



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

**IMPACTO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
COMPETITIVIDAD Y LA RENTABILIDAD DE UNA
ORGANIZACIÓN DEL RUBRO CALZADO EN LIMA 2022**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**

AUTOR

CALDERÓN CARRILLO, JOSÉ IVÁN

(ORCID: 0000-0003-4850-127X)

ASESORA

DÁVILA FERNÁNDEZ, SUSANA IRENE

(ORCID: 0000-0002-6949-1317)

LIMA, PERÚ

2024

MEDATADOS COMPLEMENTARIOS

Datos del autor

Calderón Carrillo, José Iván

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 74051145

Datos de la asesora

Dávila Fernández, Susana Irene

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09147106

Datos del jurado

JURADO 1: Ponce Ponce, Barbara Isabel, DNI N° 07508488, ORCID
0000-0003-0598-0274

JURADO 2: Fernández Rodríguez, Rosa María, DNI N° 09277632,
ORCID 0000-0002-8200-8959

JURADO 3: Rodríguez Pérez, Alexander Henry, DNI N° 40585626,
ORCID 0000-0001-8020-4238

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 416018

Código del programa: 5.02.04

ANEXO N°1

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, José Iván Calderón Carrillo, con código de estudiante N°202112937 con (DNI o Carné de Extranjería) N° 74051145, con domicilio en Jr. Guardia Civil Norte 254 distrito Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Maestro en Ingeniería industrial con mención en planeamiento y gestión empresarial de la Escuela de Posgrado URP, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulada: “_Impacto de un modelo de gestión de calidad en la competitividad y la rentabilidad de una organización del rubro calzado en Lima 2022” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento de la docente Dra. Susana Irene Dávila Fernández, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; la cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 17% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 13 de junio de 2024



José Iván Calderón Carrillo

74051145

IMPACTO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD Y LA RENTABILIDAD DE UNA ORGANIZACIÓN DEL RUBRO CALZADO EN LIMA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
6	moam.info Fuente de Internet	<1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
10	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %
11	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	aleph23.uned.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
19	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %

21	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
23	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.cucea.udg.mx Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
28	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
30	temoa.itesm.mx Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %

		<1 %
33	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad Tecnica De Ambato- Direccion de Investigacion y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
38	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
39	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
40	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
41	www.repositorio.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

43	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	revistas.unaaa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	revistas.up.ac.pa Fuente de Internet	<1 %
48	"Tendencias en la investigación universitaria. Una visión desde Latinoamérica. Volumen XII", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %
49	repositorio.ecotec.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
50	repository.uamerica.edu.co Fuente de Internet	<1 %
51	Submitted to Universitat Politècnica de València Trabajo del estudiante	<1 %
52	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
	citeccal.itp.gob.pe	

53	Fuente de Internet	<1 %
54	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
57	Submitted to Universidad EAN Trabajo del estudiante	<1 %
58	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
59	Submitted to Universidad de Sevilla Trabajo del estudiante	<1 %
60	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
61	ainfo.cnptia.embrapa.br Fuente de Internet	<1 %
62	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
63	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

64	1library.co Fuente de Internet	<1 %
65	ELIZABETH MIRIAM TORRES SANTA CRUZ. "Impacto de la introducción de la dirección de la calidad en el desempeño organizativo: un estudio empírico en empresas del sector hotelero de España.", Universitat Politecnica de Valencia, 2015 Publicación	<1 %
66	Submitted to Universidad Nacional Agraria La Molina Trabajo del estudiante	<1 %
67	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
68	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
69	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
70	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
71	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
72	dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	<1 %
73	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
74	revistas.uees.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
75	revistas.ulima.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
76	servicio.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
77	J & E CONSULTORES GENERALES S.R.L. "EIA-SD del Proyecto Instalación de la Línea de Transmisión en 60 kV Pongo de Caynarachi - Yurimaguas y Subestaciones-IGA0002612", R.D. N° 196-2017-MEM/DGAAE, 2020 Publicación	<1 %
78	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
79	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
80	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
81	repositorio.ucundinamarca.edu.co Fuente de Internet	<1 %
82	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %

83	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1 %
84	Submitted to Universidad Estatal a Distancia Trabajo del estudiante	<1 %
85	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
86	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	<1 %
87	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
88	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
89	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
90	repositorio.uho.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
91	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
92	doku.pub Fuente de Internet	<1 %
93	es.coursera.org Fuente de Internet	<1 %

94	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
95	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
96	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
97	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
98	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
99	Juan Carlos Sánchez-Muñiz, Eleticia Isabel Pinargote-Macías. "MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS", REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA "YACHASUN", 2020 Publicación	<1 %
100	Submitted to Universidad Católica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
101	cathi.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %
102	comunicacion-cientifica.com Fuente de Internet	<1 %
103	ir.lib.uwo.ca Fuente de Internet	<1 %

<1 %

104 tesis.usat.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

105 Submitted to Colegio de Estudios Superiores
de Administración, CESA
Trabajo del estudiante

<1 %

106 María Palacios Guillem. "Propuesta de un
nuevo procedimiento basado en la norma ISO
9001 para la gestión conjunta de la norma
ISO 31000, la filosofía Kaizen y la herramienta
Lean Manufacturing en pymes industriales de
la Comunidad Valenciana.", Universitat
Politecnica de Valencia, 2021
Publicación

<1 %

107 es.slideshare.net
Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres, por su apoyo y motivación en todas las actividades académicas que me he propuesto realizar.

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a mi asesora de tesis, por haberme brindado su apoyo y experiencia como investigador en el desarrollo de este trabajo. También quiero agradecer a mis profesores de posgrado URP, Mg. Hugo Mateo y Mg. Carlos Saito, por su apoyo y a mis docentes del programa del doctorado en administración de negocios globales por compartir sus conocimientos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xxi
ABSTRACT	xxii
INTRODUCCIÓN	xxiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Descripción y delimitación del problema	1
1.1.1 Formulación del problema	12
1.1.2 Problema central del estudio.....	12
1.2 Objetivos de la investigación	13
1.2.1 Objetivo general	13
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3 Importancia del estudio	13
1.4 Justificación del estudio.....	14
1.5 Limitaciones del estudio	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Marco histórico	16
2.2 Investigaciones antecedentes relacionadas con el tema	18
2.3 Base teórica - científica	27
2.4 Definición de términos básicos.....	50
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	52
3.1. Supuestos básicos	52
3.2 Hipótesis general	54
3.3 Hipótesis específicas	54
3.4 Variables (definición y operacionalización de variables: Dimensiones e indicadores)	55
3.5 Matriz de consistencia.....	57
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	60
4.1 Tipo de investigación	60
4.2 Método de investigación	60
4.3 Diseño del estudio.....	60
4.4 Población y muestra.....	60
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos (validez y confiabilidad).....	61
4.6 Descripción de ejecución del estudio	61
4.7 Descripción de procedimientos de análisis.....	62

