



**SAN INGNACIO DE LOYOLA - ESCUELA ISIL**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Nina Mamani, Christian

**ASESOR**

Espinoza Rua, Celes Alonso

LIMA, PERÚ

2024

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR**

Espinoza Rúa, Celes Alonso

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Padilla Atauje, Daniel Humberto

Rebaza García, Luis Rodolfo

Vidal Gutiérrez, David

## DEDICATORIA

Este logro que hoy celebro no habría sido posible sin el amor incondicional, el apoyo constante y la inspiración que ustedes han brindado a lo largo de mi vida. A mis queridos padres, quienes han sido la fuente de mi fuerza y la luz en mi camino, les dedico este momento de triunfo. Su sacrificio, paciencia y amor infinito han sido la base sobre la cual he construido cada paso de mi camino académico.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres la paciencia durante mis días de estudio intenso, las risas compartidas que aligeraron la carga y el entendimiento silencioso en los momentos de tensión. Cada uno de ustedes ha dejado una huella invaluable en mi trayectoria académica, recordándome la importancia de la familia en cada paso que doy.

## Índice de Contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>Índice de Contenido .....</b>	<b>5</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>8</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>9</b>
<b>I. Información General.....</b>	<b>10</b>
1.1. Título del Proyecto .....	10
1.2. Área Estratégica de Desarrollo Prioritario .....	10
1.3. Actividad Económica en la que se Aplicaría la Innovación o Investigación Aplicada.....	10
1.4. Localización o Alcance de la Solución .....	10
<b>II. Descripción de la Investigación Aplicada o Innovación .....</b>	<b>12</b>
2.1. Justificación: Problema que busca resolver, necesidad a satisfacer su oportunidad que se espera aprovechar.....	13
2.1.1. Justificación Teórica .....	14
2.1.2. Justificación Práctica .....	15
2.1.3. Justificación Metodológica.....	15
2.2. Marco referencial: Antecedentes de la innovación Aplicada a Desarrollar ....	15
2.2.1. Antecedentes Internacionales .....	15
2.2.2. Antecedentes América Latina.....	18
2.2.3. Antecedentes Nacionales .....	20
2.2.4. Marco Teórico.....	23
2.3. Objetivo General y Específicos .....	27
2.3.1. Objetivo General.....	27

2.3.2. Objetivos Específicos .....	27
2.4. Viabilidad.....	27
2.5. Limitaciones .....	28
2.6. Plan de actividades del proyecto .....	29
2.6.1. Para abordar el Objetivo General .....	30
2.6.2. Para abordar el Objetivo Específico 1 .....	34
2.6.3. Para abordar el Objetivo Específico 2 .....	45
2.7. Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros... 55	
2.7.1. Análisis y Aplicación de Instrumentos .....	57
2.7.2. Análisis de Resultados de la Variable Independiente: GC.....	57
2.7.3. Análisis de Resultados de la Variable Dependiente: Producción .....	62
<b>III. Estimación del Costo del Proyecto .....</b>	<b>66</b>
3.1. Estimación de los Costos Necesarios para la Implementación .....	66
<b>IV. Sustento del Mercado.....</b>	<b>67</b>
4.1. Alcance Esperado del mercado.....	67
4.2. Descripción del mercado Objetivo Real o Potencial del Producto o Servicio de forma de Comercialización Innovadora .....	68
4.3. Descripción del Modelo de Negocio con el cual la Innovación o Investigación aplicada entraría al mercado .....	68
4.3.1. Fuentes de ingreso .....	69
4.3.2. Actividades Productivas Propias y Externas.....	69
4.3.3. Alianzas .....	71
<b>V. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>73</b>
5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Recomendaciones.....	75

**VI. Bibliografía ..... 79**

**VII. ANEXOS..... 87**

*Anexo 1: Matriz de Consistencia: Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024 ..... 88*

*Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables: Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024..... 88*

*Anexo 3: Cuestionario aplicado a la muestra en investigación..... 89*

*Anexo 4: Resultado de recopilación de datos a través de la encuesta ..... 90*

## **RESUMEN**

El objetivo principal del presente estudio fue Proponer la implementación de un plan de GC en el PCMP para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024. Este estudio siguió un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño muestral no probabilístico, a conveniencia y de método de análisis descriptivo. La población de estudio consideró 15 colaboradores de la empresa en estudio, la misma a la que consideró como muestra y se aplicó un cuestionario de 8 preguntas, las cuales permitieron corroborar la problemática en investigación. Con los resultados obtenidos se logró determinar la existencia de un problema de calidad en el proceso de compras de materias primas. Para mitigar el problema se propuso desarrollar un plan de actividades en base a 8 estrategias y 21 tácticas, con una inversión requerida de S/ 2,572.92, con lo cual se espera mejorar el proceso de compras e incrementar la producción a 90%.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, proceso de compra, materias primas, producción.

### **ABSTRACT**

The main objective of this study was to propose the implementation of a QA plan in the PCMP for the production of filters in the company Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024. This study followed a quantitative approach, applied type, with a non-probabilistic sample design, convenience and descriptive analysis method. The study population included 15 employees of the company under study, which was considered as a sample, and a questionnaire of 8 questions was applied, which allowed corroborating the problem under investigation. With the results obtained, it was possible to determine the existence of a quality problem in the raw material purchasing process. To mitigate the problem, it was proposed to develop a plan of activities based on 8 strategies and 21 tactics, with a required investment of S/. 2,572.92, with which it is expected to improve the purchasing process and increase production to 90%.

**Keywords:** Quality management, purchasing process, raw materials, production.

## I. Información General

### 1.1. Título del Proyecto

Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.

### 1.2. Área Estratégica de Desarrollo Prioritario

Esta investigación pertenecer a la línea de investigación de “Mejora de Procesos y Operaciones”, debido a que se propone implementar la Gestión de calidad (GC) en los factores más importantes del proceso de compras de materias primas (PCMP) para mejorar la producción de filtrantes.

### 1.3. Actividad Económica en la que se Aplicaría la Innovación o Investigación Aplicada.

De acuerdo a ISIL (2021), la presente investigación corresponde al eje temático de Análisis y Mejora de Procesos, el cual consiste en analizar procesos, identificar problemas, capturar métricas, para modelar y mejorar resultados. En ese sentido esta investigación se identifica el problema y se busca mejorar el PCMP para obtener mejorar en los niveles de producción.

### 1.4. Localización o Alcance de la Solución

La presente propuesta de implementación de GC se realizará del 13 de Octubre del 2023 al 22 de Marzo 2024, en Lima, en la empresa Corporación Herbi S.A.C. contando para ello como participantes al conjunto de empleados que forman parte de la organización, contratadas, a tiempo completo, para desempeñar funciones dentro de la empresa, sin importar su cargo, departamento o nivel jerárquico. los mismos que conocen del PCMP. Sin embargo deben tener conocimiento sobre GC y producción de filtrantes, de tal forma que se le pueda

aplicar la técnica o instrumento de medición definidos para esta investigación. En ese sentido, la población está conformada por 15 empleados de la empresa en investigación.

## II. Descripción de la Investigación Aplicada o Innovación

En un escenario globalizado, donde la interconexión y la competencia entre empresas trascienden fronteras, la carencia de procesos eficientes de GC en la adquisición de materias primas para la producción emerge como un desafío crítico (Patrucco, et al., 2023). En Austria, se considera que la omisión de la implementación de prácticas robustas de calidad en este eslabón crucial de la cadena de suministro repercute directamente en la capacidad de las empresas para mantenerse a la par de los estándares internacionales, lo que, a su vez, puede resultar en la disminución de su competitividad global (Kehayov et al., 2022), del mismo modo en Filadelfia (Hallikas et al., 2020). La insuficiencia en la GC no solo compromete la conformidad con normas internacionales, sino que también desencadena una producción potencialmente ineficiente, erosionando así las oportunidades comerciales en mercados internacionales cada vez más exigentes y competitivos (Schmelzle y Tate, 2022).

En el contexto de América Latina, una región caracterizada por la diversidad de desafíos empresariales, la falta de una GC efectiva en la adquisición de materias primas añade un componente significativo a los obstáculos para el desarrollo económico sostenible que en situaciones de incertidumbre ahonda el problema (Brousset, 2021). La resistencia a la implementación de mejoras en los procesos se convierte en un obstáculo sustancial que limita la capacidad de las empresas latinoamericanas para competir no solo a nivel regional sino también en el panorama global (Flores et al., 2020). La carencia de prácticas efectivas de GC en este contexto afecta directamente la contribución del sector empresarial a la

economía regional, dificultando la consolidación de un entorno empresarial más eficiente y competitivo (Canelas et. al., 2022).

En el ámbito nacional peruano, la problemática se intensifica, concentrándose en la imperiosa necesidad de mejorar los procesos de adquisición de materias primas, dado que tiene importancia empresarial y repercute en la competitividad de la misma (Tello, 2023). Siendo pocas las empresas que tienen incorporadas algún sistema de GC en sí en sus procesos, el problema en el Perú se agudiza (Aravena y Vega, 2022); en ese contexto se encuentra la empresa en estudio, donde la carencia de una GC eficiente en este proceso específico no solo impacta la competitividad de la empresa a nivel nacional, sino que también plantea amenazas a su estabilidad financiera y a su contribución al crecimiento económico del país. Además, la falta de atención a estándares de calidad compromete la satisfacción del consumidor nacional, afectando la confianza en los productos locales y generando consecuencias negativas para la percepción general de la calidad de la oferta nacional en el mercado interno. En este sentido, la mejora de los procesos de compra de materias primas se convierte en un imperativo estratégico para fortalecer la posición de las empresas peruanas en el escenario competitivo.

## **2.1. Justificación: Problema que busca resolver, necesidad a satisfacer su oportunidad que se espera aprovechar**

A continuación se presenta la justificación de la presente investigación, para lo cual según Hernández y Mendoza (2018) describen cinco criterios para justificar un trabajo de investigación, los cuales son: teórico, conveniencia, social, práctica y

metodológica; los cuales se describen a continuación: La justificación teórica se da cuando esta permite llenar vacíos de conocimiento, así como cuando se puede conocer el comportamiento de algunas de las variables que se encuentran en estudio sobre la otra variable; la justificación a conveniencia se da información que sólo va ser útil para la investigación; la justificación social se da cuando la investigación trasciende a la sociedad, con beneficio social o alcance social; la justificación práctica se da cuando permite resolver un problema que existe en la realidad y este problema es de importancia porque permite dar solución a los problemas específicos planteados en esta investigación. Finalmente se tiene a la justificación metodológica, la cual se da cuando una investigación puede brindar mejoras mediante la manipulación de una de sus variables.

Para esta investigación se describen a continuación sólo tres criterios de justificación descritas por los autores: Teórico, practica y metodológica, en concordancia con los criterios que exige ISIL que se desarrolle como parte del desarrollo de trabajos de investigación.

### **2.1.1. Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica de forma teórica, porque brindará un aporte teórico nuevo de conocimiento sobre la GC en el PCMP de materias primas en la producción de filtrantes en la empresa en investigación. Respaldado por investigaciones y teorías previas relacionadas a las variables y dimensiones en estudio. Las cuales han sido seleccionadas de base de datos académicas reconocidos para la investigación científica académica.

### **2.1.2. Justificación Práctica**

La presente investigación se justifica de forma práctica, porque permite proponer estrategias de GC en el PCMP de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa en investigación.

### **2.1.3. Justificación Metodológica**

Esta investigación se justifica de forma metodológica, porque permite proponer estrategias de GC en el PCMP de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa en investigación.

## **2.2. Marco referencial: Antecedentes de la innovación Aplicada a Desarrollar**

### **2.2.1. Antecedentes Internacionales**

Zamani et al. (2023), realizaron una investigación en Irán, con la finalidad de determinar la cantidad óptima de volumen de compra de materia prima, entre otros aspectos, en los distintos proveedores que trabajan con la empresa en análisis. Aplicaron una metodología cuantitativa, aplicada, experimental. Obtuvieron por resultados que la importancia de planificar las compras de materiales permite capacidad de reacción de suministro en cantidad y calidad, lo cual implica ahorro de costo para la empresa.

Küffner et al. (2022), desarrollaron una investigación con la finalidad de conocer la capacidad de gestión de compras y suministros ante el stress de limitaciones de proveedores para. Para lo cual aplicó una entrevista a 40 expertos que fabricaban equipos y de suministros de nivel A1 para la industria automovilística, aplicaron un estudio exploratorio. Obtuvieron por resultado que se requirió 25 medidas de respuesta como gestión de compras y suministros, ante situaciones de limitaciones de proveedores de equipos y suministros. Lo cual

implicó que las empresas deben saber evaluar a otros proveedores para que puedan abastecer y suplir todo déficit de abastecimiento.

Patrucco et al. (2023) realizaron una investigación sobre la utilización generalizada de Big Data Analytics (BDA), la cual fue notoria en áreas como ventas, marketing, distribución y finanzas. Sin embargo, su aplicación en la gestión de la cadena de suministro, especialmente en compras y gestión de suministro, avanzó de manera gradual y desigual. La problemática subyacente residía en la falta de una implementación eficiente de BDA en las decisiones estratégicas en la gestión de compras y en cómo esta dinámica se veía influenciada por la capacidad de absorción de las empresas. Por tal motivo, plantearon como objetivo, examinar el impacto pasado de BDA en las decisiones estratégicas en la gestión de compras y en comprender su interacción con la capacidad de absorción de las empresas. El enfoque se centró en la comprensión de cómo las capacidades pasadas de exploración, asimilación y transformación en los departamentos de compras desempeñaron un papel crucial en facilitar el uso efectivo de BDA en la toma de decisiones estratégicas en la gestión de compras. Para llevar a cabo esta investigación, se implementó una encuesta pasada dirigida a 222 gerentes de compras y cadena de suministro en empresas internacionales de diversos sectores. La metodología pasada empleada para el análisis de datos fue el modelado de ecuaciones estructurales, permitiendo evaluar la importancia pasada de las capacidades de exploración, asimilación y transformación en relación con la implementación pasada de BDA en las decisiones estratégicas en gestión de compras. Los resultados pasados de este análisis revelaron que las capacidades pasadas de exploración, asimilación y transformación en los departamentos de compras fueron esenciales para facilitar la aplicación pasada exitosa de BDA en la

toma de decisiones estratégicas en PSM. Las empresas que destacaron en la implementación pasada de BDA en el ámbito de PSM se encontraron mejor posicionadas para capitalizar fuentes de conocimiento nuevas y existentes, lo que se tradujo en una mejora pasada en su rendimiento general. Como conclusión destacada, enfatizaron que solo aquellas empresas con los recursos adecuados pudieron aprovechar plenamente BDA para la toma de decisiones estratégicas de alto nivel en gestión de compras. Además, se subrayó que, al aplicar BDA a actividades operativas pasadas en gestión de compras, es posible que no se logren los efectos deseados. La capacidad de absorción pasada de la empresa emergió como un factor crítico en la efectividad pasada de la implementación de BDA en la gestión estratégica de compras y suministros.

Zhang et al. (2023), realizaron una investigación, con el objetivo principal de examinar los factores que afectan el comportamiento de compra de productos remanufacturados, con un enfoque en la influencia de beneficios ambientales percibidos, la reputación del vendedor, la sensibilidad al precio y la influencia social. Asimismo, se buscó explorar el impacto mediador del riesgo percibido de los productos remanufacturados, seguido del papel moderador de la confianza del consumidor. Para lo cual aplicaron como parte de una metodología, la reelección de una muestra de datos utilizable de 361 participantes a través de cuestionarios estructurados, y se llevó a cabo un análisis mediante el Modelado de Ecuaciones Estructurales de Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM). La metodología se basó en la teoría SOR para comprender el comportamiento de compra digital pasado de los consumidores hacia productos remanufacturados. La investigación también examinó la influencia de los beneficios ambientales percibidos, la reputación del vendedor, la sensibilidad al precio y la influencia social en el

comportamiento de compra pasado del consumidor. Los resultados indicaron una relación inversa entre la sensibilidad al precio y el comportamiento de compra de productos remanufacturados, y todas las demás variables mencionadas reflejaron una asociación significativa con el comportamiento de compra del consumidor. Además, se encontró que tanto los roles mediadores como moderadores fueron significativos en el estudio. Junto con las contribuciones teóricas, el estudio proporcionó diversas orientaciones prácticas para formuladores de políticas, actores de la industria e investigadores con el objetivo de aumentar el comportamiento pasado de compra de los consumidores hacia productos remanufacturados. La investigación destacó la necesidad de abordar tanto los factores de riesgo percibido como los factores que impulsan la confianza del consumidor para fomentar la adopción pasada de productos remanufacturados.

