



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

TESIS

**SISTEMA INTEGRADOS DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN
LA MEJORA EMPRESARIAL DE LAS PYMES EN LA CIUDAD
DEL CUSCO, PERÍODO 2024**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CONTABILIDAD
MENCIÓN AUDITORÍA**

AUTOR:

Br. ELKI LISBEL ISLACHIN QUISPE

ASESOR:

Mg. ATILIO VARGAS ELGUERA

CODIGO ORCID:

0000-0002-4185-3777

CUSCO – PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor ATILIO VARGAS ELGUERA..... quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LO MEJOR EMPRESARIAL DE LOS PYMES EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2024.

Presentado por: EIKI LISBEL ISLACHIN QUISPE..... DNI N° 40587429; presentado por: DNI N°: Para optar el título Profesional/Grado Académico de TIESTRO EN CONTABILIDAD MENCION AUDITORÍA.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6º del *Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 2.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 23 de DICIEMBRE de 2025

Firma

Post firma ATILIO VARGAS ELGUERA

Nro. de DNI 23877883

ORCID del Asesor 0000-0002-4185-3777

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259 - 542898975

Elki Lisbel Islachin Quispe

Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las Pymes en la ciudad del Cusco, periodo 2024

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:542898975

186 páginas

Fecha de entrega

23 dic 2025, 5:57 a.m. GMT-6

43.057 palabras

Fecha de descarga

23 dic 2025, 6:09 a.m. GMT-6

232.832 caracteres

Nombre del archivo

TESIS - ELKI ISLACHIN 22-12-2025 FINAL.docx

Tamaño del archivo

1.2 MB

2% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- | | |
|----|---|
| 2% |  Fuentes de Internet |
| 0% |  Publicaciones |
| 1% |  Trabajos entregados (trabajos del estudiante) |

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

 **Texto oculto**

31 caracteres sospechosos en N.º de página

El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **SISTEMA INTEGRADOS DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA EMPRESARIAL DE LAS PYMES EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2024** de la Br. ELKI LISBEL ISLACHIN QUISPE. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día DIECISEIS DE DICIEMBRE DEL 2025.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA.

Cusco, 22 - 12 - 2025


Mg. MIRIAM CLEDY ZARATE MUÑIZ

Primer Replicante


Mg. RUTH DELGADO CERECEDEA

Segundo Replicante


Dr. FREDY LOAIZA MANRIQUE

Primer Dictaminante


Mg. MARTA ISABEL OLARTE CABRERA

Segundo Dictaminante

PRESENTACIÓN

**SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En atención a lo dispuesto en el Reglamento de Grados de la Escuela de Posgrado y con el propósito de obtener el Grado Académico de Maestro en Contabilidad con mención en Auditoría, tengo el honor de presentar ante ustedes el trabajo de investigación titulado: “**SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA EMPRESARIAL DE LAS PYMES EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2024**”

El presente estudio ha sido desarrollado siguiendo los lineamientos metodológicos establecidos por la Escuela de Posgrado, sustentándose en fundamentos teóricos, científicos y tecnológicos vinculados a la temática investigada, con el objetivo de asegurar su rigor metodológico y validez académica.

DEDICATORIA

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por guiar mis pasos, iluminar mi camino y permitirme culminar con éxito esta etapa importante de mi vida académica.

A mis queridos padres, por su amor incondicional, sacrificio y ejemplo de perseverancia, que fueron mi principal inspiración para alcanzar mis metas.

A mi familia, por su apoyo constante, comprensión y motivación en los momentos más difíciles del proceso de investigación.

A mis docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por compartir sus conocimientos y contribuir a mi formación profesional y personal.

A todas las personas que, de una u otra manera, brindaron su apoyo para hacer posible la realización de este trabajo de investigación, dedico con gratitud y aprecio el presente logro académico.

Elki Lisbel Islachin Quispe

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, a la vida y al universo por brindarme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para culminar satisfactoriamente esta etapa de mi formación profesional.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), mi alma máter, por haberme acogido y brindado los conocimientos, valores y herramientas fundamentales que contribuyeron a mi desarrollo académico y personal.

Mi profundo reconocimiento a los docentes de la Escuela de Posgrado, quienes, con su experiencia, dedicación y compromiso, guiaron mi aprendizaje y fortalecieron mi vocación profesional en el campo de la Contabilidad y la Auditoría.

Un agradecimiento especial al Mg. Atilio Vargas Elguera, mi asesor de tesis, por su orientación constante, valiosas observaciones y apoyo académico, los cuales fueron esenciales para la culminación del presente trabajo de investigación.

Asimismo, extiendo mi gratitud a los miembros del jurado dictaminantes, por su tiempo, aportes y sugerencias que contribuyeron al perfeccionamiento de este estudio.

Finalmente, a mi familia y amigos, por su paciencia, aliento y respaldo incondicional durante todo el proceso de investigación, les expreso mi más profundo agradecimiento.

Elki Lisbel Islachin Quispe

ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE GENERAL	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. Justificación de la investigación	5
1.3.1. Justificación Teórica	5
1.3.2. Justificación Metodológica	6
1.3.3. Justificación Practica	8
1.3.3. Justificación Social	9
1.4. Objetivos de la investigación	10
1.4.1. Objetivo General	10

1.4.2. Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	11
2.1. Bases teóricas.....	11
2.1.1. Sistema Integrado de Gestión	11
2.1.2. Objetivo del sistema integrado de gestión	12
2.1.3. Dimensiones del Sistema Integrado de Gestión.....	14
2.1.4. La gestión ambiental y las Pymes.....	16
2.1.5. Aspectos de la gestión ambiental que manejan las Py-mes para mejorar su competitividad.....	17
2.1.6. Aportes de la gestión ambiental en la competitividad de las Pymes	18
2.1.7. Estrategias para incorporar la gestión ambiental en las Pymes y el mejoramiento de su competitividad.....	18
2.1.8. Elementos presentes en un Sistema Integrado de Gestión.....	19
2.1.9. Elementos normativos que deben incluirse en el Sistema Integrado de Gestión	22
2.1.10. Importancia del Sistema Integrado de Gestión	24
2.1.11. Beneficios tras implementar un Sistema Integrado de Gestión	26
2.1.12. Mejora Empresarial de las PYMES	28
2.1.13. Factibilidad en la gestación de PYMES.....	29
2.1.14. Dimensiones de Mejora Empresarial de las PYMES	32
2.1.15. Factores que Influyen en la Mejora Empresarial de las PYMES.....	34
2.1.16. Importancia de la Gestión Empresarial para el Desarrollo de las PYMES	37

2.1.17. Modelos para la Mejora Empresarial	38
2.1.18. Estrategias para la Mejora Empresarial	39
2.2. Marco conceptual (palabras claves).....	41
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)	43
2.3.1. Antecedentes Internacionales.....	43
2.3.2. Antecedentes Nacionales	49
2.3.3. Antecedentes Locales.....	54
CAPÍTULO III.....	56
HIPÓTESIS Y VARIABLES	56
3.1. Hipótesis	56
3.1.1. Hipótesis General.....	56
3.1.2. Hipótesis Específicas	56
3.2. Identificación de variables y dimensiones	56
3.3. Operacionalización de variables	58
CAPÍTULO IV.....	60
METODOLOGÍA	60
4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	60
4.2. Tipo, nivel y diseño de investigación	61
4.2.1. Tipo de Investigación.....	61
4.2.2. Nivel de Investigación	62
4.2.3. Diseño de Investigación.....	62
4.3. Unidad de análisis	63
4.4. Población de estudio	64

4.5. Tamaño de muestra	64
4.6. Técnicas de recolección de información	65
4.6.1. Técnicas	65
4.6.2. Instrumentos.....	66
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos	66
4.8. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis.....	67
CAPÍTULO V	68
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	68
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados.....	68
5.1.1. Prueba de confiabilidad de las variables	69
5.1.2. Análisis de las variables y dimensiones.....	73
5.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS	127
5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	138
CONCLUSIONES	142
RECOMENDACIONES.....	144
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	146
Apéndices.....	152

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	58
Tabla 2 Rangos del Alfa de Cronbach	69
Tabla 3 Prueba de confiabilidad sobre el Sistema Integrado de Gestión.....	70
Tabla 4 Prueba de confiabilidad sobre la Mejora Empresarial de las PYMES.....	71
Tabla 5 Genero.....	71
Tabla 6 Con qué frecuencia su empresa implementa políticas de calidad.....	73
Tabla 7 Con qué frecuencia su empresa utiliza procedimientos documentados en sus procesos	75
Tabla 8 Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente en su empresa	77
Tabla 9 Se realizan controles sobre los impactos ambientales generados por su empresa	79
Tabla 10 Con qué frecuencia se aplican prácticas adecuadas para el manejo de residuos	81
Tabla 11 Con qué frecuencia su empresa cumple con la normativa ambiental vigente	83
Tabla 12 Con qué frecuencia se identifican y evalúan los riesgos laborales en su empresa	85
Tabla 13 Se implementan medidas preventivas para minimizar riesgos en su empresa.....	88
Tabla 14 Con qué frecuencia su personal recibe capacitación en seguridad y salud laboral.....	89
Tabla 15 Con qué frecuencia se promueven y aplican prácticas éticas en su empresa.....	91
Tabla 16 Con qué frecuencia participa en actividades que benefician a la comunidad.....	94
Tabla 17 Con qué frecuencia se gestionan las relaciones con clientes y proveedores.....	95
Tabla 18 Con qué frecuencia se introducen innovaciones en los procesos productivos.....	97
Tabla 19 Con qué frecuencia se utilizan herramientas digitales para la gestión empresarial	99
Tabla 20 Con qué frecuencia se fomenta una cultura de mejora continua en su empresa.....	101
Tabla 21 Con qué frecuencia se revisan y optimizan los costos de producción en su empresa	103
Tabla 22 Con qué frecuencia su empresa responde a las necesidades de los clientes	105

Tabla 23 Con qué frecuencia se utiliza de manera eficiente los recursos en su empresa	107
Tabla 24 Se cumplen las expectativas de los clientes y se desarrollan estrategias	109
Tabla 25 Con qué frecuencia se evalúa el índice de satisfacción de los clientes.....	111
Tabla 26 Con qué frecuencia los clientes regresan a comprar o contratar sus productos	113
Tabla 27 Con qué frecuencia su empresa mantiene su posición en el mercado	115
Tabla 28 Con qué frecuencia su empresa se adapta a los cambios del entorno empresarial	117
Tabla 29 Frecuencia su empresa implementa prácticas que fomentan la sostenibilidad	119
Tabla 30 Con qué frecuencia su empresa incrementa su participación en el mercado	121
Tabla 31 Con qué frecuencia evalúan su innovación de productos o servicios	123
Tabla 32 Su empresa innova en productos o servicios para diferenciarse de la competencia...	125
Tabla 33 Prueba de normalidad	128
Tabla 34 Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis General.....	130
Tabla 35 Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis específica 1	131
Tabla 36 Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis específica 2	133
Tabla 37 Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis específica 3	135
Tabla 38 Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis específica 4	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Genero	72
Figura 2 Con qué frecuencia su empresa implementa políticas de calidad	74
Figura 3 Con qué frecuencia su empresa utiliza procedimientos documentados	76
Figura 4 Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente en su empresa.....	78
Figura 5 Se realizan controles sobre los impactos ambientales generados por su empresa	80
Figura 6 Con qué frecuencia se aplican prácticas adecuadas para el manejo de residuos.....	82
Figura 7 Con qué frecuencia su empresa cumple con la normativa ambiental vigente.....	84
Figura 8 Con qué frecuencia se identifican y evalúan los riesgos laborales en su empresa	86
Figura 9 Se implementan medidas preventivas para minimizar riesgos en su empresa	88
Figura 10 Con qué frecuencia su personal recibe capacitación en seguridad y salud laboral	90
Figura 11 Con qué frecuencia se promueven y aplican prácticas éticas en su empresa	92
Figura 12 Con qué frecuencia participa en actividades que benefician a la comunidad	94
Figura 13 Con qué frecuencia se gestionan las relaciones con clientes y proveedores	96
Figura 14 Con qué frecuencia se introducen innovaciones en los procesos productivos	98
Figura 15 Con qué frecuencia se utilizan herramientas digitales para la gestión empresarial ..	100
Figura 16 Con qué frecuencia se fomenta una cultura de mejora continua en su empresa	102
Figura 17 Con qué frecuencia se revisan y optimizan los costos de producción en su empresa	104
Figura 18 Con qué frecuencia su empresa responde a las necesidades de los clientes.....	106
Figura 19 Con qué frecuencia se utiliza de manera eficiente los recursos en su empresa.....	108
Figura 20 Se cumplen las expectativas de los clientes y se desarrollan estrategias	110
Figura 21 Con qué frecuencia se evalúa el índice de satisfacción de los clientes	112
Figura 22 Con qué frecuencia los clientes regresan a comprar o contratar sus productos	114

Figura 23 Con qué frecuencia su empresa mantiene su posición en el mercado.....	116
Figura 24 Con qué frecuencia su empresa se adapta a los cambios del entorno empresarial....	118
Figura 25 Frecuencia su empresa implementa prácticas que fomentan la sostenibilidad	120
Figura 26 Con qué frecuencia su empresa incrementa su participación en el mercado	122
Figura 27 Con qué frecuencia evalúan su innovación de productos o servicios	124
Figura 28 Su empresa innova en productos o servicios para diferenciarse de la competencia .	126

RESUMEN

La investigación titulada “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024” analizó cómo la implementación de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) contribuye al fortalecimiento empresarial de las PYMES del sector comercial y de servicios en Cusco. El estudio parte de la necesidad de que estas empresas adopten modelos de gestión modernos orientados a la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad, con el fin de mejorar su competitividad y posicionamiento en el mercado regional. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y alcance correlacional-explicativo, con un diseño no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por 115 PYMES formalmente registradas, cuyos representantes respondieron un cuestionario validado por expertos y con alta confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0.990 y 0.992). Los datos fueron procesados utilizando el software SPSS versión 27.

Los resultados evidenciaron una influencia significativa del SIG en la mejora empresarial, reflejada en un coeficiente de correlación de 0.621 y una significancia de 0.001. Asimismo, se confirmó su incidencia positiva en dimensiones clave como eficiencia operativa, calidad de procesos y servicios, sostenibilidad y responsabilidad social, además de competitividad y posicionamiento, con correlaciones superiores a 0.68.

En conclusión, la investigación demuestra que la adecuada implementación de un Sistema Integrado de Gestión es un factor determinante para impulsar el desarrollo sostenible, la eficiencia y la competitividad de las PYMES en la ciudad del Cusco.

Palabras clave: Sistema integrado de gestión - Mejora empresarial - Calidad - Sostenibilidad y PYMES.

ABSTRACT

The study titled “Integrated Management Systems and Their Impact on Business Improvement of SMEs in the City of Cusco, 2024” examined how the implementation of Integrated Management Systems (IMS) contributes to strengthening the performance of small and medium-sized enterprises (SMEs) in the commercial and service sectors of Cusco. The research arises from the need for SMEs to adopt modern management models focused on efficiency, quality, and sustainability to enhance their competitiveness and market positioning.

A quantitative, applied, and correlational-explanatory approach was used, employing a non-experimental and cross-sectional design. The study population consisted of 115 formally registered SMEs, whose representatives completed an expert-validated questionnaire with high reliability (Cronbach’s Alpha = 0.990 and 0.992). Data processing and statistical analysis were performed using SPSS version 27.

The findings revealed a significant influence of IMS on business improvement, evidenced by a correlation coefficient of 0.621 and a significance level of 0.001. Additionally, IMS demonstrated positive effects on key dimensions such as operational efficiency, process and service quality, sustainability and social responsibility, and competitiveness and market positioning, with correlations above 0.68.

In conclusion, the study confirms that effective implementation of an Integrated Management System is a determining factor in fostering sustainable development, efficiency, and competitiveness among SMEs in the city of Cusco.

Keywords: Integrated Management System, business improvement, quality, sustainability, SMEs.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada “SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA EMPRESARIAL DE LAS PYMES EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2024” busca determinar cómo estos sistemas influyen en el desarrollo empresarial de las PYMES.

El estudio se organiza en capítulos que presentan de forma lógica y ordenada la problemática, los objetivos y los componentes clave, garantizando una comprensión integral y sistemática del tema:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema. - Incluye la Situación Problemática, Formulación del Problema, Problema General y Problemas Específicos, así como la Justificación, los Objetivos Generales y Específicos.

CAPÍTULO II: Marco Teórico Conceptual. - Contiene las Bases Teóricas, el Marco Conceptual y los Antecedentes que sustentan el estudio.

CAPÍTULO III: Hipótesis General y Variables. - Presenta la Hipótesis General y las Hipótesis Específicas, la Identificación y Operacionalización de las Variables.

CAPÍTULO IV: Diseño Metodológico. - Describe el ámbito del estudio (ubicación política y geográfica), el tipo y nivel de investigación, la unidad de análisis, la población y muestra, las técnicas de selección, recolección y análisis de la información, así como los procedimientos empleados para comprobar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO V: Resultados y Discusión. - Comprende el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de los resultados obtenidos, además de la contrastación de hipótesis y presentación de los principales hallazgos.

El estudio culmina con las Conclusiones y Recomendaciones, donde se sintetizan los principales hallazgos y se plantean acciones destinadas a mejorar la gestión y optimizar los procesos

evaluados. La tesis titulada “SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA EMPRESARIAL DE LAS PYMES EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2024” busca determinar cómo estos sistemas influyen en el desarrollo empresarial de las PYMES.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

A nivel mundial, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) se han consolidado como uno de los motores esenciales de la economía global. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), más del 90% de las unidades empresariales en el mundo son PYMES, las cuales generan más del 60% de los empleos formales. Sin embargo, pese a su importancia, estas organizaciones enfrentan constantes desafíos relacionados con la baja productividad, la falta de innovación y las dificultades para competir en mercados globalizados. En este contexto, la implementación de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) surge como una alternativa estratégica, pues permiten articular procesos de calidad, medio ambiente, seguridad ocupacional y responsabilidad social, promoviendo la mejora continua y la sostenibilidad empresarial.

En Latinoamérica, las PYMES representan cerca del 95% del total de empresas formales, siendo responsables de gran parte de la producción de bienes y servicios. No obstante, de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), estas organizaciones muestran serias limitaciones para consolidarse debido a la baja estandarización de procesos, escasa capacitación del personal y dificultades en el acceso a financiamiento. Investigaciones en México, Colombia y Chile han evidenciado que las PYMES que aplican sistemas integrados de gestión han logrado mayor competitividad y sostenibilidad; sin embargo, la mayoría aún opera bajo modelos de gestión fragmentados, lo que repercute en altos costos, ineficiencia administrativa y menor posicionamiento en el mercado.

En el caso del Perú, las PYMES constituyen aproximadamente el 99.5% de las empresas formales y generan más del 80% del empleo, según el Ministerio de la Producción (2023). A pesar de su relevancia económica y social, muchas presentan deficiencias en el

control de procesos, falta de innovación tecnológica y dificultades para cumplir con estándares internacionales de calidad. Tesis desarrolladas en Universidades del Perú coinciden en que la ausencia de sistemas integrados de gestión limita la capacidad de las PYMES para alcanzar una mejora empresarial sostenible. Entre los principales problemas identificados se encuentran: la baja capacitación del capital humano, la falta de cultura organizacional orientada a la calidad, la limitada gestión ambiental y la escasa inversión en tecnologías de información.

En la ciudad del Cusco, las PYMES cumplen un rol determinante en el crecimiento económico y en la generación de empleo, especialmente en sectores como comercio, turismo, servicios y construcción. No obstante, de acuerdo con tesis desarrolladas, se evidencia que gran parte de estas organizaciones presentan debilidades en la implementación de sistemas de gestión articulados, pues se enfocan en resolver problemas operativos inmediatos, dejando de lado estrategias integrales que promuevan la mejora empresarial. Entre los principales problemas identificados destacan la limitada capacitación del personal, la ausencia de políticas de calidad, la deficiente gestión ambiental y la falta de herramientas de innovación tecnológica, lo que disminuye la competitividad frente a un mercado cada vez más exigente.

En la mayoría de las PYMES del Cusco, la gestión de la calidad aún no se encuentra plenamente estandarizada ni alineada con los lineamientos de normas internacionales como la ISO 9001. Muchas empresas carecen de procesos documentados y de mecanismos de control que garanticen la uniformidad en la producción de bienes o en la prestación de servicios. Esta situación se traduce en elevados niveles de retrabajos, incumplimientos en plazos de entrega y falta de satisfacción de los clientes, lo que limita el crecimiento sostenido de las organizaciones y su capacidad para competir en mercados más exigentes.

El cumplimiento de la normativa ambiental y la incorporación de prácticas ecoeficientes representan un desafío crítico para las PYMES. En muchos casos, la disposición inadecuada de residuos sólidos, el consumo excesivo de energía y agua, y la ausencia de

programas de manejo ambiental repercuten negativamente tanto en la reputación empresarial como en los costos de operación. La falta de integración de un sistema de gestión ambiental bajo estándares como la ISO 14001 dificulta que estas empresas puedan acceder a certificaciones y a mercados que valoran la sostenibilidad como un requisito competitivo.

Las PYMES, especialmente en el sector servicios y construcción, presentan carencias en la implementación de medidas de seguridad y salud en el trabajo conforme a la Ley N° 29783. La ausencia de matrices de riesgos, programas de capacitación y equipos de protección adecuados ocasiona accidentes laborales, sanciones administrativas y pérdidas económicas por interrupción de actividades. Esta deficiencia evidencia la necesidad de fortalecer un sistema integrado que incluya prácticas de seguridad ocupacional, lo cual además de reducir riesgos, mejoraría el clima organizacional y la productividad.

La responsabilidad social empresarial en las PYMES de Cusco se encuentra en una fase incipiente, ya que la mayoría prioriza únicamente la rentabilidad económica inmediata. La falta de programas de inclusión, equidad laboral, apoyo a la comunidad y comunicación transparente limita el impacto social positivo que estas empresas podrían generar. En un contexto donde los consumidores y la sociedad valoran la ética empresarial, esta situación restringe las oportunidades de fortalecer la confianza, fidelización y legitimidad de las PYMES.

El bajo nivel de inversión en innovación tecnológica, así como la limitada cultura de mejora continua, reduce la capacidad de las PYMES para responder a los cambios en el mercado. La ausencia de metodologías de gestión de procesos, indicadores de desempeño y sistemas de retroalimentación impide que estas organizaciones aprendan de sus errores y se adapten rápidamente a nuevas demandas. Sin la incorporación de la innovación como un eje estratégico, resulta complejo que las PYMES logren diferenciarse en un entorno globalizado y altamente competitivo.

Las PYMES cusqueñas enfrentan dificultades para optimizar sus recursos humanos, financieros y tecnológicos. Procesos administrativos extensos, duplicidad de funciones y falta de integración tecnológica originan costos elevados y baja productividad. La ausencia de un enfoque de gestión integrada impide alcanzar niveles de eficiencia que permitan a estas empresas mejorar su estructura de costos, reducir tiempos de entrega y maximizar sus resultados económicos.

Los procesos internos de muchas PYMES no cuentan con mecanismos de control ni indicadores que permitan medir la efectividad y la eficiencia. En consecuencia, los servicios ofrecidos suelen ser heterogéneos y poco estandarizados, lo cual debilita la confianza del cliente y afecta la fidelización. La falta de capacitación constante del personal y la ausencia de auditorías internas de calidad refuerzan esta problemática, poniendo en riesgo la continuidad y consolidación de estas organizaciones en el mercado local y nacional.

El escaso compromiso con la sostenibilidad limita la capacidad de las PYMES para garantizar su permanencia a largo plazo. La falta de políticas ambientales, de responsabilidad social y de gobierno corporativo, reduce su credibilidad frente a inversionistas y clientes que valoran la gestión responsable. Asimismo, esta carencia genera vulnerabilidad frente a contingencias ambientales, sociales y regulatorias que podrían impactar directamente en la continuidad de sus operaciones.

La competitividad de las PYMES cusqueñas se ve restringida por su escasa diferenciación, su limitada capacidad de innovación y su bajo nivel de certificaciones. Esta situación las coloca en desventaja frente a empresas de mayor tamaño y frente a competidores internacionales. La ausencia de un sistema integrado de gestión que articule calidad, innovación, sostenibilidad y responsabilidad social, restringe su capacidad de generar valor agregado y consolidar un posicionamiento sólido en mercados más amplios y exigentes.

En este sentido, resulta necesario analizar cómo la implementación de Sistemas Integrados de Gestión puede incidir en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, considerando aspectos como la eficiencia operativa, la calidad de los procesos, la sostenibilidad y la competitividad. El estudio permitirá identificar las limitaciones actuales y plantear lineamientos que orienten a estas organizaciones hacia una gestión más eficiente, responsable y sostenible en el periodo 2024.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la eficiencia operativa de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?
- b) ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en el fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?
- c) ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?
- d) ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la competitividad y posicionamiento en el mercado de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación Teórica

La presente investigación se fundamenta en la necesidad de sustentar teóricamente la relación entre los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) y la mejora empresarial en las PYMES, tomando como referencia teorías, enfoques de gestión, normativas internacionales y estudios previos desarrollados en universidades del Perú.

Diversas investigaciones confirman la relevancia de los Sistemas Integrados de Gestión en la mejora de la gestión empresarial. Por ejemplo, identifican que las PYMES en Cusco que aplicaron prácticas integradas en calidad y medio ambiente lograron mejorar su eficiencia operativa y la satisfacción de sus clientes. Asimismo, señalan que las PYMES que adoptan estándares de gestión reconocidos internacionalmente incrementan su competitividad y rentabilidad en comparación con aquellas que mantienen modelos tradicionales de administración.

Por otro lado, la mejora empresarial, entendida como el proceso de optimización continua en las áreas de productividad, competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, encuentran un sustento en la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión, dado que estos promueven prácticas de gestión que contribuyen directamente a alcanzar mejores niveles de desempeño organizacional.

En ese sentido, esta investigación adquiere una sólida justificación teórica al sustentarse en modelos, teorías y evidencias empíricas que validan la incidencia positiva de los Sistemas Integrados de Gestión en la mejora empresarial. Su aporte radica en integrar la visión teórica internacional con la realidad contextual de las PYMES cusqueñas, que constituyen un sector clave para el desarrollo económico y social de la región.

1.3.2. Justificación Metodológica

La investigación titulada “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, periodo 2024” se fundamenta metodológicamente en la necesidad de aplicar un enfoque cuantitativo que permita analizar, mediante técnicas estadísticas, la relación existente entre la implementación de sistemas integrados de gestión (SIG) y la mejora empresarial en sus distintas dimensiones. Este enfoque es pertinente, dado que posibilita la medición objetiva de las percepciones, prácticas y resultados vinculados a la gestión de la calidad, la gestión ambiental, la seguridad y salud en el

trabajo, así como la responsabilidad social empresarial y los aspectos administrativos y financieros de las PYMES.

El diseño de investigación será no experimental, de tipo correlacional y transversal, pues no se manipularán las variables, sino que se observarán en su contexto natural para establecer la relación entre los SIG y la mejora empresarial. Esta decisión metodológica se sustenta en lo señalado por Hernández Sampieri (2018), plantea que los estudios correlacionales permiten describir vínculos entre variables en un momento determinado, siendo apropiados para investigaciones de carácter aplicado en ciencias empresariales.

Asimismo, se empleará la técnica de la encuesta como principal medio de recolección de datos, utilizando un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, validado mediante juicio de expertos y con una prueba piloto para garantizar su confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach. De este modo, se asegura que los instrumentos sean pertinentes, confiables y consistentes, en línea con lo recomendado en investigaciones de maestría de universidades peruanas, donde se prioriza la validación estadística y técnica de los instrumentos antes de su aplicación en la muestra seleccionada.

Metodológicamente, la elección de la población y muestra se justifica en función de las PYMES de la ciudad del Cusco, debido a su relevancia en el tejido económico regional y a la necesidad de evaluar la aplicabilidad de sistemas de gestión integrados en contextos empresariales con recursos limitados. La muestra será seleccionada mediante un muestreo no probabilístico intencional, dado que se requiere trabajar con empresas que implementen, parcial o totalmente, prácticas asociadas a los SIG, lo que permitirá obtener resultados representativos y aplicables en la realidad local.

La metodología adoptada permitirá no solo comprobar la hipótesis planteada, sino también generar resultados válidos, confiables y comparables, que aporten al desarrollo de propuestas prácticas de mejora empresarial en las PYMES del Cusco. Con ello, se garantiza

que el estudio mantenga rigor científico y contribuya a la consolidación de investigaciones académicas en el ámbito de la contabilidad, auditoría y gestión empresarial.

1.3.3. Justificación Práctica

La presente investigación posee una alta relevancia práctica, ya que permitirá evidenciar cómo la implementación de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) puede contribuir de manera efectiva a la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, en el contexto actual de alta competitividad y exigencia de los mercados.

La aplicación de los SIG proporcionará a las PYMES herramientas concretas para optimizar sus procesos internos, permitiendo integrar en un solo sistema la gestión de la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, y la responsabilidad social. Esto contribuirá a reducir duplicidades, costos operativos y riesgos asociados a la gestión fragmentada, logrando mayor eficiencia en la administración de recursos.

Este estudio brindará beneficios prácticos a los empresarios cusqueños, al ofrecerles un modelo de gestión aplicable a la realidad local, que les permitirá elevar su productividad, competitividad y sostenibilidad en el tiempo. Con ello, se busca fortalecer la posición de las PYMES en el mercado regional y nacional, incrementando sus oportunidades de acceso a nuevos clientes, alianzas estratégicas y financiamiento.

Los resultados de la investigación servirán de referencia para los gerentes, contadores y auditores, quienes podrán utilizar los hallazgos como una guía para diseñar e implementar políticas de gestión más efectivas, orientadas a garantizar el cumplimiento normativo, mejorar el desempeño financiero y consolidar la confianza.

De igual manera, este trabajo aportará evidencia empírica para que las instituciones públicas y privadas encargadas de promover el desarrollo de las PYMES en Cusco puedan generar programas de capacitación y asistencia técnica orientados a la adopción de estándares internacionales de gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 26000). De esta forma, se

contribuirá al fortalecimiento del tejido empresarial de la región y a la reducción de la alta tasa de mortalidad de las PYMES.

La investigación permitirá a las propias empresas constructoras y de servicios del Cusco contar con un instrumento de apoyo para la toma de decisiones estratégicas, demostrando que la adopción de un SIG no solo impacta en la calidad de los productos y servicios, sino también en la satisfacción del cliente, sostenibilidad empresarial y rentabilidad. Con ello, se valida su importancia práctica como una herramienta indispensable para el crecimiento sostenible en un mercado cada vez más competitivo.

1.3.3. Justificación Social

La presente investigación “Sistemas Integrados de Gestión y su incidencia en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024” posee una justificación social contundente, dado que las micro, pequeñas y medianas empresas (Pymes) constituyen el tejido productivo y la principal fuente de empleo en la región cusqueña. Mejorar la gestión empresarial a través de sistemas integrados (calidad, medio ambiente, seguridad y responsabilidad social, entre otros) no sólo incrementa la competitividad de las unidades productivas, sino que contribuye directamente a la estabilidad laboral, al aumento de ingresos familiares y a la reducción de la vulnerabilidad socioeconómica en sectores urbanos y periurbanos. Esta investigación aporta evidencia y propuestas aplicables que pueden ser aprovechadas por propietarios, cooperativas y gremios para fortalecer prácticas gerenciales y operativas que beneficien a la comunidad local.

Desde la perspectiva del bienestar colectivo, la implementación de sistemas integrados de gestión promueve prácticas empresariales responsables que impactan en la salud pública (a través de mejores condiciones de trabajo y manejo de residuos), en la protección del patrimonio cultural y ambiental (fundamental en una ciudad turística como Cusco) y en la satisfacción del consumidor.

En términos de desarrollo regional, la investigación ofrece insumos para diseñar intervenciones de capacitación técnica y asistencia técnica especializada, alineadas con las necesidades reales de las PYMES cusqueñas. Al identificar modalidades de adopción, barreras y beneficios de los sistemas integrados, el estudio facilita la formulación de programas de fortalecimiento empresarial con impacto directo en generación de empleo formal, incremento de ingresos tributarios y dinamización de cadenas productivas locales. Esto resulta especialmente relevante para grupos vulnerables (mujeres emprendedoras, jóvenes y emprendedores rurales urbanos) que dependen de microempresas como fuente principal de sustento.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la eficiencia operativa de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- b) Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en el fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- c) Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- d) Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la competitividad y posicionamiento en el mercado de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Sistema Integrado de Gestión

Según Arciniegas (2023), el sistema integrado de gestión constituye un conjunto articulado de normas, procesos, procedimientos y prácticas orientadas a administrar de manera conjunta la calidad, el medio ambiente y la seguridad laboral, lo cual permite a las organizaciones optimizar sus recursos y fortalecer su desempeño empresarial de forma sostenible.

De manera complementaria, la Corporación FONAFE (2020), sostiene que un sistema integrado de gestión está conformado por un grupo de elementos interrelacionados que permiten establecer políticas, objetivos y procesos, a fin de alcanzar resultados en ámbitos como: calidad, gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, continuidad del negocio, prevención del soborno, entre otros.

En el mismo sentido, Carrera et al. (2017), definen al Sistema Integrado de Gestión como un modelo estructurado que agrupa los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 en un solo esquema, lo que facilita la mejora continua, el cumplimiento regulatorio y la eficiencia en las operaciones de las PYMES.

De igual forma, Fernández (2004), plantea que el sistema integrado de gestión debe entenderse como un enfoque organizacional que unifica políticas, objetivos y procedimientos de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo, con la finalidad de gestionar riesgos, incrementar la satisfacción del cliente y promover la sostenibilidad empresarial.

En síntesis, luego de contrastar los diferentes planteamientos, se puede afirmar que el sistema integrado de gestión representa un enfoque estructurado y unificado que concentra en un solo marco las normas, políticas y procesos relacionados con la calidad, el medio ambiente

y la seguridad y salud ocupacional. Dicho sistema constituye para las PYMES una herramienta clave que les permite gestionar de manera eficiente y coherente sus actividades, optimizando recursos, elevando la productividad, asegurando el cumplimiento normativo y fomentando la mejora continua. En el contexto empresarial del Cusco, el SIG se convierte en un instrumento estratégico para fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las pequeñas y medianas empresas durante el periodo 2024, al integrar de manera coherente los estándares internacionales ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 y adaptarlos a las condiciones propias del entorno local y sectorial.

2.1.2. Objetivo del sistema integrado de gestión

Para comprender adecuadamente cómo integrar sistemas de gestión dentro de una organización, resulta fundamental considerar una serie de etapas y lineamientos que garanticen una implementación ordenada, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos. La integración permite consolidar en un mismo marco los requisitos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, entre otros, evitando duplicidad de esfuerzos y asegurando un desempeño empresarial más coherente, armónico y orientado a resultados Deza et al. (2021).

Los elementos claves para una correcta integración son los siguientes:

Diagnóstico inicial: consiste en evaluar de manera exhaustiva los sistemas de gestión existentes, identificando sus fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Durante esta fase se analizan los puntos de solapamiento entre sistemas como los procedimientos documentados, los registros, los indicadores de desempeño y los ciclos de auditoría con el fin de unificar criterios y eliminar redundancias. Este diagnóstico permite definir la línea base necesaria para la integración.

Definir objetivos comunes: implica alinear los objetivos específicos de cada sistema (calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, responsabilidad social, entre otros) con la estrategia corporativa. Establecer metas integradas fortalece la coherencia interna, evita

contradicciones entre áreas y facilita la toma de decisiones basada en una visión global del desempeño organizacional.

Diseño del sistema integrado: durante esta etapa se desarrollan políticas comunes, se estandarizan procedimientos, instructivos y formatos, y se define la estructura documental del SIG. Asimismo, de ser necesario, se adopta una plataforma o software de gestión que permita centralizar información crítica, facilitar el control de versiones, automatizar flujos de trabajo y asegurar la trazabilidad de las actividades.

Capacitación del personal: la integración de sistemas exige que los colaboradores comprendan su propósito, beneficios y funcionamiento. Por ello, se ejecutan programas de formación dirigidos a todos los niveles de la organización, orientados a desarrollar competencias técnicas y a fomentar una cultura de compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la seguridad laboral. La apropiación del SIG por parte del personal es un factor determinante para su éxito.

Implementación progresiva: una estrategia recomendable es iniciar el despliegue del SIG mediante un plan piloto en una unidad o área específica. Este enfoque permite evaluar la eficacia del diseño, detectar dificultades operativas y ajustar procesos antes de extender la implementación al resto de la organización, reduciendo riesgos y costos asociados.

Auditorías internas: antes de avanzar hacia la certificación, resulta necesario ejecutar auditorías internas integradas, orientadas a verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y a identificar no conformidades, debilidades o brechas que deban corregirse. Estas auditorías constituyen un mecanismo preventivo que facilita la mejora continua del sistema.

Certificación y mejora continua: una vez implementado el SIG y corregidas las brechas identificadas, la organización puede someterse a auditorías externas para obtener certificaciones reconocidas internacionalmente, como ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001. La certificación no constituye un punto final, sino el inicio de un ciclo permanente de mejora

continua que asegura la vigencia, eficacia y pertinencia del sistema integrado (Deza et al., 2021).

En conjunto, estos lineamientos permiten a la organización diseñar, implementar y consolidar un sistema integrado de gestión robusto, alineado con su estrategia corporativa y orientado a mejorar su desempeño global.

2.1.3. Dimensiones del Sistema Integrado de Gestión

Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad comprende el conjunto articulado de políticas, procedimientos, directrices y acciones sistemáticas que una organización implementa con el propósito de asegurar que sus productos y servicios cumplan consistentemente con los requisitos del cliente y con los estándares establecidos. Este enfoque no solo persigue la satisfacción del usuario final, sino también la optimización de los procesos internos, la reducción de variabilidad, el control de riesgos operativos y el fortalecimiento de la eficiencia global. Se sustenta en normas internacionales como ISO 9001, que proporciona un marco metodológico para establecer, documentar, controlar y mejorar los procesos clave. La gestión de la calidad incrementa la competitividad organizacional, fomenta la cultura de mejora continua y contribuye a una toma de decisiones basada en datos y evidencia (Herrera, 2020).

Gestión Ambiental

La gestión ambiental se define como el conjunto de actividades de planificación, ejecución, control y evaluación orientadas a identificar, mitigar y prevenir los impactos ambientales derivados de las operaciones de una organización. Incluye la gestión de residuos, emisiones, uso eficiente de energía y recursos naturales, así como la promoción de prácticas sostenibles. Su implementación responde tanto a exigencias normativas como a compromisos voluntarios con la conservación del medio ambiente. La norma ISO 14001 establece los requisitos para desarrollar un sistema de gestión ambiental eficaz, permitiendo a las

organizaciones minimizar riesgos ambientales, mejorar su desempeño ecológico y fortalecer su responsabilidad corporativa. Esta dimensión constituye una pieza clave para la sostenibilidad, la reputación institucional y la construcción de relaciones de confianza con la comunidad y las autoridades (Herrera, 2020).

Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

La gestión de la seguridad y salud en el trabajo implica la creación, ejecución y supervisión de políticas, programas y controles destinados a proteger la integridad física y mental de los trabajadores. Comprende la identificación de peligros, la evaluación de riesgos, la implementación de medidas preventivas y la preparación ante emergencias. Bajo el marco de la norma ISO 45001, esta gestión fomenta ambientes laborales seguros, reduce incidentes y enfermedades ocupacionales, y promueve la cultura preventiva en todos los niveles de la organización. Además, representa un factor estratégico para mejorar la productividad, disminuir costos asociados a accidentes y fortalecer el bienestar del capital humano, considerado un activo fundamental para la continuidad operativa (Duque, 2017).

Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial se concibe como un enfoque de gestión que integra prácticas éticas, sociales y ambientales en la estrategia organizacional, con el fin de generar valor para los diferentes grupos de interés: trabajadores, clientes, proveedores, comunidad y Estado. Esta dimensión trasciende el mero cumplimiento de obligaciones legales, adoptando un rol activo en la contribución al desarrollo sostenible y al bienestar social. Incluye iniciativas de voluntariado corporativo, proyectos comunitarios, prácticas laborales responsables, transparencia en la gestión y consumo responsable. Al fortalecer la reputación y la legitimidad institucional, la RSE se convierte en un elemento diferenciador que promueve relaciones sostenibles y de confianza con el entorno (Duque, 2017).

