



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE CONSTRUCTORAS  
DE LA CIUDAD DE SULLANA AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**PIERINA ALEXANDRA SÁNCHEZ GIRÓN**

**ASESOR**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA- PERU**

**2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE CONSTRUCTORAS  
DE LA CIUDAD DE SULLANA AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**PIERINA ALEXANDRA SÁNCHEZ GIRÓN**

**ASESOR**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA- PERU**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

**BACH. PIERINA ALEXANDRA SÁNCHEZ GIRÓN**

**AUTORA**

**MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS.**

**COAUTOR**

**DOCENTE TUTOR DE INVESTIGACIÓN**

**MGTR. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS**

**DAR**

**DOCENTE ASESOR REVISOR**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

MGTR. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS.

PRESIDENTE.

MGTR MARÍA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA

SECRETARIA.

DR. FÉLIX WONG CERVERA.

MIEMBRO.

MGTR. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS.

ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios nuestro padre celestial por mantenerme un buen estado de salud y darme las fuerzas para superar todos los obstáculos que se me presenten.

A los gerentes representantes de las MYPE que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.

A mis padres mis hermanas, amigos y toda mi familia por estar a mi lado apoyándome y motivándome a poder realizar este trabajo y no rendirme hasta el final luchando cada día a día.

Al docente tutor David Carlos Ramos Rosas por orientarme y apoyarme, en los diferentes aspectos del respectivo trabajo de investigación, de esa manera darlo por culminado.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi fuerza espiritual y  
por su grandeza divina de paz y amor.

A mis padres Violeta, Andrés, hermanas Yadira, Azucena y toda mi familia en general por brindarme su amor apoyo incondicional y ser mi gran motivo para salir adelante y así se sientan orgullosos de mí, a mis amigos por estar conmigo e incentivar me con sus buenas vibras, sus consejos y su apoyo mutuo, en lo necesario, para así culminar mi carrera y ser una profesional en el futuro logrando alcanzar mis objetivos y metas propuestas.

## RESUMEN

La presente investigación titulada Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mype Constructoras de la Ciudad de Sullana Año 2018, tuvo como problema ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana año 2018?, se estableció como objetivo determinar las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mype Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018. El tipo de investigación fue descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental corte transversal. La primera población para la variable gestión de calidad fue finita, muestra 30 gerentes. La segunda población para la variable competitividad interno: fue finita, muestra de 30 Gerentes; externo: fue infinita, muestra de 384 Clientes, se aplicó la técnica de encuesta, como instrumento cuestionario de treinta preguntas cerradas. Se obtuvo como resultado respecto a la variable gestión de calidad, el 83% cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas, el 100% si considera que se preocupan por mejorar el servicio, con respecto a la variable competitividad, el 100% consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio, el 53% consideran que la tecnología para la realización del servicio es regular, el 50% se encuentran en el nivel medio en el mercado en el que se desarrolla; concluyéndose que las Mype constructoras en términos de gestión de calidad y competitividad se da un desarrollo medio, debido a sus deficiencias encontradas.

**Palabras claves:** Caracterización, Clientes, Competitividad, Gerentes, Gestión de calidad, Mype.

## ABSTRACT

The present investigation titled Characterization of the Management of Quality and Competitiveness of the Mype Constructors of the City of Sullana Year 2018, had as problem What are the characteristics of the Management of Quality and Competitiveness of the Construction MYPE of the city of Sullana year 2018 ?, It was established as objective to determine the characteristics of the Quality and Competitiveness Management of the Mype Constructors of the city of Sullana Year 2018. The type of research was descriptive, quantitative level, non-experimental cross-sectional design. The first population for the quality management variable was finite, showing 30 managers. The second population for the variable internal competitiveness: it was finite, sample of 30 Managers; external: it was infinite, sample of 384 Clients, the survey technique was applied, as an instrument questionnaire of thirty closed questions. The result was obtained with respect to the variable quality management, 83% believe that the company uses corrective measures in the event of a breach of rules to correct the detected deviations, 100% if it considers that they care about improving the service, with respect to the variable competitiveness, 100% consider that it is important to motivate their staff to achieve a good service, 53% consider that the technology for the realization of the service is regular, 50% are in the middle level in the market in the one that develops; concluding that Mype builders in terms of quality and competitiveness management is given an average development, due to their shortcomings found.

**Keywords:** Characterization, Clients, Competitiveness, Managers, Quality management, Mype.



## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xviii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	13
2.1 ANTECEDENTES.....	13
2.1.1 Variable Gestión de Calidad .....	13
2.1.2 Variable Competitividad .....	26
2.2. MARCO TEORICO.....	41
2.2.1 Las Constructoras.....	41
2.2.2 Gestión de Calidad .....	41
2.2.2.1 Definición de Gestión de Calidad .....	41

2.2.2.2 Proceso Administrativo .....	42
2.2.2.3 Elementos del proceso administrativo en la gestión de calidad .....	42
2.2.2.3.1 Planeación de la calidad: .....	42
2.2.2.3.2 Organización de la calidad: .....	43
2.2.2.3.3 Dirección de la calidad: .....	44
2.2.2.3.4 Control de la calidad: .....	44
2.2.2.4 Estructura de la Gestión de la Calidad .....	45
2.2.2.5 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)? .....	46
2.2.2.6 Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad. ....	46
2.2.2.7 Importancia de los Sistemas de Gestión de Calidad .....	47
2.2.2.8 Los Ocho Principios de la Gestión de Calidad.....	48
2.2.2.9 Requisitos y Acciones que exige la Gestión de Calidad a Empresas:.....	49
2.2.3 Competitividad.....	50
2.2.3.1 Definición de Competitividad .....	50
2.2.3.2 Competencias Clave.....	51
2.2.3.3 Competitividad en sus vertientes Interna como Externa.....	51
2.2.3.3.1 La competitividad interna: (Interno) .....	52
2.2.3.3.1.1 Personal: .....	52
2.2.3.3.1.2 Materiales: .....	52
2.2.3.3.1.3 Trabajo en equipo:.....	53

2.2.3.3.1.4 Toma de decisiones: .....	53
2.2.3.3.1.5 Tecnología: .....	54
2.2.3.3.2 La competitividad externa: (Externo) .....	55
1. Nivel (En primer lugar) .....	55
2. Factores (En segundo lugar): .....	55
3. Estrategias (En tercer lugar) .....	56
2.2.3.4 Factores que afectan la competitividad de las empresas: .....	58
2.2.3.5 La Importancia del uso de la Tecnología en la Competitividad.....	59
2.2.3.6 Los Indicadores en el Contexto de la Competencia. ....	60
III HIPÓTESIS .....	62
IV METODOLOGÍA .....	63
4.1. Diseño de la investigación.....	63
4.2. Población y muestra .....	64
4.2.1 Población.....	64
4.2.2 Muestra:.....	64
4.3 Criterios de inclusión y exclusión .....	68
4.3.1 Inclusión .....	68
4.3.2 Exclusión.....	68
4.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores. (Matriz de operacionalización de variables).....	68

4.5. Técnicas e instrumentos .....	73
4.5.1 Técnicas: .....	73
4.6 Plan de análisis.....	73
4.7 Matriz de consistencia.....	74
4.8. Principios éticos: .....	75
V RESULTADOS .....	76
5.1. Interpretación de resultados. ....	76
5.1.1 Respecto a la Gestión de calidad.....	76
5.1.2 Respecto a la Competitividad.....	90
5.2 Análisis de resultados.....	106
5.2.1 Respecto a la Gestión de Calidad.....	106
5.2.2 Respecto a la competitividad: .....	111
VI. CONCLUSIONES .....	117
PROPUESTA DE MEJORA.....	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	120
ANEXOS.....	136
PRESUPUESTO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	137
HOJAS DE TRABAJO DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS-CONCLUSIONES .....	144
HOJAS DE TRABAJO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	148
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	152

LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD: .....	156
LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD INTERNA: .....	157
LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD EXTERNA: .....	158
PROGRAMA TURNITIN ANTIPLAGIO .....	168
CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS .....	169

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N ° 1 Definición de objetivos.....	76
Tabla N ° 2 Políticas de calidad .....	77
Tabla N ° 3 Estructura Organizacional .....	78
Tabla N ° 4 Liderazgo en equipo .....	79
Tabla N ° 5 Buena Comunicación.....	80
Tabla N ° 6 Etapas para el proceso de inspección .....	81
Tabla N ° 7 Medidas Correctivas .....	82
Tabla N ° 8 Sistema innovador .....	83
Tabla N ° 9 El grado de Calidad del Servicio .....	84
Tabla N ° 10 Preocupación por el Servicio .....	85
Tabla N ° 11 Satisfacción por el Servicio brindado .....	86
Tabla N ° 12 Confiabilidad y Seguridad del Servicio.....	87
Tabla N ° 13 Planificación del Servicio.....	88
Tabla N ° 14 Supervisión del Personal .....	89
Tabla N ° 15 Capacitación del Personal.....	90
Tabla N ° 16 Motivación del Personal .....	91
Tabla N ° 17 Personal Calificado.....	92
Tabla N ° 18 Materiales de Calidad .....	93
Tabla N ° 19 Resultados del Trabajo en Equipo.....	94

Tabla N ° 20 Toma de Decisiones .....	95
Tabla N ° 21 Tecnología .....	96
Tabla N ° 22 Tecnología para realizar un Servicio adecuado .....	97
Tabla N ° 23 Logros Alcanzados .....	98
Tabla N ° 24 Nivel de Competitividad.....	99
Tabla N ° 25 Significado de Competitividad .....	100
Tabla N ° 26 Competitividad de la Mype .....	101
Tabla N ° 27 PBI y la Inflación en las empresas.....	102
Tabla N ° 28 Estrategia de diferenciación.....	103
Tabla N ° 29 Amenazas que ha tenido la empresa.....	104
Tabla N ° 30 Oportunidades que ha tenido la empresa.....	105

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Gráfico sobre Definición de objetivos .....	76
Figura 2 Gráfico sobre Políticas de calidad.....	77
Figura 3 Gráfico sobre Estructura Organizacional .....	78
Figura 4 Gráfico sobre Liderazgo en equipo.....	79
Figura 5 Gráfico sobre Buena comunicación .....	80
Figura 6 Gráfico sobre Etapas para el proceso de inspección .....	81
Figura 7 Gráfico sobre Medidas Correctivas.....	82
Figura 8 Gráfico sobre Sistema innovador .....	83
Figura 9 Gráfico sobre El grado de Calidad del Servicio.....	84
Figura 10 Gráfico sobre Preocupación por el Servicio.....	85
Figura 11 Gráfico sobre Satisfacción por el Servicio brindado.....	86
Figura 12 Confiabilidad y Seguridad del Servicio .....	87
Figura 13 Gráfico sobre Planificación del Servicio.....	88
Figura 14 Gráfico sobre Supervisión del Personal .....	89
Figura 15 Gráfico sobre Capacitación del Personal .....	90
Figura 16 Gráfico sobre Motivación del Personal.....	91
Figura 17 Gráfico sobre Personal Calificado .....	92
Figura 18 Gráfica sobre Materiales de Calidad .....	93
Figura 19 Gráfica sobre Resultados del Trabajo en Equipo.....	94
Figura 20 Gráfica sobre Toma de Decisiones .....	95
Figura 21 Gráfico sobre Tecnología.....	96
Figura 22 Gráfico sobre Tecnología para realizar un Servicio adecuado.....	97



Figura 23 Gráfico sobre Logros Alcanzados .....	98
Figura 24 Gráfico sobre Nivel de Competitividad .....	99
Figura 25 Gráfico sobre Significado de Competitividad.....	100
Figura 26 Gráfico sobre Competitividad de la Mype .....	101
Figura 27 Gráfico sobre PBI y la Inflación en las empresas. ....	102
Figura 28 Gráfico sobre Estrategia de diferenciación .....	103
Figura 29 Gráfica sobre Amenazas que ha tenido la Empresa .....	104
Figura 30 Gráfica sobre Oportunidades que ha tenido la empresa.....	105

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro de Lista de Las Mype Constructoras de Sullana.....	66
---	----

## I. INTRODUCCIÓN

Las MYPE, son la fuerza empresarial que mueve al país y generadoras de su crecimiento económico, siendo así que éstas en los tiempos de crisis de nuestro país han sido el más grande apoyo en esos momentos difíciles. Hay autores como Sánchez (2014) el cual dice:

Que en la actualidad en el Perú las Micro y Pequeñas empresas son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas. (p. 127)

En América Latina y el Caribe las Micro y pequeñas empresas representan sobre el 90% de las unidades productivas, y junto con los trabajadores por cuenta propia generan tres cuartas partes de todos los puestos de trabajo. Pero sin embargo están asediadas por problemas de baja productividad y alta informalidad. (Comercio, 2015)

El Estado hizo referencia que se impulsará en el Perú una "revolución del crédito" que permitirá a las pequeñas empresas a crecer y ser parte de la economía formal, lo que a su vez generará una gran inversión en el sector financiero. Van a bajar los impuestos, de tal manera que las Mypes puedan ser parte de la economía formal, se dará una revolución del crédito, esto demandará una gran inversión en el sector financiero. Así mismo se implementará una serie de medidas para incentivar que las Mypes se formalicen, entre ellas, el establecimiento de un régimen especial que

reduzca los impuestos a pagar durante los primeros diez años, por ello se necesita educar a las Mypes en uso de tecnología y ayudarles para su transformación digital. Finalmente se crearán mecanismos para facilitar el crédito tributario a las pymes que pongan a sus trabajadores en planilla, buscando así reducir el IGV en un punto porcentual. (Comercio, 2016)

El sector construcción es uno de los sectores más dinámicos de la economía, debido a que sus actividades involucran a otras industrias relacionadas, es así que muchas veces se asocia el crecimiento de este sector con el desarrollo de la economía del país.

Se publicó en el diario Gestión el banco central de reserva que el sector construcción espera una recuperación en su demanda y en su sector, vinculada con las obras para la reconstrucción en la segunda mitad del año. Además, que las expectativas de los empresarios sobre la situación de su empresa a tres meses se han mantenido en el tramo optimista, alcanzando el nivel de 58 puntos. Según el BCR, las empresas del sector construcción consideran que las obras que impulsarían el sector el próximo trimestre son las de infraestructura pública, especialmente las viales. ( Gestión, 2017)

El entorno social de Mypes constructoras que se está estudiando es el distrito de Sullana que pertenece a la provincia del mismo nombre, se encuentra ubicada en el noroeste del Perú, a 1,158 km al norte de Lima, Como provincia Sullana data su fundación el 04 de noviembre de 1911, como distrito fue creado por Decreto S/N del 8 de Octubre del 1840, donde el servicio de construcción influye en dicha sociedad, que en el procedimiento o en la realización de este en algunos casos no se usa un plano en el que se puedan guiar, o el material que se requiere este en buenas condiciones y sea el adecuado para que el servicio sea de calidad, y sobre todo seguro contra sismos o terremotos para el bienestar y protección de la sociedad que lo adquiere.

Un aspecto de importancia para las Mype, es que hagan uso de una tecnología más moderna en su actividad productiva para ser más eficientes, innovadoras, modernizadas y logren en su totalidad el máximo desarrollo constante y continuo de mejora. Yamakawa et al ( 2010) afirma:

Que las Mype necesitan incorporar tecnología a sus estrategias de negocio para poder ser más productivas y aumentar su grado de eficiencia. Representan cerca de la mitad de los ingresos del país, lo que las sitúa en una posición de gran importancia ya que, si se consigue modernizarlas, se logrará la modernización del país en general. Las Mype presentan diferentes necesidades que las hacen recurrir al uso de las TIC en general. Estas necesidades aluden a la mejora de algunos de los procesos de la empresa. Por otro lado están las empresas que proveen TIC y soluciones tecnológicas. Una de las que tiene mayor importancia es Internet pues, dada su versatilidad, contribuye de manera satisfactoria a cubrir las necesidades de las Mype. La tarea de incorporación de las TIC a las Mype involucra a tres agentes: las propias Mype, el gobierno y las empresas de TIC. (p.161)

Por tanto en las MYPE sector constructoras se está implementando una nueva tecnología como es la tecnología BIM o fuerza creativa, se encuentra ingresando a los mercados, y en el Perú las empresas constructoras y de proyectos se encuentran en un proceso de conocimiento y adaptación inicial a la tecnología, esta no logra desarrollarse de forma integral ya que es un proceso en la que todos los actores deben estar en la misma “sintonía”, desde el cliente, constructor, especialistas, proveedores, y gobierno deben de manejar un mismo lenguaje para la concepción, diseño, ejecución y operación de un proyecto, con la finalidad de minimizar deficiencias en la etapa del diseño, así como mejorar la comunicación entre los actores principales en el desarrollo de proyecto y su ejecución, para la adopción de esta tecnología la cual trae muchos beneficios. (Almonacid, et al.,2015 p.8)

Las Mype para poder llegar al éxito y no fracasar deben de organizarse y disponer de beneficios incentivando a que puedan lograr su desarrollo. Wong y Salcedo ( 2014) confirman: Que las medianas y pequeñas empresas deben organizarse para poder progresar, pues la organización es uno de los factores que determinará el éxito o el fracaso de las empresas. Es necesario socializar los beneficios; de la economía de mercado, que en este momento es privilegio de unos cuantos. (p. 61)

Es así que las Mype, no son tan competitivas porque no se adaptan a los cambios de innovación para lograr su desarrollo. Aguirre ( 2013) en su investigación detalla:

Que la mayoría de los autores revisados como Choy (2010), Cárdenas (2010), Arméstar (2011) y Santander (2013) establecen que las Mype peruanas no son competitivas. Esto se debe a que trabajan en la informalidad, utilizan tecnología artesanal o intermedia, no cuentan con mano de obra calificada y desconocen las estrategias de gestión empresarial; asimismo, presentan bajos niveles de productividad y competitividad, y no tienen capacidad competitiva basada en innovación. (p.252)

Referente a la competitividad de las Mype constructoras, la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) detalló un elemento que podría indicar que el sector construcción mejoraría su desempeño competitivo en los siguientes meses es la evolución del financiamiento en dicha actividad, el cual creció competitivamente en mayo del presente año. Preciso que los créditos dirigidos a empresas de este sector llegaron a S/ 5,019 millones, y alcanzaron un crecimiento interanual de 0.33%, siendo este su primer resultado positivo desde abril del año pasado. “A modo de reflexión, señaló que es necesario que la construcción logre recuperarse en el corto plazo, considerando el efecto que podría tener esto en el nivel de empleo”, comentó el área de Estudios Económicos de la Asbanc.

Asimismo, añadió que los primeros cuatro meses del 2017, se observó una caída del sector construcción por el menor consumo interno de cemento (-6.38%) y la disminución del avance físico de obras públicas (5.22%). No obstante, en el informe del gremio bancario se indica que en mayo, este sector habría anotado un mejor desempeño que en meses anteriores. (Gestión ,2017)

Actualmente toda Mype tiene establecido un marco legal a la cual se deben acoger, para obtener beneficios y así acceder a nuevos mercados, aumentar la productividad para ser competitivos. Herrera ( 2011) hace mención a lo dicho que “La ley de Promoción de Microempresas y Pequeñas Empresas (MYPE), establece el marco legal para las Mype definiéndola en función del tamaño 10 trabajadores, y monto anual de ventas hasta el monto máximo 150 UIT”. ( p. 5)

Existen en la legislación del Impuesto a la Renta tres regímenes tributarios (Régimen General del Impuesto a la Renta, RUS y RER) en los que los contribuyentes se podían acoger considerando para ello su nivel de ingresos o actividades a realizar. Sin embargo, el 20 de diciembre del 2017 se publicó el Decreto Legislativo 1269, estableciendo un nuevo régimen tributario al que se denomina RMT (Régimen MYPE Tributario). Así los contribuyentes que se podrán acoger al RMT son aquellos cuyos ingresos netos no superen las 1,700 UIT (S/ 6,885, 000). El Decreto Legislativo 1269 (RMT), fue reglamentado el 31 de diciembre mediante el Decreto Supremo 403- 2016, este régimen está vigente desde el 1 de enero de 2017. Respecto a las Mype constructoras estas deben cumplir ciertas normas para su buen funcionamiento. De conformidad con lo dispuesto en el numeral del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; el numeral del artículo 11 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 29203, Ley que crea la Central de Información de Promotores Inmobiliarios y/o Empresas Constructoras de Unidades Inmobiliarias; la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y

Saneamiento; y el Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio. (Peruano, 2014, p. 2)

El congresista de Acción Popular Armando Villanueva, presentó el proyecto de Ley N° 895, “Ley que modifica el Decreto Legislativo 727 con el fin de adecuarlo a la Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”, que tiene como objetivo adecuar la promoción de la pequeña y mediana inversión en construcción a los criterios establecidos en la "Ley de fomento a la inversión privada en construcción". Debido al tiempo transcurrido desde su promulgación (8 de noviembre de 1991) el referido decreto mantiene los montos considerados para esa época, por lo cual sus beneficios solo alcanzan actualmente a obras de hasta 50 UIT, equivalente a S/ 202.500 que es el valor de una vivienda de interés social. Sin embargo, con la modificación planteada, las pequeñas empresas dedicadas a la construcción podrían realizar obras de hasta 850 UIT, equivalentes a S/ 3 millones 442 mil 500 que es el valor de una pequeña obra pública. Por tanto entre los beneficios de esta norma está la reducción del costo de la mano de obra para la construcción de viviendas sociales y otras similares, y el fomento al ingreso a una planilla formal para los obreros, de darse por aprobada la ley se impulsaría la promoción de la negociación directa del salario entre trabajador y empleador en pequeñas empresas constructoras, y se fortalecería el crecimiento de estas Mypes y por ende de la economía nacional. ( Correo, 2017)

Con respecto al análisis del sector construcción de las Mype de Sullana y basándose en las fuerzas competitivas de Porter así tenemos que según Capeco (s.f.):

Una de las fuerzas competitivas de Porter es el poder de negociación de los clientes en el sector construcción de las Mype se presenta dependiendo de la clasificación de los clientes así tenemos a los clientes del sector público (entidades gubernamentales y locales) tienen poder de negociación



frente a las Mype constructoras ya que a través de las licitaciones públicas determinan precios (precio base de la obra), así como requisitos y tiempos límites. Los clientes del sector privado no gozan de poder de negociación frente a las constructoras, dado que el valor de las obras se determina por medio de un presupuesto dependiendo la calidad de los materiales, dichos precios son determinados por la empresa constructora.