### **2.2.2. Antecedentes América Latina**

Acosta (2023), realizó una investigación titulada “Propuesta de diseño del PCMP para Grupo La Comarca S. A. S.”, la cual fue de tipo básico descriptivo; planteó como objetivo diseñar un PCMP para una organización para un grupo de restaurantes, para así asegurar la atención de los pedidos, que vendría a ser como el proceso de producción, la metodología utilizada fue el uso entrevistas semi-estructuradas. Mediante la investigación se realizó un diagnóstico que puso en evidencia la necesidad de estandarizar el PCMP debido a que las actividades se realizaban de diferente forma lo que traía desorden y variedad de calidad en la compra de materias primas, así también pudo evidenciar la ausencia de puntos de control y ausencia de indicadores en el PCMP. Finalmente, concluyó que la investigación ayudó a proponer el desarrolló indicadores que le permitan el control de las operaciones.

Vela (2023), realizó una investigación titulada “*Diseño del Sistema de GC basado en la norma ISO 9001:2015 para el Laboratorio de Calibraciones Lab-Metro Cía. Ltda.*”, el cual fue de tipo documental, a la vez descriptivo y cuantitativo; su objetivo principal fue diseñar el Sistema de GC, tomando como base la norma ISO 9001:2015, la metodología utilizada en la investigación fue cuantitativa, descriptiva, el método inductivo, de campo, con análisis documental. El estudio puso en evidencia que el sistema de gestión del laboratorio no encontraba la información documentada apropiada para la ejecución de actividades y su funcionamiento, debido a ello el autor diseñó los registros necesarios y los respectivos procedimientos de trabajo. Finalmente, como resultado de la investigación diseñó un sistema de GC en base a la norma ISO 9001:2015, con fichas, formatos, reportes y procedimientos para asegurar mejor GC en el laboratorio en estudio.

Rosero (2022), realizó una investigación titulada “*Modelo de GC bajo la norma ISO 9001 para el proceso de gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.*”, la cual fue de tipo descriptivo, no experimental y Correlacional. Tuvo como objetivo realizar un diseño de GC en el proceso de créditos de la empresa. Así mismo, la metodología utilizada fue la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario y una ficha de observación, los cuales fueron aplicados a una muestra probabilística de 80 personas que laboran en la empresa. Mediante la investigación se identificaron las insuficiencias y debilidades en la ejecución del proceso; mientras que tuvieron como resultado de la investigación, la ayuda a conseguir oportunidades de mejora que luego fueron consideradas en el sistema de GC. Finalmente, concluyeron que la propuesta les permitirá mejorar el rendimiento de todo el proceso en la gestión de crédito.

Otavaló et al. (2023), realizaron una investigación titulada “Importancia de la GC en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador”, el estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, no experimental, transversal y de campo; tuvo como objetivo indagar las prácticas y costumbres de las microempresas textiles de Otavalo para gestionar la calidad de sus prendas y conocer su impacto en la productividad, las cuales se realizaban de manera empírica y se desconocía cómo esto afectaba a la producción y la productividad empresarial. Así mismo, desarrolló como metodología la encuesta y entrevista, siendo los instrumentos el cuestionario y entrevista estructurada, las cuales aplicó a una muestra de 12 empresas. Con la aplicación de esta metodología examinaron el comportamiento de la eficiencia, eficacia y factores productivos de las microempresas textiles. Finalmente, concluyeron que para las empresas textiles investigadas era importante la gestión de la calidad porque tiene efectos sobre la producción y productividad.

### **2.2.3. Antecedentes Nacionales**

Alfaro y Moreno (2022), investigaron “*Modelo de gestión de compras y abastecimiento de repuestos y suministros generales para incrementar el nivel de servicio del cliente interno en la empresa Danper Trujillo S.A.C.*”, Así mismo, aplicaron un estudio de tipo aplicada, no experimental, correlacional y su objetivo principal fue mejorar el PCMP de repuestos para abastecer al área de mantenimiento y contribuir con la calidad de servicio del área y el cumplimiento de entrega de pedidos, tratándose de una empresa de servicios, su producción se refleja en cumplimiento de servicios. Utilizó como metodología la técnica de la encuesta y la entrevista, y como instrumento un cuestionario, así como la guía de

entrevista, la observación y el análisis documentario; instrumentos que fueron aplicados una muestra determinada a conveniencia por los autores, la cual representó el 60% de las compras ejecutadas al momento de dar inicio de la presente investigación. Los resultados fueron, teniendo en cuenta que el cliente principal es el interno de la empresa, se requería abastecer para que puedan cumplir con la producción de atenciones programadas, se logró mejorar el PCMP, priorizando la atención de materiales al área de mantenimiento para que pueda cumplir con la atención de pedidos programados, lo cual equivale a decir que los investigadores dieron prioridad al cumplimiento de la producción, dado que la empresa brinda servicios. Además, lograron mejorar la efectividad de la gestión de compras mediante la evaluación de proveedores, para así lograr asegurar la calidad de los repuestos que se compraban. Siendo entonces su principal conclusión, lograr la efectividad del PCMP.

Benito (2022), en su tesis *“Aplicación de la gestión de la calidad para mejorar la productividad en la ampliación del Aeropuerto Jorge Chávez, Lima-2022”* que fue de tipo aplicada, cuantitativo, explicativa y experimental; su objetivo fue mejorar los niveles de producción, para sí mejorar la productividad. Así mismo, desarrolló una metodología mediante la utilización de la técnica de la observación, mientras que el instrumento que utilizó fueron las fichas de recopilación de datos, sobre una muestra representada en meses de análisis. Según los resultados obtenidos por el autor se tiene que la aplicación de GC permitió mejorar el proceso de producción, logrando así mejorar la productividad a 91.35%. Finalmente, concluyó que la GC permite la mejora de la productividad a través de mejoras en el proceso de producción.

Meléndez (2021), realizó una tesis de título “*Propuesta del sistema de GC, basado en la ISO 9001:2015 en la empresa TECNARSOL S.R.L Talara, 2021*” que fue de tipo teórica, descriptivo, no experimental, de corte transversal; su objetivo planteado fue elaborar un sistema de GC, para mejorar el cumplimiento a través de la mejora de la producción, dado que la calidad interviene directamente en la producción; si los materiales e insumos tienen buena calidad, la producción se realiza dentro del tiempo programado y con la calidad esperada, teniendo ello un efecto en la productividad y en el cumplimiento de producción, así como en la eficiencia del proceso productivo. La metodología utilizada por el autor fueron técnica de la observación directa y el análisis documental, y los instrumentos fueron el Check List y fichas de trabajo, los cuales fueron aplicados a una muestra conformada por sus mejores 11 clientes. Finalmente, concluyó que aplicando GC se logra mejorar el cumplimiento de producción.

De la Cruz (2023), realizó una investigación titulada “*Gestión del PC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa AlcalPerú SAC 2020*”, la cual fue de tipo aplicado, descriptivo, con enfoque mixto y no experimental; planteó por objetivo realizar una evaluación del PC como gestión y determinar el nivel de incidencia sobre la rentabilidad; la metodología utilizada fue la entrevista y el análisis documental, mientras que los instrumentos utilizados por el autor fueron la guía de entrevista y una ficha de datos. Mediante la investigación se identificaron deficiencias en 4 subprocesos del PC en el periodo 2020 y se establecieron recomendaciones. Concluyó que al analizar el PC y la rentabilidad, el autor identificó la ausencia de políticas para el PC, así como ausencia de procedimientos para realizar requerimientos y ausencia de un proceso adecuado de selección de

proveedores, los cuales al ser mejorador podrían mejorar su proceso productivo y su gestión de compras.

#### **2.2.4. Marco Teórico**

A continuación se presenta el marco teórico seccionado en dos partes principales, de acuerdo a las variables en estudio: GC y Producción.

**GC.** La definición de GC se realiza a través de las siguientes dimensiones: Planificar, hacer, verificar y actuar, las cuales se sustentan a continuación. De acuerdo a Deming (1988), define a la GC como un sistema basado en la mejora continua, que busca mejorar cíclicamente para lograr mayores estándares de calidad en beneficio del cliente.

La teoría en cuestión incorpora las dimensiones del ciclo PDCA, cuyas iniciales en inglés representan Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. En la etapa de Planificar, se definen los objetivos y se establecen los pasos a seguir. Durante la fase de Hacer, se lleva a cabo la ejecución del plan. La dimensión de Verificar implica revisar y evaluar los resultados obtenidos. Por último, en la etapa de Actuar, se identifican y se implementan las acciones correctivas necesarias para abordar las desviaciones identificadas en la fase de Verificar (Deming, 1988).

Por otro lado, Juran (1951), define a la GC tomando como base a la teoría de la calidad, como un proceso que no sólo involucra a la gestión interna de una organización, sino también a sus clientes, mediante la identificación de sus necesidades para que sean satisfechas a través de la gestión interna de calidad en la organización.

Finalmente, para Organización Internacional de Estandarización (1987), la GC es una guía fundamental que abarca un conjunto de acciones metódicamente

establecidos con la finalidad de minimizar desviaciones y asegurar los procesos y producto final, que involucra a toda la organización.

**Planificación.** En ese sentido consideran a la planificación como la etapa inicial en la que se plantean los objetivos, en base a los cuales se establece el plan a seguir por la GC, se encuentra definida también como el proceso inicial que implica la definición clara de objetivos, metas y estrategias para alcanzar resultados específicos (Tahiduzzaman et al., 2018). En este componente, se determinan las acciones necesarias, se asignan recursos y se establece un cronograma para ejecutar el plan (Yankson, 2019). La planificación busca anticipar posibles desafíos y garantizar que todos los elementos necesarios estén disponibles para el éxito del proceso (Vidaurre, 2018).

**Hacer.** La fase de "Hacer" se refiere a la ejecución concreta del plan elaborado en la etapa de planificación (Vidaurre, 2018). Aquí, los recursos son movilizados, los procesos son activados y las acciones son implementadas. Es el momento en el que la teoría se convierte en práctica, y la atención se centra en llevar a cabo las tareas según lo establecido en la planificación (Yankson, 2019). La coordinación eficiente y la gestión adecuada de los recursos son cruciales durante esta fase para garantizar una implementación exitosa (Tahiduzzaman et al., 2018).

**Verificar.** La fase de "Verificar" implica una evaluación detallada de los resultados obtenidos durante la fase de implementación; aquí se recopilan y analizan datos relevantes para comparar el rendimiento real con los objetivos establecidos (Vidaurre, 2018). De acuerdo a Yankson (2019), la verificación no solo se centra en los resultados finales, sino también en el proceso mismo, identificando posibles desviaciones y áreas de mejora. Es un componente crítico para asegurar

que el esfuerzo realizado esté alineado con los estándares de calidad y eficacia previamente definidos (Rojas & Leyva, 2019).

**Revisión.** La fase "Actuar" es la culminación del ciclo PHVA, donde se toman decisiones basadas en la evaluación de los resultados y la retroalimentación obtenida (ISO, 1987). Si se identifican desviaciones o áreas de mejora durante la verificación, la fase de Actuar implica ajustar y modificar el plan para futuras iteraciones (Taylor, 1911). También se considera un espacio para la innovación y la implementación de mejoras continuas; donde el objetivo es cerrar el ciclo de manera reflexiva, utilizando la experiencia acumulada para optimizar y perfeccionar los procesos organizativos (Tahiduzzaman et al., 2018).

**Producción.** La definición de producción se realiza a través de las siguientes dimensiones: análisis de proceso, la optimización de procesos, eficiencia y estandarización de métodos de trabajo, las cuales se sustentan a continuación.

**Definición de Producción.** De acuerdo Taylor (1911), Reconocido como el precursor de la administración científica, este individuo presentó enfoques de gestión fundamentados en el análisis y la mejora continua de los procesos de producción. Su énfasis principal en la producción se enfocó en maximizar la eficiencia y establecer estándares para los métodos de trabajo.

Por otro lado, según Socconini (2019), Henry Ford es el fundador de la compañía de automóviles Ford, quien fue pionero en la aplicación de la producción en masa. Introdujo la línea de ensamblaje, lo que permitió una producción más rápida y eficiente de automóviles, introduciendo así el concepto de producción en cadena, revolucionando la forma de trabajar convencional de la época.

Finalmente, para Ohno (1991), como ingeniero de Toyota desarrolló el Sistema de Producción Toyota, también conocido como Lean Manufacturing. Su

enfoque de producción se basa en la eliminación de desperdicios, la mejora continua y la participación activa de los empleados en la toma de decisiones.

**Análisis de Proceso.** El análisis de proceso en el contexto de la producción implica una evaluación minuciosa y sistemática de todas las etapas involucradas en la creación de un producto o la entrega de un servicio (Kumar et al., 2018). Se centra en descomponer y comprender cada paso, identificando posibles cuellos de botella, ineficiencias o áreas de mejora (Lopez et al., 2022). Este componente busca proporcionar una visión detallada de cómo se llevan a cabo las operaciones, con el objetivo de optimizar la eficacia y la eficiencia del proceso global (Nandakumar et al., 2020).

**Optimización de Procesos.** La optimización de procesos es el esfuerzo deliberado para mejorar y perfeccionar los métodos de producción existentes (Socconini, 2019). Este componente se enfoca en la identificación y eliminación de redundancias, la simplificación de tareas, y la introducción de mejoras que conduzcan a un rendimiento más eficiente (Qiu et al., 2022). La optimización no solo busca aumentar la productividad, sino también mejorar la calidad del producto final y reducir los costos asociados con la producción (Low et al., 2023) y (Živičnjak et al., 2022).

**Eficiencia.** La eficiencia en la producción se refiere a la capacidad de realizar las tareas de manera efectiva, minimizando el desperdicio de recursos, tiempo y esfuerzo (Vega & Quiroz, 2022). Busca lograr la máxima salida con la menor cantidad de insumos posibles (Sharma et al., 2022). Este componente implica la optimización de procesos, la mejora de la coordinación entre los diversos elementos del sistema de producción y la búsqueda constante de formas más efectivas de llevar a cabo las operaciones (Agasisti et al., 2023).

**Estandarización de Métodos de Trabajo.** La estandarización de métodos de trabajo implica la creación y aplicación de procedimientos uniformes y consistentes en todas las fases de producción (Mor et al., 2019). Este componente busca establecer un conjunto claro de pasos y prácticas que se sigan de manera coherente (Claudio et al., 2021). La estandarización no solo facilita la formación de nuevos empleados, sino que también proporciona una base para la medición y mejora continua (Realyvásquez et al., 2020). Al estandarizar métodos, se promueve la consistencia y se reducen las variaciones en la calidad del producto, contribuyendo a una producción más eficiente y predecible (Altner et al., 2022).

## **2.3. Objetivo General y Específicos**

### **2.3.1. Objetivo General**

Proponer la implementación de un plan de GC en el PCMP para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- Evaluar qué factores son importantes tener en cuenta en el PCMP para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.
- Describir el resultado que debe tener el PCMP, como GC para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.

## **2.4. Viabilidad**

Según Hernández y Mendoza (2018), la viabilidad es conocida también como la factibilidad de llevar a cabo una investigación, para lo cual se debe tener en cuenta algunos aspectos: Recursos económicos, disponibilidad de recurso

humano, disponibilidad o acceso a materiales para la ejecución de la investigación y de conocimiento.

En ese sentido, esta investigación es viable por los siguientes aspectos; Primero, porque existen los recursos económicos necesarios para su ejecución; Segundo, porque existe y se tiene disponibilidad del recurso humano para llevar a cabo la recolección de datos; Tercero, porque se cuenta con los materiales necesarios para su ejecución, así como se cuenta con los conocimientos necesarios, adquiridos por ISIL. Finalmente, por la disponibilidad y predisposición del investigador en la ejecución del presente trabajo de investigación.

## **2.5. Limitaciones**

Entre las principales limitaciones encontradas para el desarrollo de la presente investigación se tiene:

Desde el punto de vista metodológico, se tiene la disponibilidad de las personas de la empresa identificadas como muestra, los cuales están representados por 15 colaboradores de la empresa; para lograr recopilar la información dentro del tiempo planificado. La veracidad que puede tener las respuestas que se obtengan a través del cuestionario, lo cual puede afectar en el desarrollo de la investigación. Motivo por el cual se buscará que los participantes como muestra, sean personas con responsabilidad jerárquica y objetividad para proporcionar confiabilidad en los datos recopilados.

Desde el punto de vista del investigador, fueron la limitación de investigaciones previas, que coincida en la utilización de ambas variables en investigación, las mismas que fueron mitigadas con mayor dedicación en la lectura de las investigaciones para identificar y relacionar las variables en estudio,

dimensiones internas tratadas en las investigaciones que si guardan relación con la presente investigación, que sin embargo no se evidenciaban directamente en el título de la investigación, ni en los objetivos generales planteados.