La gestión de innovación y mejora continua se refiere a la aplicación sistemática de metodologías, herramientas y enfoques orientados al desarrollo de soluciones creativas, a la optimización de procesos y a la generación de nuevos productos o servicios. Este componente es esencial para que las organizaciones, especialmente las PYMES, mantengan adaptabilidad y competitividad frente a los cambios del mercado y las demandas de los consumidores. Entre los modelos más utilizados se encuentra el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), que permite gestionar la mejora continua de forma estructurada y basada en evidencias. Esta dimensión impulsa la eficiencia, fomenta el aprendizaje organizacional y facilita la transformación de la empresa hacia estándares de excelencia operativa (Duque, 2017).

Estas dimensiones, en conjunto, conforman el marco integral que sustenta un Sistema Integrado de Gestión eficaz, permitiendo a las organizaciones gestionar de manera coherente y alineada sus responsabilidades en calidad, medio ambiente, seguridad, responsabilidad social e innovación.

2.1.4. La gestión ambiental y las Pymes

Diversos estudios evidencian que, para un número considerable de PYMES, la gestión ambiental no constituye un componente prioritario dentro de su modelo de gestión. En este sentido, Gonzalez (2017), señala que está limitada atención hacia los aspectos ambientales se explica por múltiples factores estructurales, entre los que destacan el elevado nivel de informalidad empresarial, la reducida presión de los mercados principalmente locales y la limitada capacidad de las autoridades ambientales para supervisar y hacer cumplir la normativa vigente.

Asimismo, el autor identifica como causas relevantes el escaso incentivo para cumplir con las disposiciones ambientales debido al bajo riesgo de detección y sanción, la aplicación insuficiente de la normativa a pesar de su constante actualización y la falta de recursos técnicos y financieros que permitan a las PYMES adecuarse oportunamente a sus exigencias. A ello se

suma la falta de adecuación de la normativa ambiental a la realidad económica, social y tecnológica de las empresas locales, así como la escasa difusión de enfoques de producción limpia y prevención de la contaminación que permitan mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y, simultáneamente, reducir los costos de producción.

Por su parte, la Organización de los Estados Americanos y la Red Interamericana de Compras Gubernamentales (2015) identifican diversas limitaciones que enfrentan las PYMES de América Latina y el Caribe para mejorar su desempeño ambiental. Entre las principales restricciones se encuentran el acceso limitado al financiamiento ya que menos del 15 % del crédito regional se destina a este tipo de empresas y, cuando existe, es mayormente de corto plazo, la dificultad para contratar personal calificado, la limitada capacidad gerencial para liderar procesos de innovación tecnológica y productiva, la falta de información sistemática sobre su desempeño ambiental y la ausencia de mecanismos accesibles que faciliten el autodiagnóstico de sus procesos. Estas condiciones restringen significativamente la capacidad de las PYMES para incorporar mejoras ambientales en sus procesos y productos según Gonzalez (2017).

2.1.5. Aspectos de la gestión ambiental que manejan las Py-mes para mejorar su competitividad

La gestión ambiental en las PYMES comprende un conjunto de acciones planificadas orientadas a la conservación y protección del medio ambiente, integradas dentro de sus planes y programas de gestión empresarial. Estas acciones constituyen una herramienta fundamental para el cumplimiento de la normativa ambiental y para el fortalecimiento de su competitividad.

En este contexto, Gonzalez (2017), señala que las principales prácticas ambientales desarrolladas por las PYMES, particularmente en el caso argentino, incluyen la mejora en la eficiencia del uso del agua, la energía y los insumos productivos; la implementación de sistemas de tratamiento de residuos y efluentes; el reciclaje interno o externo; la modificación

de procesos contaminantes; la sustitución de insumos perjudiciales para el medio ambiente; las acciones de remediación ambiental; el desarrollo de productos menos agresivos con el entorno y la adopción de certificaciones de gestión ambiental. Estas medidas, en general, se caracterizan por requerir inversiones relativamente bajas y por ser técnicamente accesibles, lo que facilita su adopción por parte de las PYMES.

2.1.6. Aportes de la gestión ambiental en la competitividad de las Pymes

La literatura especializada coincide en señalar la existencia de una relación positiva entre la gestión ambiental y la competitividad empresarial. Gonzalez (2017), sostiene que una adecuada gestión ambiental contribuye directamente al fortalecimiento competitivo de las PYMES. A su vez indican que una de las estrategias implementadas por el gobierno del Distrito Federal de México para fomentar la competitividad de las PYMES fue promover su creación y desarrollo dentro del marco de la normativa ambiental, con un enfoque orientado al desarrollo sostenible de largo plazo.

No obstante, los estudios realizados por dichas autoras evidencian importantes debilidades en el nivel microempresarial, ya que más del 60 % de los empresarios del sector industrial desconocen las políticas ambientales de su sector, no implementan estrategias de protección ambiental y gestionan de manera inadecuada los residuos generados. En los sectores comercio y servicios, aproximadamente el 80 % de los empresarios presentan un desconocimiento similar y una gestión deficiente de los desechos, lo que limita el aprovechamiento de la gestión ambiental como ventaja competitiva según Gonzalez (2017).

2.1.7. Estrategias para incorporar la gestión ambiental en las Pymes y el mejoramiento de su competitividad

La adopción de estrategias orientadas a integrar la gestión ambiental en las PYMES resulta fundamental para mejorar su competitividad. Al respecto, Gonzalez (2017), destaca la experiencia de Colombia, donde se implementó una política de gestión ambiental orientada a

mejorar el desempeño ambiental y fortalecer el desarrollo económico y competitivo de las PYMES, promoviendo la incorporación de la gestión ambiental como parte de sus estrategias empresariales.

Entre las principales estrategias propuestas se encuentran: el establecimiento de una regulación ambiental con enfoque preventivo y acorde a la realidad de las PYMES; la difusión de la normativa ambiental y de alternativas viables para su cumplimiento mediante programas de sensibilización y capacitación; la implementación de puntos de atención especializados para brindar asesoría y simplificar trámites; la información a la comunidad sobre los impactos ambientales y riesgos empresariales; la creación de espacios para quejas, reclamos y reconocimiento a empresas con buen desempeño ambiental; el fortalecimiento de la articulación entre actores públicos y privados; la promoción de ventanillas ambientales con enfoque preventivo; el impulso de redes empresariales o clúster ambientales; el fomento de tecnologías ambientales costo-efectivas; y el apoyo financiero para iniciativas de gestión ambiental.

En conjunto, estos planteamientos evidencian que la aplicación de estrategias de gestión ambiental en las PYMES constituye un factor determinante para mejorar su competitividad, ya que favorece el cumplimiento normativo, mejora el desempeño ambiental, fortalece la imagen empresarial y facilita el acceso a mercados más exigentes, incluidos los de carácter internacional según Gonzalez (2017).

2.1.8. Elementos presentes en un Sistema Integrado de Gestión

Los componentes esenciales que conforman un Sistema Integrado de Gestión (SIG) y que resultan pertinentes para la presente investigación representan los pilares estructurales que permiten la articulación coherente de los sistemas de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, entre otros. Estos elementos facilitan la consolidación de un sistema robusto,

sostenible y orientado a resultados, especialmente en el contexto de las PYMES del Cusco. Los principales elementos son los siguientes:

Liderazgo y compromiso organizacional:

Este componente exige que la alta dirección desempeñe un rol activo, visible y estratégico en el diseño, implementación y mejora del SIG. El liderazgo efectivo se manifiesta mediante la definición de una visión clara, la asignación de responsabilidades, la aprobación de políticas integradas, y la provisión de recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios. Asimismo, implica promover una cultura organizacional basada en la prevención, la calidad y la sostenibilidad, generando condiciones para la participación del personal.

Política integrada de gestión:

La política integrada se formaliza en un documento que declara los principios, valores y compromisos institucionales respecto al desempeño en calidad, protección ambiental y seguridad y salud en el trabajo. Esta política orienta las decisiones estratégicas y operativas, asegura coherencia con la misión y visión organizacional, y establece la base para el cumplimiento normativo y el logro de los objetivos del SIG. Debe ser comunicada, comprendida y aplicada por todo el personal.

Planificación integrada:

La planificación constituye una fase crítica para el diseño del SIG. Comprende la identificación y evaluación de requisitos legales y voluntarios, el análisis de riesgos y oportunidades, la definición de objetivos comunes y la elaboración de planes operativos integrados. Esta planificación permite establecer prioridades, asignar recursos, y determinar controles que aseguren la efectividad del sistema, evitando contradicciones entre los diferentes enfoques de gestión.

Procesos y procedimientos unificados:

La integración de procesos implica el mapeo, la estandarización y la unificación de los procedimientos operativos, estratégicos y de apoyo. Esta estandarización permite eliminar redundancias, reducir costos administrativos, mejorar la eficiencia y asegurar una aplicación homogénea de los requisitos del SIG. Los procesos unificados facilitan el flujo de información y fortalecen la trazabilidad de las actividades.

Capacitación y competencia:

Este componente abarca el desarrollo de programas de formación, sensibilización y entrenamiento dirigidos al personal en todos los niveles. El propósito es asegurar que los colaboradores comprendan la estructura, las políticas y los procedimientos del SIG, y que cuenten con las competencias necesarias para su adecuada implementación. Una fuerza laboral capacitada favorece la reducción de errores, el cumplimiento de normas y el fortalecimiento de la cultura de mejora continua.

Comunicación y participación:

La comunicación eficaz es esencial para el funcionamiento del SIG. Incluye la implementación de canales formales e informales para difundir información relevante, promover la participación del personal, gestionar inquietudes y retroalimentar decisiones. La participación activa de los trabajadores contribuye a identificar oportunidades de mejora y fortalece el sentido de pertenencia institucional.

Documentación y control de registros:

Este elemento comprende la elaboración, actualización y conservación de documentos tales como manuales, políticas, planes, procedimientos, instructivos y registros. La documentación garantiza la trazabilidad de las actividades, facilita la comprensión del sistema y permite demostrar el cumplimiento de requisitos durante auditorías internas y externas. Una adecuada gestión documental asegura orden, transparencia y consistencia del SIG.

Monitoreo, medición y evaluación:

Este componente implica la implementación de indicadores de desempeño, auditorías internas, inspecciones, mediciones ambientales y revisiones periódicas por la dirección. Su finalidad es verificar el grado de cumplimiento de los objetivos, identificar desviaciones y evaluar la eficacia del SIG. Los resultados obtenidos sirven como insumo para la toma de decisiones y para la planificación de acciones correctivas.

Mejora continua:

La mejora continua constituye el eje central del SIG. Basada en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), promueve la identificación sistemática de oportunidades de optimización, la implementación de acciones de mejora y la evaluación del impacto generado. Este enfoque permite que el sistema evolucione, se adapte a nuevas exigencias y mantenga niveles de desempeño sostenibles en el tiempo.

En conjunto, estos elementos conforman la estructura mínima necesaria para asegurar la coherencia, funcionalidad y contribución efectiva del SIG en la mejora del desempeño empresarial de las PYMES en el Cusco, de acuerdo con el marco normativo vigente y las experiencias reportadas en la literatura especializada (Blog IDavinci, 2023).

2.1.9. Elementos normativos que deben incluirse en el Sistema Integrado de Gestión

Dentro de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), es indispensable incorporar un conjunto de normas y disposiciones legales que aseguren la alineación del sistema con los estándares internacionales y con la legislación vigente en el Perú. Estos elementos normativos constituyen la base para garantizar la eficacia del SIG y asegurar que las organizaciones, particularmente las PYMES, operen bajo criterios de calidad, sostenibilidad, seguridad y cumplimiento regulatorio. Los aspectos normativos esenciales son los siguientes:

Normas ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de la Calidad: Esta norma establece los requisitos para implementar un sistema de gestión orientado a asegurar la calidad de los productos y servicios. Su enfoque se basa en la mejora continua, la satisfacción del cliente, el

liderazgo, el enfoque a procesos y la toma de decisiones basada en evidencia. La ISO 9001 permite a las organizaciones optimizar sus procesos, reducir riesgos operacionales, mejorar la eficiencia y garantizar la coherencia en los resultados, lo que fortalece la competitividad empresarial.

Normas ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestión Ambiental: La ISO 14001 proporciona un marco para gestionar los aspectos e impactos ambientales generados por las actividades empresariales. Incluye requisitos vinculados al cumplimiento de la normativa ambiental, la prevención de la contaminación, la gestión de riesgos ambientales y el uso eficiente de los recursos naturales. Su aplicación promueve la sostenibilidad y mejora la imagen institucional, al tiempo que contribuye a la mitigación de impactos negativos en el entorno.

Normas ISO 45001:2018 - Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: Esta norma establece directrices para desarrollar un sistema orientado a proteger a los trabajadores frente a riesgos físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales. Se centra en la identificación de peligros, la evaluación de riesgos, la implementación de controles, y la participación activa del personal. La ISO 45001 contribuye a reducir accidentes laborales, prevenir enfermedades ocupacionales y promover un entorno seguro, fortaleciendo el bienestar y la productividad del capital humano.

Normas ISO 19011:2018 - Directrices para auditorías de sistemas de gestión: La ISO 19011 proporciona los principios, directrices y procedimientos necesarios para realizar auditorías de sistemas de gestión, ya sean internas o externas. Define competencias del auditor, técnicas de auditoría, criterios de evaluación y procesos para la planificación, ejecución, informe y seguimiento. Su integración garantiza auditorías sistemáticas, objetivas y alineadas con las buenas prácticas internacionales, asegurando la verificación del desempeño del SIG.

Normativa nacional específica, Incluye disposiciones legales peruanas que regulan la seguridad, salud ocupacional, protección ambiental y gestión empresarial. Entre estas destaca

el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (D.S. N° 005-2012-TR), la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo, regulaciones del Ministerio del Ambiente, normas sobre gestión de residuos, estándares sectoriales y demás obligaciones establecidas por entidades reguladoras. Este componente garantiza el cumplimiento obligatorio, reduce riesgos legales y fortalece la responsabilidad corporativa.

Requisitos legales locales y sectoriales, Las organizaciones deben considerar además las disposiciones emitidas por autoridades regionales y municipales, así como los requisitos normativos específicos aplicables a las PYMES en la ciudad del Cusco. Esto incluye licencias, permisos operativos, regulaciones tributarias, normas técnicas y condiciones sectoriales asociadas al giro del negocio. Integrar estos requisitos en el SIG permite asegurar la formalidad empresarial y la alineación con el entorno regulatorio inmediato.

La integración coherente de todos estos elementos normativos dentro del Sistema Integrado de Gestión permite que las PYMES cusqueñas cumplan no solo con las exigencias legales y del mercado, sino también con criterios de excelencia operativa. Asimismo, fortalece la cultura de mejora continua y contribuye a la sostenibilidad económica, social y ambiental del sector empresarial, tal como señalan las referencias especializadas (Cuba, 2015).

2.1.10. Importancia del Sistema Integrado de Gestión

La relevancia del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en las PYMES de la ciudad del Cusco durante el periodo 2024 se fundamenta en su capacidad para consolidar, en un solo marco de gestión, los estándares de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, entre otros sistemas estratégicos. La literatura especializada demuestra que la integración de estos componentes permite fortalecer la gestión organizacional y responder de manera eficiente a las exigencias del mercado y del entorno normativo. Entre los beneficios más importantes se encuentran los siguientes:

Optimización y eficiencia: La articulación de los procesos vinculados a calidad, gestión ambiental y seguridad ocupacional reduce la duplicidad de procedimientos, unifica criterios operativos y disminuye los costos generados por inconsistencias y retrabajos. La estandarización de actividades, acompañada del uso de herramientas de monitoreo y control, permite elevar la eficiencia operativa, mejorar la productividad y generar un uso más racional de los recursos. Para las PYMES, este aspecto es crucial debido a sus limitaciones presupuestales y de infraestructura.

Cumplimiento normativo y competitividad: La adopción de un SIG facilita el cumplimiento de la legislación nacional y de los estándares internacionales, evitando sanciones administrativas y fortaleciendo la formalidad empresarial. Asimismo, contar con un sistema acreditado incrementa la credibilidad institucional, permitiendo que las PYMES participen en procesos de licitación pública y privada, accedan a nuevos mercados y establezcan relaciones comerciales con empresas que exigen certificaciones. En este sentido, el SIG se convierte en un elemento diferenciador que impulsa la competitividad.

Mejora continua y sostenibilidad: El enfoque de mejora continua, sustentado en auditorías internas, análisis de indicadores y revisión periódica del desempeño, contribuye a la identificación temprana de brechas y oportunidades. Además, el SIG promueve prácticas responsables en materia ambiental y social, contribuyendo al uso eficiente de recursos, la reducción de impactos negativos y el fortalecimiento de la imagen corporativa. Esta orientación hacia la sostenibilidad permite que las PYMES mantengan un crecimiento equilibrado y alineado con las expectativas de la sociedad.

Garantía de calidad y satisfacción del cliente: La implementación de estándares integrados fortalece la consistencia en la entrega de productos y servicios, mejora la gestión de riesgos asociados a la calidad y asegura una respuesta adecuada a los requerimientos de los

clientes. Esto incrementa la confianza del consumidor, favorece la fidelización y contribuye a posicionar a la empresa como una organización confiable y comprometida con la excelencia.

Toma de decisiones informada: El SIG centraliza la información relevante sobre el desempeño de los procesos, facilitando el análisis integral y la toma de decisiones basada en evidencia. La disponibilidad de datos actualizados, indicadores de gestión y reportes integrados permite a la gerencia evaluar tendencias, anticipar problemas y diseñar estrategias más efectivas.

Adaptación al entorno cambiante: En un contexto económico y social caracterizado por la variabilidad regulatoria, la transformación digital y el incremento de la competencia, el SIG proporciona una estructura flexible que permite a las PYMES adaptarse con rapidez a los nuevos desafíos. Su enfoque transversal les permite responder de manera oportuna a cambios en la normatividad, innovaciones tecnológicas, exigencias del mercado y expectativas de los stakeholders, asegurando la continuidad operativa y el desarrollo sostenible.

En síntesis, la implementación de un Sistema Integrado de Gestión constituye un elemento clave para el fortalecimiento de la gestión empresarial en las PYMES cusqueñas. Su aporte contribuye a elevar la competitividad, garantizar el cumplimiento regulatorio, fomentar la sostenibilidad y apoyar el crecimiento económico local y regional (Blog IDavinci, 2023).

2.1.11. Beneficios tras implementar un Sistema Integrado de Gestión

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) en las PYMES durante el periodo 2024 ha demostrado aportar múltiples beneficios que inciden directamente en la mejora empresarial y en el fortalecimiento de la competitividad organizacional. Entre los más relevantes se encuentran los siguientes:

Mejora en la eficiencia operativa y reducción de costos:

La integración de procesos en un único sistema permite eliminar duplicidades, establecer flujos de trabajo claros y optimizar la utilización de recursos materiales, humanos y

financieros. Esta alineación reduce significativamente los errores operativos y los tiempos asociados a la producción y prestación de servicios, lo que se traduce en menores costos y en una mayor productividad. Las PYMES que adoptan SIG han reportado disminuciones relevantes en reprocesos y desperdicios, así como mejoras en la capacidad de respuesta al cliente.

Cumplimiento normativo más eficaz:

El SIG incorpora mecanismos de control sistematizados que facilitan el cumplimiento de normativas nacionales e internacionales en materia de calidad, seguridad y salud ocupacional, y gestión ambiental. Esto minimiza el riesgo de sanciones administrativas, auditorías desfavorables y contingencias legales, a la vez que mejora la reputación institucional y la confianza de las partes interesadas.

Incremento en la satisfacción y fidelización del cliente:

La estandarización de procesos y la mejora continua en la calidad de productos y servicios contribuyen directamente a elevar la satisfacción del cliente. Las empresas que implementan SIG tienden a responder con mayor consistencia y confiabilidad, lo que incrementa la percepción de valor por parte del consumidor y genera una mayor fidelización en los mercados local y regional.

Fortalecimiento de la cultura organizacional:

El SIG impulsa una cultura orientada a la mejora continua, la prevención y la participación activa del personal. La capacitación permanente, la comunicación interna fluida y el trabajo colaborativo fortalecen el compromiso de los trabajadores con la misión y objetivos corporativos. Esto repercute positivamente en el clima laboral y en la reducción de conflictos internos.

Mayor competitividad y acceso a nuevos mercados:

La obtención de certificaciones internacionales (como ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001) y la consolidación de procesos integrados permiten que las PYMES se posicen de manera más sólida frente a la competencia. De esta manera, amplían sus oportunidades de ingresar a nuevos mercados, participar en licitaciones públicas y establecer alianzas estratégicas con empresas de mayor envergadura.

Contribución a la sostenibilidad ambiental y social:

El enfoque ambiental y de seguridad ocupacional incorporado en el SIG fomenta prácticas responsables relacionadas con la gestión de residuos, la reducción de emisiones y el uso eficiente de recursos. Asimismo, promueve condiciones de trabajo seguras y saludables, fortaleciendo la responsabilidad social empresarial y generando impactos positivos en la comunidad.

Mejora en la toma de decisiones:

El SIG facilita el seguimiento de indicadores clave de desempeño (KPI) y el análisis sistemático de información operativa y estratégica. Esta disponibilidad de datos confiables permite a los directivos tomar decisiones informadas, identificar áreas críticas y anticiparse a los cambios del entorno, asegurando una gestión más proactiva y eficaz.

Estos beneficios han sido ampliamente validados por estudios recientes desarrollados en PYMES del Perú y de la región andina, y se alinean con las iniciativas y programas institucionales promovidos en el Cusco para impulsar la eficiencia, sostenibilidad y competitividad empresarial, tales como los impulsados por (COFIDE - El Banco de Desarrollo del Perú, 2024).

2.1.12. Mejora Empresarial de las PYMES

Por su parte, Zamora (2022), señala que la mejora empresarial en las PYMES corresponde a un proceso continuo orientado a optimizar sus recursos, procesos y estrategias, con el propósito de incrementar la productividad, competitividad y rentabilidad en entornos

cambiantes y exigentes, promoviendo su adaptación al mercado y la superación de limitaciones internas.

En la misma línea, Barcelli et al. (2019), sostienen que la mejora empresarial se concibe como un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas enfocadas en elevar la eficiencia operativa, la calidad de los productos y servicios, así como la satisfacción del cliente. Este proceso se apoya en la innovación, la capacitación y la incorporación de tecnologías adecuadas, favoreciendo el desarrollo sostenible de las PYMES.

Por otro lado, Tello (2014), plantea que la mejora empresarial en las PYMES constituye un esfuerzo estratégico dirigido a fortalecer sus capacidades organizacionales, financieras y comerciales, con la finalidad de alcanzar un crecimiento estable y sostenible, aportando de igual modo a la generación de empleo y al desarrollo socioeconómico local.

En síntesis, tras analizar las diversas posturas, puede afirmarse que la mejora empresarial en las PYMES se entiende como un proceso sistemático y permanente mediante el cual estas organizaciones optimizan sus recursos, procesos, productos y servicios, con el fin de incrementar su productividad, competitividad y rentabilidad. Este proceso implica la implementación de modelos y herramientas de gestión que promuevan la innovación, la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente, permitiendo a las PYMES adaptarse a los cambios del entorno y responder a las demandas del mercado. En el caso peruano, y particularmente en el Cusco, la mejora empresarial supone también superar restricciones propias de estas organizaciones, como limitaciones financieras, tecnológicas y de capital humano, apoyándose en programas institucionales y en la adopción de sistemas integrados de gestión que impulsen su sostenibilidad y crecimiento económico sostenido.

2.1.13. Factibilidad en la gestación de PYMES

El origen de una pequeña empresa suele vincularse con la identificación de una necesidad insatisfecha o una oportunidad de negocio potencial, motivada por el deseo de

independencia económica y laboral del emprendedor. Este proceso inicial implica no solo la voluntad de emprender, sino también la evaluación consciente de múltiples factores que influirán en la viabilidad del negocio. La decisión de crear una empresa desde cero o adquirir una ya existente demanda un análisis exhaustivo considerando aspectos legales, económicos, familiares, humanos, materiales y financieros, pues cada uno de ellos condiciona el éxito o el riesgo del proyecto empresarial.

Uno de los elementos clave en esta etapa preliminar es la selección de la ubicación de la empresa. La localización constituye un componente estratégico que afecta directamente la demanda, el acceso a proveedores, los costos operativos y la capacidad de crecimiento. Por ello, una vez tomada la decisión de emprender o de adquirir una empresa en funcionamiento, el siguiente paso consiste en elaborar un estudio de factibilidad integral que permita determinar si es viable establecer la empresa y bajo qué condiciones podría operar adecuadamente.

El estudio de factibilidad debe incluir, de manera ordenada y sistemática, dimensiones como: la ubicación geográfica más conveniente, las características y requerimientos de las instalaciones internas y externas, el análisis del mercado objetivo, el tamaño y perfil del personal a contratar tanto en el corto como en el mediano plazo, proyecciones de ventas y costos, presupuestos anuales mínimos de ingresos, proyecciones financieras que permitan evaluar la rentabilidad esperada, estados financieros proyectados (incluyendo el flujo de caja, el estado de resultados y el balance general), así como el cálculo del punto de equilibrio y la identificación de posibles fuentes futuras de financiamiento. Este conjunto de análisis constituye la base para determinar si la idea empresarial es sostenible y competitiva en su entorno.

Asimismo, incluso en los casos en que el emprendedor adquiere una empresa en operación o la recibe mediante herencia, es indispensable realizar un estudio de factibilidad actualizado. Esta tarea demanda tiempo, dedicación y una evaluación objetiva de la situación

actual del negocio, ya que permite conocer no solo su estado real, sino también las oportunidades y amenazas que podrían incidir en su continuidad.

Es importante reconocer que, aun cuando el estudio se elabore con un alto nivel de detalle, existen múltiples factores externos como cambios en el entorno económico, variaciones en la demanda, ajustes regulatorios o eventos inesperados que pueden afectar su validez. No obstante, contar con este análisis proporciona al pequeño empresario una herramienta fundamental para iniciar operaciones con mayor certeza, planificar estratégicamente y reducir sustancialmente el riesgo de fracaso.

En relación con la ubicación, se destaca que ciertos tipos de empresas, especialmente aquellas orientadas a la venta al por menor, dependen en gran medida de estar situadas en zonas de alto tránsito o con proximidad al cliente objetivo. Una mala ubicación puede significar pérdidas significativas o incluso el cierre del negocio. En contraste, empresas de servicios especializados, como talleres de reparación o despachos profesionales, pueden operar adecuadamente sin requerir espacios en zonas altamente comerciales, lo que les permite funcionar en ubicaciones más accesibles y con costos operativos menores.

Sin embargo, uno de los errores más frecuentes en los emprendedores es tomar decisiones de ubicación basándose en criterios poco estratégicos, como la cercanía al domicilio, la disponibilidad inmediata de un local o la familiaridad con el vecindario. Si bien estos factores pueden resultar convenientes, no deben constituir la base de la decisión, ya que pueden comprometer la sostenibilidad del negocio. La elección correcta de la ubicación debe resultar de un proceso ordenado que considere alternativas, evalúe indicadores objetivos y descarte opciones hasta llegar a la decisión óptima.

El futuro empresario debe procurar situar su negocio en una zona con expectativas favorables de desarrollo económico y social, donde existan señales claras de crecimiento, inversión e impulso comercial. Esta información es, por lo general, accesible mediante

organismos gubernamentales, cámaras de comercio, municipalidades y asociaciones empresariales, que proporcionan datos relevantes sobre proyecciones económicas, expansión urbana y dinámicas de mercado, permitiendo al emprendedor tomar decisiones fundamentadas. (Filion et al., 2011).

2.1.14. Dimensiones de Mejora Empresarial de las PYMES

Eficiencia operativa

La eficiencia operativa constituye una de las dimensiones centrales de la mejora empresarial, pues se refiere a la capacidad de las PYMES para optimizar el uso de sus recursos materiales, humanos, tecnológicos y financieros. Esta dimensión implica la reducción sistemática de desperdicios, reprocesos y actividades que no agregan valor, así como la estandarización de procesos que permitan acortar tiempos de producción y entrega. La eficiencia operativa también está asociada con la capacidad de implementar herramientas de gestión como indicadores de desempeño, mapas de procesos y metodologías de mejora continua. Cuando las organizaciones logran operar con procesos más ordenados y fluidos, pueden incrementar su productividad, mejorar la calidad de sus productos y servicios y reducir costos, lo que en conjunto fortalece su sostenibilidad. Ello se traduce en una mayor capacidad para adaptarse a la demanda del mercado y responder oportunamente a entornos cambiantes, factores críticos para la competitividad empresarial (Puma et al., 2024).

Fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios

Esta dimensión se orienta hacia el aseguramiento de la calidad en cada fase del proceso productivo o del servicio brindado. Comprende la adopción de normas, protocolos y metodologías que garanticen que los productos o servicios cumplan con los requisitos del cliente, los estándares internacionales como ISO 9001 y la normativa nacional vigente. El fortalecimiento de la calidad requiere estructurar mecanismos de control, seguimiento y evaluación continua, tales como auditorías internas, revisión por la dirección, gestión de no

conformidades y planes de mejora. La implementación de estas prácticas favorece no solo la satisfacción del cliente, sino también la construcción de una cultura organizacional orientada a la excelencia. Asimismo, la mejora de la calidad permite a las PYMES aumentar su credibilidad, diferenciarse frente a la competencia y consolidar relaciones comerciales sostenibles (Mamani, 2024).

Sostenibilidad y responsabilidad social

La sostenibilidad empresarial implica integrar criterios ambientales, sociales y económicos dentro de la gestión interna de la organización. En esta dimensión, las PYMES incorporan prácticas responsables como la gestión adecuada de residuos, el uso eficiente de recursos naturales, el cumplimiento de normativas ambientales y la implementación de medidas de seguridad y salud ocupacional. La responsabilidad social, por su parte, abarca la interacción ética y transparente con la comunidad, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés. Al adoptar este enfoque, las empresas no solo reducen su huella ambiental, sino que también generan confianza y legitimidad social, factores que fortalecen su imagen institucional y contribuyen a su sostenibilidad a largo plazo. Este equilibrio entre crecimiento económico, respeto ambiental y bienestar social es fundamental para las organizaciones que buscan impulsar un desarrollo empresarial responsable y acorde con las tendencias actuales del mercado (Mamani, 2024).

Competitividad y posicionamiento en el mercado

La competitividad se refiere a la capacidad de una empresa para diferenciarse y sobresalir frente a sus competidores mediante estrategias basadas en innovación, calidad superior, precios adecuados, servicio eficiente y uso de tecnologías. En el caso de las PYMES, esta dimensión implica desarrollar ventajas competitivas que les permitan no solo mantenerse en el mercado, sino expandirse hacia nuevos segmentos y territorios. El posicionamiento, estrechamente vinculado con la competitividad, se expresa en la percepción favorable que los

consumidores y aliados estratégicos tienen respecto a la empresa, derivada de su trayectoria, confiabilidad, marca, servicio y desempeño. Una adecuada gestión de esta dimensión posibilita el incremento de las ventas, la participación en licitaciones, el acceso a mercados especializados y la inserción en cadenas de valor locales, nacionales e internacionales. Así, la competitividad se convierte en un motor esencial para el crecimiento sostenido y la permanencia de las PYMES en un entorno altamente dinámico (Zamora, 2022).

En conjunto, estas dimensiones permiten comprender de manera integral los efectos que puede generar la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en las PYMES, favoreciendo una transformación empresarial sostenida basada en eficiencia, calidad, sostenibilidad y competitividad. Si deseas, puedo complementar esta sección con un cuadro de dimensiones e indicadores o con referencias adicionales.

2.1.15. Factores que Influyen en la Mejora Empresarial de las PYMES

Los principales factores que determinan la mejora empresarial de las PYMES son múltiples y se interrelacionan; su adecuada gestión permite fortalecer la competitividad, sostenibilidad y capacidad de adaptación de las organizaciones:

Gestión administrativa y organizacional eficiente. - Una gestión administrativa sólida constituye la base para un funcionamiento empresarial ordenado y orientado a resultados. La correcta aplicación de los procesos de planificación, organización, dirección y control permite estructurar adecuadamente los procedimientos internos, asignar recursos de manera racional y monitorear el cumplimiento de objetivos. Asimismo, una administración eficiente promueve la coherencia entre la estrategia corporativa y las operaciones diarias, favorece la optimización de costos y facilita la toma de decisiones informadas. En este sentido, la gestión organizacional se convierte en un elemento clave para consolidar la competitividad y asegurar un crecimiento sostenible en el tiempo.

Capacitación y desarrollo del capital humano. - El capital humano representa uno de los activos más valiosos de una PYME. La formación continua, el fortalecimiento de competencias técnicas y la promoción de habilidades blandas como liderazgo, trabajo en equipo y comunicación permiten mejorar el desempeño individual y colectivo. De igual forma, la capacitación constante posibilita que los colaboradores se adapten rápidamente a los cambios tecnológicos y a las exigencias del mercado, lo que se traduce en niveles superiores de productividad, calidad y eficiencia. Un personal capacitado y comprometido genera un entorno propicio para la innovación y el aprendizaje organizacional.

Acceso a financiamiento y tecnología adecuada. - La disponibilidad de financiamiento, ya sea propio, bancario o proveniente de programas estatales, es indispensable para invertir en maquinaria, infraestructura, innovación y desarrollo. El acceso a tecnología moderna permite automatizar procesos, reducir tiempos operativos, mejorar la calidad de los productos y generar ventajas competitivas sostenibles. En un contexto empresarial cada vez más digitalizado, las PYMES que incorporan herramientas tecnológicas como sistemas de información, software de gestión o plataformas digitales logran responder con mayor eficacia a las demandas actuales y futuras del mercado.

Formalización y cumplimiento normativo. - La formalización no solo brinda seguridad jurídica, sino que también abre oportunidades de crecimiento mediante el acceso a beneficios tributarios, financiamiento formal, programas de apoyo empresarial y participación en licitaciones. Asimismo, cumplir con las normas laborales, ambientales, tributarias y sectoriales fortalece la imagen institucional, genera confianza en clientes y proveedores y reduce riesgos de sanciones. Las PYMES formales tienen mayores posibilidades de consolidarse y expandirse en mercados altamente competitivos.

Apoyo institucional y redes de cooperación. - El acompañamiento de instituciones públicas, privadas y académicas a través de capacitaciones, asistencia técnica, incubadoras de

negocios y programas de innovación contribuye significativamente al desarrollo empresarial. Además, la participación en redes de cooperación, asociaciones empresariales o clústeres productivos facilita el intercambio de conocimientos, la articulación comercial y la posibilidad de acceder a nuevos mercados. Este tipo de apoyo aumenta la resiliencia empresarial y fortalece la capacidad de crecimiento en entornos regionales como el Cusco.

Innovación y adopción de nuevas tecnologías. - La innovación es un motor central de la competitividad. Implica introducir mejoras en productos, servicios, procesos y modelos de negocio, así como incorporar tecnologías emergentes que permitan optimizar actividades clave. La digitalización de procesos administrativos, comerciales y operativos incrementa la eficiencia y facilita el posicionamiento de las PYMES, permitiendo su expansión hacia mercados nacionales e internacionales. Las empresas innovadoras tienen mayor capacidad para diferenciarse y responder a cambios del entorno.

Condiciones del entorno económico y social. - Factores externos como la estabilidad macroeconómica, el nivel de infraestructura disponible, el acceso a servicios básicos, la cultura empresarial, el comportamiento de la demanda y las condiciones sociopolíticas inciden directamente en el desempeño de las PYMES. Un entorno favorable incentiva la inversión, mejora la competitividad y facilita la sostenibilidad empresarial, mientras que un entorno adverso puede limitar el crecimiento y generar incertidumbre en la toma de decisiones. Por ello, la evaluación del entorno es indispensable para definir estrategias adecuadas.

En conjunto, estos factores deben analizarse, gestionarse y articularse de manera integral para fortalecer el proceso de mejora empresarial de las PYMES cusqueñas, considerando al Sistema Integrado de Gestión como una herramienta estratégica que impulsa eficiencia, sostenibilidad y competitividad (Blog IDavinci, 2023).

2.1.16. Importancia de la Gestión Empresarial para el Desarrollo de las PYMES

La gestión empresarial constituye un eje central para el crecimiento, la sostenibilidad y la competitividad de las PYMES, ya que permite organizar, coordinar y administrar eficientemente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos propuestos. Una gestión adecuada garantiza que las decisiones sean oportunas, basadas en información confiable y orientadas al logro de resultados que contribuyan al fortalecimiento de la estructura organizacional.

En el contexto específico de la ciudad del Cusco, la gestión empresarial adquiere una relevancia aún mayor debido a que muchas PYMES enfrentan limitaciones estructurales como la informalidad, la insuficiente profesionalización de sus procesos, la falta de capacitación continua del personal y las dificultades para acceder a financiamiento formal. Ante este escenario, una gestión eficiente permite estructurar los procesos internos, definir responsabilidades, establecer políticas claras y optimizar el uso de recursos, factores que contribuyen de manera decisiva a mejorar la productividad y elevar la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Del mismo modo, una gestión empresarial sólida impulsa la capacidad de innovación, fomenta la adopción de tecnologías y herramientas modernas, y facilita la adaptación de las empresas a entornos competitivos dinámicos y cambiantes. Dentro de este marco, la implementación de sistemas integrados de gestión se convierte en una estrategia fundamental, ya que promueve la estandarización de procesos, facilita el cumplimiento normativo, fortalece la formalización empresarial y genera una cultura organizacional basada en la mejora continua.

Asimismo, la gestión empresarial no se orienta únicamente a la obtención de resultados financieros favorables; también contribuye al crecimiento económico regional mediante la generación de empleo formal, la dinamización del comercio local y el fortalecimiento del tejido empresarial. De esta manera, las PYMES bien gestionadas se convierten en actores clave para

el desarrollo sostenible, la competitividad territorial y la consolidación de un ecosistema empresarial sólido, resiliente y capaz de enfrentar los retos actuales del mercado (Alvarez, 2018).

2.1.17. Modelos para la Mejora Empresarial

Modelo de Gestión por Procesos. - Este enfoque se orienta a identificar, mapear, analizar y optimizar los procesos clave de la organización, con el objetivo de mejorar su eficacia, eficiencia y capacidad de respuesta frente a las exigencias del entorno. En las PYMES, la gestión por procesos contribuye a clarificar roles y responsabilidades, eliminar actividades redundantes, reducir tiempos y costos operativos, y garantizar que cada proceso agregue valor al cliente. Asimismo, facilita la estandarización de procedimientos y el establecimiento de indicadores de desempeño, herramientas indispensables para una toma de decisiones basada en datos. Su implementación fortalece la estructura interna de las PYMES cusqueñas, permitiendo que operen de manera más ordenada y orientada a resultados, especialmente en mercados caracterizados por la competencia creciente y la necesidad de flexibilidad operativa.

Modelo de Mejora Continua (Ciclo PHVA). - El ciclo PHVA, también conocido como PDCA por sus siglas en inglés (Plan–Do–Check–Act), constituye uno de los modelos más utilizados para promover la mejora continua en organizaciones de todo tamaño. Este modelo permite identificar problemas u oportunidades, planificar acciones correctivas o preventivas, implementarlas de manera controlada, verificar sus efectos mediante indicadores y ajustar lo necesario para asegurar la estandarización de las mejoras alcanzadas. En las PYMES, el PHVA es especialmente relevante porque favorece la sistematización de prácticas que corrigen desviaciones, fortalecen la calidad y promueven la productividad. Además, integra de manera natural los requisitos de los sistemas de gestión ISO, convirtiéndose en un pilar fundamental para el funcionamiento eficaz de un Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Modelo de Innovación Abierta. - La innovación abierta plantea que las empresas no deben depender exclusivamente de sus capacidades internas para desarrollarse, sino que deben colaborar con clientes, proveedores, instituciones académicas y otros actores estratégicos. Este modelo facilita el intercambio de conocimientos, tecnologías y recursos, impulsando la creación de productos y servicios de mayor valor agregado. En el contexto de las PYMES cusqueñas, la innovación abierta se traduce en la posibilidad de establecer alianzas interempresariales, participar en redes de cooperación, acceder a plataformas tecnológicas y aprovechar programas estatales de apoyo a la innovación. Este enfoque permite reducir costos de investigación y desarrollo, acelerar la introducción de nuevos productos al mercado y mejorar el posicionamiento competitivo tanto a nivel regional como nacional (Puma et al., 2024).

