



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULICA-2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YULISA VILCA YANCACHAYLLA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YULISA VILCA YANCACHAJLLA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE DEL JURADO

:

Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:

Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Organización y dirección de empresas (5311 - UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1200-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-010290** de fecha **20-08-2024** de **YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | |
|-------------------|---|
| * PRESIDENTE | : Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA |
| * Primer miembro | : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO |
| * Segundo miembro | : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |
| * Asesor | : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORO CARI |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | |
|---------|--------------------------------|
| * Lugar | : salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : jueves 17 de octubre de 2024 |
| * Hora | : 8:00 am |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 155-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-5340** de fecha **09 de mayo de 2024**, del **Bach. YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023**, presentado por el (la) **Bach. YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
JULIACA-PU
Dr. S. Leopoldo Aguirre Pardo
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1338-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de diciembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 114-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-011101, presentado por: **YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-011101, presentado por: **YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 30 de noviembre de 2023, por el docente: **Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA**, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **YULISA VILCA YANCACHAJLLA**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023**, presentado por: **YULISA VILCA YANCACHAJLLA** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1338-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de diciembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	YULISA VILCA YANCACHAJLLA
Título de la propuesta de investigación:	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesorado por el docente:	Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: **DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



YULISA VILCA YANCACHAYLLA

COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULICA-2023

 TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::13016:582403607

Fecha de entrega

23 abr 2026, 21:34 GMT-5

Fecha de descarga

24 abr 2026, 19:47 GMT-5

Nombre del archivo

T036_76325736_T.docx

Tamaño del archivo

10.3 MB

119 páginas

20.333 palabras

115.092 caracteres



13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



METADATOS COMPLEMENTARIOS – UANCV

TÍTULO DE LA TESIS	
COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	YULISA VILCA YANCACHAJLLA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76325736
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-4700-0925
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	02436114
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6187-1497
Miembro Del Jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278



Miembro Del Jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Numero de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas Latitud: 14°12'24.4"S Longitud: 71°14'26.1"W URL maps: https://tinyurl.com/27ktlo3f 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2023 – octubre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html#3.02.00	ECONOMÍA Y NEGOCIOS https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 ECONOMÍA https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELASQUEZ
[Signature]
Dr. Roberto Ene Colquehuana
DIRECTOR
UNO INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo YULISA VILCA YANCACHAJLLA, identificado con DNI
Nro. 76325736 en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA
CIUDAD DE JULIACA-2023

Asesorado por: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 29 de Octubre del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres: el pilar en mi vida; debido al amor, persuasión y confianza que me dieron en momentos difíciles. Este logro sólo puede ser visto como resultado del esfuerzo y sacrificio que ustedes han hecho. Con amor y agradecimiento dedico este trabajo: es gracias a su apoyo, guía y fe que aprendí los sueños se cumplen con esfuerzo y constancia. Unidos así compartimos la alabanza, esta rama del pensamiento humano.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por darme la oportunidad no sólo académica sino también profesional de estudiar. También me gustaría agradecer a la Escuela de Administración y Negocios Internacionales. Y su personal por La orientación en esta formación profesional que empieza con la educación superior. Además, quiero reconocer a mi asesor, el Mg. Leopoldo Wenceslao Condori Cari, por sus indicaciones, aportes académicos y paciencia en este estudio.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. <i>Problema general</i>	17
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>	18
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>	20
1.3.3. <i>Justificación practica</i>	21

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.....	23
----------------------------	----



2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
----------------------------------	----

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	24
3.1.1. A nivel internacional.....	24
3.1.2. A nivel nacional.....	27
3.1.3 A nivel regional.	30
3.2. BASES TEÓRICAS	34
3.3. MARCO CONCEPTUAL.....	62

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL	65
4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	65
4.3. VARIABLES.....	66
4.3.1. Variable 1.....	66
4.3.2. Variable 2.....	66
4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	67

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.	69



5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	69
5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	69
5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	70
5.6.1. Población	70
5.6.2. Muestra	71
5.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	71
5.7.1. Técnica	71
5.7.2. Fuente	71
5.7.3. Instrumento	72
5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	72
5.8.1. Confiabilidad	72
5.8.2. VALIDEZ DE INSTRUMENTO	73
5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS	74
5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	74

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	80
6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	89
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
ANEXOS	102



ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	103
ANEXO 2. MATRIZ DE DATOS	104
ANEXO 3. INSTRUMENTOS	105
ANEXO 4. EVIDENCIAS	106
ANEXO 5 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	107



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables de investigación	67
Tabla 2 Alfa de Cronbach.	73
Tabla 3 Competitividad y la productividad	75
Tabla 4 Los recursos tecnológicos y la productividad.	76
Tabla 5 Recursos humanos y la productividad en la empresa Eicomex.....	77
Tabla 6 <i>Recursos financieros y la productividad.</i>	79
Tabla 7 Niveles de Correlación.....	80
Tabla 8 Shapiro-Wilk de las variables.....	81
Tabla 9 Correlación competitividad y la productividad en la empresa.	82
Tabla 10 Correlación de recursos tecnológicos y productividad.	84
Tabla 11 Correlación de recursos humanos y la productividad.	85
Tabla 12 Correlación entre recursos financieros y productividad en empresa Eicomex...87	



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre la competitividad y la productividad en la empresa Eicomex.	82
Figura 2 Relación de recursos tecnológicos y la productividad en la empresa Eicomex. .	84
Figura 3 Relación entre recursos humanos y la productividad en la empresa Eicomex. .	86
Figura 4 Relación de recursos financieros y la productividad.	88



RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la competitividad y la productividad en la empresa EICOMEX de la ciudad de Juliaca durante el año 2023. **Metodología**, La investigación analizó cómo los recursos tecnológicos, humanos y financieros, estas últimas consideradas dimensiones de la competitividad, impactan en el nivel de productividad de la organización. La investigación, en la que se utilizó designación de tipo básico y enfoque cuantitativo, nivel correlacional y un análisis no experimental de tipo transversal, tiene como población y muestra a 25 trabajadores de la empresa, en donde se utilizó muestreo censal. La técnica fue la encuesta, y su instrumento el cuestionario; validado mediante la prueba binomial y confiabilidad de alfa de Cronbach 0.80. **Resultados**, el coeficiente Rho del test de Spearman es de 0,800 y un valor-p de 0.001. Se puede concluir la existencia de una relación considerable y significativa entre la competitividad y la productividad. La correlación de los recursos tecnológicos con la productividad es considerable y significativa. Hay una relación muy fuerte con los recursos humanos y bastante fuerte aún con los recursos financieros. Por lo tanto, con base en los resultados anteriores, se puede llegar a la conclusión de que la competitividad y la productividad tienen una fuerte relación positiva y significativa con EICOMEX. Por tanto, a través del fortalecimiento de nuestros recursos tecnológicos, humanos y financieros, podemos mejorar la eficiencia, la calidad y la rentabilidad.

Palabras clave: Competitividad, eficiencia, productividad, recursos tecnológicos.



ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between competitiveness and productivity at the EICOMEX company in the city of Juliaca during 2023. Methodology: The research analyzed how technological, human, and financial resources—the latter considered dimensions of competitiveness—impact the organization's productivity level. The research, which employed a basic research designation, a quantitative approach, a correlational level, and a non-experimental, cross-sectional analysis, included a population and sample of 25 company employees, selected using census sampling. The data collection technique was a survey, and the instrument was a questionnaire, validated using the binomial test and with a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.80. Results: The Spearman's rho coefficient was 0.800, and the p-value was 0.001. It can be concluded that a considerable and significant relationship exists between competitiveness and productivity. The correlation between technological resources and productivity is considerable and significant. There is a very strong relationship with human resources and a fairly strong relationship with financial resources. Therefore, based on the above results, it can be concluded that competitiveness and productivity have a strong, positive, and significant relationship with EICOMEX. Thus, by strengthening our technological, human, and financial resources, we can improve efficiency, quality, and profitability.

Keywords: Competitiveness, efficiency, productivity, technological resources.



INTRODUCCIÓN

Según con Porter (1990), la competitividad de una empresa está condicionada por su habilidad para crear ventajas duraderas a través de la innovación, la eficiencia en la utilización de recursos y la diferenciación de sus productos o servicios. En este sentido, la productividad es un reflejo directo de la utilización eficiente de esos recursos, actuando como un indicador fundamental del rendimiento que facilita la evaluación de la eficiencia en resultados (Robbins & Coulter, 2020).

Como ya se mencionó anteriormente, dos variables, competitividad y productividad, están conectadas por lazos estrechos y se presentan como catalizadores fundamentales para el desarrollo económico y empresarial a escala global. La tecnología innovadora, por un lado, y la gestión del talento y la financiación de recursos, por el otro, dieron a muchas economías la oportunidad de desplegar una serie de marcos de políticas dedicados a mejorar la competitividad. Conforme al informe del Foro Económico Mundial, en 2023 los países más competitivos fueron Suiza, Singapur y los Estados Unidos, que también tienen los niveles más altos de competitividad gracias a sus inversiones constantes en I+D, infraestructura digital y cualificaciones profesionales. Según el informe del Banco Mundial, en 2022 la productividad laboral siguió aumentando en economías que destacaron la adopción de tecnologías y habilidades de los trabajadores en todos los niveles y especializaciones, incluso en el comercio y la distribución. El caso muestra como toman ventaja de la innovación para incrementar la eficacia operativa.

Los desafíos para la competitividad empresarial en la región correcta son muchos, e incluso la CEPAL en su estudio de 2022 menciona que la falta de



inversión en ciencia en la región es una de las principales causas de que la productividad de la región sea menor en un 40% en comparación con las economías desarrolladas. También el BID en su estudio de 2021 menciona que el escaso crecimiento de la productividad en las regiones se debe en parte a que no se han modernizado los procesos empresariales, la escasa gestión de RRHH.

En el caso de Perú, el panorama también es complicado. Según el INEI, el 2023 menciona que la informalidad empresarial y la falta de adopción de tecnologías modernas son causas de la baja productividad laboral. También el CONCYTEC menciona que la falta de programas de innovación tecnológica y la escasa capacitación continua en las empresas son parte de las causas que afectan la competitividad en el país. Por su parte, PRODUCE, (2023) señala que la competitividad empresarial en el país se encuentra estrechamente vinculada a la capacidad para optimizar sus recursos financieros y humanos, especialmente en sectores industriales y comerciales que operan en mercados locales altamente competitivos.

EICOMEX y la mayoría de las otras empresas en Juliaca han estado deteriorándose progresivamente debido al uso ineficiente de TIC y la mano de obra y otros recursos que han resultado en una baja productividad. Si bien Juliaca es un punto de comercio es uno de los centros comerciales más dinámicos con un aumento significativo en el comercio exterior, la importación y la transformación de mercancías de bienes. Sin embargo, investigaciones recientes en la región de marcado por Quispe y Mamani, 2022, han demostrado que la baja capacitación del personal, la inversión desfavorable y la poca capacidad de endeudamiento financiero han generado la disminución de la competitividad de las empresas. Por tanto, es cruciales investigar la correlación entre los factores de estudio y su



influencia directa sobre la productividad para formular y aplicar estrategias que se traduzcan en el fortalecimiento de la gerencia empresarial.

Por último, la tesis se encuentra estructurada según las normativas de la universidad, los mismos que signan en capítulos como: El capítulo I desarrolla los aspectos generales, el problema, objetivos, hipótesis y la justificación. El capítulo II aborda el marco teórico. El capítulo III describe la metodología, indicando el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, el nivel correlacional, la población, la muestra y las técnicas e instrumentos utilizados. Y el capítulo IV, se hallan los resultados.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

En el ámbito global, la competitividad y la eficiencia empresarial son elementos clave que influyen en el desarrollo económico de las naciones y en la viabilidad de las empresas. De acuerdo con el Foro Económico Mundial (2023), la competitividad se basa en la habilidad de las empresas para innovar, adoptar TIC y mejorar la utilización de sus recursos humanos y financieros, lo que les permite crear ventajas sostenibles en el mercado. De manera comparable, el Banco Mundial (2022) argumenta que la productividad empresarial es un indicador clave del rendimiento económico, ya que muestra la eficacia con la que las naciones convierten sus recursos en productos y servicios de gran valor agregado. No obstante, en las economías emergentes y en desarrollo, continúan existiendo diferencias notables en productividad, las cuales se deben principalmente a la escasa inversión en innovación y a la insuficiente capacitación del capital humano.

CEPAL (2022) indica que, América Latina, la región sufre de un “problema estructural duradero”, que “ha dado lugar a una baja productividad económica que no supera el 40% de la productividad del promedio de los países desarrollados”. La baja productividad ha sido causada por “una baja tasa de adopción tecnológica, una gestión empresarial mediocre y una distribución equivocada de recursos financieros”. Además, el BID 2021 advierte que a pesar de la “recuperación moderadamente positiva de la economía en la región en el pasado reciente”,



América Latina no ha alcanzado “mejoras significativas en producción”, ya que no ha habido innovación ni infraestructuras, la modernización y la falta de capital humano calificado. Los desafíos están agravados por la ausencia de políticas empresarial orientada a reforzar la competitividad.

Los mismos patrones parecen prevalecer en el caso de Perú. Como la productividad ha estado creciendo de manera intermitente, la insuficiente adopción tecnológica es un culpable probable, según el INEI (2023). El Ministerio de Producción (PRODUCE, 2023) señala que el 68% de las micro y pequeñas empresas carecen de sistemas tecnológicos que faciliten la optimización de los procesos productivos, reduciendo su competitividad. La financiación limitada para la modernización de los recursos productivos se ve agravada por la incapacidad para alcanzar niveles de productividad sostenibles. Por otro lado, CONCYTEC, 2022 afirma que las inversiones nacionales en investigación, desarrollo e innovación es inferiores al 0,2 % del Producto Interno Bruto, dejando al país a la zaga de sus pares regionales.

El sur del país, más específicamente la región de Puno, ha manifestado serias restricciones en el desenvolvimiento de su competitividad. En comercio, manufactura y servicios, es notorio la escasa incorporación de nuevas tecnologías, la falta de capacitación de su personal así como la poca oportunidad de financiamiento. Según el CEPLAN, se encuentra en la parte más baja del índice de competitividad general del país. De todos los sectores del desarrollo, la innovación y la infraestructura están en mayor subdesarrollo, así como la eficiencia del mercado laboral. La escasez de políticas empresariales y la ausencia de estrategias de fortalecimiento tecnológico en la región agravan la brecha de productividad con respecto a otras regiones. Como resultado, esto afecta directamente a la

rentabilidad y sostenibilidad de las empresas puneñas en el ámbito local como internacional.

Las empresas de comercio exterior y de servicios logísticos en Juliaca, considerado como un eje comercial, integrador y de gran dinamismo en el altiplano peruano, enfrenta serias dificultades para sostener niveles óptimos de competitividad. La Empresa EICOMEX, especializada en el comercio (importación y exportación) se ve perjudicada por carencia de actualización en tecnologías, poca capacitación en su personal. Estas limitaciones impactan su productividad y la hacen incapaz en el cumplimiento de demandas de la oferta del mercado, menos aún en la competitividad. Pese a tener potencial logístico y comercial, la empresa se sigue limitando su rentabilidad por la falta de planificación de una estrategia y una gestión dirigida a la eficiencia. La empresa a este paso corre grandes riesgos de perder competitividad, el estrechamiento de su participación en el mercado regional, y una menor circulación de recursos que paralelamente limita el crecimiento del empleo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. *Problema general.*

PG ¿De qué manera la competitividad se relaciona con la productividad en la empresa EICOMEX de la ciudad de Juliaca durante el año 2023?

1.2.2. *Problemas específicos.*

PE1 ¿Qué relación existe entre los recursos tecnológicos y la productividad en la empresa EICOMEX Juliaca?

PE2 ¿De qué forma los recursos humanos se vinculan con la productividad en la empresa EICOMEX Juliaca?

PE3 ¿Qué relación presentan los recursos financieros con la productividad en la empresa EICOMEX Juliaca?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. *Justificación teórica*

El análisis de la competitividad y la productividad en las organizaciones resulta fundamental para el estudio de la sostenibilidad y el crecimiento de las mismas. Desde el punto de vista teórico, Porter (1990) indica que la competitividad de una organización puede explicarse por su capacidad de lograr ventajas sostenidas a través de la eficiente asignación de recursos, la innovación y la adaptación al cambio. Por su parte, Robbins y Coulter (2020) señalan que la productividad es la medida de la transformación de recursos en resultados y, por lo tanto, refleja el desempeño organizacional. Así, el análisis de ambas variables permite entender el impacto de la gestión de los recursos empresariales en la productividad organizacional.

La importancia radica en la profundización de la relación entre competitividad (desde la gestión estratégica de los recursos tecnológicos, humanos y financieros) y productividad, desde el punto de vista de los resultados medibles de la eficiencia operativa. Autores como Barney (1991) y Grant (2016) argumentan, desde la teoría de recursos y el aumento en la productividad provienen de la buena gestión de los recursos internos de la empresa. En esta línea, el estudio aporta a la verificación empírica de cómo estos recursos, al ser gestionados de manera planificada.