Otra es el Poder de negociación de los proveedores en este sector de construcción es baja ya que existe la suficiente disponibilidad y variedad de precios, marcas, calidad y cantidad de materiales para satisfacer a la demanda interna. Los precios de materiales entre los proveedores locales se encuentran prácticamente estandarizados, los cuales no tienen mucha variación con los precios de los proveedores nacionales. Dependiendo de la magnitud de la obra se elige a los proveedores, los cuales pueden ser locales para obras pequeñas y nacionales para obras de mayor envergadura, las obras de mayor envergadura requieren de mayor cantidad de insumos, con lo cual el ahorro por la magnitud de la compra compensa el flete de traer el material desde la fábrica hacia la provincia. Dado lo esporádico de las relaciones con proveedores nacionales las condiciones de pago son diferentes que con los locales, dicha diferencia radica en que el pago se realiza contra entrega. Existe una relación estrecha entre el constructor y el proveedor, que los beneficia mutuamente, ya que el constructor consigue facilidades de pago en la adquisición de materiales y el proveedor garantiza una mayor rotación de su stock. En conclusión los proveedores no cuentan con poder de negociación frente a las constructoras locales; pues dada la variedad de precios, cantidad, calidad y marcas de los materiales de construcción con los que cuentan las distribuidoras si una de ellas quiere manejar los precios, existen una serie de alternativas adicionales de donde se podrá escoger la que resulte más económica.

La tercera es la Amenaza de productos o servicios sustitutivos, hace referencia a servicios productos similares a los que se ofrece, aunque existan barreras de entrada al mercado en ocasiones hay empresas nuevas que ofrecen su servicio o producto a un precio más bajo y de calidad, en el caso de las Mype constructoras puede ser un servicio sustitutivo las casas prefabricadas para ocasiones que se requiera un servicio de este tipo más económico, menor tiempo de elaboración, eficiencia energética, pero también tiene sus inconvenientes como hacerle mantenimiento la ubicación y los materiales deben de buena calidad y bien hechas, usualmente se construyen en el campo o en el segundo piso de una casa de material noble, no son tan comunes más en construcciones grandes por tanto no es de mayor competencia.

La cuarta es la amenaza de nuevos competidores, como sabemos las Mype constructoras suelen estar constituidas por un ingeniero o arquitecto (que por lo general suele ser el dueño de la empresa) que realizan actividades de construcción con la ayuda de algunos obreros. Está claro dichas microempresas incurrirán en menores costos, aunque su capacidad de construcción es considerablemente menor, estas Mypes podrán asumir sólo unos trabajos de construcción mientras que las pequeñas empresas o grandes empresas del sector pueden asumir más trabajos a la vez pero también sus gastos van hacer mayores, hay otra competencia importante (que tienen como usuarios los clientes privados) la constituye el sector informal son los albañiles que son guiados por el maestro de obras que por cierto no cuentan con la supervisión de una persona profesional como puede ser un ingeniero o un arquitecto pues (familias o personas para construir un local sea de negocio u otro) los contratan porque no tienen los recursos económicos suficientes para contratar una Mype o pequeña empresa constructora, es una competencia en la que una sobresale de la otra pero las Mypes están surgiendo poco a poco en este sector.

La quinta es la Rivalidad entre los competidores siempre existirá en este caso es alta por lo que las pequeñas o grandes empresas son más sofisticadas y conocidas así como son más los volúmenes de proyectos de construcción, hay otros negocios en construcción conformado por los albañiles y maestro de mano de obra por ser informales que al no tener la presión tributaria el presupuesto de obra resulta ser más económico, pero las Microempresas no se quedan atrás así sean menos los proyectos de construcción avanzan y se están promocionando por su trabajo una tras otra en este rubro.

Las Mype constructoras de Sullana han logrado un buen crecimiento ellas están al servicio de la sociedad, es muy importante que se conozca más acerca de ello, en cuanto a la calidad que estas ofrecen, vemos que éstas tienden a tener algunas que otras deficiencias o defectos que son notorias al tiempo daños en estas ya sea por el material utilizado que en si no ha sido de buena calidad a algún otro error, de tal forma que esto perjudica a los usuarios finales que son que tienen que afrontar la situación, siendo un gasto para ellos, son aspectos que se pueden solucionar todo depende de cómo usar las medidas correctivas o las estrategias adecuadas, teniendo más cuidado, ser más prácticos y centrarse en ello para poder solucionarlo y buscar una mejora continua. Las Mypes Constructoras en la ciudad de Sullana como se ha hecho mención esta han surgido con el paso del tiempo y se han incrementado una tras otra donde se ve reflejado la competitividad constante en estas, son algunos detalles que hace que unas sobresalgan más que las otras. Es por ello que se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana año 2018?, para darle respuesta a este problema se plantea el objetivo general de investigación que es: Determinar las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018.

Por lo tanto para lograr el objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos:

- a) determinar los elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018.
- b) determinar las características de la estructura de la Gestión de Calidad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018.
- c) determinar las características de la competitividad interna de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018.
- d) determinar las características de la competitividad externa de las Mype Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018.

La investigación justifica su importancia porque, permite conocer el ámbito de estudio de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018, por tanto el presente trabajo se justifica por diferentes razones:

En cuanto al valor social este trabajo se justifica en cuanto a que la sociedad conozca un poco sobre este rubro y sepa cómo se desenvuelve en los aspectos de competitividad y gestión de calidad, ya que este servicio repercute en ella y ciertos problemas que este rubro tenga o no son importantes que se conozca para su mayor seguridad.

En relación al valor metodológico, este trabajo se justifica porque en cuanto al instrumento que se ha empleado una vez ya validado, va hacer de gran aporte para otras investigaciones futuras, que se puedan llegar a realizarse así será una manera de poder contribuir reflejando así nuestra dedicación y esfuerzo en ello, teniendo la dicha que nuestro trabajo de investigación es importante y que no quedará en el olvido, sino que será útil.

Asimismo, en relación al valor teórico, está dado en cuanto a que dichas investigaciones de diferentes argumentos de autores son muy valiosas, lo cual nos brindan conocimientos que nos permiten entender y de cierta forma comprender definiciones y aspectos importantes en lo que se

basa dicho trabajo de investigación, ello fomenta aportes e ideas para llevarlos a la práctica y saber que en se está fallando y en que se debe mejorar.

En cuanto a lo profesional, este estudio se justifica por ser factible nos brinda conocimientos nuevos, que como estudiantes profesionales debemos involucrarnos, estar al tanto de lo que pasa en nuestro medio ya que como administradores lo que no medimos no lo vamos a poder administrar es una manera de decir que nos hace ser únicos en busca de mejores oportunidades en base al éxito, así como me permitirá poder optar el título de licenciada en administración.

En lo institucional, este trabajo se justifica en cuanto a que se relaciona con el centro de estudio “Uladech” ya que esta implica en nosotros en la manera en cómo nos inculca sus conocimientos a través de docentes altamente capacitados en busca de estudiantes lideres para el futuro de tal forma que debemos estar agradecidos con ello, ya que con su ayuda podemos hacer posible dicha investigación, y así poder lograr nuestros objetivos.

Desde el punto de vista práctico, este trabajo trasciende en la manera en la que aporta, en que servirá de base para otros estudios similares con respecto a la gestión de calidad y competitividad, como antecedente que puedan realizar a futuro, que de tal manera que contribuye mucho en la investigación.

La presente investigación en la metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La primera población para la variable gestión de calidad es finita, muestra 30 gerentes. La segunda población para la variable competitividad interno: es finita, muestra de 30 Gerentes; externo: es infinita, muestra de 384 Clientes, se utiliza la técnica de encuesta, como instrumento cuestionario de treinta preguntas cerradas.

Se obtiene como resultado respecto a la variable gestión de calidad, el 70% cuenta con políticas de calidad basándose al servicio que presta, el 80% no cuentan con un sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio, el 50% no garantiza el grado de calidad del servicio que se

ofrece para satisfacer las necesidades del cliente, el 100% realizan previamente la planificación de su servicio. Con respecto a variable competitividad, el 60% no capacita a su personal continuamente, el 53% consideran que la tecnología para la realización del servicio es regular, el 53% si ha alcanzado algunos logros de la organización, el 50% se encuentran en el nivel medio en el mercado en el que se desarrolla; se concluye que las Mype constructoras en términos de gestión de calidad y competitividad se da un desarrollo medio, debido a sus deficiencias encontradas.

En esta investigación, se limita a una población objetiva para este estudio fueron los gerentes y clientes de las MYPE constructoras de la ciudad de Sullana año 2018, siendo así que para llevar a cabo dicha investigación los que se han considerado son 30 gerentes y 384 clientes y de Mype activas aquellas, que tengan RUC y estén formalizadas.

El presente trabajo de investigación está dividido en seis capítulos. En el primer capítulo referido a la introducción está el planteamiento de la investigación, la cual abarca la caracterización del problema, enunciado del problema siguiendo los objetivos generales y específicos asimismo la justificación del problema. En el segundo capítulo se desarrolla la revisión de la literatura, base teórica en relación con el problema, las definiciones conceptuales sobre las MYPE en relación a las variables "Gestión de Calidad y Competitividad", las cuales forman parte fundamental de este trabajo de investigación. En el tercer capítulo se considera la Hipótesis. En el cuarto se presenta el marco metodológico utilizado. En el quinto capítulo se da a conocer los resultados obtenidos de acuerdo a la investigación realizada y en el sexto capítulo consta de las conclusiones que dan respuesta a los objetivos de la presente investigación.

Para terminar con la investigación se realiza las referencias bibliográficas pertinentes, para darle mayor credibilidad a lo investigado y de tal manera dar por culminado con éxito la respectiva tesis.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 ANTECEDENTES**

#### **2.1.1 Variable Gestión de Calidad**

Solis, Sánchez, & Fuela (2018) en su trabajo de investigación que tiene como título “la Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente como Factor de Competitividad en las Pymes del Sector Comercio-Rubro Venta de Ropa Confeccionadas al por Menor de la Ciudad de Milagro-Ecuador”, de la universidad Estatal de Milagro, esta investigación se realizó para la obtención del título de ingeniera comercial, tuvo por objetivo general: Analizar la influencia de la gestión de calidad en el servicio al cliente en la competitividad de las PYMES del sector comercio-rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro. Se aplicó el método deductivo basado en las percepciones y opiniones de estudios previos sobre el tema dado que la investigación documental tiene la finalidad de que la información obtenida se utilice como soporte a futuros estudios, esta información estadística fue de 15 negocios pertenecen al sector comercio-rubro venta de ropa confeccionadas al por menor, dicha investigación se basó en una revisión de la literatura y documentación tales como: análisis de casos, libros, estudios empíricos, artículos científicos, además realizamos una investigación de campo la cual consistió en acercarse al GAD municipal del Cantón Milagro donde se recaudó la información descrita, por medio de una breve entrevista que se le realizó a un colaborador de dicha entidad.

Se obtuvo como Resultados: El análisis de la influencia de la gestión de calidad en el servicio al cliente en la competitividad de las PYMES del sector comercio-rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro, conlleva a la satisfacción del cliente que será el resultado de comparar un producto o servicio con las expectativas que se creó. Esto implica una alta subjetividad: para que cada comprador cumpla una función tanto de sus expectativas como de la percepción del resultado en general del producto o servicio

En efecto se concluyó: La gestión de calidad es un elemento primordial para obtener la competitividad y reforzar el comercio cuando la economía de las PYMES conlleva, a una negociación entre pequeñas, medianas y grandes empresas.

Arévalo (2015) nos manifiesta en su tesis titulada “Gestión de calidad en la mano de obra de la construcción en Ecuador” de la universidad de Cuenca, esta investigación se realizó para la obtención del grado de Master en Construcciones, que tuvo por objetivo general plantear un situación óptima deseada para la reflexión, análisis de objetivos concretos y aplicación de un plan de acción que permita una estrategia que garantice la calidad de la mano de obra que se emplea en el sector de la construcción en Ecuador. Aplicó diferentes técnicas y herramientas tales como: entrevistas, encuestas, diagramas de flujo, diseño de experimento, análisis de la documentación.

Se identificó como resultado con respecto a la gestión de calidad: que se evidencian la falta de preparación fundamentalmente en los albañiles pues el resto de las especialidades tienen más de 50% de preparación.

Se obtuvo como conclusión con respecto a la gestión de calidad: La deficiencia en la preparación y formación de los trabajadores que son empleados en el sector de la construcción, basado fundamentalmente en problemas organizativos y estructurales que denotan dificultades en la formación y capacitación, en la mano de obra en Ecuador por especialidad y categorías, para fortalecer el mejoramiento de la calidad.

Tamara (2017) en su trabajo de investigación que tiene como título “Gestión de Calidad con el uso del Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas Constructoras, Rubro Obras de Ingeniería Civil de la Ciudad de Huaraz, 2017” esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciada en Administración, la cual tuvo por objetivo general describir las



principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, en la metodología la investigación fue descriptiva del nivel cuantitativo y de diseño no experimental-transversal- transeccional. La población para este estudio fueron los dueños, gerentes o representantes legales de todas las MYPES del sector construcción rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, se consideró a 50 empresas activas que tenían la denominación de constructoras y la muestra será toda la población porque es pequeña (Fuente: SUNAT-Huaraz), se anexa la relación de las constructoras.

Tuvo como resultados Con respecto a gestión de Calidad, que el 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar acabo la ejecución de obras, el 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en la ejecución de obras en el proceso PHVA.

Se obtuvo como conclusión con respecto a gestión de Calidad: En las Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, la gestión de calidad se aplica deficientemente.

Villanque ( 2016) en su trabajo que lleva como título “caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque customer relationship management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016.

Empleó una metodología de tipo descriptiva porque se buscó describir las principales características de la gestión de calidad y de nivel cuantitativo puesto que se utilizaron técnicas de medición de variables sobre las principales características de la gestión de calidad.

La población para el estudio fueron los empresarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería, asimismo se realizó un muestreo estratificado y se totalizó las cantidades proporcionadas por los establecimientos determinando 41 una muestra de 22 empresarios y/o gerentes; de la cantidad mencionada aplicando las encuestas a las empresas que tienen mayor o igual a 03 empresarios y/o gerentes hacer 02 encuestas, y a las empresas que tienen menor o igual a 02 empresarios y/o gerentes aplicar 01 encuesta por establecimiento.

Se obtuvo los siguientes resultados: El 86.36% manifiestan que la empresa que dirigen siempre cuentan con un buen servicio al cliente, el 50.00% manifiestan que la empresa que dirigen nunca tienen comunicación constante con el cliente y el 45.45% manifiestan que la empresa que dirigen casi siempre buscan relaciones de confianza con el cliente

El autor concluyo: Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque Customer Relationship Management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, son bajo porcentaje de comunicación con el cliente, una moderada búsqueda de relaciones de confianza con el cliente y como también una moderada búsqueda de satisfacción del cliente.

Torres (2015) en su trabajo que lleva como título “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades culturales y esparcimiento, en la ciudad de Chimbote, año 2015” esta investigación se realizó para optar el

título profesional de licenciado en Administración, la cual tuvo por objetivo general determinar las características de la competitividad y la gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividades culturales y esparcimiento del distrito de Chimbote año 2015. La investigación fue no experimental - transversal - descriptivo, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 16 micro y pequeñas empresas , de una población de 16, a quienes se aplicó un cuestionario 19 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados. El 56.2% tienen una edad de 30 a 61 años, el 81.3% son de sexo masculino, el 62.5% tienen estudios universitarios, el 43.8% son dueños de la micro y pequeña empresa, el 75% tiene un tiempo en el cargo de 6 a 10 años.

Tuvo como resultados Con respecto a gestión de Calidad, el 100% gestionan con calidad, el 100% realiza previamente la planificación de sus servicios, el 81.3% percibe que no alcanzo los beneficios planificados.

Se obtuvo como conclusión con respecto a gestión de Calidad: que todas las microempresas gestionan sus empresas con calidad y ha realizado una mejora continúa en su empresa, casi la totalidad de los microempresarios se consideran un líder en la empresa.

Goicochea ( 2015) en su trabajo de investigación titulado “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015” esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciada en Administración, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio –rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. La investigación fue tipo cuantitativa - nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal, para el

recojo de la información se escogió una muestra poblacional de 10 MYPE en el rubro de restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta.

Tuvo como resultados respecto a la gestión de calidad: El 80,0 % de la población encuestada, aseguran que, sí tienen conocimiento sobre el significado de gestión de calidad mientras, que el 10,0 % no tienen conocimiento del significado de gestión de calidad, también se obtuvo que el 30 % de la población, desarrolla políticas de calidad en el restaurante; mientras que el 70% no desarrolla políticas de calidad.

Tuvo como conclusiones: La gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, si tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios y/o administradores en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece este tema de la gestión de calidad. La mayoría de las MYPE no desarrollan ninguna política de calidad, la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica; por lo que mucho de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado, en cuanto a la publicidad solo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones no suelen realizarlo.

Tafur ( 2014) hizo una investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014, Empleó una investigación

de diseño no experimental transaccional, porque se recolectó los datos en un sólo momento, en un tiempo único siendo su propósito describir la variable en estudio, tipo de investigación es cuantitativo y de nivel descriptivo, ya que se buscó describir la calidad total obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, la población para este estudio fueron los gerentes de las MYPE, se consideró a 49 empresas activas que tenían la denominación de constructoras y se determinó una muestra censal de los gerentes. La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, para ello se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a dichos gerentes.

Se obtuvo como resultados : El 38,78% de gerentes encuestados, expresan su desacuerdo en cuanto al análisis de causas potenciales de un problema, el 46,94% manifiesta estar en desacuerdo respecto a la planificación de soluciones dentro de las empresas, el 28,57% manifiesta estar en desacuerdo respecto a implementar soluciones inmediatas en el proceso de ejecución de obras, el 30, 61% manifiesta estar en desacuerdo respecto a medir resultados dentro de la empresas y el 34,69% considera que no se estandariza el proceso de mejora dentro de las empresas.

Finalmente se obtuvo como conclusión: Los gerentes no le prestan la de debida importancia a la aplicación del ciclo P-H-V-A, en las empresa porque no hay un interés sincero por parte de los empresarios para mejorar la calidad en los distintos aspectos evaluados.

More (2016) elaboró su trabajo de investigación que tiene como título “Caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de las Mype Comercializadoras de ropa para bebés de las Galerías ubicadas en Av. Blas de Atienza, Piura, Año 2016”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo por objetivo general describir las características de gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en Av. Blas de Atienza, Piura, año 2016. En la cual se ha utilizado

la metodología de tipo descriptiva, que sólo se limita a identificar y conocer las principales características, asimismo su nivel es Cuantitativo, porque en la recolección de datos así como en los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumento de medición; su diseño es de tipo no experimental, ya que se realizará sin manipular deliberadamente las variables observándose el fenómeno tal como se mostrará dentro de su contexto.