2.1.18. Estrategias para la Mejora Empresarial

Digitalización y Automatización de Procesos. - La implementación progresiva de tecnologías digitales como sistemas ERP, CRM, herramientas de análisis de datos y plataformas de automatización permite optimizar las actividades administrativas, operativas y comerciales de las PYMES. Estas herramientas reducen la dependencia de procesos manuales, disminuyen tiempos de respuesta, mejoran la trazabilidad de la información y fortalecen el control interno. Asimismo, la digitalización favorece la integración de los diferentes procesos organizacionales, facilitando la toma de decisiones basada en información confiable y oportuna. En un entorno altamente competitivo, digitalizar procesos constituye un factor determinante para la expansión hacia mercados nacionales e internacionales, permitiendo a las PYMES incrementar su productividad y capacidad de adaptación.

Capacitación y Desarrollo del Capital Humano. - El desarrollo del talento humano es una estrategia fundamental para garantizar el fortalecimiento de la capacidad operativa y directiva de las organizaciones. A través de programas de capacitación continua, las PYMES

pueden actualizar las competencias técnicas, tecnológicas y de gestión de su personal, promoviendo una cultura orientada a la innovación, la calidad y la mejora permanente. La formación constante permite al capital humano asumir nuevos retos, adaptarse a las transformaciones del entorno y contribuir de manera significativa al cumplimiento de los objetivos organizacionales. De esta manera, se consolidan equipos de trabajo más eficientes, comprometidos y capaces de impulsar la sostenibilidad empresarial.

Formalización y Cumplimiento Normativo. - El proceso de formalización constituye una estrategia clave para fortalecer la legitimidad y competitividad de las PYMES. La adopción de normativas vigentes, estándares internacionales de gestión (como ISO 9001, ISO 14001 o ISO 45001) y buenas prácticas empresariales incrementa la transparencia, el orden y el cumplimiento regulatorio dentro de la organización. Estas acciones no solo permiten mejorar la imagen corporativa y generar confianza entre clientes, proveedores e inversionistas, sino que también facilitan el acceso a financiamiento, certificaciones, licitaciones y nuevos mercados. La formalización, integrada a los sistemas de gestión, favorece la sostenibilidad operativa y reduce riesgos legales y operacionales.

Estrategias de Marketing y Servicio al Cliente. - El diseño de estrategias de marketing orientadas al cliente es esencial para fortalecer la presencia comercial de las PYMES en entornos regionales competitivos. La implementación de políticas de comunicación efectiva, la segmentación de mercados, el uso de canales digitales, así como la oferta de servicios personalizados y programas de fidelización, contribuyen a mejorar la experiencia del cliente y consolidar relaciones de largo plazo. Estas prácticas permiten diferenciar a la empresa frente a la competencia, incrementar la satisfacción del consumidor y posicionar su propuesta de valor. Adicionalmente, una adecuada gestión del servicio al cliente facilita la obtención de retroalimentación para la mejora continua y la innovación de productos y servicios.

2.2. Marco conceptual (palabras claves)

- a) **Calidad:** Se entiende como el grado en que un producto o servicio cumple con los requisitos establecidos y satisface las necesidades del cliente. En el contexto empresarial, la gestión de la calidad está vinculada a la implementación de normas internacionales como la ISO 9001, que permiten estandarizar procesos y garantizar la mejora continua.
- b) **Capacitación Empresarial:** Es el conjunto de programas de formación que buscan fortalecer las competencias, habilidades y conocimientos de los trabajadores, con el fin de mejorar el desempeño laboral y la productividad organizacional.
- c) **Competitividad:** Es la capacidad que tienen las empresas para mantener o incrementar su participación en el mercado, ofreciendo productos o servicios de mayor valor frente a sus competidores. Depende de factores como productividad, innovación, gestión eficiente y satisfacción del cliente.
- d) **Eficacia:** Grado en que una organización logra los objetivos propuestos en un periodo determinado, independientemente del uso de los recursos.
- e) **Eficiencia:** Relación óptima entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, buscando minimizar costos y maximizar el aprovechamiento de insumos en las actividades empresariales.
- f) **Gestión Administrativa:** Proceso mediante el cual las organizaciones planifican, organizan, dirigen y controlan sus recursos humanos, financieros y materiales para alcanzar sus metas de manera eficiente y eficaz.
- g) **Gestión Ambiental:** Hace referencia al conjunto de políticas, prácticas y procedimientos orientados a prevenir, mitigar y controlar los impactos ambientales derivados de la actividad empresarial. Se relaciona con la implementación de la norma ISO 14001, que busca promover un desarrollo sostenible.

- h) Gestión Financiera:** Conjunto de decisiones, políticas y prácticas orientadas al uso eficiente de los recursos financieros, garantizando liquidez, solvencia y rentabilidad para la sostenibilidad empresarial.
- i) Innovación Empresarial:** Proceso de introducción de nuevas ideas, procesos, productos o servicios que aporten valor agregado a la empresa y aumenten su competitividad en el mercado.
- j) Mejora Continua:** Filosofía de gestión orientada a la optimización constante de los procesos, productos y servicios, basada en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).
- k) Mejora Empresarial:** Es el proceso de optimización continua de las actividades organizacionales con el fin de alcanzar mayor eficiencia, rentabilidad, sostenibilidad y satisfacción de los clientes. Se logra a través de la innovación, integración de sistemas de gestión y la adopción de buenas prácticas administrativas.
- l) Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES):** Son aquellas organizaciones que, de acuerdo a su número de trabajadores y nivel de ventas anuales, poseen una estructura organizativa reducida en comparación con grandes corporaciones. En el Perú, según la Ley N° 30056, las PYMES son aquellas con ventas anuales entre 150 y 1700 UIT y constituyen un motor fundamental de la economía nacional.
- m) Productividad:** Corresponde a la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para alcanzarla. Es un indicador clave para medir la eficiencia empresarial y se vincula con la mejora de procesos, uso adecuado de recursos y sistemas de gestión eficientes.
- n) Responsabilidad Social Empresarial:** Constituye el compromiso voluntario de las empresas para contribuir al desarrollo sostenible, mejorando el impacto social, económico

y ambiental de sus actividades. Incluye prácticas como la ética empresarial, apoyo a la comunidad y preservación ambiental.

- o) Satisfacción del Cliente:** Es el grado de conformidad que perciben los consumidores respecto a un producto o servicio recibido en comparación con sus expectativas. Representa un indicador de calidad y competitividad empresarial.
- p) Seguridad y Salud en el Trabajo (SST):** Se refiere al conjunto de medidas organizacionales, técnicas y legales destinadas a proteger la integridad física y mental de los trabajadores. Su gestión está relacionada con la norma ISO 45001 y con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783 en el Perú.
- q) Sistemas Integrados de Gestión:** Son aquellos que unifican de manera coordinada varios sistemas de gestión, tales como la calidad (ISO 9001), el medio ambiente (ISO 14001), y la seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001). Su finalidad es mejorar la eficiencia organizacional, reducir costos de implementación y contribuir al cumplimiento de objetivos estratégicos.
- r) Sostenibilidad Empresarial:** Es la capacidad de las empresas para mantenerse en el tiempo mediante la creación de valor económico, social y ambiental. Implica equilibrar la rentabilidad con la responsabilidad social y el respeto al entorno.

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación (estado del arte)

2.3.1. Antecedentes Internacionales

- a)** Rodriguez (2021), en su tesis titulada “Propuesta de mejora para el cumplimiento del sistema integrado de gestión en la empresa Convercart Sas bajo las normas Iso 9001:2015 e Iso 45001:2018”. Presentada en la Universidad Viña del Mar de Chile para optar al grado académico de Magíster en sistemas integrados de gestión de la calidad. El presente proyecto de grado tuvo como finalidad formular una propuesta de mejora orientada a optimizar el nivel de cumplimiento del sistema integrado de gestión en la empresa

CONVERCART S.A.S., en concordancia con los lineamientos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. La investigación adopta un enfoque de carácter teórico, dirigido principalmente a las pequeñas y medianas empresas, y pone de manifiesto la importancia de contar con un sistema integrado de gestión que contribuya al fortalecimiento organizacional. Para su desarrollo, se empleó una metodología de investigación cualitativa con alcance descriptivo, la cual se inició con la determinación del grado de cumplimiento del sistema integrado de gestión vigente en CONVERCART S.A.S., considerando los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Los resultados del análisis evidenciaron un nivel de cumplimiento del 71 % en el diagnóstico de los procesos, lo que permitió efectuar su caracterización en función de procesos estratégicos y misionales, así como la elaboración de un análisis DOFA. A partir de dicho análisis, se estructuró el mapa de procesos de la organización, el cual sirvió como fundamento para el diseño de la propuesta de mejora orientada a fortalecer el cumplimiento del sistema integrado de gestión, asegurando la observancia de la normativa legal aplicable en materia de calidad y de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, se llevaron a cabo entrevistas estructuradas con los representantes de la alta dirección, quienes destacaron diversos aspectos relevantes de la empresa y coincidieron en considerar la implementación del sistema de gestión como una fortaleza organizacional. De manera complementaria, los directivos señalaron que la divulgación y adopción del sistema integrado de gestión constituye una estrategia competitiva para la empresa dentro de su sector, además de contribuir a la mejora continua de los procesos administrativos y operativos, cuyos efectos positivos deberían reflejarse en el desempeño financiero de la organización.

- b)** Vizueta (2021), en su tesis titulada “Propuesta de diseño de un modelo de sistema integrado de gestión para la mejora del control operacional del proceso de ensamblaje de motocicletas basado en los estándares internacionales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018”.

Presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador para optar al grado académico de Magíster en Gerencia de la Calidad e Innovación. El sector de ensamblaje y manufactura de motocicletas en el Ecuador se ha consolidado, durante la última década, como un componente relevante del desarrollo económico y social del país. Ello se explica porque la motocicleta constituye un medio de transporte liviano, de bajo costo y de fácil acceso para amplios sectores productivos y populares, siendo utilizada tanto para la movilidad personal como para el desempeño de actividades laborales. Se estima que esta industria genera más de 2 000 empleos directos y que el parque automotor nacional supera el millón de unidades de este tipo de vehículo. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo promover la adopción, por parte de las empresas ensambladoras, de un modelo de sistema integrado de gestión orientado principalmente al fortalecimiento del control operacional de los procesos productivos, así como a la creación de entornos de trabajo seguros y saludables para los colaboradores. Para tal efecto, se inicia con el análisis de la situación actual de la empresa Metaltronic S.A., la cual dispone de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015. Dicha evaluación constituye la línea base para, mediante un análisis crítico, incorporar los requisitos establecidos en la norma ISO 45001:2018. La metodología empleada se sustenta principalmente en la estructura de alto nivel del Anexo SL; no obstante, el diseño del modelo de integración considera adicionalmente herramientas y lineamientos propuestos en otros modelos reconocidos, tales como la UNE 66177 y la PAS 99. Si bien el estudio aborda la integración de las normas de calidad y de seguridad y salud en el trabajo desde la cláusula 4 hasta la cláusula 10, se otorga especial relevancia a la cláusula 8 de ambos estándares, debido a la importancia de los controles operacionales en los procesos de ensamblaje de vehículos automotores. Finalmente, el documento presenta una propuesta

de diseño de un sistema integrado de gestión aplicable a las empresas ensambladoras de motocicletas a nivel nacional.

- c) Vejar (2023), en su tesis titulada “Sistema integrado de gestión en seguridad y salud laboral, medio ambiente y responsabilidad social para empresa pesquera de productos congelados en la comuna de Coronel”. Presentada en la Universidad de Concepción de Chile para optar al grado académico de Magíster en Gestión Integrada: Medio Ambiente, Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Empresarial. El presente estudio tuvo como propósito plantear un sistema de gestión integrado de carácter ambiental, laboral y social, así como un proyecto orientado a fortalecer el desempeño organizacional bajo un enfoque de sostenibilidad en una empresa del sector pesquero, constituyéndose en una alternativa para articular la gestión de seguridad y salud en el trabajo con la gestión ambiental y la responsabilidad social. En este contexto, se consideró que las normas internacionales representan un soporte fundamental para el logro de los objetivos organizacionales, dado que los estándares ISO se encuentran alineados con los principios de desarrollo sostenible y mejora continua. Para el desarrollo de la investigación, se realizó una revisión bibliográfica de los sistemas de gestión integrados y su aplicación en las organizaciones, abordando estrategias, modelos, la estructura de la familia de normas ISO, así como los enfoques de integración y mejora continua, según lo señalado por Muñoz (2021). Posteriormente, se llevó a cabo un análisis del contexto y del desempeño organizacional mediante la herramienta FODA, empleando información proporcionada por Chandía (2020), complementado con un diagnóstico del estado actual de la gestión ambiental, de seguridad y salud en el trabajo y de responsabilidad social. Dicho diagnóstico se efectuó a través de listas de verificación basadas en los requisitos de las normas ISO 14001, ISO 45001 e ISO 26000. Como resultado, se diseñó un modelo de sistema de gestión integrado conforme a una estrategia orientada a vincular, alinear e integrar los requisitos específicos

de cada norma, incorporando el ciclo PHVA y la estructura de alto nivel propuesta por la ISO. La evaluación del grado de cumplimiento evidenció niveles de conformidad del 63 % para la norma ISO 14001, del 67 % para la ISO 45001 y del 40 % para la ISO 26000, estableciéndose en función de ello un plan de implementación con un horizonte temporal de 18 meses. Finalmente, se formuló un proyecto que propone una alternativa orientada a la prevención de los factores de riesgo asociados a los trastornos musculoesqueléticos en la línea de selección de pescado.

- d) Rivera (2022), en su tesis titulada “Propuesta de diseño de un Sistema de Gestión Integrado basado en las normas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 45001:2019, para el Laboratorio clínico y microbiológico LabINRed en la ciudad de Quito DM”. Presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador para optar al grado académico de Maestría Profesional en Gerencia de la Calidad e Innovación. La creciente exigencia de los consumidores y la necesidad de incrementar la eficacia y productividad han generado que las organizaciones se vean en la obligación de integrar los sistemas de gestión de la calidad (SGC), el componente ambiental y la gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST). Uno de los principales retos radica en lograr que instituciones como LabINRed – Laboratorio Clínico y Microbiológico incorporen de manera articulada el SGC y la SST, evidenciando la interrelación de los procesos y elementos que permitan alcanzar los objetivos institucionales. El estudio desarrollado se enmarca en una investigación de carácter cualitativo, con un enfoque sustentado en el análisis descriptivo no experimental, orientado a evaluar determinadas características de la situación particular de la organización. Esto supuso una observación sistemática del objeto de estudio, así como la organización y clasificación de la información para su uso posterior. No obstante, al tratarse de un estudio de caso, los resultados no son generalizables a otras entidades. Desde la perspectiva teórica, se revisó literatura académica especializada en sistemas de gestión

con el propósito de comprender sus finalidades y los componentes que los conforman. Asimismo, se examinaron los principales enfoques de dichos sistemas, resaltando la gestión basada en procesos y el ciclo de mejora continua. A partir del análisis de la información sobre la organización, su contexto, los productos y servicios que ofrece, y su situación respecto al SGC y la SST, se diseñó una herramienta metodológica que permitió estructurar una propuesta de implementación de un sistema de gestión integrado, sustentado en el cumplimiento de requisitos normativos. La aplicación de la herramienta integrada facilitó la evaluación del nivel de cumplimiento de la entidad frente a los estándares de calidad y seguridad. Finalmente, se concluyó que entre los beneficios más relevantes de implementar un sistema de gestión integrado destacan: la mejora de la eficiencia y efectividad organizacional, su adaptación a las necesidades del mercado, el fortalecimiento de las relaciones con los proveedores mediante la adopción de una filosofía de calidad compartida, el incremento del rendimiento y competencias del personal a través de su capacitación, así como la consolidación de una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

- e) Moreno (2022), en su tesis titulada “Estrategia para la apropiación de capacidades innovadoras para el mejoramiento de procesos de empresas Pymes en Colombia: Método de análisis y herramientas de innovación centrada en colaboradores”. Presentada en la Universidad de los Andes en Colombia para optar al grado académico de Magister en gestión de la Innovación tecnológica. La presente investigación se fundamentó en un estudio preliminar orientado al mejoramiento de procesos, el cual incluyó la revisión de información especializada y la recopilación de aportes de diversos expertos en gestión de procesos de distintas organizaciones. Posteriormente, tras un análisis exhaustivo, el estudio se delimitó al ámbito de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en Colombia, considerando la marcada carencia de prácticas de optimización de procesos en este tipo de

entidades. En el desarrollo de la investigación se obtuvo información relevante sobre los procedimientos internos, lo que permitió diseñar una propuesta innovadora de mejora basada en un método que, mediante su aplicación, facilitó la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de ajuste, con el objetivo de estructurar un modelo más adecuado para las Pymes. Asimismo, se integraron técnicas innovadoras con métodos tradicionales, logrando establecer escenarios de mejora que pueden ser implementados en las empresas, tomando como referencia la experiencia piloto realizada en una compañía seleccionada para la aplicación inicial. El documento expone cada una de las fases de dicha experimentación, así como los resultados obtenidos. Finalmente, se presentan reflexiones y conclusiones que evidencian los aportes del estudio al fortalecimiento de la gestión de procesos en las Pymes.

2.3.2. Antecedentes Nacionales

- a) Vargas (2023), en su tesis titulada “Sistema integrado de gestión administrativa y su influencia en los procesos logísticos de la gerencia subregional de Ucayali 2022”. Presentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana para optar al grado académico de Magister en Gestión Pública. La presente investigación tuvo como finalidad analizar la influencia del sistema integrado de gestión administrativa en los procesos logísticos de la Gerencia Subregional de Ucayali durante el año 2022. Para ello, se adoptó un enfoque de investigación aplicada, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental, seleccionándose una muestra conformada por 93 trabajadores de la referida entidad. La recopilación de la información se realizó mediante la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario; posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados y analizados con el apoyo de las herramientas informáticas Excel y el software estadístico SPSS versión 26. Los resultados evidenciaron que el sistema integrado de gestión administrativa (SIGA) presenta un nivel de eficiencia del 38 %, mientras que el

proceso logístico es desarrollado de manera adecuada en un 40 %. Asimismo, se determinó que el sistema integrado de gestión administrativa constituye un predictor significativo del comportamiento del proceso logístico, al explicar el 34,7 % de su variabilidad, considerando la influencia de otras variables no incluidas en el estudio, con un nivel de significancia estadística de 0,000. De igual forma, el módulo de logística demostró capacidad predictiva sobre el proceso logístico, explicando el 29,9 % de su variación, con una significancia estadística de 0,000. Finalmente, el módulo de patrimonio evidenció también una influencia relevante, al explicar el 34,9 % del comportamiento del proceso logístico, confirmándose igualmente la significancia de los predictores al nivel de 0,000.

- b) García (2020), en su tesis titulada “Sistema integrado de gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001) en empresas de servicios del sector hidrocarburos en Perú, 2015-2018”. Presentada en la Universidad Nacional Federico Villareal para optar al grado académico de Magister en Gerencia de Proyectos de Ingeniería. El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal analizar las diferencias existentes en los niveles de eficiencia alcanzados por el Sistema Integrado de Gestión, conformado por las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, en la empresa SILAR PERÚ S.A.C. El trabajo se sustentó en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de carácter evaluativo. La población objeto de estudio estuvo integrada por 40 especialistas pertenecientes a la empresa SILAR PERÚ S.A.C., organización que cuenta con la certificación del Sistema Integrado de Gestión desde el año 2015. Para la medición de la variable Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001), se diseñó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, el cual fue sometido a procesos de validación y confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron sistematizados y presentados mediante tablas y figuras estadísticas. Entre las principales conclusiones vinculadas al objetivo general, se determinó que no existen diferencias estadísticamente significativas

en la evaluación de los niveles de eficiencia alcanzados por el Sistema Integrado de Gestión en la empresa SILAR PERÚ S.A.C., evidenciándose una gestión homogénea del sistema, cuyos resultados muestran niveles de desempeño similares. Desde una perspectiva descriptiva, la evaluación realizada por el personal especializado reveló que el nivel de alta eficiencia representa el 75 % del total, superando ampliamente el umbral del 50 %, seguido del nivel de eficiencia media con un 15 %, mientras que el nivel de baja eficiencia alcanzó el 10 %.

- c) Mayta (2022), en su tesis titulada “Conocimiento del sistema integrado de gestión, y su influencia en el desempeño laboral, para la implementación de la trinorma en una empresa constructora en la ciudad de Arequipa - 2022”. Presentada en la Escuela De Postgrado San Francisco Xavier SFX para optar al grado académico de Magister administración de empresas innovadoras y emprendedoras MBA. La presente investigación de tesis se tituló Conocimiento del Sistema Integrado de Gestión y su influencia en el desempeño laboral para la implementación de la Trinorma en una empresa constructora de la ciudad de Arequipa – 2022. El objetivo general del estudio fue determinar si el nivel de conocimiento del Sistema Integrado de Gestión, conformado por las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores y si dicho efecto favorece la implementación de un sistema integrado de gestión bajo el enfoque Trinorma. La investigación se desarrolló bajo un enfoque documental y de campo, con un nivel descriptivo y correlacional. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el cual fue elaborado considerando, de manera parcial, la escala de medición tipo Likert para la evaluación de las variables en estudio. El trabajo de campo se llevó a cabo en la provincia de Arequipa durante los meses de enero y febrero del año 2022. La población y muestra estuvieron constituidas por 82 trabajadores de la empresa Constructora LIVISSI Construcciones

E.I.R.L., quienes conformaron las unidades de análisis de la investigación. La hipótesis general planteó que el conocimiento del Sistema Integrado de Gestión influye significativamente en el desempeño laboral del personal, contribuyendo de manera favorable a la implementación de la Trinorma en una empresa del sector construcción. Los resultados obtenidos evidenciaron la existencia de una correlación alta y positiva entre el conocimiento del Sistema Integrado de Gestión y el desempeño laboral, alcanzando un coeficiente de correlación de 0,841, valor cercano a 1, lo que permitió confirmar la hipótesis principal planteada en el estudio.

- d) Coral (2023), en su tesis titulada “Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en una Empresa de Ingeniería y Construcción”. Presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar al grado académico de Magister en gestión y dirección de empresas constructoras e inmobiliarias. El sector de la industria de la construcción en el Perú constituye uno de los pilares fundamentales del crecimiento y desarrollo económico nacional; no obstante, también representa una fuente significativa de pérdidas para el Estado, originadas, entre otros factores, por la existencia de numerosos proyectos inconclusos o paralizados que han demandado cuantiosas inversiones de recursos públicos. Frente a esta problemática, resulta indispensable contar con empresas constructoras debidamente calificadas, capaces de reducir tanto las pérdidas estatales como los riesgos económicos propios. En este contexto, se plantea como hipótesis que las organizaciones del sector no deben limitarse únicamente a la obtención de certificaciones internacionales de sus procesos, sino que dichas certificaciones deben encontrarse articuladas a través de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que asegure una adecuada interrelación y coherencia entre todos los procesos organizacionales. Con este propósito, a partir de un diagnóstico estratégico de la empresa mediante el análisis FODA, se formulan planes estratégicos de corto, mediano y largo plazo, orientados al establecimiento de procesos de

aseguramiento de la calidad y de seguridad y salud en el trabajo, los cuales son evaluados y certificados conforme a las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007, respectivamente. Una vez definidas estas bases, se procede a la formulación de la política integrada de la empresa y a la delimitación del alcance del Sistema Integrado de Gestión. Posteriormente, se diseña el mapa de procesos, incorporando las interrelaciones correspondientes entre la gestión de la calidad y la seguridad y salud ocupacional. Sobre la base de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, se desarrollan los procedimientos, formatos, instructivos y guías necesarias para el seguimiento, control y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. Finalmente, la implementación de este enfoque integral permite promover la participación activa de todos los trabajadores, orientándolos al logro exitoso de los proyectos, al cumplimiento de lo establecido en el mapa de procesos y a la ejecución de las actividades con los niveles de calidad exigidos, garantizando a su vez la protección de la seguridad y salud ocupacional del personal.

- e) Cabrera (2024), en su tesis titulada “Metodología de los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral del personal del Banco Pichincha de Chimbote 2023”. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo para optar al grado académico de Magister en Administración de Negocios - MBA. El presente estudio tuvo como propósito principal determinar la incidencia de la metodología de los sistemas integrados de gestión en la productividad laboral del personal del Banco Pichincha, sede Chimbote, durante el año 2023. Para ello, se empleó una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional-causal. La muestra estuvo conformada por 23 colaboradores, a quienes se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos previamente validados, compuestos por un total de 28 ítems. Los resultados fueron procesados mediante la técnica estadística de regresión lineal, obteniéndose un valor $p = 0,002$, inferior al nivel de significancia establecido (0,05). En consecuencia, se

rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, lo que evidenció la existencia de una relación directa y significativa entre la metodología de los sistemas integrados de gestión y la productividad laboral, con un nivel de confianza del 95%. Se concluye que la aplicación de los sistemas integrados de gestión ejerce una influencia positiva en la productividad del personal del Banco Pichincha en Chimbote, confirmando que las variables y dimensiones analizadas se encuentran asociadas de manera favorable al desempeño laboral de los trabajadores.

2.3.3. Antecedentes Locales

- a) Puma (2024), en su tesis titulada “Gestión empresarial y la competitividad de las Mypes del distrito de Sicuani, departamento de Cusco, Perú, 2023”. Presentada en la Universidad Andina del Cusco para optar al grado académico de Magister en Administración de negocios. El presente estudio tuvo como finalidad analizar la relación existente entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes en el distrito de Sicuani durante el año 2023. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, aplicando encuestas a una muestra de 354 Mypes pertenecientes a una población de 4,425 empresas activas. La confiabilidad de los instrumentos se verificó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0.880 para la variable gestión empresarial y 0.827 para la variable competitividad, lo que refleja una alta consistencia interna. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente Tau_b de Kendall de 0.482. Asimismo, se identificó que el 70.6% de los empresarios aplican una gestión considerada eficiente, destacándose promedios de eficiencia de 54.2% en planificación, 52.0% en organización, 49.7% en dirección y 48.6% en control. En cuanto a la competitividad, el promedio general alcanzó un valor de 3.73, lo cual confirma la relación directa entre la gestión empresarial y la competitividad, validando la hipótesis planteada. En síntesis, se concluye que la

gestión empresarial incide positivamente en la competitividad de las Mypes en el distrito de Sicuani.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en la eficiencia operativa de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- b) Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en el fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- c) Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.
- d) Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en la competitividad y posicionamiento en el mercado de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

3.2. Identificación de variables y dimensiones

Variable Independiente X:

Sistema Integrado de Gestión

Dimensiones:

- X₁ Gestión de la Calidad
- X₂ Gestión Ambiental
- X₃ Gestión de la seguridad y salud en el trabajo
- X₄ Gestión de responsabilidad social empresarial

- X_5 Gestión de innovación y mejora continua

Variable Dependiente Y:

Mejora Empresarial de las PYMES

Dimensiones:

- Y_1 Eficiencia operativa
- Y_2 Fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios
- Y_3 Sostenibilidad y responsabilidad social
- Y_4 Competitividad y posicionamiento en el mercado

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Sistema Integrado de Gestión	El Sistema Integrado de Gestión se define como un conjunto estructurado de políticas, procesos y procedimientos interrelacionados que permiten a una organización administrar de manera coordinada y eficiente diversos aspectos de su gestión, tales como la calidad, el medio ambiente, la seguridad, la salud ocupacional y la responsabilidad social (ISO, 2020). En esencia, el SIG busca integrar en un solo marco operativo los distintos sistemas de gestión existentes, evitando duplicidades y fomentando la mejora continua en todos los niveles de la organización (Arciniegas, 2023).	La variable Sistema Integrado de Gestión se operacionaliza como el conjunto de políticas, procesos y procedimientos coordinados e interrelacionados que permiten a una organización gestionar de manera eficiente y coherente los sistemas vinculados a la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, y la responsabilidad social empresarial.	X.1 Gestión de la Calidad	X.1.1 Políticas de calidad X.1.2 Procedimientos documentados X.1.3 Satisfacción del cliente
			X.2 Gestión Ambiental	X.2.1 Control de impactos ambientales X.2.2 Manejo de residuos X.2.3 Cumplimiento normativo ambiental
			X.3 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	X.3.1 Identificación de riesgos laborales X.3.2 Medidas preventivas X.3.3 Capacitación en seguridad
			X.4 Gestión de responsabilidad social empresarial	X.4.1 Prácticas éticas X.4.2 Impacto en la comunidad X.4.2 gestión de las interacciones
			X.5 Gestión de innovación y mejora continua	X.5.1 Innovación en procesos X.5.2 Digitalización X.5.3 Cultura de mejora

Nota: Elaboración propia

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Mejora Empresarial de las PYMES	<p>La mejora empresarial se concibe como el proceso sistemático y continuo mediante el cual una organización optimiza sus operaciones, estructura, recursos y estrategias, con el propósito de elevar su productividad, competitividad y sostenibilidad en el mercado. Este proceso implica la implementación de acciones orientadas al incremento de la eficiencia operativa, la calidad de los productos o servicios, la satisfacción del cliente y la rentabilidad empresarial, asegurando al mismo tiempo la adaptabilidad frente a los cambios del entorno económico y tecnológico (Zamora, 2022).</p>	<p>La Mejora Empresarial de las PYMES se operacionaliza como el nivel de avance que logran las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en relación con su eficiencia operativa, competitividad, productividad, calidad de gestión y sostenibilidad, producto de la aplicación de estrategias administrativas y herramientas de gestión integradas.</p>	<p>Y.1 Eficiencia operativa Y.2 Fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios Y.3 Sostenibilidad y responsabilidad social Y.4 Competitividad y posicionamiento en el mercado</p>	<p>Y.1.1 Costos de producción Y.1.2 Tiempo de respuesta Y.1.3 Uso eficiente de recursos Y.2.1 Cumplimiento de expectativas y fidelización Y.2.2 Índice de satisfacción Y.2.3 Recurrencia de clientes Y.3.1 Permanencia en el tiempo Y.3.2 Adaptación al entorno Y.3.3 Sostenibilidad social Y.4.1 Participación de mercado Y.4.2 Innovación de productos/servicios Y.4.3 Diferenciación frente a la competencia</p>

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

La presente investigación titulada “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, periodo 2024” se desarrolló en el ámbito territorial de la ciudad del Cusco, ubicada en la zona sur andina del Perú. Desde el punto de vista político administrativo, el distrito del Cusco pertenece a la provincia de Cusco, que junto con otras doce provincias conforma la división política del departamento. La ciudad se constituye como el principal centro urbano, económico, cultural y administrativo de la región, además de ser sede del gobierno regional y de importantes instituciones públicas y privadas.

En cuanto a su localización geográfica, el distrito del Cusco se encuentra a una altitud promedio de 3,399 m.s.n.m., en la región sierra, dentro del área andina suroriental del país. Está limitado al norte con los distritos de San Jerónimo y San Sebastián, al sur con Santiago y Wanchaq, al este con San Sebastián y al oeste con Poroy. La ciudad se extiende en un valle interandino rodeado de cordilleras, lo que le otorga características geográficas particulares que influyen en su dinámica económica y empresarial.

La ciudad del Cusco constituye uno de los principales polos de desarrollo económico de la región sur del Perú, sustentado principalmente en los sectores de turismo, construcción, comercio y servicios. En este contexto, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) cumplen un papel protagónico en la generación de empleo, innovación y dinamismo empresarial, aportando significativamente al producto bruto interno regional y local. Según datos de la Cámara de Comercio de Cusco y reportes de la SUNAT, las PYMES representan más del 90% del tejido

empresarial en la ciudad, siendo predominantes en actividades de servicios, comercio, construcción y manufactura ligera.

El ámbito de estudio resulta estratégico, ya que en la ciudad del Cusco se evidencia un crecimiento constante de las PYMES, pero también limitaciones en la adopción de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) que permitan elevar su competitividad y sostenibilidad. Esta situación convierte al distrito del Cusco en un espacio adecuado para analizar cómo la implementación de SIG puede incidir en la mejora empresarial, considerando factores como la gestión de calidad, gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, responsabilidad social empresarial, productividad y sostenibilidad financiera.

De este modo, el ámbito político y geográfico de la investigación permite comprender que el contexto cusqueño no solo concentra un número relevante de PYMES, sino que además constituye un laboratorio natural para evaluar la pertinencia de los sistemas de gestión integrados en un entorno altamente competitivo, diverso y con desafíos propios de la economía regional andina.

4.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

4.2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, debido a que busca resolver una problemática concreta relacionada con la incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) en la mejora empresarial de las PYMES de la ciudad del Cusco, durante el periodo 2024.

Según Hernández Sampieri (2018), la investigación aplicada se orienta a generar conocimientos con un propósito práctico e inmediato, en este caso, aportar lineamientos que fortalezcan la competitividad y sostenibilidad de las PYMES a través de la adopción de modelos de gestión integrados.

4.2.2. Nivel de Investigación

El estudio corresponde a un nivel correlacional-explicativo, dado que no solo pretende describir las características de los sistemas integrados de gestión y la situación de mejora empresarial de las PYMES, sino también establecer la relación existente entre ambas variables.

Según Hernández Sampieri (2018), sostienen que las investigaciones correlacionales buscan determinar el grado de asociación entre dos o más variables, mientras que las explicativas van más allá, intentando responder a las causas que originan el fenómeno. Por tanto, este trabajo no se limita a identificar la relación entre SIG y mejora empresarial, sino que busca explicar en qué medida los SIG inciden en la eficiencia, competitividad, sostenibilidad y rentabilidad de las PYMES en el Cusco.

4.2.3. Diseño de Investigación

El diseño adoptado es de tipo no experimental – transversal correlacional, puesto que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan tal como se manifiestan en su contexto real.

Según Hernández Sampieri (2018), explica que en los diseños no experimentales el investigador estudia los fenómenos en su ambiente natural sin intervenir en ellos. Asimismo, es transversal porque la recolección de los datos se realizará en un solo momento del tiempo, correspondiente al periodo 2024, y correlacional porque se busca establecer la relación e incidencia de la variable independiente (Sistemas Integrados de Gestión) sobre la variable dependiente (Mejora Empresarial de la PYMES).

En consecuencia, la estrategia metodológica seleccionada permitió analizar de manera objetiva la incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión en la mejora empresarial de las

PYMES de la ciudad del Cusco, aportando evidencias empíricas que fortalezcan la toma de decisiones y las estrategias de gestión en este sector.

4.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación estuvo constituida por las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) del sector productivo y de servicios de la ciudad del Cusco, inscritas formalmente en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Estas organizaciones son seleccionadas debido a que representan un sector dinámico en la economía regional y constituyen un eje fundamental en la generación de empleo, innovación y competitividad.

De acuerdo con Hernández Sampieri (2018), la unidad de análisis es el elemento básico sobre el cual se recopila la información y se centrará el estudio, pudiendo tratarse de individuos, grupos u organizaciones. En este caso, se consideran como unidades de análisis a las empresas PYMES, siendo los informantes clave sus gerentes, administradores, responsables de calidad, seguridad y salud ocupacional, medio ambiente, así como jefes de áreas vinculadas a los procesos de gestión y control.

En la investigación, cada PYME fue evaluada en función del grado de implementación de los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) en áreas clave como calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, y responsabilidad social, así como su incidencia en la mejora empresarial expresada en indicadores como productividad, competitividad, sostenibilidad y rentabilidad.

La elección de las PYMES como unidad de análisis responde a la relevancia que tienen estas organizaciones en la estructura económica del Cusco y a la necesidad de que adopten herramientas modernas de gestión que les permitan competir en un entorno cada vez más globalizado.

En consecuencia, la unidad de análisis permitió obtener información objetiva y representativa que contribuya a determinar la incidencia de los Sistemas Integrados de Gestión en la mejora empresarial de las PYMES de la ciudad del Cusco, durante el periodo 2024.

4.4. Población de estudio

En la presente investigación, la población estuvo conformada por las pequeñas y medianas empresas (Pymes) formalmente registradas y operativas en la ciudad del Cusco durante el periodo 2024, pertenecientes a los sectores comercial, industrial y de servicios, cuya cantidad asciende aproximadamente a 250 unidades empresariales, según datos del Directorio Central de Empresas y Establecimientos (DCEE) del INEI (2024).

La delimitación de la población considera únicamente a las PYMES formalmente registradas ante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), que cuentan con actividad económica vigente y una estructura organizacional que les permita implementar o desarrollar sistemas de gestión en cualquiera de sus modalidades (calidad, medio ambiente, seguridad, salud ocupacional, entre otros).

4.5. Tamaño de muestra

Para la determinación del tamaño muestral se aplicó la fórmula estadística para poblaciones finitas, ampliamente utilizada en investigaciones de ciencias empresariales y contables según Hernández Sampieri (2018).

$$n = N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q \dots \dots$$

$$E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (250 PYMES)

Z = valor correspondiente al nivel de confianza (1.96 para un 95%)

p = probabilidad de éxito (0.5, cuando no se conoce con precisión)

q = probabilidad de fracaso (1 - p = 0.5)

E = margen de error permitido (5% o 0.05)

Sustituyendo los valores:

$$n = 250 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \dots \dots \dots$$

$$(0.05)^2 \cdot (250 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)$$

$$n = 115.3 \approx 115 \text{ PYMES}$$

Por tanto, el tamaño de la muestra fue de 115 PYMES de la ciudad del Cusco.

El tamaño muestral obtenido garantiza un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, permitiendo realizar inferencias estadísticamente válidas respecto a la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la mejora empresarial de las PYMES del ámbito de estudio.

4.6. Técnicas de recolección de información

4.6.1. Técnicas

La recolección de información constituye una etapa fundamental en el proceso de investigación, ya que permite obtener los datos necesarios para contrastar las hipótesis y alcanzar los objetivos planteados. De acuerdo con Hernández Sampieri (2018), las técnicas de recolección de información son los procedimientos sistemáticos mediante los cuales el investigador obtiene datos válidos y confiables, a partir de fuentes primarias y secundarias.

En la presente investigación titulada “Sistemas integrados de gestión y su incidencia en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024”, se empleó la siguiente técnica:

Encuesta: La principal técnica utilizada fue la encuesta, aplicada a los gerentes, administradores y responsables de gestión de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) seleccionadas en la muestra. Esta técnica permitió obtener información directa sobre la implementación, nivel de integración y funcionamiento de los sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, entre otros), así como sobre su incidencia en la mejora de la gestión empresarial.

La aplicación de la encuesta se efectuó mediante un cuestionario estructurado, compuesto por ítems cerrados con escala tipo Likert (de cinco alternativas), lo que permitió cuantificar las respuestas y realizar un análisis estadístico confiable.

4.6.2. Instrumentos

Cuestionario estructurado: Diseñado con preguntas cerradas en escala de 5 niveles de respuesta.

Orientado a medir la variable independiente Sistemas Integrados de Gestión (SIG), considerando sus dimensiones.

Asimismo, se evaluó la variable dependiente Mejora Empresarial de las PYMES.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas:

Interpretación porcentual y gráfica: Los resultados se representaron en tablas y gráficos estadísticos (barras, circulares, histogramas, diagramas de dispersión), que facilitaron la comprensión y comparación de la información.

También se utilizaron tablas de frecuencias y gráficos estadísticos (barras y sectores) para presentar visualmente los resultados.

4.8. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis.

La comprobación de hipótesis constituye una etapa esencial dentro del proceso metodológico de toda investigación científica, pues permite determinar la validez o invalidez de las proposiciones planteadas en función de los datos obtenidos. Según Hernández Sampieri (2018), la verificación de hipótesis implica la aplicación de procedimientos estadísticos que posibiliten contrastar los resultados empíricos con los supuestos teóricos formulados, utilizando criterios de significancia previamente establecidos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Los resultados que se presentan a continuación tienen como propósito dar respuesta a la pregunta central de la investigación: ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024? para abordar esta interrogante, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, instrumento estadístico que permitió evaluar la confiabilidad del cuestionario utilizado para la recolección de datos. Dicho cuestionario fue aplicado a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, cuyos representantes poseen experiencia, conocimientos y responsabilidades directas en la gestión empresarial y operativa de sus respectivas organizaciones.