Esta investigación se integra en el contexto relevante de la teoría de la competitividad sistémica, de Esser, et al. (1996), argumentando que "la competitividad proviene no solo de un factor interno de la empresa, sino de

elementos estructurales del marco económico y social que la rodea". En un contexto local como Juliaca, evaluar el nexo entre competitividad y productividad ayuda a ampliar la comprensión de cómo la infraestructura tecnológica menos sofisticada y los entornos financieros restringidos impactan en la eficiencia empresarial. Por lo tanto, este estudio intenta proporcionar evidencia empírica que contraste y complemente las teorías internacionales dentro de los contextos económicamente emergentes.

Por otra parte, la investigación actual es teóricamente relevante, pues ayuda a entender de manera más precisa los modelos actuales de gestión por resultados y de mejora continua, que configuran la vinculación de los recursos organizacionales a la creación de valor y a la productividad. Chiavenato (2017) expresa que el fundamento de la competitividad radica en el manejo estratégico de su recurso humano, la inversión en tecnología adecuada y la planificación de manera sostenible de sus recursos financieros, los que inciden de manera directa en la productividad. De este modo, la presente tesis ayuda a doctrinar la necesidad de incorporar la gestión estratégica de los recursos y la eficiencia operativa, así se establece una vinculación entre los fundamentos de la moderna administración y la práctica en los negocios en sus dimensiones regionales.

A partir de lo teórico, este estudio está justificado ya que, desde una óptica explicativa científica, se analiza cómo la competitividad, se relaciona con la productividad organizacional. Este análisis permitirá al cuerpo teórico de la administración estratégica y economía de la empresa ser más completo, presentando un modelo explicativo que puede tener sentido para los productores locales con problemas de eficiencia, innovación y sostenibilidad. Esta investigación, por lo tanto, aunque aporta conocimiento para comprender el fenómeno en

cuestión, también es una contribución en términos de conceptualización, que sería clave para futuras investigaciones en el campo de la gestión empresarial.

1.3.2. Justificación metodológica

La justificación proviene del fenómeno de estudio, ya que intenta explicar cómo el factor competitividad, a través de la gestión de los recursos tecnológicos, humanos y financieros, incide en la productividad de EICOMEX. Por otra parte, la investigación es de carácter básico y explicativo, ya que no solo busca describir el fenómeno, sino también explicar la relación causal que hay detrás de la competitividad y la productividad empresarial. Como señalan Sampieri et al., estudios con un nivel explicativo buscan determinar qué variables están detrás de un fenómeno; es decir, intentan explicar cómo ¿Por qué factores se produce un fenómeno? Asimismo, también buscan establecer un impacto. En otras palabras, permite analizar cómo los recursos tecnológicos, humanos y financieros han podido aportar a la productividad de EICOMEX.

Los objetivos y las hipótesis del estudio se alinean con las técnicas utilizadas. En esta tesina se aplica un enfoque cuantitativo, que contribuye al nivel explicativo, un diseño no experimental y un método hipotético deductivo, que en su conjunto permiten alcanzar resultados válidos, generalizables y útiles para el fortalecimiento de la gestión empresarial. En este sentido, la presente investigación se configura además de un aporte teórico y práctico, como un referente metodológico para futuros estudios en torno a la competitividad y productividad en el fenómeno empresarial.



1.3.3. Justificación práctica

El presente estudio busca identificar factores relevantes para los empleados de la empresa EICOMEX. La empresa desea beneficiarse del estudio en el área de gestión empresarial. Además, la empresa quiere fortalecer su competitividad y mejorar su productividad. La principal preocupación de la empresa es identificar y gestionar los factores internos que son de preocupación y tienen un impacto directo en la productividad dentro de la organización. La empresa también está interesada en prototipar las estrategias comerciales para gestionar los factores de manera óptima.

Con respecto al aspecto de gestión, el estudio también se ocupará de las herramientas de gestión, que serán proporcionadas a la gestión de EICOMEX en lo que respecta a cómo es la estructura en lo que respecta a la estructura "estructural" dentro de la organización. La organización está interesada en identificar las debilidades que existen y adentrarse en el ámbito para entender la estructura estructural. La organización valora los resultados en lo que respecta al diseño de los procesos internos, ya que se considera un área de mejora en lo que respecta al nivel de entrenamiento del personal y los recursos que existen dentro de la organización sobre la mejor manera de hacer negocios (Chiavenato 2017)

Según Chiavenato, la eficacia de una organización no se mide solo por la cantidad de actividad beneficiosa que puede generar, sino por su capacidad de innovar, adaptarse y mantener su rendimiento en el tiempo. En función de lo anterior, para adoptar prácticas administrativas modernas para mejorar tanto la productividad individual de los empleados como la productividad general de las organizaciones.



Los resultados de la investigación se verán reflejados en la mejora de la situación social y económica de la región. La mejora de la productividad de las empresas genera una mayor y mejor distribución del empleo. La OIT (2022) contribuye al bienestar y la multiplicación de los puestos de trabajo; además, se hace sostenible la empresa ante la demanda de los bienes y servicios que produce.

Así, vale la pena mencionar que el estudio tiene una justificación clara ya que busca mejorar las actividades comerciales y la reacción de EICOMEX a los cambios que ocurren en el entorno. Aquí se puede destacar, y al igual, el análisis será útil no solo para la empresa, sino también extender la oferta de los servicios comerciales para la población de la ciudad de Juliaca como si y, por lo tanto, promover la formación de la región.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.

OG. Determinar la relación entre la competitividad y la productividad en la empresa EICOMEX de la ciudad de Juliaca durante el año 2023.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Analizar la relación entre los recursos tecnológicos y la productividad en la empresa EICOMEX de Juliaca.

Evaluar la relación entre los recursos humanos y la productividad en la empresa EICOMEX de Juliaca.

Identificar la relación entre los recursos financieros y la productividad en la empresa EICOMEX de Juliaca.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. *A nivel internacional.*

En su estudio, Bastidas y Naranjo (2019) tuvieron como objetivo analizar la productividad y competitividad. Para este estudio, aplicaron una metodología que integra varios enfoques, combinando también la encuesta. Esto señala que la productividad de las organizaciones, en diferentes competencias como el capital humano, la tecnología y las finanzas, aumentará si se optimiza la competitividad.

Cajas y Reina (2019) En Ecuador, se va a centrar en la productividad de una empresa (pymes) específicamente en aquellas ciudades que cuentan con una amplia diversidad. Según este objetivo, el enfoque metodológico siguió siendo cualitativo y documental y se asentó en el método analítico de carácter mayúsculo y sintético que descriptivo explicativo. La información recopilada provino de varias fuentes en línea así como estudios anteriores relacionados con el tema de despilfarro. Dado todo cuanto se ha dicho, resultó tema viable para el desarrollo económico y productivo en las varias ciudades de Ecuador.

Fan, et al. (2025). Inteligencia artificial y PTF en los negocios. Objetivo. Este artículo tiene como objetivo desarrollar un índice de participación de la IA en las empresas basado en datos de ofertas de empleo



en línea en China y estudiar su impacto en la productividad. Metodología. Un estudio de caso cuantitativo construido sobre el mercado laboral en línea, el autor apoyó su análisis con regresiones econométricas para medir el efecto del tratamiento de las tecnologías de IA en la PTF. Conclusiones. La implementación de la IA puede, de hecho, aportar una contribución sustancial a la productividad organizacional; por lo tanto, los autores defienden la suposición bien fundamentada de que los recursos tecnológicos conducen a un mayor rendimiento.

Block (2022). "Tecnología y productividad." Objetivo: Evaluar los análisis agregados de tecnología y productividad. Metodología: Enfoque mixto. Este análisis permitirá al cuerpo teórico de la administración estratégica y economía de la empresa ser más completo, presentando un modelo explicativo que puede tener sentido para los productores locales con problemas de eficiencia, innovación y sostenibilidad. Esta investigación, por lo tanto, aunque aporta conocimiento para comprender el fenómeno en cuestión, también es una contribución en términos de conceptualización, que sería clave en otras investigaciones. Conclusión: Los estudios deberían desagregarse y apuntar a unidades más específicas, por ejemplo, la empresa o el sector para entender el grado diferencial al que la tecnología está afectando. Esto valida la relevancia de tu estudio porque se centra en la microempresa.

Lau, et al. (2023). Efectos de la frontera tecnológica en el crecimiento de la productividad – África. El propósito es evaluar cómo la proximidad a la frontera tecnológica explica gran parte del crecimiento absoluto de la productividad de los factores en las naciones africanas. Metodología: La



calidad es un factor favorable para la productividad, ya que se disminuyen los residuos, los reprocesos, y los costos. Esto mejora la productividad, ya que se supera la eficiencia, se mejora la utilidad, y se disminuyen los costos. La calidad se mejora con la productividad. Para Deming (1986) el mejor camino es la integración. Esto implica que se deben adecuar las estructuras para el establecimiento de un clima laboral que prevenga los defectos, es decir, que la calidad deje de ser un objetivo individual y se convierta en una meta colectiva. Conclusión: El autor sugiere que los avances tecnológicos y el seguimiento de la brecha hacia la frontera tecnológica son impulsores importantes de la productividad; para las empresas en contextos menos desarrollados, otro factor estratégico del gerente es importante.

Helpman (2024). "Competencia e innovación extranjera". Objetivo: e a creciente competencia extranjera sobre los esfuerzos de innovación de las grandes multinacionales. Metodología: teórica y análisis empírico en se basa en las fuerzas de comercio internacional, innovación en empresas multinacionales y datos de la expansión de las firmas multinacionales en otras jurisdicciones. Resultados: e estudio indica que e intensificación de la competencia extranjera se puede promover a innovar, dependiendo del tamaño y recursos organizativos. Conclusión: la intensidad de la conexión entre e e no es lineal: sólo empresas con recursos tecnológicos, contrató a los mejores expertos y capital financiero adecuado se diferenciarán to de la competencia y la presión competitiva ofrecerá innovaciones reales.

Matei, et al. (2024) el capital humano. Objetivo: Evaluar el capital humano en entornos con restricciones presupuestarias. Metodología: cuantitativo, relacional. Resultados; Desde la ausencia de defectos en

productos y servicios, se ve potenciada. En estas líneas, conformidad significa contar con sistemas de gestión de calidad, principios de calidad de las normas ISO 9001 o del modelo EFQM, que aseguren la estandarización y la confiabilidad en todos los procesos de producción. Conclusiones: Unir finanzas y gestión de personal es esencial para mantener una producción viable. En un contexto de escasez de recursos, las organizaciones deben planificar estratégicamente estas inversiones para evitar que se pierdan debido a su propia competitividad.

3.1.2. A nivel nacional

Loyola y Carbajal (2021) Diversos factores, como una infraestructura inadecuada, mal capital humano, falta de innovación, poca o nula inversión, mercado laboral defectuoso y falta de condiciones para el desarrollo de las Mypes, son considerados por Loyola y Carbajal en un estudio realizado en el 2021, tomando como impactantes a la competitividad y a la productividad. Utilizaron una metodología de enfoque mixto, cuyos aspectos se relacionan con lo descriptivo y correlacional, con enfoque descriptivo y colecta correlacional, lo que incluyó investigaciones cuantitativas y cualitativas, en un diseño no experimental. Las técnicas utilizadas fueron cuestionarios y entrevistas. Dentro de sus resultados expresan que si las Mypes no se capacitan, es imposible que alcancen competitividad y productividad.

Mariluz (2024). Administración de Empresas y Competitividad. Objetivo. Establecer la relación; Metodología. Un enfoque cuantitativo y correlacional; cuestionarios estandarizados administrados a o completados por gerentes/supervisores; análisis de confiabilidad (α/ω) y validez factorial; prueba de hipótesis basada en correlaciones y regresión para estimar el



efecto de la administración en la competitividad. Resultados. existe relaciones entre las variables. Conclusión. La competitividad en la prestación de servicios depende de habilidades de administración sistemáticas, particularmente planificación y control, que actúan como palancas para mantener ventajas competitivas en términos de calidad, velocidad y diferenciación. Se sugiere institucionalizar rutinas de mejora continua y métricas de desempeño para consolidar ventajas en el mercado local.

Quiñones et al. (2024). Cómo mejorar la productividad de una empresa utilizando 5S, estudio de tiempos y mantenimiento. Objetivo: Evaluar el efecto en la productividad en una planta en Perú de 5S, estudio de tiempos y mantenimiento. Metodología. Intervención cuantitativa con medición pre/post. Análisis de productividad por línea, eficiencia de equipos y análisis de tiempos de ciclo. Despliegue de observadores de disponibilidad para redefinir el alcance del cambio. Resultados: después de la intervención, la productividad de la planta aumentó del 77% al 152%. Hubo una reducción proporcional en los tiempos improductivos. El paso a través alcanzó una mejora significativa. El investigador no encontró causalidad obvia. Comportamiento del proceso: la normalización y el mantenimiento proactivo explicaron muchas más ganancias de productividad. Además de eso, se encontraron correlaciones como esta. Asumiendo que más a casi todas las variables, en la encuesta sobre este tema. Conclusión: el uso de una gestión de operaciones basada en sus operaciones móviles de vida empresarial de Lean/5S y mantenimiento planificado aumenta los resultados de productividad considerablemente, como resultado esto confirma toda la idea de si es adecuada o no. Existen indicios de que el optimismo generado

por estos intentos debe reiterarse en otros sectores productivos y que es necesario continuar con los procesos de formación técnica.

Bustos (2024) Personal de Capacitación y Productividad en una Empresa – Moquegua, 2024. Objetivo: Analizar la relación. Metodología: Cuantitativa, no experimental, muestra de 56 empleados, instrumento tipo cuestionario, contraste con el Rho de Spearman. Resultados: ($\rho \approx 0.74 - 0.82$; $p < 0.001$) relación alta positiva y significativa. De esta manera, uno puede sugerir un efecto indirecto en rendimiento. Conclusiones: Una inversión sistemáticamente priorizada en capacitación incrementa la productividad y eficiencia de los servicios, así como crear un clima laboral más favorable. Recomendación: realizar un plan de capacitación anual a partir de las identificadas brechas de competencias y los indicadores del plan de rendimiento.

Ministerio de Producción. (2023). MYPE e Implementación de Ruta Digital como Política Pública "Ruta Digital" y Adopción Tecnológica de MYPE - Lima. Objetivo: Discutir la propuesta de Ruta Digital de la política pública del Ministerio de Producción para mayor adopción de tecnologías digitales en MYPE de Perú y su efecto en competitividad. Metodología: Evaluación de programa desde enfoque cuantitativo y cualitativo: encuestas a beneficiarios, adopción (utilización de herramientas digitales, comercio en línea y gestión) y productividad en MYPEs en documentos sobre implementación en sectores productivo. Resultados: Participantes MYPE demostraron incrementos medibles de utilización en herramientas digitales para ventas y gestión y visibilidad comercial y formalización de procesos. Existen brechas persistentes en el dominio de herramientas digitales y en financiamiento para

transformar más a fondo. Conclusiones: Política impulsa adopción tecnológica e incentiva en productividad y competitividad; sin embargo, necesita integración con programación de educación continuada e incentivos de financiamiento para digitalización para crear mayor impacto.

Ministerio de la Producción. (2020). Tejido empresarial peruano y productividad, evidencias y lineamientos. Objetivo: identificar los determinantes de productividad en el tejido empresarial peruano y plantear lineamientos para mejorar la eficiencia del mismo desde la perspectiva del Capital Humano, Innovación y estructura empresarial. Metodología: El estudio es analítico; se integraron series de estadísticas nacionales y se revisó la literatura referida al caso peruano; se elaboraron indicadores comparativos por rango de tamaño empresarial; por sector; analizando brechas y cuellos de botella. Resultados: Se hallaron las brechas en capital humano y la escasa asignación de recursos a la I+D como limitantes productivas en el caso de la MIPYME, y en la informalización, escala y adopción tecnológica como factores limitantes para la productividad y eficiencia. Se presentan evidencias sectoriales y rutas de mejora en gestión y financiamiento. Conclusiones. El aumento sostenido de los niveles de productividad requiere de una mejor integración de políticas verticales, así como la profesionalización de la gestión empresarial.

3.1.3 A nivel regional.

En su estudio, Paredes (2019) el autor buscó investigar los factores de competitividad. Para lograrlo, se instrumentó un enfoque, una ausencia de diseño y la obtención de datos a través de encuestas. La calidad

conseguida en los indicadores de los aspectos mencionados es crucial para alcanzar un preocupante nivel de competitividad en el consorcio textil.

Flores (2022) destaca como objetivo de tesis de investigación: "Examinar las TIC y la Competitividad". Nivel utilizó básico; diseño de ausencia experimental y cuantificación; métodos fueron las encuestas. Llevó a cabo el procesamiento y análisis de la información a través del sistema SPSS, y afirmó que "El uso de las TIC es importante para las mypes".