CAPÍTULO V: RESULTADOS OBTENIDOS	65
5.1 Análisis pretest-situación actual de la organización	65
5.2 Implementación del modelo de gestión de calidad propuesto	76
5.1 Presentación de datos generales	76
5..1.1 Fase de análisis del proceso	76
5.1.2 Fase de mejora del proceso	80
5.1.3 Fase de estandarización del proceso	87
5.2 Presentación de resultados y análisis de datos	91
5.3 Interpretación o discusión de resultados	100
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
6.1 Conclusiones generales	104
6.2 Recomendaciones	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXOS	115
Anexo 1: Declaración de autenticidad	115
Anexo 2: Autorización y consentimiento para realizar la investigación	116
Anexo 3: Formato de instrumento o protocolos utilizados	117
Anexo 4: Datos pretest de las dimensiones de competitividad y rentabilidad	118
Anexo 5: Proceso de producción de calzado antes de la implementación del modelo de gestión de calidad propuesto	119
Anexo 6: Datos obtenidos del estudio de trabajo	120
Anexo 7: Tiempos actuales del proceso de producción y determinación de cuellos de botella.	121
Anexo 8: Estandarización de los procesos de corte y aparado.	122
Anexo 9: Registros del proceso de producción de la organización	124
Anexo 10: Formatos utilizados para la orden y seguimiento de producción.	125
Anexo 11: Productos no conformes antes de la implementación del modelo de gestión.	126
Anexo 12: Formatos de orden de compra	127
Anexo 13: Costos de producción-área de contabilidad.	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Producción de calzado a nivel mundial 2013-2018.....	2
Tabla 02: Evolución de la rentabilidad de la empresa del año 2017 al 2021.	6
Tabla 03 Herramientas lean manufacturing y su aplicabilidad.....	35
Tabla 04 Componentes determinantes de la competitividad empresarial.....	43
Tabla 05 Operacionalización de variables.	55
Tabla 06 Matriz de consistencia	57
Tabla 07 Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la competitividad y rentabilidad.	71
Tabla 08 Correlación entre competitividad y rentabilidad	74
Tabla 09 Datos para la elaboración del diagrama de Pareto.....	77
Tabla 10 Análisis causa raíz de 5 por qué.....	80
Tabla 11 Propuestas para el mejoramiento del proceso.....	81
Tabla 12 Estadísticos descriptivos de las dimensiones luego de la implementación del modelo de gestión de calidad.....	91
Tabla 13 Prueba U de Mann-Whitney para la productividad antes y después de la implementación.....	92
Tabla 14 Prueba T de student para la calidad antes y después la implementación.....	93
Tabla 15 Prueba U de Mann-Whitney para los desperdicios antes y después de la implementación.....	94
Tabla 16 Prueba T de Student para los costos de producción antes y después de la implementación.....	95
Tabla 17 Prueba de U de Mann-Whitney de las ventas antes y después de la implementación.....	96
Tabla 18 Prueba de U Mann-Whitney para el margen de contribución antes y después de la implementación.	97
Tabla 19 Prueba de U Mann-Whitney para el margen de utilidad antes y después de la implementación.....	98
Tabla 20 Resumen de los valores de las dimensiones de la competitividad y la rentabilidad.	99
Tabla 21 Peso ponderado de las dimensiones de la competitividad y la rentabilidad.	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 Importaciones de calzado 2008-2018.....	3
Figura 02 Exportaciones de calzado 2008-2018.....	3
Figura 03 Variación del volumen físico de calzado entre 1998 y 2018.	4
Figura 04 Producción promedio mensual de calzado.....	5
Figura 05 Proporción de productos no conformes años 2020-2021.....	7
Figura 06 Layout actual de la organización.....	8
Figura 07 Productividad promedio mensual del año 2021.....	9
Figura 08 Porcentaje de costo de producción del 2017 al 2021.....	10
Figura 09 Esquema Reder, EFQM.....	30
Figura 10 Familia de la norma ISO 9000.....	31
Figura 11 Herramientas del modelo Lean Manufacturing.....	32
Figura 12 Impacto del modelo lean manufacturing en los procesos empresariales.	34
Figura 13 Metodología DMAIC.....	37
Figura 14 Esquema de la productividad.....	44
Figura 15 Factores que influyen en la productividad.....	44
Figura 16 Factores determinantes de la competitividad.....	46
Figura 17 Rentabilidad o beneficios empresariales.....	49
Figura 18 Relación Entre la calidad y la rentabilidad.....	49
Figura 19 Esquema de los fundamentos teóricos de la investigación.....	52
Figura 20 Impacto esperado del modelo de gestión en la competitividad y rentabilidad de la organización.....	53
Figura 21 Modelo de gestión de calidad propuesto.....	63
Figura 22 Estado del almacén de materia prima.....	66
Figura 23 Estado de la recepción del almacén de materia prima	66
Figura 24 Estado del área de corte - producción.....	67
Figura 25 Estado actual del área de armado, producción.....	68
Figura 26 Estado actual del área de armado 1, producción.....	69
Figura 27 Estado actual del área de armado 2, producción.....	69
Figura 28 Situación actual del área de acabado, producción.....	70
Figura 29 Prueba de normalidad de la variable competitividad.....	73
Figura 30 Prueba de normalidad de la variable rentabilidad.....	73