El instrumento de medición fue diseñado con el objetivo de identificar aspectos fundamentales relacionados con ambas variables de estudio los sistemas integrados de gestión y la mejora empresarial, permitiendo así determinar el nivel de consistencia interna de las respuestas, y garantizando la coherencia, precisión y fiabilidad de la información obtenida.

Según Hernández (2018), la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición constituyen requisitos esenciales para asegurar que los resultados reflejen con precisión la realidad del fenómeno investigado. En esta línea, la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach permitió comprobar la solidez metodológica del instrumento aplicado, asegurando que los resultados obtenidos representen fielmente la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la mejora empresarial de las PYMES del Cusco.

Asimismo, este procedimiento estadístico contribuyó a respaldar la fiabilidad del diseño de investigación, otorgando mayor credibilidad a las conclusiones derivadas del análisis de los

datos. Con ello, se consolidó la validez empírica del estudio, permitiendo sustentar de manera rigurosa la relación existente entre la implementación de sistemas integrados de gestión y el fortalecimiento de la competitividad, sostenibilidad y eficiencia en las PYMES del ámbito local.

Tabla 2

Rangos del Alfa de Cronbach

Nivel de Confiabilidad	Valor del Alfa de Cronbach
Excelente	[0.9 - 1]
Muy Bueno	[0.7- 0.9]
Bueno	[0.5 - 0.7]
Regular	[0.3 - 0.5]
Deficiente	[0 - 0.3]

Nota: Avecillas & Lozano (2016)

5.1.1. Prueba de confiabilidad de las variables

Para el tratamiento y análisis de la información recolectada a través del cuestionario, se empleó el software estadístico SPSS, versión 27, reconocido por su amplia aplicación en investigaciones de carácter contable y de auditoría. Esta herramienta permitió procesar los datos de manera sistemática y precisa, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

El análisis efectuado mediante el SPSS posibilitó identificar, organizar e interpretar las relaciones existentes entre el Sistema Integrado de Gestión y la Mejora Empresarial de las PYMES, generando información objetiva, verificable y sustentada en evidencia empírica, que constituye la base para las conclusiones del presente estudio.

Confiabilidad de la variable 01 - Sistema Integrado de Gestión

Tabla 3

Prueba de confiabilidad sobre el Sistema Integrado de Gestión

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.990	15

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

El análisis del coeficiente Alfa de Cronbach correspondiente a la variable Sistema Integrado de Gestión obtuvo un valor de 0.990, considerando un total de 15 ítems evaluados. Este resultado refleja un nivel de fiabilidad excepcionalmente alto, evidenciando que los ítems del cuestionario poseen una consistencia interna excelente. En términos metodológicos, las preguntas diseñadas para medir las dimensiones del Sistema Integrado de Gestión muestran una adecuada coherencia y correlación entre sí, lo que permite obtener información válida, precisa y confiable para el desarrollo del estudio.

Según Hernández (2018), un valor del Alfa de Cronbach superior a 0.90 se considera excelente, indicando una alta confiabilidad en la medición de las variables. En ese sentido, los resultados obtenidos en esta investigación confirman la solidez y consistencia del instrumento aplicado, garantizando la validez interna de los datos y respaldando la veracidad de los hallazgos relacionados con la variable “Sistema Integrado de Gestión” en el estudio titulado “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”.

Confiabilidad de la variable 02 - Mejora Empresarial de las PYMES

Tabla 4

Prueba de confiabilidad sobre la Mejora Empresarial de las PYMES

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.992	12

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

El análisis del coeficiente Alfa de Cronbach correspondiente a la variable Mejora Empresarial de las PYMES obtuvo un valor de 0.992, considerando un total de 12 ítems evaluados. Este resultado refleja un nivel de confiabilidad extremadamente alto, lo que indica que los ítems del instrumento presentan una consistencia interna sobresaliente. En términos metodológicos, las preguntas asociadas con las dimensiones de la variable evidencian una adecuada correlación y coherencia interna, garantizando que la información recolectada sea válida, precisa y confiable para el análisis estadístico y la interpretación de resultados del estudio.

De acuerdo con lo señalado por Hernández (2018), un valor del Alfa de Cronbach superior a 0.90 se considera excelente, ya que demuestra la alta fiabilidad del instrumento aplicado. En este contexto, el resultado obtenido confirma la consistencia y solidez metodológica del cuestionario, asegurando la validez interna de los datos y la pertinencia de las conclusiones alcanzadas en la investigación titulada “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”.

5.1.1.1. Aspectos generales

Tabla 5

Genero

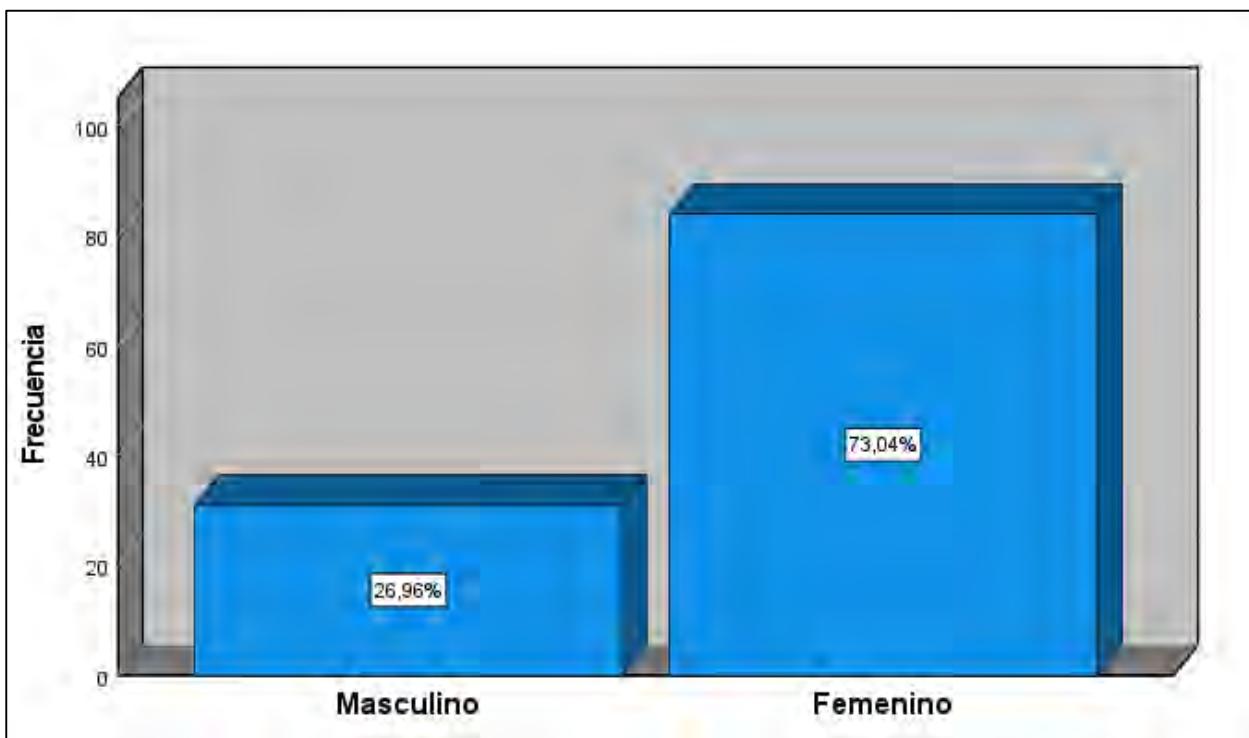
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válido	Masculino	31	27,0	27,0	27,0
	Femenino	84	73,0	73,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 1

Género



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco evidencian que el 73.04 % de los representantes o responsables de las empresas son de género femenino, mientras que el 26.96 % corresponde al género masculino. Este resultado muestra una mayor participación de las mujeres en la dirección y gestión de las pequeñas y medianas empresas del ámbito cusqueño, lo que refleja una tendencia creciente hacia la inclusión y liderazgo femenino en el sector empresarial local.

En conclusión, los resultados indican que las PYMES del Cusco presentan una significativa predominancia femenina en su gestión, lo cual podría influir positivamente en la implementación de sistemas integrados de gestión, al fomentar una visión más integral, inclusiva y orientada a la mejora empresarial sostenible, coherente con los objetivos del estudio “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”.

5.1.2. Análisis de las variables y dimensiones

Pregunta N° 1: ¿Con qué frecuencia su empresa implementa políticas de calidad formalmente establecidas?

Tabla 6

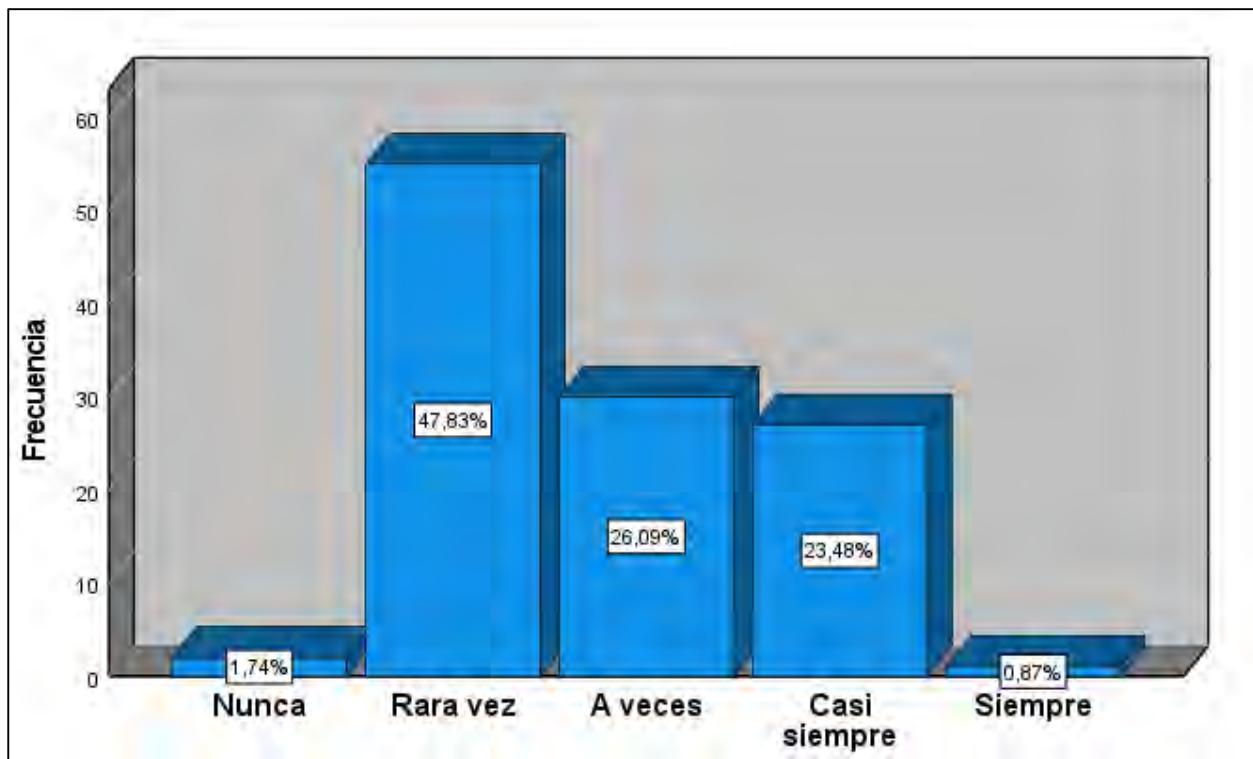
Con qué frecuencia su empresa implementa políticas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje acumulado
				válido	
Válido	Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	Rara vez	55	47,8	47,8	49,6
	A veces	30	26,1	26,1	75,7
	Casi siempre	27	23,5	23,5	99,1
	Siempre	1	,9	,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 2

Con qué frecuencia su empresa implementa políticas de calidad



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 115 pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la ciudad del Cusco, el 47.83 % de los encuestados manifestó que rara vez su empresa implementa políticas de calidad formalmente establecidas; el 26.09 % indicó que a veces lo hacen; el 23.48 % señaló que casi siempre; mientras que solo el 0.87 % respondió que siempre lo hace, y un 1.74 % afirmó que nunca se implementan tales políticas.

Estos resultados evidencian que la mayoría de las PYMES cusqueñas presentan una débil formalización de sus políticas de calidad, lo cual refleja una escasa consolidación de los sistemas integrados de gestión (SIG) dentro de sus estructuras organizacionales.

En consecuencia, los resultados analizados permiten inferir que la baja frecuencia en la implementación de políticas de calidad formalmente establecidas limita la incidencia positiva de los sistemas integrados de gestión sobre la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco. Este comportamiento denota que, si bien algunas empresas han iniciado procesos de formalización, aún no existe una cultura de gestión integral consolidada, lo que impide alcanzar estándares de eficiencia, eficacia y competitividad acordes con las exigencias del mercado actual.

Pregunta N° 2: ¿Con qué frecuencia su empresa utiliza procedimientos documentados en sus procesos?

Tabla 7

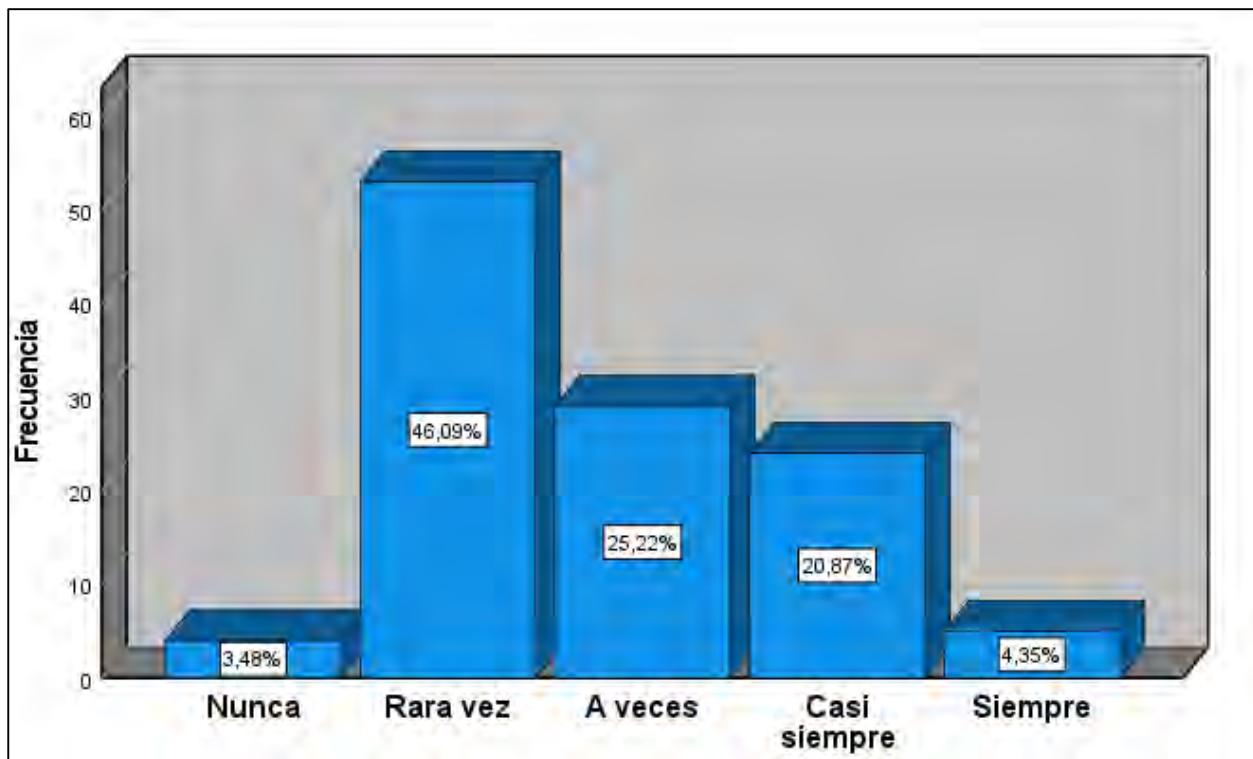
Con qué frecuencia su empresa utiliza procedimientos documentados en sus procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,5	3,5	3,5
	Rara vez	53	46,1	46,1	49,6
	A veces	29	25,2	25,2	74,8
	Casi siempre	24	20,9	20,9	95,7
	Siempre	5	4,3	4,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 3

Con qué frecuencia su empresa utiliza procedimientos documentados



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, el 46.09 % de los encuestados manifestó que rara vez su empresa utiliza procedimientos documentados en sus procesos; el 25.22 % indicó que a veces los utiliza; el 20.87 % señaló que casi siempre; el 4.35 % respondió que siempre, y un 3.48 % afirmó que nunca implementa procedimientos documentados.

Estos resultados evidencian que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas del Cusco no poseen una adecuada sistematización y documentación de sus procesos internos, lo cual constituye una limitación significativa para la implementación efectiva de un Sistema Integrado de Gestión (SIG).

La predominancia de respuestas en las categorías “rara vez” y “a veces” (que suman un 71,31 %) sugiere que la gestión en la mayoría de las PYMES cusqueñas se basa en prácticas empíricas y dependientes de la experiencia individual del personal, más que en procesos formalmente definidos y estandarizados.

Por tanto, los resultados de este estudio permiten inferir que las PYMES de la ciudad del Cusco presentan un nivel bajo de formalización en cuanto al uso de procedimientos documentados, lo cual debilita la incidencia positiva de los sistemas integrados de gestión sobre la mejora empresarial. La carencia de documentación limita la consistencia en la ejecución de las actividades, obstaculiza el control y la evaluación del desempeño, y reduce la posibilidad de aplicar acciones correctivas y preventivas efectivas.

En conclusión, se observa que la implementación parcial o inexistente de procedimientos documentados en las PYMES cusqueñas constituye un obstáculo para consolidar una cultura organizacional basada en la gestión por procesos, condición necesaria para alcanzar los principios de eficiencia, eficacia y mejora continua que promueven los sistemas integrados de gestión.

Pregunta N° 3: ¿Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente en su empresa?

Tabla 8

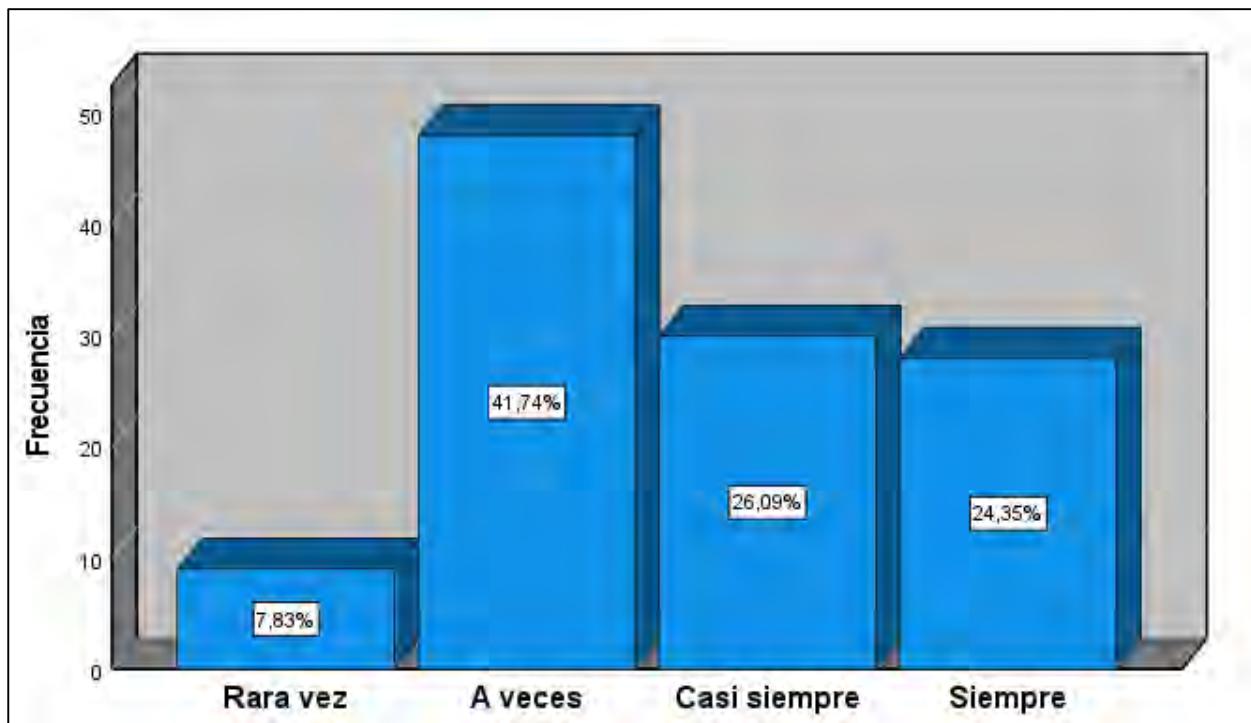
Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	9	7,8	7,8	7,8
	A veces	48	41,7	41,7	49,6
	Casi siempre	30	26,1	26,1	75,7
	Siempre	28	24,3	24,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 4

Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente en su empresa



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, el 41.74 % de los encuestados manifestó que a veces se mide la satisfacción del cliente en su empresa; el 26.09 % indicó que casi siempre lo hace; el 24.35 % afirmó que siempre lo realiza, mientras que el 7.83 % señaló que rara vez lo hace.

El análisis de estos resultados permite observar que, si bien una parte significativa de las empresas (aproximadamente el 50.44 %, al sumar las categorías “casi siempre” y “siempre”) muestra una tendencia positiva hacia la evaluación de la satisfacción del cliente, aún existe un 41.74 % que realiza esta medición de forma esporádica y un 7.83 % que casi nunca la aplica, lo

que evidencia que no todas las PYMES mantienen un control sistemático y formal sobre la percepción del cliente respecto a los productos o servicios que ofrecen.

No obstante, los resultados muestran que en muchas PYMES cusqueñas la medición de la satisfacción del cliente no se realiza de manera estructurada o periódica, lo que puede limitar la capacidad de la empresa para identificar oportunidades de mejora y ajustar sus procesos en función de las expectativas del mercado.

En ese sentido, los resultados del presente estudio permiten inferir que, aunque una parte de las PYMES del Cusco ha comenzado a incorporar prácticas orientadas al seguimiento de la satisfacción del cliente, aún no existe una cultura organizacional consolidada de gestión basada en resultados y retroalimentación, lo cual reduce el impacto de los sistemas integrados de gestión en la mejora empresarial. Es indispensable que las empresas adopten mecanismos formales y continuos de evaluación del cliente, como encuestas estructuradas, auditorías de servicio o indicadores de desempeño, para fortalecer la eficacia y la competitividad en el mercado.

Pregunta N° 4: ¿Con qué frecuencia se realizan controles sobre los impactos ambientales generados por su empresa?

Tabla 9

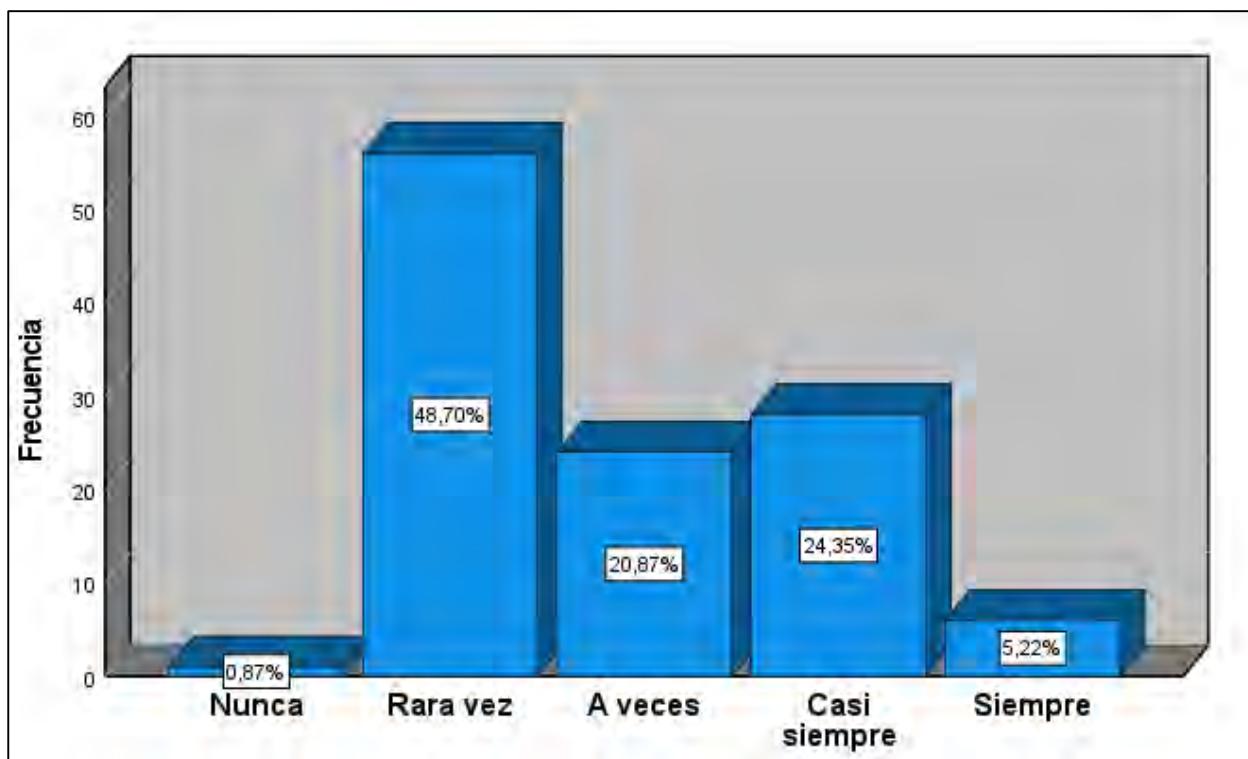
Se realizan controles sobre los impactos ambientales generados por su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Rara vez	56	48,7	48,7	49,6
	A veces	24	20,9	20,9	70,4
	Casi siempre	28	24,3	24,3	94,8
	Siempre	6	5,2	5,2	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 5

Se realizan controles sobre los impactos ambientales generados por su empresa



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, el 48.70 % de los encuestados manifestó que rara vez se realizan controles sobre los impactos ambientales generados por su empresa; el 20.87 % indicó que a veces se efectúan dichos controles; el 24.35 % señaló que casi siempre los realiza; el 5.22 % afirmó que siempre se llevan a cabo, mientras que solo el 0.87 % manifestó que nunca se efectúan controles ambientales.

El análisis de estos resultados permite evidenciar que la mayoría de las PYMES (69.57 %) presenta una débil práctica en la gestión y control de sus impactos ambientales, realizando estas actividades de forma eventual o poco sistemática. Solo un grupo reducido, equivalente al 29.57 %, desarrolla controles ambientales de manera continua o formalizada.

En este contexto, los resultados de la presente investigación permiten inferir que las PYMES de la ciudad del Cusco aún no han integrado plenamente la dimensión ambiental dentro de sus sistemas de gestión, lo cual limita el impacto positivo del SIG sobre la mejora empresarial.

En conclusión, se puede afirmar que la baja frecuencia en la realización de controles ambientales constituye un factor restrictivo para la consolidación de los sistemas integrados de gestión en las PYMES cusqueñas, por ende, para su desarrollo sostenible. Resulta necesario fortalecer la capacitación en gestión ambiental, implementar programas de monitoreo y establecer políticas que aseguren el control periódico de los impactos generados por las actividades empresariales.

Pregunta N° 5: ¿Con qué frecuencia se aplican prácticas adecuadas para el manejo de residuos en su empresa?

Tabla 10

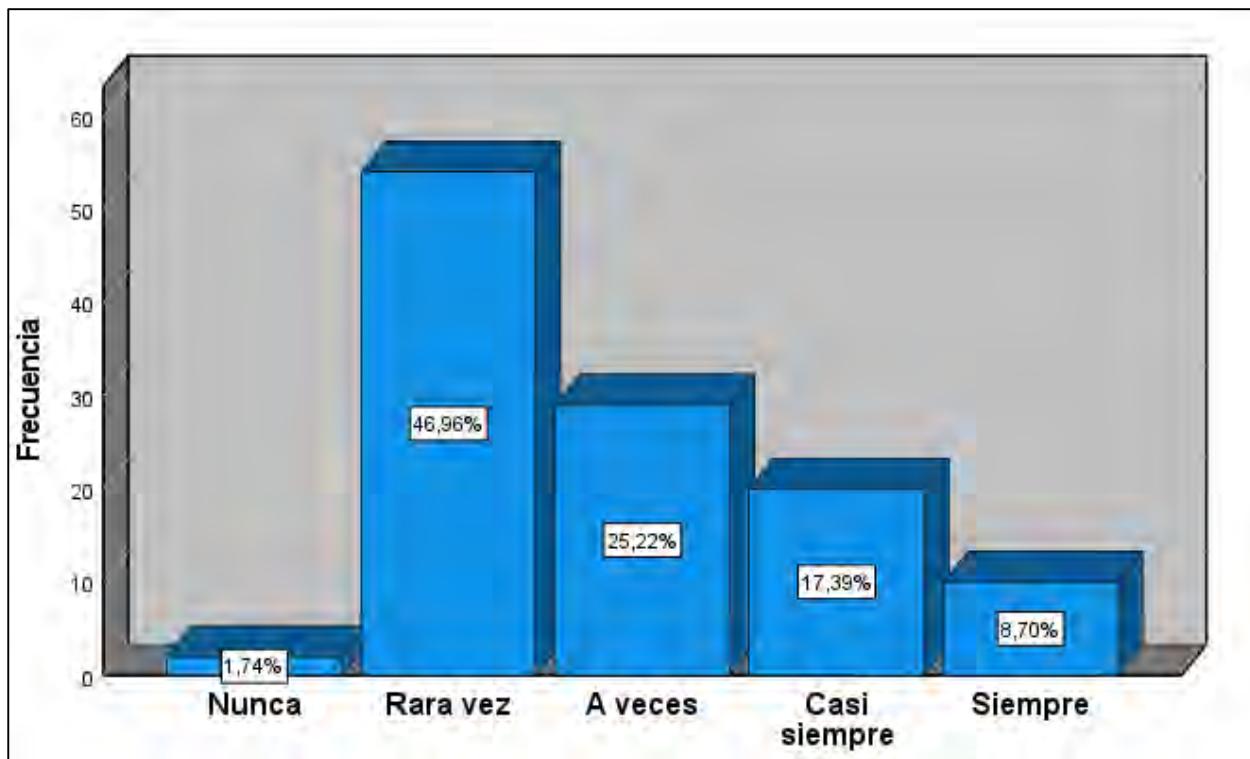
Con qué frecuencia se aplican prácticas adecuadas para el manejo de residuos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	
Válido	Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	Rara vez	54	47,0	47,0	48,7
	A veces	29	25,2	25,2	73,9
	Casi siempre	20	17,4	17,4	91,3
	Siempre	10	8,7	8,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 6

Con qué frecuencia se aplican prácticas adecuadas para el manejo de residuos



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, el 46.96 % de los encuestados manifestó que rara vez se aplican prácticas adecuadas para el manejo de residuos en su empresa; el 25.22 % indicó que a veces se aplican; el 17.39 % señaló que casi siempre; el 8.70 % afirmó que siempre, mientras que solo el 1.74 % respondió que nunca se realizan dichas prácticas.

El análisis de estos resultados revela que la mayoría de las PYMES cusqueñas (72.18 %) no aplica de manera continua ni sistemática prácticas adecuadas de manejo de residuos, lo cual refleja una limitada integración del componente ambiental dentro de los sistemas de gestión empresarial. Solo un 26.09 % de las empresas (que agrupa las respuestas “casi siempre” y

“siempre”) demuestra una preocupación más constante por la gestión adecuada de los residuos generados.

Sin embargo, los resultados muestran que las PYMES de Cusco presentan escaso compromiso con la gestión ambiental, lo que puede deberse a factores como la falta de capacitación, ausencia de normativas internas, desconocimiento de la legislación ambiental o limitaciones económicas para implementar prácticas sostenibles.

En consecuencia, los resultados del presente estudio permiten inferir que las PYMES de la ciudad del Cusco no han incorporado plenamente el manejo adecuado de residuos como parte esencial de sus sistemas de gestión, lo que limita la eficacia del sistema integrado de gestión (SIG) y su impacto en la mejora empresarial. La carencia de procedimientos estandarizados en el tratamiento, segregación y disposición de residuos evidencia la necesidad de fortalecer la cultura organizacional en materia ambiental y de promover la capacitación del personal en prácticas sostenibles.

En conclusión, la baja frecuencia en la aplicación de prácticas adecuadas de manejo de residuos refleja una gestión ambiental incipiente dentro de las PYMES cusqueñas, lo cual restringe el desarrollo de un sistema integrado de gestión eficiente y sostenible.

Pregunta N° 6: ¿Con qué frecuencia su empresa cumple con la normativa ambiental vigente?

Tabla 11

Con qué frecuencia su empresa cumple con la normativa ambiental vigente

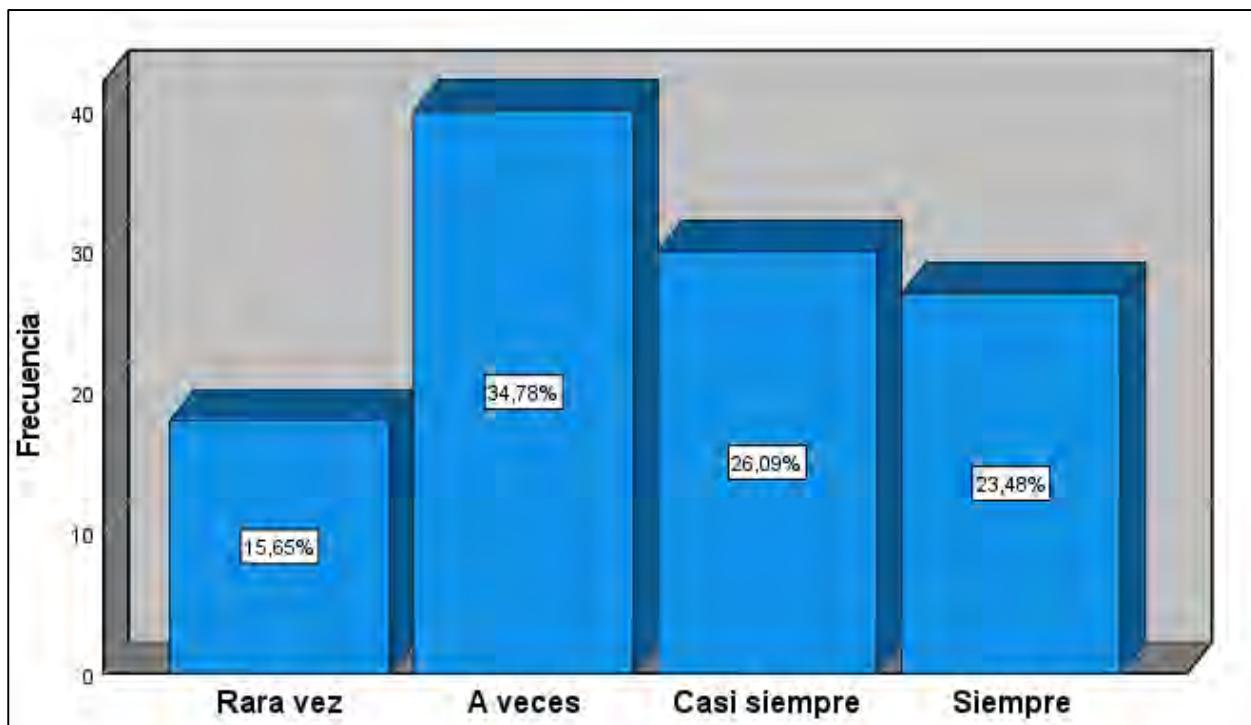
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	18	15,7	15,7	15,7
	A veces	40	34,8	34,8	50,4
	Casi siempre	30	26,1	26,1	76,5
	Siempre	27	23,5	23,5	100,0

Total	115	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 7

Con qué frecuencia su empresa cumple con la normativa ambiental vigente



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, el 34.78 % de los encuestados manifestó que a veces su empresa cumple con la normativa ambiental vigente; el 26.09 % indicó que casi siempre la cumple; el 23.48 % señaló que siempre lo hace, mientras que el 15.65 % afirmó que rara vez cumple con dichas normativas.

El análisis de estos resultados permite observar que, si bien una proporción considerable de las PYMES (49.57 %, al sumar las respuestas “casi siempre” y “siempre”) presenta una tendencia favorable hacia el cumplimiento de las normas ambientales, aún existe un 50.43 % de

empresas que cumplen de manera parcial o irregular, evidenciando una gestión ambiental deficiente y poco formalizada.

Los resultados reflejan que, en el caso de las PYMES cusqueñas, la cultura de cumplimiento normativo aún no está plenamente consolidada, lo cual puede deberse a limitaciones de conocimiento sobre la legislación ambiental, carencia de asesoría técnica especializada o insuficiencia de recursos económicos destinados a la gestión ambiental.

Por tanto, los resultados obtenidos en esta investigación permiten inferir que las PYMES de la ciudad del Cusco presentan un nivel medio de cumplimiento con la normativa ambiental vigente, lo que revela una implementación parcial de los sistemas integrados de gestión (SIG) en el componente ambiental. Esta situación limita el potencial impacto positivo del SIG sobre la mejora empresarial, ya que el cumplimiento normativo no solo implica evitar sanciones, sino también optimizar procesos, reducir riesgos ambientales y consolidar la responsabilidad social empresarial.

En conclusión, se evidencia que la mayoría de las PYMES cusqueñas no ha institucionalizado completamente la gestión ambiental dentro de su estructura organizacional, manteniendo un cumplimiento normativo de carácter parcial y reactivo.

Pregunta N° 7: ¿Con qué frecuencia se identifican y evalúan los riesgos laborales en su empresa?

Tabla 12

Con qué frecuencia se identifican y evalúan los riesgos laborales en su empresa

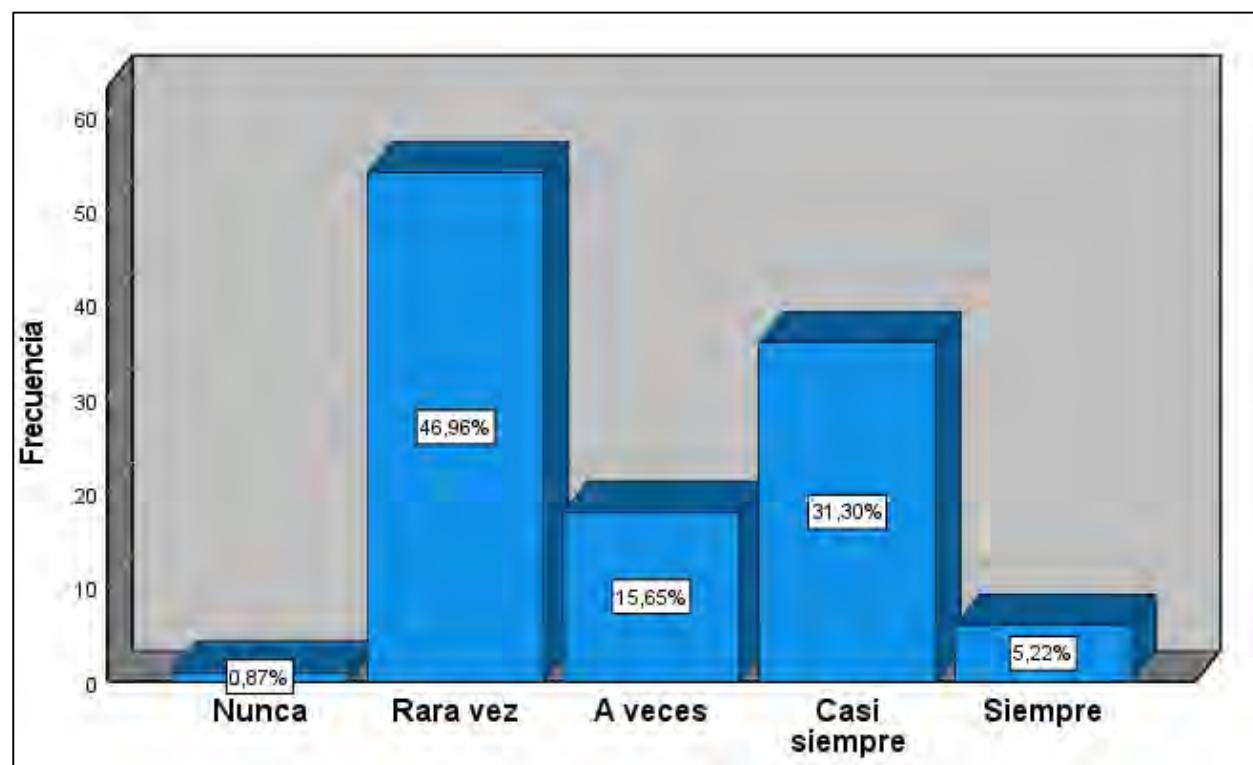
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Rara vez	54	47,0	47,0	47,8
	A veces	18	15,7	15,7	63,5
	Casi siempre	36	31,3	31,3	94,8

Siempre	6	5,2	5,2	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 8

Con qué frecuencia se identifican y evalúan los riesgos laborales en su empresa



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Del total de 115 PYMES encuestadas en la ciudad del Cusco, el 46.96 % de los representantes indicó que rara vez se identifican y evalúan los riesgos laborales en su empresa; el 15.65 % señaló que a veces se realiza esta actividad; el 31.30 % manifestó que casi siempre se lleva a cabo; el 5.22 % indicó que siempre se realiza, mientras que un 0.87 % declaró que nunca se efectúa.