Cuentas (2023) Estudio sobre la competitividad. Objetivo: analizar cómo la tecnología y la productividad afectan a la competencia en el sector de la transformación de productos lácteos en Puno. Metodología: cuantitativa utilizando encuestas. Además, el nivel de productividad es aún más bajo: 2,1. Este indicador se explica por la limitación en el procesamiento, la inadecuada cantidad de capacidad operativa y la legislación del personal. Todos los índices mencionados ilustran la competencia: igualmente bajos, siendo 2,6. Conclusiones: Cuentas concluye que la baja innovación y productividad son las razones fundamentales para el bajo nivel de competencia de la transformación de productos lácteos en Puno. Sugiere invertir en equipos y habilidades técnicas.

Mamani (2024) analiza la competitividad empresarial. Objetivo: comprender la posible relación entre las variables. Metodología: investigación cuantitativa, básica, descriptiva y no experimental. Un cuestionario estructurado de 20 ítems. Los métodos de correlación se utilizan para analizar los datos. Hallazgos significativos: la correlación es igual a $r = 0.914$, lo que significa la relación fuerte y significativa; en otras palabras, la



relación positiva predomina. Así, se puede afirmar que si las empresas intentan exportar, son competitivas en esta esfera. Conclusiones generales: para las empresas productoras de café, la correlación de desempeño efectiva en cuanto a la exportación está relacionada con la competitividad de diversos tipos: liderazgo en costos, diferenciación del mercado y segmentación. Por consiguiente, las conclusiones generales del estudio resultan en el hecho de que este tipo de negocio de café necesita una inversión en competitividad y la instrucción de elementos innovadores en la campaña.

Quispe (2021). Estrategias de colaboración empresarial – Puno. Objetivo. Medir la efectividad de las estrategias de colaboración empresarial. Metodología. Investigación cuantitativa de tipo explicativo y diseño no experimental. Resultados: El muestreo no probabilístico involucró a 73 socios e instrumentos como el cuestionario y la guía de observación ayudaron a recolectar información sobre Collaborative Business y productividad. Descripción verdadera: la estrategia de asociación, en términos de Collaborative Business y Patrón asociativo, mejora la productividad de la piscifactoría de trucha. Sin embargo, un aumento de la producción también se ha relacionado con un rendimiento eficiente de los procesos internos y una mejor comunicación entre equipo. Importancia de la conclusión: las cooperativas tienen un impacto significativo en la mejora de la productividad en las áreas rurales de Puno. El estímulo para colaborar en Business y para mejorar el modelo de Patrón se relaciona con el valor de rendimiento. Sin embargo, para hacer efectivo documental esta contribución,



la institucionalización del mandato cooperativo y la asistencia técnica son necesarias.

Alva (2020) El Comercio Electrónico y la Competitividad Puno, 2020.

Objetivo: Analizar el impacto del comercio electrónico. Metodología: correlacional. Resultados significativos: $r=0.604$ según los resultados se obtuvo se obtuvo una correlación alta estadística mente significativa. Conclusiones generales: la adopción del comercio electrónico posibilita la competitividad de las agencias del sector de turismo local. Prioritario garantizar el cumplimiento del SES, la capacitación de las habilidades digitalización, y la implementación de una estrategia de segmentación adecuada. Las agencias de turismo en Puno deben proseguir el comercio electrónico y activarlo para posibilitar la competencia.

Apaza (2020) Competitividad en microempresas. Metodología: estudio descriptivo cuantitativo. Resultado: Muchas empresas no usan formalmente herramientas tecnológicas ni planes estratégicos estructurados. Resultado general: La competitividad entre los comerciantes puneños estará condicionada por la innovación tecnológica, la calidad en el servicio y el control estratégico de precios. Sin embargo, la falta de barreras de financiación y el analfabetismo gerencial ayudarán a evitar que la mayoría de las micro y pequeñas empresas alcancen un nivel más alto de competitividad.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. *Competitividad*

Es un concepto fundamental en la gestión empresarial actual. Tiene que ver con las habilidades de las empresas para crear valor agregado, para utilizar mejor sus recursos, la calidad y la eficiencia. Así, la competitividad también implica la mejora constante de productos y servicios. Porter (1990) argumenta que se deriva de la formación de ventajas sostenibles que permiten un rendimiento superior frente a las empresas rivales, no a través de reducciones de costos, sino mediante una mejor mejora de procesos y productos.

Barney 1991, citado en. Desde una perspectiva estratégica, la competitividad surge de la responsabilidad empresarial. La empresa que exhibe estas ha esencialmente gestiona sus recursos y capacidades de manera eficiente y la transforma en ventajas que no se haya replicado. Concretar, la competitividad no solo es una función de los antedichos aspectos internos transparencia, talento humano, tecnología y solvencia financiera, sino también de los factores que se destacan en esta ilustración responsabilidad empresarial cuando se gestionan oportunamente.

La (OCDE, 2021) señala que, "la competitividad es la capacidad de una empresa y la generación de un incremento sostenido del ingreso real y del bienestar de la población". La definición de la OCDE amplía la visión del concepto, al vincularlo con la productividad y el desarrollo económico. La competitividad tiene también un impacto macroeconómico, además del microeconómico.

Para Chiavenato (2017), la competitividad implica la correcta administración de los recursos, ya sean tecnológicos, humanos o financieros. La capacitación de los empleados y el uso de la tecnología son factores que inciden en la permanencia de la empresa en el mercado. Por eso, la competitividad de una empresa aporta en la identificación de los factores internos que son determinantes en su éxito y los que limitan su crecimiento, además de la sostenibilidad y la eficiencia en la empresa.

Dimensión: Recursos Tecnológicos

Para las empresas del presente, los recursos tecnológicos son parte fundamental de su competitividad, ya que posibilitan la innovación, la eficiencia y el mejoramiento de las desviaciones. De manera general, estos recursos comprenden un conjunto de herramientas, dispositivos y sistemas de computación, software, infraestructura digital y conocimientos que permiten la optimización de la producción. Como mencionan Laudon y Laudon (2020), los recursos tecnológicos son parte fundamental de la transformación y el potencial incremento de la adaptabilidad de las empresas ante la competencia que se da en el mercado, ya que los modelos de negocio y la productividad se convierten en factores medibles de la competencia.

Las TIC además de perfeccionar la calidad de los productos, también reduce los costos de operación, los tiempos de ejecución y, por lo tanto, mejora la productividad. Castells (2011) menciona que el acceso, análisis y uso de información a través de tecnología digital, durante la era de la información, es lo que define la competitividad. Esto hace que puedan generar conocimiento y, por ende, ventajas competitivas sostenibles. Las

empresas, en este caso, deben privilegiar la adopción que les permitan ser más eficientes y mejorar su posición competitiva.

Porter y Heppelmann (2015) reportan que, al digitalizarse, se ha transformado de nuevo la naturaleza de la competencia, configurándose un nuevo paradigma donde la competencia flexible es en función de la conectividad, la innovación y la integración. Las empresas que incorporan tecnologías inteligentes y plataformas digitales, además, potencian su capacidad de innovación en la oferta de servicios y en la formulación de estrategias comerciales. Esto evidencia que los recursos tecnológicos no deben ser considerados solo como herramientas instrumentales, sino que deben ser evaluados como activos que, desde una perspectiva económica, contribuyen al incremento de la productividad.

En resumen, la dimensión de los recursos tecnológicos es el más importante dentro de la competitividad, el análisis de esta dimensión determinará el nivel de implementación y el grado de aprovechamiento de herramientas digitales y evidenciará el incremento en la productividad y en el desempeño organizacional.

Indicador: Nivel de actualización del equipamiento y software

En la gestión tecnológica de las organizaciones, la modernización de equipos y software con un rol fundamental, ya que refleja la capacidad de la organización de ajustarse a los avances tecnológicos y de asegurar que su infraestructura se encuentre en condiciones óptimas. El proceso de modernización continua de software y hardware permite ajustar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos, reducir la posibilidad de errores,



asegurar la confidencialidad y mejora la productividad. Turban, Pollard y Wood (2018) manifiestan que, en efecto, para que los negocios mantengan su capacidad de competir, la obsolescencia de los sistemas en los que operan las organizaciones, en gran medida, afecta la eficiencia y la adaptabilidad de estas.

Entendemos que Laudon y Laudon (2020) dicen que actualizar equipamiento y software se refiere a más que la compra de nuevas herramientas, incluyendo la adquisición de nuevas TIC. Por otro lado, el mantener una alta tasa de cambio en la tecnología utilizada es un factor que contribuye a la seguridad operativa y la continuidad del negocio, evitando el cambio de sistemas que son más propensos a fallos, a incompatibilidades y a vulnerabilidades de seguridad. Para las empresas, invertir en la modernización de la infraestructura tecnológica resulta en un incremento de la eficiencia y en una disminución de los costos derivados de interrupciones o reparaciones frecuentes (Bocij, Greasley y Hickie, 2019). Por lo tanto, la renovación y el monitoreo constante de los sistemas de cómputo se deben considerar como el fortalecimiento de la competitividad empresarial.

Como conclusión se puede mencionar que la vanguardia de los sistemas y el equipamiento de una empresa refleja el proceso de optimización, renovación. Para la empresa EICOMEX de Juliaca este indicador, permite evaluar la infraestructura tecnológica disponible y el sustentamiento de la productividad y el posicionamiento en el mercado regional.

Indicador: Uso de tecnologías digitales en procesos productivos

Schwab (2017) indica que la Cuarta Revolución Industrial ha alterado la manera en la que las compañías hacen su producción, distribución y gerencia; posicionando la digitalización para el aumento y la productividad.

El uso de tecnologías digitales en los procesos de producción, aparte de proveer integración entre distintos niveles de la cadena de valor, posibilita una gestión basada en datos y una respuesta más rápida a las señales del mercado. Tal es el caso de Laudon y Laudon: "las empresas pueden optimizar la toma de decisiones, reducir los desperdicios, administrar de forma más eficiente los inventarios y mejorar la trazabilidad". Simultáneamente, Brynjolfsson y McAfee destacan que la producción de empresas de TIC, y las empresas mismas, logran mejorar sus niveles de productividad gracias a la automatización. La manufactura digital sustituye los procesos manuales por sistemas inteligentes capaces no solo de analizar sino de prever y modificarlos sobre la marcha mismos, produciendo, de este modo, una fuente de ventajas competitivas sostenibles. Por ende, la digitalización de los procesos de producción de una empresa es el valor significativo en la evaluación de su modernización y eficiencia del caso. Para EICOMEX, tal valor es el significativo para evaluar los impactos de la digitalización de los operativos.

Indicador: Implementación de herramientas tecnológicas

La aplicación representa un factor decisivo en el fortalecimiento de la competitividad y productividad organizacional. Actualmente las herramientas de comunicación digital y sistemas de gestión del conocimiento son



elementos fundamentales de la gestión moderna. Las TIC es vital en el apoyo de la planificación organizacional, el control y la toma de decisiones en los sistemas de gestión actuales (O'Brien & Marakas, 2019).

El nivel de productividad organizacional determina el grado en que se adopta la tecnología de gestión en una empresa. Según Laudon y Laudon (2020), los sistemas de información gerencial integrados son de gran importancia. Estas herramientas son responsables no solo de la automatización de tareas administrativas, sino también de la facilitación del análisis de grandes datos que, a su vez, ayuda en la identificación de áreas de mejora, optimización de recursos y pronósticos más precisos.

Por su parte, Turban, Pollard y Wood (2018) señalan que en la medida en que la empresa digitaliza procesos y coordina actividades interdepartamentales, la gestión empresarial se potencializa. Asimismo, permite gestionar a partir de datos, lo que significa que las decisiones se toman a partir de información confiable y actual, lo que en términos de eficiencia organizacional, reduce el margen de error y aumenta la efectividad. Este tipo de gestión impulsada por la tecnología es una necesidad para poder competir en el nuevo entorno altamente globalizado y dinámico.

Con el caso de la empresa EICOMEX de Juliaca, analizar este indicador permitirá conocer el impacto de la integración de sistemas tecnológicos en su gestión, en el fortalecimiento de la estructura organizacional, la mejora del nivel de productividad y el logro de ventajas competitivas sostenibles.

Dimensión: Recursos Humanos

La fuerza activa que se encuentra en la gestión óptima de recursos humanos. Chiavenato (2017) es realmente lo que saca adelante a toda organización para que su alcance sea eficiente y eficaz. Por consiguiente, en pilares esenciales para sostener ventajas competitivas. Los RRHH, hoy en día, abarca mucho más que sólo la administración del personal; se trata de elaborar estrategias, por una parte para fomentar el desarrollo profesional, y por otra para promover la movilización y fortalecimiento de talentos. Según Dessler (2020) la gestión del talento busca coordinar las habilidades y competencias del personal con los objetivos de la empresa, de modo que se avance en formación continua.

A esto hay que añadir que la competitividad se enlaza con la calidad de su personal como capital humano y de las políticas institucionales que han sido establecidas para su formación y desarrollo. Según Werther y Davis (2014) Las organizaciones que proporcionan un ambiente laboral más estable, realizan una mayor inversión en el compromiso de sus empleados y mantienen una comunicación interna eficiente, mientras que las empresas competitivas no sólo invierten en tecnología e infraestructura, sino que también reforzar su principal recurso humano como base de la innovación y el desarrollo organizacional.

En resumen, la dimensión de Gestión de Recursos Humanos evalúa el grado en que una empresa maneja adecuadamente el talento de su personal, mediante el entrenamiento, la motivación, el liderazgo y la planificación del desarrollo profesional.

Indicador: Nivel de capacitación y formación del personal

La efectividad y competitividad de una organización puede medirse mediante el posicionamiento de sus empleados en el mercado laboral; es decir, en qué medida los trabajadores adquieren, actualizan y ponen en práctica los conocimientos. Chiavenato (2017) sostiene que la mejora y actualización continua del capital humano, a través de acciones de formación, es considerada una inversión de fundamental importancia para el potencial desarrollo del recurso humano. De manera similar, Werther y Davis (2014) enfatizan que la capacitación afecta la productividad y la calidad de los resultados empresariales de manera directa, ya que ayuda a reducir errores y costos operativos.

Indicador: Grado de compromiso y motivación laboral

Es un factor crítico mide el nivel de coherencia, esfuerzo e identificación de un individuo con la organización. La motivación impulsa y anima al empleado a realizar sus tareas de manera efectiva, y el compromiso fortalece su sentido de identificación y responsabilidad al respecto. Por otro lado, Robbins y Judge fijan que la motivación es el proceso por medio del cual los comportamientos de una persona se enfocan en los objetivos de la empresa, teniendo entonces esta la característica de ser un factor crucial para la productividad.

En esta misma línea, Chiavenato otorga una definición similar de compromiso laboral al sostener que surge de la combinación de “sentimientos de: coherencia, identificación y compromiso con la organización”, es decir, es un ligamento emocional y laboral. Por lo tanto, el



compromiso también puede definirse como un aumento en el rendimiento en entornos de trabajo, inductores de “efecto dominó”: efectividad, innovación, estabilidad ocupacional y una cultura organizacional saludable; actúa como agente de retención de talentos. El enfoque motivacional de Dessler s’ de políticas de incentivos y el fomento de la comunicación entre organizaciones competitivas explica cómo las organizaciones crean abecedario formativo; los ambientes de trabajo convierten a los empleados en subsistemas que se unen para lograr compromisos organizativos.

La motivación y el compromiso organizacional son reflejos de la actitud y el ímpetu que un colaborador pone en la realización de sus funciones; son también, la adhesión a los principios y objetivos de la organización. En el caso de la empresa EICOMEX, ubicada en Juliaca, la motivación organizacional ayudará a instaurar una cultura de alta rentabilidad y una cultura de motivación organizacional.

Indicador: Políticas de desarrollo del talento humano

La implementación de políticas que alienten el desarrollo del talento humano es una de las máximas prioridades en una empresa: Esto mostrará el interés de la empresa en la creación, la capacitación continua y el mantenimiento de recursos humanos. Según Chiavenato, el talento humano se define como “desarrollar todo el potencial del colaborador a través de la educación, la experiencia y el aprendizaje, lo que resulta en la mejora evidente de la productividad y la competitividad de la empresa”.

De acuerdo con Dessler (2020), las políticas del desarrollo del talento humano deben estar alineadas con la estrategia del negocio. Por la razón de



que estas políticas son las que permiten determinar y cultivar las capacidades del individuo y entrega un aporte a la organización en la resolución de los problemas del entorno. Esto se traduce en generación de capacitación, evaluaciones de desempeño. Esto provoca que los colaboradores tengan motivación y compromiso con la organización, además de agradable el ambiente de trabajo.