## 2.6. Plan de actividades del proyecto

A continuación se presenta la Tabla 1 con el plan de actividades propuesto para el presente proyecto de tesis.

**Tabla 1:**

*Plan de actividades a seguir para el desarrollo del presente proyecto*

Objetivo	Estrategia	Tácticas
<b>Objetivo General</b>	<p><b>Estrategia 1:</b> Realizar un análisis exhaustivo de los procesos actuales de compra de materias primas.</p> <p><b>Estrategia 2:</b> Analizar las mejores prácticas de la industria en GC aplicadas PCMP.</p> <p><b>Estrategia 3:</b> Incluir a los empleados en el proceso de identificación de aspectos fundamentales de la GC.</p>	<p><b>Táctica 1.1:</b> Revisar documentos y registros relacionados con el PCMP, identificando puntos de mejora y posibles brechas en la calidad.</p> <p><b>Táctica 1.2:</b> Realizar entrevistas a los trabajadores que participan en el proceso con el fin de recopilar información detallada acerca de las prácticas actuales y posibles áreas de optimización.</p> <p><b>Táctica 2.1:</b> Investigar y recopilar información sobre modelos de GC exitosos en las empresas.</p> <p><b>Táctica 3.1:</b> Organizar sesiones de lluvia de ideas y grupos focales con los empleados para recopilar sus perspectivas sobre aspectos críticos de la GC.</p> <p><b>Táctica 3.2:</b> Implementar encuestas para recoger retroalimentación anónima sobre la percepción de los empleados sobre la calidad en el PC.</p> <p><b>Táctica 3.3:</b> Facilitar reuniones de equipo para discutir y priorizar las dimensiones clave identificadas por los empleados.</p>
<b>Objetivo Específico 1</b>	<p><b>Estrategia 1:</b> Realizar un análisis FODA específico para el PCMP.</p> <p><b>Estrategia 2:</b> Consultar con expertos en GC y procesos de compras.</p>	<p><b>Táctica 1.1:</b> Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas específicas del PC.</p> <p><b>Táctica 1.2:</b> Priorizar los factores críticos a través de un análisis FODA.</p> <p><b>Táctica 1.3:</b> Crear tácticas para capitalizar puntos fuertes y oportunidades, al mismo tiempo que se enfrentan a debilidades y amenazas.</p> <p><b>Táctica 2.1:</b> Identificar y contactar a profesionales con experiencia en GC y procesos de compras en la industria.</p> <p><b>Táctica 2.2:</b> Programar reuniones de consulta para obtener información valiosa sobre factores críticos en la GC.</p> <p><b>Táctica 2.3:</b> Integrar las recomendaciones de los expertos en la estrategia general de GC.</p>

	<p><b>Estrategia 3:</b> Realizar encuestas a los empleados involucrados para recopilar percepciones sobre factores críticos.</p>	<p><b>Táctica 3.1:</b> Diseñar y distribuir encuestas específicas para medir la percepción de los empleados sobre diversos aspectos de la calidad en el PC.  <b>Táctica 3.2:</b> Analizar los resultados de las encuestas para identificar patrones y áreas de preocupación.  <b>Táctica 3.3:</b> Organizar sesiones de retroalimentación con los empleados para discutir los resultados y obtener información adicional.</p>
<p><b>Objetivo Específico 2</b></p>	<p><b>Estrategia 1:</b> Diseñar un modelo de GC específico para el PC.</p> <p><b>Estrategia 2:</b> Implementar un programa de capacitación en GC para los empleados involucrados en el PC.</p>	<p><b>Táctica 1.1:</b> Revisar modelos de GC utilizados en la industria, seleccionando aquellos que mejor se adapten a las necesidades del PC.  <b>Táctica 1.2:</b> Adaptar el modelo seleccionado a las características específicas del PCMP.  <b>Táctica 1.3:</b> Validar el modelo con la participación de empleados clave.</p> <p><b>Táctica 2.1:</b> Desarrollar un plan de capacitación que abarque los aspectos clave de la GC en el PC.  <b>Táctica 2.2:</b> Impartir sesiones de capacitación presenciales y virtuales para garantizar la comprensión y adopción del nuevo modelo.  <b>Táctica 2.3:</b> Evaluar continuamente la efectividad del programa de capacitación y realizar ajustes según sea necesario.</p>

Nota: Elaboración propia.

### 2.6.1. Para abordar el Objetivo General

Se presentan las siguientes estrategias:

**Estrategia 1:** Realizar un análisis exhaustivo de los procesos actuales de compra de materias primas. Para tal fin se desarrollaron las siguientes tácticas:

**Táctica 1.1:** Revisar documentos y registros relacionados con el PC, identificando puntos de mejora y posibles brechas en la calidad. Para lo cual se realiza lo siguiente:

- Se asigna un equipo revisor conformado por el responsable de calidad y producción, quienes se encargan de revisar todos los documentos y registros relacionados con el PC de materias primas, tales como:

Requerimiento de pedido, colocación de pedidos en proveedores, proforma de proveedores, especificaciones técnicas de la materia prima, insumo por proveedor, tiempo de entrega que especifica cada proveedor.

- Se identificaron puntos de mejora en la precisión de los registros, la consistencia en el seguimiento de los procedimientos de compra, tales como:
- Se documentarán las observaciones y recomendaciones para su posterior análisis.

Táctica 1.2: Entrevistar a los empleados involucrados en el proceso para obtener información detallada sobre las prácticas actuales y posibles áreas de optimización. Para lo cual se plantea las siguientes preguntas:

**Tabla 2:**

*Preguntas para entrevista a empleados para analizar el PC*

**Entrevista para analizar el PC:**

1. ¿Existe procedimiento para realizar las compras que incorporen indicadores de calidad e materia prima?
2. ¿Qué indicadores de calidad en compras de materias primas consideras que se deben utilizar?
3. ¿Cada cuánto tiempo o cual considera usted que debería ser la frecuencia de utilización de dichos indicadores?
4. ¿Qué dificultades tiene para que finalmente se elija a un proveedor que no cumpliendo con algunos parámetros requeridos por la empresa sean contratados porque se requiere la materia prima?
5. ¿Con qué frecuencia suceden esas dificultades?

Nota: Elaboración propia.

**Estrategia 2:** Analizar las mejores prácticas de la industria en GC aplicadas al PCMP.

Para tal fin se desarrollaron las siguientes tácticas:

Táctica 2.1: Investigar y recopilar información sobre modelos de GC exitosos en las empresas.

AtlantiCare: Esta empresa de atención médica, establecida en Nueva Jersey, ha destacado por su aplicación efectiva de la GC total. Con una plantilla de 5,000 empleados distribuidos en 25 sedes, AtlantiCare ha implementado mejoras integrales en todas sus áreas operativas. Adoptaron un enfoque basado en el ciclo "planificar, ejecutar, verificar, actuar" para abordar las deficiencias en la comunicación entre el personal. Además, se aseguraron de que todos los nuevos empleados se familiarizaran con la cultura de calidad desde el principio. Como parte de su estrategia, ofrecen una capacitación acelerada sobre el marco de excelencia en el desempeño de la empresa, que organiza los procesos en cinco áreas principales: calidad, servicio al cliente, recursos humanos, crecimiento y desempeño financiero. Después de implementar estos cambios, AtlantiCare triplicó su base de clientes recurrentes y aumentó su participación en el mercado (IMF, 2018).

Warby Parker: Esta empresa emergente se especializa en la venta de gafas y lentes de sol. Warby Parker ha ganado reconocimiento por su enfoque en la calidad de sus productos y su compromiso con la satisfacción del cliente. Utilizan un sistema de control de calidad riguroso para garantizar que cada par de gafas cumpla con los estándares más altos.

Allbirds: Conocida por sus zapatillas de lana y otros productos sostenibles, Allbirds ha logrado un gran éxito en la GC. Su enfoque se centra en la selección de

materiales de alta calidad y en la fabricación responsable. Han ganado la confianza de los clientes al ofrecer productos cómodos y duraderos.

**Estrategia 3:** Involucrar a los empleados en el proceso de identificación de dimensiones clave de GC. Para lo cual se desarrollaron las siguientes tácticas:

Táctica 3.1: Organizar sesiones de lluvia de ideas y grupos focales

- Organizar sesiones de lluvia de ideas con grupos de empleados clave involucrados en el PCMP.
- Establecer grupos focales para discutir aspectos críticos de la GC, como la selección de proveedores, la evaluación de la calidad de las materias primas y los controles de calidad en el proceso de compra (PC).
- Facilitar un ambiente abierto y colaborativo para que los empleados compartan sus perspectivas, experiencias y sugerencias para mejorar la calidad en el PC.
- Registrar todas las ideas y recomendaciones generadas durante las sesiones para su posterior análisis y consideración en el plan de mejora de la GC.

Táctica 3.2: Implementar encuestas de retroalimentación anónima

- Diseñar encuestas anónimas para recopilar la percepción de los empleados sobre la calidad en el PCMP.
- Abordar aspectos como la satisfacción con los proveedores, la eficacia de los controles de calidad, la fiabilidad de los materiales recibidos y cualquier otro aspecto relevante identificado por los empleados en las sesiones de lluvia de ideas y grupos focales.

- Asegurar la confidencialidad de las respuestas para fomentar la honestidad y la franqueza por parte de los empleados.
- Analizar los resultados de las encuestas para identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades para fortalecer la GC en el PC.

Táctica 3.3: Facilitar reuniones de equipo para discutir y priorizar dimensiones clave

- Organizar reuniones de equipo con los empleados para discutir y priorizar las dimensiones clave identificadas durante las sesiones de lluvia de ideas, grupos focales y encuestas.
- Revisar los hallazgos y recomendaciones obtenidos de las diferentes actividades de recopilación de datos.
- Facilitar un proceso estructurado para que los equipos identifiquen y prioricen las áreas de mejora más importantes en términos de GC en el PCMP.
- Establecer metas y acciones específicas para abordar las dimensiones clave identificadas, asignando responsabilidades y plazos claros para su implementación.

### **2.6.2. Para abordar el Objetivo Específico 1**

Se presentan las siguientes estrategias:

**Estrategia 1:** Realizar un análisis FODA específico para el PCMP, para lo cual se presentan las siguientes tácticas:

Táctica 1.1: Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas específicas del PC.

- Identificar las fortalezas del PC, destacando áreas donde la empresa tiene ventajas competitivas o excelencia operativa.

- Identificar las oportunidades que el PC puede aprovechar, como nuevas tecnologías, cambios en el mercado o tendencias emergentes.
- Identificar las debilidades del PC, incluyendo áreas donde la empresa tiene deficiencias o áreas de mejora necesarias.
- Identificar las amenazas externas que podrían afectar negativamente al PC, como la competencia agresiva, cambios en la regulación o fluctuaciones en los precios de las materias primas.

Táctica 1.2: Priorizar los factores críticos a través de un análisis FODA.

**Fortalezas:**

- Experiencia en la producción de filtrantes aromáticos: La empresa cuenta con conocimientos especializados en la producción de este tipo de productos, lo que puede facilitar la implementación de mejoras en la GC.
- Relaciones establecidas con proveedores: La empresa tiene algunas relaciones establecidas con proveedores de materias primas, lo que puede proporcionar una base sólida para negociar mejores términos y condiciones.
- Flexibilidad en la innovación de productos: La naturaleza de los filtrantes aromáticos permite cierta flexibilidad en la innovación de productos, lo que puede ser una ventaja competitiva al adaptarse a las demandas del mercado.

**Oportunidades:**

- Crecimiento del mercado de productos naturales y orgánicos: Existe una creciente demanda de productos naturales y orgánicos en el mercado de

alimentos y bebidas, lo que ofrece una oportunidad para que la empresa capitalice esta tendencia y mejore su oferta de filtrantes aromáticos.

- Tecnología de GC avanzada: La disponibilidad de tecnología avanzada puede permitir a la empresa implementar sistemas más eficientes de GC en el PC, mejorando así la eficiencia y la consistencia en la adquisición de materias primas.

#### **Debilidades:**

- Dependencia de proveedores específicos: La empresa depende en gran medida de proveedores específicos para sus materias primas, puede enfrentar riesgos relacionados con la disponibilidad y la calidad del suministro.
- Falta de sistemas de GC robustos: La empresa carece de sistemas de GC adecuados en el PC, lo que resulta en inconsistencias en la calidad de las materias primas recibidas.
- Competencia en el mercado: La industria de productos aromáticos tiene competencia ruda, lo que puede dificultar la diferenciación de la empresa y la captación de cuota de mercado.

#### **Amenazas:**

- Cambios en la regulación: Cambios en la regulación relacionados con la seguridad alimentaria o los estándares de calidad pueden impactar en los procesos de adquisición de materias primas y requerir ajustes significativos en los procedimientos de la empresa.
- Fluctuaciones en los precios de las materias primas: Las fluctuaciones en los precios de las materias primas pueden afectar la rentabilidad de la empresa y requerir una gestión cuidadosa del presupuesto de compras.

- Cambios en las preferencias del consumidor: Cambios repentinos en las preferencias del consumidor pueden influir en la demanda de productos aromáticos, lo que requiere que la empresa esté atenta a las tendencias del mercado y sea capaz de adaptarse rápidamente.

Táctica 1.3: Desarrollar estrategias para aprovechar fortalezas y oportunidades, así como abordar debilidades y amenazas.

#### **Aprovechar Fortalezas y Oportunidades:**

Expandir la línea de productos: Basándose en la capacidad de producción existente y la experiencia en la fabricación de filtrantes aromáticos, la empresa puede diversificar su línea de productos para incluir una variedad más amplia de fragancias y estilos de filtrantes para atender a diferentes segmentos de mercado.

Desarrollar asociaciones estratégicas: La empresa puede establecer alianzas con fabricantes de té o café para ofrecer sus filtrantes aromáticos como complemento a sus productos. Esto podría abrir nuevas oportunidades de distribución y aumentar la visibilidad de la marca.

Invertir en marketing y branding: Utilizar la calidad y la singularidad de los filtrantes aromáticos como punto de venta diferenciado. Esto podría incluir campañas de marketing dirigidas a consumidores específicos, presencia en redes sociales, y participación en eventos o ferias relacionadas con la industria de alimentos y bebidas.

#### **Abordar Debilidades y Amenazas:**

Mejorar los estándares de calidad: Implementar controles de calidad más estrictos en todas las etapas de producción para garantizar la consistencia y la excelencia del producto final. Esto podría implicar la capacitación del personal, la

actualización de equipos y la implementación de protocolos de control de calidad más rigurosos.

**Diversificar proveedores:** Reducir la dependencia de un solo proveedor de materias primas mediante la búsqueda y la incorporación de múltiples fuentes confiables de ingredientes clave. Esto puede ayudar a mitigar el riesgo de interrupciones en la cadena de suministro y aumentar la flexibilidad en la selección de materiales.

**Monitorear tendencias del mercado:** Estar atento a las tendencias emergentes en la industria de alimentos y bebidas, así como a cambios en las preferencias de los consumidores hacia productos naturales, orgánicos o sostenibles. Asegurarse de que la empresa esté preparada para adaptarse y responder a estos cambios mediante la innovación continua y la actualización de productos.

**Estrategia 2:** Consultar con expertos en GC y procesos de compras. Para lo cual se presentan las siguientes tácticas:

**Táctica 2.1:** Identificar y contactar a profesionales con experiencia en GC y procesos de compras en la industria.

- **Identificación de profesionales:** Investigar y recopilar una lista de profesionales con experiencia en GC y procesos de compras en la industria de productos aromáticos.
- **Contacto inicial:** Establecer contacto con los profesionales identificados a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas o redes profesionales como LinkedIn.

- Invitación a participar: Invitar a los profesionales a participar en reuniones o sesiones de consulta para compartir su experiencia y conocimientos sobre la GC en los procesos de compras.
- Confirmación de participación: Confirmar la disponibilidad y disposición de los profesionales para participar en las actividades de consulta programadas.

En la Tabla 3 se presenta los expertos contactados a la fecha, los cuales pertenecen a la empresa; sin embargo, se espera concretar reunión otros 3 expertos externos a la empresa, los cuales a la fecha no han confirmado una reunión, motivo por el cual no se considera aún en la siguiente tabla.

**Tabla 3:**

*Tabla con información de expertos contactados*

<b>Experto en</b>	<b>Cargo</b>
GC	Responsable del área de calidad
Proceso de producción de filtrantes	Jefe de producción

Nota: Elaboración propia.

Táctica 2.2: Programar reuniones de consulta para obtener información valiosa sobre factores críticos en la GC. A continuación se presentan el planteamiento a seguir para esta estrategia.