Estos resultados evidencian que la mayoría de las PYMES (62.61 %) presenta un bajo nivel de cumplimiento en la identificación y evaluación de riesgos laborales, lo cual sugiere una debilidad significativa en la gestión de seguridad y salud ocupacional (SSO), componente esencial dentro de un Sistema Integrado de Gestión (SIG). Solo un 36.52 % demuestra una práctica constante o casi constante de evaluación de riesgos, reflejando una aplicación parcial o incipiente del sistema de gestión en el ámbito de la seguridad laboral.

Los resultados de la encuesta muestran que las PYMES del Cusco no han consolidado una cultura preventiva, ya que la mayoría actúa de manera reactiva ante los incidentes o inspecciones, y no mediante una planificación continua de la seguridad laboral.

Desde la perspectiva del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la identificación y evaluación de riesgos laborales no solo tiene un impacto directo en la seguridad del trabajador, sino que también repercute en la eficiencia operativa y sostenibilidad del negocio. Cuando las empresas identifican de forma adecuada los riesgos, implementan medidas preventivas efectivas y capacitan al personal, logran reducir incidentes, pérdidas económicas y deterioro de imagen institucional, aspectos directamente vinculados a la mejora empresarial.

En síntesis, los resultados de la encuesta reflejan que las PYMES del Cusco aún presentan debilidades estructurales en la gestión de riesgos laborales, lo que evidencia una aplicación parcial del componente de seguridad y salud ocupacional del Sistema Integrado de Gestión.

Pregunta N° 8: ¿Con qué frecuencia se implementan medidas preventivas para minimizar riesgos en su empresa?

Tabla 13

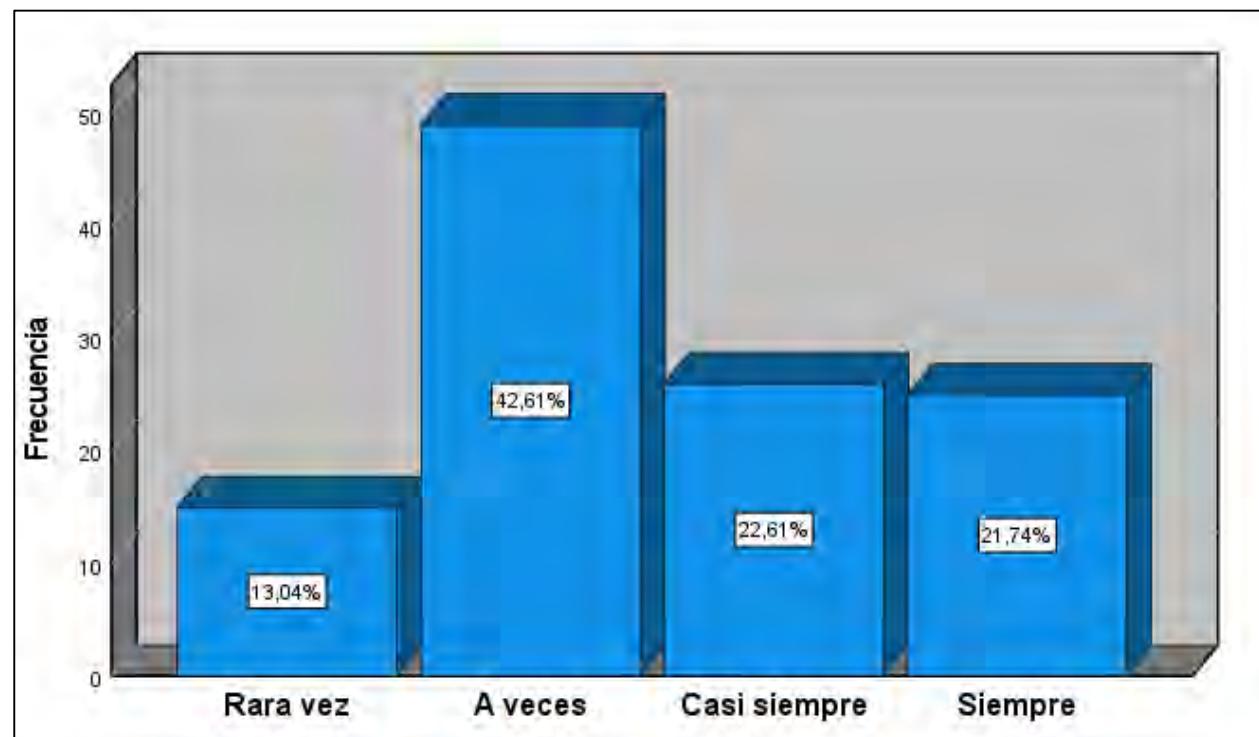
Se implementan medidas preventivas para minimizar riesgos en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	15	13,0	13,0	13,0
	A veces	49	42,6	42,6	55,7
	Casi siempre	26	22,6	22,6	78,3
	Siempre	25	21,7	21,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 9

Se implementan medidas preventivas para minimizar riesgos en su empresa



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, el 42.61 % de los encuestados manifestó que a veces se implementan medidas

preventivas para minimizar riesgos en su empresa, el 22.61 % señaló que casi siempre lo hace, el 21.74 % indicó que siempre se aplican dichas medidas, y el 13.04 % respondió que rara vez se llevan a cabo.

Estos resultados reflejan que la mayoría de las PYMES (65.22 %) mantiene una frecuencia intermedia o inconstante en la aplicación de medidas preventivas, lo que evidencia que, si bien existe cierta preocupación por la gestión de riesgos, no se realiza de manera sistemática ni estandarizada dentro de sus procesos operativos. Solo un 21.74 % demuestra una práctica constante de prevención, lo cual representa un grupo minoritario que podría estar aplicando políticas o procedimientos asociados a un Sistema Integrado de Gestión (SIG), en particular al componente de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

Por tanto, el resultado obtenido revela que las PYMES del Cusco se encuentran en un nivel medio de desarrollo respecto a la gestión preventiva, mostrando esfuerzos aislados que no se traducen en una política formal de prevención ni en una cultura de seguridad consolidada. Esto sugiere que, para alcanzar una mejora empresarial sostenible, es necesario fortalecer la capacitación del personal, establecer protocolos documentados de gestión de riesgos y promover la implementación integral del Sistema Integrado de Gestión, alineado con los estándares internacionales.

Pregunta N° 9: ¿Con qué frecuencia su personal recibe capacitación en seguridad y salud laboral?

Tabla 14

Con qué frecuencia su personal recibe capacitación en seguridad y salud laboral

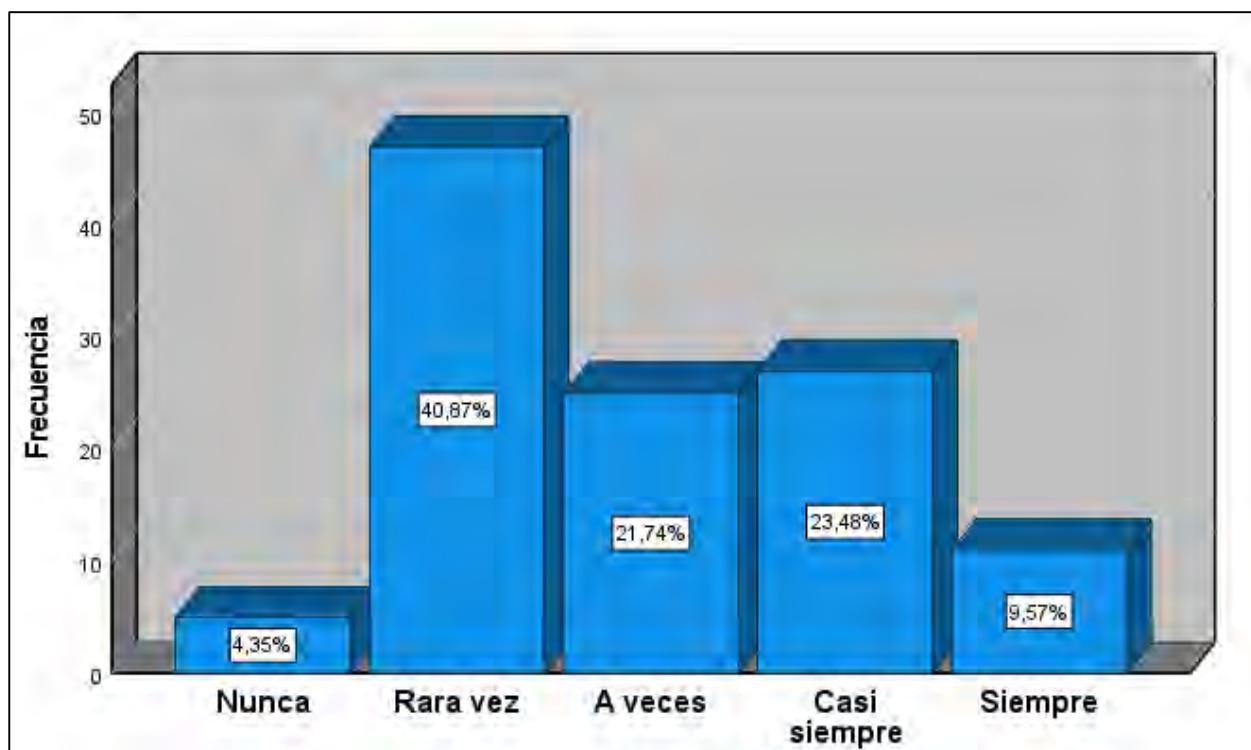
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,3	4,3	4,3
	Rara vez	47	40,9	40,9	45,2
	A veces	25	21,7	21,7	67,0

Casi siempre	27	23,5	23,5	90,4
Siempre	11	9,6	9,6	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 10

Con qué frecuencia su personal recibe capacitación en seguridad y salud laboral



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, se observa que el 40.87 % de los encuestados indicó que rara vez su personal recibe capacitación en seguridad y salud laboral; el 21.74 % señaló que a veces se realiza; el 23.48 % manifestó que casi siempre se lleva a cabo; el 9.57 % indicó que siempre reciben capacitación, mientras que un 4.35 % señaló que nunca se ejecutan dichas actividades.

Estos resultados reflejan que la mayoría de las PYMES (62.61 %) presenta baja frecuencia o irregularidad en la capacitación del personal, lo cual evidencia una debilidad significativa en el componente de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Solo un 33.05 % de las empresas afirma realizar capacitaciones de manera constante, lo que demuestra que aún son pocas las organizaciones que asumen la formación en seguridad laboral como una práctica estratégica para la mejora empresarial.

La carencia de programas de capacitación continua, evidenciada en los resultados, revela que muchas PYMES del Cusco no cuentan con un enfoque preventivo ni un sistema de gestión formalizado.

Desde la perspectiva del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la capacitación en seguridad y salud ocupacional representa un factor crítico para la mejora empresarial, ya que fortalece la cultura preventiva, reduce los incidentes laborales y mejora la eficiencia de los procesos. La ausencia de capacitación frecuente, como muestran los resultados, impide la correcta implementación de los procedimientos de seguridad, generando vulnerabilidades tanto humanas como operativas.

Por tanto, los resultados indican que la mayoría de las PYMES cusqueñas no han institucionalizado programas formales de capacitación en seguridad y salud laboral, lo cual limita su desarrollo organizacional y su capacidad de adaptación a los estándares internacionales.

Pregunta N° 10: ¿Con qué frecuencia se promueven y aplican prácticas éticas en su empresa?

Tabla 15

Con qué frecuencia se promueven y aplican prácticas éticas en su empresa

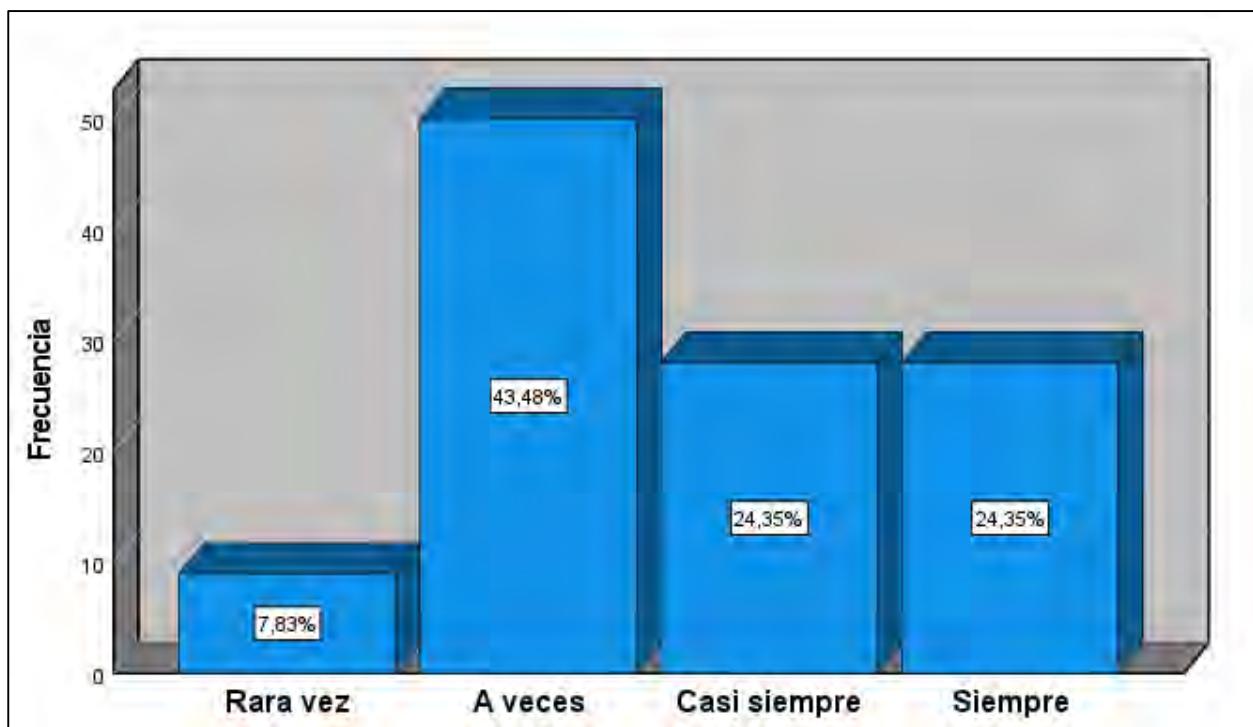
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	9	7,8	7,8	7,8

A veces	50	43,5	43,5	51,3
Casi siempre	28	24,3	24,3	75,7
Siempre	28	24,3	24,3	100,0
Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 11

Con qué frecuencia se promueven y aplican prácticas éticas en su empresa



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, el 43.48 % de los encuestados manifestó que a veces se promueven y aplican prácticas éticas en su empresa; el 24.35 % indicó que casi siempre se realizan dichas prácticas; el mismo 24.35 % señaló que siempre se promueven y aplican, mientras que un 7.83 % respondió que rara vez se llevan a cabo.

Estos resultados evidencian que la mayoría de las PYMES (67.83 %) mantiene una frecuencia intermedia o inconsistente en la promoción y aplicación de prácticas éticas, lo que revela una implementación parcial de políticas de integridad y conducta profesional dentro de sus sistemas de gestión. Sin embargo, se observa un grupo significativo (48.70 %) que afirma promoverlas de manera frecuente o constante, lo cual constituye un indicio positivo hacia la consolidación de una cultura organizacional ética.

Desde la perspectiva teórica, la ética empresarial es un pilar fundamental del Sistema Integrado de Gestión (SIG), pues actúa como principio transversal que orienta la conducta de la organización hacia la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua.

Por tanto, los resultados obtenidos reflejan que las PYMES de la ciudad del Cusco presentan avances parciales en la implementación de prácticas éticas, aunque aún no logran consolidar una cultura organizacional plenamente orientada a la integridad. Esta situación puede atribuirse a la falta de políticas formales, escasa capacitación en valores corporativos y una limitada comprensión de la ética como componente estratégico de la gestión.

En consecuencia, se recomienda fortalecer el componente ético dentro del Sistema Integrado de Gestión, promoviendo la formulación de códigos de ética, la capacitación del personal en principios de conducta responsable, y la incorporación de criterios de integridad en los procesos de decisión y control interno, con el fin de contribuir a la mejora empresarial, sostenibilidad y reputación institucional de las PYMES cusqueñas.

Pregunta N° 11: ¿Con qué frecuencia su empresa participa en actividades que benefician a la comunidad?

Tabla 16

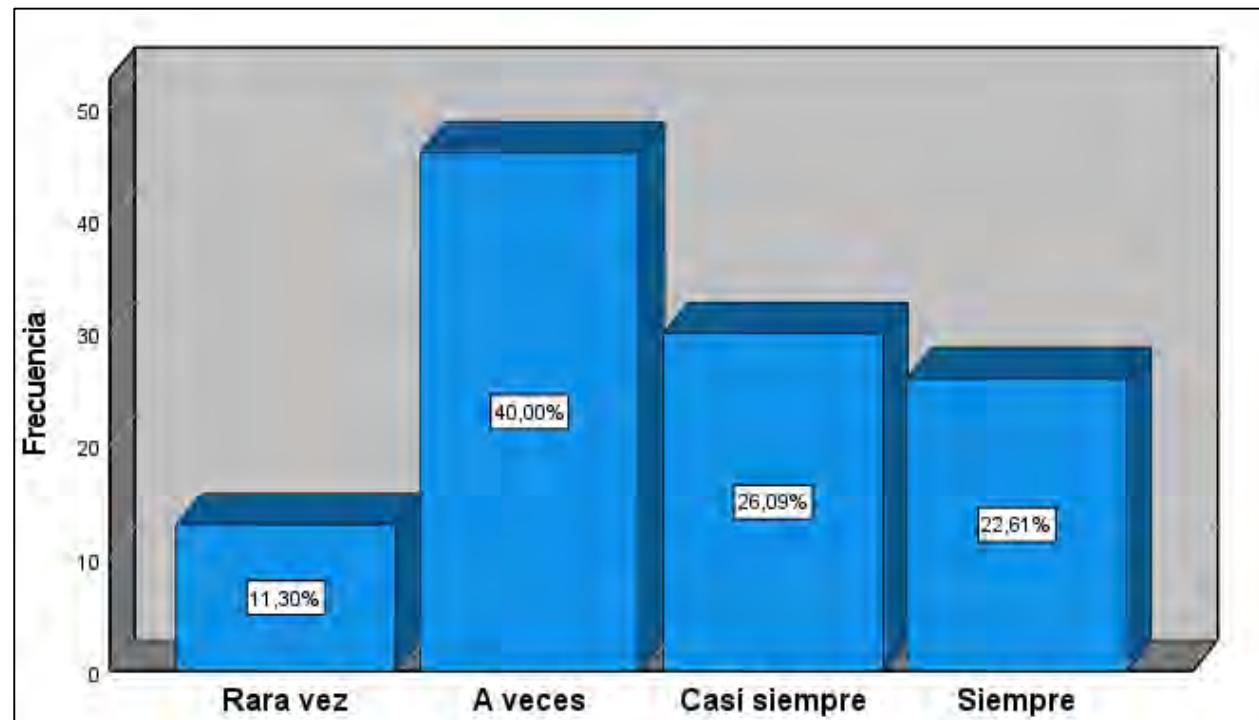
Con qué frecuencia participa en actividades que benefician a la comunidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	13	11,3	11,3	11,3
	A veces	46	40,0	40,0	51,3
	Casi siempre	30	26,1	26,1	77,4
	Siempre	26	22,6	22,6	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 12

Con qué frecuencia participa en actividades que benefician a la comunidad



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco evidencian que la participación en actividades que benefician a la comunidad presenta un nivel intermedio de

cumplimiento. El 40 % de los encuestados manifestó que a veces su empresa participa en este tipo de actividades, mientras que un 26.09 % indicó que lo hace casi siempre y un 22.61 % señaló que siempre participa. En contraste, un 11.30 % afirmó que rara vez su empresa se involucra en acciones de beneficio comunitario. Estos resultados reflejan que, si bien una proporción considerable de PYMES muestra interés en la responsabilidad social empresarial (RSE), aún existe un sector significativo que no ha consolidado una cultura organizacional orientada al compromiso social sostenido.

Por lo tanto, los resultados sugieren que las PYMES del Cusco se encuentran en un proceso de avance hacia una gestión más socialmente responsable, aunque aún deben consolidar políticas formales que garanticen una participación continua y sistemática en actividades comunitarias. Esto implica integrar la responsabilidad social como parte del Sistema Integrado de Gestión, fortaleciendo su alineación con los objetivos de sostenibilidad y mejora empresarial.

Pregunta N° 12: ¿Con qué frecuencia se gestionan adecuadamente las relaciones con clientes y proveedores?

Tabla 17

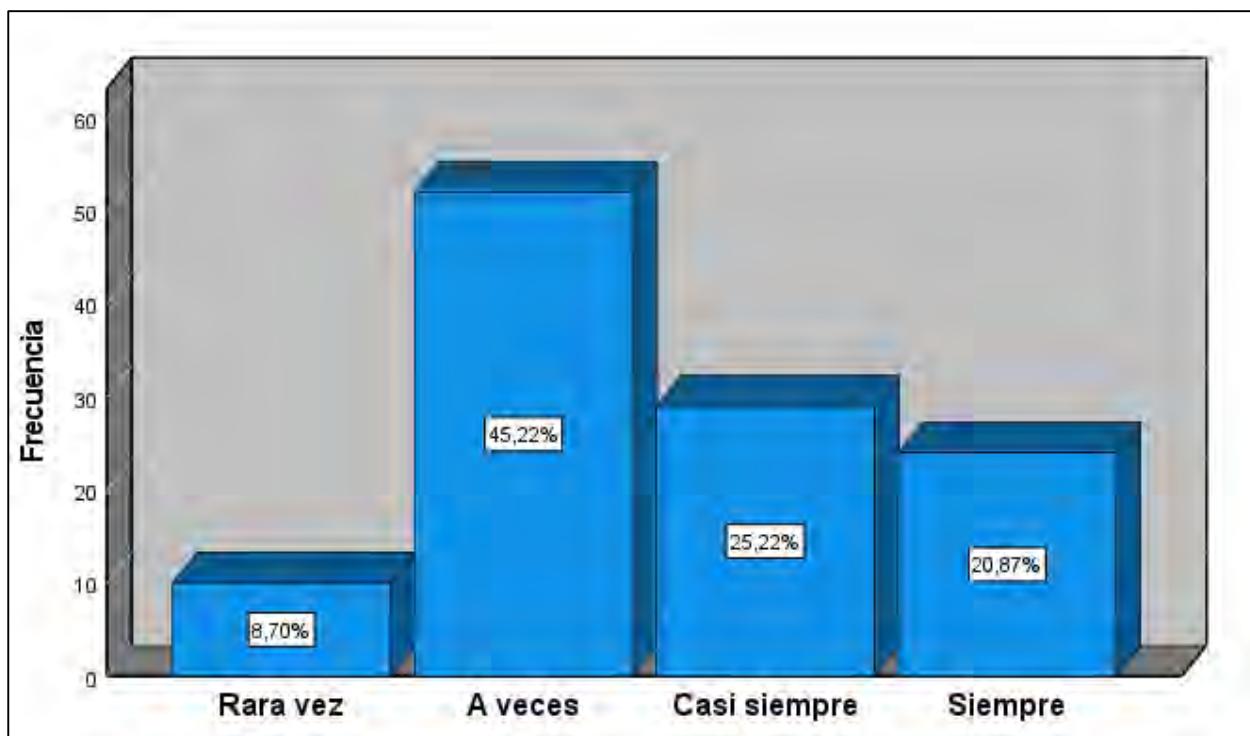
Con qué frecuencia se gestionan las relaciones con clientes y proveedores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	10	8,7	8,7	8,7
	A veces	52	45,2	45,2	53,9
	Casi siempre	29	25,2	25,2	79,1
	Siempre	24	20,9	20,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 13

Con qué frecuencia se gestionan las relaciones con clientes y proveedores



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco muestran que la gestión de las relaciones con clientes y proveedores se desarrolla con un nivel moderado de cumplimiento. Un 45.22 % de los encuestados indicó que a veces se gestionan adecuadamente dichas relaciones, mientras que un 25.22 % señaló que casi siempre y un 20.87 % que siempre lo hacen. En contraste, un 8.70 % manifestó que rara vez se lleva a cabo una gestión adecuada en este aspecto. Este panorama evidencia que, si bien existe una tendencia favorable hacia la consolidación de buenas prácticas relacionales, aún persisten limitaciones en la aplicación sistemática de mecanismos de comunicación, coordinación y evaluación con clientes y proveedores.

Por lo tanto, los resultados reflejan que las PYMES del Cusco están avanzando hacia una gestión más estructurada de las relaciones con sus clientes y proveedores, aunque todavía enfrentan desafíos relacionados con la formalización de políticas de gestión relacional y la integración de sistemas de información que garanticen una coordinación eficaz. En consecuencia, se reafirma que la adopción de un Sistema Integrado de Gestión contribuye a optimizar la comunicación y colaboración entre las partes interesadas, fortaleciendo la mejora empresarial y la competitividad en el mercado local.

Pregunta N° 13: ¿Con qué frecuencia se introducen innovaciones en los procesos productivos o administrativos?

Tabla 18

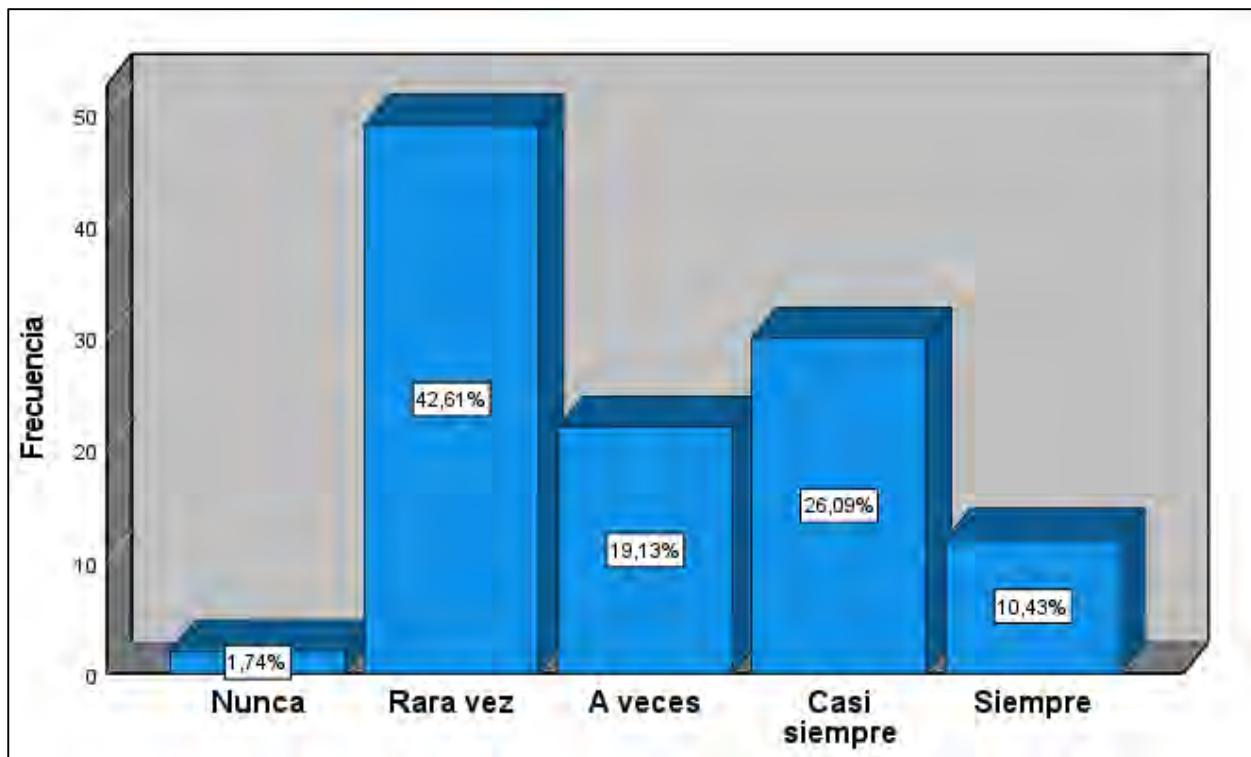
Con qué frecuencia se introducen innovaciones en los procesos productivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	Rara vez	49	42,6	42,6	44,3
	A veces	22	19,1	19,1	63,5
	Casi siempre	30	26,1	26,1	89,6
	Siempre	12	10,4	10,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 14

Con qué frecuencia se introducen innovaciones en los procesos productivos



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco revelan que la introducción de innovaciones en los procesos productivos o administrativos presenta un nivel moderado de frecuencia. El 42.61 % de los encuestados manifestó que rara vez se implementan innovaciones, mientras que un 19.13 % indicó que a veces, un 26.09 % que casi siempre, y solo un 10.43 % señaló que siempre se promueven innovaciones en su empresa. Finalmente, un 1.74 % afirmó que nunca se realizan innovaciones.

Estos resultados reflejan que, si bien algunas PYMES cusqueñas han comenzado a incorporar mejoras en sus procesos, la mayoría aún no integra la innovación como práctica sistemática dentro de su gestión organizacional. La falta de cultura innovadora podría estar

relacionada con la carencia de sistemas de gestión formalizados, recursos limitados o ausencia de estrategias orientadas a la mejora continua.

En consecuencia, los resultados obtenidos sugieren que las PYMES del Cusco requieren fortalecer su gestión de innovación, incorporando mecanismos de planificación, control y evaluación propios de los Sistemas Integrados de Gestión. Esto permitirá establecer una cultura organizacional orientada a la mejora continua, al desarrollo sostenible y al incremento de la productividad empresarial.

Pregunta N° 14: ¿Con qué frecuencia se utilizan herramientas digitales para la gestión empresarial?

Tabla 19

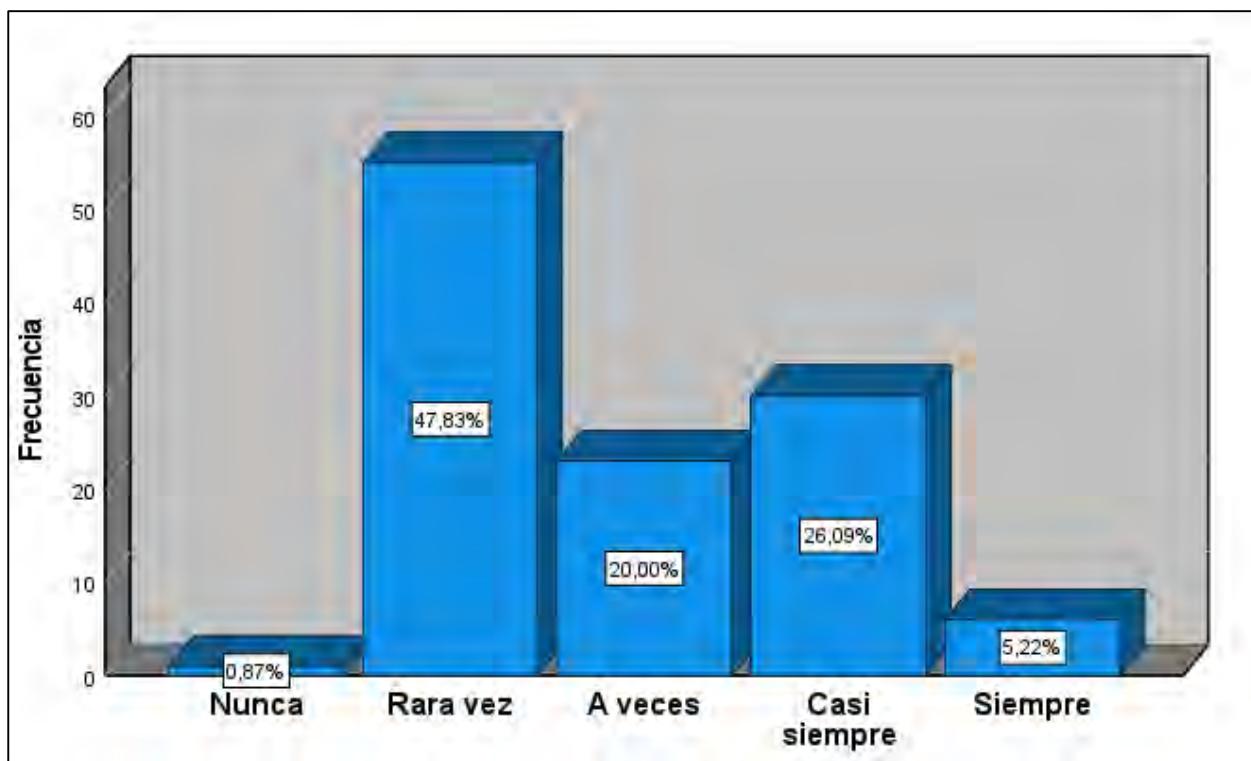
Con qué frecuencia se utilizan herramientas digitales para la gestión empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Rara vez	55	47,8	47,8	48,7
	A veces	23	20,0	20,0	68,7
	Casi siempre	30	26,1	26,1	94,8
	Siempre	6	5,2	5,2	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 15

Con qué frecuencia se utilizan herramientas digitales para la gestión empresarial



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco muestran que el uso de herramientas digitales para la gestión empresarial se realiza con una frecuencia limitada. El 47.83 % de los encuestados indicó que rara vez emplea herramientas digitales, el 20 % señaló que a veces, mientras que un 26.09 % manifestó que casi siempre y solo un 5.22 % afirmó que siempre las utiliza. En menor proporción, un 0.87 % indicó que nunca recurre a dichas herramientas.

Estos resultados evidencian que, aunque una parte de las PYMES del Cusco empieza a incorporar la transformación digital en su gestión, la mayoría aún mantiene prácticas tradicionales

poco tecnificadas. La escasa utilización de herramientas digitales limita la eficiencia operativa, la trazabilidad de la información y la capacidad de análisis para la toma de decisiones estratégicas.

En consecuencia, se puede interpretar que las PYMES del Cusco se encuentran en una etapa inicial de digitalización de su gestión, lo que representa una oportunidad de mejora significativa. La implementación de Sistemas Integrados de Gestión apoyados en herramientas digitales permitiría optimizar sus procesos administrativos y operativos, fortalecer el control interno, y elevar su nivel de competitividad en un entorno empresarial cada vez más exigente y tecnológicamente avanzado.

Pregunta N° 15: ¿Con qué frecuencia se fomenta una cultura de mejora continua en su empresa?

Tabla 20

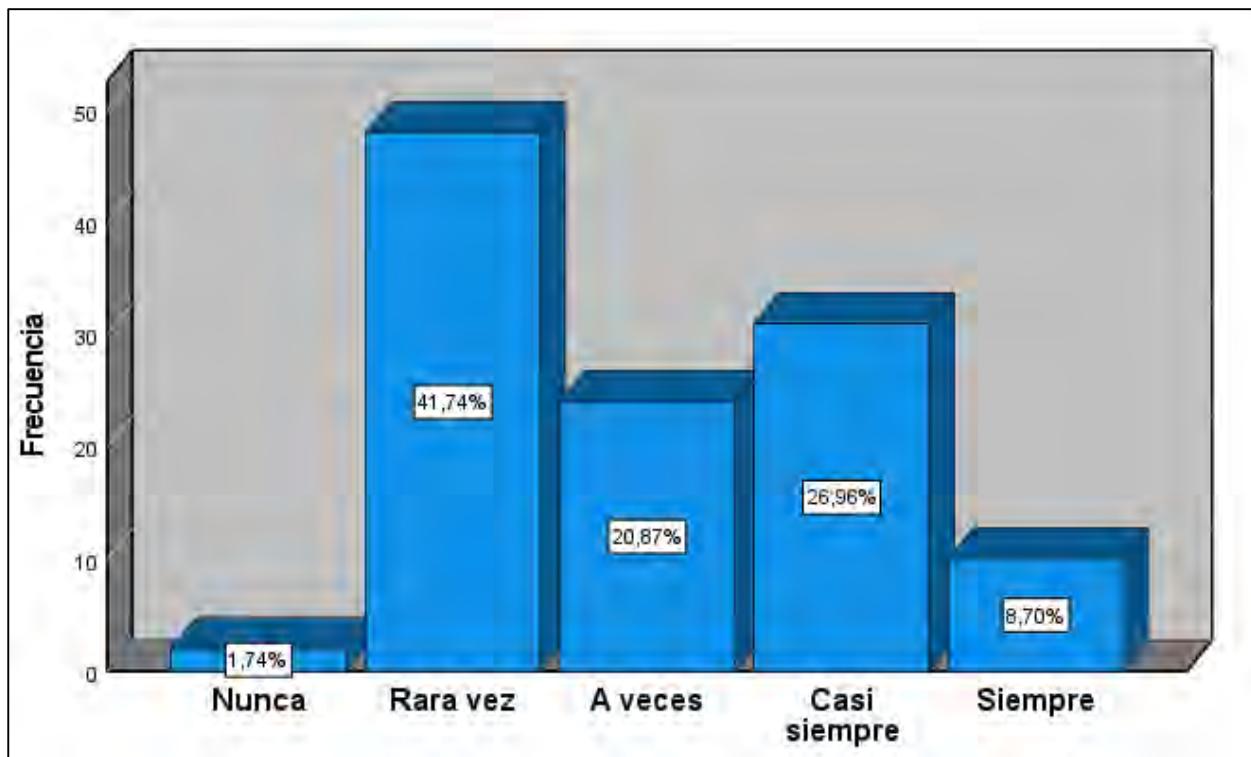
Con qué frecuencia se fomenta una cultura de mejora continua en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,7	1,7	1,7
	Rara vez	48	41,7	41,7	43,5
	A veces	24	20,9	20,9	64,3
	Casi siempre	31	27,0	27,0	91,3
	Siempre	10	8,7	8,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 16

Con qué frecuencia se fomenta una cultura de mejora continua en su empresa



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco muestran que la cultura de mejora continua en la mayoría de las empresas aún no se encuentra plenamente consolidada. El 41.74 % de los encuestados indicó que rara vez se fomenta esta práctica, mientras que un 20.87 % señaló que a veces; en contraste, un 26.96 % manifestó que casi siempre se promueve, y solo un 8.70 % afirmó que siempre se impulsa una cultura de mejora continua. Finalmente, un 1.74 % expresó que nunca se realiza esta práctica.

Estos resultados evidencian que, aunque algunas PYMES del Cusco muestran esfuerzos por implementar mecanismos de mejora continua, la mayoría aún no integra esta filosofía dentro de su gestión cotidiana.

En consecuencia, los resultados de esta investigación demuestran que las PYMES del Cusco se encuentran en una etapa intermedia hacia la consolidación de una cultura de mejora continua, lo que limita su capacidad de adaptación y crecimiento sostenido. La implementación de Sistemas Integrados de Gestión permitiría institucionalizar la mejora continua como una práctica habitual, fortaleciendo la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad empresarial.