Por otro lado, Werther y Davis (2014), argumentando desde una perspectiva de recursos humanos, indican que las organizaciones que desarrollan políticas formales de talento humano y las implementan, son capaces de obtener una mejor utilización de sus recursos humanos, obtener una menor rotación de personal y fortalecer su cultura organizacional. Además, políticas de este tipo promueven procesos de avance y reconocimiento más equitativos y justos, y fomentan un clima de confianza y colaboración. Ya que las personas bien preparadas promueven y participan activamente en la innovación y sobresalientes resultados.

Para concluir, la existencia de políticas que promueven el desarrollo del talento humano demuestra hasta qué punto una empresa tiene pautas institucionales para el crecimiento profesional y la formación de capacidades de su personal. En EICOMEX, este indicador establecerá hasta qué punto la organización ha implementado estrategias sistemáticas en el desarrollo del potencial de sus empleados con el fin de lograr un rendimiento competitivo y sostenible a lo largo del tiempo.

Dimensión: Recursos Financieros

Las organizaciones deben planificar, ejecutar y controlar sus actividades, por lo tanto, los recursos financieros son vitales para obtener la competitividad y sostenibilidad. La gestión financiera de una empresa, en el mejor de los casos, optimiza el capital, invierte en innovación, y en el mejor de los casos, la rentabilidad a largo plazo se mantiene. Para Gitman y Zutter (2016), las decisiones financieras son, en general, las más importantes para obtener una economía sólida que permita el crecimiento de la empresa.

Los recursos financieros actuales son mucho más que la simple disponibilidad de dinero. O, al menos, deberían serlo. Según Ross, Westerfield y Jordan, la gestión financiera consiste en el análisis de los flujos. Una empresa competitiva es aquella que logra el equilibrio entre rentabilidad y riesgo, maximiza el valor para los accionistas y garantiza la sostenibilidad operativa ante la presión del mercado.

Por otro lado, Van Horne y Wachowicz precisan que la buena gestión financiera brinda a las empresas, sobre todo a los gerentes, la oportunidad joya de realizar inversiones en nueva tecnología, personal o en la empresa en sí, incidiendo en su productividad y competitividad. La falta de esta preparación disminuye el interés de la empresa por oportunidades novedosas, lo que, en última instancia, reduce la sensibilidad y la adaptabilidad de los factores del mercado. Por ello, la demanda, la eficiencia son fundamentales aspectos para la sostenibilidad empresarial.

En resumen, esta dimensión evalúa cómo una empresa gestiona sus fondos, responde a la liquidez y financia estrategias empresariales que

mejoran la competitividad. Este análisis dimensional ayudará a evaluar cómo la gestión del capital, el retorno de la inversión y la planificación financiera contribuyen a la productividad de EICOMEX en Juliaca.

Indicador: Disponibilidad de capital para inversión

La cantidad de capital disponible para la inversión es el primer indicador de la gestión financiera de una organización, ya que indica cuánto puede comprometer una empresa en recursos económicos para expandirse, innovar y mejorar la productividad de sus procesos. El capital de inversión es el recurso financiero que apoya la adquisición de nuevos activos, nuevas tecnologías, la diversificación operativa y el fortalecimiento de la estructura competitiva. El capital, como afirman Gitman y Zutter (2016), es uno de los factores que determinan la sostenibilidad de una empresa, ya que la mayoría de las decisiones de inversión adecuadas fomentan el crecimiento económico, la creación de valor y la ventaja competitiva sostenible.

En el contexto de la inversión empresarial, puede atribuirse ya sea a la rentabilidad interna o al acceso a financiamiento externo. Un buen gerente financiero, como sugieren Ross, Westerfield y Jordan (2019), debería lograr un equilibrio entre el uso de capital y deuda de tal manera que disponga liquidez y, al mismo tiempo, financiar oportunidades de crecimiento. La falta de capital de trabajo ahoga el avance tecnológico, la capacitación de empleados y la innovación de productos o servicios, lo que a su vez disminuye la ventaja competitiva de una organización.

Por otro lado, según Van Horne y Wachowicz, “el capital de inversión disponible es proporcional al desarrollo de la organización”, argumentando

que la capacidad de adquirir infraestructura produce una mayor productividad y, por tanto, la construcción de estrategias hacia un crecimiento más sostenible es posible. En otras palabras, una empresa con una estructura sólida en ahorro e inversión logra ser más estable ante negatividades ciertas de carácter económico y opera más óptimamente en el mercado.

Indicador: Gestión de recursos económicos

El objetivo es medir eficiencia financiera por rendimiento, es decir obtener la mayor ganancia posible. Para garantizar la rentabilidad, la eficiencia financiera, la liquidez y la sostenibilidad, la eficiencia respalda las actividades operativas. Gitman y Zutter (2016) sostiene que la administración de recursos económicos, es la ejecución de acciones y la adopción de protocolos que aseguren la existencia de una liquidez, un nivel de ingresos, gastos, y una inversión equilibrados, mejorando la parte financiera de la empresa.

Para Ross, Westerfield y Jordan (2019) la eficiencia se da en el control y en la reducción de gastos y en la reducción de recursos en la estructura de la empresa. Según estos autores, una empresa es eficiente cuando logra adecuadamente la asignación de un presupuesto y un control de gastos. Identificando la reducción de costos, el gasto, además de priorizar los rendimientos, se logra mantener el equilibrio económico.

Por otro lado, Van Horne y Wachowicz (2018) coinciden en que las empresas que cumplen con la modernización de los sistemas económicos y financieros, la auditoría y el análisis de costos obtienen mejores resultados

en la optimización de la operación y el avance competitivo. La falta de eficiencia, en cambio, genera pérdidas, desequilibrio presupuestal y una menor capacidad de inversión en tecnología o en recursos humanos.

Indicador: Capacidad de financiamiento y solvencia económica

Esto se clasifica dentro como uno de los indicadores más relevantes dentro del análisis financiero de una empresa, ya que permite ver la capacidad que tiene una organización de conseguir y gestionar la financiación, sea esta externa o interna, que le permita llevar a cabo sus operaciones, realizar inversiones en su crecimiento y atender sus compromisos financieros. Este indicador, en fin, transmite el nivel de estabilidad económica y posicionamiento de la empresa ante la vista de entidades financieras, proveedores y potenciales inversionistas. Gitman y Zutter (2016) sostienen que a una empresa se le considera que tiene una capacidad de financiamiento adecuada, si logra mantener la continuidad de su negocio, esto implica que puede obtener financiamiento en condiciones económicas favorables y conservar una deuda de tal nivel que no comprometa su rentabilidad en el futuro.

La solvencia económica se concentra en la fortaleza de los activos que posee la empresa y su capacidad de responder ante compromisos de corto y largo plazo. Ross, Westerfield y Jordan, (2019) mencionan que una empresa es solvente cuando se encuentra en una situación de equilibrio de activos, pasivos y capital, mostrando de esta forma la fortaleza de su posición y el nivel de incumplimiento que es financieramente más riesgoso. La solvencia era el capital esencial de la confianza del mercado en la

financiación y nuevo acceso. La estabilidad y la liquidez son las claves en la decisión de las entidades financieras para conceder créditos y abrir líneas de inversión.

Van Horne y Wachowicz enfocan la capacidad de financiamiento y el estado de la economía como temas de la competitividad; sin embargo, las empresas financieramente bien financiadas también tienen la ventaja de poder seguir innovando, expandiéndose e incluso sobreviviendo a las recesiones económicas. La gestión financiera, que es la acción tomada sobre los resultados de los ratios en la deuda y la liquidez, asegura la confianza de los acreedores en la empresa y la viabilidad a largo plazo. Por lo tanto, debido a que la debilidad en la estructura financiera limita el potencial de inversión, incluyendo la transición a un nuevo instrumento, EICOMEX estarán en desventaja con respecto a las empresas respaldadas por financiamiento.

En resumen, la capacidad de financiamiento y la solvencia económica reflejan la realización exitosa de la función de retorno de una empresa en aras del acceso a la fuente de fondos. En el contexto de EICOMEX en la ciudad de Juliaca, este indicador averiguará si la empresa cumple con la producción de suficiente para permitir el ciclo de inversión para operar el desarrollo tecnológico y sostener la posición competitiva en el mercado local.

Variable 2: Productividad

Se ha vuelto en una de las variables más importantes en el mundo de los negocios en cuanto a la elaboración de bienes o servicios. Para Robbins y Coulter (2020), esto permite comprender la capacidad de una

empresa en ser eficiente y rentable en la conversión de sus recursos en productos.

Económicamente, se entiende por productividad la eficiencia “con que se combine la mano de obra, el capital, y la tecnología”. Por consiguiente, es “la relación entre los resultados que se obtengan, los costos incurridos y el grado de calidad e innovación lograda”. Esta definición releva que la productividad se refiere no solo al rendimiento individual de cada empleado, sino a cómo se articulan la fuerza de trabajo y los demás factores productivos, con la dotación tecnológica y financiera, en un proceso administrativo.

Por último, Chiavenato también sostiene que aunque la productividad esté asociada en primer término a la economía, este fenómeno es sinérgico y algoritmo definitorio del éxito empresarial. Según el autor, un negocio productivo es aquel que, beneficiado por políticas estatales, no busca únicamente producir más, sino que apunta a optimizar su eficacia y a eficiencia. Al mismo tiempo la productividad no es un fin en sí misma, sino un agente de competitividad ya que “los productores más eficientes pueden recortar costos para obtener ganancias y consolidar sus posiciones en el mercado”. En consecuencia, la OIT puntualiza en su boletín que:

Dimensión: Eficiencia Operativa

Gracias a la implementación de estrategias de mejora continua a nivel organizacional, es posible liberar el potencial de la empresa conduciendo a un incremento en la productividad. Esto es observado durante la transformación de empresas mediante el uso de la metodología Lean. La



metodología en cuestión, a través de la eliminación de desperdicios, permite liberar la productividad en diversas capas dentro de una organización. A esto se le denomina productividad en cascada. El potencial de mejora a nivel organizacional se relaciona para llevar a cabo cambios estructurales a nivel micro en sus procesos. Esto se vuelve aún más relevante cuando se enfatiza la necesidad de mantener una mejora continua dentro de la metodología Lean, armas organizacionales en la lucha contra la productividad a nivel individual.

En la consideración de Porter (1996), la eficiencia operativa es parte de la estrategia competitiva, ya que las empresas que mejoran continuamente sus procesos internos pueden diseñar y ofrecer productos y servicios de alta calidad a menores costos, aumentando así la rentabilidad y la cuota de mercado..

Indicador: Relación tiempo empleado y producción obtenida

En general, el tiempo empleado en relación con el resultado obtenido es un indicador operacional cuando se trata de determinar qué tan eficaz es una organización. Con el fin de organizar sus actividades, minimizar el tiempo de inactividad al tiempo que se garantiza el alto rendimiento. La eficiencia del tiempo es un factor clave en la gestión operativa, nuestro costo de satisfacción según Heizer y Render (2017). La gestión efectiva del tiempo, en los procesos de producción, implica la estandarización de las funciones, las responsabilidades y el monitoreo continuo de las funciones y las tareas. La medición de la relación entre el tiempo dedicado a las tareas y el resultado le permite al gerente de producción determinar cualquier cuello de botella en

la función, y el gasto y el desperdicio de tiempo. La optimización del tiempo dedicado al proceso de producción es imperativa para obtener una ventaja competitiva para la viabilidad a largo plazo de una empresa.

En efecto, Drucker (2016), por ejemplo, indica que en la administración de una organización, hay escasez y hay valor en el “disponible” en términos de tiempo, de ahí que el uso racional de éste mismo debe convertirse en una ventaja competitiva. Una empresa en su máximo nivel de productividad no debe trabajar “más”, sino que debe obtener, en efecto, más con el mismo esfuerzo que antes; es decir, con el mínimo tiempo posible. Lo anterior se logra a través de la planificación propia, y la automatización y mejora continua en sus procesos. El análisis de éste indicador permitirá conocer si la empresa en efecto está realizando un uso óptimo del tiempo de operación, a fin de maximizar la producción y así minimizar los costos. Para ilustrarlo distinto, se trata de medir la producción en función al tiempo en el que la producción se logra. Es decir, cuánto y cuán rápido puede una empresa producir en un período déficit.

Indicador: Minimización de desperdicios o pérdidas

La reducción del desperdicio o pérdida es un indicador clave de la eficiencia operativa porque señala, cómo una organización es capaz para sacar el máximo partido de aquellos recursos que producen cero valor en el proceso de producción. Asimismo, este indicador pone de manifiesto cómo las empresas trabajan de manera efectiva con sus materias primas, energía, mano de obra y otros recursos, garantizando que cada grano sea utilizado eficientemente y contribuya al logro de los objetivos. de producción.



Según Heizer y Render (2017), el cultivo de desperdicios es un principio fundamental a la administración de operaciones que simplifica la reducción de costos y mejora de productividad y sostenibilidad empresarial. La reducción de pérdidas está estrechamente vinculada con la teoría de gestión Lean Manufacturing, que busca eliminar toda actividad innecesaria que no agregue valor al cliente o a la empresa. En palabras de Ohno (1988): mediante una gestión mejorada continua, la estandarización de procedimientos y la detección activa de defectos por parte del personal.

Además, Slack, Chambers y Johnston (2013) sostienen que la eficiencia operativa no puede conseguirse sin un control riguroso de los recursos y una cultura de calidad plena. La detección y eliminación de los desperdicios pueden llevar a un aumento del rendimiento productivo además de hacer más competitiva a una empresa, pues permite ofrecer productos de mayor calidad por un costo menor. Así pues, las empresas que consigan reducir al máximo sus pérdidas se fortalecerán en una posición de mercado y contribuirán al sostenimiento ambiental con un uso responsable del medioambiente.

Resumiendo, el grado de reducción de desperdicios o pérdidas refleja en qué medida una empresa hace su trabajo manteniendo bajo control los costos y aumentando el valor añadido de producción. En el caso de la empresa EICOMEX con sede en Juliaca, este indicador nos dará una idea de cómo la reducción de desperdicios en materiales, tiempo y trabajo mejora su productividad y fortalece su competitividad en el entorno regional.

Indicador: Cumplimiento de metas de producción

El logro de los objetivos de producción es otro parámetro notable para evaluar el desempeño operativo. Es relativo a los niveles de producción alcanzados según el tiempo y los recursos disponibles. De esta forma, este indicador evalúa el grado de alineación de actividades con el objetivo estratégico y las metas corporativas. Según Heizer y Render, los objetivos de producción efectivos resultan de la buena gestión de recursos humanos, tecnología y recursos materiales. De hecho, los procesos deben coordinarse y dirigirse para garantizar la producción de manera estable y continua.

Desde luego, el logro de los objetivos de producción solo puede lograrse a través de la planificación de recursos, la sincronización de actividades y el monitoreo constante de los resultados. Slack, Chambers y Johnston Argumentan que las organizaciones requieren definir objetivos operativos realistas y medibles para evaluar la eficiencia de los procesos. Los objetivos deben determinar las necesidades del mercado, la producción ya instalada y los recursos disponibles para garantizar el compromiso entre producción, calidad y sostenibilidad.

Desde esta perspectiva, una empresa se puede considerar eficiente si logra convertir sus objetivos estratégicos en resultados, cumpliendo con sus metas operativas (Drucker, 2016). El seguimiento del cumplimiento de metas operativas, más allá de la identificación de los desvíos o deficiencias de un proceso, permite a la empresa adoptar cambios que, en el orden, optimicen el proceso, mejoren el rendimiento y disminuyan los costos. Asimismo, el cumplimiento de metas con continuidad produce un efecto en

la confianza del personal y la satisfacción de los clientes, mejorando el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Como se ha expuesto anteriormente, el cumplimiento de metas de producción es un promedio de la eficiencia con que la empresa organiza y controla sus operaciones. Por espacio en EICOMEX, el cumplimiento de esta meta en producción será un indicador del nivel de eficiencia en la organización y de la productividad global en EICOMEX.

Dimensión: Calidad del producto o servicio

La productividad empresarial debe ser entendida en dos aspectos diferentes: cómo logran cumplir los estándares establecidos y cómo logran satisfacer a los clientes en los productos que reciben. La calidad tiene que ver con más que justos requisitos técnicos. También se ocupa de lo que el consumidor percibe, en este caso, con lo que reciben de la empresa y con lo que se ofrece de manera más extensa a la compañía (en este caso, la duración, la efectividad de los productos y/o de los servicios y la resistencia o durabilidad). Juran y Godfrey (1999) aseguran que la calidad es sinónimo de adecuación para el propósito.

La calidad es un factor favorable para la productividad, ya que se disminuyen los residuos, los reprocesos, y los costos. Esto mejora la productividad, ya que se supera la eficiencia, se mejora la utilidad, y se disminuyen los costos. La calidad se mejora con la productividad. Para Deming (1986) el mejor camino es la integración. Esto implica que se deben adecuar las estructuras para el establecimiento de un clima laboral que

prevenga los defectos, es decir, que la calidad deje de ser un objetivo individual y se convierta en una meta colectiva.