1. Planificación de reuniones:
  - Día de la semana: Los martes y jueves.
  - Horario: De 10:00 a 12:00 a.m.
  - Duración: 2 horas por reunión.
  - Frecuencia: Reuniones semanales durante un mes.
2. Preparación de temas:
  - Semana 1: Enfoque en la selección de proveedores.

- Semana 2: Enfoque en la evaluación de la calidad de las materias primas.
- Semana 3: Enfoque en los controles de calidad en el PC.
- Semana 4: Revisión general y síntesis de recomendaciones.

### 3. Conducción de reuniones:

- Semana 1: Martes - Selección de Proveedores
  - Presentación inicial sobre el tema.
  - Discusión abierta y análisis de mejores prácticas.
  - Sesión de preguntas y respuestas.
- Semana 2: Jueves - Evaluación de Calidad de Materias Primas
  - Presentación inicial sobre el tema.
  - Casos de estudio y ejemplos prácticos.
  - Sesión de preguntas y respuestas.
- Semana 3: Martes - Controles de Calidad en el PC.
  - Presentación inicial sobre el tema.
  - Análisis de procedimientos actuales y posibles mejoras.
  - Sesión de preguntas y respuestas.
- Semana 4: Jueves - Revisión General y Síntesis de Recomendaciones
  - Recapitulación de los puntos clave discutidos en las reuniones anteriores.
  - Identificación de recomendaciones clave.
  - Acuerdo sobre acciones a seguir y próximos pasos.

### 4. Registro de información:

- Designar un facilitador para tomar notas detalladas durante cada reunión.
- Documentar los puntos destacados, recomendaciones clave y acciones acordadas en un informe final.

Táctica 2.3: Integrar las recomendaciones de los expertos en la estrategia general de GC. Después de desarrollar la táctica 2.2, se requiere:

1. Análisis de recomendaciones:
  - Día de la semana: Lunes.
  - Horario: De 9:00 a 11:00 a.m.
  - Duración: 2 horas.
  - Frecuencia: Reunión única al finalizar las reuniones de consulta.
2. Priorización de acciones:
  - Día de la semana: Miércoles.
  - Horario: De 10:00 a.m. a 12:00 p.m.
  - Duración: 2 horas.
  - Frecuencia: Reunión única al día siguiente de la reunión de análisis.
3. Desarrollo de estrategias:
  - Día de la semana: Viernes.
  - Horario: De 9:30 a.m. a 12:30 p.m.
  - Duración: 3 horas.
  - Frecuencia: Reunión única al finalizar la priorización de acciones.
4. Monitoreo y seguimiento:
  - Día de la semana: Los viernes de cada dos semanas.
  - Horario: De 10:00 a.m. a 11:00 a.m.

- Duración: 1 hora.
- Frecuencia: Reuniones quincenales para monitorear el progreso y ajustar estrategias si es necesario.

**Estrategia 3:** Realizar encuestas a los empleados involucrados para recopilar percepciones sobre factores críticos.

Táctica 3.1: Diseñar y distribuir encuestas específicas para medir la percepción de los empleados sobre diversos aspectos de la calidad en el PC:

**Tabla 4:**

*Encuesta a empleados para medir la percepción de los empleados sobre diversos aspectos de la calidad en el PC*

Estimado/a empleado/a,

Agradecemos tu participación en esta encuesta, diseñada para recopilar tu percepción sobre la calidad en el PCMP en nuestra empresa. Tus respuestas son fundamentales para identificar áreas de mejora y fortalezas en nuestro proceso de adquisición. Por favor, responde con honestidad y franqueza.

**1. Selección de Proveedores:**

1.1. ¿Consideras que la selección de proveedores se realiza de manera adecuada para garantizar la calidad de las materias primas?

Sí ( ) No ( ) No estoy seguro/a ( )

1.2. ¿Crees que los criterios utilizados para seleccionar proveedores son claros y transparentes?

Sí ( ) No ( ) No estoy seguro/a ( )

**2. Evaluación de la Calidad de las Materias Primas:**

2.1. ¿Cómo calificarías la calidad de las materias primas recibidas en términos de consistencia y conformidad con nuestras especificaciones?

Excelente ( ) Buena ( ) Regular ( ) Deficiente ( )

2.2. ¿Sientes que los controles de calidad son suficientes para detectar posibles problemas con las materias primas recibidas?

Sí ( ) No ( ) No estoy seguro/a ( )

**3. Procedimientos de Compras:**

3.1. ¿Crees que los procedimientos de compras son eficientes en términos de tiempo y recursos?

Sí ( ) No ( ) No estoy seguro/a ( )

3.2. ¿Hay alguna área específica en la que crees que se podrían hacer mejoras en el PC? Por favor, especifica.

**4. Colaboración y Comunicación:**

4.1. ¿Cómo evaluarías la comunicación entre los departamentos involucrados en el PC?

Excelente ( ) Buena ( ) Regular ( ) Deficiente ( )

4.2. ¿Sientes que hay suficiente colaboración entre los departamentos para garantizar la calidad en el PC?

Sí ( ) No ( ) No estoy seguro/a ( )

**5. Comentarios Adicionales:**

Por favor, si tienes algún comentario adicional o sugerencia sobre cómo mejorar la calidad en el PC, no dudes en compartirlo aquí.

Nota: Elaboración propia.

Táctica 3.2: Analizar los resultados de las encuestas para identificar patrones y áreas de preocupación.

Táctica 3.3: Organizar sesiones de retroalimentación con los empleados para discutir los resultados y obtener información adicional.

A continuación se presentan las consideraciones a seguir para lograr la táctica 3.3:

1. Planificación de sesiones:

- Seleccionar fechas y horarios convenientes para las sesiones de retroalimentación.
- Programar las sesiones en momentos que no interfieran con las actividades diarias del personal.
- Anunciar las fechas y horarios con anticipación para que los empleados puedan planificar su participación.

2. Preparación de materiales:

- Preparar una presentación que resuma los resultados de la encuesta y destaque los hallazgos clave.
- Preparar materiales visuales, como gráficos o tablas, para facilitar la comprensión de los datos por parte de los empleados.
- Preparar preguntas guía para dirigir la discusión y fomentar la participación activa de los empleados.

3. Facilitación de sesiones:

- Iniciar cada sesión con una breve introducción sobre el propósito de la reunión y los objetivos que se esperan alcanzar.
- Presentar los resultados de la encuesta de manera clara y objetiva, destacando tanto los aspectos positivos como las áreas de mejora identificadas.

- Invitar a los empleados a compartir sus opiniones, comentarios y sugerencias sobre los resultados presentados.
- Fomentar la discusión abierta y constructiva, asegurándose de escuchar activamente las opiniones de todos los participantes.
- Utilizar las preguntas guía preparadas para dirigir la conversación y profundizar en áreas específicas según sea necesario.

#### 4. Recopilación de información adicional:

- Registrar cuidadosamente los comentarios y sugerencias de los empleados durante las sesiones de retroalimentación.
- Identificar temas recurrentes o áreas de preocupación que requieran una atención especial.
- Agradecer a los empleados por su participación y asegurarles que sus opiniones serán tenidas en cuenta en el proceso de mejora continua.

#### 5. Seguimiento y acción:

- Analizar los comentarios y sugerencias recopilados durante las sesiones de retroalimentación.
- Identificar acciones concretas que puedan implementarse para abordar las áreas de mejora identificadas.
- Comunicar de manera transparente las acciones planificadas y el progreso realizado hacia la implementación de mejoras.
- Establecer mecanismos para monitorear y evaluar el impacto de las acciones tomadas en la percepción y la calidad del PC.

### **2.6.3. Para abordar el Objetivo Específico 2**

Se presentan las siguientes estrategias:

**Estrategia 1:** Diseñar un modelo de GC específico para el PC. Para lo cual se requiere desarrollar las siguientes tácticas:

Táctica 1.1: Revisar modelos de GC utilizados en la industria, seleccionando aquellos que mejor se adapten a las necesidades del PC.

1. Investigación de modelos de GC:

- Realizar una investigación exhaustiva sobre los diferentes modelos de GC utilizados en la industria, como ISO 9001, Seis Sigma, Total Quality Management (TQM), entre otros.
- Evaluar las características y requisitos de cada modelo en relación con las necesidades específicas del PC de materias primas.
- Identificar los modelos que mejor se ajusten a los objetivos y la estructura organizativa de la empresa.

2. Análisis comparativo:

- Realizar un análisis comparativo detallado de los modelos seleccionados, destacando sus fortalezas, debilidades y áreas de aplicabilidad.
- Evaluar cómo cada modelo aborda los aspectos críticos del PC, como la selección de proveedores, la evaluación de la calidad de las materias primas y los controles de calidad.

3. Selección del modelo:

- Basándose en el análisis comparativo, seleccionar el modelo de GC que mejor se adapte a las necesidades y objetivos del PCMP.
- Considerar factores como la compatibilidad con los procesos existentes, la facilidad de implementación y la capacidad para impulsar mejoras significativas en la calidad.

Táctica 1.2: Adaptar el modelo seleccionado a las características específicas del PC de materias primas.

1. Análisis del PC:

- Realizar un análisis detallado del PCMP, identificando sus características específicas, puntos críticos y áreas de mejora.
- Documentar cada paso del proceso, desde la identificación de necesidades hasta la recepción de las materias primas, destacando los roles y responsabilidades de cada parte involucrada.

2. Alineación con el modelo seleccionado:

- Identificar los elementos del modelo de GC seleccionado que se pueden aplicar directamente al PCMP.
- Adaptar los principios y prácticas del modelo para que se ajusten a las particularidades del PC, asegurando su relevancia y efectividad.

3. Desarrollo de procedimientos y herramientas:

- Desarrollar procedimientos y herramientas específicas basadas en el modelo seleccionado para guiar y estandarizar el PCMP.
- Definir indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir la eficacia y la conformidad con los estándares de calidad establecidos por el modelo.

Táctica 1.3: Validar el modelo con la participación de empleados clave.

1. Sesiones informativas:

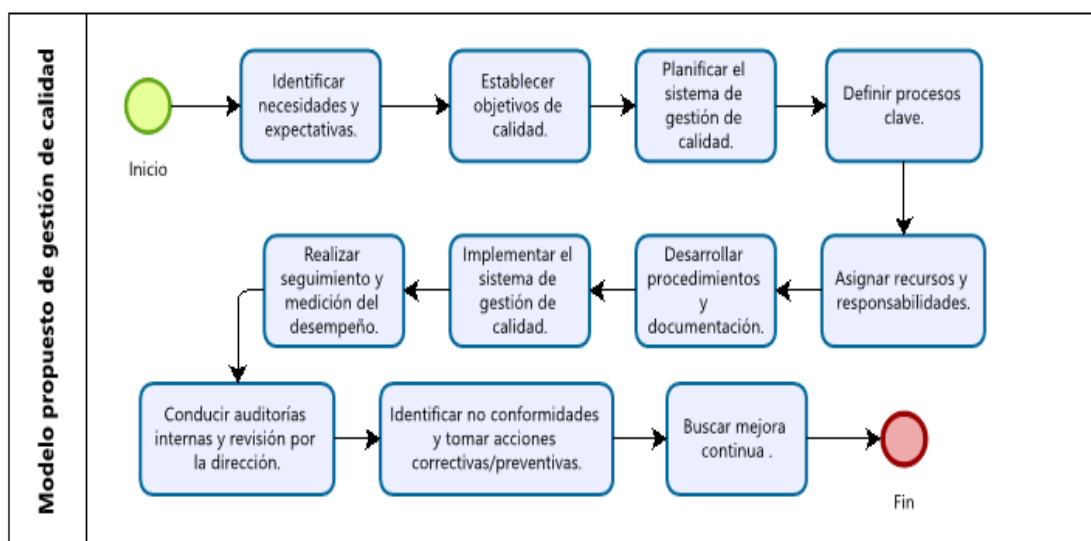
- Organizar sesiones informativas para explicar el modelo de GC adaptado a los empleados clave involucrados en el PCMP.

- Proporcionar una visión general del modelo, resaltando su importancia y los beneficios esperados para el PC.
2. Obtención de retroalimentación:
- Facilitar sesiones de retroalimentación donde los empleados clave puedan compartir sus opiniones, preguntas y preocupaciones sobre el modelo adaptado.
  - Fomentar la participación activa y abierta, brindando un entorno seguro para expresar ideas y comentarios.
3. Evaluación y ajustes:
- Evaluar la retroalimentación recibida y realizar ajustes necesarios en el modelo adaptado para abordar inquietudes y sugerencias.
  - Comunicar de manera transparente los cambios realizados y los motivos detrás de ellos para mantener la confianza y el compromiso de los empleados.

En la siguiente figura se presenta el modelo de GC propuesto.

**Figura 1:**

*Modelo propuesto de GC*



Nota: Elaboración propia.

**Estrategia 2:** Implementar un programa de capacitación en GC para los empleados involucrados en el PC. Para lo cual se debe desarrollar las siguientes tácticas:

Táctica 2.1: Desarrollar un plan de capacitación que abarque los aspectos clave de la GC en el PC.

Establecimiento de objetivos claros y medibles para el programa de capacitación:

- Reducción de errores en la selección de proveedores en un 20% en los próximos 6 meses.
- Aumento del cumplimiento de los estándares de calidad de las materias primas en un 15% en el próximo año.
- Mejora en la eficiencia de los controles de calidad, reduciendo el tiempo de inspección en un 30% en los próximos 9 meses.

Definición de los temas y contenido a cubrir en el programa de capacitación:

- Selección de proveedores: criterios para evaluar la confiabilidad, calidad y cumplimiento de los proveedores.
- Evaluación de materias primas: métodos de evaluación sensorial y análisis de laboratorio para asegurar la calidad y consistencia de las materias primas.
- Implementación de controles de calidad: técnicas para establecer y mantener procesos de control de calidad efectivos en todo el PC.

Determinación de la duración total del programa de capacitación y la frecuencia de las sesiones:

- Considerando la complejidad de los temas y la disponibilidad de los participantes, el programa de capacitación podría tener una duración total de 6 meses, con sesiones semanales de 2 horas cada una. Esto proporcionaría un total de 24 sesiones de capacitación, permitiendo un enfoque detallado en cada aspecto del PCMP.

Táctica 2.2: Impartir sesiones de capacitación presenciales y virtuales para garantizar la comprensión y adopción del nuevo modelo.

Planificación de sesiones:

- Sesiones presenciales: Se programarán dos sesiones presenciales a la semana, los martes y jueves, de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. Estas sesiones se llevarán a cabo en la sala de conferencias de la empresa.
- Sesiones virtuales: Se organizarán sesiones virtuales los miércoles de cada semana, de 3:00 p.m. a 5:00 p.m., utilizando plataformas de videoconferencia como Zoom o Microsoft Teams. Esto permitirá la participación de empleados que trabajan remotamente o en diferentes ubicaciones.

Desarrollo de materiales de capacitación:

- Se desarrollarán materiales de capacitación digitales accesibles en cualquier momento para los participantes. Estos incluirán presentaciones en PowerPoint, documentos PDF con resúmenes y guías de referencia que estarán disponibles en el sistema de gestión de aprendizaje de la empresa.

Implementación de sesiones presenciales:

- Se asignará un facilitador capacitado para dirigir las sesiones presenciales. Este facilitador proporcionará explicaciones claras, realizará actividades prácticas y fomentará la participación de los asistentes.
- Se garantizará que se cumplan los protocolos de seguridad, incluido el distanciamiento social y el uso de mascarillas, durante las sesiones presenciales para proteger la salud de los participantes.

#### Impartición de sesiones virtuales:

- Se enviarán enlaces de acceso a las sesiones virtuales junto con los materiales de capacitación a todos los participantes con anticipación.
- Durante las sesiones virtuales, se utilizarán herramientas interactivas como encuestas en tiempo real y salas de chat para fomentar la participación y el compromiso de los participantes.

#### Evaluación de la comprensión:

- Se realizarán cuestionarios cortos al finalizar cada sesión de capacitación, tanto presencial como virtual, para evaluar la comprensión de los participantes sobre los conceptos presentados.
- Se proporcionará retroalimentación inmediata a través de los resultados de los cuestionarios y se aclararán cualquier duda o malentendido para garantizar una comprensión completa del nuevo modelo de GC.

#### Seguimiento y apoyo continuo:

- Se programarán reuniones de seguimiento mensuales para revisar el progreso en la implementación del nuevo modelo y abordar cualquier problema o pregunta que surja.

- Se designará un punto de contacto dedicado para proporcionar apoyo adicional y responder a las consultas de los participantes fuera de las sesiones programadas.