Pregunta N° 16: ¿Con qué frecuencia se revisan y optimizan los costos de producción en su empresa?

Tabla 21

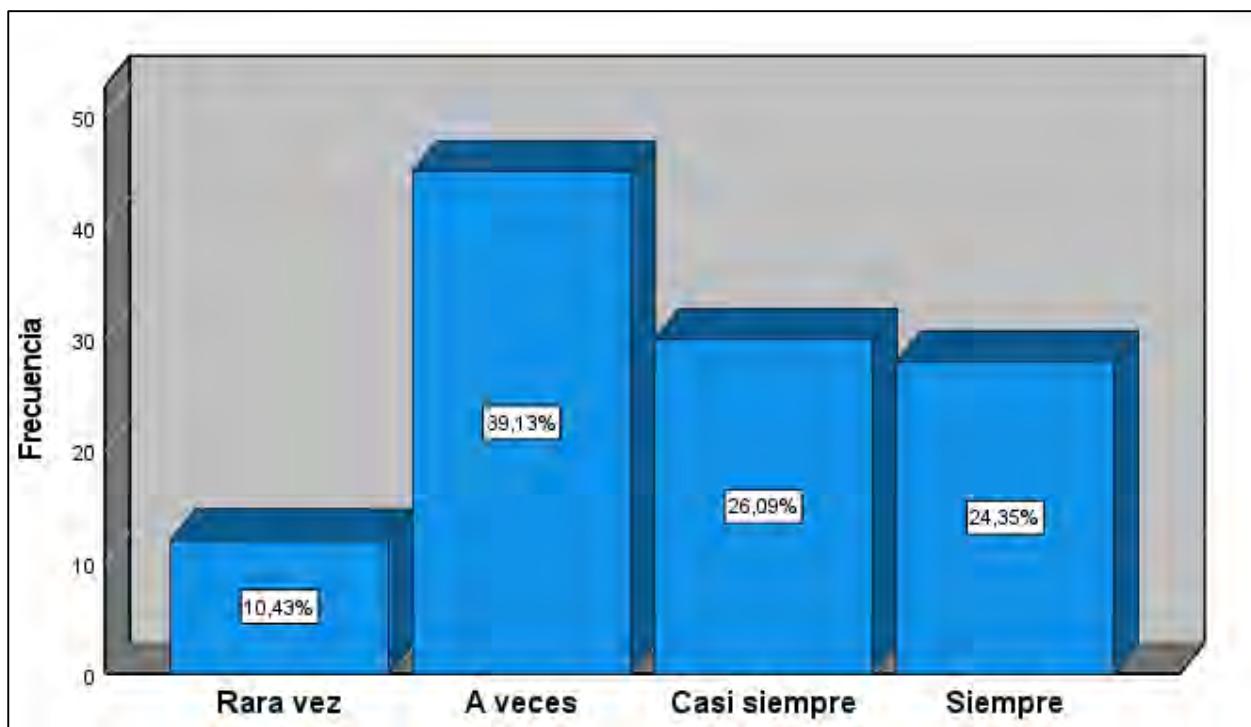
Con qué frecuencia se revisan y optimizan los costos de producción en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	12	10,4	10,4	10,4
	A veces	45	39,1	39,1	49,6
	Casi siempre	30	26,1	26,1	75,7
	Siempre	28	24,3	24,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 17

Con qué frecuencia se revisan y optimizan los costos de producción en su empresa



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco revelan que la revisión y optimización de los costos de producción se lleva a cabo con una frecuencia moderada, mostrando un avance parcial en la aplicación de prácticas de control y eficiencia económica. Un 39.13 % de los encuestados indicó que a veces se revisan y optimizan los costos, seguido por un 26.09 % que manifestó hacerlo casi siempre y un 24.35 % que siempre lo realiza. En menor medida, un 10.43 % señaló que rara vez aplica este tipo de análisis.

Estos resultados permiten inferir que la mayoría de las PYMES del Cusco ha incorporado, aunque de manera no sistemática, procedimientos de control y optimización de costos. Sin embargo, aún existe un porcentaje significativo de empresas que no revisa con la frecuencia

necesaria sus estructuras de costos, lo que podría limitar su rentabilidad, competitividad y sostenibilidad financiera.

En síntesis, los resultados reflejan que las PYMES del Cusco están transitando hacia una gestión más técnica y racional de los costos, aunque todavía enfrentan desafíos relacionados con la sistematización y seguimiento continuo de estos procesos. La adopción de un Sistema Integrado de Gestión permitiría fortalecer el control financiero, la eficiencia operativa y la sostenibilidad económica, factores esenciales para la mejora empresarial en el contexto regional.

Pregunta N° 17: ¿Con qué frecuencia su empresa responde oportunamente a las necesidades de los clientes?

Tabla 22

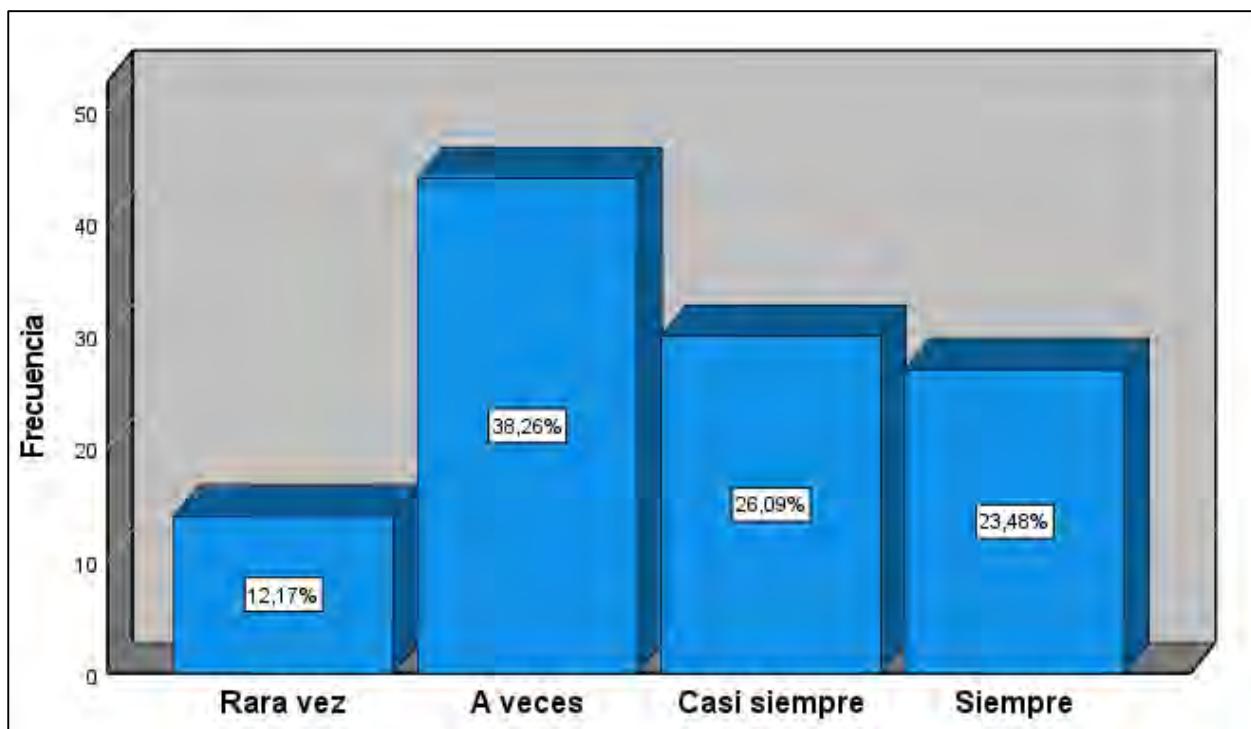
Con qué frecuencia su empresa responde a las necesidades de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	14	12,2	12,2	12,2
	A veces	44	38,3	38,3	50,4
	Casi siempre	30	26,1	26,1	76,5
	Siempre	27	23,5	23,5	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 18

Con qué frecuencia su empresa responde a las necesidades de los clientes



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco muestran que la capacidad de respuesta oportuna a las necesidades de los clientes presenta un nivel de cumplimiento moderado, lo que evidencia una gestión parcialmente eficiente en la atención al cliente. En efecto, un 38.26 % de los encuestados indicó que su empresa a veces responde de manera oportuna a las necesidades de los clientes, un 26.09 % manifestó hacerlo casi siempre y un 23.48 % señaló que siempre se da una respuesta oportuna. Sin embargo, un 12.17 % reconoció que rara vez se atienden adecuadamente dichas necesidades.

Estos resultados permiten inferir que, si bien existe un porcentaje considerable de empresas que atiende con prontitud las demandas de los clientes, aún persiste un sector significativo que no

ha consolidado procesos de respuesta eficiente y oportuna. Ello puede deberse a la falta de integración de procesos, escasa planificación operativa o débil aplicación de sistemas de gestión de calidad, lo que limita su capacidad de adaptación a los requerimientos del mercado.

Por tanto, los resultados evidencian que las PYMES del Cusco están en un proceso de avance hacia la adopción de prácticas orientadas a la satisfacción del cliente, aunque aún enfrentan limitaciones estructurales y de gestión. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión permitiría fortalecer la eficiencia operativa, la coordinación interdepartamental y la capacidad de respuesta, factores que inciden directamente en la mejora empresarial y en el posicionamiento competitivo del sector.

Pregunta N° 18: ¿Con qué frecuencia se utiliza de manera eficiente los recursos disponibles en su empresa?

Tabla 23

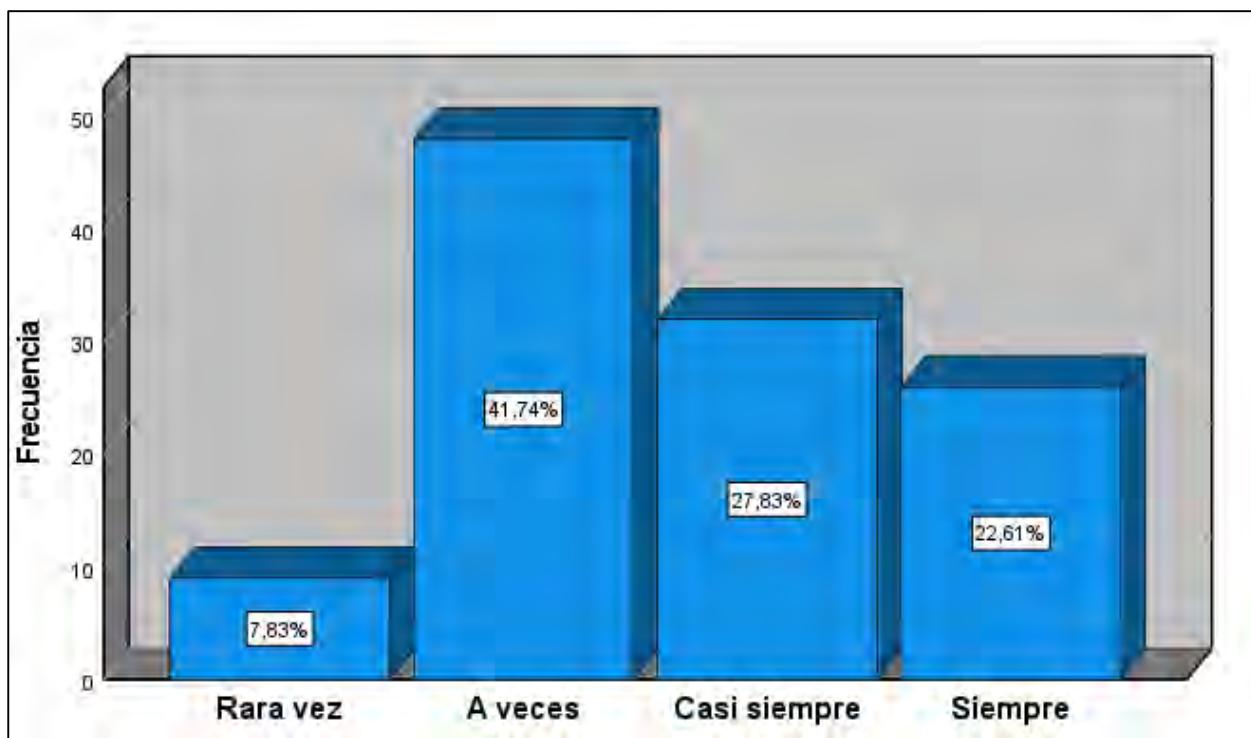
Con qué frecuencia se utiliza de manera eficiente los recursos en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	9	7,8	7,8	7,8
	A veces	48	41,7	41,7	49,6
	Casi siempre	32	27,8	27,8	77,4
	Siempre	26	22,6	22,6	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 19

Con qué frecuencia se utiliza de manera eficiente los recursos en su empresa



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco revelan que la eficiencia en el uso de los recursos disponibles dentro de las empresas presenta un nivel intermedio de aplicación. Según los datos, un 41.74 % de los encuestados indicó que a veces se utilizan de manera eficiente los recursos, un 27.83 % afirmó que casi siempre, mientras que un 22.61 % señaló que siempre se gestionan de forma eficiente. Sin embargo, un 7.83 % manifestó que rara vez se hace un uso adecuado de los recursos empresariales.

Estos resultados reflejan que la mayoría de las PYMES cusqueñas aún no logran optimizar plenamente sus recursos materiales, humanos y financieros, lo que evidencia una gestión parcial de la eficiencia operativa. Tal situación podría estar relacionada con la falta de planificación

estratégica, deficiencias en la gestión administrativa o ausencia de herramientas tecnológicas integradas que permitan un control adecuado de los recursos.

Por tanto, se infiere que la adopción de un Sistema Integrado de Gestión constituye un factor clave para el uso eficiente de los recursos en las PYMES, ya que facilita la planificación, control y evaluación continua de los procesos, promoviendo una cultura de eficiencia, sostenibilidad y mejora empresarial. Sin embargo, los resultados demuestran que aún existe un margen considerable de mejora en la aplicación práctica de estos sistemas dentro de las empresas cusqueñas.

Pregunta N° 19: ¿Con qué frecuencia se cumplen las expectativas de los clientes y se desarrollan estrategias para su fidelización?

Tabla 24

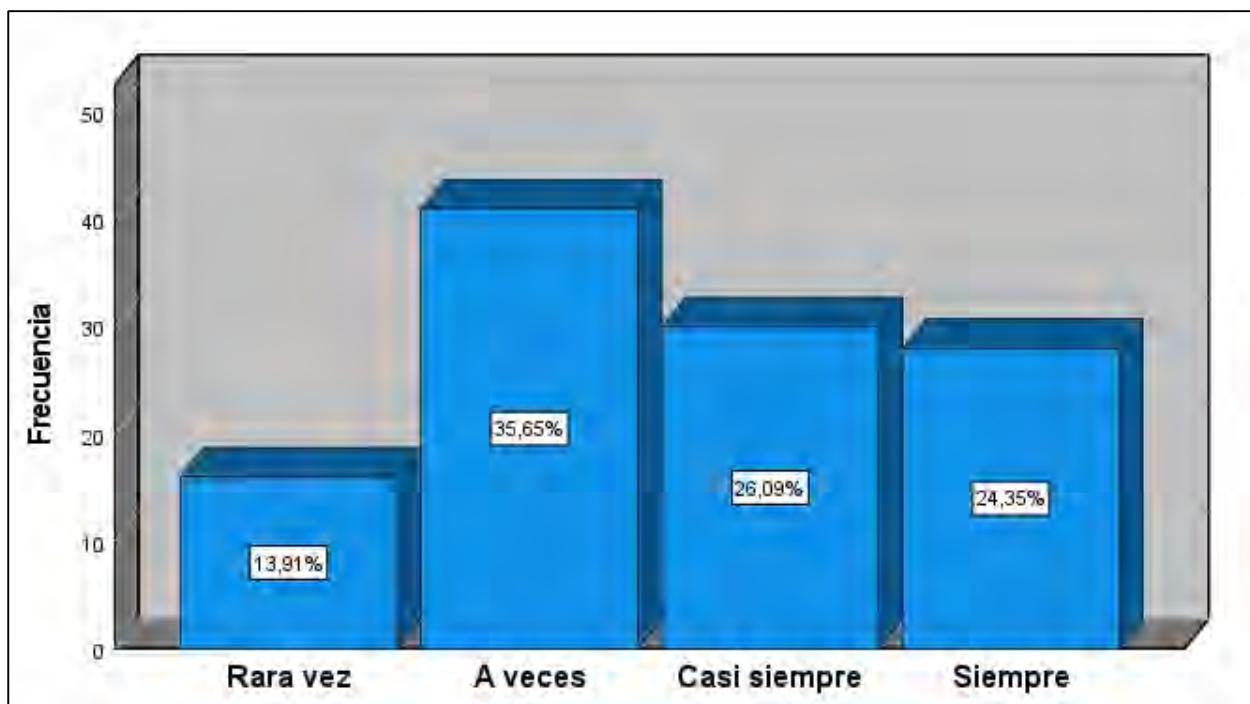
Se cumplen las expectativas de los clientes y se desarrollan estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	16	13,9	13,9	13,9
	A veces	41	35,7	35,7	49,6
	Casi siempre	30	26,1	26,1	75,7
	Siempre	28	24,3	24,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 20

Se cumplen las expectativas de los clientes y se desarrollan estrategias



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, se observa que el cumplimiento de las expectativas de los clientes y el desarrollo de estrategias de fidelización presentan un nivel moderado de aplicación. Los datos muestran que un 35.65 % de los encuestados señaló que a veces se cumplen las expectativas del cliente y se aplican estrategias de fidelización, un 26.09 % manifestó que casi siempre, mientras que un 24.35 % afirmó que siempre se ejecutan acciones orientadas a satisfacer y retener a los clientes. Por otro lado, un 13.91 % indicó que rara vez se cumplen tales prácticas en sus empresas.

Estos resultados evidencian que, si bien existe un grupo de empresas que prioriza la satisfacción y fidelización de los clientes, una proporción significativa aún carece de estrategias estructuradas de gestión de la relación con el cliente, lo que podría limitar su crecimiento y

sostenibilidad. La falta de una orientación constante al cliente puede deberse a una gestión poco integrada de los procesos internos y a la ausencia de herramientas que permitan analizar las necesidades, comportamientos y niveles de satisfacción del consumidor.

Por lo tanto, los resultados permiten inferir que las PYMES cusqueñas muestran un nivel intermedio de cumplimiento de las expectativas del cliente, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer sus estrategias de gestión relacional, capacitación del personal y adopción de sistemas integrados de gestión. Estos sistemas, al promover la mejora continua, la orientación al cliente y la calidad del servicio, contribuyen significativamente a la mejora empresarial y sostenibilidad organizacional.

Pregunta N° 20: ¿Con qué frecuencia se evalúa el índice de satisfacción de los clientes?

Tabla 25

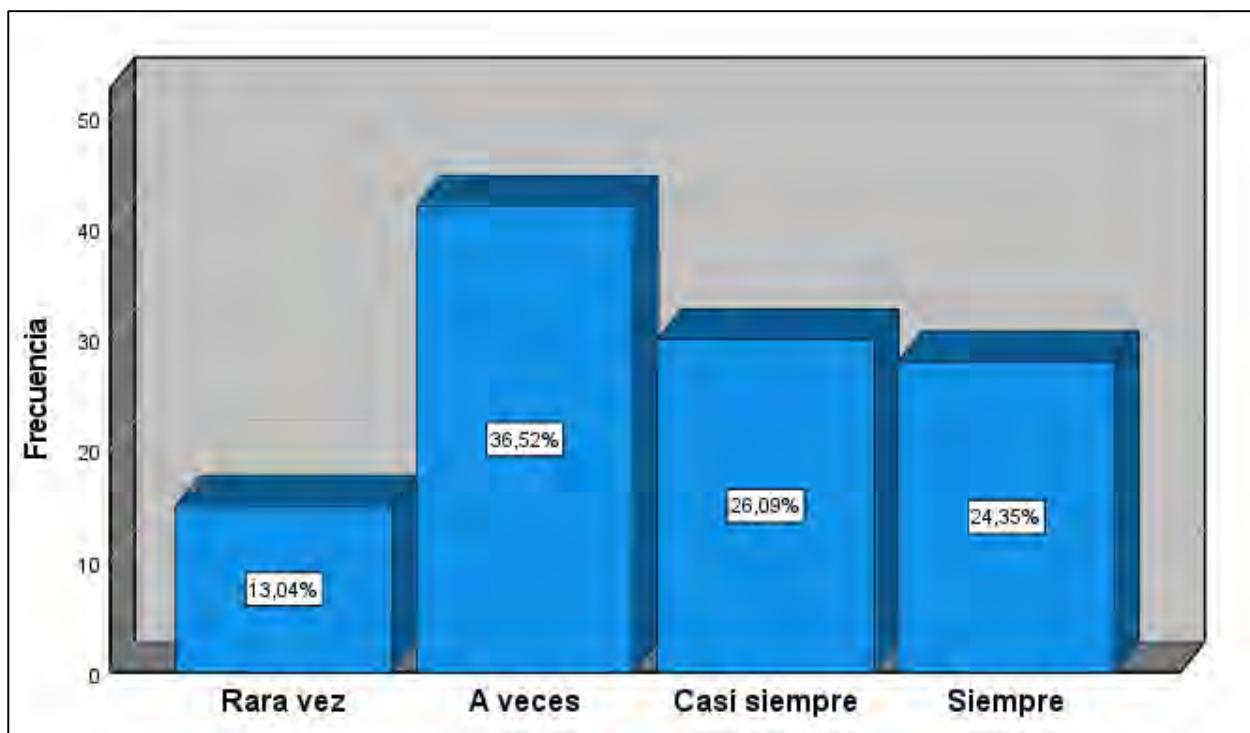
Con qué frecuencia se evalúa el índice de satisfacción de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	15	13,0	13,0	13,0
	A veces	42	36,5	36,5	49,6
	Casi siempre	30	26,1	26,1	75,7
	Siempre	28	24,3	24,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 21

Con qué frecuencia se evalúa el índice de satisfacción de los clientes



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, se observa que el 36.52 % de los encuestados manifestó que a veces se evalúa el índice de satisfacción de los clientes en sus empresas; un 26.09 % indicó que casi siempre lo hace; mientras que un 24.35 % señaló que siempre realiza esta evaluación. En contraste, un 13.04 % expresó que rara vez se lleva a cabo dicha medición.

Estos resultados reflejan que una proporción importante de las PYMES cusqueñas realiza evaluaciones periódicas del nivel de satisfacción del cliente, aunque en su mayoría no lo hacen de manera sistemática ni continua. La ausencia de una gestión estructurada de este indicador limita la capacidad de las empresas para detectar oportunidades de mejora, ajustar sus procesos o fortalecer

la relación con sus clientes. Este hecho evidencia que, si bien existe una intención de monitorear la satisfacción del cliente, aún falta consolidar procesos formales de medición y análisis de resultados, lo cual es un componente clave de los Sistemas Integrados de Gestión.

Por tanto, se puede inferir que las PYMES del Cusco muestran un nivel medio de implementación de prácticas relacionadas con la evaluación de la satisfacción del cliente. Esto implica que los Sistemas Integrados de Gestión aún no están siendo aplicados en toda su amplitud, especialmente en lo referido al monitoreo y control de la percepción del cliente. Fortalecer este aspecto permitirá mejorar la eficacia de los procesos, incrementar la retención de clientes y consolidar la mejora empresarial sostenida en el largo plazo.

Pregunta N° 21: ¿Con qué frecuencia los clientes regresan a comprar o contratar sus productos o servicios?

Tabla 26

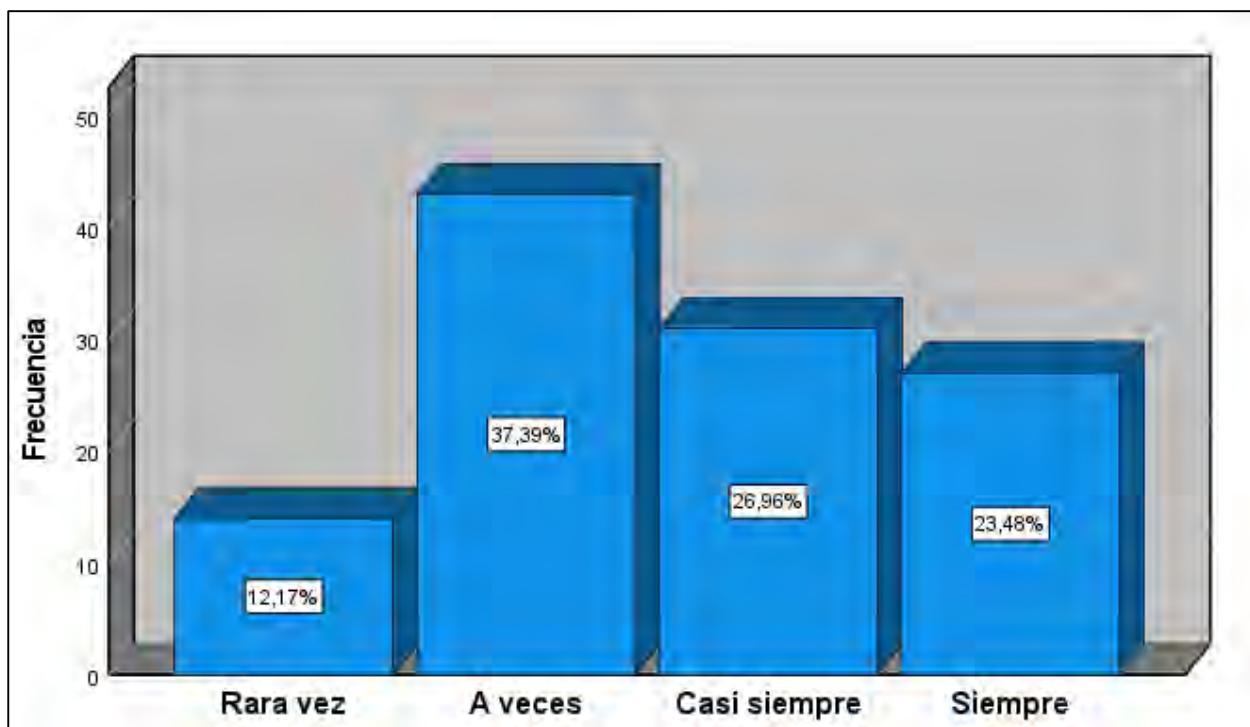
Con qué frecuencia los clientes regresan a comprar o contratar sus productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	
Válido	Rara vez	14	12,2	12,2	12,2
	A veces	43	37,4	37,4	49,6
	Casi siempre	31	27,0	27,0	76,5
	Siempre	27	23,5	23,5	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 22

Con qué frecuencia los clientes regresan a comprar o contratar sus productos



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco muestran que el 37.39 % de los encuestados manifestó que a veces los clientes regresan a comprar o contratar nuevamente los productos o servicios de su empresa; un 26.96 % indicó que esto ocurre casi siempre, mientras que un 23.48 % señaló que siempre se da esta situación. En contraste, un 12.17 % afirmó que rara vez sus clientes regresan.

Estos resultados reflejan que las PYMES cusqueñas presentan un nivel medio de fidelización de clientes, lo que sugiere que, si bien existe una base de clientes recurrentes, aún no se ha logrado consolidar plenamente una relación estable y continua. Este comportamiento puede estar vinculado con la ausencia de estrategias estructuradas de fidelización, evaluación de la

satisfacción del cliente o gestión de la calidad del servicio, aspectos esenciales dentro de los Sistemas Integrados de Gestión.

En síntesis, se puede afirmar que las PYMES de la ciudad del Cusco presentan un nivel moderado en cuanto a la recurrencia de clientes, lo cual evidencia una oportunidad de mejora en la aplicación de estrategias de fidelización y gestión de relaciones. La incorporación de un Sistema Integrado de Gestión que incluya políticas de calidad, satisfacción del cliente y comunicación efectiva contribuiría a consolidar la confianza y preferencia del consumidor, impactando positivamente en la mejora empresarial y competitividad.

Pregunta N° 22: ¿Con qué frecuencia su empresa mantiene su posición en el mercado a lo largo del tiempo?

Tabla 27

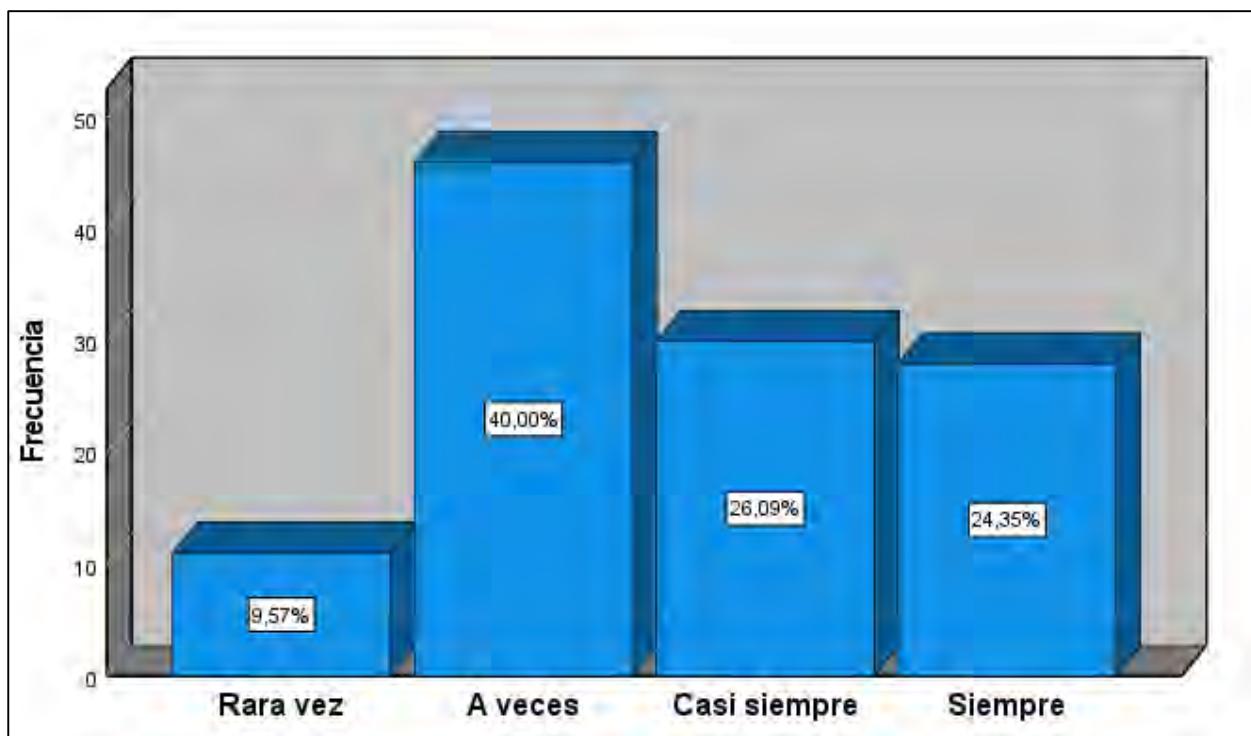
Con qué frecuencia su empresa mantiene su posición en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	11	9,6	9,6	9,6
	A veces	46	40,0	40,0	49,6
	Casi siempre	30	26,1	26,1	75,7
	Siempre	28	24,3	24,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 23

Con qué frecuencia su empresa mantiene su posición en el mercado



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, se evidencia que el 40 % de los encuestados manifestó que a veces su empresa mantiene su posición en el mercado a lo largo del tiempo, un 26.09 % indicó que esto ocurre casi siempre, mientras que un 24.35 % afirmó que siempre logran sostener su participación en el mercado. En contraste, un 9.57 % señaló que rara vez mantienen dicha posición.

Estos resultados reflejan que las PYMES cusqueñas presentan un nivel intermedio de estabilidad y permanencia en el mercado, lo cual sugiere que, aunque algunas empresas logran mantener una participación constante, otras enfrentan dificultades para consolidar su competitividad a largo plazo. Este comportamiento puede estar asociado a factores de gestión

interna, tales como la falta de planificación estratégica, carencia de innovación, escasa fidelización de clientes o ausencia de sistemas integrados de gestión formalmente implementados, los cuales son determinantes para la sostenibilidad empresarial.

En este contexto, se puede inferir que las PYMES del Cusco aún requieren fortalecer la gestión estratégica y operativa mediante la adopción de Sistemas Integrados de Gestión, los cuales permitan alinear los procesos organizacionales con los objetivos de largo plazo, mejorar la eficiencia y garantizar una presencia estable en el mercado. La falta de consistencia en la aplicación de políticas de calidad y mejora continua puede estar limitando la competitividad y el crecimiento sostenido de estas empresas.

Pregunta N° 23: ¿Con qué frecuencia su empresa se adapta a los cambios del entorno empresarial?

Tabla 28

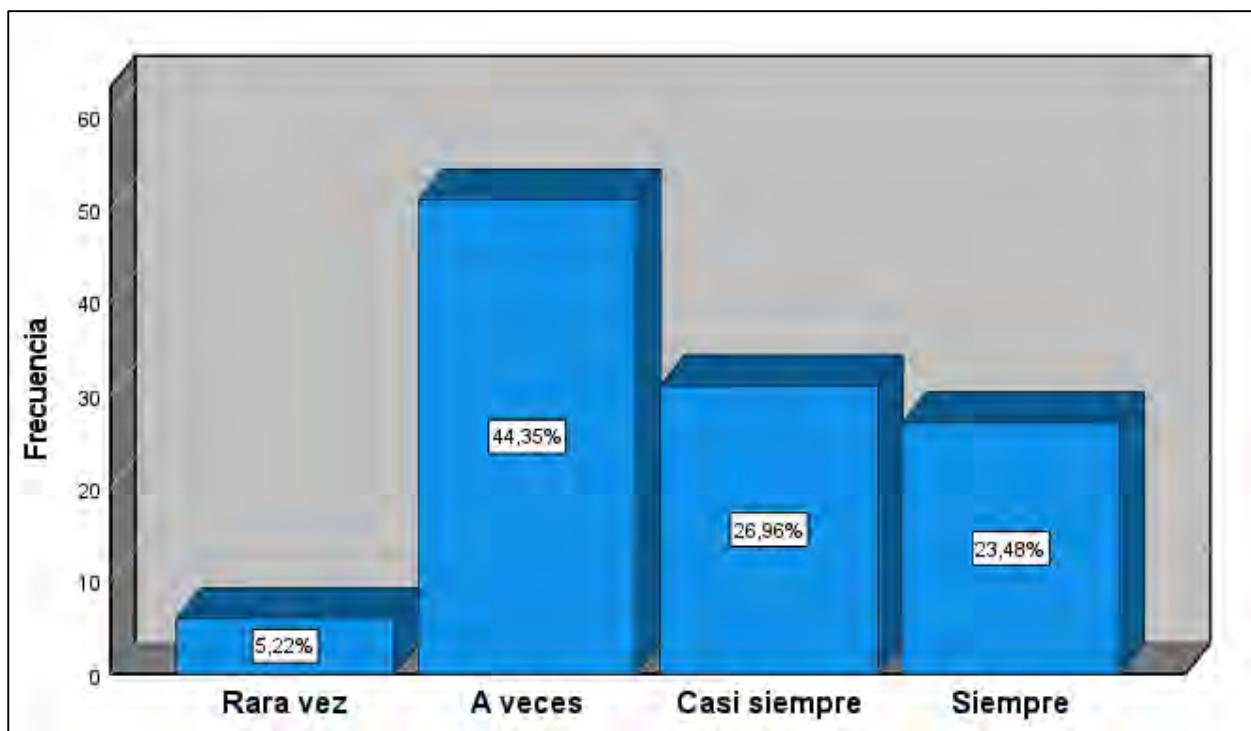
Con qué frecuencia su empresa se adapta a los cambios del entorno empresarial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	6	5,2	5,2	5,2
	A veces	51	44,3	44,3	49,6
	Casi siempre	31	27,0	27,0	76,5
	Siempre	27	23,5	23,5	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 24

Con qué frecuencia su empresa se adapta a los cambios del entorno empresarial



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco muestran que el 44.35 % de los encuestados manifestó que a veces su empresa se adapta a los cambios del entorno empresarial, seguido por un 26.96 % que indicó que lo hace casi siempre y un 23.48 % que afirmó que siempre logra adaptarse. En menor proporción, un 5.22 % señaló que rara vez su organización se ajusta a dichos cambios.

Estos resultados evidencian que la mayoría de las PYMES cusqueñas presentan niveles intermedios de adaptabilidad organizacional, lo cual sugiere que, si bien existe cierta disposición al cambio, aún no se ha consolidado una cultura de mejora continua ni una gestión estratégica

flexible que permita responder eficazmente a las variaciones del entorno competitivo, tecnológico y económico.

Por tanto, los resultados reflejan que, aunque una proporción considerable de las PYMES cusqueñas ha desarrollado mecanismos para adaptarse a las transformaciones del entorno, aún existe una brecha en la implementación formal de sistemas integrados de gestión que fortalezcan la resiliencia y sostenibilidad empresarial. El fortalecimiento de la planificación estratégica, la innovación tecnológica y la capacitación del personal se presentan como factores clave para consolidar la capacidad de adaptación frente a las exigencias del mercado actual.

Pregunta N° 24: ¿Con qué frecuencia su empresa implementa prácticas que fomentan la sostenibilidad social?

Tabla 29

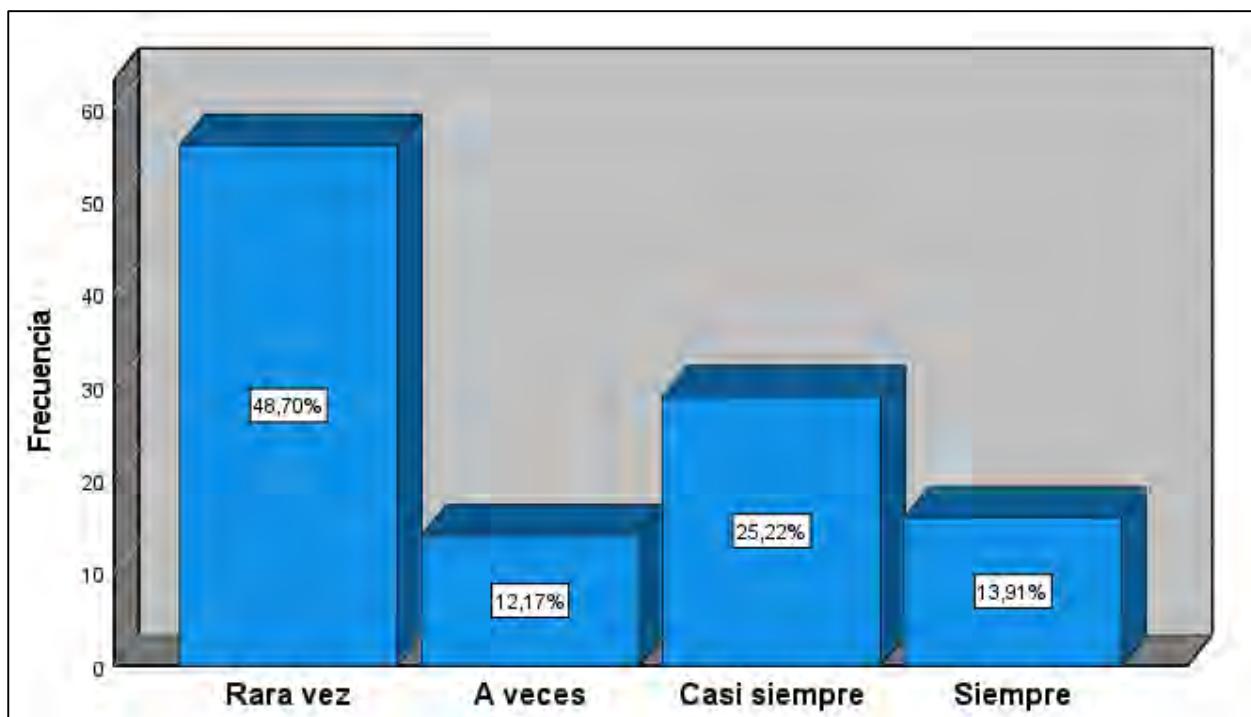
Frecuencia su empresa implementa prácticas que fomentan la sostenibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	56	48,7	48,7	48,7
	A veces	14	12,2	12,2	60,9
	Casi siempre	29	25,2	25,2	86,1
	Siempre	16	13,9	13,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 25

Frecuencia su empresa implementa prácticas que fomentan la sostenibilidad



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, el 48.70 % de los encuestados manifestó que rara vez su empresa implementa prácticas que fomenten la sostenibilidad social, un 12.17 % indicó que lo hace a veces, mientras que un 25.22 % señaló que lo realiza casi siempre, y un 13.91 % afirmó que siempre promueve este tipo de acciones.