La población para las variable gestión de calidad y formalización, estuvo representada por 10 propietarios representantes de las MYPE del Sector comercio rubro tiendas de Ropa para Bebés de la Av. Blas de Atienza de la ciudad de Piura las que poseen de 1 a 5 trabajadores, la información que se obtuvo por la investigadora, dado que la Administración de la Municipalidad del Mercado de Piura, no cuenta con datos actualizados.

Se obtuvo como resultados: El 70% de las empresas cuenta con un sistema de gestión de calidad, que les permite planear, controlar y mejorar su empresa.

Se tuvo como conclusión: Se identifican que los indicadores de Gestión de Calidad que utilizan las MYPE para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la Calidad de Servicio y Calidad, ya que es esta la principal herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios.

Espinoza (2016) en su trabajo de investigación que tuvo como título “Caracterización De La Gestión De Calidad Y Formalización En Las MYPE Rubro Calzado De Chulucanas (Piura), Año 2016”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, estableció como objetivo determinar características de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE rubro calzado de Chulucanas-Piura (2016), se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal así las unidades de análisis están

constituidas por 14 MYPE del rubro calzado de Chulucanas-Piura año 2016, por tanto es una población finita.

Tuvo como resultados con respecto a la variable gestión de calidad: El 80,25% afirman que es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto; el 67.90% afirma que no es necesario un sistema de gestión de calidad para garantizar el servicio.

Tuvo como conclusiones: El grado de enfoque al cliente identificado es que la mitad de los clientes están satisfechos con los productos y la atención brindada por las zapaterías de Chulucanas, por lo que es necesario mejorar la calidad del producto con el fin de lograr la satisfacción total de los clientes.

Núñez (2015) realizó una investigación sobre “Formalización y gestión de calidad de las MYPE rubro lavado de autos Talara 2015”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas, tuvo como objetivo identificar las características de la Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE, rubro Lavado de Autos Talara 2015”. Se empleó la metodología de tipo descriptiva no experimental, ya que se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, también es de corte transversal porque se mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal, es de nivel cuantitativa porque examina los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística, con una población que está constituida por los seis propietarios de las MYPE de los servicios de lavado de autos de la ciudad de Talara y una muestra que estuvo constituida por 384 clientes de las diferentes MYPE.

El autor tuvo como resultados: El 58.33% de los clientes no queda satisfecho con el servicio prestado y califica la atención recibida como regular, se debe resaltar y consideración de suma

importancia mejorar el servicio, al igual se describió que el compromiso del personal en la gestión de calidad de las MYPE, rubro Lavado de Autos Talara 2015,

Se tuvo como conclusión: Los colaboradores no desempeñan adecuadamente su trabajo, con lo cual queda demostrado la falta de compromiso con la MYPE y con los objetivos de la misma, se sugiere realizar talleres de liderazgo y planificación estratégica en alianza con entidades de la localidad, como la cámara de comercio, SENATI y gobierno regional.

Domador (2014) en su trabajo de investigación que tiene como título “Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento en las MYPE pertenecientes a la asociación de apicultores Tambogrande – Piura 2014”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y financiamiento en las MYPE pertenecientes a la asociación de apicultores Tambogrande - Piura 2014. Se utilizó la metodología de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental. Se recopiló información de una muestra de 10 propietarios de las MYPE mencionadas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas.

Sus resultados fueron: El 50% de los propietarios desconoce por completo el concepto de gestión de calidad, por otro lado el 60% reconoce que no se esmera por cumplir plenamente con satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, asimismo el 90% cree que no está en capacidad de crecer económicamente sin necesidad de ayuda financiera, finalmente el 89% no tiene conocimiento de otros mecanismos de financiamiento como el factoring tradicional, el confirming o el Fondo de Inversión para MYPE.

Se concluyó: La gestión de calidad de las MYPE apícolas de Tambogrande está en una etapa muy incipiente, debido al escaso conocimiento que se tiene sobre esta herramienta gerencial.



Carreño (2017) en su trabajo de investigación que tuvo como título “Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017. La investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en el variable financiamiento es de 10 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 22 preguntas cerradas.

Tuvo como resultados: En el caso de la gestión de calidad el 52% manifestaron que si tienen nivel de gestión de calidad, un 90% se orientan a ser competitivos y brindar calidad frente a su competencia.

Tuvo como conclusiones en relación a la gestión de calidad: Las empresas cuentan con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes, y además estas MYPES cuentan con objetivos fundamentales que contribuyen a la mejora de la competitividad y la calidad, frente a su competencia.

More S. E. (2017) en su trabajo que tiene como título “Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, donde estableció como objetivo determinar las características del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017. La investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no

experimental con corte transversal. La población en la variable liderazgo es dirigido a los gerentes de 04 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, para la muestra se aplicó una formula estadística donde se determinó 345 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 18 preguntas cerradas.

Obtuvo los siguientes resultados en el caso de la gestión de calidad: El 87% de clientes encuestados considera que el personal de la empresa de chifles le brinda un servicio de calidad.

Se concluyó: Los beneficios que logran con la gestión de calidad los microempresarios de este rubro son procedimientos competitivos, incrementan la satisfacción y motivación de los clientes al momento de realizar la compra del producto.

Sánchez D.P (2017) en su trabajo que tiene como título “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente del hospedaje “el otro primavera” del distrito de Sullana año 2017”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en el Hospedaje “EL otro primavera” del distrito de Sullana 2017. La investigación fue de tipo descriptiva, debido a que solo se limita a describir las principales características de las variables en estudio; como muestra de estudio, se han tomado 96 clientes de dicho hospedaje a los cuales se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas.

Se obtuvo como resultados: Del 100% de los encuestados el 40% Considera que el hospedaje siempre cuenta con los recursos necesarios para brindarle un buen servicio, el 32% Considera que el hospedaje a veces cuenta con los recursos necesarios para brindarle un buen servicio, y el 28% considera que el hospedaje nunca cuenta con los recursos necesarios para brindarle un buen servicio.

Se concluyó: Los beneficios de la gestión de calidad del Hospedaje “El Otro Primavera” están determinados a proporcionar bienes y servicios para satisfacer a clientes y adaptarse a sus expectativas, empleando las habilidades de todos los colaboradores para conseguir ventajas competitivas para la organización.

Sánchez F. M (2017) en su trabajo de investigación que tiene como título “Características de la gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017. El tipo de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo- cuantitativo. La primera población para la variable gestión de calidad está conformada por 5 trabajadores, siendo la muestra 5. La segunda población para la variable atención al cliente se considera infinita, la cual está conformada por los clientes del restaurante, siendo la muestra 68; a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta.

Tuvo como principales resultados: El 100% de los trabajadores manifestó que la empresa cuenta con políticas de calidad establecidas y el 100% de los trabajadores señaló que la empresa motiva a su personal. Respecto a la atención al cliente: El 57% de los clientes señaló que la mayoría de veces se le agradece por su visita, el 69% señaló que a veces la atención del servicio es rápida, el 49% señaló que la mayoría de veces la actitud del personal es amable, cortés y agradable.

Tuvo como conclusiones: “El Leñador y algo más” cuenta con políticas de calidad establecidas y la percepción para la mayor parte de los clientes del restaurante es regular.

### **2.1.2 Variable Competitividad**

Villacres (2017) en su investigación titulada “Gestión del emprendimiento y su impacto en la competitividad de las Mipymes manufactureras de la provincia de Bolívar en el Ecuador” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, esta investigación se realizó para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, tuvo como objetivo general explicar cómo la gestión del emprendimiento influye favorablemente en la competitividad de las Mipymes de la provincia Bolívar del Ecuador. La Metodología de la investigación es cuantitativo, de diseño no experimental, transversal descriptivo, la población de estudio de la investigación constituyen las Mipymes manufactureras de la provincia de Bolívar, Ecuador, dedicadas a la Producción de alimentos frescos y procesados, Confección y Productos forestales de madera ascienden a 55 Mipymes., Por ser un universo de 55 empresas, no se requiere obtener una muestra por lo que para el levantamiento de la información, el instrumento se aplicó a toda la población.

Se obtuvo como resultado que los Gerentes de las Mipymes en relación a que su Gestión le ha permitido mejorar la competitividad de su empresa, en un 54% responden que totalmente de acuerdo, un 24% parcialmente y un 22% nada.

De la investigación realizada se desprende como conclusión que la Gestión de los Gerentes de las Mipymes ha sido acertada, lo que le ha permitido mejorar y mantener la competitividad dentro del mercado.

Ibarra, González, & Demuner (2017) en su investigación titulada “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California”, de la Universidad Autónoma de Baja California, tuvo como objetivo general determinar el nivel de competitividad empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que dentro de ellas, influyen en dicha competitividad. La metodología es de carácter descriptivo, correlacional y

de corte transversal; se desarrolló el modelo de competitividad sistémica a escala micro y se aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado, además, se hizo uso de regresiones lineales múltiples de tipo tradicional para la comprobación de hipótesis.

Se obtuvo los siguientes resultados: El 52% de las pequeñas son medianamente competitivas y el 36% que son de bajo nivel competitivas. Por otra parte, a nivel de subsectores, el de productos alimenticios, bebidas y tabaco presenta un nivel de competitividad bajo con 50% y mediano en 44%. Asimismo las Mype representan un nivel mediano (48% y 40% son consideradas de bajo nivel.

Se tuvo como conclusión: Que solo algunas de las empresas presentaron niveles altos o muy altos de competitividad, indicativo de la existencia de grandes áreas de oportunidad por mejorar este sector tan significativo para la economía del estado.

Silva (2015) en su trabajo que tiene como título “La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, de la avenida marco puente Llanos de la cuadra 1 a la 10, del distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro ferretería, de la avenida Marco Puente Llanos de la cuadra 1 a la 10, del distrito de Ate, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, para el recojo de la información estuvo dirigida a una población de 10 Mype con una muestra de 10 MYPE en el rubro ferretería del distrito de Ate, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta.

Tuvo como resultados: El 100,0 % de la población encuestada, aseguran que si saben el significado de competitividad, también nos muestra que el 80,0 % no cuenta con personal capacitado, también podemos decir que el 60,0 % brinda información oportuna acerca de sus productos y el 100,0 % de la población encuestada no sabe el significado de las TIC (Tecnología de la Información y comunicaciones); del mismo modo el 100,0 % mejora sus productos en forma permanente, también se obtiene que el 90,0 % de los dueños no cuenta con un local adecuado para el rubro de ferretería; y que el 80,0 % de la población encuestada no cuenta con recursos financieros para mejorar la tecnología dentro de su empresa, también se obtuvo que el 90,0 % no cuenta con tecnología para mejorar la atención al cliente, mientras que el 80,0 % manifiesta que sus precios son bajos y el 70,0 % brinda un producto de calidad.

Tuvo como conclusiones: Más de la mitad de población de las MYPE encuestadas del rubro comercio – sector ferretería, de la avenida Marco Punte Llanos, de la cuadra 1 a la 10, del distrito de Ate, Provincia de Lima, departamento de Lima, no tienen personal capacitado y no cuentan con un local adecuado para el rubro ferretería y que esto afecta en la competitividad de su empresa.

Granadino ( 2015) elaboró su trabajo de investigación tiene como título “Caracterización de la formalización y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panificadoras, de la urbanización el trébol del distrito de Los Olivos provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la formalización y la competitividad de las micro y pequeñas empresas (MYPES en adelante) del sector producción-rubro panificadoras de la Urbanización El Trébol del Distrito de Los Olivos, Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015. La investigación fue descriptiva y no experimental, para el recojo de la información se consideró una población de 6 Mypes del rubro

panificadoras de la Urbanización El Trébol, distrito de Los Olivos, Provincia de Lima, Departamento de Lima, con una muestra de 6 Mypes, se aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta.

Se obtuvo como resultados: El 83.33% tienen local propio, 100% tiene productos de calidad y variedad de productos, 100% se abastece de materia prima semanalmente, 100% tienen precios de mercado y usa tecnología, 100% cuenta con personal calificado y 100% no tienen Certificación BPM.

Se concluyó: Las panaderías del área de estudio están parcialmente formalizadas y tienen un nivel medio de competitividad.

Iparraguirre (2015) en su trabajo de investigación titulado “Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librerías del mercado Espinar, distrito de Chimbote, 2015”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo por objetivo describir las principales características la competitividad de las MYPE del sector comercio – rubro librerías, del mercado espinar de Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel Descriptivo y diseño No experimental/ transversal, se utilizó una población de una muestra de 8 MYPE, a quienes se le aplicó un cuestionario de 15 preguntas utilizando la técnica de la encuesta.

Se tuvo como resultados con respecto a la percepción de sus competidores: El 62% Sí conoce a sus principales competidores, el 25% No los conoce, y el 13% respondió conocer algunos de sus principales competidores, y que el 75% respondió que en relación al precio con sus competidores está Igual.

Tuvo como conclusión: La totalidad de la MYPE del sector comercio – rubro librerías, del mercado espinar, distrito de Chimbote, no capacita a su personal en aspectos de calidad y

mejoramiento continuo. La mayoría, conoce a sus principales competidores, además de haber mejorado su proceso de compra-venta el último año, estos a su vez habían aumentado sus costos manteniendo la calidad, además de contar en parte con productos de calidad y con relación al precio con sus competidores está igual, la atención al cliente es regular, a pesar de todo ello los clientes compran en el establecimiento por la calidad de los productos.

Hurtado ( 2015) en su trabajo de investigación que lleva como título “Caracterización de la formalización y competitividad de las Mypes, sector servicio - rubro restaurantes, en el Penal Miguel Castro Castro del distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, año 2015”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la formalización y la competitividad de las MYPES del sector servicio - rubro restaurantes en el Penal Miguel Castro Castro, Lima, periodo 2015. La investigación fue descriptiva y no experimental, para el recojo de la información se determinó como muestra el 100% de la población de la zona de estudio representada por 44 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta.

Se tuvo como resultados: Sobre la competitividad, el 100% tienen personal especializado, tienen productos de calidad y variedad, el 54.55% tienen la cantidad requerida de platos de comida, 100% se abastece de insumos dos veces por semana, el 100% tienen precios de mercado y el 86.36% tiene jaladores como medio de publicidad.

Tuvo como conclusión respecto a la variable de competitividad: Los restaurantes del Penal Castro Castro son competitivos en el medio donde se desempeñan.



Olaya (2017) en su trabajo de investigación que tiene como título “Caracterización de la optimización y competitividad de los servicios en las Mypes rubro imprenta de Castilla – Piura, año 2017”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, su objetivo fue determinar las características de la optimización y la competitividad de las MYPES rubro imprenta de Castilla, año 2017. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, de diseño no experimental, de corte transversal, se acudió a una muestra total de la población de 03 MYPES, se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario que fue validados por expertos.

Se tuvo como resultados: El 81.25%, considera la dirección es importante para ser competitivo, mientras que el 18.75% no lo considera importante, y el 68.75%, considera importante la motivación para la realización de los servicios y así ser competitivos.

Se obtuvo como conclusiones: Las Mype no aplican la optimización de los servicios para ser más competitivos, no disponen de herramientas para vender y mejorar su imagen, su personal no está capacitado, en general la mayoría de los empresarios no invierten en su empresa para mejorar y ser productiva, así tener un personal eficiente, las características de la competitividad de las Mype bajo estudio son el liderazgo, y que la competitividad es que no hacen uso de la tecnología porque la mayoría de las Mype no la utiliza para ser competitivos en el mercado.

Albán (2017) en su trabajo que tiene como título “Caracterización de la competitividad y marketing de las MYPE rubro pollerías del distrito de Tambogrande – Piura año 2017”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, se estableció como objetivo general determinar las características de la Competitividad y Marketing en las MYPE rubro pollerías del distrito de Tambogrande - Piura, año 2017. Se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental de corte transversal.

Para el recojo de datos se trabajó con la población constituida por 6 MYPE, a quienes se les aplico un cuestionario de 7 preguntas cerradas, así mismo se consideró una muestra de 384 clientes de las MYPE para aplicar un cuestionario de 13 preguntas cerradas, las mismas que fueron validadas por expertos.

Tuvo como resultados: el 47% indica que el producto ofrecido se diferencia de la competencia en precio, un 36% indica que la diferencia está en la calidad, y un 17% de las personas encuestadas indica que el producto se diferencia de la competencia en presentación y el 56% indica que el servicio ofrecido si es eficiente, mientras que un 28% señala que el servicio ofrecido no es un servicio eficiente, y un 16% indica que a veces el servicio que se le ofrecen es un servicio eficiente.

Tuvo como conclusiones: El valor competitivo que ofrecen las MYPE rubro pollerías del Distrito de Tambogrande, Piura año 2017; en su mayoría es el brindar un servicio eficiente, además se diferencian de la competencia en precio y calidad de producto; Los factores de competitividad de las MYPE bajo estudio son en su mayoría la calidad de servicio, así como también el tener tiempos establecidos en la producción y entrega de sus productos lo que los hace competitivos.

(Añazco, 2016) en su trabajo de investigación que tiene como título “Caracterización de la competitividad y capacitación en las Mype de servicio rubro fotografía y video – distrito de Piura, año 2016”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general es identificar las características que tiene la competitividad y la capacitación, en las MYPE de servicio rubro Fotografía y Video de Piura, año 2016. Se empleó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental. Se utilizó una muestra de la población de 29 trabajadores, y una muestra de 384 clientes de estas MYPE de servicio rubro Fotografía y Video.

Los resultados que se obtuvo fueron: El 25,52 % considera que la tecnología aplicada es mala, el 43,23 % dice que es regular, 22.14 % considera que es buena y el 9,10 considera que la tecnología aplicada a este servicio es la adecuada y que no están aplicando esta estrategia competitiva ya que los servicios no tienen diferencia alguna y es similar a la de la competencia en un 82,81 % mientras que solo el 17.19% considera que las empresas se diferencian a la hora de brindar su servicio.

Se concluyó: Las empresas en estudio no tienen clara que tipo de estrategia emplear para lograr un funcionamiento que sea viable en el tiempo, ya que los servicios brindados no muestran diferenciación alguna con la competencia, es decir no se le saca provecho al real a esta estrategia diferenciación de Producto.

Pérez (2016) en su trabajo que tiene como título “Caracterización de la competitividad y rentabilidad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías de la Urbanización Chira Piura, año 2016”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, se estableció como objetivo determinar las características de la competitividad de las Mype rubro restaurantes cevicherías de la Urbanización Chira Piura, año 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables con una población de 4 MYPE del rubro restaurante cevicherías ubicadas en la urbanización Chira Piura, Para la variable competitividad en la medida que se ha trabajado con los clientes se utilizó una muestra de 150 y para la variable rentabilidad una muestra de 4 personas de las Mypes.

Tuvo como resultados: 79,33% de los casos que la Mype a la que asisten es un MYPE competitiva y en 20,67% de respuestas son más exigentes y consideran que la MYPE a la que asisten no es competitiva y el 58% reconoce la eficiencia como característica importante de una Mype competitiva, mientras que 42% no lo considera tan importante.

Tuvo como conclusiones: Las estrategias competitivas que emplean las MYPE rubro restaurantes cevicherías, de la urbanización chira Piura son: La calidad del producto, imagen del establecimiento, buen servicio agradable y satisfactorio, la eficiencia en sus productos, son innovadoras para vender sus productos que los factores que determinan la competitividad en las Mype rubro restaurantes cevicherías, de la urbanización chira Piura son: El orden en sus instalaciones, alto nivel de limpieza, buen nivel de seguridad y prevención así como el alto nivel de atención al cliente.

Viera (2015) en su trabajo de investigación que tiene como título “Caracterización de la rentabilidad y competitividad en las MYPE comerciales rubro arroz en Las Lomas Piura año 2015”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, se estableció como objetivo determinar las características de la rentabilidad y la competitividad de las MYPE comerciales rubro arroz en Las Lomas Piura año 2015, Se empleó la metodología de investigación cuantitativo de corte trasversal, para el recojo de información se usó una muestra poblacional de 10 MYPE.

Tuvo como resultados: El 100% de los propietarios encuestados creen que la rentabilidad mejora la competitividad de las MYPE en la comercialización de arroz. Asimismo, el 100% de los propietarios conocen la importancia de que tiene la innovación para la mejora en su rentabilidad.

Se obtuvo como conclusión que respecto a la competitividad: El 80% de las MYPE son competentes porque capacitan a su personal constantemente y adquieren equipos acordes con las nuevas tecnologías para así tener una mejor producción.