Táctica 2.3: Evaluar continuamente la efectividad del programa de capacitación y realizar ajustes según sea necesario:

Implementación de la evaluación:

- Establecimiento de un calendario para las evaluaciones: Se programarán evaluaciones periódicas del programa de capacitación los primeros viernes de cada mes, de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. Esto permitirá recopilar datos consistentes y garantizar que las evaluaciones se realicen de manera oportuna.
- Metodología de evaluación: Durante las evaluaciones, se utilizarán múltiples métodos, como encuestas en línea y entrevistas individuales. Las encuestas estarán disponibles durante una semana después de la sesión de evaluación para dar a todos los participantes la oportunidad de completarlas.
- Recopilación de datos: Los datos recopilados se ingresarán en una base de datos centralizada y se analizarán para identificar tendencias y áreas de mejora. Es importante garantizar la confidencialidad y la anonimidad de las respuestas de los participantes.
- Comunicación de los resultados: Después de cada evaluación, se preparará un informe resumiendo los resultados y las conclusiones clave. Este informe se compartirá con el equipo de capacitación y los líderes

relevantes para informar sobre los hallazgos y tomar decisiones informadas sobre ajustes en el programa de capacitación.

Análisis de resultados:

- Analizar los resultados de las evaluaciones para identificar tendencias, áreas de fortaleza y áreas de mejora del programa de capacitación.
- Comparar los datos obtenidos con los objetivos del programa y las métricas establecidas para determinar si se están alcanzando los resultados deseados.

Toma de decisiones y ajustes:

- Utilizar los hallazgos del análisis para tomar decisiones informadas sobre posibles ajustes en el programa de capacitación.
- Realizar ajustes según sea necesario, como revisar el contenido del curso, cambiar la metodología de enseñanza o agregar nuevos módulos de capacitación para abordar áreas de debilidad identificadas.

Seguimiento continuo:

- Establecer un proceso de seguimiento continuo para monitorear la implementación de los ajustes realizados y evaluar su efectividad.
- Mantener una comunicación abierta con los participantes y el equipo de capacitación para recopilar retroalimentación adicional y garantizar que el programa de capacitación evolucione según las necesidades cambiantes de la empresa y el personal.

Como complemento, adicionalmente se presenta un plan de GC dirigido a los clientes, con la finalidad de fidelizarlo y dar a conocer que la empresa ofrece filtrantes de altos estándares de calidad en sus diversas presentaciones.

Tabla 5:

plan de GC para clientes de filtrantes aromáticos

**Comunicación Transparente:**

Desarrollar materiales de marketing y comunicación que resalten los estándares de calidad de nuestros filtrantes aromáticos.



Proporcionar información detallada sobre los procesos de fabricación y los controles de calidad implementados.



**Degustaciones y Eventos Promocionales:**

Organizar eventos de degustación donde los clientes puedan probar nuestros filtrantes aromáticos y experimentar su calidad de primera mano.

Participar en ferias y eventos relacionados con la industria para exhibir nuestros productos y compartir información sobre su calidad.



**Certificaciones y Reconocimientos:**

Obtener certificaciones de calidad reconocidas que validen la excelencia de nuestros filtrantes aromáticos, como ISO 9001 u otras certificaciones específicas del sector.

Destacar cualquier premio o reconocimiento recibido por la calidad de nuestros productos

En desarrollo

en nuestras comunicaciones con los clientes.

**Programas de Fidelización:**

Implementar programas de fidelización que recompensen a los clientes por su lealtad a nuestra marca, ofreciendo descuentos, promociones especiales o regalos exclusivos.

Solicitar retroalimentación regular de los clientes para comprender sus necesidades y expectativas, y adaptar nuestros productos y servicios en consecuencia.

- Registro de clientes
- Promociones especiales
- Acumulación de puntos
- Encuesta de satisfacción de clientes

**Garantía de Satisfacción del Cliente:**

Ofrecer una garantía de satisfacción del cliente que asegure a los consumidores que estamos comprometidos con la calidad y su satisfacción.

Establecer un proceso claro y fácil para que los clientes puedan realizar devoluciones o solicitar reembolsos en caso de insatisfacción con nuestros productos.

- De calidad de producto
- De frescura y aroma.

Nota: Elaboración propia.

## 2.7. Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros.

A continuación se describe la metodología a utilizar en la presente investigación:

La investigación cuantitativa emplea un proceso sistemático de recolección de datos cuantitativos, como encuestas, cuestionarios o mediciones, con el fin de obtener información objetiva y cuantificable (Hernández & Mendoza, 2018). Luego, se utilizará el análisis estadístico para interpretar los datos y llegar a conclusiones respaldadas por evidencia numérica (Salgado, 2018). La investigación cuantitativa

se caracteriza por su enfoque en la objetividad, la replicabilidad y la generalización de los resultados a una población más amplia (Baena, 2017).

En ese sentido, la presente investigación a desarrollar es cuantitativa, porque se basa en datos numéricos y estadísticas para analizar y responder preguntas de investigación, por ello se utilizará el método de recolección de datos estructurado a través del instrumento denominado encuesta.

Por otro lado, la técnica de la encuesta es un método de recopilación de datos que implica la formulación de preguntas estructuradas o la presentación de afirmaciones a un grupo de individuos o participantes con el propósito de obtener información específica sobre un tema o fenómeno de interés (Hernández & Mendoza, 2018).

Mientras que un cuestionario es un instrumento de investigación compuesto por un conjunto de preguntas estructuradas o afirmaciones que se presentan a los participantes con el propósito de recopilar información específica sobre un tema o fenómeno de interés (Salgado, 2018). El cuestionario puede presentar una estructura de respuestas cerradas para medir aquello que se investiga (Hernández & Mendoza, 2018).

Es por ello que la técnica a aplicar para esta investigación se define con la encuesta, mientras que la herramienta o instrumento a utilizar será el cuestionario, el cual estará conformado por preguntas de acuerdo a los indicadores propuestos, los mismos que permitirán medir las dimensiones, y éstas a las variables respectivas (GC y producción). Es importante indicar que el cuestionario a diseñar tendrá 5 alternativas de respuesta bajo la escala de Likert.

Entonces, el modelo de investigación que se va seguir es aplicada, con enfoque cuantitativo. La herramienta o técnica será la encuesta y el instrumento a

utilizar el cuestionario, es así que en el Anexo 1 se presenta la Matriz de Operacionalización de Variables en investigación y en Anexo 2 el diseño del instrumento, cuestionario que permitirá medir a las variables en investigación, el mismo que se ha formulado por cada variable en investigación, el cual consta de 8 ítems totales, de los cuales los 4 primeros permitirán medir la variable independiente GC y los otros 4 ítems permitirán medir a la variable dependiente Producción. Este instrumento será aplicado a la totalidad de la población, la misma que será utilizada como muestra y está conformada por 15 colaboradores de la empresa.

### ***2.7.1. Análisis y Aplicación de Instrumentos***

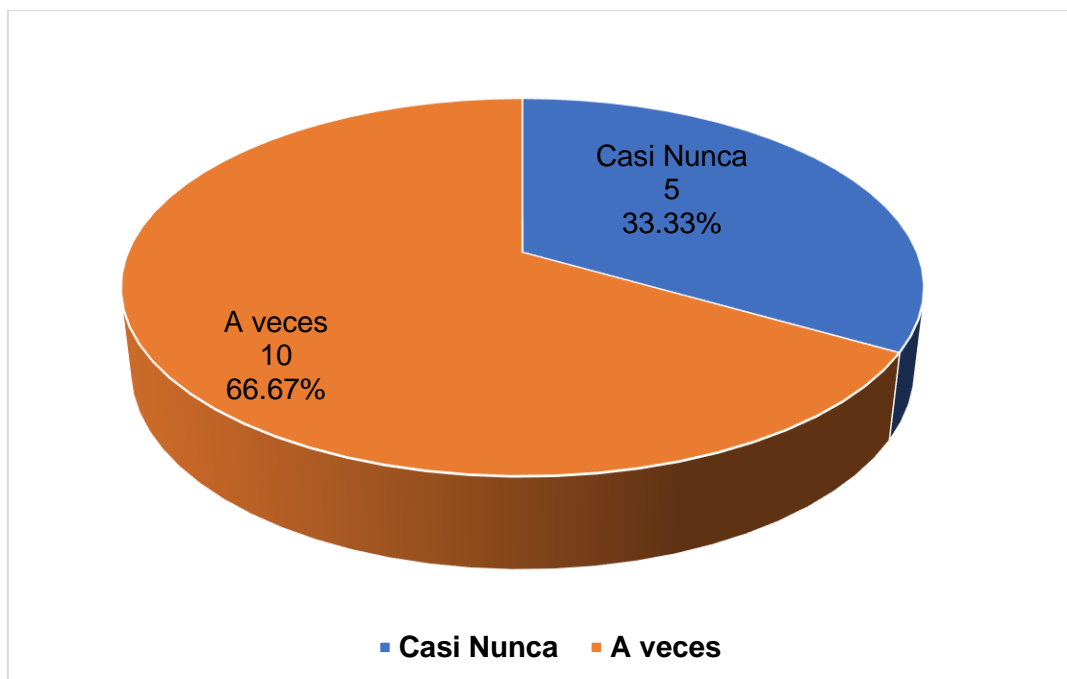
El instrumento principal de recolección de datos aplicado para la presente investigación fue la encuesta, la cual fue aplicada a 15 colaboradores de la empresa en estudio, los cuales tienen conocimiento de la GC en el PCMP que se realizan para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024. Es preciso indicar que los 15 colaboradores forman parte de la población y a la vez de la muestra, debido a que la cantidad de población es manejable para la aplicación del cuestionario. Entonces, los datos fueron recogidos en la empresa Herbi S.A.C. ubicado en Lima. Los resultados de la encuesta se presentan a continuación, mientras que en el Anexo 4 se presenta la tabulación de resultados obtenidos en la recopilación de datos a través del cuestionario.

### ***2.7.2. Análisis de Resultados de la Variable Independiente: GC***

**Planificar.** En la Figura 2, se presenta los resultados de frecuencia a la pregunta 1.

Figura 2:

Frecuencia de la dimensión planificar, estructurada como GC



Nota: Elaboración propia.

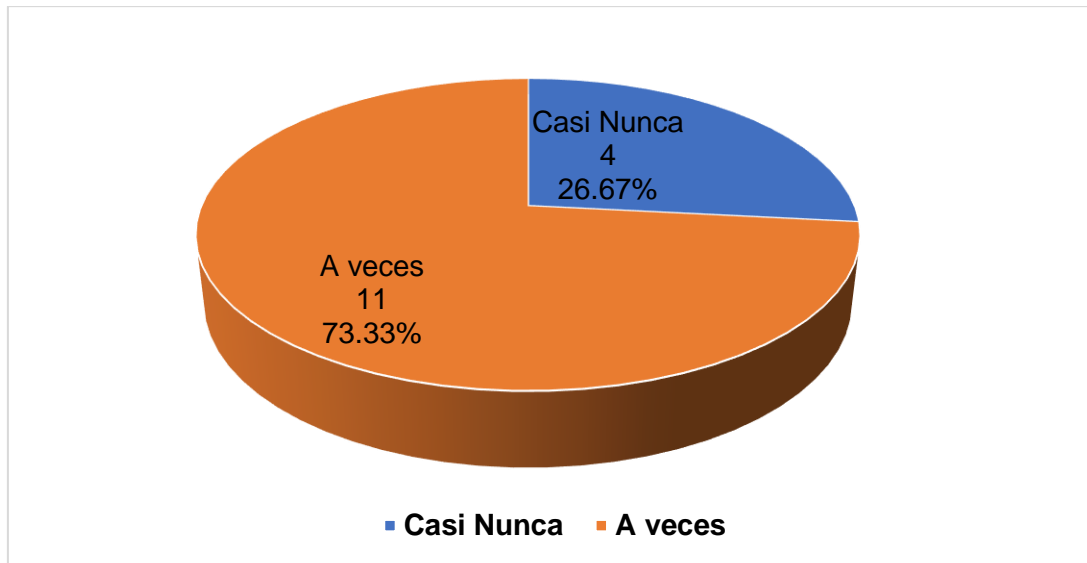
La planificación en una empresa es fundamental, ya que establece el rumbo estratégico y define metas concretas. Conocer esta fase permite a la empresa anticipar desafíos, asignar recursos de manera eficiente y alinear los esfuerzos de todos los niveles hacia un objetivo común. La planificación proporciona una estructura sólida para la toma de decisiones informadas, facilita la coordinación de actividades y contribuye a la coherencia y consistencia en las operaciones diarias. En ese sentido, la presente figura evidencia que la planificación sólo se aplica a veces en un 66.67%, mientras que casi nunca 33.33%, lo que quiere decir que no se aplica una planificación constante de la gestión de compras en la empresa.

**Hacer.** En la Figura 3, se presenta los resultados de frecuencia a la pregunta

2.

Figura 3:

Frecuencia de la dimensión hacer, estructurada como GC



Nota: Elaboración propia.

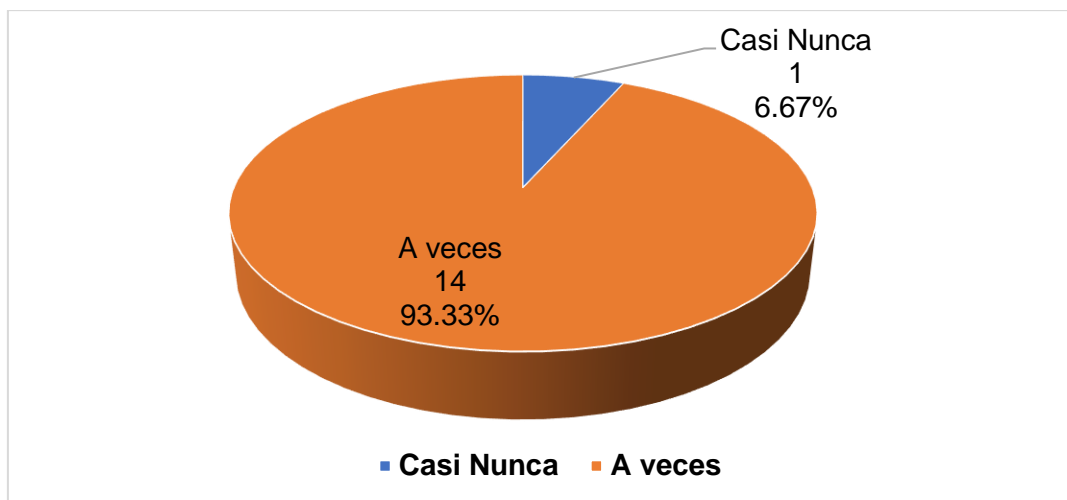
La ejecución efectiva, representada por la fase "Hacer", es la materialización de los planes elaborados durante la planificación. Conocer esta etapa es crucial para asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente, los procesos se activen correctamente y se logren los resultados deseados. La fase de "Hacer" requiere una gestión diligente y la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes, garantizando que las acciones implementadas estén alineadas con los objetivos estratégicos.

En ese sentido, la presente figura evidencia que no se aplica mejoras sólo se aplica a veces en un 73.33%, mientras que casi nunca 26.67%, lo que quiere decir que no se aplica una ejecución constante de la gestión de compras en la empresa, debido justamente a que no existe una planificación constante de la misma.

**Verificar.** En la Figura 4, se presenta los resultados de frecuencia a la pregunta 3.

Figura 4:

Frecuencia de la dimensión verificar, estructurada como GC



Nota: Elaboración propia.

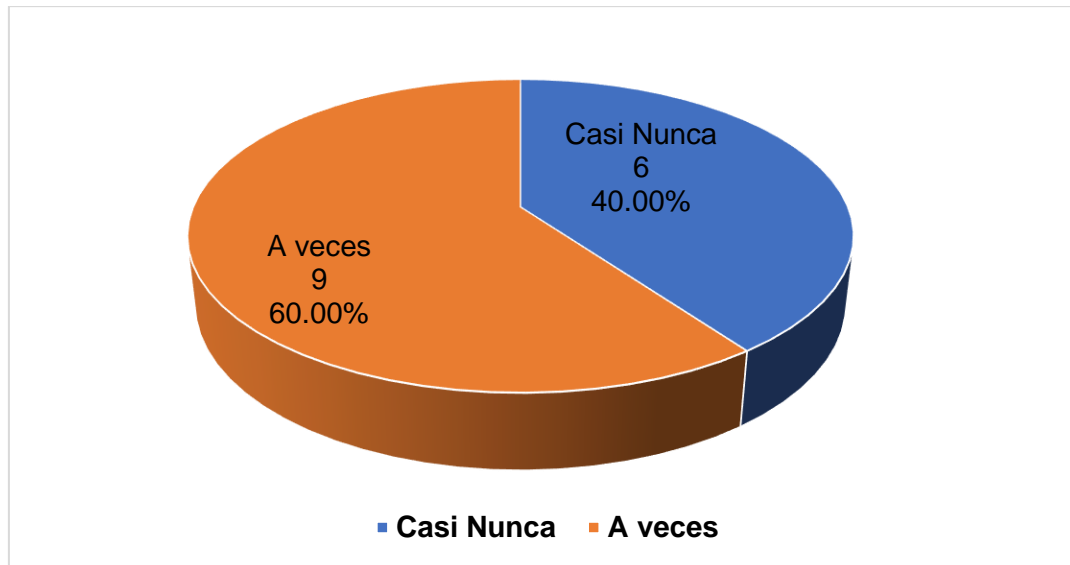
La fase de "Verificar" desempeña un papel crítico al evaluar los resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos. Conocer esta etapa permite a la empresa identificar áreas de mejora, analizar el rendimiento real y tomar decisiones informadas. La retroalimentación obtenida durante la verificación se convierte en un recurso valioso para ajustar estrategias, corregir desviaciones y optimizar continuamente los procesos operativos.