La calidad no se define simplemente por la verificación del producto terminado. Para Crosby (1979) la calidad depende de la gestión de todos los procesos, por lo que, en función de estos, se pueden establecer diferentes niveles. ISO 9001 proporciona la oportunidad de que las organizaciones establezcan procesos, mantengan la trazabilidad de los resultados y generen confianza en sus clientes.

Indicador: Nivel de satisfacción del cliente

Es un indicador principal en forma de determinar la calidad de los productos y, por lo tanto, su eficiencia para una organización determinada. Este indicador muestra hasta qué punto las empresas satisfacen o incluso superan las expectativas de los clientes, lo que les influye lealtad, valor, inclusive la posibilidad de que continúen comprando en el futuro. Kotler y Keller (2016), se considera como juicio que este hace sobre el desempeño real de un producto. Si el rendimiento está en línea con esas expectativas, el cliente se siente satisfecho, lo que a su vez aumenta la probabilidad de que vuelva a comprar y recomiende el producto.

Así según Zeithaml et al. (2018), las empresas efectivas en la gestión de la experiencia del cliente deben salir adelante. La evaluación sistemática de la satisfacción puede ayudar a detectar fallas. Y esto, a su vez, simplifica la toma de decisiones en beneficio de mejora continua y optimación de recursos.

Parasuraman et al. (1988) insiste, por otra parte, en que la satisfacción depende de los aspectos tangibles del producto o servicio, como su calidad, durabilidad y presentación, y de los aspectos intangibles, como la atención, la confianza y la empatía. En ese sentido, la satisfacción se convierte en un indicador que mide la empresa completa. No solo los resultados finales de la compra, sino también qué siente el cliente durante toda la experiencia con la empresa. Un alto grado de satisfacción influye a favor en la productividad, las devoluciones de productos y la pérdida de clientes.

Indicador: Control de errores o defectos en la producción

La producción con monitorización de errores o fallas es un elemento crítico en la evaluación de qué tan efectivos son los procesos productivos de una empresa. Falla producción es evaluada para asegurarse de prever, identificar y resolver cualesquiera errores posibles en la producción de bienes y servicios para evitar pérdidas y garantizar la satisfacción del cliente. Juran y Godfrey definieron el control de la calidad como una serie de acciones que aseguran que se cumplen las especificaciones de un producto a producir, evitando cualquier desviación en suministro y rendimiento o en la fiabilidad del producto devuelto.

La gestión de defectos en los procesos de producción es un componente del factor de producción de productividad. Aumentar el número de defectos en un producto, aumenta sus costos además de la mala reputación de la empresa. Deming describe este enfoque como el control de

calidad total (CQT), que sustituye la inspección correctiva por la prevención proactiva a través de la mejora continua y la reducción de desechos.

Por su parte, Crosby (1979) La presencia de controles, como auditorías internas, análisis estadísticos y, en general, metodologías de mejora continua (Six Sigma, Kaizen) ayudan a mantener el control de errores. Esto, a su vez, mejora la consistencia del producto y eleva la productividad general y la confianza del consumidor. En consecuencia, el control de errores o defectos en la producción se refiere a los controles que, en una empresa, permiten medir la efectividad de los procesos de supervisión, corrección y prevención de fallas en las operaciones.

Indicador: Cumplimiento de estándares de calidad establecidos

Las organizaciones deben optimizar la efectividad de sus procesos de producción, y a la vez, garantizar la confiabilidad y la consistencia de los productos y servicios. Este indicador define el nivel de ajuste de la organización a los lineamientos de la calidad, de tal manera que el resultado final ajuste a los ordenamientos técnicos, legales y a las expectativas del cliente. Para Juran y Goodfrey (1999), calidad, en el contexto de los negocios, significa tener criterios de medición, para determinar el nivel de conformidad de los productos, y que los procesos se ejecuten de manera controlada y repetitiva dentro de los límites de lo aceptable.

Desde la ausencia de defectos en productos y servicios, la confianza de los consumidores se ve potenciada. Para Deming (1986) la calidad, fructífera para la organización, radica en la responsabilidad de la organización, en la planificación. En estas líneas, conformidad significa

contar con sistemas de gestión de calidad, principios de calidad de las normas ISO 9001 o del modelo EFQM, que aseguren la estandarización y la confiabilidad en todos los procesos de producción.

Asimismo, Crosby (1979) afirma que las empresas que adoptan un enfoque preventivo y orientado a la excelencia son capaces de mantener niveles de calidad estables, reducir variaciones en la producción y consolidar su posición competitiva en el mercado. Para EICOMEX, asegurando la consistencia del producto, la satisfacción del consumidor y fortaleciendo su productividad regional y posición competitiva.

Dimensión: Rentabilidad Empresarial

Es uno de los indicadores esenciales de rendimiento financiero y viabilidad organizativa. Según Gitman y Zutter (2016), la rentabilidad mide la eficacia con que una empresa convierte sus inversiones en beneficios, y es un producto de inversiones ejemplares de capital, gestión de activos, organización interna y procesos.

Por otro lado, la rentabilidad no solo implica un stretch bancario de un contable de ingresos. Incluye consideraciones estratégicas en todos los aspectos de la administración. De acuerdo con Ross, Westerfield y Jordan, ella gana al mínimo costo, produce una línea excelente de productos o servicios para la compañía e interactúa con una cantidad adecuada de inventario. La rentabilidad sostenible se basa en una administración financiera prudente que ofrece estabilidad a largo plazo y ritmo de respuesta.

En rentabilidad sostenible, los administradores toman un porcentaje al año o algún otro periodo impositivo de los ingresos cuando pueden ser

devueltos a accionistas, parte de los cuales debería emplearse en inversiones en otros proyectos que generen ingresos, formación, actualización o expansión. Por lo tanto, Van Horne y Wachowicz argumentó que la rentabilidad era la medida fundamental del éxito en una empresa, manteniendo el eco de cada senda operativa, financiera y administrativa. Esta es una organización eficaz y eficaz que mantiene márgenes de rentabilidad saludables, se revitaliza con tecnología de vanguardia que garantiza su viabilidad en el mercado.

Indicador: Margen de utilidad neta

Captura la rentabilidad total correctamente al evaluar el porcentaje de ganancias obtenidas después de restar todos los costos, gastos e impuestos de las ventas totales; por lo tanto, es un indicador esencial de la excelencia en el rendimiento económico (Gitman y Zutter, 2016).

En lo que respecta al análisis del margen de beneficio neto, empresarial, expresa el control de los gastos de la firma y la desarrollado de los procedimientos de la misma. Refleja, por lo tanto, el rendimiento general de la rentabilidad. Según Ross, Westerfield y Jordan, un elevado margen insinúa un control eficiente y ayuda a los costes y al éxito de las estrategias empresariales, mientras que un menor margen insinúa ineficiencias operativas o de marketing subdivisiones elevadores no competitivos. En consecuencia, es la esencia de presto a rendir, reflejando la habilidad de la sociedad para convertir las ventas en ventaja neta. Como tal, es una variable a largo plazo y exactamente notable en la acción.

En el caso de la empresa EICOMEX, este indicador seguirá el nivel de rentabilidad que la empresa logra en relación con su productividad, la eficiencia de su gestión financiera y su capacidad para sostener un crecimiento competitivamente sostenido en el mercado regional.

Indicador: Incremento de ingresos frente a los costos operativos

La relación entre los ingresos y costos operativos, enfocándose en el incremento de ventas y el control de gastos de cada etapa de producción y operación de la empresa, determina la eficiencia económica de la empresa. Este indicador, además, demuestra el potencial que tiene la empresa para equilibrar y gestionar sus ingresos y sus gastos, asegurando su sostenibilidad y rentabilidad. Gitman y Zutter (2016) apuestan que la relación entre ingresos y costos es fundamental para determinar la rentabilidad operativa y entender si el modelo de gestión implementado está orientado a aumentar el valor de la empresa desde el punto de vista económico.

Toda empresa logra alcanzar la máxima rentabilidad en el caso de un incremento de sus ingresos superior al de sus costos, lo que equivale al manejo de una estructura de costos adecuada, estimulada por la aplicación de una política bien elaborada de ventas y producción. Según Ross, Westerfield, y Jordan (2019), el análisis de costo e ingresos es la base de toda tonelada desarrollada desde el punto de vista de la competencia, permitiendo llevar a cabo las costillas en el territorio economy's.

Además, como argumentan Van Horne y Wachowicz (2018), la gestión del equilibrio entre ingresos y costos debe abordarse mediante el análisis de indicadores financieros que permitan a la empresa desarrollar

medidas correctivas para adaptarse a los cambios del mercado o a las ineficiencias internas. Se debe priorizar el control de los costos operativos cuando existe una tendencia de crecimiento sostenido en los ingresos. Estos indicadores potencian las actividades de productividad e innovación en la organización e indican que el crecimiento puede alcanzarse y, por lo tanto, mantenerse durante un período más prolongado. En el caso de EICOMEX, este indicador permitirá analizar sus ingresos en relación con sus costos operativos, reflejando la productividad, la rentabilidad y la sostenibilidad económica en el mercado regional.

Indicador: Crecimiento sostenido en el rendimiento económico

La expansión sostenida en el desempeño económico es uno de los primeros indicadores de la solidez financiera y la potencial continuidad de la empresa en el futuro. Este indicador demuestra la constante y favorable evolución de los resultados económicos de la organización, evidenciando la habilidad de la misma para mantener y/o incrementar la rentabilidad, por la buena administración y sus políticas en inversiones, así como en el control de los gastos. Gitman y Zutter (2016) indican que para una empresa lograr crecimiento sostenible, es necesario que, de forma continua, aumente sus ingresos y ganancias, sin poner en riesgo la liquidez, y sin incrementar el nivel de endeudamiento de forma desproporcionada, lo que garantizará la viabilidad de la empresa en el futuro.

La amplificación de la curva económica, da cuenta de la productividad y de la competitividad que la economía en cuestión posea, y requiere de una administración inteligente de los recursos, así como una estrategia que esté



orientada en el desarrollo continuo. Una compañía que posea crecimiento continuo en su desempeño económico refleja la adaptabilidad del modelo de la compañía, así como la eficacia operativa, y en este crecimiento no solo el aumento de la venta. Ross, Westerfield y Jordan (2019) indican que es necesaria una mejora integral de la productividad, para que una compañía mantenga el crecimiento de su desempeño económico.

Van Horne y Wachowicz (2018) también observan el crecimiento sostenido como resultado del equilibrio entre la ganancia, la inversión y la financiación. Las empresas que reinvierten una parte de sus beneficios en modernización, capacitación de empleados y mecanismos de expansión evitan la necesidad de financiación externa. Este enfoque de sostenibilidad financiera mantiene a la firma en el negocio y mejora su posición competitiva frente a organizaciones con crecimiento inestable o de corta duración.

Para mantener el desempeño y el crecimiento de la organización a largo plazo, el crecimiento sostenido en el desempeño económico refleja la capacidad de la organización para aumentar de manera consistente sus ingresos y ganancias a lo largo del tiempo. Esto en EICOMEX permite indicar la progresión del desempeño financiero a lo largo de una trayectoria positiva y sostenible que resulta de una gestión eficiente, productiva y orientada hacia los objetivos de beneficios de la organización y competitividad regional.

3.3. MARCO CONCEPTUAL

3.3.1. Competitividad.

Porter (1990) argumenta que la competitividad proviene de las diferentes estrategias que una organización puede adoptar para crear valor



agregado y lograr ventajas sostenibles sobre sus competidores. En este sentido, el objetivo de una empresa competitiva es superar a sus competidores, pero igualmente debe centrarse en responder a los cambios que ocurren dentro de un entorno.

3.3.2. Eficiencia Operativa

Es la capacidad de una organización para llevar a cabo sus actividades en la menor cantidad de tiempo. Esto que presentan Slack, Brandon-Jones y Johnston (2019), es un factor definitorio de la productividad, ya que examina la eficiencia en la utilización de recursos.

3.3.3. Productividad

Según Drucker (2016), la productividad no se refiere simplemente a la cuantificación de bienes producidos, sino que también se centra en la gestión de recursos, financieros y otros, para alcanzar los objetivos de la organización.

3.3.4. Recursos Financieros

Los fondos con los que cuenta una empresa para operar, invertir y mantener sus actividades, se conocen como recursos financieros. Gitman y Zutter (2016) definen este término como la planificación, control y uso del capital para maximizar la rentabilidad y estabilidad de la empresa.

3.3.5. Recursos Humanos

Chiavenato (2017) menciona que el capital humano es muy importante porque de su motivación, desempeño y capacitación depende el



éxito y la productividad. El capital humano también se asocia con una mejor administración porque generar un clima laboral positivo es motivador.

3.3.6. Recursos Tecnológicos

Según Heizer y Render (2017), es fundamental porque permite la optimización de procesos, por lo que es un recurso importante para cualquier empresa.

3.3.7. Rentabilidad Empresarial

Es la capacidad de generar beneficios económicos como resultado de sus actividades y su inversión. Desde la perspectiva de Ross et al. (2019), para el éxito financiero, la rentabilidad es el resultado que se debe buscar porque se deben obtener ganancias de forma estable a lo largo del tiempo, manteniendo una buena estructura financiera.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- **HG.** Existe una relación significativa entre la competitividad y la productividad en la empresa EICOMEX de la ciudad de Juliaca durante el año 2023.

4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

- **HE1.** Los recursos tecnológicos se relacionan significativamente con la productividad en la empresa EICOMEX de Juliaca.
- **HE2.** Los recursos humanos mantienen una relación significativa con la productividad en la empresa EICOMEX de Juliaca.
- **HE3.** Los recursos financieros presentan una relación significativa con la productividad en la empresa EICOMEX de Juliaca.



4.3. VARIABLES.

4.3.1. Variable 1.

- Competitividad

Dimensiones

- Recursos tecnológicos
- Recurso humano
- Recursos financieros

4.3.2. Variable 2.

- Productividad

Dimensiones

- Eficiencia operativa
- Calidad del producto o servicio
- Rentabilidad empresarial

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORIZACIÓN
V.1 Competitividad (Palomo & Pedroza, 2017)	Recursos tecnológicos	- Nivel de equipamiento y software. - Uso de tecnologías digitales. - Implementación de herramientas tecnológicas.	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Recursos humanos	- Nivel de capacitación. - Grado de compromiso. - Políticas de desarrollo del talento humano.	
	Recursos financieros	- Disponibilidad de capital para inversión. - Eficiencia en la gestión de recursos económicos. - Capacidad de financiamiento.	
V.2 Productividad (Ramírez, et al. 2022)	Eficiencia operativa	✓ Tiempo empleado y producción. ✓ Minimización de pérdidas. ✓ Cumplimiento de metas de producción	Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno
	Calidad del producto	✓ Tiempo y producción obtenida. ✓ Pérdidas. ✓ Cumplimiento de metas.	
	Rentabilidad empresarial	✓ Disponibilidad de capital para inversión. ✓ Gestión de los recursos. ✓ Capacidad de financiamiento.	

Nota. Según Palomo & Pedroza (2017) & productividad según Ramírez et al. (2022)



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación adoptó un diseño metodológico cuantitativo, el cual permite establecer el grado de vínculo entre variables y servir como soporte para validar hipótesis. Como resultado, el manejo de la información se basó en un procedimiento estadístico, ya que, como comentan Hernández, Fernández y Baptista (2022), el enfoque cuantitativo se caracteriza por un proceso secuencial en el cual se disminuyen variables y se les asigna un valor numérico, a partir de la utilización de mecanismos o herramientas de evaluación estandarizadas.

5.2. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.

En este caso, se empleó, en forma muy general, el método científico, ya que este orienta la investigación hacia un proceso sistemático de observación y análisis de fenómenos, y proporciona una interpretación objetiva y verificable. A partir de este enfoque, se logró un análisis sistemático, que se inició con la identificación del problema, la elaboración de hipótesis, la obtención de datos empíricos, y la estadística como medio para validar los resultados. En el caso de Kerlinger y Lee (2002), el enfoque científico es valorado por su racionalidad, control y la ausencia de variación

en el resultado, de modo que, bajo unas mismas condiciones, otros estudios pueden obtener los mismos resultados.

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Este tipo de investigación se clasifica como básica. Se busca explicar interacciones entre diversas variables desde un aspecto conceptual y científico y crear un avance en el conocimiento de un área en particular. Enriquecer el teórico de una disciplina es uno de los objetivos de la investigación básica y para esto se principios, leyes y relaciones que sustenten investigaciones más aplicadas. Hernández, et al. (2022)

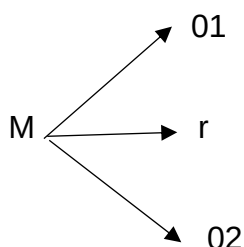
5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Dado el objetivo principal de la investigación que es determinar el nivel de asociación, se optó por el enfoque correlacional. En tal sentido, se trata de describir cómo una variable se altera como consecuencia de los cambios que se producen en otra, dentro de un determinado contexto. Hernández, et al. (2022) definen las investigaciones correlacionales como aquellas que se pretende explorar entre los dos o más variables o conceptos y determinar la magnitud de su asociación, sin buscar la relación directa de causa y efecto. Para este estudio, correlacional la opción más idónea, porque permitió conocer la relación estadística que existe entre los factores competitivos y los resultados productivos de la empresa EICOMEX.