Albán (2016) en su trabajo que tiene como título “Características de la competitividad y rentabilidad de las Mype del sector servicios rubro restaurantes pollerías de la ciudad de Sullana,

año 2016”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciada en Administración, tuvo como objetivo general Determinar las características de la competitividad y rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes pollerías de la ciudad de Sullana, año 2016, para su desarrollo. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativo y nivel de investigación descriptiva, con un diseño que corresponde al descriptivo simple no experimental; así como, se trabajó con una población de 25 MYPE del sector servicios rubro restaurantes pollerías de la ciudad de Sullana y una muestra intencional de 10 MYPE para la variable rentabilidad y 200 clientes para la variable competitividad. Para la recopilación de la información de las variables de estudio se utilizó un cuestionario con escala valorativa.

Se obtuvo como resultados: El 62% respondió que dichos establecimientos no cuentan con los suficientes equipos para el desarrollo de actividades, el 64% que dichos establecimientos no cuentan con los ambientes suficientes para seguir desarrollándose, el 53% opina que los precios no son aceptables y el 64% que dichos establecimientos no cuentan con los ambientes suficientes para seguir desarrollándose.

Se tuvo como conclusiones: El nivel de competitividad de las MYPE de los restaurantes pollerías de la ciudad de Sullana, carecen de calidad en cuanto a la rapidez de la atención y equipamiento; sin embargo se rescata que cuentan con mozos adecuados para brindar una atención con amabilidad; siendo otro aspecto importante el descontento de los precios ya que manifiestan que no son aceptables en comparación con el costo del pollo.

Velásquez (2016 ) realizó una investigación titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mype del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciada en Administración, tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad

y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016; la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, con una población de 09 gerentes y clientes de las Mypes de los grifos de la provincia de Sullana, los grifos considerados son las que se encuentran inscritas en la municipalidad, por tanto para la variable Gestión de calidad la muestra fue finita de 09 gerentes y para la variable competitividad la muestra fue infinita de 67 clientes ; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 17 preguntas cerradas.

Se obtuvo como resultados: El 67% de microempresarios encuestados consideran que las mediciones del desempeño de los procesos, no han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados y el 58% de clientes encuestados considera que las empresas cuentan con tecnología. Lo que nos indica que la mayoría de clientes manifiestan que los grifos cuentan con tecnología.

Se llegó a las siguientes conclusiones: Las principales características de competitividad que poseen las microempresas de este rubro son la confianza que tienen los clientes al adquirir combustible, tienen personal capacitado y con cualidades en atención al cliente, y los factores de competitividad que utilizan las microempresas pertenecientes al sector servicio en el rubro grifos es tecnología, recursos para mantener el precio del combustible, calidad de servicio y producto.

Navarro (2015) en su trabajo que tiene como título “caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador Apbosmam, Mallaritos - Sullana, 2015”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración y tuvo como objetivo determinar los elementos de la motivación en las conductas competitivas laborales del talento humano de la MYPE de banano orgánico APBOSMAM, Mallaritos, Sullana, 2015. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel

cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, se tomó como unidad de investigación a la MYPE APBOSMAM, realizándose una caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en dicha MYPE, para la variable motivación se basó en una muestra finita de la población de 10 propietarios (Mesa Directiva), y para la variable competitividad se basó en una muestra finita poblacional de 45 trabajadores (2 gerente, 6 supervisores, 8 administrativos, 4 ingenieros de calidad y 25 obreros) que son representativos de la Competitividad del Talento Humano a quienes se les aplicó una encuesta con la finalidad de establecer las políticas motivacionales que viene desarrollando en la MYPE.

Se obtuvo como resultados: Contribuyen los resultados de mi equipo al logro de los objetivos empresariales", se observa que la condición Sí se encuentra 44% de los encuestados (20 colaboradores) afirman que consideran adecuado el rendimiento y la efectividad de su equipo; mientras que un 56%

Se tuvo como conclusión en cuanto a la variable competitividad: Se establece de manera objetiva la competitividad que demuestran los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, la delegación que tienen en sus funciones, el liderazgo que aplican, el clima laboral, relación con sus jefes, su accionar en la MYPE y como se sienten laborando en ella.

M.Viera (2015) en su trabajo que tiene como título “Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las Mype comerciales, rubro prendas de vestir, Sullana 2015”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, estableció como objetivo general identificar las características de la Competitividad y la gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro prendas de vestir, Sullana 2015. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte trasversal, la población de estudio para la variable competitividad está dirigido a los clientes y por la variable gestión de

calidad dirigido a los representantes o propietarios dedicados a la venta de prendas de vestir ubicadas en el centro comercial Nueva Bahía Diego Ferrer, la cual consta de 15 MYPE, se tomó como muestra para la variable gestión de calidad 15 MYPE y Para la variable competitividad la población es infinita por la que se procedió a calcular la muestra que fue 58 clientes.

Se tuvo como resultados respecto a la competitividad que el 73% cuenta con alianzas estratégicas con sus proveedores mientras que el 27% no cuenta, por otra parte el 20% cuenta con un terminal electrónico de venta / servicio (POS) mientras que el 80% no, para que la empresa sea competitiva

Se tuvo como conclusiones respecto a la competitividad que se muestra que los representantes o propietarios de las MYPE estudiadas no se preocupan por innovar su empresa u organización, no aprovechan las redes sociales, no cuentan con una página web que promocioe su empresa y sus productos.

Cavero (2014) en su trabajo que tiene como título “Caracterización del financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de estimulación temprana, ubicadas en el cercado de Sullana, año 2014”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, estableció como objetivo general determinar las características del financiamiento y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de Estimulación Temprana, ubicadas en el Cercado de Sullana, año 2014. Se utilizó una metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo diseño no experimental – transversal. La Población de la investigación está conformada por 10 Mype del rubro de servicios de Estimulación Temprana del cercado de Sullana, año 2014. El tamaño de la muestra ha sido no probabilística intencional debido a la negación de accesos por parte algunos de los microempresarios quienes



mostraron temor a temas de competitividad o mostrar la administración de su empresa se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 28 preguntas.

Se tuvo como resultados respecto a la competitividad que existe un 50% que no se adapta a los cambios tecnológicos y un mínimo del 40% que casi nunca están al tanto de las innovaciones y de este último grupo consideran que existen barreras para su empresa lo que genera atraso en la expansión y crecimiento de las mismas.

Se tuvo como conclusiones respecto a la competitividad que en general el micro y pequeñas empresas del rubro de estimulación temprana no son competitivas frente a las características identificadas en el estudio y carecen de Empowerment direccional limitando medir el desempeño de los trabajadores hacia sus clientes.

Alburqueque ( 2014) en su trabajo que tiene como título “Caracterización de la competitividad y la capacitación en las MYPE del sector comercial, rubro de textiles de la ciudad de Sullana Año 2014”, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general la determinación y descripción de las principales características de la competitividad y la capacitación de las Mypes del sector comercio – rubro textil de la ciudad de Sullana, año 2014. Se utilizó una metodología de un nivel cuantitativo de tipo descriptiva en la que no se manipularon deliberadamente las variables; de esta manera se recolectaron los datos en un solo momento y un tiempo único, con el propósito de describir las variables en estudio, la población en este estudio estuvo conformada por los microempresarios, trabajadores de las MYPE del sector comercial, rubro textiles de la ciudad de Sullana, Año 2014, con una muestra finita de 20 microempresarios, y se empleó la técnica de la encuesta que tuvo el proceso de recopilación de los datos necesarios y se usó como instrumento del cuestionario ya que los sujetos se sintieron más libres para responder, para ello las preguntas fueron cuidadosamente diseñadas para que todos las

interpreten de igual manera. Para asegurar la espontaneidad fueron anónimas, aplicándose a varios sujetos simultáneamente.

Se tuvo como resultados respecto a la competitividad: El 60% se muestran conformes con la competitividad y dispuestos a aplicar estrategias para mejorar el negocio, sin embargo sólo el 45% considera importante la tecnología en la industria de textiles

Se tuvo como conclusiones: los encuestados consideran un grado de aplicabilidad considerable y máximo, es decir se muestran conformes y aprueban la competitividad al interior de las MYPE, la población en este estudio estuvo conformada por los microempresarios, trabajadores de las MYPE del sector comercial, rubro textiles de la ciudad de Sullana, Año 2014.

## **2.2. MARCO TEORICO**

### **2.2.1 Las Constructoras**

Según Niño ( 2015) se entiende por constructoras a una sociedad que recibe recursos económicos de sus Accionistas y los emplea en la Ejecución de Obras para obtener un beneficio al que parte devuelve como dividendos al Accionista para remunerar el Capital aportado.

Características:

La razón de ser una empresa constructora es la ejecución de obras a través de contratos de obra. Es objeto de todo contrato de obra es la calidad exigida en el plazo convenido y con el beneficio estimado.

Plazo y calidad son compromisos de la Empresa Constructora con su Cliente.

Beneficio es compromiso de la Empresa Constructora con sus Accionistas.

Para ejecutar una obra es imprescindible exista un proyecto en donde se recojan las especificaciones y características de la futura obra.

Partimos de que existe un proyecto adjudicado por un presupuesto que hay ejecutar.

El sector de la construcción tiene gran importancia dentro de la economía de cualquier país.

En una distribución sectorial, la construcción es una rama del sector secundario o industrial.

### **2.2.2 Gestión de Calidad**

#### **2.2.2.1 Definición de Gestión de Calidad**

Hablar de gestión de calidad hace referencia a un punto básico, el cual se centra en el consumidor en cuanto a cumplir con sus expectativas y buscar su comodidad utilizando los medios necesarios para lograrlo seguida de una mejora continua. Varo (1994) señala:

La Gestión de Calidad, es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto o servicio con relación a las exigencias requisitos o necesidades de cliente, asimismo es una función

directiva o estructura que se desarrolla a través de cuatro procesos como son planificación, organización, dirección control y mejora es así que se planifica el futuro, implanta los sistemas y controla los resultados de la función con vistas a su mejora permanente, logrando crear un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado. (p.158)

#### **2.2.2.2 Proceso Administrativo**

Según Cruz & Jiménez (2013) dice que el proceso administrativo llevan los pasos como son la planeación, organización, dirección y control tiene una gran importancia dentro de una empresa ya que sin ellos no funcionaría adecuadamente, es fundamental tener una buena comunicación dentro de la empresa ya que si se siguen todos los pasos correctamente nos ayudara a la toma de decisiones.

#### **2.2.2.3 Elementos del proceso administrativo en la gestión de calidad**

Para que se pueda llevar a cabo el proceso de calidad se tiene en cuenta cuatro elementos:

##### **2.2.2.3.1 Planeación de la calidad:**

Según Luna ( 2014) la planeación de calidad es visualizar el futuro y trazar el programa de acción con fijación de los objetivos con relación a las políticas establecidas así como la programación de actividades.

Al respecto Riquelme (s.f) señala que la planeación es el primer paso a dar, consiste en saber por anticipado qué se va a hacer, la dirección a seguir, qué se quiere alcanzar, qué hacer para alcanzarlo, quién, cuándo y cómo lo va a hacer.

Las actividades más importantes de la planeación son:

1. **Objetivos y metas:** Definición de los objetivos que son los que la empresa establece para lograr durante un determinado tiempo siempre y cuando sean claros y acorde con las políticas fijadas.

2. **Políticas de calidad:** Las políticas son como líneas de acción de las organizaciones en materia de gestión de calidad basándose al servicio o producto, así métodos y procedimientos de desempeño.

La planificación abarca la definición de las metas organizacionales, el desarrollo de una estrategia general para alcanzar esas metas y la consecución de planes prioritarios para coordinar todas las actividades, concretamente esta función la debe ejercer el cuerpo administrativo de la empresa, y preverá los objetivos y metas para la empresa y los métodos que llevara a cabo. De manera objetiva se establece un plan que contenga las futuras actividades a realizar, para ser implementado con previa visualización, tomando en cuenta detalladamente cada característica

#### **2.2.2.3.2 Organización de la calidad:**

Según Luna (2014) señala que la organización de calidad es construir tanto el organismo material como el social de la empresa, realizando una selección minuciosa y detallada de cada trabajador para los diferentes puestos. Organización es agrupar, estructurar y ordenar con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad responsabilidad, los equipos y grupos, para que se cumplan con eficacia y eficiencia los planes definidos.

Asimismo nos dice que la organización consisten distribuir el trabajo entre el grupo para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria ello implica:

- **Estructura organizacional:** Definir una estructura organizacional que este actualizado en el cual se mencione las características de cómo se organiza el trabajo en la misma y establece la autoridad, determinando los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes, eliminando la duplicidad de funciones en la departamentalización. Si se logra determina la estructura, las fases de dirección y control

tendrán bases confiables, para ello se debe: Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.

#### **2.2.2.3.3 Dirección de la calidad:**

Según Luna (2014) menciona que la dirección de calidad es guiar y orientar al personal, designándole dichos cargos, siempre motivando al personal utilizando una comunicación fluida junto con un liderazgo adecuado.

A las funciones del proceso de la dirección se les conoce como etapas o proceso, éstas consisten en desarrollar:

**-El liderazgo:** El liderazgo es guiar a un equipo o grupo a identificar hacia dónde se dirige y depende del comportamiento, habilidades y acciones apropiadas.

**- La comunicación:** La comunicación ayuda a la empresa, dado que por medio de ésta, los recursos humanos, integrantes de toda la empresa se identifican es de ahí el origen para realizar su trabajo.

#### **2.2.2.3.4 Control de la calidad:**

Luna (2014) Señala que el control de la calidad el control es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, y dirección para llevar a cabo el proceso de inspección de la calidad, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Se tiene en cuenta lo siguiente:

• **Inspección:** Mediante la inspección el control detecta los vacíos que se dan en las fases de la planeación, organización, dirección y control.

• **Medidas correctivas:** Las medidas correctivas son para corregir las desviaciones detectadas lo ayudara a logre el objetivo de la empresa.

• **Sistema de gestión de calidad:** Es necesario contar con un Sistema a de gestión de calidad que sea innovador que le permita planear y controlar la calidad de la empresa.

#### 2.2.2.4 Estructura de la Gestión de la Calidad

La estructura de la gestión de calidad contiene acciones que son vitales para que se lleve a cabo un buen proceso de calidad.

La gestión de calidad se estructura en torno a tres actividades o características principales:

-**Garantía de calidad:** La garantía de la calidad es definida como:

- **El grado de calidad:** Garantizar un buen grado de calidad en el proceso del servicio se estará satisfaciendo las necesidades del cliente brindándole la seguridad de seguir adquiriendo el servicio y siempre preocupándose por mejorar el servicio teniendo en cuenta las preferencias y gustos, así se estará reflejando la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, ejecutándose correctamente sus procesos ofreciendo un servicio seguro y confiable, se estará garantizando una buena Calidad del servicio.

-**Programación de la calidad:** La programación de la calidad es definida como:

- a) **Un proceso:** Se debe realizar una previa programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolla una buena de gestión calidad de un servicio o producto teniendo en cuenta la coordinación de la programación.

**-Verificación de la calidad:** verificación de calidad es definida como:

**Supervisión o vigilancia:** Supervisar o vigilar el proceso de desarrollo para asegurar que se sigan los procedimientos y los estándares de garantía de calidad se supervisión al personal durante y al término de la realización del servicio o producto. (Beltrán & Castro 2011, P. 66)

#### **2.2.2.5 ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?**

Respecto al sistema de la gestión de calidad, viene hacer un conjunto de acciones que se interrelacionan entre sí, que trabaja de manera organizada con un propósito el cual es lograr estar al alcance de los consumidores llenar sus expectativas de forma pareja y continua, por su parte M Yañez (2010)menciona:

Un sistema de gestión de calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes, en cuanto a planificar, organizar dirección y control para mantener y mejorar continuamente el desempeño de su proceso bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. (p.1)

#### **2.2.2.6 Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad.**

Para diseñar un sistema de gestión de calidad es importante que se sea **innovador** que comprenda ciertos puntos básicos todo en dirección a lo que la empresa quiere lograr. Fontalvo (2004) señala:

“La Organización estará en capacidad de diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta una visión compartida y una identidad organizacional, que movilice individuos y grupos en toda la Empresa” (p. 28 ).



### **2.2.2.7 Importancia de los Sistemas de Gestión de Calidad**

Surge una gran importancia en cuanto a los sistemas de gestión de calidad, de tal forma que estos son básicos para lograr un buen funcionamiento de las MYPE, enfocándose al fin que se quiere alcanzar siendo lograr la calidad y ser un servicio confiable.

Con el fin de conducir y operar una organización en forma exitosa requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas, de acuerdo con lo que establece la norma Iso 9001:2008 en los requisitos para implementar un sistema. El implementar un sistema de calidad en una empresa la cual ofrece un producto o servicio, podría parecer un gasto sustancial para la misma; sin embargo, la alta dirección debe verlo como una inversión y no como un gasto, ya que a pesar de que signifique un gasto en primera instancia, el mantener un sistema de gestión de calidad puede conseguir a mediano y largo plazo beneficios:

- Para mejorar.

- Para aumentar la capacidad en el cumplimiento de los requisitos.

- Para reducir y eliminar los problemas.

- Para satisfacer a los receptores del servicio.

- Para evitar el costo de la no calidad.

- Para evitar retrasos, reprocesos y ser confiable.

- Para evitar desperdicios.

- Para aumentar la calidad del servicio y que este en buenas condiciones.

- El manual de procedimientos del sistema de gestión de calidad brinda homogeneidad en el servicio, cuando todos los procesos están documentados. (Torre, 2013, p.15 )

### 2.2.2.8 Los Ocho Principios de la Gestión de Calidad

La gestión de calidad se basa en principios, los cuales se deben considerar como una guía siendo fundamentos claros y consistentes.

La ISO 9001:2008 ha sido desarrollada como base los ocho principios de gestión de la ofrece en la ISO 9000:2005.

Los ocho principios de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño:

- 1. Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- 2. Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personaje pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- 3. Participación del personal:** El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y a su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4. Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 5. Enfoque del sistema para la gestión:** Identificar entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización y el logro de sus objetivos.
- 6. Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

- 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos de la información.
- 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear el valor. (Vértice, 2014, p.20 )

#### **2.2.2.9 Requisitos y Acciones que exige la Gestión de Calidad a Empresas:**

Para ejercer una buena gestión de calidad, es necesario que ciertas empresas adquieran una serie de requisitos u actividades concretas y precisas. Espina y Mazziotta (2010) las menciona :

- Una aptitud (disposición moral) una aptitud (formación profesional) para la mejora permanente de la calidad.
- Una política, unas metas y una organización de la calidad integrada en la gestión de la empresa.
- Una planificación de calidad mediante reglas escritas.
- El aporte de los recursos humanos y materiales necesarios.
- El compromiso de cumplimiento de esas reglas de manera sistemática
- El compromiso de la mejora permanente.
- El registro de las acciones desarrolladas para poder rastrear las actividades realizadas en casos de fallos para su corrección, mejora y en el caso necesario demostrar objetivamente que se cumplan los requisitos anteriores. (p. 11)

Según González, Domingo, y Pérez (2013) considera que “la calidad se consigue mediante el control estadístico de todos los procesos, no solamente los relacionados con el producto”.

Las ventajas más evidentes de la gestión de calidad son por un lado que contiene el modelo de las normas ISO y este a su vez el control de calidad y por otro que supone la implicación de toda

la organización en el proceso de alcanzar la satisfacción de sus clientes (internos y externos) logrando cumplir sus requerimientos. ( Guerrero, 2012, p.33)

## **2.2.3 Competitividad**

### **2.2.3.1 Definición de Competitividad**

Para referirse a la competitividad desde un punto de vista podemos decir que la capacidad de saber utilizar las técnicas y métodos necesarios, con eficiencia, conocer el mercado estar al tanto de nuestro mundo externo, buscar la rentabilidad y supervivencia para tener larga vida empresarial, para poder penetrar altamente en un mercado sofisticado. Cárdenas (S.f) afirma:

La competitividad implica elementos de productividad, eficiencia y rentabilidad, pero no constituye un fin ni un objetivo en sí misma. Es un medio poderoso para alcanzar mejores niveles de vida y un mayor bienestar social una herramienta para el logro de objetivos. Al aumentar la productividad y la eficiencia en el contexto de la especialización internacional, la competitividad tanto interna como externa brinda a nivel mundial la base para incrementar los ingresos de las personas sin generar inflación. Debe considerarse la competitividad como un medio básico de mejorar el nivel de vida. (p.33)

Es algo indispensable que la competitividad de una industria vaya de la mano de elementos netamente importantes a utilizar. Jaramillo ( S.a) nos lo explica:

La competitividad de una industria se basa en la interacción de cuatro elementos básicos:

- 1) Los factores para la producción (entre los cuales resultan más determinantes la mano de obra calificada y la infraestructura, que la disponibilidad de recursos naturales).
- 2) Las condiciones de la demanda (que debe ser dinámica y exigente).
- 3) Las existencias de una amplia red de industrias de soporte, relacionadas entre sí (como proveedores eficientes, instituciones de investigación, canales de mercado, etc).