En ese sentido, la presente figura evidencia que no se aplica verificación de mejoras sólo se aplica a veces en un 93.33%, mientras que casi nunca 6.67%, lo que quiere decir que no se aplica una verificación constante de la gestión de compras en la empresa, debido justamente a que no existe una ejecución de mejoras alguna, y de existir tampoco se realiza verificaciones de su ejecución ni cumplimiento.

**Actuar.** En la Figura 5, se presenta los resultados de frecuencia a la pregunta 4.

Figura 5:

Frecuencia de la dimensión actuar, estructurada como GC



Nota: Elaboración propia.

La fase "Actuar" es esencial para la mejora continua en una empresa. Conocer y aplicar esta etapa implica la capacidad de adaptarse y ajustar estrategias en función de la retroalimentación recibida durante la verificación. La flexibilidad para tomar decisiones informadas y la disposición para implementar cambios efectivos son fundamentales para mantener la relevancia y la competitividad en un entorno empresarial dinámico. La fase de "Actuar" cierra el ciclo PHVA, preparando a la empresa para nuevos ciclos de mejora continua.

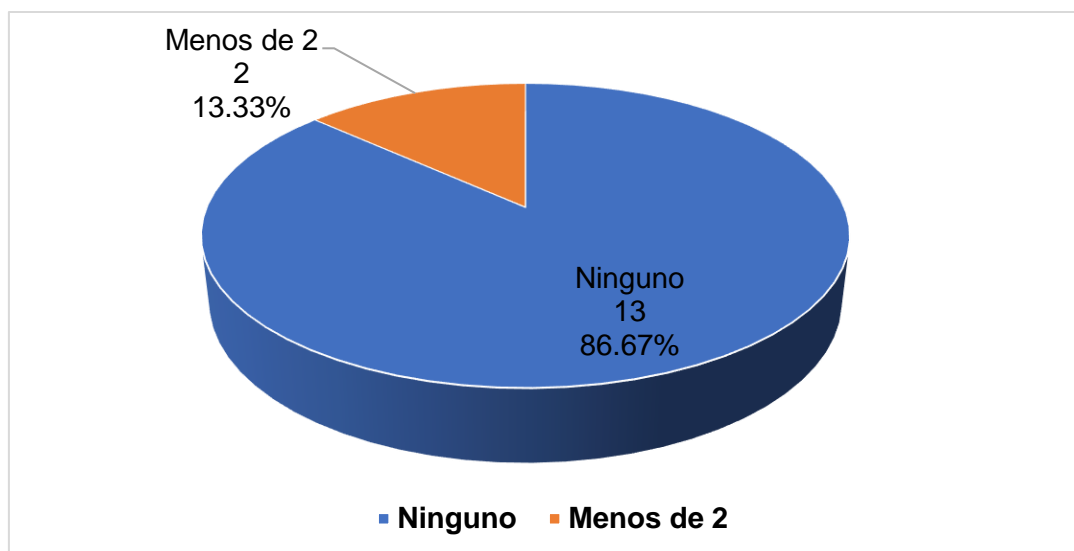
En ese sentido, la presente figura evidencia que no se actúa antes resultados obtenidos y en todo caso, cuando se aplica, ésta es a veces en un 60%, mientras que casi nunca 40%, lo que quiere decir que no se aplica una toma de acción constante de los resultados obtenidos en la gestión de compras en la empresa, debido a que no existe una aplicación de mejoras en dicha área.

### 2.7.3. Análisis de Resultados de la Variable Dependiente: Producción

**Análisis de Proceso.** En la Figura 6, se presenta los resultados de frecuencia a la pregunta 5.

**Figura 6:**

*Frecuencia de la dimensión análisis de procesos analizados, estructurada como parte de la producción*



Nota: Elaboración propia.

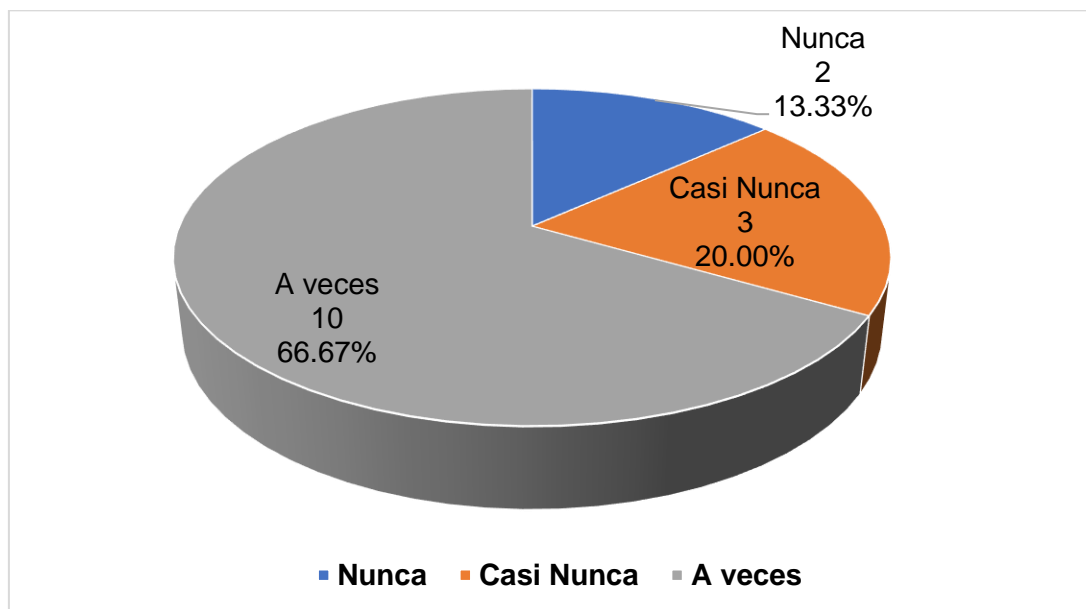
El análisis de proceso en una empresa es esencial para comprender a fondo cómo se llevan a cabo las actividades operativas. Conocer esta fase permite identificar ineficiencias, cuellos de botella y áreas de mejora en los procedimientos existentes. El análisis de proceso proporciona una visión detallada de la secuencia de actividades, facilitando la toma de decisiones informadas para optimizar la cadena de producción y aumentar la efectividad operativa.

Es así que la figura evidencia que no existe análisis de procesos en la gestión de compras en 86.67%, donde sólo se evidencia al menos 2 mejoras realizadas con 13.33%, lo cual evidencia la necesidad de tomar medidas de acción correctivas para mejorar la gestión de compras.

**Optimización de Procesos.** En la Figura 7, se presenta los resultados de frecuencia a la pregunta 6.

**Figura 7:**

*Frecuencia de la dimensión optimización de procesos, estructurada como parte de la producción*



Nota: Elaboración propia.

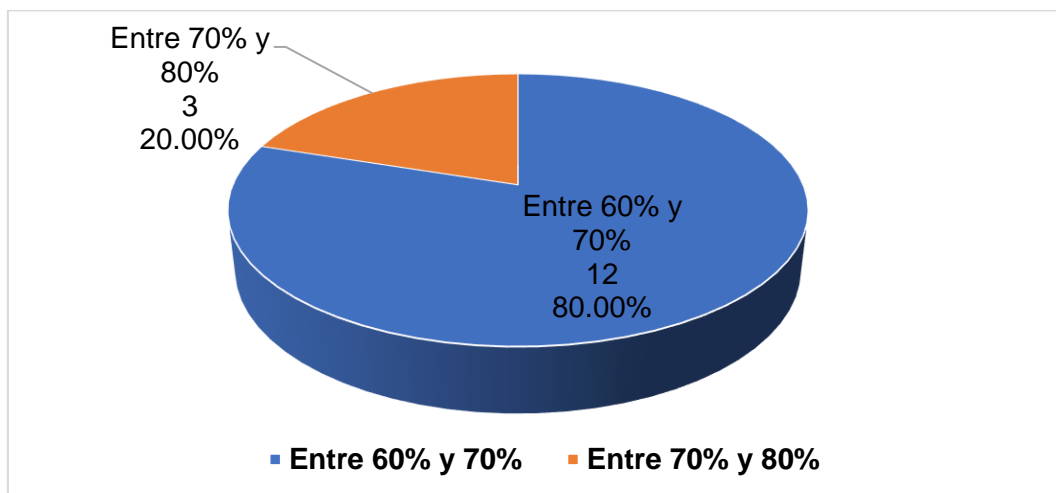
La optimización de procesos es vital para mejorar la eficiencia y la calidad en una empresa. Comprender esta fase implica la búsqueda constante de maneras de simplificar tareas, eliminar redundancias y maximizar la productividad. La optimización no solo se centra en la reducción de costos, sino también en mejorar la calidad del producto o servicio entregado, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y fortalece la posición competitiva de la empresa en el mercado. En la figura se observa

Es así que la figura evidencia que existe una optimización de procesos en la gestión de compras en 66.67% calificada como a veces, donde sólo se evidencia casi nunca con 20%, lo cual evidencia la necesidad de tomar medidas de acción correctivas para mejorar la gestión de compras.

**Eficiencia del Proceso.** En la Figura 8, se presenta los resultados de frecuencia a la pregunta 7.

**Figura 8:**

*Frecuencia de la dimensión eficiencia del proceso, estructurada como parte de la producción*



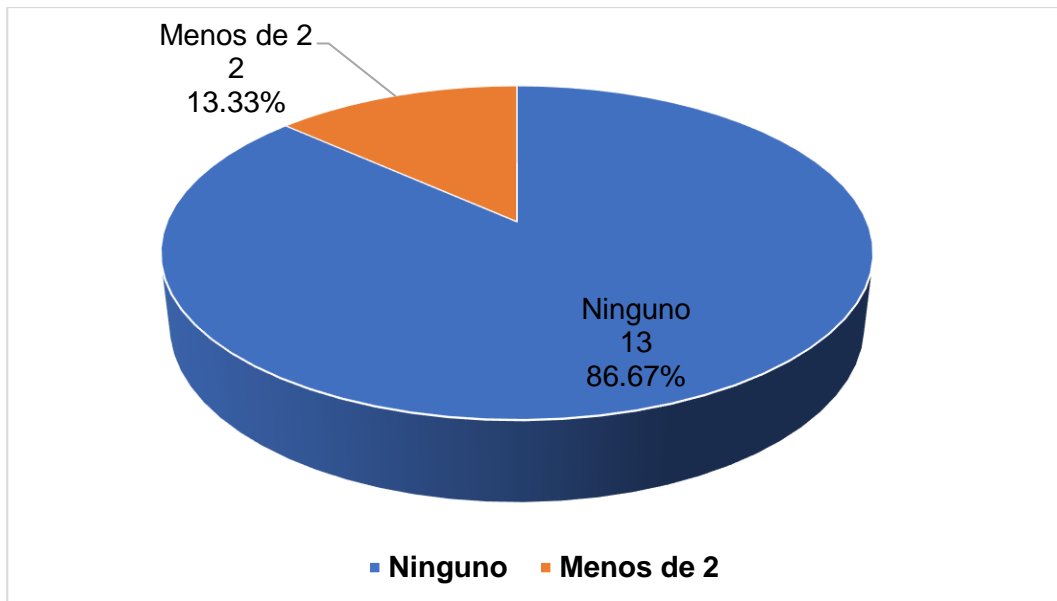
Nota: Elaboración propia.

La eficiencia en una empresa es un factor clave para el logro de objetivos y la maximización de recursos. Conocer este componente implica buscar constantemente formas de realizar tareas de manera efectiva, minimizando el desperdicio de recursos, tiempo y esfuerzo. La eficiencia no solo impacta en la productividad interna, sino que también juega un papel crucial en la capacidad de la empresa para adaptarse rápidamente a cambios en el entorno empresarial y satisfacer las demandas del mercado de manera ágil. Es así que la figura evidencia que existe una eficiencia del proceso en la gestión de compras entre 70% y 80% en 20% y entre 70% y 80% en 80%, Lo cual evidencia que la eficiencia del PC no supera el 70%, lo cual es crítico y se requiere tomar medidas correctivas de acción.

**Estandarización de Métodos de Trabajo.** En la Figura 9, se presenta los resultados de frecuencia a la pregunta 8.

Figura 9:

*Frecuencia de la dimensión estandarización de métodos de trabajo, estructurada como parte de la producción*



Nota: Elaboración propia.

La estandarización de métodos de trabajo es fundamental para garantizar consistencia y calidad en la producción. Comprender esta fase implica la creación y aplicación de procedimientos uniformes en todas las fases de operación. La estandarización no solo facilita la formación de empleados, sino que también establece una base para la medición y mejora continua. Al estandarizar métodos, se promueve la coherencia en la entrega de productos o servicios, lo que contribuye a la confianza del cliente y a la reputación positiva de la empresa en el mercado.

Es así que la figura evidencia que el 13.33% de colaboradores indicó que existe estandarización de métodos de trabajo en el PC, mientras que el 86.67% consideró que no existe ninguna estandarización de métodos de trabajo.

### III. Estimación del Costo del Proyecto

#### 3.1. Estimación de los Costos Necesarios para la Implementación

En la Tabla 6 se presenta la estimación de costos de inversión que realizarían al año 0 de proyecto, el cual ha sido desarrollado en función a los objetivos planteados, de acuerdo a las estrategias establecidas por objetivo. Obteniendo así una estimación de costos para la implementación del presente proyecto de S/. 2,572.92.

**Tabla 6:**

*Proyecto de costos de inversión y operativos del proyecto de mejora*

Objetivo	Estrategia	Tiem
<b>Para el objetivo General.</b>	<b>Estrategia 1:</b> Realizar un análisis exhaustivo de los procesos actuales de compra de materias primas.	7 día
	<b>Estrategia 2:</b> Analizar las mejores prácticas de la industria en GC aplicadas al PCMP.	18
	<b>Estrategia 3:</b> Involucrar a los empleados en el proceso de identificación de dimensiones clave de GC.	3
<b>Para el objetivo Específico 1.</b>	<b>Estrategia 1:</b> Realizar un análisis FODA específico para el PCMP.	4
	<b>Estrategia 2:</b> Consultar con expertos en GC y procesos de compras.	3
	<b>Estrategia 3:</b> Realizar encuestas a los empleados involucrados para recopilar percepciones sobre factores críticos.	4
<b>Para el objetivo Específico 2.</b>	<b>Estrategia 1:</b> Diseñar un modelo de GC específico para el PC.	20
	<b>Estrategia 2:</b> Implementar un programa de capacitación en GC para los empleados involucrados en el PC.	1
<b>Total</b>		

Nota: Elaborado de acuerdo a necesidad del proyecto de mejora. Elaboración propia.