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó una metodología no experimental. Este enfoque de diseño es utilizado por los investigadores cuando no tienen control sobre los factores o condiciones que pueden influir en las variables de interés, enfocándose en

la medición de las relaciones existentes. Hernández et al. (2022), un estudio tiene este objetivo, que es describir, analizar y establecer relaciones de una naturaleza posible entre los diversos componentes.



Dónde:

M= Muestra

O= Observación

r= Correlación

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.

5.6.1. Población

La muestra del estudio consistió en 25 empleados de la empresa EICOMEX, en Juliaca, quienes realizan diferentes actividades en los departamentos administrativo, operativo y de gestión. La población está vinculada a los fenómenos de estudio, en este caso, la competitividad y productividad de las empresas. Hernández et al. (2022), define una población como una colección total de elementos (individuos, objetos o eventos) que poseen ciertos atributos que los hacen adecuados para la observación y sobre los cuales el investigador pretende hacer conclusiones del estudio.

5.6.2. Muestra

El estudio abarcó a 25 trabajadores de la empresa EICOMEX en Juliaca, quienes fueron seleccionados por muestreo censal porque la población era reducida y de fácil acceso. En este tipo de muestreo, se censan a todos los integrantes de la población. De esta manera, se obtiene mayor precisión y se logran resultados más representativos. Hernández, Fernández y Baptista (2022) indican que el muestreo censal es apropiado cuando la población es pequeña, ya que se puede lograr totalización en la recolección de datos, lo que evita la ocurrencia de sesgo de selección.

5.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

5.7.1. Técnica

En la investigación se aplicó la metodología de la encuesta, que permitió el acceso a datos cuantitativos de manera directa de los trabajadores de la empresa EICOMEX. Esta metodología está basada en la formulación de un set de preguntas que buscan indagar las impresiones, opinan, y valoran sobre la competitividad y la productividad y sus dimensiones. Hernández et al. (2022) indican que la encuesta es un método que permite la recolección de información de manera eficiente de una población o muestra objetivo a través de instrumentos que están estandarizados, facilitando el trabajo de análisis de los datos desde el punto de vista estadístico.

5.7.2. Fuente.

Se utilizó mediante la recolección de datos primario del trabajo de campo.

5.7.3. Instrumento.

El uso de este instrumento permitió recoger datos de forma ordenada, sistematizada y coherente, a través de preguntas cerradas que dirigió a los trabajadores de la empresa EICOMEX. Hernández y otros (2022), comentan que de entre las herramientas más utilizadas en los estudios cuantitativos, el cuestionario, se encuentra destacado. El contenido se dividió en dos secciones, la primera, referida a la competencia, que tuvo que ver con los recursos tecnológicos, humanos y financieros.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.

5.8.1. Confiabilidad

El nivel de confianza de las herramientas usadas en el análisis se determinó con Alfa de Cronbach, enfocado a determinar el nivel de coherencia de los elementos que formaron el cuestionario. Este análisis facilitó el establecimiento de los niveles de confiabilidad y precisión en relación con las variables de competitividad y productividad. Aceptando, como indica Hernández, y otros (2022), el nivel de confianza del instrumento que proporciona resultados confiables y libres de errores al repetirse bajo las mismas condiciones, lo que se traduce en confianza, y en la posibilidad de recuperación de los resultados.

En el presente estudio se realizó el análisis de información a través de la estadística, aplicando el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado el coeficiente de 0.80, el cual se considera un nivel de confiabilidad aceptable. Para George y Mallery (2019),

se considera que los valores del Alfa de Cronbach son aceptables cuando se obtienen valores a partir de 0.70 y que, una vez superado 0.80, se logra un excelente nivel de consistencia interna del instrumento.

El análisis obtenido señala que el cuestionario utilizado muestra alta confiabilidad lo que, a su vez, respalda la calidad metodológica que presenta el estudio. Nunnally y Bernstein (1994) indican que un instrumento con un nivel aceptable de confiabilidad comprueba consistencia en las mediciones, lo que permite hacer inferencias de carácter estadístico, precisas y respaldadas.

En cierre, la confiabilidad del instrumento, en función del puntaje obtenido en el Alfa de Cronbach que fue de 0.80, denota un grado de confiabilidad bastante aceptable. Esto, en consecuencia, garantiza que la información que fue recabada en la empresa EICOMEX en Juliaca es consistente, correcta y pertinente para el análisis.

Tabla 2

Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	18

5.8.2. VALIDEZ DE INSTRUMENTO.

Así, este proceso fue esencial para garantizar el ajuste del instrumento al caso en cuestión, evaluado a través de las variables previamente mencionadas, que no son otras que las dimensiones e indicadores establecidos. Como explican Hernández et al. : “el grado en que

el instrumento captura la variable de medición planeada," lo que implica una evaluación de su contenido y su estructura, así como su alineación a los objetivos de la investigación. De este modo, el cuestionario fue evaluado por tres expertos con maestrías y doctorados en investigaciones y gestión empresarial, todos trabajando en la UANCV. Estos expertos pudieron evaluar tanto la redacción y la consistencia interna y coherencia de cada uno de los componentes, así como la alineación de los indicadores, teóricamente definidos, y las dimensiones descritas y evaluables a través de la medida (Arias, 2012)

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS.

En este caso, los datos se recogieron a través de un cuestionario estructurado, aplicado a los 25 empleados de la muestra censal de la empresa EICOMEX. Al concluir la recolección se realizó un control de coherencia y exhaustividad en las respuestas, descartando aquellos registros con respuestas incompletas o con inconsistencias. Se numéricamente a las respuestas de las escalas tipo Likert, se facilitó el análisis estadístico y se procedió a codificar la información.

En la fase inferencial, ante la no satisfacción del criterio de normalidad ($p < 0.05$), se incluyeron métodos no paramétricos. Estos fueron Rho de Spearman y Tau-b de Kendall, con un nivel de significación de $\alpha = 0.05$, en cada una de las subvariables de la primera con la segunda. Se llevó a cabo un análisis de los resultados.

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

- Se establecieron la hipótesis nula (H_0) y alternativa (H_1).
- Se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Spearman (ρ)

- Se fijó un nivel de significancia (α) de 0. 05,
- Condiciones: si p es menor que 0. 05, se acepta la hipótesis alterna.

La elaboración de la contrastación de hipótesis se organizó de acuerdo a las fases del método estadístico: Formulación de la hipótesis; Selección de Spearman; Establecimiento del p-valor ($\alpha = 0. 05$); Toma de decisiones. Este procedimiento, por un lado, la contrastación de hipótesis permitió la defensa empírica de las hipótesis y por el otro, el establecimiento de la relación, de manera estricta, de las variables en el caso de la empresa EICOMEX.

Prueba de hipótesis 1

Ho: No existe relación significativa entre la competitividad y la productividad.

Ha: Existe relación significativa entre la competitividad y la productividad.

Tabla 3

Competitividad y la productividad

		Medidas simétricas			Significaci ón aproximad a
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximad a ^b	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,769	,219	3,099	,002
N de casos válidos		7			

Nota. SPSS.v25

Interpretación: El valor de $p=0.002$ de la prueba de tau-b de Kendall es menor al nivel de significancia escogido ($\alpha=0. 05$). Esto lleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y a adoptar la hipótesis alternativa (H_1).

Los resultados indican que, al aumentar los niveles de competitividad (medidos a través de la dotación tecnológica, recursos humanos, y financieros) la productividad de la empresa también tiende a aumentar. Esto, se observa que la mejora en el rendimiento empresarial es consecuencia de la inversión estratégica en el desarrollo de capacidades internas. En este sentido, la relación significativa ($p = 0.002$) se explica por las estrategias competitivas que hasta el momento viene implementando la empresa EICOMEX. De la misma manera, se puede establecer que la competitividad facilita el desarrollo de la producción, evidenciando que el mejoramiento de los recursos internos de la empresa se traduce continuamente en el aumento de la productividad.

Contrastación de hipótesis 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre recursos tecnológicos y la productividad.

Ha: Existe relación significativa entre los recursos tecnológicos y la productividad.

Nivel de significancia: Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba: Tau-b de Kendall

Tabla 4

Los recursos tecnológicos y la productividad.

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,750	,223	3,099	,002
N de casos válidos		7			

Nota. SPSS.V25

Interpretación y decisión

De acuerdo con Tau-b de Kendall, se observó un p-valor $p=0.002$, que es menor que $\alpha=0.05$. Esto facilita la aceptación de la hipótesis alterna

Otra forma de decirlo, invirtiendo en herramientas digitales, software y equipos de última generación, la empresa puede mejorar el flujo de acciones internas y operaciones, así como la calidad de sus productos y servicios. En el caso de EICOMEX, la integración de tecnologías en su departamento administrativo y en sus operaciones ha contribuido a la administración efectiva de la producción de EICOMEX. En conclusión, los hallazgos indican que la disponibilidad de recursos tecnológicos influye de forma directa en la producción, en la medida que la tecnología impulsa la innovación, incrementa la eficiencia en el uso de procesos.

Contrastación de hipótesis 3

Ho: No existe relación significativa entre los recursos humanos y la productividad.

Ha: Existe relación significativa entre los recursos humanos y la productividad.

Tabla 5

Recursos humanos y la productividad en la empresa Eicomex

		Medidas simétricas			Significación aproximada
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,718	,230	2,858	,004
N de casos válidos		7			

Nota. SPSS.V25

Interpretación y decisión

Según Tau-b de Kendall, se obtuvo p-valor $p=0.004$, menor a lo establecido ($\alpha = 0.05$) Este hallazgo permite decidir aceptar la hipótesis alterna.

El resultado obtenido demuestra que el cultivo de talento humano, la capacitación recurrente, y el compromiso de los colaboradores son factores que inciden de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores. En términos más simples, cuando los trabajadores son valorados, son capacitados de manera continua, y trabajan en un clima organizacional favorable, su desempeño mejora, y por ende, la eficiencia de la empresa se incrementa. El valor p ($p=0.004$) demuestra que no se trata de un hallazgo fortuito, sino que es una prueba fehaciente que demuestra que la administración de la función del capital humano es de vital importancia para el incremento de la productividad. EICOMEX demuestra que la formación continua de los colaboradores ha tenido efectos positivos en la calidad del trabajo, en la reducción de errores, y en la mejora continua de procesos. En conclusión, los hallazgos del presente trabajo afirman que, el talento, la motivación, y el compromiso de los trabajadores, son elementos que se interrelacionan y que son importantes para el desarrollo y triunfo de la empresa.

Contrastación de hipótesis 4

Planteamiento de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre los recursos financieros y la productividad.

Ha: Existe relación significativa entre los recursos financieros y la productividad.

Tabla 6

Recursos financieros y la productividad.

		Medidas simétricas			Significación aproximada
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,705	,234	2,578	,010
N de casos válidos		7			

Nota. SPSS.V25

Interpretación y decisión

Los resultados según Tau-b de Kendall dieron a p-valor $p=0.010$, que es menor que el alfa ($\alpha = 0.05$) Como resultado, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se adopta la hipótesis alternativa (H_1). La relación entre los recursos financieros y la productividad en la empresa EICOMEX es estadísticamente comprobable. Lo que indica que, efectivamente, la relación entre las dos variables no es casual. Lo anterior da cuenta de que una entrega de operaciones sostenibles, eficaces y rentables, en una empresa, la financia una buena estabilidad financiera. Es así que, en conjunto, financia el crecimiento productivo de la empresa. En conclusión, los resultados de la prueba de Tau-b de Kendall, entre los recursos financieros y la productividad, corrobora la relación.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 7

Niveles de Correlación

Niveles de Correlación	
– 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
– 0.75 =	Correlación negativa considerable
– 0.50 =	Correlación negativa media
– 0.25 =	Correlación negativa débil
– 0.10 =	Correlación negativa muy débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva muy débil
+ 0.25 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Nota. Niveles de correlación (Hernández et al., 2014, p. 305)

Prueba de normalidad**Tabla 8***Shapiro-Wilk de las variables*

Prueba de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Competitividad	,750	25	,013
Efectividad Organizacional	,808	25	,049

Nota. SPSS.V25**INTERPRETACIÓN**

La competitividad y la productividad son variables que en la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk arrojan valores de $p = 0.013$ y $p = 0.049$, respectivamente. Para ambos casos, se encuentran p-valores por debajo del umbral de significancia definido ($\alpha = 0.05$), indicando que los datos no satisfacen el criterio de normalidad. De aquí se infiere que los puntajes de ambas variables se distribuyen de forma no normal, lo que priva la posibilidad de usar análisis estadísticos de tipo paramétrico, que son los que en estadística se asumen. Por lo que se optó por análisis de tipo no paramétrico, en este caso el coeficiente de correlación Rho de Spearman, sobre la relación entre la competitividad y la productividad. Desde el aspecto metodológico, la prueba se elige de forma adecuada, el coeficiente Rho de Spearman, que se orienta a la relación de variables de tipo ordinal, o las que distribucionalmente no son normales, por tal sentido se asegura la validez del análisis. De esta forma se asegura que la relación observada en los datos obtenidos por la empresa EICOMEX, en la ciudad de Juliaca, se respete.

RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 9

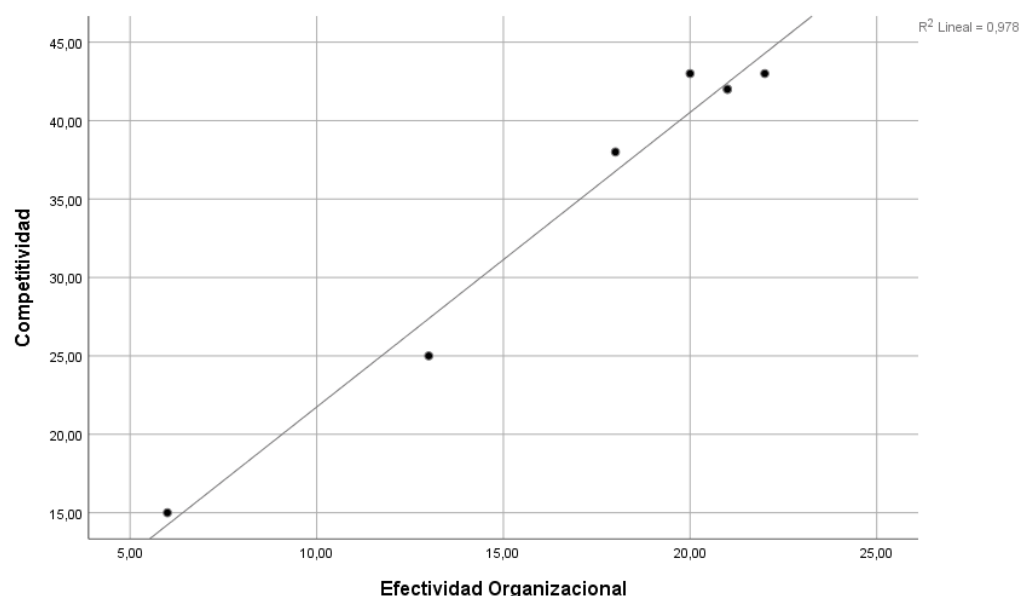
Correlación competitividad y la productividad en la empresa.

		Correlaciones		
			Competitividad	Productividad
Rho de Spearman	Competitividad	Coefficiente de correlación	1,000	,800*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	25	25
	Efectividad Organizacional	Coefficiente de correlación	,844*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	25	25

Nota. SPSS.V25

Figura 1

Relación entre la competitividad y la productividad en la empresa Eicomex.



Nota. Tabla 9

INTERPRETACIÓN

Para verificar la hipótesis principal, que proponía una relación significativa entre la competitividad y la productividad en la empresa



EICOMEX en Juliaca, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, estableciendo un nivel de significancia en $\alpha = 0.05$. Los hallazgos muestran un coeficiente de correlación Rho de 0.800 y un valor p de 0.001, lo que sugiere una relación positiva y una fuerte correlación entre las dos variables. Dado que el valor p (0.001) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que hay una relación estadísticamente significativa. Con un coeficiente de Rho de 0.800, este resultado indica que cuanto mayor es la competitividad de la empresa, mayor es la productividad. Esto describe la competitividad como un factor principal para el crecimiento y la productividad de las empresas. Una correlación positiva de 0.800 indica que EICOMEX tiene una alta relación entre el nivel de competitividad y la productividad alcanzada.