Figura 32 Modelo de gestión de calidad propuesto	76
Figura 33 Diagrama de Pareto de los problemas en el proceso de producción	78
Figura 34 Árbol de problemas del proceso de producción	79
Figura 35 Diagrama de Gantt de para la implementación de las mejoras propuestas ..	81
Figura 36 Layout de la nueva distribución de planta.....	82
Figura 37 Orden y limpieza en el área de almacén y equipamiento.....	84
Figura 38 Orden y limpieza en el área de almacén, despacho.....	85
Figura 39 Orden y limpieza en el área de almacén de materiales.	85
Figura 40 Orden y limpieza en el área de producción.....	86
Figura 41 Rotulación y organización de los diferentes elementos en el área de producción	86
Figura 42 Identificación de las herramientas y elementos necesarios para el trabajo ...	87
Figura 43 Procedimiento para la estandarización del proceso de producción de calzado	88
Figura 44 Procedimiento estándar de la operación de armado	89
Figura 45 Formato de control y seguimiento del trabajo estándar	90
Figura 46 Comparación de los valores de la productividad antes y después de la implementación.....	92
Figura 47 Comparación de los valores de la calidad antes y después de la implementación.....	93
Figura 48 Comparación de los valores de los desperdicios antes y después de la implementación.....	94
Figura 49 Comparación de los valores del costo de producción antes y después de la implementación.....	95
Figura 50 Comparación de los valores de las ventas antes y después de la implementación.....	96
Figura 51 Comparación de los valores del margen de contribución antes y después de la implementación.....	97
Figura 52 Comparación de los valores del margen de utilidad antes y después de la implementación.....	98

RESUMEN

El presente trabajo de tesis tuvo como principal objetivo determinar el impacto de la implementación de un modelo de gestión de calidad propuesto en la competitividad y la rentabilidad de una organización del rubro calzado ubicada en la ciudad de Lima. Para ello, se analizó la competitividad en sus dimensiones de productividad, calidad de proceso, sostenibilidad y costos de producción. Con respecto a la rentabilidad, se analizó en base a sus dimensiones de ventas, margen de contribución y el margen de utilidad de la organización. El diseño de la investigación fue experimental, es decir se ha manipulado intencionalmente la variable independiente, modelo de gestión de calidad (con su implementación) para ver sus efectos en las variables dependientes (competitividad y rentabilidad). Con respecto a la recolección de datos, se utilizó como instrumento el registro documentario, teniendo como técnica la matriz de registro. Los datos de las dimensiones de las variables dependientes fueron extraídos de los registros de la organización, tanto de su proceso de producción como del área contable y comercial. Luego de la implementación del modelo de gestión de calidad propuesto, fueron extraídos otro grupo de datos para luego realizar la comparación de cada dimensión de la competitividad y la rentabilidad antes y después de dicha implementación. Como resultado se obtuvo que los indicadores respectivos a cada dimensión de las variables de estudio incrementaron, teniendo como respuesta la mejora de la competitividad en un 31.99% y la rentabilidad de la organización en un 32.07%. Con ello se pudo confirmar la principal hipótesis de esta investigación.

Palabras clave: Competitividad, rentabilidad, calidad, modelo de gestión.

ABSTRACT

The main objective of this thesis work was to determine the impact of the implementation of a proposed quality management model on the competitiveness and profitability of an organization in the footwear sector located in the city of Lima. To this end, competitiveness was analyzed in its dimensions of productivity, process quality, sustainability and production costs. Regarding profitability, it was analyzed based on its sales dimensions, contribution margin and the organization's profit margin. The research design was experimental, that is, the independent variable, quality management model (with its implementation) was intentionally manipulated to see its effects on the dependent variables (competitiveness and profitability). With respect to data collection, the documentary record was used as an instrument, using the registration matrix as a technique. The data of the dimensions of the dependent variables were extracted from the organization's records, both from its production process and from the accounting and commercial area. After the implementation of the proposed quality management model, another group of data was extracted to then compare each dimension of competitiveness and profitability before and after said implementation. As a result, it was obtained that the indicators corresponding to each dimension of the study variables increased, with the response being an improvement in competitiveness by 31.99% and the profitability of the organization by 32.07%. With this, the main hypothesis of this research could be confirmed.

Key words: Competitiveness, profitability, quality, management model.