Estos resultados reflejan que la mayoría de las PYMES cusqueñas no prioriza de manera constante la sostenibilidad social dentro de su gestión empresarial, lo que evidencia una limitada conciencia y aplicación de políticas de responsabilidad social corporativa. Este panorama sugiere que, aunque existe un grupo minoritario de empresas que ha adoptado prácticas socialmente

responsables, la mayoría aún no integra estos principios en sus procesos de gestión ni los articula con sus objetivos estratégicos.

Por tanto, los resultados permiten inferir que las PYMES cusqueñas aún requieren fortalecer su compromiso con la sostenibilidad social, promoviendo políticas y prácticas que beneficien tanto a sus trabajadores como a la comunidad. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) podría ser una herramienta eficaz para fomentar este compromiso, ya que facilita la integración de la gestión ambiental, la responsabilidad social y la mejora continua dentro de la estructura organizacional, contribuyendo a la mejora empresarial sostenible.

Pregunta N° 25: ¿Con qué frecuencia su empresa incrementa o mantiene su participación en el mercado?

Tabla 30

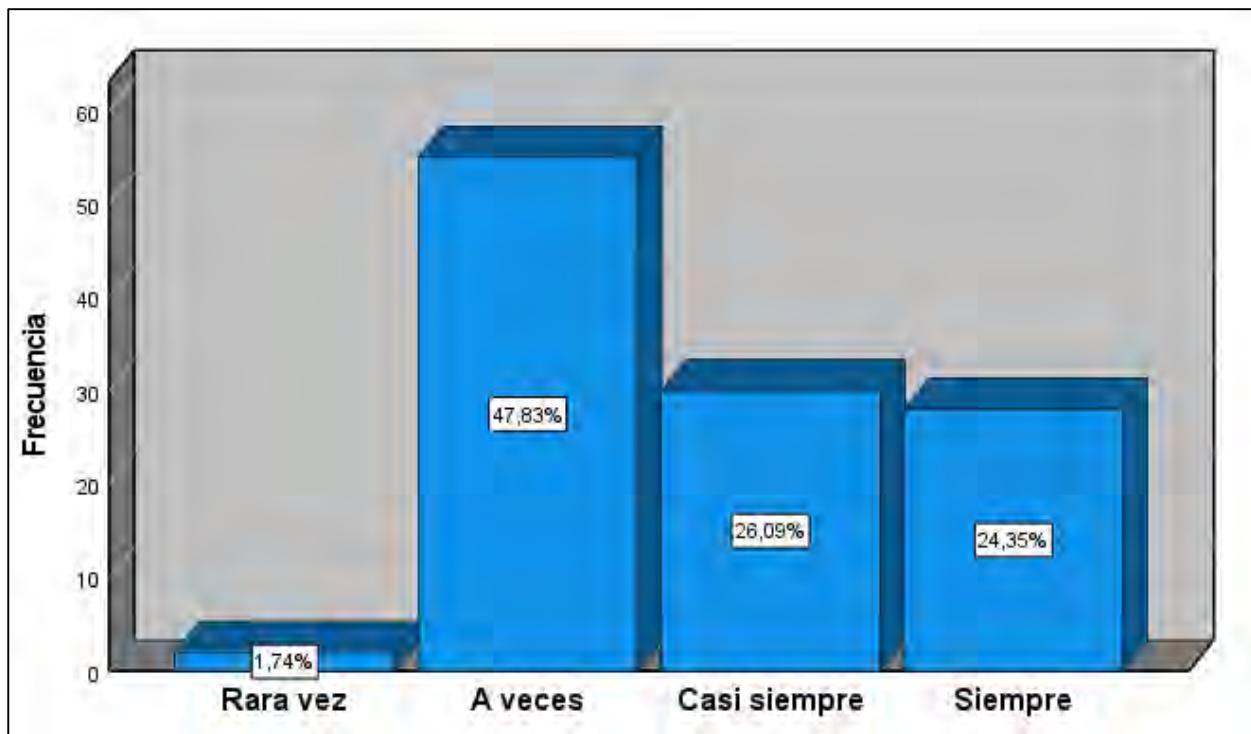
Con qué frecuencia su empresa incrementa su participación en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	2	1,7	1,7	1,7
	A veces	55	47,8	47,8	49,6
	Casi siempre	30	26,1	26,1	75,7
	Siempre	28	24,3	24,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 26

Con qué frecuencia su empresa incrementa su participación en el mercado



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, se observa que el 47.83 % de los empresarios indicó que a veces su empresa incrementa o mantiene su participación en el mercado, un 26.09 % señaló que casi siempre, un 24.35 % manifestó que siempre, mientras que solo un 1.74 % afirmó que rara vez logra mantener su presencia en el mercado.

Estos resultados permiten inferir que, si bien existe una proporción importante de empresas que logra mantener o aumentar su participación en el mercado de manera frecuente, la mayoría solo lo consigue de manera intermitente, lo cual refleja que las PYMES cusqueñas aún presentan debilidades en la consolidación de su posicionamiento competitivo. Este comportamiento puede

estar relacionado con la falta de integración efectiva de los sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad, entre otros), la escasa innovación en procesos y una limitada orientación estratégica hacia la mejora continua.

En consecuencia, se puede afirmar que las PYMES de la ciudad del Cusco presentan un nivel moderado de desempeño en términos de crecimiento y permanencia en el mercado, siendo necesario fortalecer la implementación de Sistemas Integrados de Gestión como herramienta clave para lograr una mejora empresarial sostenible. Dichos sistemas permiten optimizar procesos, elevar la satisfacción del cliente y generar un entorno organizacional más competitivo, lo que incide directamente en la capacidad de las empresas para mantener e incrementar su participación en el mercado.

Pregunta N° 26: ¿Con qué frecuencia evalúan su innovación de productos o servicios?

Tabla 31

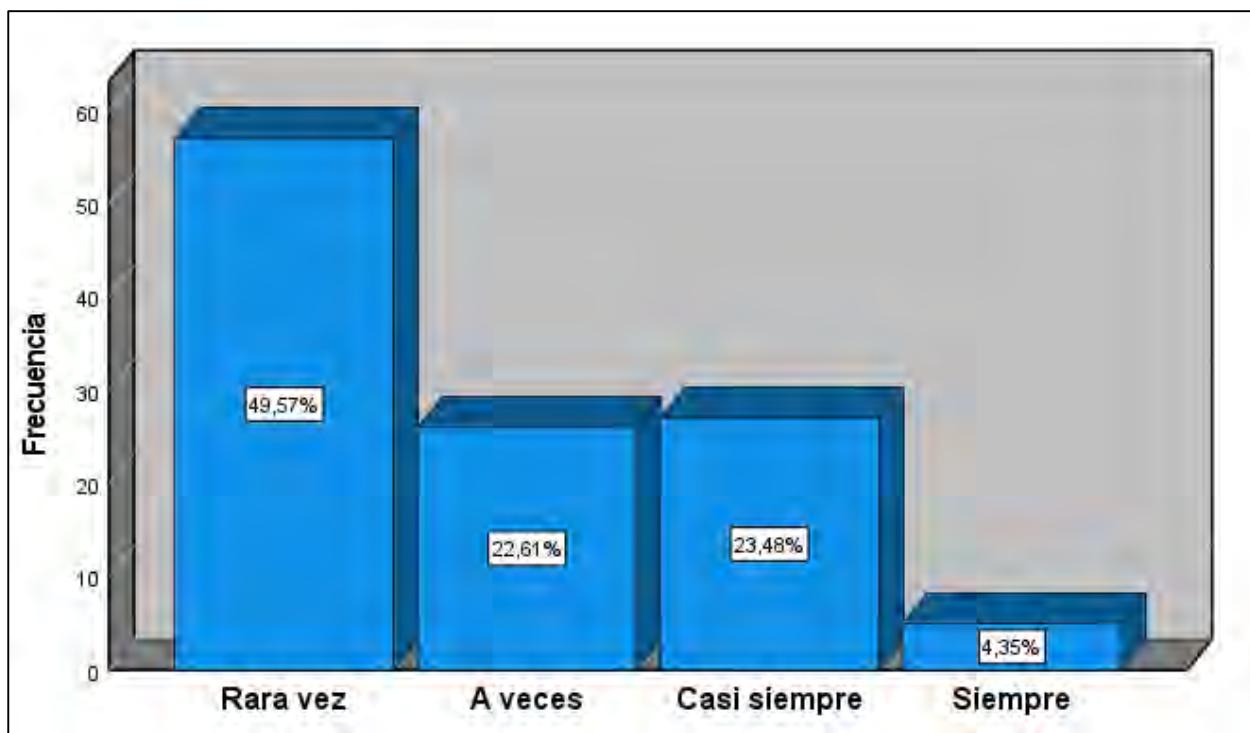
Con qué frecuencia evalúan su innovación de productos o servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	57	49,6	49,6	49,6
	A veces	26	22,6	22,6	72,2
	Casi siempre	27	23,5	23,5	95,7
	Siempre	5	4,3	4,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 27

Con qué frecuencia evalúan su innovación de productos o servicios



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, se evidencia que el 49.57 % de los encuestados manifestó que rara vez evalúan la innovación de sus productos o servicios, el 22.61 % indicó que lo hace a veces, el 23.48 % señaló que casi siempre, mientras que solo el 4.35 % afirmó que siempre realiza dichas evaluaciones.

Estos resultados reflejan que la mayoría de las PYMES cusqueñas no cuentan con una cultura de innovación consolidada ni con mecanismos sistemáticos de evaluación del desarrollo de nuevos productos o servicios, lo cual representa una limitante importante para su competitividad. La falta de revisión periódica de la innovación impide identificar oportunidades

de mejora y adaptación a las necesidades del mercado, afectando su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Por tanto, se puede interpretar que las PYMES de la ciudad del Cusco aún muestran un bajo nivel de evaluación e implementación de innovaciones, lo cual limita su capacidad de respuesta frente a las exigencias del mercado y la competencia. En este contexto, la adopción de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) representa una oportunidad estratégica para fomentar la innovación sistemática, optimizar procesos y desarrollar productos y servicios con mayor valor agregado, contribuyendo de manera directa a la mejora empresarial y sostenibilidad organizacional.

Pregunta N° 27: ¿Con qué frecuencia su empresa innova en productos o servicios para diferenciarse de la competencia?

Tabla 32

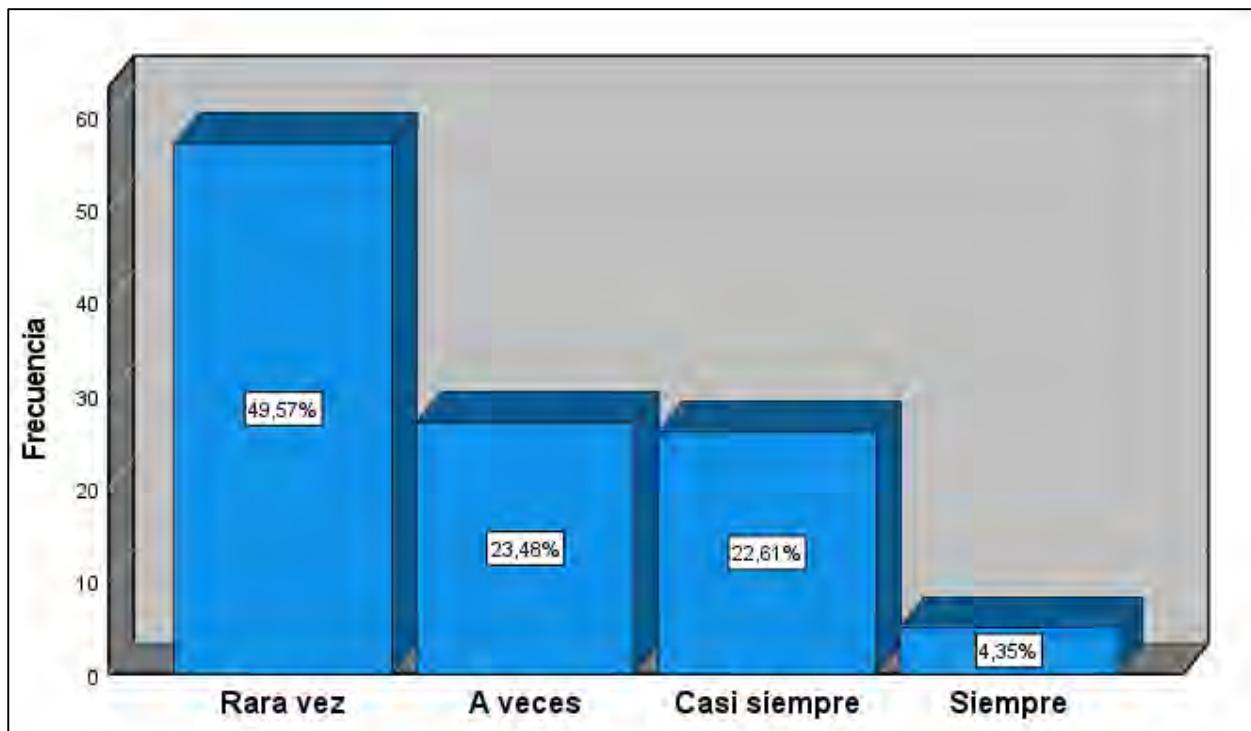
Su empresa innova en productos o servicios para diferenciarse de la competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	Rara vez	57	49,6	49,6	49,6
	A veces	27	23,5	23,5	73,0
	Casi siempre	26	22,6	22,6	95,7
	Siempre	5	4,3	4,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Figura 28

Su empresa innova en productos o servicios para diferenciarse de la competencia



Nota: Datos procesados y analizados estadísticamente. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 115 PYMES de la ciudad del Cusco, se observa que el 49.57 % de los encuestados manifestó que rara vez su empresa innova en productos o servicios para diferenciarse de la competencia; el 23.48 % señaló que lo hace a veces, el 22.61 % indicó que casi siempre, y únicamente el 4.35 % expresó que siempre lo realiza.

Estos resultados evidencian que la mayoría de las PYMES cusqueñas presentan bajos niveles de innovación orientada a la diferenciación competitiva, lo que limita su posicionamiento en el mercado y reduce su capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno empresarial. La falta de estrategias innovadoras en productos o servicios refleja una gestión empresarial más

reactiva que proactiva, lo que puede repercutir negativamente en la sostenibilidad y el crecimiento organizacional.

Por tanto, se puede interpretar que las PYMES del Cusco aún no han incorporado la innovación como parte integral de su gestión estratégica, lo cual limita su capacidad de diferenciación. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión permitiría a estas empresas fortalecer la cultura de innovación, optimizar sus procesos y ofrecer productos o servicios con mayor valor agregado, contribuyendo así a la mejora empresarial y al desarrollo competitivo sostenible.

5.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

Con el objetivo de garantizar la veracidad de la información recopilada y la consistencia teórica del estudio, se procedió a la aplicación de la prueba de hipótesis, instrumento fundamental para contrastar de manera objetiva los resultados obtenidos. Este proceso contempló el análisis de dos proposiciones opuestas: la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1). La primera (H_0) plantea la inexistencia de relación o efecto significativo entre las variables, constituyéndose en el punto de partida para la verificación estadística; mientras que la segunda (H_1) representa la afirmación que se pretende corroborar empíricamente a partir de los datos obtenidos en la muestra analizada.

Para la ejecución del contraste de hipótesis se utilizó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 27, herramienta ampliamente reconocida en el ámbito de la investigación contable y de auditoría. Este programa permitió evaluar con precisión la confiabilidad, correlación y comportamiento estadístico de las variables y sus dimensiones, complementándose con la prueba de normalidad que determinó el modelo de análisis más adecuado para el procesamiento de los datos.

El empleo de este enfoque metodológico aseguró que las conclusiones del estudio se fundamenten en un análisis estadístico riguroso, objetivo y verificable, otorgando validez científica a los resultados obtenidos. Asimismo, permitió una comprensión más profunda de las interrelaciones entre el Sistema Integrado de Gestión y la Mejora Empresarial de las PYMES, fortaleciendo la coherencia, consistencia y pertinencia de los hallazgos alcanzados en la investigación titulada “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”.

Tabla 33

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad			
Kolmogorov-Smirnova			
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistema Integrado de Gestión	0.271	115	0.001
Mejora Empresarial de las PYMES	0.265	115	0.001

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Interpretación

A partir de la prueba de normalidad presentada en la tabla correspondiente, se evidenció que los datos asociados al estadístico de los grados de libertad (Gl) guardan relación directa con el número total de participantes que conformaron la muestra de estudio. En ese sentido, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, recomendada para investigaciones con muestras amplias, por su alta precisión para identificar desviaciones en la distribución de los datos respecto a la normalidad. Asimismo, mediante el valor de significancia (Sig.), se analizó la distribución estadística de los

datos con el propósito de determinar si cumplían con los supuestos de normalidad. Este análisis consideró tanto las variables principales del estudio como sus respectivas dimensiones.

De acuerdo con los criterios estadísticos convencionales, cuando el valor de significancia es inferior a 0.05, se concluye que los datos no presentan una distribución normal, evidenciando un comportamiento no paramétrico. En consecuencia, se decidió utilizar la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall, la cual permite evaluar la fuerza y dirección de la asociación entre variables de tipo ordinal. Este método estadístico resultó adecuado para medir el grado de relación e incidencia entre el Sistema Integrado de Gestión y la Mejora Empresarial de las PYMES, posibilitando la contrastación y validación de la hipótesis general y las hipótesis específicas del estudio.

Este procedimiento analítico refuerza la rigurosidad metodológica del trabajo de investigación titulado “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”, asegurando la validez científica y consistencia estadística de los resultados obtenidos.

Prueba de hipótesis general

H1: Los sistemas integrados de gestión si inciden significativamente en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

H0: Los sistemas integrados de gestión no inciden significativamente en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

Tabla 34

Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis General

		Sistema	Mejora
		Integrado de Gestión	Empresarial de las PYMES
Tau_b de Kendall	Sistema Integrado de Gestión	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 0.001
		N	115 115
Mejora Empresarial de las PYMES	Mejora Empresarial de las PYMES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,621** 0.001
		N	115 115

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Con el objetivo de obtener la información pertinente para el desarrollo del presente estudio, se aplicó una encuesta estructurada, elaborada en base a un cuestionario diseñado conforme a las variables e indicadores establecidos en la investigación. Este instrumento permitió recopilar datos relevantes para el análisis estadístico y la validación de las hipótesis formuladas. Para contrastar la hipótesis general, se consideró el nivel de significancia bilateral como criterio fundamental de prueba estadística. Los resultados obtenidos mostraron un valor de significancia $\text{Sig.} = 0.001$, inferior al umbral de 0.05, lo que evidencia que el Sistema Integrado de Gestión tiene un efecto significativo sobre la Mejora Empresarial de las PYMES. Este hallazgo permite aceptar la hipótesis planteada, confirmando que la implementación de sistemas integrados contribuye favorablemente al fortalecimiento de la gestión organizacional.

Del mismo modo, con el propósito de determinar la intensidad y dirección de la relación entre las variables, se analizó el coeficiente de correlación, cuyo valor de 0.621 indica una correlación positiva moderada. Este resultado permite inferir que, a medida que se incrementa la

efectividad en la aplicación del Sistema Integrado de Gestión, se produce una mejora proporcional en los niveles de eficiencia, competitividad y desempeño empresarial de las PYMES.

En consecuencia, los resultados estadísticos respaldan la validez de la hipótesis general del estudio titulado “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”, reafirmando que la integración de sistemas administrativos, contables y operativos constituye un factor determinante para el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas en el contexto cusqueño.

Prueba de Hipótesis Específica 1

H1: Los sistemas integrados de gestión si inciden significativamente en la eficiencia operativa de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

H0: Los sistemas integrados de gestión no inciden significativamente en la eficiencia operativa de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

Tabla 35

Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis específica 1

		Sistema	Eficiencia
		Integrado de	operativa
		Gestión	
Tau_b de	Sistema	Coeficiente de correlación	1.000
Kendall	Integrado de	Sig. (bilateral)	0.001
	Gestión	N	115
Eficiencia		Coeficiente de correlación	,681**
operativa		Sig. (bilateral)	0.001
		N	115
			115

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo del presente estudio, se aplicó una encuesta estructurada, elaborada a partir de un cuestionario diseñado específicamente para contrastar la hipótesis específica 01. Este instrumento fue elaborado en función de las variables, dimensiones e indicadores definidos en la investigación, garantizando así la pertinencia y consistencia de los datos recopilados. En el análisis estadístico, se utilizó el nivel de significancia bilateral como parámetro de contraste, obteniéndose un valor de $Sig. = 0.001$, el cual resulta inferior al nivel crítico de 0.05. Este resultado permite concluir que el Sistema Integrado de Gestión ejerce una influencia significativa sobre la Eficiencia Operativa de las PYMES, lo que confirma la relación directa entre ambas variables.

Asimismo, al examinar la magnitud y dirección de dicha relación mediante el coeficiente de correlación, se obtuvo un valor de 0.681, lo que indica una correlación positiva moderada-alta. Este hallazgo demuestra que una implementación adecuada del Sistema Integrado de Gestión contribuye sustancialmente al mejoramiento de la eficiencia operativa, optimizando los procesos internos, reduciendo duplicidades y fortaleciendo la coordinación entre las diferentes áreas funcionales de la organización.

Estos resultados estadísticos respaldan la hipótesis específica 01 del estudio titulado “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”, reafirmando que la gestión integrada constituye un factor estratégico para elevar el desempeño operativo y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del contexto cusqueño.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H1: Los sistemas integrados de gestión si inciden significativamente en el fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

H0: Los sistemas integrados de gestión no inciden significativamente en el fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

Tabla 36

Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis específica 2

		Sistema Integrado de Gestión	Fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios
Tau_b de Kendall	Sistema Integrado de Gestión	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0,001 115
	Fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,718** 0,001 115
			1.000 115

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Con la finalidad de recopilar la información pertinente para el desarrollo de la presente investigación, se aplicó una encuesta estructurada, elaborada a partir de un cuestionario diseñado específicamente para contrastar la hipótesis específica 02. Este instrumento fue construido tomando como base las variables, dimensiones e indicadores definidos en el marco teórico, lo que permitió obtener datos válidos y confiables para el análisis estadístico correspondiente. En la etapa de procesamiento de la información, se empleó el nivel de significancia bilateral como criterio de evaluación estadística, obteniéndose un valor de Sig. = 0.001, el cual es inferior al nivel crítico de

0.05. Este resultado permite concluir que el Sistema Integrado de Gestión tiene una influencia significativa en el Fortalecimiento de la Calidad en los Procesos y Servicios de las PYMES, confirmando así la validez de la hipótesis planteada.

Asimismo, al analizar el coeficiente de correlación, se obtuvo un valor de 0.718, lo que evidencia una relación positiva de alta magnitud entre las variables estudiadas. Dicho resultado indica que una implementación efectiva del Sistema Integrado de Gestión contribuye de manera sustancial al fortalecimiento de la calidad en los procesos productivos y en la prestación de servicios de las pequeñas y medianas empresas.

Estos hallazgos reafirman que la integración de sistemas de gestión como los relacionados con calidad, ambiente y seguridad promueve la mejora continua, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, aspectos fundamentales para la sostenibilidad y competitividad empresarial. De esta manera, los resultados respaldan empíricamente la hipótesis específica 02 del estudio titulado “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”.

Prueba de Hipótesis Específica 3

H1: Los sistemas integrados de gestión si inciden significativamente en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

H0: Los sistemas integrados de gestión no inciden significativamente en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

Tabla 37

Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis específica 3

			Sistema Integrado de Gestión	Sostenibilidad y responsabilidad social
Tau_b de Kendall	Sistema Integrado Gestión	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.001 115	,718** 115
Sostenibilidad y responsabilidad social		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,718** 0.001 115	1.000 115

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Con la finalidad de recopilar la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación, se aplicó una encuesta basada en un cuestionario estructurado, elaborado específicamente para contrastar la hipótesis específica 03. Este instrumento fue diseñado conforme a las variables, dimensiones e indicadores definidos en el marco metodológico, con el propósito de garantizar la validez y fiabilidad de los datos obtenidos. En el análisis estadístico correspondiente, se utilizó el nivel de significancia bilateral como criterio de evaluación, obteniéndose un valor de $\text{Sig.} = 0.001$, inferior al nivel crítico de 0.05. Este resultado permite concluir que el Sistema Integrado de Gestión ejerce una influencia significativa sobre la Sostenibilidad y Responsabilidad Social de las PYMES, confirmando la hipótesis específica planteada.

Asimismo, al examinar el grado de asociación entre las variables mediante el coeficiente de correlación, se obtuvo un valor de 0.718, lo que refleja una relación positiva y de alta magnitud.

Este hallazgo evidencia que una implementación adecuada del Sistema Integrado de Gestión contribuye significativamente al fortalecimiento de la sostenibilidad empresarial y al cumplimiento de la responsabilidad social dentro de las pequeñas y medianas empresas.

Estos resultados corroboran que la integración de sistemas de gestión permite optimizar el uso de los recursos, minimizar impactos ambientales y promover prácticas empresariales éticas y sostenibles. En consecuencia, el Sistema Integrado de Gestión se constituye en una herramienta estratégica que favorece la responsabilidad social corporativa, la transparencia y el compromiso con el entorno, reafirmando los hallazgos del estudio titulado “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”.

Prueba de Hipótesis Específica 4

H1: Los sistemas integrados de gestión si inciden significativamente en la competitividad y posicionamiento en el mercado de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

H0: Los sistemas integrados de gestión no inciden significativamente en la competitividad y posicionamiento en el mercado de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.

Tabla 38

Prueba de correlación de Tau_b de Kendall de la Hipótesis específica 4

		Sistema Integrado de Gestión	Competitividad y posicionamiento en el mercado
Tau_b de Kendall	Sistema Integrado de Gestión	Coeficiente de correlación de Sig. (bilateral)	1.000 0.001
		N	115 115

Competitividad y posicionamiento en el mercado	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,769** 0.001	1.000
	N	115	115

Nota: Elaboración propia con base en los resultados del SPSS. Fuente: SPSS versión 27

Con el objetivo de recopilar la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación, se aplicó una encuesta estructurada elaborada con base en las dimensiones e indicadores definidos en el marco metodológico, diseñada específicamente para contrastar la hipótesis específica 04. En el análisis estadístico correspondiente, se utilizó la significancia bilateral como criterio de evaluación, obteniéndose un valor de Sig. = 0.001, inferior al nivel de significancia establecido (0.05). Este resultado permite concluir que el Sistema Integrado de Gestión ejerce una influencia significativa sobre la Competitividad y el Posicionamiento en el mercado de las PYMES.

De igual manera, al evaluar el grado de asociación entre ambas variables mediante el coeficiente de correlación, se obtuvo un valor de 0.769, lo que evidencia una relación positiva y de alta magnitud. Este resultado demuestra que una adecuada implementación del Sistema Integrado de Gestión contribuye de manera decisiva al fortalecimiento de la competitividad empresarial, permitiendo a las PYMES mejorar su desempeño, optimizar sus procesos, diferenciarse en el mercado y consolidar su posicionamiento frente a la competencia.

De esta manera, se confirma la hipótesis específica planteada y se respalda empíricamente la incidencia del Sistema Integrado de Gestión en la Competitividad y Posicionamiento de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024, dentro del marco del estudio titulado “Sistemas

Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”.

5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez obtenidos los resultados del procesamiento estadístico, se procedió a su análisis y discusión considerando los aportes de diversos autores que respaldan teóricamente la presente investigación. Con el fin de garantizar la fiabilidad de la información recopilada, se aplicó la prueba de consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el software SPSS versión 27. Los valores alcanzados 0.990 para la variable Sistema Integrado de Gestión y 0.992 para la variable Mejora Empresarial de las PYMES evidencian un nivel de fiabilidad excelente, lo que confirma la coherencia interna del instrumento aplicado y la solidez de los datos utilizados para el análisis.

Posteriormente, se procedió al desarrollo de la discusión en función de la hipótesis general y las hipótesis específicas, aplicando un enfoque cuantitativo sustentado en pruebas estadísticas de correlación mediante el software SPSS versión 27. Los resultados obtenidos fueron concluyentes, aportando evidencia empírica consistente que refuerza la validez de las hipótesis planteadas.

En relación con la hipótesis general, se obtuvo un valor de significancia (Sig.) de $0.001 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.621, lo que demuestra la existencia de una relación positiva y significativa entre las variables de estudio. Este resultado permite afirmar que el Sistema Integrado de Gestión influye de manera significativa en la Mejora Empresarial de las PYMES de la ciudad del Cusco, corroborando la hipótesis general formulada.

Respecto a las hipótesis específicas, los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall revelan asociaciones positivas y estadísticamente significativas entre las variables analizadas:

- 1) Primera hipótesis específica: Se determinó que el Sistema Integrado de Gestión incide significativamente en la Eficiencia Operativa de las PYMES, con un valor de Sig. = 0.001 < 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.681. Este resultado indica que la correcta implementación de sistemas integrados permite optimizar los procesos internos, reducir redundancias y fortalecer la coordinación entre áreas, mejorando la productividad organizacional.
- 2) Segunda hipótesis específica: Los resultados evidencian una relación significativa y positiva entre el Sistema Integrado de Gestión y el Fortalecimiento de la Calidad en los Procesos y Servicios, con un valor de Sig. = 0.001 < 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.718. Ello demuestra que la aplicación efectiva de los sistemas integrados contribuye directamente a mejorar la calidad, la estandarización de los procedimientos y la satisfacción del cliente, aspectos esenciales para la competitividad de las PYMES.
- 3) Tercera hipótesis específica: Se observó que el Sistema Integrado de Gestión ejerce una influencia significativa sobre la Sostenibilidad y Responsabilidad Social, con un valor de Sig. = 0.001 < 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.718. Este hallazgo refleja que las empresas que aplican de manera adecuada los sistemas integrados adoptan prácticas más sostenibles, mejoran su desempeño ambiental y fortalecen su compromiso social, generando valor tanto interno como externo.
- 4) Cuarta hipótesis específica: Finalmente, se determinó que el Sistema Integrado de Gestión influye significativamente en la Competitividad y Posicionamiento en el Mercado, con un

valor de Sig. = 0.001 < 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.769. Este resultado demuestra que la implementación integral de los sistemas de gestión contribuye de manera decisiva al fortalecimiento competitivo de las PYMES, facilitando la mejora continua, la innovación y la diferenciación estratégica frente a la competencia.

Los hallazgos obtenidos en la investigación evidencian que una implementación eficiente del Sistema Integrado de Gestión contribuye significativamente al fortalecimiento de la Mejora Empresarial de las PYMES. Este resultado permite deducir que, a medida que se optimiza la aplicación de dicho sistema, se logra un incremento proporcional en los niveles de eficiencia operativa, competitividad y desempeño organizacional de las pequeñas y medianas empresas.

En este sentido, los resultados estadísticos confirman la validez de la hipótesis general del estudio titulado “Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las PYMES en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”. Dichos resultados reafirman que la integración de los sistemas administrativos, contables y operativos representa un factor estratégico y determinante para el fortalecimiento del desarrollo sostenible y la consolidación de la gestión empresarial de las PYMES en el contexto cusqueño.

En síntesis, los resultados de esta investigación no solo confirman la relación significativa entre el Sistema Integrado de Gestión y la Mejora Empresarial de las PYMES, sino que además aportan evidencia empírica que refuerza la importancia de adoptar modelos de gestión articulados e integrales como pilares del crecimiento organizacional. En el ámbito práctico, los hallazgos constituyen una guía para los directivos y administradores de las PYMES cusqueñas, quienes pueden implementar estrategias basadas en la integración de procesos, la optimización de recursos y la mejora continua, orientadas a alcanzar una mayor competitividad y sostenibilidad en el

mercado. Desde una perspectiva teórica, este estudio contribuye al fortalecimiento del conocimiento en materia de gestión empresarial y auditoría, destacando el papel del Sistema Integrado de Gestión como herramienta fundamental para la eficiencia, calidad y posicionamiento empresarial en el entorno económico regional.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que los Sistemas Integrados de Gestión inciden de manera significativa y positiva en la mejora empresarial de las PYMES de la ciudad del Cusco, periodo 2024. Esta afirmación se sustenta en los resultados estadísticos obtenidos en la contrastación de la hipótesis general, donde se evidenció un nivel de significancia de $Sig. = 0.001 < 0.05$ y un coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.621 (Tabla 34 - Pág. 132), lo que demuestra una relación positiva de magnitud moderada-alta. En consecuencia, se confirma que una mayor efectividad en la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión se traduce en mejores niveles de desempeño empresarial, eficiencia y sostenibilidad en las PYMES cusqueñas.
2. Se concluye que los Sistemas Integrados de Gestión inciden significativamente en la eficiencia operativa de las PYMES de la ciudad del Cusco, periodo 2024. Los resultados estadísticos evidencian un valor de $Sig. = 0.001 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.681 (Tabla 35 - Pág. 133), lo que refleja una relación positiva y significativa. Este resultado demuestra que la implementación articulada de prácticas de gestión de la calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente e innovación contribuye a la optimización de procesos, reducción de reprocesos y uso eficiente de los recursos empresariales.
3. Se concluye que los Sistemas Integrados de Gestión inciden de manera significativa en el fortalecimiento de la calidad de los procesos y servicios de las PYMES, evidenciándose un valor de $Sig. = 0.001 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.718 (Tabla 36 - Pág. 135), lo cual representa una relación positiva de alta magnitud. Este hallazgo confirma que la estandarización de procesos, la documentación adecuada y el enfoque en la mejora

continua permiten elevar los niveles de calidad, satisfacción del cliente y confiabilidad de los servicios ofrecidos por las PYMES.

4. Se concluye que los Sistemas Integrados de Gestión inciden significativamente en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES de la ciudad del Cusco, con un valor de $\text{Sig.} = 0.001 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.718 (Tabla 37 - Pág. 137). Estos resultados evidencian que la integración de la gestión ambiental, la seguridad y salud en el trabajo y la responsabilidad social empresarial fortalece las prácticas sostenibles, el cumplimiento normativo y el compromiso social, contribuyendo al desarrollo empresarial responsable y sostenible.
5. Se concluye que los Sistemas Integrados de Gestión inciden de manera significativa en la competitividad y el posicionamiento en el mercado de las PYMES, evidenciándose un valor de $\text{Sig.} = 0.001 < 0.05$ y un coeficiente de correlación de 0.769 (Tabla 38 - Pág. 138), el cual refleja una relación positiva de alta magnitud. Este resultado demuestra que la adecuada implementación de un Sistema Integrado de Gestión permite a las PYMES mejorar su capacidad de adaptación, diferenciación, innovación y permanencia en el mercado, fortaleciendo su posicionamiento frente a la competencia.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Colegio de Contadores Pùblicos del Cusco, propietarios y/o Gerentes de las PYMES de la ciudad del Cusco, priorizar la implementación progresiva y sistemática de los Sistemas Integrados de Gestión, integrando de manera articulada la gestión de la calidad, ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, responsabilidad social empresarial e innovación. Asimismo, se sugiere que las entidades públicas y privadas vinculadas al desarrollo empresarial promuevan programas de capacitación y asistencia técnica orientados a fortalecer la adopción de estos sistemas, considerando que su aplicación ha demostrado incidir significativamente en la mejora empresarial y en el desempeño organizacional.
2. Se recomienda al Colegio de Contadores Pùblicos del Cusco, propietarios y/o Gerentes de las PYMES de la ciudad del Cusco, optimizar sus procesos internos mediante la estandarización de procedimientos, la documentación de actividades y la definición clara de responsabilidades, como parte de un Sistema Integrado de Gestión. Del mismo modo, se sugiere implementar mecanismos de control y seguimiento de procesos que permitan reducir reprocesos, tiempos muertos y uso ineficiente de recursos, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa y a la mejora del desempeño empresarial.
3. Se recomienda al Colegio de Contadores Pùblicos del Cusco, propietarios y/o Gerentes de las PYMES de la ciudad del Cusco, implementar políticas y procedimientos orientados a la gestión de la calidad, tales como la medición sistemática de la satisfacción del cliente, la mejora continua de procesos y la capacitación permanente del personal. Asimismo, se sugiere adoptar estándares de calidad reconocidos que permitan garantizar la consistencia

en los procesos productivos y en la prestación de servicios, fortaleciendo la confianza del cliente y la competitividad empresarial.

4. Se recomienda al Colegio de Contadores Pùblicos del Cusco, propietarios y/o Gerentes de las PYMES de la ciudad del Cusco, incorporar prácticas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social empresarial dentro de su modelo de gestión. Esto incluye el cumplimiento de la normativa ambiental y laboral vigente, la adecuada gestión de residuos, la prevención de riesgos laborales y la participación en actividades que contribuyan al bienestar de la comunidad. De esta manera, las empresas podrán fortalecer su compromiso social, mejorar su imagen institucional y contribuir al desarrollo sostenible del entorno en el que operan.
5. Se recomienda al Colegio de Contadores Pùblicos del Cusco, propietarios y/o Gerentes de las PYMES de la ciudad del Cusco, fomentar la innovación continua en sus productos, servicios y procesos administrativos, apoyándose en herramientas digitales y en estrategias de mejora continua como parte del Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, se sugiere desarrollar estrategias orientadas al fortalecimiento de la relación con clientes y proveedores, así como al análisis permanente del entorno competitivo, con la finalidad de consolidar su posicionamiento en el mercado y asegurar su sostenibilidad a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez, S. (2018). *Gestión empresarial y competitividad para el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas del ámbito alimentos en el centro arqueológico de la ciudad de Cusco*. Repositorio Institucional Universidad Garcilaso :
<https://hdl.handle.net/20.500.11818/4076>

Arciniegas, J. (2023). *Sistemas Integrados de Gestión Basado en las Normas Iso*. Ecoe Ediciones S.A.S. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2023/08/9789585036659-9789585036666-sistemas-integrados-de-gestion-1ra-edicion-contenido.pdf?srsltid=AfmBOoopurNBYiZcTSc0MjL2ctwi4YLIIZnkL1PMCi2BJZR7nR3V5-H90>

Barcelli, G., Henrich, M., & León, J. (2019). *Un método de mejora de proceso para pymes en países en desarrollo*. Universidad de Lima:
<https://www.redalyc.org/pdf/3374/337460076002.pdf>

Blog IDavinci. (20 de Julio de 2023). *Sistema Integrado de Gestión en la pyme: ¿qué es, cómo implantarlo y beneficios?* <https://idavinci.es/sistema-integrado-de-gestion-en-la-pyme-que-es-como-implantar-lo-y-beneficios/>

Cabrera, N. (2024). *Metodología de los sistemas integrados de gestión y su influencia en la productividad laboral del personal del Banco Pichincha de Chimbote 2023*. Repositorio de la Universidad César Vallejo:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/151751>

Carrera, C., Ligña, C., Morales, C., & Suntaxi, D. (2017). *SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN*. © Ediciones Grupo Compás 2017.

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/481/4/Sistemas%20integrados.pdf>

COFIDE - El Banco de Desarrollo del Perú. (2024). *Memoria Anual 2024*.

<https://www.cofide.com.pe/COFIDE/uploads/medios/Memoria-COFIDE-2024.pdf>

Coral, L. (2023). *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ*. Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en una Empresa de Ingeniería y Construcción:

<https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7590bb5c-68e5-4c8c-8fee-75c979e9b7e5/content>

Corporación FONAFE. (15 de 04 de 2020). *Manual Corporativo: “Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos”*.