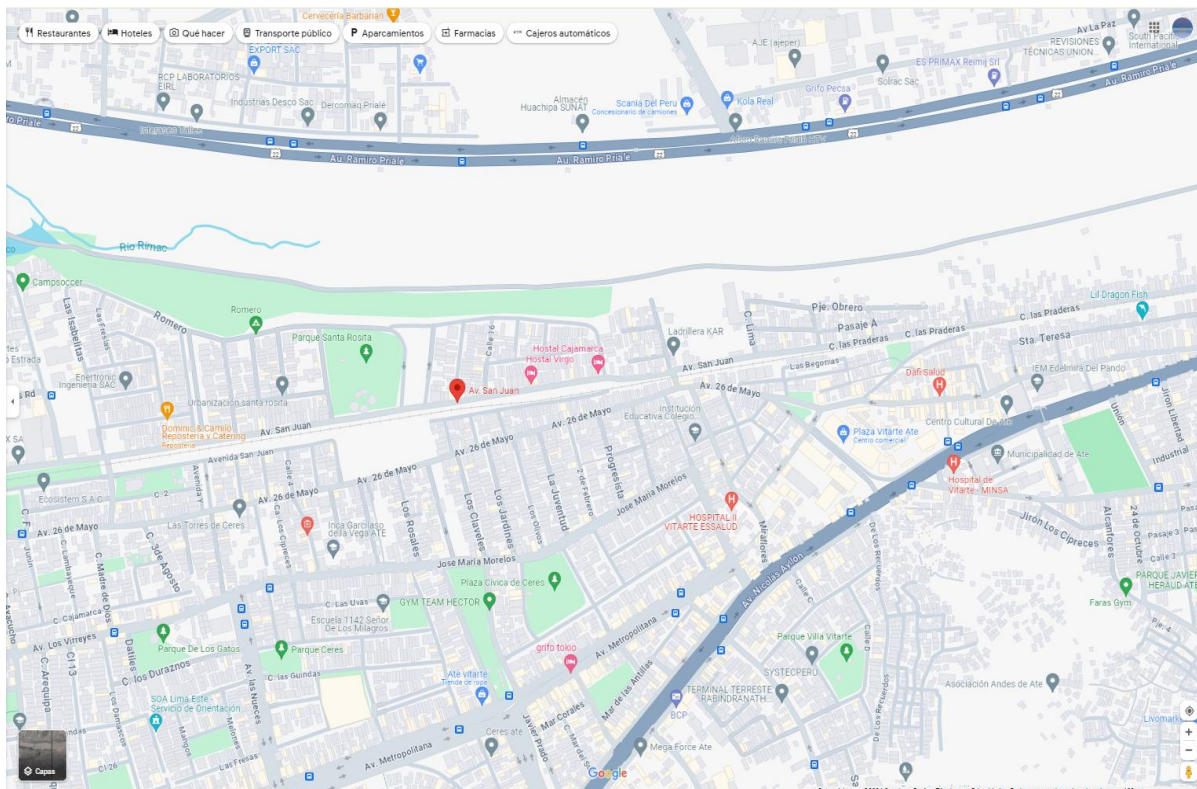
## IV. Sustento del Mercado

### 4.1. Alcance Esperado del mercado

Este proyecto de mejora se enfoca en introducir la GC en el PCMP para la fabricación de filtros en la compañía Corporación Herbi S.A.C., la misma que tiene 25 años en el mercado y se ubica en Lima, Distrito de Ate. En la Figura 10 se presenta la ubicación geográfica de la empresa.

Figura 10:

Ubicación de la empresa: Corporación Herbi S.A.C.



Nota: Obtenido de Google, AV. San Juan N°. 1297 Urb. Santa Marta (Paradero Surge) LIMA - LIMA - ATE.

El propósito de esta iniciativa es mejorar el proceso interno de adquisición de materias primas e insumos para garantizar tanto la cantidad como la calidad necesarias para cumplir con los programas de producción.

Este enfoque integral apunta a generar un impacto significativo en la eficiencia operativa de la empresa, lo que contribuirá a consolidar su posición en el mercado nacional de filtrantes, proporcionando soluciones sostenibles y de alta calidad.

#### **4.2. Descripción del mercado Objetivo Real o Potencial del Producto o Servicio de forma de Comercialización Innovadora**

La propuesta se orienta hacia el mercado peruano, específicamente a consumidores de filtrantes en el Perú, hombres y mujeres que gustan de bebidas calientes en sus diversas variedades de sabores a base de hierbas naturales. Es preciso indicar que los filtrantes tienen un posicionamiento del 3% en el mercado peruano (Cámara Café Perú, 2021), el mismo que se mantiene al año 2025. Dentro de este 3%, la empresa Corporación Herbi S.A.C. se ubica en el segundo lugar entre las marcas de filtrantes con un 26.5% de posicionamiento (Chávez, 2021).

La estrategia de comercialización de la empresa se centra en ventas por medio de empresas mayoristas, distribuidoras, supermercados y consumidores finales a través de despacho a bodegas.

#### **4.3. Descripción del Modelo de Negocio con el cual la Innovación o Investigación aplicada entraría al mercado**

Dado que el presente proyecto es una propuesta de mejora, esta investigación se sitúa en la línea de "Mejora de Procesos y Operaciones" y se encuadra en el eje temático de "Análisis y Mejora de Procesos". Dado que objetivo de este proyecto de mejora es proponer la implementación de un plan de GC en los factores críticos del PCMP para mejorar la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C.

Para tal fin, la presente propuesta de implementación de GC se realizará del 13 de Octubre del 2023 al 22 de Marzo 2024, en Lima, en la empresa Corporación Herbi S.A.C. contando para ello como participantes al conjunto de empleados que forman parte de la organización, contratadas, a tiempo completo, para desempeñar funciones dentro de la empresa, sin importar su cargo, departamento o nivel jerárquico. los mismos que conocen del PCMP. Sin embargo deben tener conocimiento sobre GC y producción de filtrantes, de tal forma que se le pueda aplicar la técnica o instrumento de medición definidos para esta investigación.

Este proyecto de mejora establecerá un nuevo estándar en la eficiencia del PC y de producción, consolidando así la presencia de la empresa en la industria de filtrantes.

#### ***4.3.1. Fuentes de ingreso***

El presente proyecto de mejora no genera ingresos dado que es una propuesta de mejora de GC en el PCMP para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024. Lo que se espera lograr con la propuesta es mejorar la calidad de producción de filtrantes, para así lograr mayor productividad de la planta y en primera instancia o a corto plazo: Cumplir con el programa de producción establecido, a mediano plazo lograr mayor capacidad de producción de filtrantes, lo cual puede traer mayores ingresos para la empresa.

#### ***4.3.2. Actividades Productivas Propias y Externas***

##### **Actividades productivas internas:**

Con el objetivo de proponer la implementación de un plan de GC en el PCMP para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, se llevarán a cabo diversas actividades internas. En primer lugar, se realizará una revisión exhaustiva de los procesos de compra existentes, identificando los factores críticos

que requieren atención inmediata. Esto implicará un análisis detallado de la calidad de las materias primas adquiridas, evaluando proveedores, características y estándares de los insumos.

Adicionalmente, se llevará a cabo una revisión minuciosa de los procedimientos internos de control de calidad, con el objetivo de identificar posibles brechas y áreas de mejora. Este enfoque interno garantizará una comprensión profunda de los puntos de intervención necesarios para optimizar la calidad en el PCMP.

#### **Actividades productivas externas:**

Externamente, la empresa Corporación Herbi S.A.C establecerá colaboraciones estratégicas con proveedores de materias primas. Esto incluirá la promoción de una comunicación abierta y transparente sobre los estándares de calidad exigidos. Además, se implementarán auditorías regulares a los proveedores para garantizar el cumplimiento continuo de los requisitos establecidos. Esta interacción directa con los proveedores es fundamental para asegurar la calidad desde la fuente y establecer expectativas claras.

Asimismo, se contemplará la posibilidad de involucrar a expertos externos en GC para asesorar y respaldar la implementación del sistema. Estos profesionales aportarán conocimientos especializados y experiencias exitosas en la mejora de procesos similares, brindando una perspectiva externa valiosa.

La combinación de estas actividades productivas internas y externas refleja el compromiso integral de la empresa Corporación Herbi S.A.C con la implementación efectiva de la GC. Este enfoque equilibrado busca no solo optimizar la producción de filtrantes, sino también fortalecer la posición de la empresa en el mercado mediante prácticas sólidas y eficientes en el PCMP.

### **4.3.3. Alianzas**

#### **Aliados Internos:**


Dentro de la empresa Corporación Herbi S.A.C, se identifican los siguientes aliados internos cruciales para la implementación del proyecto de mejora. El departamento de Compras jugará un papel fundamental al colaborar estrechamente en la revisión de procesos de adquisición existentes y en la evaluación de proveedores. El aporte clave de este departamento consistirá en la identificación de proveedores estratégicos y en la alineación de los objetivos de compra con los estándares de calidad requeridos.

El equipo de Control de Calidad será otro aliado interno esencial, su participación activa permitirá una revisión profunda de los procedimientos internos de control de calidad, identificando áreas de mejora y contribuyendo al diseño de estrategias para optimizar la calidad de las materias primas adquiridas. La experiencia acumulada en la evaluación de la calidad de los productos finales respaldará eficazmente la mejora de los procesos de compra.

#### **Aliados Externos:**

En el ámbito externo, los proveedores de materias primas se posicionan como aliados fundamentales para el éxito del proyecto, su colaboración activa en la implementación de estándares de calidad específicos será crucial. Aportarán al proyecto al alinear sus prácticas con los requisitos de calidad exigidos, asegurando que los insumos entregados cumplan con los estándares predefinidos.

La posible colaboración con consultores externos en GC también se vislumbra como un aliado estratégico. Estos profesionales, aportando conocimientos especializados, experiencias exitosas y una perspectiva objetiva, contribuirán significativamente a la identificación de brechas en los procesos y en

**Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024** 

la implementación de mejores prácticas. Su asesoramiento respaldará la ejecución eficiente del proyecto, garantizando la adopción de estándares de calidad de manera efectiva.

## V. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

A continuación se presentan las principales conclusiones para el presente proyecto de mejora “Implementación de GC en el PCMP para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.”

- La propuesta de implementar la GC surge de la necesidad imperante de optimizar la eficiencia en el proceso de adquisición de materias primas destinadas a la producción de filtrantes. Esto tiene como objetivo asegurar tanto la calidad como la cantidad necesaria para cumplir con los estándares de los clientes.
- Corporación Herbi S.A.C. ocupa una sólida posición como el segundo actor en el mercado peruano de filtrantes, proporcionando una base sólida que respalda la implementación de mejoras. Esta posición se fortalece mediante la estrategia de ventas diversificada que incluye mayoristas, distribuidoras, supermercados y consumidores finales, lo cual es esencial para la estabilidad financiera.
- La diversificación en las fuentes de ingresos subraya la necesidad de ejecutar la propuesta de mejora para cumplir con la programación de pedidos de los clientes, asegurando estándares de calidad en los insumos.
- La combinación de actividades productivas internas y externas destaca el enfoque integral necesario para la implementación de la GC. Esto implica abordar tanto los procesos internos como las relaciones con los proveedores.

- Este proyecto propone establecer un nuevo estándar en la eficiencia del PC y producción, demostrando el compromiso de la empresa con prácticas sólidas y eficientes.
- La identificación de aliados internos, como el departamento de Compras y Control de Calidad, subraya la importancia de la colaboración interna para el éxito del proyecto.
- Las alianzas con proveedores y consultores externos son fundamentales para garantizar la efectiva implementación de estándares de calidad y mejorar los procesos.
- La implementación exitosa de la GC tiene el potencial de consolidar la posición de la empresa en la industria de filtrantes, ofreciendo soluciones sostenibles y de alta calidad.
- La propuesta de implementar la GC representa una innovación en el modelo de negocio, buscando mejorar la producción y la calidad de los productos finales.
- La estrategia de mejora propuesta se orienta al mercado peruano, reconociendo el potencial de crecimiento y la importancia de consolidar la presencia en el ámbito nacional.
- La implementación de la GC en el PCMP para la producción de filtrantes en Corporación Herbi S.A.C es un proyecto estratégico alineado con la línea de investigación de "Mejora de Procesos y Operaciones". Se espera que esta iniciativa genere impactos positivos en la eficiencia operativa y la calidad de los productos.
- La justificación teórica, práctica y metodológica del proyecto se fundamenta en la necesidad de llenar vacíos de conocimiento, resolver

problemas prácticos en la realidad empresarial y aplicar una metodología que permita medir y mejorar la GC en el PCMP.

- La viabilidad del proyecto se sustenta en la disponibilidad de recursos económicos, humanos y materiales, así como en el conocimiento adquirido por ISIL. La factibilidad económica y operativa está respaldada por la planificación detallada y la disposición del investigador.
- Las limitaciones identificadas, como la disponibilidad de participantes y la veracidad de las respuestas, serán abordadas mediante la selección de participantes con responsabilidad jerárquica y objetividad, así como la validación de respuestas a través de la triangulación de datos.
- El análisis de resultados evidencia oportunidades de mejora en la GC y la producción de materias primas. La falta de planificación constante, ejecución de mejoras, verificación y toma de acción son aspectos críticos que deben abordarse para optimizar el proceso.
- Finalmente, la GC en el PCMP impacta directamente en la producción. La falta de análisis de procesos, optimización, eficiencia y estandarización son desafíos a superar para garantizar un flujo productivo eficiente y de alta calidad.

## **5.2 Recomendaciones**

Tomando en consideración los resultados obtenidos en el desarrollo del presente proyecto de mejora, así como considerando las conclusiones presentadas en el punto anterior; se procede a describir las principales recomendaciones para este proyecto de mejora:

- Ofrecer capacitación continua sobre GC y producción de filtrantes a todos los empleados, asegurando una comprensión profunda de los nuevos

estándares. Esto garantizará que todos los miembros del equipo estén alineados con las prácticas mejoradas.

- Establecer un sistema de auditorías regulares para mantener altos estándares de calidad tanto en los procesos internos como en la colaboración con proveedores. La periodicidad de las auditorías asegurará una supervisión constante y la identificación temprana de posibles desviaciones.
- Implementar un sistema de monitoreo y evaluación periódica para ajustar estrategias según sea necesario y asegurarse de que se cumplan los objetivos. Esto permitirá una adaptación ágil a cambios en el entorno empresarial y garantizará la efectividad continua de las mejoras implementadas.
- Fomentar una cultura de innovación continua, buscando oportunidades para introducir nuevas líneas de productos o mejorar procesos existentes. La innovación constante es clave para mantener la relevancia y la competitividad en el mercado.
- Mantener una comunicación abierta y transparente con proveedores y consultores externos para garantizar una colaboración efectiva y el intercambio constante de mejores prácticas. La transparencia en las relaciones contribuirá a fortalecer las alianzas estratégicas.
- Fortalecer la colaboración con departamentos clave, como Compras y Control de Calidad, para maximizar el impacto positivo del proyecto. La colaboración interna optimizará la gestión integral de calidad desde la adquisición hasta la producción.

- Desarrollar una estructura organizativa y operativa que sea adaptable a cambios, permitiendo ajustes eficientes en respuesta a nuevas exigencias del mercado. Una estructura flexible facilitará la rápida implementación de mejoras y la adaptación a cambios inesperados.
- Evaluar de manera continua y tangible los resultados obtenidos después de la implementación, utilizando métricas clave para medir el impacto en la eficiencia y calidad. La evaluación constante garantizará que los beneficios esperados se materialicen y permitirá ajustes según sea necesario.
- Considerar la posibilidad de involucrar continuamente a expertos externos en GC para asesorar y respaldar la mejora continua de los procesos. La experiencia externa aportará conocimientos especializados y perspectivas objetivas.
- Establecer mecanismos para recopilar y analizar el feedback de los consumidores, utilizando esta información para realizar ajustes y mejoras en los productos según las preferencias del mercado. La retroalimentación del mercado es esencial para mantener la relevancia y la satisfacción del cliente.
- Alinear objetivos, identificar proveedores estratégicos y revisar conjuntamente procesos mejorará la calidad de las materias primas adquiridas.
- Definir estándares específicos para cada tipo de materia prima y capacitar al equipo de compras garantizará la consistencia y calidad en la producción.

- Negociar acuerdos a largo plazo con proveedores clave puede optimizar costos sin comprometer la calidad.
- Diversificar las fuentes de suministro asegurará la disponibilidad oportuna de materias primas, mitigando riesgos.
- Colaborar con consultores externos en GC aportará una perspectiva objetiva y conocimientos especializados.
- Finalmente, establecer un sistema de monitoreo y retroalimentación con proveedores contribuirá a mantener estándares de calidad elevados.

## VI. Bibliografía

- Acosta, J. (2023). *Propuesta de diseño del proceso de compras para Grupo La Comarca S. A. S. Medellín*, [Tesis de magíster, Universidad EAFIT]. Repositorio Institucional de la Universidad EAFIT. <https://hdl.handle.net/10784/32294>.
- Agasisti, T., Antequera, G., & Delprato, M. (2023, 17 de marzo). Technological resources, ICT use and schools efficiency in Latin America – Insights from OECD PISA 2018. *International Journal of Educational Development*, 99, 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2023.102757>
- Alfaro, T., & Moreno, N. (2022). *Modelo de gestión de compras y abastecimiento de repuestos y suministros generales para incrementar el nivel de servicio del cliente interno en la empresa Danper Trujillo S.A.C. Trujillo*, [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/10223>.
- Altner, M., Redinger, H., Valeh, B., Kevin, E., Neckenich, J., Rapp, S., . . . Albers, A. (2022, 29 de marzo). Improving engineering change management by introducing a standardised description for engineering changes for the automotive wiring harness. *Procedia CIRP*, 109, 538-543. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procir.2022.05.291>
- Aravena, A., & Vega, T. (2022, 09 de setiembre). Comparación del desempeño económico entre empresas industriales alimentarias certificadas y no certificadas con la norma ISO 9001. *Revista Industrial*, 26(1), 135-152. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.23604>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3a ed.). Grupo Editorial Patria.