Esto significa que hay una relación directa donde una mayor productividad organizacional es función del nivel de innovación tecnológica, la capacitación de los empleados y la gestión efectiva de los recursos financieros. Además, la significancia estadística ($p = 0.001$) refuerza la validez del hallazgo, descartando la posibilidad de que la relación sea debida a una ocurrencia aleatoria. Prácticamente, este hallazgo indica que un aumento en la competitividad es un impulsor de la productividad y que es importante examinar ambos elementos de manera integrada para mejorar la gestión interna y la ventaja estratégica de la empresa en el mercado local. Los datos empíricos recopilados respaldan la creencia de que el nivel de productividad está muy asociado con la inversión en tecnología de innovación, la capacitación de los empleados y la gestión financiera efectiva.

Objetivo específico 1

Tabla 10

Correlación de recursos tecnológicos y productividad.

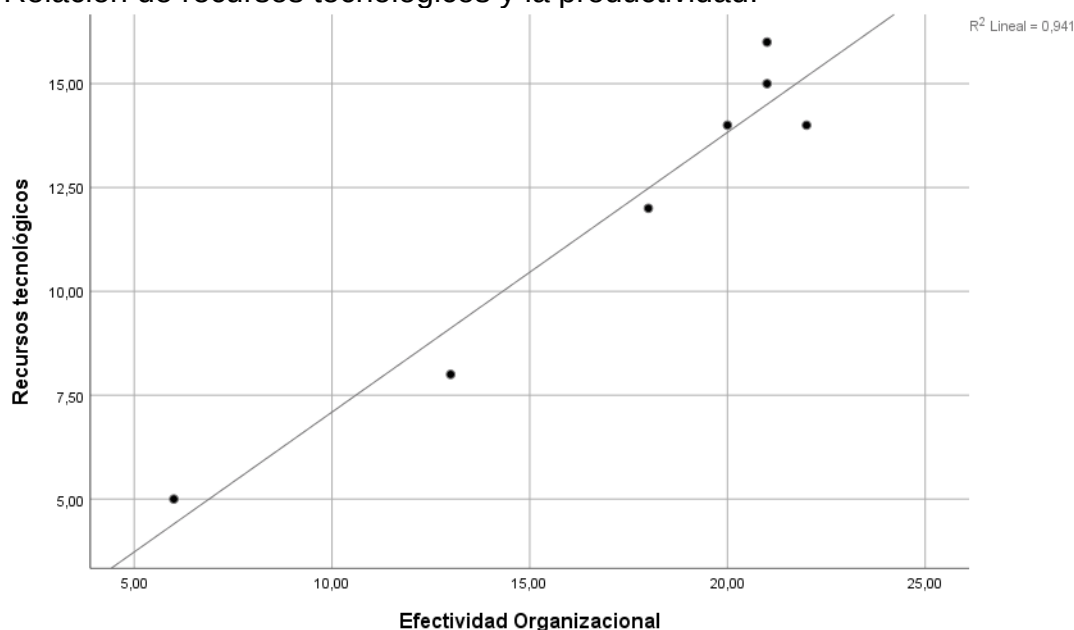
Correlaciones				
			Recursos tecnológicos	Productividad
Rho de Spearman	Recursos tecnológicos	Coef correlación	1,000	0,750*
		Sig. (bilateral)	.	,0003
		N	25	25
	Efectividad Organizacional	Coef. de correlación	,750*	1,000
		Sig. (bilateral)	,0003	.
		N	25	25

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. SPSS.V25

Figura 2

Relación de recursos tecnológicos y la productividad.



Nota. Tabla 10

INTERPRETACIÓN

Se empleó el coeficiente Rho de Spearman para evaluación, estableciendo un nivel de significancia $\alpha=0.05$. Una puntuación de Rho de 0.75 y un p-valor de 0,003 se desprenden de estos resultados. Respectivamente, no puede sino concluir que hay una evaluación

estadísticamente significativa entre el número de nuevas tecnologías y la productividad en EICOMEX. y la adopción de software apropiados- acarrear directamente una mejor productividad. En breve, la asignación de nuevos recursos a tecnología sofisticada y el perfeccionamiento de su infraestructura técnica la empresa incrementará su eficiencia operativa, reducirán períodos de inactividad y contribuirán a una mejora global en la calidad del producto. Esto concuerda con la investigación de Heizer y Render (2017), quienes argumentan que, al integrar la tecnología en el proceso de producción actual, las suturas pueden ser más eficientes y competitivas para responder a la competencia de otras empresas y países más allá de sus fronteras. Esto demuestra que la actualización tecnológica no solo beneficia los procedimientos internos, sino que también fortalece la posición competitiva de EICOMEX en los mercados locales y regionales.

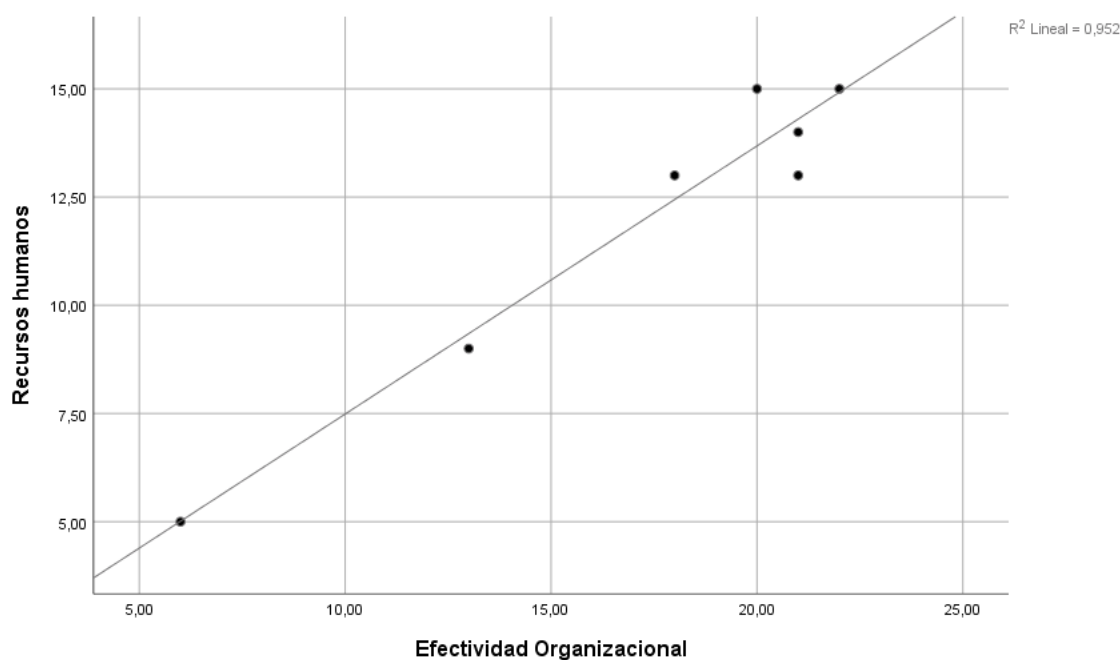
Objetivo específico 2

Tabla 11

Correlación de recursos humanos y la productividad.

Correlaciones			Recursos humanos	Productividad
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coef. correlación	1,000	,900*
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	25	25
	Efectividad Organizacional	Coef. correlación	,900*	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	25	25

Nota. SPSS.V25

Figura 3*Relación entre recursos humanos y la productividad en la empresa**Eicomex***Nota.** Tabla 11

INTERPRETACIÓN

Para verificar la hipótesis específica 2, el análisis muestra un coeficiente de correlación Rho igual a 0.90 y un valor p de 0.003, lo que significa que existe una correlación positiva y significativa entre las dos variables. Por lo tanto, se establece una correlación estadísticamente significativa entre los recursos humanos y la productividad en la empresa. Un Rho de 0.90 es evidencia de una relación muy fuerte entre la gestión de recursos humanos y la productividad organizacional. Este hallazgo implica que la capacitación continua, la motivación de los empleados, el trabajo en equipo y políticas efectivas de desarrollo de talento conducen a mejoras significativas en la eficiencia y el rendimiento organizacional.

La relación entre el desarrollo del capital humano y la eficiencia en los procesos y resultados de EICOMEX es positiva. La significancia estadística

($p = 0.003$) deja claro que esta relación es real y comprobable. Esto significa que el optimismo de los colaboradores, la mejora de la inclusión en el liderazgo, y el logro de resultados en un clima organizacional sostenido, no es sólo mejora en la motivación del equipo, sino que también impacta en la eficiencia y en la situación financiera de la empresa. En este sentido, es mínimo que la eficiencia de la empresa es proporcional al compromiso, la capacitación, y la organización del personal. La mejora organizacional es impulsada por la motivación de las personas y por la generación de políticas efectivas al interior de la empresa.

Objetivo específico 3

Tabla 12

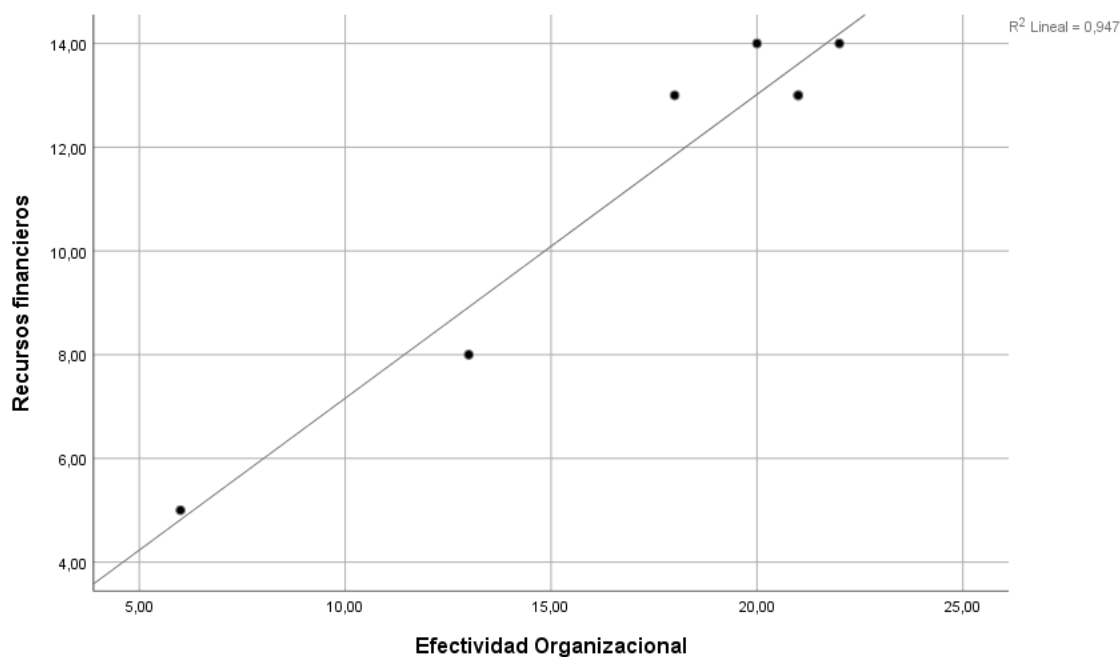
Correlación entre recursos financieros y productividad en la empresa Eicomex

		Correlaciones		
			Recursos financieros	Productividad
Rho de Spearman	Recursos financieros	Coef. correlación	1,000	,920*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Efectividad Organizacional	Coef. correlación	,920*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Nota. SPSS.V25

Figura 4

Relación de recursos financieros y la productividad.



Nota. Tabla 12

INTERPRETACIÓN

Para la tercera hipótesis específica, que planteó la existencia de un vínculo significativo entre los recursos financieros y la productividad en EICOMEX, según Rho de Spearman, el nivel de significancia de $\alpha=0.05$ Los hallazgos de 0.92 y un p-valor de 0.000, lo que sugiere una relación positiva extremadamente robusta entre las variables. A estos, Gitman y Zutter (2016) mencionan que la administración financiera es defender una libertad de los recursos, una reducción en los costos de la operación y un incremento en los beneficios, que va a impactar al rendimiento en economía. El resultado extremadamente significativo ($p = 0.000$) evidencia que esta relación no es una casualidad, sino que beneficia de forma sustantiva a la solidez financiera.

Las organizaciones que gestionan efectivamente sus recursos financieros pueden innovar, asumir riesgos calculados y mantener operaciones estables, incluso en entornos altamente competitivos o económicamente inciertos. Desde un punto de vista práctico, este hallazgo muestra que la efectividad empresarial está estrechamente ligada a la capacidad de financiamiento, la liquidez y la estabilidad económica de la entidad. Sin financiamiento adecuado, es difícil asignar recursos a tecnología, capital humano o estrategias críticas de expansión para promover el crecimiento productivo.

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este descubrimiento también es compatible con el descubrimiento basado en la evidencia, mostrando la importancia de Fortalecer los elementos competitivos: tecnológicos, humanos, financieros, y mercados. También, como menciona Porter : “Es esencial para la productividad de un país en el nivel macro... “y Mayer, Krüger en Alemania: “Las empresas que implementan estrategias más competitivas aumentan la eficiencia operativa y la rentabilidad económica”. Esto respalda los hallazgos de EICOMEX y establece un contrato empírico entre este estudio de caso y otros estudios nacionales.

A nivel nacional también es un descubrimiento compatible con el de Flores. A nivel local, Quispe (2023): “Hay una relación directa entre la innovación, la tecnología, y la eficiencia operativa”. Donde hay una clara relación entre la innovación de la tecnología y su eficiencia operativa, de lo que el caso de EICOMEX confirma. La mayoría de los hallazgos empíricos resaltan una relación complementaria entre competitividad y productividad. cuanto más

competitivas son, las organizaciones no solo optimizan los procesos internos, sino que también optimizan su rentabilidad y rendimientos.

La primera hipótesis específica Rho de 0.75 y p-valor 0.003, con relación y significativa. En este sentido, el recurso de integración de la tecnología, los softwares especializados, y la adquisición de equipo de última tecnología impacta de forma directa en la eficiencia operacional y en la calidad del trabajo en la empresa EICOMEX. A nivel general, Heizer y Render (2017) citan que, al hablar de productividad, uno de los elementos determinantes es la tecnología, dado que es la única que optimiza procesos, minimiza el margen de error y reduce los tiempos de producción. En el estudio, Heizer y Render al hablar de la gestión operativa en EE. UU., encontraron que las empresas que destinan más presupuesto a tecnología, su rendimiento es más consistente y competitivo.

Por último, a nivel nacional, Rodríguez realizó un estudio similar en la industria textil de Lima y descubrió cuánto influyó el recurso tecnológico en la productividad de las empresas. Este descubrimiento está conectado con EICOMEX. Así, los resultados de la tabla EICOMEX concuerdan con otros estudios, por ejemplo, Poma investigó a una empresa agroindustrial de Azángaro y aclaró que con el uso de tecnología moderna en el control del proceso y producción en sí, el recurso tenía la influencia positiva en la productividad. En otras palabras, la literatura también confirma que el recurso técnico tiene el efecto positivo en Puno. Así, los datos de EICOMEX son congruentes con la literatura, resumiendo que, de hecho, la tecnología es la clave del recurso para la productividad de las empresas.



En la segunda sub-hipótesis a nivel global, Chiavenato (2017) afirma que el capital humano es el recurso más importante en cualquier organización porque el compromiso y las habilidades de las personas involucradas son decisivas para garantizar la calidad del trabajo y la sostenibilidad de los procesos productivos. De manera similar, en su estudio sobre la gestión del capital humano en empresas estadounidenses, Becker y Huselid (2020) observaron que las organizaciones con políticas de desarrollo profesional sostenían aumentos en la productividad y rentabilidad.

A nivel nacional, los resultados encontrados coinciden con el estudio de Ramos 2022, quien investigó sobre la relación del liderazgo, motivación y productividad en empresas de servicios en Arequipa y concluyó que esa gestión de personas influye directa y significativamente al desempeño laboral. Asimismo, en Cusco, Cruz 2023 en su estudio llega a la misma conclusión "la capacitación constante fomenta un sentido de pertenencia y el interés por su labor y como consecuencia aumenta la productividad".

Sobre todo, el estudio de Flores 2023, en una empresa de comercio de Juliaca, describe que el personal beneficio hace incrementar su productividad los colaboradores capacitados. Por tanto, también en eicomex se encontró tal coincidencia. En general, los resultados confirman que la productividad de la empresa no se basa en la tecnología o el financiamiento, sino en gran medida se encuentra directamente en sus empleados que impulsan el progreso de la organización.

En cuanto a la tercera especificación: Los Recursos Financieros y la Productividad. Esto significa que tener fondos, junto con el control de gastos y



una buena gestión financiera, impacta positivamente la eficiencia operativa y los resultados económicos de la empresa EICOMEX. A nivel mundial, Gitman y Zutter (2016) afirman que tener una posición financiera adecuada y una correcta asignación de recursos significa que una empresa es capaz de lograr un crecimiento sostenible y aumentar su productividad. De la misma manera, Ross, Westerfield y Jordan (2019) enfatizan que tomar las decisiones financieras correctas implica una utilización eficiente del capital y, en consecuencia, resulta en una mayor oferta productiva.