Una estrategia definida por parte de las empresas (incluyendo un ambiente de rivalidad entre ellas. (p. 35)

### **2.2.3.2 Competencias Clave**

Un aspecto importante que todo negocio debe tener en cuenta es las competencias claves, siendo un grupo de habilidades u capacidades específicas, que son las que más resaltan y son fundamentales ya que ofrecen una gran ventaja competitiva dentro del mercado. Pecina (2012) dice:

El término competencias clave se refiere a las aptitudes, propias de una empresa, cuya imitación es prácticamente imposible. Estas habilidades pueden existir en cualquiera de las actividades de creación de valor de la firma, bien sea la producción, el marketing, la investigación y desarrollo, los recursos humanos y la administración general. Las competencias clave permiten que las empresas reduzcan los costos de creación de valor y/o lleve a cabo esta creación en forma tal, que sea posible un precio superior. Para conseguir alcanzar alguna competencia clave, las empresas forman sus propios recursos humanos especiándolos en las áreas específicas de la empresa, o los buscan en el mercado laboral, lo cual es más sencillo cuando en la región donde se ubica la empresa existen otras empresas que realizan actividades relacionadas o parecidas. ( p.27 )

### **2.2.3.3 Competitividad en sus vertientes Interna como Externa.**

Como tal la competitividad se puede dar en dos dimensiones tanto, interna que se refiere a lo que es la capacidad que se tiene en usar de forma eficiente y positiva los recursos con los que cuenta dicho negocio, tener cierta y magnífica estrategia que los diferencia de otros y externa pues esta se centra en cuanto a los objetivos que quiere lograr, como por ejemplo tener una buena posición en el mercado, con el fin de ser exitosas. Guibert ( 2009) nos indica que:

### **2.2.3.3.1 La competitividad interna: (Interno)**

Se refiere a la capacidad de organización para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles, como: (**personal, mano de obra, trabajo en equipo capital, materiales, ideas, toma de decisiones, etc.**), y los procesos de transformación. La empresa ha de competir contra sí misma como expresión de su continuo esfuerzo de superación.

Tenemos:

#### **2.2.3.3.1.1 Personal:**

Chávez ( 2011) señala que para implementar una empresa competitiva debe ser apoyada por su personal, que deberá aportar su creatividad para que los propósitos estratégicos de la organización tengan éxito.

El personal tiene la capacidad de contribuir a la ventaja competitiva de una organización, gracias a que sus conocimientos, experiencias, capacidades y actitudes pueden orientarse a que las actividades que ejercen en su lugar de trabajo, sean eficientes y productivas.

- **Capacitación, Motivación y calidad del personal:** Las Empresa debe considerar la importancia de gestionar a sus colaboradores, motivándolos, capacitándolos puesto que así asumirán con eficiencia su labor y le darán un valor agregado a las tareas que emprendan, pasando hacer un personal calificado.

#### **2.2.3.3.1.2 Materiales:**

Galeano & Rodríguez (2015) mencionan lo siguiente:

**Calidad:** “la materia prima o material debe de cumplir con las especificaciones de calidad requeridas como son: color, tamaño, peso para evitar desperdicios y que el producto o servicio final este de acuerdo a las especificaciones técnicas solicitadas por el cliente” (p.4).

#### **2.2.3.3.1.3 Trabajo en equipo:**

Cristancho (2014) señala que el equipo de trabajo debe precisamente compartir la visión y el enfoque de su trabajo, debe tener claras las razones por las cuales busca los objetivos empresariales y las mejores maneras para lograrlo.

**-Resultados del trabajo en equipo:** Es de gran ayuda para la productividad y competitividad de una organización poner en marcha equipos de trabajo y que sus resultados sean buenos para lograr metas y objetivos específicos de la empresa, si esto se logra, los colaboradores se sentirán valorados y tenidos en cuenta por la compañía, lo cual va a aumentar su motivación, su compromiso, la calidad del clima laboral y competitividad de la compañía.

#### **2.2.3.3.1.4 Toma de decisiones:**

Díaz ( 2015) hace mención que entre las obligaciones que impone la función gerencial, se encuentra tomar decisiones. Con frecuencia, son escasos aquellos individuos que realmente se detienen a considerar el proceso secuencial y sistemático que implica tomar una decisión con el objetivo de obtener realmente la efectividad necesaria a partir de la decisión tomada. Druker, en su libro "La decisión efectiva" se refiere a ello cuando dice: "Una decisión para cumplir con la característica de ser efectiva, debe ser el resultado de un proceso sistemático, con elementos definidos que se manejan en una secuencia de pasos precisos."

Con respecto al concepto "toma de decisiones" plantea: "la toma de decisiones es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes, es una actividad diligente clave en todo tipo de organización.

Quien toma una decisión debe identificar todas las alternativas disponibles, pronosticar sus consecuencias y evaluarlas según los objetivos y metas trazadas. Para ello, se requiere: "En primer lugar, información actualizada sobre qué alternativas se encuentran disponibles en el

presente o cuáles se deben considerar. En segundo lugar, se necesita información sobre el futuro: cuáles son las consecuencias de actuar según cada una de las diversas opciones. En tercer lugar, es indispensable la información sobre como pasar del presente al futuro: cuáles son los valores y las preferencias que se deben utilizar para seleccionar, entre las alternativas que, según los criterios establecidos, conducen del mejor modo a los resultados que deseados". Este procedimiento ideal, en muchas ocasiones, debido a la escasez de tiempo y recursos para alcanzar este estado de conocimiento, es imposible aplicarlo en entornos tradicionales, por ello la necesidad de sistemas que posibiliten el análisis y la interpretación de la información disponible.

**-Importancia:** Puede definirse entonces, la toma de decisiones como una actividad imprescindible en las organizaciones, con un significado especial para todos sus niveles, porque es parte fundamental inherente a todas las demás actividades de la empresa.

#### **2.2.3.3.1.5 Tecnología:**

Castro (2016) señala que:

**La importancia** de invertir en tecnología les permite a las nuevas empresas ser mucho más competitivas.

**Nivel:** Si se tiene una buena tecnología se estará al nivel de sus competidores e incluso superarlos. La tecnología permite a los ejecutivos aprovechar y estar al tanto de las oportunidades en el mercado nacional e internacional quienes cada vez resultan más desafiantes lo que conlleva, a las posibilidades de expansión y apertura de nuevas oportunidades de negocio. La inversión en infraestructura tecnológica también contribuye a mejorar la forma en que es percibida la empresa tanto por parte de los clientes como por otras empresas en la industria.



También Velarde y Gómez (2001) nos menciona que, la competitividad interna se caracteriza por la capacidad de la organización para extraer el máximo rendimiento de los recursos disponibles (recursos humanos, financieros, materiales) y de los procesos de transformación, tanto productivos como administrativos y de gestión y de los resultados obtenidos de dichos procesos al ofrecerlos al mercado. Esta competitividad interna se evalúa en términos de eficiencia o productividad.

#### **2.2.3.3.2 La competitividad externa: (Externo)**

Se basa en los **Logros**:

Según Gilbert (2009) dice lo siguiente:

En cuanto al **sector**: la Competitividad “Está orientada a la elaboración de los **logros** de la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece”. (p. 56)

Ahcar (2013) dice que para saber si una empresa es competitiva externamente o no, se debe realizar un análisis de competitividad, en el cual se tienen en cuenta diferentes aspectos:

##### **1. Nivel (En primer lugar)**

**-Competitividad:** se debe evaluar el nivel de competitividad en el que se encuentra la empresa, con respecto a las dimensiones de la competitividad, externa, es importante conocer el significado de lo que es competitividad en un nivel amplio y saber que tan competitiva es la empresa.

##### **2. Factores (En segundo lugar):**

**-Externos:** toda organización cuenta con unos factores claves de competitividad, estos pueden ser tangibles o intangibles, de carácter externo (Ej. Factores tangibles-externos pueden ser el PBI, la inflación, etc.).

### 3. Estrategias (En tercer lugar)

- **Diferenciación con la competencia:** se encuentran las estrategias de ventaja competitiva que hacen referencia a las condiciones estructurales y políticas, si son externas a la organización.
- **Estrategia de diferenciación:**

Según Carrio & Consolación (2006) profundiza acerca de la estrategia de diferenciación donde nos dice que:

La cuestión es cómo ser visto como diferente. En un mundo globalizado donde hay exceso de oferta, el cliente se hace más exigente, está más formado y sabe mejor lo que quiere, la estrategia pasa por encontrar algo que le importe a éste y permita destacar. Se trata de dotar al producto o servicio de una característica intrínseca o un atributo periférico, apreciable por el cliente y percibido como único.

Esta estrategia tiene como objetivo una percepción distinta del producto. Cualquier atributo (escogido bajo la premisa de ser valorado por el cliente) puede servir como elemento de diferenciación: calidad, precio, tamaño, material, envase, diseño, color, marca, etcétera.

Pero para que el atributo sea efectivo debe cumplir las siguientes exigencias:

- Ser importante para el cliente, que lo tiene que percibir y apreciar.
- Ser también distinto, no debe ofrecerlo la competencia.
- Ser comunicable, fácil de transmitir al grupo objetivo.
- Ser “costeable” para el cliente, que tiene que estar dispuesto a pagar por el beneficio que percibe en la diferencia.
- Ser “rentable” para la empresa. (No siempre incorporar un atributo diferenciador repercute en el coste de forma negativa; hay numerosas

ocasiones en las que ese valor añadido diferencial no supone un incremento).

- Es recomendable que sea “difícilmente imitable”, difícil de copiar por la competencia; y aquí es necesario matizar: técnicamente puede ser posible la copia, o no muy cara. El primero en posicionarse en un mercado tiene muchas ventajas, sobre todo si se trata de un buen producto servicio.

Por otra parte Cinacchi ( S.f) argumenta que hay que analizar los puntos fuertes y no obviar los débiles de la empresa que se está llevando a cabo, o se pretende comenzar. ¿Qué competencia hay? Es otra pregunta interesante a evaluar. La perspectiva es importante, hay que evaluar en primer lugar si uno posee la perspectiva adecuada, de no ser así cómo se podría analizar de forma correcta de qué se dispone y qué hace falta para orientarse correctamente en el progreso a los logros.

Es muy importante poseer un diagnóstico adecuado, para realizar una correcta planificación y también analizar lo siguiente: **(amenazas)**

**-Impacto de las amenazas:** Hay que intentar que no haya amenazas que provoquen un impacto de quiebre de la empresa por falta de previsión, que para peor podrían haberse superado de estar preparados para tales. No hay que obviar que esta tarea no se hace una sola vez, debería ser foco de atención con la regularidad adecuada, para no quedar desactualizado.

Por ultimo Gilbert (2009) concluye lo siguiente **(oportunidades)**

**-El cambio de mejora en base a oportunidades:** “la empresa, una vez ha alcanzado un nivel de competitividad externa, deberá disponerse a mantener su competitividad futura, basándose en generar nuevas ideas y productos logrando un cambio de mejora en base a aprovechar las oportunidades de mercado”. (p. 56)

#### **2.2.3.4 Factores que afectan la competitividad de las empresas:**

1. **Economía interna:** En la medida en que exista mayor competencia en la economía interna de un país, existen mayores posibilidades de que las empresas nacionales sean productivas y competitivas en el exterior y se incremente el valor agregado de la productividad y mejore la prosperidad del país.

2. **Internacionalización:** La apertura a las actividades económicas internacionales aumenta el rendimiento económico de un país. La competitividad orientada por la exportación está muchas veces asociada con la tendencia al crecimiento en la economía interna. Una mayor integración a la economía internacional resulta en una mayor asignación de recursos productivos y en mayores estándares de vida.

3. **Gobierno:** Se están minimizando las intervenciones estatales directas en los negocios. Las políticas gubernamentales se concentran en la creación de un contexto competitivo para las empresas y en proveer condiciones macroeconómicas y sociales predecibles y, por tanto, minimizar los riesgos externos para las actividades económicas. Las políticas económicas se adaptan a los cambios en el contexto internacional

4. **Finanzas:** Un sector financiero desarrollado e integrado internacionalmente sostiene, en un país, su competitividad internacional. La eficiencia del sector financiero se mide mejor por la “distancia” entre la tasa de interés que pagan los prestatarios y la que reciben los depositantes. Una distancia corta, significa los depositantes reciben tasas de interés más altas, o bien que los que prestatarios pagan menos. El sector financiero se desempeña eficiencia cuando la distancia se acorta: o sea que se benefician tanto unos como otros. En 1988-94 la distancia era: Reino Unido: 3,09 %; Alemania: 3,16 %; Francia: 3,90 %; España: 4,42 %; y Suecia: 4,48 % (Walter, E. o p. cit.) . La distancia entre las tasas de depósito y de préstamo en Canadá, Estados Unidos

y Japón eran más bajas que las tasas europeas, lo que indica mayor competitividad del sector financiero.

**5. Infraestructura:** Una infraestructura desarrollada sostiene la actividad económica. Abarca la disponibilidad de recursos naturales y sistemas de negocios funcionales, tecnología de la información, transporte, comunicación y educación, y una eficiente protección del medio ambiente.

**6. Administración:** Un producto y servicio competitivo es el reflejo de la capacidad gerencial, su orientación a largo plazo, la capacidad de adaptarse a los cambios en el contexto competitivo, el nivel de la capacidad empresarial y la capacidad de integración y diferenciación de las actividades gerenciales.

**7. Ciencia y tecnología:** La ventaja competitiva puede construirse sobre la aplicación eficiente e innovadora de las tecnologías existentes. La inversión en investigación y en actividades innovadoras en la creación de conocimientos es crucial para un país en la etapa más madura del desarrollo económico.

**8. Calidad de la gente.** Una mano de obra calificada con actitud positiva incrementa la productividad y la competitividad del país. La educación, la capacidad técnica del trabajo, la calidad gerencial y la eficiencia contribuyen a la competitividad. Todo ello significa que la búsqueda de una estrategia competitiva requiere simultáneamente muchos cambios coordinados en el desarrollo de los recursos humanos, mucho más que unas pocas iniciativas de alto perfil en una o dos áreas. ( Prokopenko, 2009, p.35 )

#### **2.2.3.5 La Importancia del uso de la Tecnología en la Competitividad**

La tecnología cada día avanza pues es indudable que es indispensable para todo negocio y sobre todo para que este pueda surgir y destacar en otros de su mismo rubro, es un punto fuerte pero ello

trae consigo mayores costos, pero así es el mundo de la competencia si se quiere ser competitivo se tiene que asumir los riesgos, costos y retos que están por venir. Sepúlveda (S.a) nos dice que:

El uso de la tecnología puede considerarse como un elemento endógeno a la empresa; sin embargo, su adopción está fuertemente asociada a la disponibilidad de insumos y servicios en el mercado que están al acceso del producto con determinados costos de transacción. Desafortunadamente, estos costos de transacción son elevados, especialmente para los productores con menores capacidades y más aislados, lo cual dificulta el acceso y uso de tecnologías que pudieran hacerlos más competitivos, por tanto la oferta de tecnología es indispensable para hacer innovaciones y generar competitividad. ( p. 33)

Existen muchos elementos que influyen en la competitividad pero si nos referimos a uno en especial seria la tecnología que va de la mano con la innovación asi de simple. afirma:

Regunaga y colaboradores ( Citado en Santiago, Ayala , y Almaguer, 2012) mencionan que uno de los elementos fundamentales para lograr el crecimiento y competitividad, es la adopción de cambios tecnológicos. Estos cambios son referentes a los avances e innovaciones en todos los aspectos y sectores. El aumento de productividad, sustentado en la innovación tecnológica, es un componente que posibilita la competitividad en las empresas y en los territorios. (p.18 )

#### **2.2.3.6 Los Indicadores en el Contexto de la Competencia.**

En la competencia se utilizan dichos indicadores, para poder medir de forma objetiva el avance de dichos puntos y hacerle un seguimiento o control detectando ciertas desviaciones o errores o de esa manera poder utilizar las medidas correctivas, en busca de una mejora continua y competitividad. Roldan (2000) menciona que:

**1. Indicadores de resultado:** Son aquellos que dan señales sobre el comportamiento de los productos “primarios” “intermedios” y finales de los distintos eslabones de la cadena en relación

con los respectivos productos de los competidores extranjeros en los mercados interno y externo. Este comportamiento incluye fundamentalmente, aspectos de participación del producto y de precio.

**2. Los indicadores de proceso:** son aquellos que tienen que ver, por una parte, con la estructura interna del proceso productivo de las empresas, y por otra con el escenario de la cadena misma y las relaciones entre los distintos eslabones. Estos indicadores ofrecen señales en relación con:

-Costos y estructura de costos

-Productividad de los factores

-Desarrollo tecnológico: A escala de maquinaria, equipo, insumos, procesos, y mano de obra.

-Interrelación comercial de eslabones de la cadena: Presencia de productos intermedios en el mercado interno: capacidad de generación de excedentes exportables de productos intermedios.

(p.19)

Sin duda alguna existe un elemento fundamental para lograr ser competitivos y es el capital intelectual es indispensable, que se encuentra en los seres humanos, si bien es cierto antes los trabajadores, eran considerados únicamente mano de obra, ahora en siglo actual no ellos son mucho más que eso, son un recurso indispensable de mucho valor, es por ello que se debe mantener una satisfacción laboral, demostrarles a ellos que forman parte de la empresa no como un empleado común sino de mucho significado. Gasteiz (2010) afirma:

El conocimiento es la clave para la competitividad de las empresas y el conocimiento está incorporado en las personas que trabajan en ellas. En el siglo XXI las personas no son un activo más sino parte integrante de la historia y del futuro de la empresa y el factor fundamental de competitividad (p.66).

La mejora de la competitividad también pasa por la introducción de cambios en el entorno institucional. La existencia de complejas relaciones de complementariedad entre el diseño

organizativo de la empresa y su entorno explica por qué la sola voluntad de los directivos de introducir los cambios organizativos y estratégicos oportunos para mejorar la competitividad de las empresas puede ser insuficiente si no se ve acompañada de modificaciones simultáneas en el entorno institucional en el estés desarrollan su actividad. (Sánchez, Montes, y Vásquez, 1997, p. 24)

La competitividad, también depende del precio de los productos, los aspectos de demanda son muy importantes, porque no se lograá vender un producto si el precio es alto en relación con sus competidores, es así que en la competitividad intervienen aspectos relativos a la demanda y la oferta. (Troncoso, 2001, p.10)

### **III HIPÓTESIS**

Este trabajo de investigación no plantea hipótesis, por lo que es una investigación de tipo descriptivo generalmente los trabajos descriptivos no parten de una hipótesis explícita, si no de preguntas de investigación que actúan como herramientas orientadoras de todo el proceso investigativo y redacción del informe” (Wynarczyk, 2001, p.1).



## IV METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El Tipo de la investigación fue de tipo descriptivo, porque se describió las variables en estudio. Fidias (2012) señala:

El tipo descriptivo consistió en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, los estados de este tipo se ubicaron en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 143)

El Nivel de la investigación fue cuantitativo porque en la recolección de datos se utilizó la estadística. Muhr (2006) dice:

El Nivel cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Enfoque cuantitativo Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (p. 5)

La presente investigación fue de diseño no experimental, porque solo se describió y estudio las variables observándose en su contexto natural. Toro y Parra (2006) explica que:

Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variable independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal y como se dan en su contenido natural para después analizarlos. (p. 158)

También fue transversal, porque se describió y estudió las variables en un tiempo único, como Ortriz ( 2003) señala: “es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudio, es el más utilizado en la investigación por encuesta” (p. 48).

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1 Población

**P1:** Para la variable Gestión de Calidad la población para este estudio fueron los Gerentes de 30 Mype Constructoras activas aquellas que se ubican en la ciudad de Sullana, por lo tanto se considera finita porque se conoce la población según Hernández, Fernández, y Baptista, ( 2014).