[https://www.electroperu.com.pe/SiteCollectionDocuments/Manual%20de%20Procesos%20y%20Procedimientos%20\(MAPRO\)/Manual%20Corporativo.pdf](https://www.electroperu.com.pe/SiteCollectionDocuments/Manual%20de%20Procesos%20y%20Procedimientos%20(MAPRO)/Manual%20Corporativo.pdf)

Cuba, A. (2015). *Sistema integrado para empresas de construcción en Cusco* . Universidad Europea de Energía y Medio Ambiente (UEMA) :

<https://core.ac.uk/download/pdf/38809348.pdf>

Deza, W., Aparicio, J., & Hidalgo, J. (2021). *Implementación de Sistemas Integrados de Gestión en empresas arequipeñas como herramientas de gestión*.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVULADECH_dabdf69e45dbca41be39fb e7c1be6389

Duque, D. (2017). *Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente)*. Ingeniería Industrial - Actualidad y Nuevas Tendencias:
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215052403009.pdf>

Fernández, A. (2004). *Sistemas Integrados de Gestión*. Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias.

<https://www.idepa.es/documents/20147/100165/SistemasIntegradosGestion.pdf/ab623973-c9ca-4623-1cbb-aa86fc39963d>

Filion, L., Cisneros, L., & Mejía, J. (2011). *Administración de PYMES Emprender, Dirigir y desarrollar empresas*.

https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w21513w/Administracion_de_PYMES_.pdf

García, J. (2020). *Universidad Nacional Federico Villareal. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001) EN EMPRESAS DE SERVICIOS DEL SECTOR HIDROCARBUROS EN PERÚ, 2015-2018:*

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7028/UNFV_EUPG_Garcia_Vivanco_Julio_Cesar_Maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzalez, A. (2017). *La gestión ambiental en la competitividad de las Pymes*. Universidad Metropolitana. República del Ecuador:

<https://aes.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/99/135>

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Herrera, D. (2020). *Implementación de un sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en una empresa dedicada a la reparación de maquinaria minera.* Universidad Continental :

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8426/3/IV_FIN_110_TE_Herrera_Sotelo_2020.pdf

Mamani, R. (2024). *Gestión de la calidad y su impacto en el sector empresarial, 2024.* Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12868>

Mayta, L. (2022). *ESCUELA DE POSTGRADO SAN FRANCISCO XAVIER SFX.*
 "CONOCIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, Y SU
 INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
 LA TRINORMA EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN LA CIUDAD DE
 AREQUIPA – 2022":

http://repositorio.sfx.edu.pe/bitstream/handle/SFX/90/Mayta%20Livisi,%20Luis%20Justo_SFX.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moreno, E. (2022). *Estrategia para la apropiación de capacidades innovadoras para el mejoramiento de procesos de empresas Pymes en Colombia: Método de análisis y herramientas de innovación centrada en colaboradores.* Repositorio institucional Séneca: <https://hdl.handle.net/1992/59141>

Puma, J. (2024). *Gestión empresarial y la competitividad de las Mypes del distrito de Sicuani, departamento de Cusco, Perú, 2023.* Revista Científica Integración :
<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/integracion/article/view/881>

Puma, J., Puma, M., & Rivas, L. (2024). *Gestión empresarial y la competitividad de las Mypes del distrito de Sicuani, departamento de Cusco, Perú, 2023*. Revista Científica INTEGRACIÓN, Vol. 8, 2024: <https://doi.org/10.36881/ri.v8i1.881>

Rivera, N. (2022). *Propuesta de diseño de un Sistema de Gestión Integrado basado en las normas NTE INEN-ISO 9001:2016 y NTE INEN-ISO 45001:2019, para el Laboratorio clínico y microbiológico LabINRed en la ciudad de Quito DM*. Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8581>

Rodriguez, H. (2021). *UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR. PROPUESTA DE MEJORA PARA EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN LA EMPRESA CONVERCART SAS BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018*:
<https://repositorio.uvm.cl/server/api/core/bitstreams/481b77cb-1b48-4415-9453-58345edf6f30/content>

Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. LEX FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA:
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/lex/article/view/623>

Vargas, B. (2023). *Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Sistema integrado de gestión administrativa y su influencia en los procesos logísticos de la gerencia subregional de Ucayali 2022*: <https://hdl.handle.net/20.500.12737/9826>

Vejar, E. (2023). *Universidad de Concepción. Sistema integrado de gestión en seguridad y salud laboral, medio ambiente y responsabilidad social para empresa pesquera de productos congelados en la comuna de Coronel.*: <https://repositorio.udc.cl/handle/11594/13427>

Vizueta, J. (2021). *Repository Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN.*

Propuesta de diseño de un modelo de sistema integrado de gestión para la mejora del control operacional del proceso de ensamblaje de motocicletas basado en los estándares internacionales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018: <http://hdl.handle.net/10644/7886>

Zamora, A. (27 de Junio de 2022). *¿Cómo mejorar la productividad y la competitividad en las PYMES del Perú?* pyme solutions: <https://pymesolutions.pe/competitividad-en-las-pymes/>

Apéndices

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Sistemas Integrados de Gestión y su Incidencia en la Mejora Empresarial de las Pymes en la Ciudad del Cusco, Periodo 2024”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Metodología
Problema general: ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?	Objetivo general: Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.	Hipótesis general: Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en la mejora empresarial de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.	Variable Independiente X: Sistema Integrado de Gestión Dimensiones: X₁ Gestión de la Calidad X₂ Gestión Ambiental X₃ Gestión de la seguridad y salud en el trabajo X₄ Gestión de responsabilidad social empresarial X₅ Gestión de innovación y mejora continua	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicado Nivel: Correlacional - explicativo. Diseño: No experimental, transversal y correlacional. Población: 250 pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) formales de la ciudad del Cusco. Muestra: 115 PYMES
Problemas específicos: PE1. ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la eficiencia operativa de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?	Objetivos específicos: OE1. Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la eficiencia operativa de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.	Hipótesis específicas: HE1: Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en la eficiencia operativa de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.	Variable Dependiente Y: Mejora Empresarial de las PYMES Dimensiones: Y₁ Eficiencia operativa Y₂ Fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios	
PE2. ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en el fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?	OE2. Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en el fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.	HE2: Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en el fortalecimiento de la calidad en los procesos y servicios de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.	 Y₃ Sostenibilidad y responsabilidad social Y₄ Competitividad y posicionamiento en el mercado	
PE3. ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?	OE3. Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.	HE3: Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en la sostenibilidad y responsabilidad social de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.		
PE4. ¿De qué manera los sistemas integrados de gestión inciden en la competitividad y posicionamiento en el mercado de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024?	OE4. Determinar la incidencia de los sistemas integrados de gestión en la competitividad y posicionamiento en el mercado de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.	HE4: Los sistemas integrados de gestión inciden significativamente en la competitividad y posicionamiento en el mercado de las PYMES en la ciudad del Cusco, periodo 2024.		

Nota: Elaboración propia

ANEXO N° 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistema Integrado de Gestión	El Sistema Integrado de Gestión se define como un conjunto estructurado de políticas, procesos y procedimientos interrelacionados que permiten a una organización administrar de manera coordinada y eficiente diversos aspectos de su gestión, tales como la calidad, el medio ambiente, la seguridad, la salud ocupacional y la responsabilidad social (ISO, 2020). En esencia, el SIG busca integrar en un solo marco operativo los distintos sistemas de gestión existentes, evitando duplicidades y fomentando la mejora continua en todos los niveles de la organización (Arciniegas, 2023).	La variable Sistema Integrado de Gestión se operacionaliza como el conjunto de políticas, procesos y procedimientos coordinados e interrelacionados que permiten a una organización gestionar de manera eficiente y coherente los sistemas vinculados a la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, y la responsabilidad social empresarial.	X.1 Gestión de la Calidad	X.1.1 Políticas de calidad X.1.2 Procedimientos documentados X.1.3 Satisfacción del cliente	1 2 3
			X.2 Gestión Ambiental	X.2.1 Control de impactos ambientales X.2.2 Manejo de residuos X.2.3 Cumplimiento normativo ambiental	4 5 6
			X.3 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	X.3.1 Identificación de riesgos laborales X.3.2 Medidas preventivas X.3.3 Capacitación en seguridad	7 8 9
			X.4 Gestión de responsabilidad social empresarial	X.4.1 Prácticas éticas X.4.2 Impacto en la comunidad X.4.2 gestión de las interacciones	10 11 12
			X.5 Gestión de innovación y mejora continua	X.5.1 Innovación en procesos X.5.2 Digitalización X.5.3 Cultura de mejora	13 14 15

Nota: Elaboración propia

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Mejora Empresarial de las PYMES	La mejora empresarial se concibe como el proceso sistemático y continuo mediante el cual una organización optimiza sus operaciones, estructura, recursos y estrategias, con el propósito de elevar su productividad, competitividad y sostenibilidad en el mercado. Este proceso implica la implementación de acciones orientadas al incremento de la eficiencia operativa, la calidad de los productos o servicios, la satisfacción del cliente y la rentabilidad empresarial, asegurando al mismo tiempo la adaptabilidad frente a los cambios del entorno económico y tecnológico (Zamora, 2022).	La Mejora Empresarial de las PYMES se operacionaliza como el nivel de avance que logran las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en relación con su eficiencia operativa, competitividad, productividad, calidad de gestión y sostenibilidad, producto de la aplicación de estrategias administrativas y herramientas de gestión integradas.	Y.1 Eficiencia operativa	Y.1.1 costos de producción Y.1.2 Tiempo de respuesta Y.1.3 Uso eficiente de recursos	16 17 18
					19 20 21
					22 23 24
			Y.3 Sostenibilidad y responsabilidad social	Y.3.1 Permanencia en el tiempo Y.3.2 Adaptación al entorno Y.3.3 Sostenibilidad social	25 26 27

Nota: Elaboración propia

ANEXO N° 3: INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD
MENCIÓN AUDITORÍA

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA EMPRESARIAL DE LAS PYMES EN LA CIUDAD DEL CUSCO, PERÍODO 2024

Estimado(a) colaborador(a):

Se viene desarrollando una investigación cuyo objetivo principal es recoger su valiosa opinión, basada en su experiencia y conocimientos, respecto al **Sistema Integrado de Gestión** y su incidencia en la **Mejora Empresarial de las PYMES**.

Su participación resulta fundamental para obtener información relevante que contribuya al análisis y fortalecimiento de los procesos internos de la organización. Por ello, le solicito que responda el cuestionario con total sinceridad, objetividad y precisión.

¡GRACIAS POR SU VALIOSA PARTICIPACIÓN!

1. Sexo: Masculino () Femenino ()

2. **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con el tema. Marque con una (X) la opción que considere más adecuada de acuerdo con su apreciación.

Por favor, utilice la siguiente escala de valoración:

Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		1 2 3 4 5
1.	¿Con qué frecuencia su empresa implementa políticas de calidad formalmente establecidas?	1 2 3 4 5
2.	¿Con qué frecuencia su empresa utiliza procedimientos documentados en sus procesos?	1 2 3 4 5
3.	¿Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente en su empresa?	1 2 3 4 5
4.	¿Con qué frecuencia se realizan controles sobre los impactos ambientales generados por su empresa?	1 2 3 4 5

5. ¿Con qué frecuencia se aplican prácticas adecuadas para el manejo de residuos en su empresa?	1 2 3 4 5
6. ¿Con qué frecuencia su empresa cumple con la normativa ambiental vigente?	1 2 3 4 5
7. ¿Con qué frecuencia se identifican y evalúan los riesgos laborales en su empresa?	1 2 3 4 5
8. ¿Con qué frecuencia se implementan medidas preventivas para minimizar riesgos en su empresa?	1 2 3 4 5
9. ¿Con qué frecuencia su personal recibe capacitación en seguridad y salud laboral?	1 2 3 4 5
10. ¿Con qué frecuencia se promueven y aplican prácticas éticas en su empresa?	1 2 3 4 5
11. ¿Con qué frecuencia su empresa participa en actividades que benefician a la comunidad?	1 2 3 4 5
12. ¿Con qué frecuencia se gestionan adecuadamente las relaciones con clientes y proveedores?	1 2 3 4 5
13. ¿Con qué frecuencia se introducen innovaciones en los procesos productivos o administrativos?	1 2 3 4 5
14. ¿Con qué frecuencia se utilizan herramientas digitales para la gestión empresarial?	1 2 3 4 5
15. ¿Con qué frecuencia se fomenta una cultura de mejora continua en su empresa?	1 2 3 4 5

3. MEJORA EMPRESARIAL DE LAS PYMES

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con el tema. Marque con una (X) la opción que considere más adecuada de acuerdo con su apreciación.

Por favor, utilice la siguiente escala de valoración:

Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MEJORA EMPRESARIAL DE LAS PYMES		1 2 3 4 5
16. ¿Con qué frecuencia se revisan y optimizan los costos de producción en su empresa?		1 2 3 4 5
17. ¿Con qué frecuencia su empresa responde oportunamente a las necesidades de los clientes?		1 2 3 4 5
18. ¿Con qué frecuencia se utiliza de manera eficiente los recursos disponibles en su empresa?		1 2 3 4 5

19. ¿Con qué frecuencia se cumplen las expectativas de los clientes y se desarrollan estrategias para su fidelización?	1 2 3 4 5
20. ¿Con qué frecuencia se evalúa el índice de satisfacción de los clientes?	1 2 3 4 5
21. ¿Con qué frecuencia los clientes regresan a comprar o contratar sus productos o servicios?	1 2 3 4 5
22. ¿Con qué frecuencia su empresa mantiene su posición en el mercado a lo largo del tiempo?	1 2 3 4 5
23. ¿Con qué frecuencia su empresa se adapta a los cambios del entorno empresarial?	1 2 3 4 5
24. ¿Con qué frecuencia su empresa implementa prácticas que fomentan la sostenibilidad social?	1 2 3 4 5
25. ¿Con qué frecuencia su empresa incrementa o mantiene su participación en el mercado?	1 2 3 4 5
26. ¿Con qué frecuencia evalúan su innovación de productos o servicios?	1 2 3 4 5
27. ¿Con qué frecuencia su empresa innova en productos o servicios para diferenciarse de la competencia?	1 2 3 4 5

Nota: La información obtenida mediante este cuestionario será manejada con total reserva y confidencialidad, empleándose únicamente para los fines de esta investigación.

¡AGRADECemos SINCERAMENTE SU COLABORACIÓN!

ANEXO N° 4: BASE DE DATOS

SUJETO	(V1) Variable 1															(V2) Variable 2															
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	Sexo			
1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	h		
2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	m		
3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	m		
4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	h		
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	m			
6	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	h		
7	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	h		
8	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	m		
9	2	1	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	m		
10	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	m		
11	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	m		
12	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	m		
13	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	m		
14	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	m		
15	2	1	3	2	1	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	h		
16	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	m		
17	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	m		
18	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	m		
19	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	m		
20	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	h		
21	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	m		
22	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	h		
23	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	m		
24	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	m		
25	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	h		

26	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	m
27	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	h	
28	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	m	
29	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	m	
30	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	m	
31	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	m	
32	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	m		
33	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	m		
34	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	m	
35	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	h		
36	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	h		
37	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	m		
38	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	m	
39	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	m	
40	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	m		
41	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	h	
42	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	m	
43	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	m		
44	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	h	
45	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	m		
46	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	h		
47	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	h		
48	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	m		
49	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	h		
50	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	m		
51	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	m		
52	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	m		
53	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	m		
54	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	m		
55	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	m		

56	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m	
57	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	m	
58	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	h	
59	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	h	
60	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m	
61	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	m	
62	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	m	
63	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	m	
64	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	h	
65	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	m	
66	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	h
67	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	h
68	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	m
69	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m
70	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	m	
71	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	m
72	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m
73	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	m
74	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	m
75	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	h
76	2	1	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	m
77	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m
78	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	h	
79	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	h
80	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	m	
81	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	m
82	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	m	
83	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	m
84	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	m
85	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	m

86	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	m			
87	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	h		
88	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	m	
89	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m	
90	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	m		
91	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	m		
92	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	h			
93	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	h		
94	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	m		
95	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	m		
96	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	m		
97	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	m		
98	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	m		
99	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	m		
100	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	m		
101	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	h
102	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	m
103	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	h	
104	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	h	
105	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	m	
106	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m	
107	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	m		
108	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	m		
109	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	m		
110	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m	
111	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	m	
112	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	h	
113	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	m	
114	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	m
115	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	m	

ANEXO N° 5: REPORTE DEL SOFTWARE ESTADÍSTICO SPSS EN SU VERSIÓN 30

*Elky.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics software interface. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. Below the menu is a toolbar with icons for file operations, data manipulation, and analysis. The main area displays a data view with 28 rows and multiple columns. The columns include:

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	preg_1	Numérico	8	0	1.- ¿Con qué frecuencia su empresa implementa políticas de calidad formalmente establecidas?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
2	preg_2	Numérico	8	0	2.- ¿Con qué frecuencia su empresa utiliza procedimientos documentados en sus procesos?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
3	preg_3	Numérico	8	0	3.- ¿Con qué frecuencia se mide la satisfacción del cliente en su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
4	preg_4	Numérico	8	0	4.- ¿Con qué frecuencia se realizan controles sobre los impactos ambientales generados por su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
5	preg_5	Numérico	8	0	5.- ¿Con qué frecuencia se aplican prácticas adecuadas para el manejo de residuos en su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
6	preg_6	Numérico	8	0	6.- ¿Con qué frecuencia su empresa cumple con la normativa ambiental vigente?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
7	preg_7	Numérico	8	0	7.- ¿Con qué frecuencia se identifican y evalúan los riesgos laborales en su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
8	preg_8	Numérico	8	0	8.- ¿Con qué frecuencia se implementan medidas preventivas para minimizar riesgos en su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
9	preg_9	Numérico	8	0	9.- ¿Con qué frecuencia su personal recibe capacitación en seguridad y salud laboral?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
10	preg_10	Numérico	8	0	10.- ¿Con qué frecuencia se promueven y aplican prácticas éticas en su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
11	preg_11	Numérico	8	0	11.- ¿Con qué frecuencia su empresa participa en actividades que benefician a la comunidad?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
12	preg_12	Numérico	8	0	12.- ¿Con qué frecuencia se gestionan adecuadamente las relaciones con clientes y proveedores?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
13	preg_13	Numérico	8	0	13.- ¿Con qué frecuencia se introducen innovaciones en los procesos productivos o administrativos?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
14	preg_14	Numérico	8	0	14.- ¿Con qué frecuencia se utilizan herramientas digitales para la gestión empresarial?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
15	preg_15	Numérico	8	0	15.- ¿Con qué frecuencia se fomenta una cultura de mejora continua en su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
16	preg_16	Numérico	8	0	16.- ¿Con qué frecuencia se revisan y optimizan los costos de producción en su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
17	preg_17	Numérico	8	0	17.- ¿Con qué frecuencia su empresa responde oportunamente a las necesidades de los clientes?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
18	preg_18	Numérico	8	0	18.- ¿Con qué frecuencia se utiliza de manera eficiente los recursos disponibles en su empresa?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
19	preg_19	Numérico	8	0	19.- ¿Con qué frecuencia se cumplen las expectativas de los clientes y se desarrollan estrategias para su fidelización?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
20	preg_20	Numérico	8	0	20.- ¿Con qué frecuencia se evalúa el índice de satisfacción de los clientes?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
21	preg_21	Numérico	8	0	21.- ¿Con qué frecuencia los clientes regresan a comprar o contratar sus productos o servicios?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
22	preg_22	Numérico	8	0	22.- ¿Con qué frecuencia su empresa mantiene su posición en el mercado a lo largo del tiempo?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
23	preg_23	Numérico	8	0	23.- ¿Con qué frecuencia su empresa se adapta a los cambios del entorno empresarial?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
24	preg_24	Numérico	8	0	24.- ¿Con qué frecuencia su empresa implementa prácticas que fomentan la sostenibilidad social?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
25	preg_25	Numérico	8	0	25.- ¿Con qué frecuencia su empresa incrementa o mantiene su participación en el mercado?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
26	preg_26	Numérico	8	0	26.- ¿Con qué frecuencia evalúan su innovación de productos o servicios?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
27	preg_27	Numérico	8	0	27.- ¿Con qué frecuencia su empresa innova en productos o servicios para diferenciarse de la competencia?	{1, Nunca}... Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
28	sexo	Cadena	1	0	Genero	{h, Masculin... Ninguno	1	Izquierda	Nominal	Entrada	

ANEXO N° 5: PYMES FORMALMENTE REGISTRADAS Y OPERATIVAS EN LA CIUDAD DEL CUSCO DURANTE EL PERIODO 2024

(PYMES) FORMALMENTE REGISTRADAS Y OPERATIVAS EN LA CIUDAD DEL CUSCO DURANTE EL PERIODO 2024			
Nº	RAZÓN SOCIAL	SECTOR	DEPARTAMENTO
1	NINA DE QUISPE MAXIMILIANA	COMERCIO	CUSCO
2	CONDORI CHURA PASTORA	COMERCIO	CUSCO
3	CHAVEZ PICCHUTITO FIORELA	COMERCIO	CUSCO
4	TTITO APAZA DE HUAMAN HILDA	COMERCIO	CUSCO
5	BOLAÑOS MONTALVO EUGENIO	COMERCIO	CUSCO
6	ARAGON ARANYA CAROLINA	COMERCIO	CUSCO
7	CHOQUE QUISPE LUCIA	COMERCIO	CUSCO
8	BENITO HUAMAN MILAGROS	COMERCIO	CUSCO
9	QUISPE CAMALA FORTUNATO	COMERCIO	CUSCO
10	YUPANQUI TORRES JUAN CARLOS	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
11	HUAYTA YAMPASI VICTORIA ANDREA	COMERCIO	CUSCO
12	FLORES FLORES NIEVES	COMERCIO	CUSCO
13	CHOQUE ROQUE DINA ELIANA	COMERCIO	CUSCO
14	INSUMOS MEVICAR EIRL	COMERCIO	CUSCO
15	MUÑIZ HUAMAN ELEUTERIO	COMERCIO	CUSCO
16	CRUZ MELO JAVIER	COMERCIO	CUSCO
17	CORDOVA ALANOCA LILIANA	COMERCIO	CUSCO
18	SUAREZ FUENTES EMMA JULIA	COMERCIO	CUSCO
19	CHOQUEHUAYTA MORALES EDWIN FRANCISCO	COMERCIO	CUSCO
20	ALVAREZ MOZO JUANA	COMERCIO	CUSCO
21	QUISPE LEGUIA RICHARD	COMERCIO	CUSCO
22	GUERRA ILLESCA EDER RUBEN	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
23	CAHUAPAZA MAMANI REYNA	COMERCIO	CUSCO
24	RAMOS MACEDO ADELINA	COMERCIO	CUSCO
25	CRUZ PHARRY MARIA DEL PILAR	COMERCIO	CUSCO
26	VELASCO CHAMORRO ROSSMERY	COMERCIO	CUSCO
27	SONCCO CARRILLO VERONICA	COMERCIO	CUSCO
28	SALAS HUAMANTICA NANCY	COMERCIO	CUSCO
29	TUPAYACHI PORTUGAL JUAN DE LA CRUZ	COMERCIO	CUSCO
30	SURCO ALVAREZ SONIA LUZ	COMERCIO	CUSCO
31	DEPOSITO MELYSA EIRL	COMERCIO	CUSCO
32	CCANSAYA PUMA WILLIAN	COMERCIO	CUSCO
33	QUISPE SARCCO SANTUSA	COMERCIO	CUSCO
34	MATEOS LOAIZA LUZ MARIA	COMERCIO	CUSCO
35	CACERES MUÑOZ VICENTINA	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
36	JAIMES CASTRO JUSTO GERMAN	COMERCIO	CUSCO
37	HUAMAN GASPAR HERLINDA	COMERCIO	CUSCO

38	GUERRERO ROJAS SEGUNDO VICTOR	COMERCIO	CUSCO
39	SAIRE HUALLPA ALEJANDRINA	COMERCIO	CUSCO
40	CCOA PFUTURI VALENTINA	COMERCIO	CUSCO
41	MAMANI MAMANI GABRIEL	COMERCIO	CUSCO
42	PILLCO ILLA JUANA	COMERCIO	CUSCO
43	MONROY BUSTINZA JAVIER IVAN	COMERCIO	CUSCO
44	QUISPE PUMA DOMINGO	COMERCIO	CUSCO
45	LOPEZ CHAMPI REBECA	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
46	GEROMA DE CURASI JULIA LUS	COMERCIO	CUSCO
47	QUISPE SERRANO BEATRIZ	COMERCIO	CUSCO
48	CHAYÑA SONCCO CELIA	COMERCIO	CUSCO
49	ESTEBAN BARZOLA DE TITO MARIBEL SUSANA	COMERCIO	CUSCO
50	APAZA FLORES MARCELINA JULIANA	COMERCIO	CUSCO
51	CCOTO HUANCA ROSA	COMERCIO	CUSCO
52	ZAMATA SULLA GENARA	COMERCIO	CUSCO
53	QUINTANA ORTEGA RUBEN	COMERCIO	CUSCO
54	AUCCACUSI QQUELLON WILFREDO	COMERCIO	CUSCO
55	QUISPE AMARU APARICIO	COMERCIO	CUSCO
56	HUARAKA FLORES EULOGIO	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
57	ORTIZ DE ORUE QUISPE HILDA	COMERCIO	CUSCO
58	LOPEZ VDA DE MAITA VICTORIA	COMERCIO	CUSCO
59	DELGADO OCAMPO CAROL	COMERCIO	CUSCO
60	SEGUIL VELASQUEZ JESUS JACINTO	COMERCIO	CUSCO
61	CHAMORRO CORNEJO WARREN WALTER	COMERCIO	CUSCO
62	LIMPI HUAIHUA VICTORIA	COMERCIO	CUSCO
63	MACEDO AGUILAR HUGO	COMERCIO	CUSCO
64	TINTAYA ACHAHUANCO FREDY	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
65	MERMA QUINTASE RAUL	COMERCIO	CUSCO
66	TERAN VENTURA VICTOR MANUEL	COMERCIO	CUSCO
67	HUARAC GIL JAMES AUGUSTO	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
68	INCA CAPCHA WILBERT JESUS	COMERCIO	CUSCO
69	FERNANDEZ ORTEGA ALINARI NATHALI	COMERCIO	CUSCO
70	FRISANCHO CARRASCO LURDES	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
71	HUACARPUMA SOTO YONH RICHAR	COMERCIO	CUSCO
72	TAIRO PAYHUANCA RICHARD JHOYNER	COMERCIO	CUSCO
73	MESCCO VALERIANO ALEJANDRINA	COMERCIO	CUSCO
74	ASIS AQUIÑO ANATOLIA VERONICA	COMERCIO	CUSCO
75	LOZA URBANO TULIO WILFREDO	COMERCIO	CUSCO
76	ZEVALLOS HINO FUENTE ROXANA PATRICIA	COMERCIO	CUSCO
77	AUQUIPATA QUISPE LUSBIN ELIZABETH	COMERCIO	CUSCO
78	CUNO BALCONA MARCO FERNANDO	COMERCIO	CUSCO

79	CALLATA SALGADO JULIO	CONSTRUCCION	CUSCO
80	QUISPE REINOSO MIRYAM	COMERCIO	CUSCO
81	CCOPA IRCO ALEJANDRO	COMERCIO	CUSCO
82	TITO CONDORI GUILLERMO	COMERCIO	CUSCO
83	GALLEGOS BECERRA MODESTO	COMERCIO	CUSCO
84	CCAPATINTA ESCALANTE PIEDAD	COMERCIO	CUSCO
85	INGLES VERA VILMA	SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	CUSCO
86	SERRANO GONGORA YOLANDA LORENZA	COMERCIO	CUSCO
87	PALOMINO QUISPILLO RUBEN SATURNINO	COMERCIO	CUSCO
88	FERNANDEZ SALVATIERRA MILUSKA ROXANA	COMERCIO	CUSCO
89	MAMANI QUISPE VICTORIA	COMERCIO	CUSCO
90	MEZA TTURO GUIDO	COMERCIO	CUSCO
91	INOFUENTE ESTRADA MARIA NIEVES	COMERCIO	CUSCO
92	CHAVEZ CHUMBISUCA WILBER	COMERCIO	CUSCO
93	TTITO VALENCIA FERNANDO ABDON	COMERCIO	CUSCO
94	MONTESINOS SALCEDO SUMILDA	COMERCIO	CUSCO
95	CASILLA QQUENAYA ALFREDO	COMERCIO	CUSCO
96	MELIPLAST MR EIRL	COMERCIO	CUSCO
97	CORNEJO ZAMORA EDITH	COMERCIO	CUSCO
98	TITO QUISPE YSENIA RUTH	COMERCIO	CUSCO
99	LUNA MEZA HEDI	COMERCIO	CUSCO
100	CACERES CENTENO ESTANISLAO	COMERCIO	CUSCO
101	AQUINO TUPA YONY	COMERCIO	CUSCO
102	IRVING MOTOS EIRL	COMERCIO	CUSCO
103	PAREDES DIAZ MARIA ENMA	COMERCIO	CUSCO
104	NINANTAY QUISPE MARTHA	COMERCIO	CUSCO
105	LUCERO CASTRO AGRIPINA	COMERCIO	CUSCO
106	AREVALO PEREZ VILMER	COMERCIO	CUSCO
107	QUISPE VARGAS JUSTINA	COMERCIO	CUSCO
108	QUISPE CONTRERAS URIEL	COMERCIO	CUSCO
109	OCHOA QUISPE ZELEMETT PRICILA	COMERCIO	CUSCO
110	URRUTIA RODRIGUEZ ELEUTERIO	COMERCIO	CUSCO
111	COLQUE SURCO BLAS	COMERCIO	CUSCO
112	CENTENO QUISPE EULOGIA	COMERCIO	CUSCO
113	MECHATE BEJAR JESSICA	COMERCIO	CUSCO
114	QUISPE CHAMPI FERNANDO	COMERCIO	CUSCO
115	AGRAMONTE PACHECO GRACIELA	COMERCIO	CUSCO
116	ILLA CCOSCCO VERONICA	COMERCIO	CUSCO
117	PORROA BELLOTA JESSICA	COMERCIO	CUSCO
118	CARRASCO LUNA GLADYS	COMERCIO	CUSCO
119	MEZA CASTILLO MILAGROS	COMERCIO	CUSCO

120	JANCCO JANCCO TOMAS	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
121	MEZA CONDORI MARIELA	COMERCIO	CUSCO
122	ESPEJO PUMAYALI MEILI	COMERCIO	CUSCO
123	SOTELO OVALLE ERIKA JUANA	COMERCIO	CUSCO
124	CHAVEZ ALVAREZ EVELIN	COMERCIO	CUSCO
125	HUAMAN ATAPAUCAR FREDY	COMERCIO	CUSCO
126	CUEVA CABALLERO JULIA	COMERCIO	CUSCO
127	GAMARRA PANDO BEATRIZ	COMERCIO	CUSCO
128	FARFAN GONZALES ALCIDES ALBERTO	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
129	PFURO HUAMAN RAUL	COMERCIO	CUSCO
130	HUARACHA MAMANI FREDY SANTOS	COMERCIO	CUSCO
131	SUMOTO DIAZ EIRL	COMERCIO	CUSCO
132	USCAMAYTA FLORES ALEJA	COMERCIO	CUSCO
133	CASAVERDE GIL JULIO	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
134	CHOQQE LLIHUAC CLARA	COMERCIO	CUSCO
135	CHUSPE MONGE WALTER	COMERCIO	CUSCO
136	YUPANQUI ARANIBAR VIOLETA	COMERCIO	CUSCO
137	HUARAYA CUSIHUAMAN ALICIA EUGENIA	COMERCIO	CUSCO
138	LOPEZ AGUILAR TEOFILA	COMERCIO	CUSCO
139	GIRALDO HUMPPIRE GABY CINTIA	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
140	HANCO SUCARI YENNI	COMERCIO	CUSCO
141	HOLGUIN RAMOS JANET LOURDES	COMERCIO	CUSCO
142	MAMANI HUILLCA FARISA MARGOTH	COMERCIO	CUSCO
143	CHAVEZ AUCCAPUMA DELIA	COMERCIO	CUSCO
144	GALIANO ESCALANTE NESLLY MARLID	SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	CUSCO
145	BOCANEGRA TINEO ANA MARTA	COMERCIO	CUSCO
146	SOLIS CONDORI PURIFICACION	COMERCIO	CUSCO
147	GOMEZ CUSIHUAMAN AUGUSTA	COMERCIO	CUSCO
148	MAMANI MENDOZA ROSA BRIGIDA	COMERCIO	CUSCO
149	QUISPE UNUYSONCCO BEATRIZ	COMERCIO	CUSCO
150	CONCHA LLALLICUNA XIOMY OKSANA	COMERCIO	CUSCO
151	VALDIVIA AUCCACUSI CIRILO	COMERCIO	CUSCO
152	ORTIZ CURSE LOURDES LISETH	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
153	SOTIL PAUCAR BRISENIO	COMERCIO	CUSCO
154	QUISPE CASCAMAYTA FLORA	COMERCIO	CUSCO
155	LAGON SUCSO GUILLERMO ERMITAÑO	COMERCIO	CUSCO
156	ARESTIGUE ANCASI IQUEL	COMERCIO	CUSCO
157	HUACCANQUI SUCA WILBER	COMERCIO	CUSCO
158	ARANYA SANTA CRUZ FLORENTINA	COMERCIO	CUSCO
159	CUTIPA BEJAR ANA	COMERCIO	CUSCO
160	TORRES RUIZ MAGALY	COMERCIO	CUSCO

161	CALDERON HUALLPA NORMA	COMERCIO	CUSCO
162	MACHUCA BENAVIDES ERIKA	COMERCIO	CUSCO
163	HUMPIRI ATAUCURI ALEJANDRA	COMERCIO	CUSCO
164	HUACCANQUI SUCA EDISON	COMERCIO	CUSCO
165	QUISPE SARAYA DOMINGO SARAYA DOMINGO	COMERCIO	CUSCO
166	CALLAÑAUPA CONTRERAS PAULINA	COMERCIO	CUSCO
167	PORTILLA FARFAN BETY	COMERCIO	CUSCO
168	CASTILLO QUINTOS JULIA	COMERCIO	CUSCO
169	CALLATA SALGADO JULIO	COMERCIO	CUSCO
170	CUNO QUISPE RAUL JUAN	COMERCIO	CUSCO
171	FELIX MARCILLA EVELIA	COMERCIO	CUSCO
172	ATASI HUASCAR YANETH	COMERCIO	CUSCO
173	EL POTRERILLO EIRL	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
174	CORDOVA LLAMOCCHA GREGORIA	COMERCIO	CUSCO
175	OLIVERA CERCADO RONAL	COMERCIO	CUSCO
176	CANO PUMA ROSA	COMERCIO	CUSCO
177	CCANCHI CHURAPA ALBERTO	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
178	RAMIREZ FUENTES BASILIO	COMERCIO	CUSCO
179	PEREZ QUISPE GILBERTO FLORENCIO	COMERCIO	CUSCO
180	BORDA ZAPANI MAGDA YESENIA	COMERCIO	CUSCO
181	ANCCO MONRROY LIZBETH VANESSA	COMERCIO	CUSCO
182	JARA TACO SOLEDAD	COMERCIO	CUSCO
183	LINARES TAPIA YANET ROSHIT	COMERCIO	CUSCO
184	MUÑOZ MEZA GUIDO VIDAL	COMERCIO	CUSCO
185	RIVERA PEREYRA LISBET ARACELI	COMERCIO	CUSCO
186	VALDEZ ZEGARRA LIZBETH CRISTINA	COMERCIO	CUSCO
187	VALLE CANDIA ALBERTO	COMERCIO	CUSCO
188	QUISPE CARDENAS NANI	COMERCIO	CUSCO
189	MENDOZA HUAMAN VERONICA MILAGROS	COMERCIO	CUSCO
190	QUISPE CCALLA YANET	COMERCIO	CUSCO
191	BALANDA SULLCA ELISEO	COMERCIO	CUSCO
192	CCAMA CURASI SIMEON BRUNO	COMERCIO	CUSCO
193	MEDINA RIVERA ROBERTO	COMERCIO	CUSCO
194	PAUCCAR CUTIPA MAYRA MADELIN	COMERCIO	CUSCO
195	HUAMAN VILLEGRAS BELEN	COMERCIO	CUSCO
196	TTITO TTITO NEMECIO	COMERCIO	CUSCO
197	QUISPE VILCA VILMA	COMERCIO	CUSCO
198	FARFAN ACUÑA RENAUL	COMERCIO	CUSCO
199	CALLO DE YEPEZ LUCHA	COMERCIO	CUSCO
200	PONTECIL VARGAS EULOGIO	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
201	ESPINOZA GUZMAN IGVER	COMERCIO	CUSCO

202	ARCOS GARCIA FERNANDO RENAN	COMERCIO	CUSCO
203	CARAHUANCO TTITO MONICA FLOR	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
204	MOSCOSO QUINTANILLA FLORA	COMERCIO	CUSCO
205	CCAHUA QUISPE DEMESIO	COMERCIO	CUSCO
206	PAUCAR ANCAYPURO ADELAIDA	COMERCIO	CUSCO
207	VALDEIGLESIAS VALENCIA LUIS	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
208	GARCIA SALHUA CINTYA	COMERCIO	CUSCO
209	VIDRIERIA RUBIO SRL	COMERCIO	CUSCO
210	PUMA CONDO ARTURO	COMERCIO	CUSCO
211	QUISPE YUPANQUI WILSON	COMERCIO	CUSCO
212	YUPANQUI AUCCAPURE ELIZABETH	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
213	FLORES ASTO PABLO JORGE	COMERCIO	CUSCO
214	VILLAFUERTE HUAMAN HUGO ISAAC	COMERCIO	CUSCO
215	LLANOS PHURA TRINIDAD	COMERCIO	CUSCO
216	LUZA CRUZ ROY	COMERCIO	CUSCO
217	ARAOZ MAMANI JELKA MELINA	COMERCIO	CUSCO
218	QUISPE TAPIA ALINDOR	COMERCIO	CUSCO
219	CARRILLO BOZA IVAN	COMERCIO	CUSCO
220	SUAREZ PANIURA NILSON	SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	CUSCO
221	CIA DIMARFE SRL	COMERCIO	CUSCO
222	VIDAL MUÑOZ JUANA	COMERCIO	CUSCO
223	MUJICA TUPAYACHI MARIA DEL PILAR	COMERCIO	CUSCO
224	QUISPE QUISPE JULIO CESAR	COMERCIO	CUSCO
225	CRUZ CURASI ARTURO	COMERCIO	CUSCO
226	ESTRADA CARDOSO SATURNINA	COMERCIO	CUSCO
227	SOTOMAYOR BORDA KENNEDY DAVID	SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	CUSCO
228	PARI NINA SANTOS HERMOGENES	COMERCIO	CUSCO
229	CHAMPI HUANCA LEONARDA	COMERCIO	CUSCO
230	MIRANDA SUAZO FRANS EDGARDO	COMERCIO	CUSCO
231	HUAMAN VALER RAMIRO	COMERCIO	CUSCO
232	COVALFA EIRL	COMERCIO	CUSCO
233	ESCOBAR POMA YENY	COMERCIO	CUSCO
234	VELASCO TUNQUIPA JUAN EDWIN	COMERCIO	CUSCO
235	MAMANI HUARANCCA LUZMILA	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
236	RUIZ VARGAS JUAN BAUTISTA	COMERCIO	CUSCO
237	FLOREZ DUEÑAS SONIA	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
238	DE LA CRUZ ORREGO SAULO EUSEBIO	COMERCIO	CUSCO
239	ZEBALLOS SASIGA WILMA	COMERCIO	CUSCO
240	LUCANA TELLO KUBULKI	SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD	CUSCO
241	HUARCA AQUINO CELSO NASARIO	COMERCIO	CUSCO
242	SALAS CCOROPUNA DIMAS	COMERCIO	CUSCO

243	CHAMPI GARCIA WALTER	COMERCIO	CUSCO
244	AUCCAPUMA HUAMAN ALICIA	COMERCIO	CUSCO
245	AYMACHOQUE CRUZ MARIA	COMERCIO	CUSCO
246	FLORES YUCRA JAIME	COMERCIO	CUSCO
247	URRUTIA ZUÑIGA SIMON	INDUSTRIA MANUFACTURERA	CUSCO
248	GUILLEN FORTON FREDY	COMERCIO	CUSCO
249	MAMANI DE CUTIPA AUGUSTA	COMERCIO	CUSCO
250	FERNANDEZ MESICANO EVARISTO	COMERCIO	CUSCO