Dentro de las fronteras del país, Salazar (2021) estudió la relación de la gestión financiera y la productividad en el sector manufacturero en Perú, y descubrió que las empresas que gestionan sus recursos económicos de manera efectiva logran mayores resultados en rentabilidad y retorno económico. Este es también el caso de EICOMEX, en la que una planificación y control financiero adecuados mejoran la productividad.

Finalmente, en la localidad, Mamami observa en una empresa de servicios en Puno que la viabilidad financiera y la inversión continua en activos fijos y humanos están positivamente relacionadas con el aumento de la productividad económica y la mano de obra. Los hallazgos de EICOMEX coinciden plenamente con toda la información previa, reiterando que un desempeño financiero adecuado es esencial para mantener y desarrollar la productividad de la empresa. En conclusión, nuestros hallazgos implican una correlación positiva. Este comportamiento refleja estudios internacionales, nacionales y locales, reforzando sistemáticamente la teoría y el respaldo empírico del modelo.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados obtenidos durante la Prueba de Hipótesis General mostraron un coeficiente de correlación de $Rho = 0.800$ con un valor $p = 0.001$, estableciendo una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la competitividad y la productividad en la empresa EICOMEX en Juliaca. Esto indica que los componentes de la competitividad tienen un impacto directo en el nivel de productividad de la organización. Este hallazgo confirma que fortalecer la competitividad de una empresa con la adopción de tecnología moderna, la capacitación del personal y una gestión financiera sólida mejora de manera sustancial la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la rentabilidad.

SEGUNDA: Los resultados de la Prueba de Hipótesis de la primera hipótesis específica mostraron un coeficiente de correlación de $Rho = 0.75$ con un valor p de 0.003 , estableciendo una relación positiva y estadísticamente significativa entre los recursos tecnológicos y la productividad en la empresa EICOMEX en Juliaca. Este hallazgo confirma que la disponibilidad y actualización del equipo tecnológico, así como la aplicación de herramientas digitales en los procesos productivos, tienen efectos directos y positivos en la eficiencia y productividad de las entidades.

TERCERA: Con respecto a los resultados obtenidos en la prueba de la segunda hipótesis específica, el coeficiente de correlación fue $Rho = 0.90$ y un valor p de 0.004 , lo que indica una relación positiva fuerte entre los recursos humanos y la productividad en la empresa EICOMEX. El análisis longitudinal de la organización ha demostrado que el desempeño, la motivación, la capacitación y el compromiso de los colaboradores son elementos de impacto en la productividad de la organización. Mayor desempeño y eficiencia en las actividades que realizan los



trabajadores se logra cuando los mismos se sienten valorados, reciben capacitación y tienen un ambiente laboral adecuado.

CUARTA: En el análisis de la hipótesis 3, se ha logrado calcular un coeficiente de correlación $Rho = 0.92$ y un valor $p = 0.000$. Lo que se infiere es una correlación altamente positiva, y de manera estadísticamente significativa existe entre los recursos financieros y la productividad en la empresa EICOMEX de la ciudad de Juliaca. Tales resultados evidencian que, en efecto, la disponibilidad de capital, la capacidad de inversión, así como la gestión de los recursos económicos, impactan en el desempeño y productividad de las empresas; en otras palabras, cuando las organizaciones han manejado su estructura financiera con solidez y han realizado una gestión adecuada de sus ingresos y egresos, son capaces de mantener una productividad sostenida y de manera competitiva.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere a la empresa EICOMEX seguir priorizando el fortalecimiento de factores de competitividad como la inversión en tecnología, el desarrollo de talento humano y la gestión financiera responsable, dado que estos factores reflejan un impacto positivo en la productividad empresarial.

SEGUNDA: Se recomienda a EICOMEX seguir optimizando el uso y la gestión de recursos tecnológicos. Esto implica el ajuste y la mejora continua de equipos y software, así como la incorporación de sistemas digitales en las diferentes áreas de la empresa. Así, consolidará una ventaja competitiva sostenible, mejorará la eficiencia operativa y hará que la cultura de innovación se traduzca en una mayor productividad y crecimiento para la empresa.

TERCERA: Se recomienda que EICOMEX, debe reforzar su inversión inversiones relativas al desarrollo del talento en el recurso humano, implementación de incentivos, y la adopción de nuevas estrategias herramientas con el objetivo de elevarlos a todos sobre la motivación y el trabajo en equipo. La empresa emisora de marihuana había recomendado la provisión de políticas internas dedicadas al reconocimiento del rendimiento de los empleados a la penetración en ellas luego de satélites en la toma de conciencia, además de un ejemplo participativo de liderazgo; al hacer esto, se espera un alto nivel de productividad y un clima que dure.

CUARTA: Se debe adoptar un enfoque de gestión financiera planificado y equilibrado, basado en la inversión estratégica en áreas que generen el máximo retorno de productividad. Entre ellas se encuentra la innovación tecnológica. La



gestión financiera debe estar orientada al crecimiento, al tiempo que permite a la empresa fortalecer su posición en el mercado y su competitividad a largo plazo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva Santos, A. (2020). "Relación entre comercio electrónico y competitividad de la región Puno, 2020"
- Apaza Suaña, Regina (2020). "Competitividad en micro y pequeñas empresas del sector comercio en Puno"
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación científica (6.^a ed.). Editorial Episteme.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2021). Productividad e innovación en América Latina: Desafíos y oportunidades. BID.
- Banco Mundial. (2022). World Development Report 2022: The Future of Work in Latin America. Washington, DC: World Bank.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Block, J. H. (2022). Competitive advantage and innovation performance. *Journal of Business Research*, 144, 1023–1035.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.01.045>
- Bocij, P., Greasley, A., & Hickie, S. (2019). *Business Information Systems: Technology, Business* (6th ed.). Pearson Education.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity* Norton & Company.
- Bunge, M. (2013). *La investigación científica: Su estrategia y su filosofía*. Siglo XXI Editores.
- Bustos Mamani, C. A. (2024). *Capacitación del personal y la productividad en la empresa*. Universidad José Carlos Mariátegui.
- Castells, M. (2011). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura* (Vol. 1). Siglo XXI Editores.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). (2023). *Informe del Índice Regional de Competitividad 2023*. Lima: CEPLAN.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10.^a ed.). McGraw-Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Informe anual sobre la competitividad Chile*: CEPAL.



- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). (2022). CONCYTEC.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill.
- Cuentas Alvarado, Christian Alberto (2023). "Análisis de la competitividad del eslabón la cadena productiva láctea en la Región Puno"
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Dessler, G. (2020). *Administración de recursos humanos* (16.^a ed.). Pearson Educación.
- Drucker, P. F. (2016). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperBusiness.
- Drucker, P. F. (2016). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperCollins.
- Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D., & Meyer-Stamer, J. (1996). *Systemic competitiveness: New governance patterns for industrial development*. London: Frank Cass.
- Fan, Y., Li, X., & Wang, Z. (2025). The impact of digital competitiveness on firm productivity: 74(2), 189–205. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2025-0032>
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step: A Simple Guide and Reference* (16th ed.). Routledge.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de administración financiera* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Grant, R. M. (2016). *Contemporary Strategy Analysis* (9th ed.). John Wiley & Sons.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply* (12th ed.). Pearson Education.
- Heizer, J., & Render, B. (2017). *Principios de administración de operaciones* (11.^a ed.). Pearson Educación.
- Helpman, E. (2024). Global competitiveness and productivity dynamics: Rethinking the ro, 47(1), 45–68. <https://doi.org/10.1111/twec.13452>



- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). Metodología de la investigación (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). Estadísticas de productividad Lima: INEI.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). Juran's Quality Handbook (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). Foundations of Behavioral Research (4th ed.). Holt, Rinehart and Winston.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Lau, C. M., Lee, A., & Ho, D. (2023). Human resource management practices, innovation, 34(6), 1150–1168. <https://doi.org/10.1080/09585192.2023.2178546>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Sistemas de información gerencial (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Mamani Apaza, Karin Yadrida (2024). "La competitividad empresarial y el desempeño exportador en las empresas productoras de café de la región de Puno – 2023"
- Mariluz, D. H. C. (2024). Gestión empresarial y competitividad de empresas de servicios en el Perú. SciELO Perú.
- Matei, A., Popescu, L., & Ivan, D. (2024). The relationship between technological resources and 198, 122–135. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123678>
- Ministerio de la Producción (PRODUCE). (2023). Informe sobre competitividad y productividad empresarial. Lima: PRODUCE.
- Ministerio de la Producción. (2020). La productividad y el tejido empresarial peruano. PRODUCE.
- Ministerio de la Producción. (2023). Evaluación de la Estrategia Ruta Digital 2023. PRODUCE.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). Psychometric Theory (3rd ed.). McGraw-Hill.



- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2019). *Management Information Systems* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ohno, T. (1988). *Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production*. Productivity Press.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Productividad y desarrollo*. Ginebra: OIT.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2021). *OECD*. OECD Publishing.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Popper, K. (1983). *La lógica de la investigación científica*. Tecnos.
- Porter, M. E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. Free Press.
- PRODUCE. (2023). *Informe sobre competitividad y productividad empresarial en el sector manufacturero peruano*. Ministerio de la Producción.
- Quiñones Aníbal, Tabares Adrián, Rincón José (2024). *Mejora de la productividad en las líneas*. SciELO Perú. SciELO Perú
- Quispe (2021) *Estrategias de asociatividad empresarial y productividad en las asociaciones de productores de trucha en la región Puno* (2021)
- Quispe, R., & Mamani, J. (2022). Gestión de recursos y productividad empresarial en el sector comercial de Juliaca. *Revista Científica del Altiplano*, 15(2), 88–101.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Administración* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2019). *Fundamentals of Corporate Finance* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. del P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Schwab, K. (2017). *The Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum.



Siegel, S., & Castellan, N. J. (1988). Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences (2nd ed.). McGraw-Hill.

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2019). Operations Management (9th ed.). Pearson Education.

Tamayo y Tamayo, M. (2014). El proceso de la investigación científica (6.^a ed.). Limusa.

Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). Information Technology for Management: (11th ed.). John Wiley & Sons.

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2018). Administración financiera (14.^a ed.). Pearson Educación.

Werther, W. B., & Davis, K. (2014). Administración de personal y recursos humanos (7.^a ed.). McGraw-Hill.

World Economic Forum. (2023). The Global Competitiveness Report 2023. Geneva: WEF.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating McGraw-Hill Education.



ANEXOS



Título: COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULICA-2023

Enfoque: Cuantitativo **Método:** deductivo **Tipo:** Aplicativo **Nivel:** Correlacional **Diseño:** No experimental-Transversal

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la competitividad y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023?	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> Existe relación significativa entre la competitividad y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Establecer la relación que existe entre la competitividad y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023	V.1 Competitividad Según Palomo & Pedroza (2017)	Recursos tecnológicos	▪ Innovación ▪ Creatividad ▪ Usos de la tecnología ▪ Calidad de los equipos
<u>PROBLEMA ESPECÍFICO</u> ¿Cuál es la relación que existe entre los recursos tecnológicos y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023?	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</u> Existe relación significativa entre los recursos tecnológicos y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023	<u>OBJETIVO ESPECÍFICO</u> Fundamentar la relación que existe entre los recursos tecnológicos y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023		Recursos humanos	▪ Reclutamiento ▪ Selección de personal ▪ Mantenimiento de personal ▪ Respeto y tolerancia
¿Cuál es la relación que existe entre los recursos humanos y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023?	Existe relación significativa entre los recursos humanos y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023	Fundamentar la relación que existe entre los recursos humanos y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023		Recursos financieros	▪ Venta de productos y servicios ▪ Préstamos solicitados ▪ Momento adecuado para invertir en el mercado ▪ Capital
¿Cuál es la relación que existe entre los recursos financieros y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023?	Existe relación significativa entre los recursos financieros y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023	Fundamentar la relación que existe entre los recursos financieros y la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca-2023		Eficiencia	✓ Capacidades ✓ Habilidades ✓ Objetivos cumplidos
			V.2 Productividad Según Ramírez et al. (2022)	Eficacia	✓ Uso de recursos ✓ Herramientas usadas ✓ Metas



ANEXO 2. MATRIZ DE DATOS

	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
2	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
3	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
4	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
5	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
6	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
7	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	p2	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	p3	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	p4	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	p5	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	p6	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	p7	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	p8	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	p9	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	p10	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	p11	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	p12	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	p13	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	p14	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	p15	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	p16	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	p17	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	p18	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO

COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX

El objetivo es conocer el nivel de competitividad y productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca.

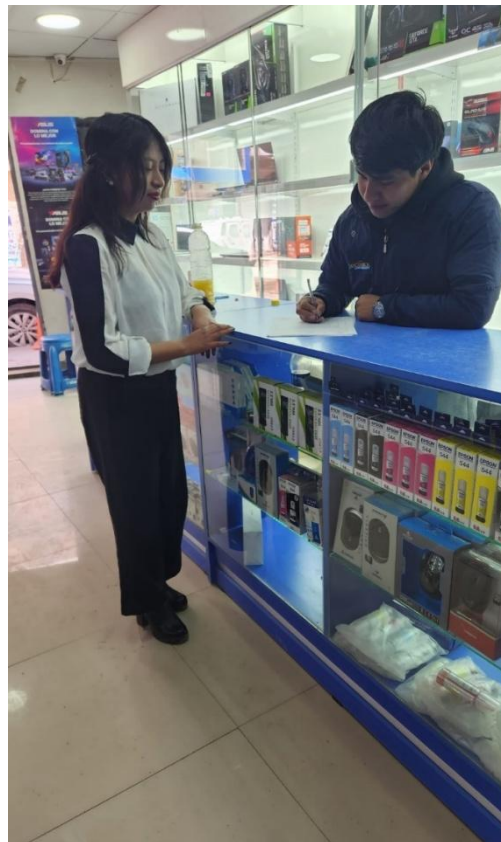
Instrucciones: Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) marque con una "X" la alternativa seleccionada.

1 = Muy malo. 2 = Malo. 3 = Regular. 4 = Bueno. 5 = Muy bueno

N°	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
COMPETITIVIDAD						
Recursos tecnológicos						
1	¿Cómo considera la innovación tecnológica en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
2	¿Cómo considera la creatividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo considera el uso de la tecnología en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo considera la calidad de los equipos en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
Recursos humanos						
5	¿Cómo considera el reclutamiento en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
6	¿Cómo considera la selección de personal en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo considera el mantenimiento de personal en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
8	¿Cómo considera el respeto y la tolerancia en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
Recursos financieros						
9	¿Cómo considera la venta de servicios de productos y el servicio en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
10	¿Cómo considera los préstamos en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
11	¿Cómo considera las inversiones para la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
12	¿Cómo considera el capital de la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
EFFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL						
Eficiencia						
13	¿Cómo considera las capacidades de los colaboradores en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo considera las habilidades de los trabajadores en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera el uso de recursos de la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
Eficacia						
16	¿Cómo considera los objetivos cumplidos en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo considera el uso de herramientas usadas para aumentar la productividad en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo considera el establecimiento de metas en la empresa Eicomex de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5



ANEXO 4. EVIDENCIAS





ANEXO 5 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO N°.....

HOLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS: COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: JHON ALEX GUISPE MESÍA
- PROFESIÓN : LIC. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- CARGO ACTUAL : DOCENTE UANCV
- GRADO ACADÉMICO: MG. EN EDUCACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual; $C = \text{Total}/50 =$ 45

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) 0.9
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 22 de mayo de 2024

Firma del experto
DNI N° 8221541
N° celular: 951401063



ANEXO N°.....

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TÍTULO DE TESIS: COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA - 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: APOLINAR FLOREZ LUCANA
- PROFESIÓN: LIC. EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL: DIR. DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMIN. Y NEGOCIOS I.
- GRADO ACADÉMICO: DR. EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = 45$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) ☒ 0.9
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

Lugar y fecha:.....


Firma del experto
DNI N° 23901593
N° celular: 921321201



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 29-10-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos:	YULISA VILCA YANCACHAJLLA
Dirección:	Av. la victoria Urb. ciudad de los vientos Mz. S Lt 5
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	76325736
Teléfono:	921481482
email:	Yulisavilca6@gmail.com
Nombres y Apellidos:	
Dirección:	
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:	
Teléfono:	
email:	
Facultad y/o Escuela de Posgrado:	FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Escuela Profesional o Mención:	ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Título o Grado Académico a optar:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesor:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:	
Trabajo de Investigación ☐	Tesis ☒
Trabajo de Suficiencia Profesional ☐	Trabajo Académico ☐
Título:	COMPETITIVIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA EICOMEX DE LA CIUDAD DE JULIACA-2023
Palabras claves, (3 a 5 términos):	COMPETITIVIDAD, EFICIENCIA, PRODUCTIVIDAD
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2} ?	
2	

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional

☐ Nacional

Línea de investigación: **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311- UNESCO)**

Firma de Autor



huella digital

29 - 10 - 2025

Fecha