**P2:** Para la variable competitividad la población para este estudio en la competitividad interna: fueron los gerentes de 30 Mype Constructoras activas aquellas que se ubican en la ciudad de Sullana, se considera población finita y en la competitividad externa: fueron los clientes se considera infinita porque no se conoce la población según Hernández, Fernández, y Baptista, ( 2014).

Dónde vemos:

M = Muestra conformada por las MYPE encuestadas.

O = Observación de las variables:  
(X, Y) Variables Gestión de calidad y competitividad.

### 4.2.2 Muestra:

Se puede decir en pocas palabras, que la muestra es un subconjunto de la población y su análisis es más exacto incluso que la que pudiera arrojar el estudio de la población completa. Pérez (2012) explica: “La muestra debe caracterizarse por ser representativa de la población está es una pequeña parte de la población estudiada” (p. 1).

**M1:** Para la variable de Gestión de Calidad de acuerdo a la investigación se tomó una muestra 30 gerentes de Mype constructoras de la ciudad de Sullana, por ser una población finita, sustentándose a lo que según Hernández, Fernández, y Baptista, ( 2014) en su libro “Metodología de la investigación 2010”, dice que cuando una población es menor a 50 no requiere de aplicación de fórmula estadística.

**M2:** Para la variable competitividad, de acuerdo a la investigación en la competitividad interna: se tomó una muestra de 30 Gerentes de Mype constructoras de la ciudad de Sullana por ser una población finita sustentándose al autor antes mencionado y en la competitividad externa: se tomó una muestra de 384 clientes por ser una población infinita se utilizó la siguiente fórmula:

**Muestra:**

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

**Fuente:** Hernández, Fernández, y Baptista, ( 2014)

**n** = ? tamaño de la muestra

**z** = nivel de confianza 95% = 1.96

**p** = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado 50% = 0.5

**q** = porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado 50% = 0.5

**e** = error de estimación máximo aceptado. 5% = 0.05

**Reemplazamos datos:**

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5) * (0.5)}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * (0.5) * (0.5)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra calculada para la variable competitividad es de 384.16.

### CUADRO DE LISTA DE LAS MYPE CONSTRUCTORAS DE SULLANA.

CATEGORIA	RAZON SOCIAL	RUC	DOMICILIO
A	CONSTRUCTORA Y SERVICIOS S & Y E.I.R.L.	20529718374	CENT.POB.BARRIO LETICIA - CA CARLOS LEIGH, 913 - A
A	CONSTRUCTORA CLOTILDE S.A.C.	20530054111	CALLE SAN MATEO N° 710- URB. STA ROSA SULLANA
A	CONSTRUCTORA & CONSULTORA NEBRASKA S.A.C.	20529911611	MZA. G LOTE. 22A APV. MARIANO SANTOS (AL COSTADO DE SODIMAC)
B	CONSTRUCTORA TRAZOS Y ESPACIOS SAC	20525631274	CENTRO DE SULLANA- BOLOGNESI 169
C	CONSULTORES Y CONSTRUCTORES A & N SAC	20526245173	A.H.SANCHEZ CERRO- SANTA JULIA, 905
C	CONSTRUCTORA RIMA CONTRATISTAS GENERALES SCRL	20525533779	CENTRO DE SULLANA- PLAZA DE ARMAS, 140 - -144
C	CONSTRUCTORA EL FRANCÉS EIRL	20526143761	URB.LOPEZ ALBUJAR II ETAPA- CALLE L, 0 - MZ L LT 13
C	CONSTRUCTORA ANVEP EIRL	20526208723	AV. PANAMERICANA NRO. 303 CAS. MALLARES (CARR. PANAMERICANA DE SULLANA A TALARA)
C	CONSTRUCTORA OVP EIRL	20526091605	CAL.MAXIMILIANO FRIAS NRO. 837 (POR EL COLEGIO LAS CAPULLANAS)
C	ARRIETA CONSTRUCCIONES & SERVICIOS GENERALES SRL	20526095180	CAL. SUCRE # 149, 200601, SULLANA, DEPARTAMENTO PIURA, PERÚ
A	CONSTRUCTORA BIDOLINO E.I.R.L.	20526201478	CALLE SANTA MARTHA 717 A.H. LUIS MIGUEL SANCHEZ CERRO
A	CONSTRUCCIONES FLOR DE MARIA E.I.R.L.	20526193513	CAL.SANTA MARTHA NRO. 717 A.H. SANCHEZ CERRO
A	CONSTRUCTORA SANCHEZ CERRO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	20526203501	A.H. NUEVO SULLANA LOTE 007 MZ. F
---	CONSTRUCTORA MORAN EIRL	20525749607	CAL.LA BREA NRO. 509 A.H. SANTA TERESITA (POSTIGO DEL CENTRO SALUD DE STA TERESITA) PIURA / SULLANA / SULLANA
---	T & T CONTRATISTAS S.A.C.	20526365071	CAL. SAN MARCELO NRO. S/N SANTA ROSA (ALTURA CDRA 4 AV. MARCELINO CHAMPAGNAT)
---	EMPRESA DE PRODUCCION, CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS CALMED E.I.R.L.	20399510881	CAL.E VASQUEZ NRO. 536 CENT SULLANA EN PIURA / SULLANA / SULLANA
---	EMPRESA CONSTRUCTORA Y DE SERVICIOS GENERALES FEBO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	20525875572	CAL.GALVEZ NRO. 418A(A 2 CUADRAS DE LA PLAZA DE ARMAS) PIURA / SULLANA / SULLANA

—	CONSTRUCTORA E.M.C. EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	20525217346	CAL.SAN MARTIN NRO. 378 EN PIURA / SULLANA / SULLANA
—	NEGOCIOS Y SERVICIOS GENERALES LA RUMA SR. CAUTIVO S.C.R.L	20526242581	CAL.SAN MATEO NRO. 561 URB. URB. P. SANTA ROSA (1 CDRA. ANTES DEL COLEGIO CHANEL)
—	DELMORGA S.A.C	20526527586	CAL.SANTA MONICA NRO. 501 A.H. SANCHEZ CERRO REFERENCIA (FRENTE AL PARQUE BOSNIA)
—	EFE Y EFE SERVICIOS GENERALES S.R.L.	20526420510	CAL.SANTA CATALINA NRO. 801 A.H. LUIS MIGUEL SANCHEZ CERRO
—	BETANIA E.I.R.L.	20525604625	CAL.SALAVERRY NRO. 465 (A DOS CDRAS DE PLAZA DE ARMAS DE SULLANA) - PIURA / SULLANA / SULLANA
—	ABI CONSTRUCTORES GENERALES S.A.C	20526463162	AV. MARCELINO CHAMPAGNAT NRO. 497 A.H. LUIS MIGUEL SANCHEZ CERRO REFERENCIA (FRENTE A FERRETODO DEL CHIRA SAC)
—	LOS PILARES DEL CHIRA E.I.R.L.	20526246901	CAL.SEIS 351 2DO PISO MZA. 48 LOTE. 12-1 CENTRO SULLANA (ESPALDAS DEL ESTADIO CAMPEONES DEL 36)
—	CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES J-C-J S.R.L.	20525239315	CAR.SULLANA-TAMBOGRANDE NRO. 740 A.H. EL OBRERO (ESTACION DE SERVICIOS CIENEGUILLO)
—	CONTRATISTAS GENERALES GÉNESIS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - CONTRATISTAS GENERAL	20525501656	MAX FRÍAS RENTERÍA 876 A ESPALDAS DE LA COMISARIA DE SULLANA 20100 SULLANA PERÚ
—	CK CONSTRUCTORES S.A.C.	20526390696	TV PAITA NRO. 1430 CERCADO URBANO SULLANA (ATRAS DE LA COMISARIA DE SULLANA)
—	BUSMICON S.A.C.	20526662017	AV. JOSE DE LAMA NRO. 856 (2DO Y 4TO PISO.9 A 1PM Y 4 A 7PM)
—	MASEC INVERSIONES Y SERVICIOS E.I.R.L - SULLANA	20526136129	AV. PANAMERICANA NRO. 990 URB. SANTA ROSA (FRENTE AL EX TECNILLANTAS)

### **4.3 Criterios de inclusión y exclusión**

#### **4.3.1 Inclusión**

Para la variable gestión de calidad, se han considerado a los gerentes de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, que tengan RUC y estén formalizadas.

Para la variable competitividad, en lo interno: se han considerado a los gerentes de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, que tengan RUC y estén formalizadas. Asimismo en lo externo: se han considerado a los clientes que prestan servicios a las constructoras de la ciudad de Sullana de ambos sexos, con un rango de edad entre 18 a 70 años, que se muestren participes de colaborar en dicha investigación.

#### **4.3.2 Exclusión**

Para la variable gestión de calidad, se excluye a los gerentes de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana que no dispongan de RUC o que no estén formalizadas.

Para la variable competitividad, en lo interno: se excluye al gerente de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana que no dispongan de RUC o que no estén formalizadas. Asimismo en lo externo: se excluye a clientes menores de edad, y aquellos que no tengan voluntad de brindar información. También se excluye a familiares en calidad de clientes.

### **4.4 Definición y operacionalización de variables e indicadores. (Matriz de operacionalización de variables)**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	SUB DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		INSTRUMENTO	
G E S T I O N D E C A L	La gestión de calidad, es el grado de satisfacción que ofrecen las características del producto o servicio con relación a las exigencias, requisitos o necesidades del cliente, asimismo es una función directiva o estructura que se desarrolla a través de cuatro procesos como son planificación, organización, control y mejora es así que se planifica el futuro, implanta los sistemas y controla los resultados de la función con vistas a su mejora permanente, logrando crear un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado. <b>Varo (1994)</b>	Elementos del proceso administrativo	Planificación de la calidad	Objetivos	¿Considera que la empresa tiene definido objetivos claros y acorde con las políticas fijadas?	SI	NO	C  U  E  S  T  I  O  N	
				Políticas	¿Considera que la empresa cuenta con políticas basándose al servicio que presta?	SI	NO		
			Organización de la calidad	Estructura organizacional	¿Considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta?	SI	NO		
			Dirección de la calidad	Liderazgo	¿Considera que la empresa maneja un buen liderazgo en equipo?	SI	NO		
				Comunicación	¿Considera que la empresa ejerce una buena comunicación?	SI	NO		
			Control de la calidad	Inspección	¿Considera que la empresa desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control detectando los vacíos que hay por medio de la inspección?	SI	NO		
				Medidas correctivas	¿Cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas para el logro de sus objetivos?	SI	NO		
		Sistema de calidad		¿Considera que la empresa dispone de un diseño de sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio?	SI	NO			
		Estructura de la gestión de calidad	Garantía	Grado de calidad		¿Considera que se garantiza un buen grado de calidad en el proceso del servicio para satisfacer las necesidades del cliente?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	N  A  R
						¿Considera que se preocupan por mejorar el servicio?	SI	NO	
						¿Considera que en el trabajo realizado se enfoca y se refleja la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	SI	NO	
						¿Considera que el servicio que ofrece es confiable y seguro?	SI	NO	
			Programación	Proceso		¿Considera que se realiza previamente una programación de su servicio en busca de un proceso en el	SI	NO	

<b>I D A D</b>					cual se desarrolle una buena de gestión calidad?			<b>I O</b>
			Verificación	Supervisión	¿Considera que se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio?	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	



VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN			INTRUMENTO	
C O M P E T I T I V I D A	<p>“La competitividad implica elementos de productividad, eficiencia y rentabilidad, pero no constituye un fin ni un objetivo en sí misma. Es un medio poderoso para alcanzar mejores niveles de vida y un mayor bienestar social una herramienta para el logro de objetivos. Al aumentar la productividad y la eficiencia en el contexto de la especialización internacional, la competitividad tanto interna como externa brinda a nivel mundial la base para incrementar los ingresos de las personas sin generar inflación. Debe considerarse la competitividad como un medio básico de mejorar.</p> <p><b>Cárdenas (S.a)</b></p>	Competitividad interna	Personal	Capacitación	¿Se Capacita a su personal continuamente para que de esa manera asuma con eficiencia su labor?	SI		NO	C  U  E  S  T  I  O  N	
				Motivación	¿Considera usted que es importante que el propietario de la empresa motive a su personal para lograr un buen servicio?	SI		NO		
				Calidad	¿Percibe si la empresa cuenta con un personal calificado?	SI		NO		
			Materiales	Calidad	¿Considera que se utilizan materiales de buena calidad?	SI		NO		
			Trabajo en equipo	Resultados	¿Usted cree que contribuyen los resultados del trabajo en equipo al logro de los objetivos empresariales?	SI		NO		
			Toma de decisiones	Importancia	¿Considera que una buena toma de decisiones es importante para el desarrollo de su negocio?	SI		NO		
			Tecnología	Importancia	¿Creé que es importante la tecnología para que la empresa sea competitiva?	SI		NO		
					Nivel	¿Cómo considera que es la tecnología para que la realización del servicio sea adecuado?	BUENA	REGULAR	MALA	
			Logros	Sector	¿Cuántos logros percibe usted que ha alcanzado la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece?	TODOS	ALGUNOS	POCOS		
			Nivel	Competitividad	¿En qué nivel de competitividad considera que se encuentra la empresa en el mercado en el que se desarrolla?	A L T O	ME D I O	B A J O		
					¿Sabe el significado de competitividad?	SI		NO		
					¿Considera Usted que la Mype a la que presta servicios es competitiva?	SI		NO		

A  D		Competitividad externa	Factores	Externos	¿Cree usted que el PBI y la inflación son unos de los factores externos claves de competitividad en la empresa?	SI		NO	A  R  I  O
			Estrategia	Diferenciación	¿Cuál es la estrategia que usted percibe en la que se diferencia el servicio de la competencia?	PRECIO	CALIDAD	DISEÑO	
			Amenazas	Impacto	¿Ha percibido alguna amenaza que haya provocado un severo impacto a la empresa?	SI		NO	
			Oportunidades	Cambio	¿Ha percibido usted oportunidades que ha llevado a la empresa a un cambio significativo?	SI		NO	

## **4.5. Técnicas e instrumentos**

### **4.5.1 Técnicas:**

Gil (2016) indica que el concepto de técnicas de recogida de información engloba todos los medios técnicos que se utilizan para registrar la recolección de datos para una investigación. Es así que en el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos.

### **4.5.2 Instrumento:**

Para Gil, (2016) los instrumentos son objetos con entidad independiente y externa y los recursos medios utilizados para obtener y registrar la información, por ejemplo utilizando como técnica la encuesta, podemos manejar como instrumento un cuestionario cerrado, empleando como recurso el ordenador. Por lo tanto el instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario, el cual fue dirigido a los gerentes y/o propietarios y clientes de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana el cual consta de 30 preguntas cerradas.

## **4.6 Plan de análisis**

Según Alarcón & Gutiérrez ( s.f) en “el plan de análisis se detalla, las medidas de resumen de las variables y cómo serán presentadas indicando los modelos y técnicas, también se describe brevemente el software que será utilizado y la utilización de técnicas estadísticas” (p.1).

Para poder determinar las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2016, se hizo la aplicación de la técnicas e instrumento que fue una encuesta y un cuestionario a la población en estudio para la recolección de datos, después se ingresó dichos datos de las encuestas en el programa de Microsoft Excel 2013 para la tabulación e interpretación de los resultados, asimismo se revisó el cuestionario usando el programa SPSS que fue validado por un estadístico para dar conclusiones objetivas .

#### 4.7 Matriz de consistencia.

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO	TECNICA	
Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana año 2018	¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana año 2018?	G E N E R A L	Determinar las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana año 2018.	<b>Variable independiente:</b> Gestión de calidad.	<b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo  <b>Nivel de investigación:</b> Cuantitativo.  <b>Universo y población:</b> <b>Población 1:</b> para la variable gestión de calidad fueron los gerentes de 30 Mype-finita. <b>Población 2:</b> para la variable competitividad interno: fueron los Gerentes de 30 Mype-finita y Externo fueron los Clientes-infinita.  <b>Muestra:</b> para la variable gestión de calidad se tomó una muestra de 30 Gerentes, para la variable competitividad interno: se tomó una muestra de 30 Gerentes y externo: se tomó una muestra de 384 clientes.	C  U  E  S  T  I  O  N  A  R  I  O	E  N  C  U  S  T  A
			Determinar los elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018.				
		Determinar las características de la estructura de la Gestión de Calidad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana año 2018.					
		Determinar las características de la competitividad interna de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana año 2018.					
		Determinar las características de la competitividad externa de las Mype Constructoras de la ciudad de Sullana año 2018.					

#### **4.8. Principios éticos:**

Código de la Etica para la Investigación. ( 2016) señala que este presente codigo de etica para la investigación tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad.

Los Principios Éticos que se tienen en cuenta para la investigación son los siguientes:

**Protección a las personas:** Las personas que brindaron información siendo el fin para llevar a cabo la investigación tienen el cierto grado de protección, respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**Justicia:** Se tomaron las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. Además se trató equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**Consentimiento informado y expreso:** En esta investigación se contó con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V RESULTADOS

### 5.1. Interpretación de resultados.

#### 5.1.1 Respecto a la Gestión de calidad.

*Tabla N° 1*

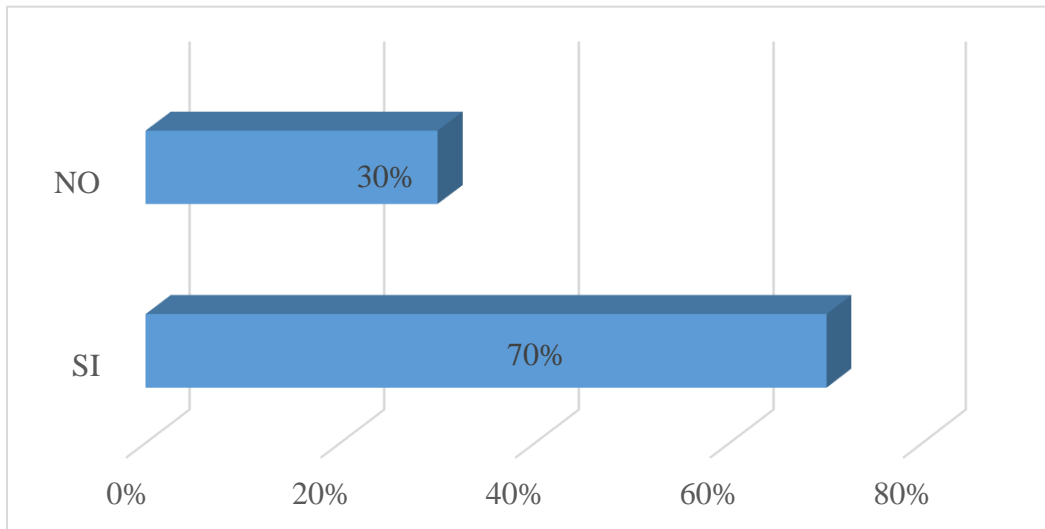
#### *Definición de objetivos*

*¿Considera que la empresa tiene definido objetivos claros y acorde con las políticas fijadas?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	21	70%
NO	9	30%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



*Figura 1 Gráfico sobre Definición de objetivos*

#### **Interpretación:**

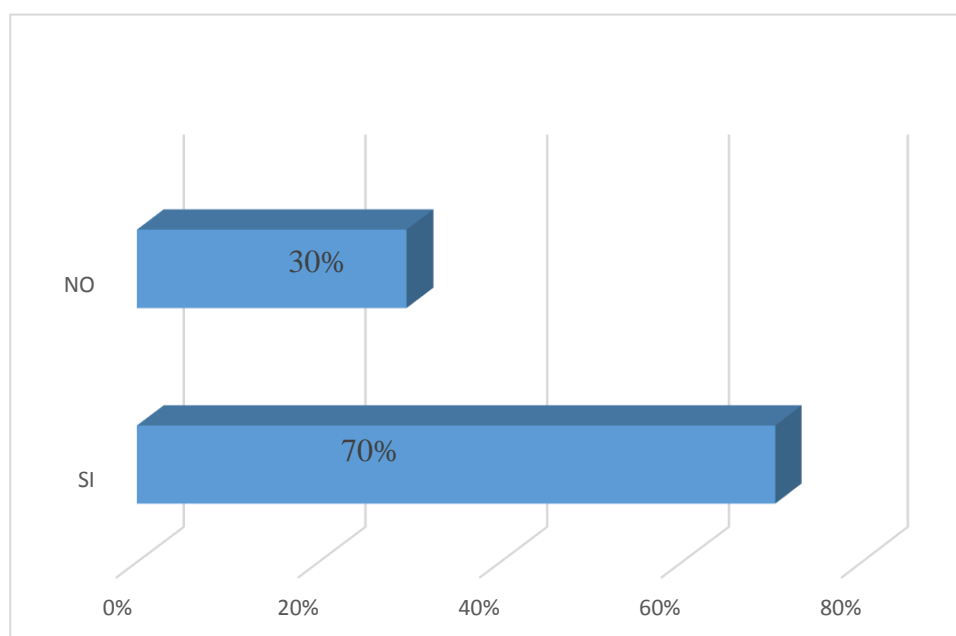
En la Tabla N° 1 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 70% considera que la empresa tiene definido objetivos claros y acorde con las políticas fijadas, mientras que el 30% no lo considera.