- Benito, B. (2022). *Aplicación de la gestión de la calidad para mejorar la productividad en la ampliación del Aeropuerto Jorge Chávez, Lima-2022*. Lima, [Tesis de magíster, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113189>.
- Brousset, M. (29 de 11 de 2021). *Amcham*. <https://amcham.org.pe/news/gestion-de-compras-en-epoca-de-incertidumbre/>
- Cámara Café Perú. (26 de 02 de 2021). *Cmcafeperu*. <https://camcafeperu.com.pe/ES/articulo.php?id=56>
- Canelas, E., Liedtke, U., Valqui, A., Flores, M., Lugo, G., Liewald, W., & Rivadeneyra, M. (2022). *Consejo de la infraestructura de la Calidad de América Latina (QICA)*. <https://qica.site/wp-content/uploads/2023/03/Estudio-IC-EC-ESP-Online-PTB.pdf>
- Chávez, L. (2021). *Trabajo de investigación sobre la oportunidad de inversión en una empresa de Té filtrante en el Perú*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20196>.
- Claudio, D., Cosgriff, V., Nino, V., & Valladares, L. (2021, 30 de julio). An agile standardized work procedure for cleaning the operating room. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(4), 701-717. <https://doi.org/https://doi.org/10.3926/JIEM.3440>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué?*. Editorial Teseo.
- De la Cruz, F. (2023). *Gestión del proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad de la empresa AlcalPerú SAC 2020*. [Tesis de pregrado,

- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/6057>.
- Deming, E. (1988). *The Essential Deming: Leadership Principles from the Father of Total Quality Management* (1a ed.). Orsini.
- Espinoza, C. (2023). Técnicas y herramientas de investigación. Perú.
- Flores, O., Torres, M., & Espinosa, J. M. (2020, 04 de octubre). *ResearchGate*. [https://www.researchgate.net/publication/341539047\\_Analisis\\_de\\_las\\_investigaciones\\_sobre\\_gestion\\_por\\_procesos\\_una\\_revision\\_para\\_America\\_Latina\\_y\\_el\\_Caribe/link/6465249f7020266316541aed/download?\\_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uliwicGFnZ](https://www.researchgate.net/publication/341539047_Analisis_de_las_investigaciones_sobre_gestion_por_procesos_una_revision_para_America_Latina_y_el_Caribe/link/6465249f7020266316541aed/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uliwicGFnZ)
- Hallikas, J., Lintukangas, K., & Kähkönen, A. (2020, 1 de agosto). The effects of sustainability practices on the performance of risk management and purchasing. *Journal of Cleaner Productio*, 263, 1-22. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121579>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- IMF. (2018). *Ejemplos de empresas que han invertido en Gestión de Calidad*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/gestion-de-calidad/empresas-apuestan-gestion-de-calidad/>
- ISIL. (2021). *Dirección de Investigación aplicada e innovación* (2021a ed.). ISIL.
- ISO. (1987). *Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Kehayov, M., Holder, L., & Koch, V. (2022, 30 de enero). Application of artificial intelligence technology in the manufacturing process and purchasing and

- supply management. *Procedia Computer Science*(200), 1209-1217.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.01.321>
- Küffner, C., Münch, C., Hähner, S., & Hartmann, E. (2022, 05 de octubre). Getting back into the swing of things: The adaptive path of purchasing and supply management in enhancing supply chain resilience. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 28(5), 1-12.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pursup.2022.100802>
- Kumar, S., Dhingra, A., & Singh, B. (2018, 24 de febrero). Process improvement through Lean-Kaizen using value stream map: a case study in India. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 96, 2687–2698. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s00170-018-1684-8>
- Lopez, K., Monachino, A., Morales, S., Leach, S., Bowers, M., & Gabard, L. (2022, 15 de Octubre). HAPPILEE: HAPPE In Low Electrode Electroencephalography, a standardized pre-processing software for lower density recordings. *NeuroImage*, 260, 1-24.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2022.119390>
- Low, E., Ong, P., & Low, C. (2023, 01 de julio). A modified Q-learning path planning approach using distortion concept and optimization in dynamic environment for autonomous mobile robot. *Computers & Industrial Engineering*, 181(C), 1-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cie.2023.109338>
- Meléndez, S. (2021). *Propuesta del sistema de gestión de calidad, basado en la ISO 9001:2015 en la empresa TECNARSOL S.R.L Talara, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76320>.

Mor, R. S., Bhardwaj, A., Singh, S., & Sachdeva, A. (2019, 04 de octubre).

Productivity gains through standardization-of-work in a manufacturing company. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 30(6), 899–919. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JMTM-07-2017-0151>

Nandakumar, N., Saleeshya, P., & Harikumarc, P. (2020, 26 de mayo). Bottleneck

Identification And Process Improvement By Lean Six Sigma DMAIC Methodology. *Materialstoday Proceedings*, 24(2), 1217-1224. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.04.436>

Otavalo, T., Paredes, D., Calderón, L., & Guerra, V. (2023, 15 de mayo).

Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador. *Revista Espacios*, 44(5), 29-47. <https://doi.org/https://revistaespacios.com/a23v44n05/a23v44n05p03.pdf>

Patrucco, A., Marzi, G., & Trabucchi, D. (2023, 21 de junio). The role of absorptive

capacity and big data analytics in strategic purchasing and supply chain management decisions. *Technovation*, 126, 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.technovation.2023.102814>

Qiu, R., Sun, Y., & Sun, M. (2022, 14 de enero). A robust optimization approach for

multi-product inventory management in a dual-channel warehouse under demand uncertainties. *Omega - Scopus*, 109(C), 1-13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.omega.2021.102591>

Realyvásquez, A., Arredondo, K., Blanco, J., J., S., Jiménez, E., & García, J. (2020,

04 de mayo). Work Standardization and Anthropometric Workstation Design as an Integrated Approach to Sustainable Workplaces in the Manufacturing

Industry. *Sustainability*, 12(9), 1-22.

<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su12093728>

Rojas, A., & Leyva, C. (2019). *Propuesta de metodología para la gestión de los interesados mediante la mejora continua en empresas constructoras medianas enfocadas a proyectos multifamiliares en el distrito de Santiago de Surco*. [Tesis de pregrado, Universidad de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional de la Universidad de Ciencias Aplicadas.  
<http://hdl.handle.net/10757/626072>.

<https://doi.org/http://hdl.handle.net/10757/626072>

Rosero, A. (2022). *Modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 para el proceso de gestión de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda.* [Tesis de magister , Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica del Norte.  
<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13440>.

Salgado, C. (2018). *Manual de investigación* (1a ed.). Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.

Schmelzle, U., & Tate, W. (2022, 17 de marzo). Purchasing orchestration practices – Introducing a purchasing-innovation framework. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 28(2), 1-18.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pursup.2022.100756>

Sharma, A., Bhanot, N., Gupta, A., & Trehan, R. (2022, 23 de mayo). Application of Lean Six Sigma framework for improving manufacturing efficiency: a case study in Indian context. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 7(15), 1561–1589.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2020-0223>

Socconini, L. (2019). *Lean Manufacturing: Paso a paso* (1a ed.). Marge Books.

Tahiduzzaman, M., Rahman, M., Dey, S. K., & Kupari, T. K. (2018, 12 de diciembre).

Minimización de los defectos de costura de una industria de la confección en Bangladesh con 5S y PDCA. *American Journal of Industrial Engineering*, 5(1), 17-24. <https://doi.org/https://www.sciepub.com/ajie/abstract/8800>

Taylor, F. (1911). *Principles of Scientific Management* (1a ed.). Harper & Brothers.

Tello, M. (2023). *Empresas con certificaciones en sistemas de gestión de calidad aumentan su productividad entre 33% y 39%, revela estudio BID*. Universidad de Lima. <https://www.ulima.edu.pe/ulima/noticias/empresas-con-certificaciones-en-sistemas-de-gestion-de-calidad-aumentan-su>

Vega, M., & Quiroz, J. (2022, 29 de julio). Review lean manufacturing model of production management under the preventive maintenance approach to improve efficiency in plastics industry SMES: a case study. *South African Journal of Industrial Engineering*, 33(2), 143-156. <https://doi.org/https://doi.org/10.7166/33-2-2711>

Vela, P. (2023). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el Laboratorio de Calibraciones Lab-Metro Cía. Ltda.* [Tesis de magister, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/29286>.

Vidaurre, S. (2018). *Aplicación de La metodología PHVA Para mejorar la productividad en el área costura de la empresa Textiles Camones S.A- Puente Piedra, 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39785>.

Yankson, J. (2019). *PDCA applied to printing sector of Ghanaian textile industry*.

(*Trabajo de fin de curso*). Apucarana, Curitiba, Brasil: Federal Technological University of Paraná. Retrieved 13 de diciembre de 2020, from [https://www.academia.edu/85140708/PDCA\\_applied\\_to\\_printing\\_sector\\_of\\_ghanaian\\_textile\\_industry](https://www.academia.edu/85140708/PDCA_applied_to_printing_sector_of_ghanaian_textile_industry)

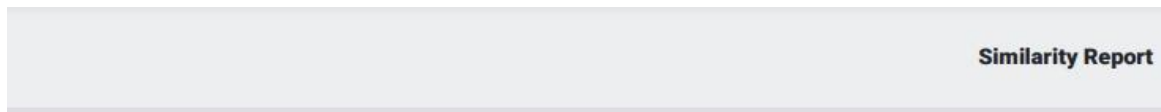
Zamani, D., Moradi, S., & Alizadeh, B. (2022, 07 de junio). Simultaneous planning of purchase orders, production, and inventory management under demand uncertainty. *International Journal of Production Economics*, 265, 1-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2023.109012>

Zhang, Y., Munir, N., & Ahmed, A. (2023, 12 de diciembre). Unboxing the dilemma associated with online shopping and purchase behavior for remanufactured products: A smart strategy for waste management. *Journal of Environmental Management*, 351, 1-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2023.119790>

Živičnjak, M., Rogić, K., & Bajor, I. (2022, 26 de setiembre). Case-study analysis of warehouse process optimization. *Transportation Research Procedia*, 64, 215-223. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.09.026>

## VII. ANEXOS

### Informe de Turnitin



PAPER NAME

para turnitin.docx

AUTHOR

CHRISTIAN NINA MAMANI

WORD COUNT

14416 Words

CHARACTER COUNT

80736 Characters

PAGE COUNT

70 Pages

FILE SIZE

2.3MB

SUBMISSION DATE

Mar 8, 2024 10:50 PM GMT-5

REPORT DATE

Mar 8, 2024 10:51 PM GMT-5

#### ● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material




Firma del autor

Huella



Firma del asesor

Huella

**Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024** 

**Anexo 1:**

*Matriz de Consistencia: Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024*

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Diseño Investigativo
¿Es factible proponer la implementación de un plan de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024?	Proponer la implementación de un plan de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.	Se logró proponer la implementación de un plan de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.	<b>Variable independiente:</b> Gestión de calidad	<b>Tipo investigativo:</b> Aplicada.  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Población:</b> 15 colaboradores de la empresa  <b>Muestra:</b> 15 colaboradores de la empresa  <b>Técnica:</b> Encuesta.  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Diagramas actividades procesos Fichas producción Fichas de
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente	
¿Qué factores son importantes tener en cuenta en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024?	Evaluar qué factores son importantes tener en cuenta en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.	Se identificaron los factores más importantes a tener en cuenta en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.	Producción	
¿Qué resultado debe tener el proceso de compra de materias primas, como gestión de calidad para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024?	Describir el resultado que debe tener el proceso de compra de materias primas, como gestión de calidad para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.	Se describió el resultado que debe tener el proceso de compra de materias primas, como gestión de calidad para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024.		

Nota. Cuestionario que mide las variables independiente y dependiente en investigación.

**Anexo 2:**

*Matriz de Operacionalización de Variables: Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, Lima 2024*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Herramienta	
<b>Variable independiente:</b> Gestión de calidad	De acuerdo a Deming (1988), define a la gestión de calidad como un sistema basado en la mejora continua, que busca mejorar cíclicamente para lograr mayores estándares de calidad en beneficio del cliente	Se logra aplicar gestión de calidad cuando se aplica las dimensiones del Ciclo de mejora continua: Planificar, hacer, verificar y actuar.	- Planificar  - Hacer  - Verificar  - Actuar	- Planificación estructurada.  - Ejecutar planificación.  - Validación resultados.  - Ejecución acciones correctivas.	la  de  de	Cuestionario estructurado con 5 alternativas (Escala de Likert)  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre.

**Implementación de gestión de calidad en el proceso de compra de materias primas para la producción de filtrantes en la empresa Corporación Herbi S.A.C, ISIL Lima 2024**

<b>Variable dependiente</b> Producción	De acuerdo Taylor (1911), reconocido como el padre de la administración científica, propuso métodos de gestión basados en el análisis y la optimización de los procesos de producción.	Se logra mejorar la producción cuando se analiza, se optimiza y se mide la eficiencia de los procesos, así como cuando se estandariza los métodos de trabajo.	- Análisis de proceso - Optimización de procesos - Eficiencia del proceso - Estandarización de métodos de trabajo	- Procesos analizados. - Procesos optimizados. - Nivel de eficiencia. - Cantidad de métodos estandarizados.	Cuestionario estructurado preguntas abiertas
---	--	---	--	--	--

Nota: Tabla que permite identificar a las dimensiones, indicadores y herramienta de recopilación de datos por variable independiente y dependiente en investigación. Elaboración propia.

**Anexo 3:**

*Cuestionario aplicado a la muestra en investigación*

Ítem	Alternativas para marcar				
	1	2	3	4	5
<b>Variable Independiente: Gestión de calidad</b>					
1 Se realiza la planificación estructurada para la recopilación de información de la gestión de calidad en el proceso de compras.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2 Se ejecuta todo aquello que se planifica en la recopilación de información.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3 Se logra validar los resultados para el análisis y la toma de decisión.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4 Se ejecutan acciones correctivas para el mejoramiento del sistema o proceso.	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Variable Dependiente: Producción</b>					
5 ¿Cuántos procesos se han analizado en el último año?	Ninguno	Menos de 2	Entre 3 y 5	Entre 5 y 8	Más de 8
6 ¿Se optimizaron los procesos identificados como críticos en el último año?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7 ¿Cuál es el nivel de eficiencia alcanzado en el último año?	Menor a 60%	Entre 60% y 70%	Entre 70% y 80%	Entre 80% y 90%	Mayor a 90%
8 ¿Cuántos métodos de trabajo se han estandarizado en el último año?	Ninguno	Menos de 2	Entre 3 y 5	Entre 5 y 8	Más de 8

Nota: Cuestionario que mide las variables independiente y dependiente en investigación.

Anexo 4:

Resultado de recopilación de datos a través de la encuesta

N° Colaborador	Variable Independiente: Gestión de Calidad.				Variable Dependiente: Producción.			
	1 Se realiza la planificación estructurada para la recopilación de información de la gestión de calidad en el proceso de compras.	2 Se ejecuta todo aquello que se planifica en la recopilación de información.	3 Se logra validar los resultados para el análisis y la toma de decisión.	4 Se ejecutan acciones correctivas para el mejoramiento del sistema o proceso.	5 ¿Cuántos procesos se han analizado en el último año?	6 ¿Se optimizaron los procesos identificados como críticos en el último año?	7 ¿Cuál es el nivel de eficiencia alcanzado en el último año?	8 ¿Cuántos métodos de trabajo se han estandarizado en el último año?
C1	3	3	3	2	1	2	2	1
C2	3	2	3	2	1	2	2	1
C3	2	3	2	2	2	1	3	2
C4	3	3	3	3	1	3	2	1
C5	3	2	3	3	1	2	3	1
C6	2	3	3	3	1	3	2	1
C7	3	2	3	2	1	3	2	1
C8	3	3	3	3	1	3	2	1
C9	2	3	3	2	1	3	2	1
C10	3	3	3	3	1	3	3	1
C11	3	3	3	3	2	1	2	2
C12	2	3	3	3	1	3	2	1
C13	3	2	3	3	1	3	2	1
C14	3	3	3	3	1	3	2	1
C15	2	3	3	2	1	3	2	1

Nota: Resultado obtenido luego de haber encuestado a los 15 colaboradores que conforman la muestra en investigación.