**Tabla N • 2**  
**Políticas de calidad**

¿Considera que la empresa cuenta con políticas de calidad basándose al servicio que presta?		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	21	70%
NO	9	30%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 2 Gráfico sobre Políticas de calidad**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 2 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 70% Considera que la empresa cuenta con políticas de calidad basándose al servicio que presta, mientras que el 30% no lo consideran.

**Tabla N ° 3**

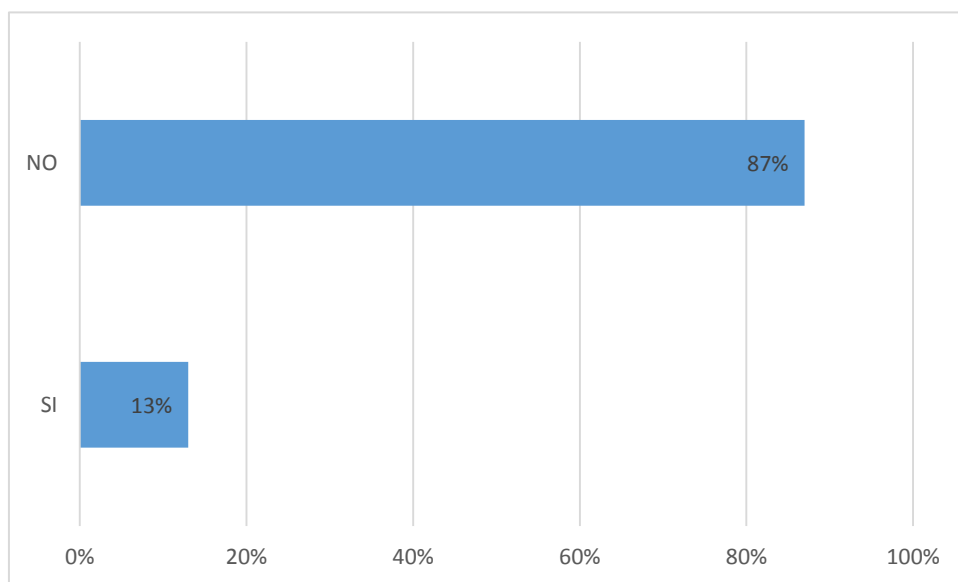
***Estructura Organizacional***

*¿Considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	4	13%
NO	26	87%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



***Figura 3 Gráfico sobre Estructura Organizacional***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 3 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 13% considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta, mientras el 87% no lo considera.



**Tabla N° 4**

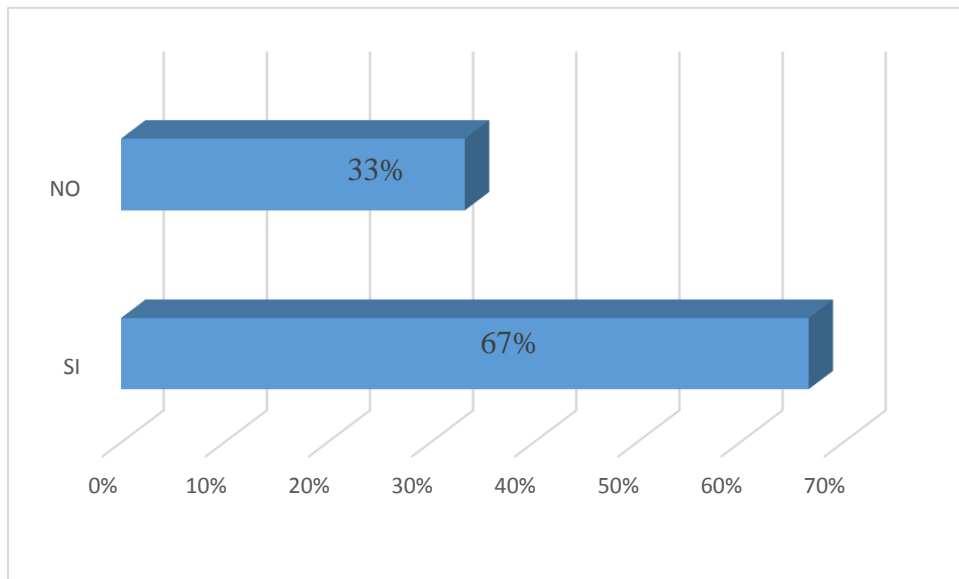
**Liderazgo en equipo**

*¿Considera que la empresa maneja un buen liderazgo en equipo?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	20	67%
NO	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



**Figura 4 Gráfico sobre Liderazgo en equipo.**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 4 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el % 67 les considera que la empresa maneja un buen liderazgo en equipo, mientras que el 33% no lo considera.

**Tabla N ° 5**

**Buena Comunicación**

---

*¿Considera que la empresa ejerce una buena comunicación?*

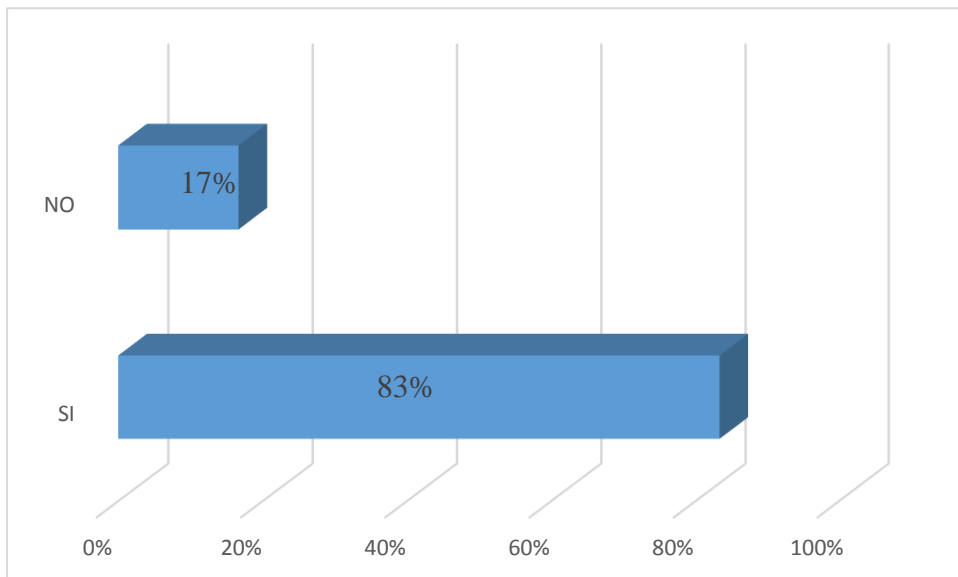
---

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	25	83%
NO	5	17%
TOTAL	30	100%

---

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 5 Gráfico sobre Buena comunicación**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 5 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 83% considera que la empresa ejerce una buena comunicación, mientras que el 17% no lo considera.

**Tabla N • 6**

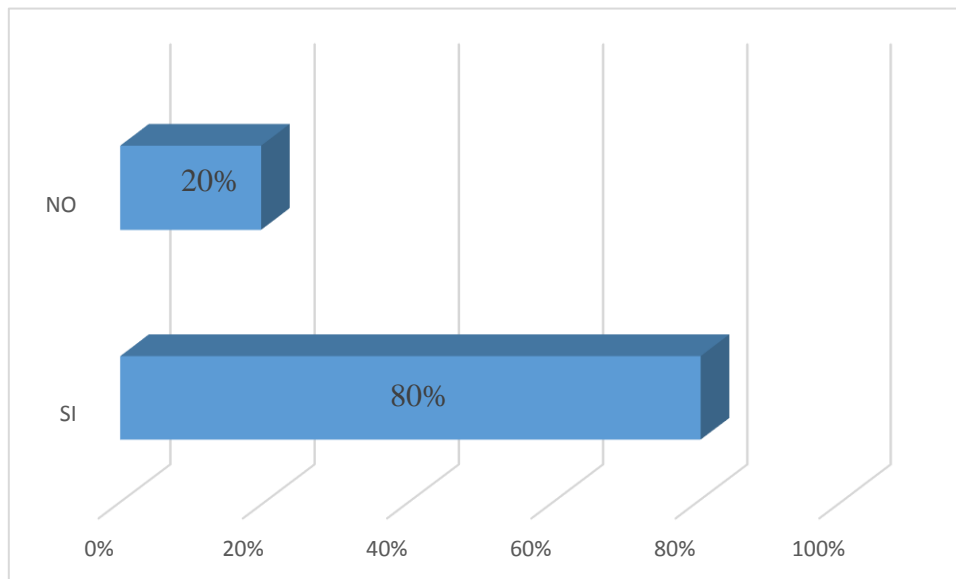
***Etapas para el proceso de inspección***

*¿Considera que la empresa desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control detectando los vacíos que hay por medio de la inspección?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	24	80%
NO	6	20%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



***Figura 6 Gráfico sobre Etapas para el proceso de inspección***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 6 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 80% considera que la empresa desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control detectando los vacíos que hay por medio de la inspección, mientras que el 20% no lo considera.

**Tabla N • 7**

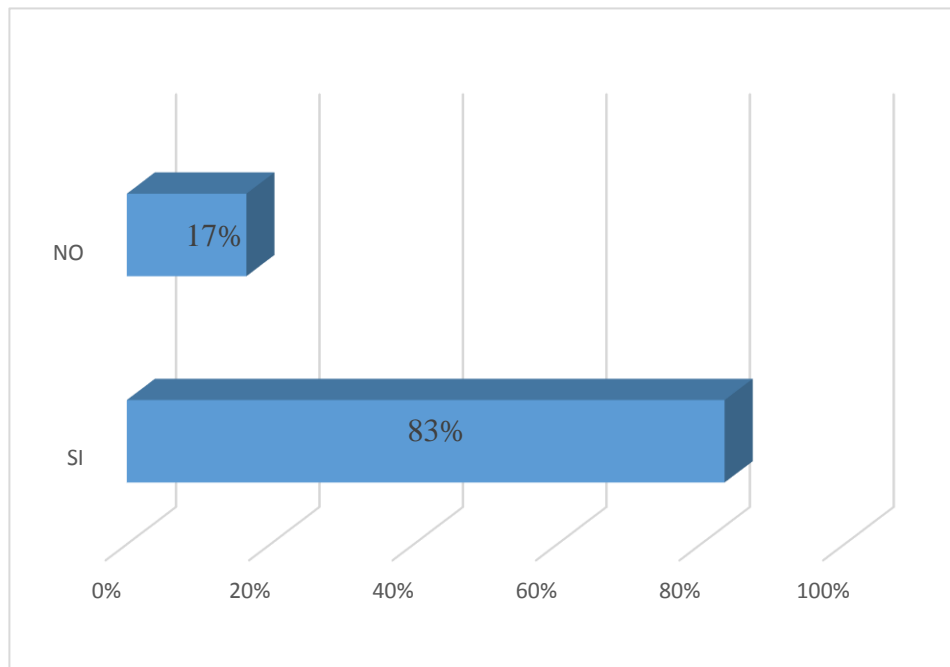
**Medidas Correctivas**

*¿Cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas para el logro de sus objetivos?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	25	83%
NO	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 7 Gráfico sobre Medidas Correctivas**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 7 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 83% cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas para el logro de sus objetivos, mientras que el 17% no lo cree.

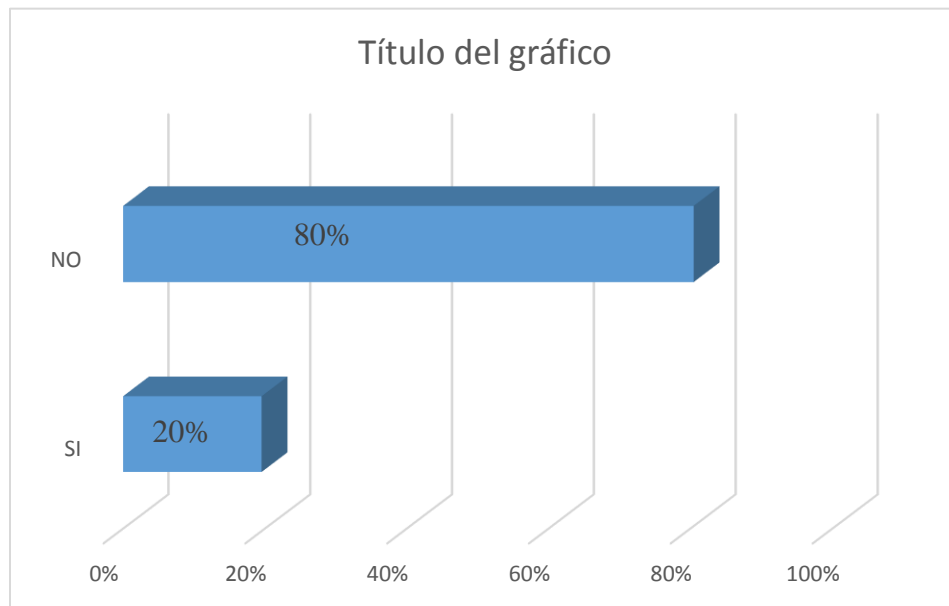
**Tabla N° 8**

**Sistema innovador**

<i>¿Considera que la empresa dispone de un diseño de sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio?</i>		
DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	6	20%
NO	24	80%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 8 Gráfico sobre Sistema innovador**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 8 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 20% si consideran que la empresa dispone de un diseño de sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio, mientras que el 80% no lo considera.

**Tabla N° 9**

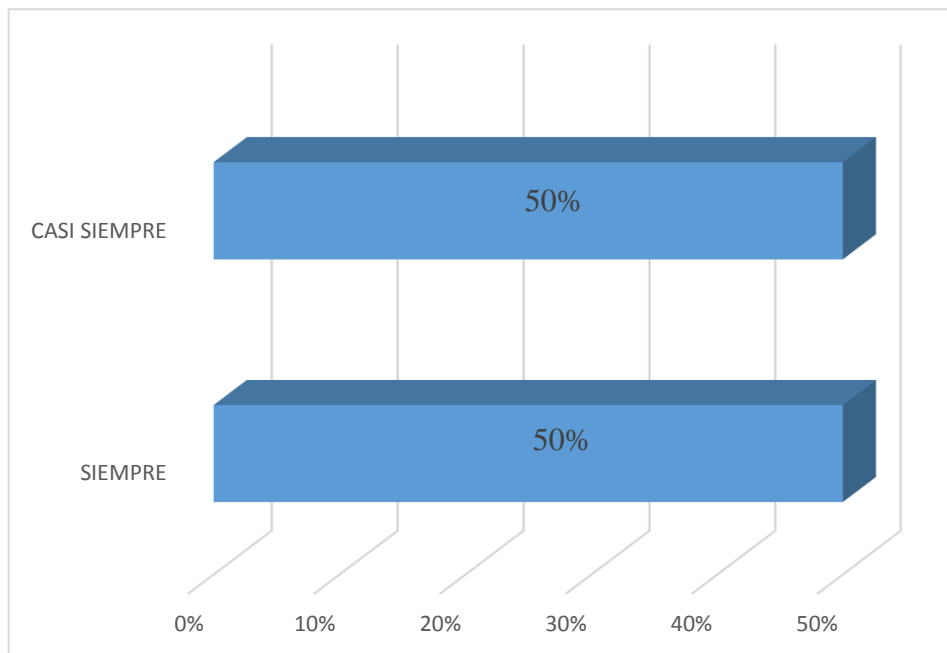
***El grado de Calidad del Servicio***

*¿Considera que se garantiza un buen grado calidad del servicio para satisfacer las necesidades del cliente?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	50%
CASI SIEMPRE	15	50%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



***Figura 9 Gráfico sobre El grado de Calidad del Servicio***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 9 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 50% considera que siempre se garantiza un buen grado calidad del servicio para satisfacer las necesidades del cliente mientras que el 50% casi siempre no lo considera.

**Tabla N° 10**

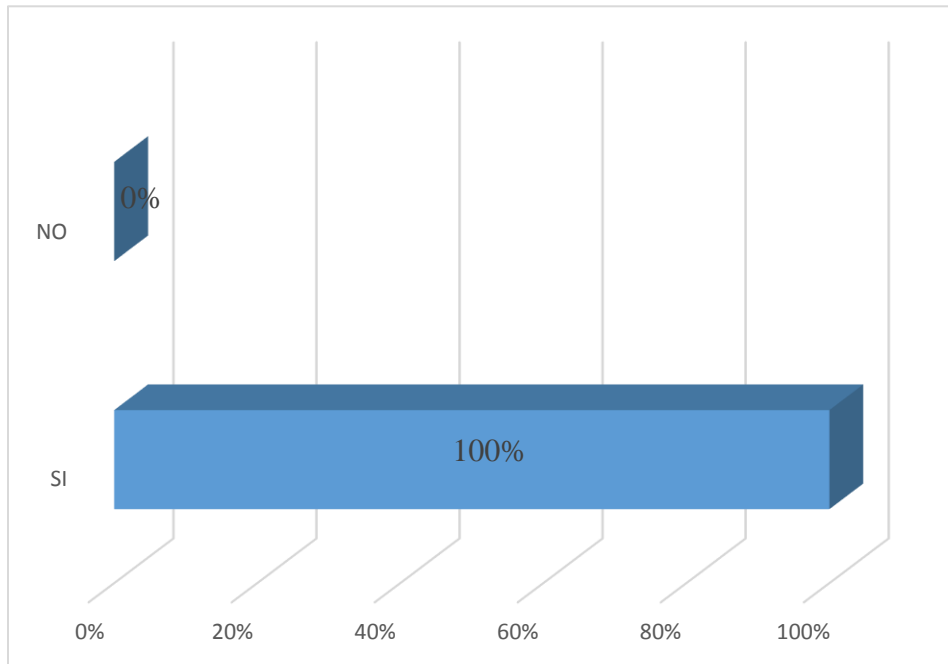
**Preocupación por el Servicio**

*¿Considera que se preocupan por mejorar el servicio?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 10 Gráfico sobre Preocupación por el Servicio**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 10 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 100% si consideran que se preocupan por mejorar el servicio.

**Tabla N° 11**

**Satisfacción por el Servicio brindado**

---

*¿Considera que en el trabajo realizado se enfoca y se refleja la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?*

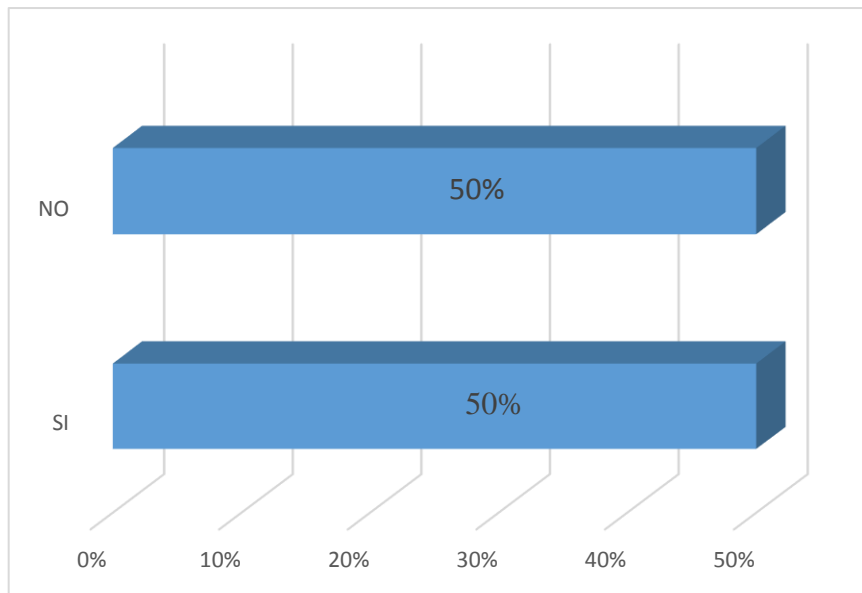
---

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	15	50%
NO	15	50%
TOTAL	30	100%

---

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 11 Gráfico sobre Satisfacción por el Servicio brindado**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 11 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 50% considera que en el trabajo realizado se enfoca y se refleja la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente mientras que el 50% no lo considera.



**Tabla N • 12**

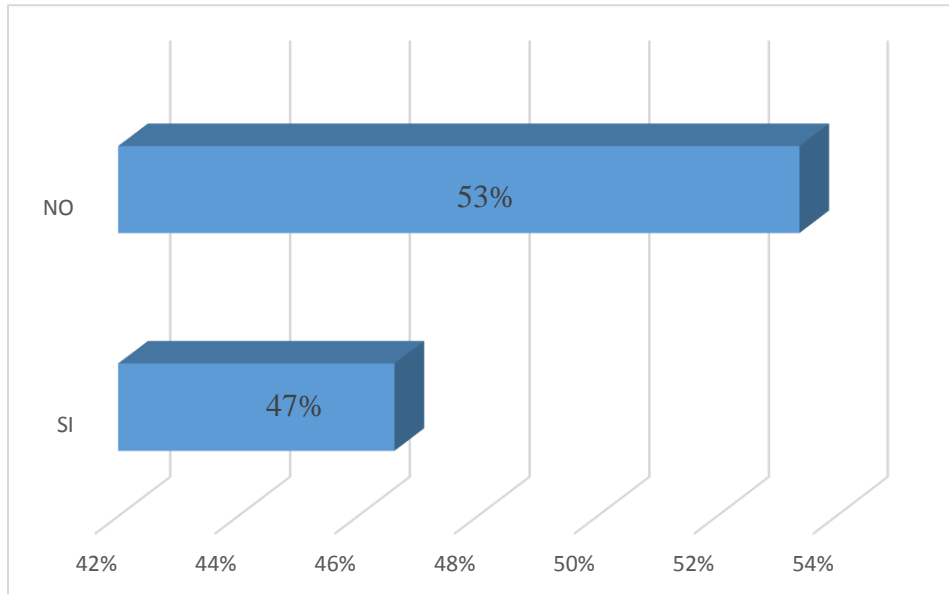
**Confiabilidad y Seguridad del Servicio**

*¿Considera que el servicio que ofrece es confiable y seguro?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	14	47%
NO	16	53%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 12 Confiabilidad y Seguridad del Servicio**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 12 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 47% consideran que se ofrece un servicio confiable y seguro mientras que el 53% no lo considera.

**Tabla N • 13**

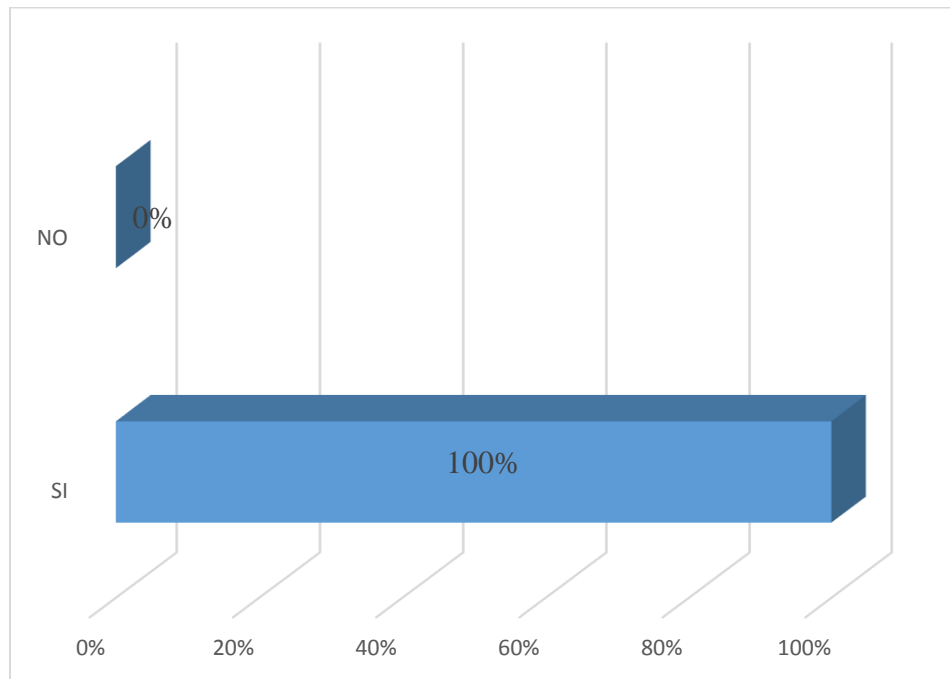
**Planificación del Servicio**

*¿Considera que se realiza una previa programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 13 Gráfico sobre Planificación del Servicio**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 13 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 100% considera que se realiza una previa planificación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad.

**Tabla N • 14**

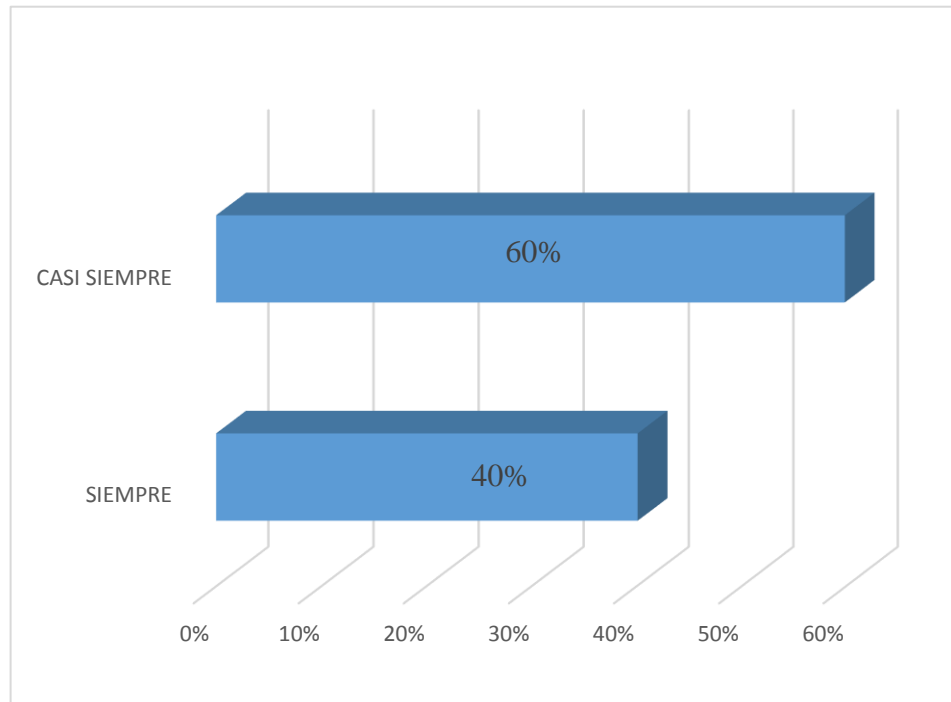
***Supervisión del Personal***

*¿Considera que se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SIEMPRE	12	40%
CASI SIEMPRE	18	60%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



***Figura 14 Gráfico sobre Supervisión del Personal***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 10 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 40% considera que siempre supervisan al personal durante el término de la realización del servicio mientras que el 60% considera que casi siempre los supervisan.

### 5.1.2 Respecto a la Competitividad.

*Tabla N° 15*

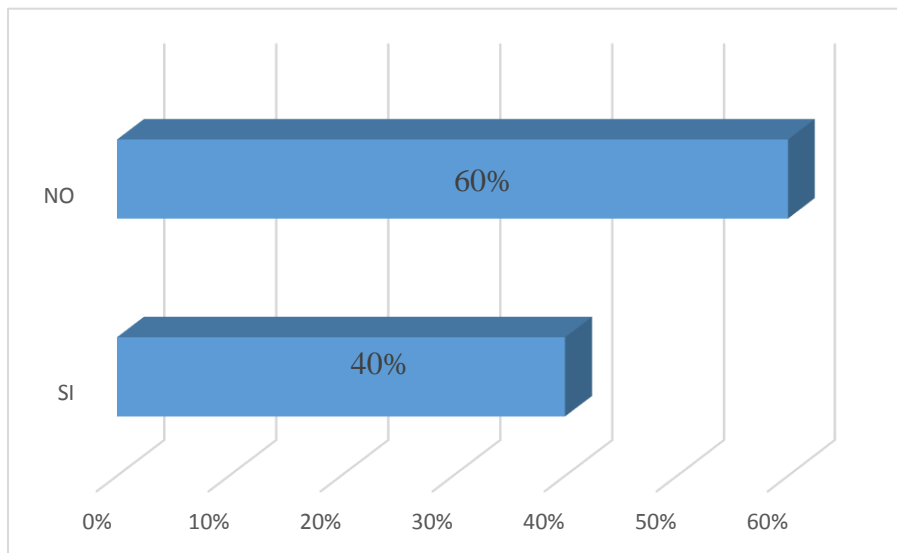
#### *Capacitación del Personal*

*¿Se Capacita al personal continuamente para que de esa manera asuma con eficiencia su labor?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	12	40%
NO	18	60%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



*Figura 15 Gráfico sobre Capacitación del Personal*

#### **Interpretación:**

En la Tabla N° 15 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 40 % si capacita al personal continuamente para que de esa manera asuma con eficiencia su labor mientras que el 60 % no los capacitan.

**Tabla N • 16**

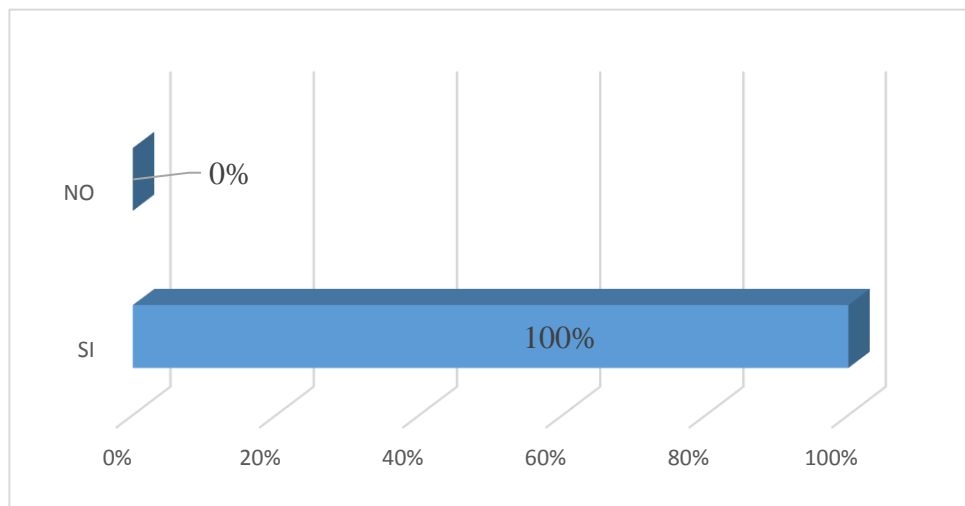
**Motivación del Personal**

*¿Cómo Propietario considera que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



**Figura 16 Gráfico sobre Motivación del Personal**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 16 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 100% consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio.

**Tabla N • 17**

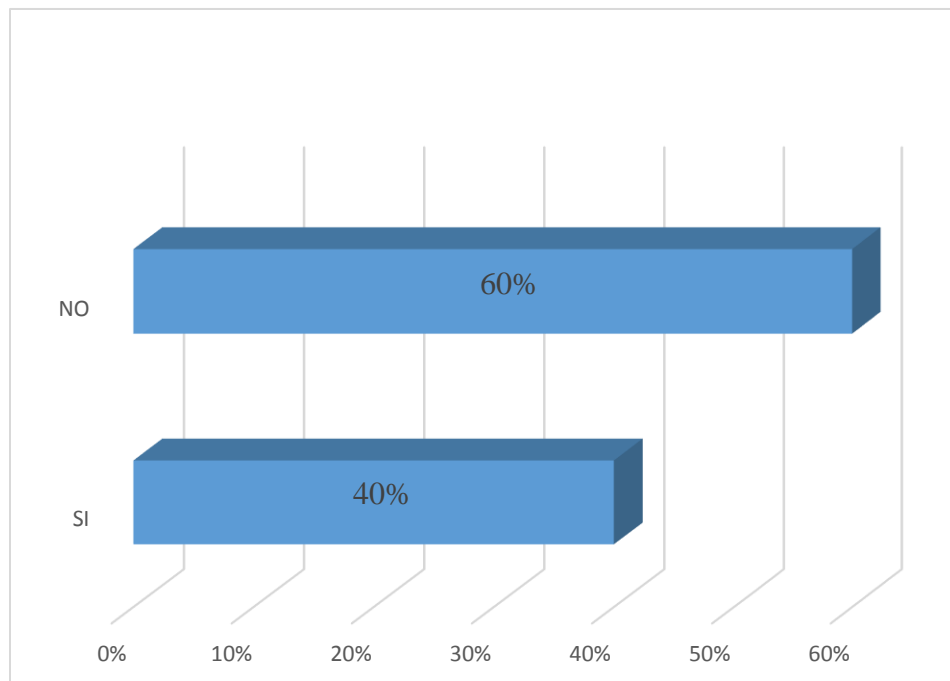
**Personal Calificado**

*¿Considera que la empresa cuenta con un personal calificado?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	12	40 %
NO	18	60 %
TOTAL	30	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 17 Grafico sobre Personal Calificado**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 17 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados, el 40 % si considera que la empresa cuenta con un personal calificado mientras que el 60 % no lo considera.

**Tabla N° 18**

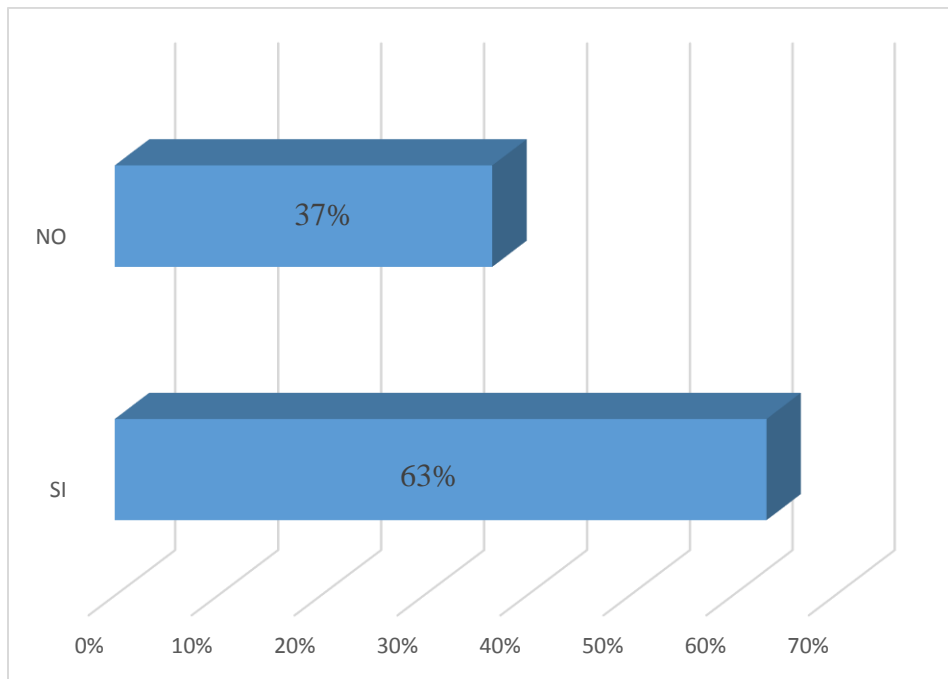
**Materiales de Calidad**

¿Considera que se utilizan materiales de buena calidad?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	19	63%
NO	11	37%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



**Figura 18 Gráfica sobre Materiales de Calidad**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 18 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 63% si considera que se utilizan materiales de buena calidad mientras que el 37% no consideran que se utilizan.

**Tabla N • 19**

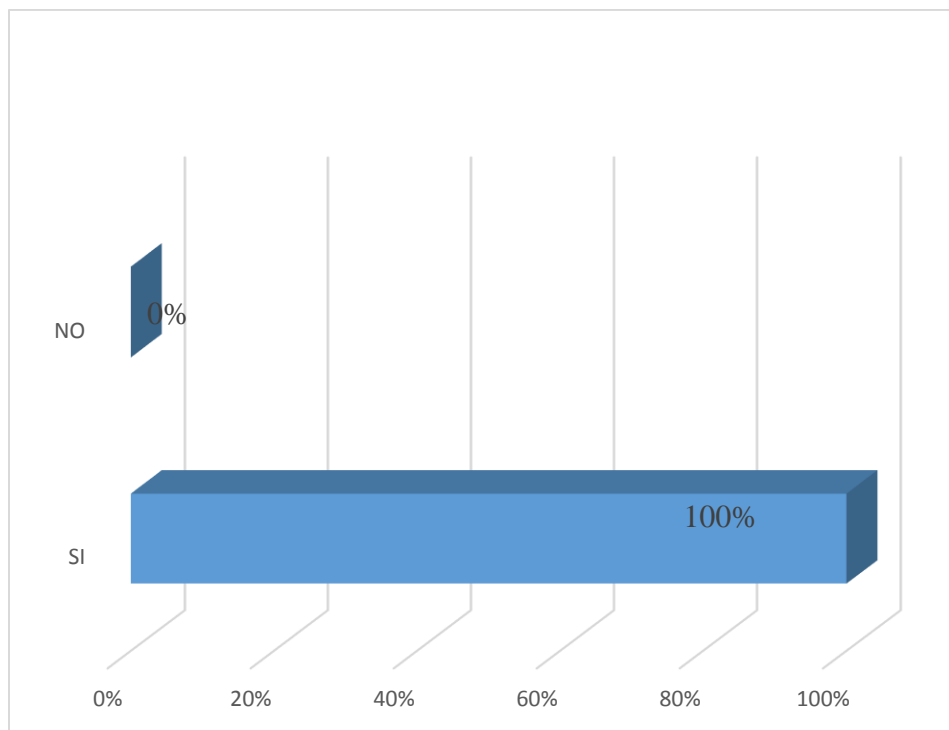
**Resultados del Trabajo en Equipo**

*¿Cree que contribuyen los resultados del trabajo en equipo al logro de los objetivos empresariales?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



**Figura 19 Gráfica sobre Resultados del Trabajo en Equipo**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 19 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 100 % si creen que contribuyen los resultados en equipo al logro de los objetivos empresariales.



**Tabla N • 20**

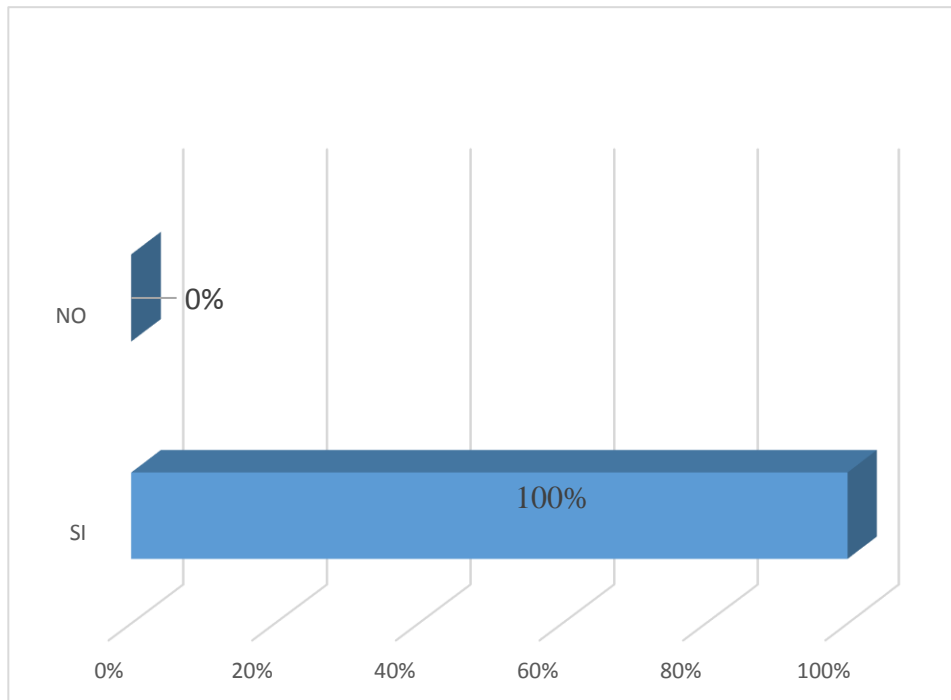
**Toma de Decisiones**

*¿Considera que una buena toma de decisiones es importante para el desarrollo de su negocio?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 20 Gráfica sobre Toma de Decisiones**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 20 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 100% considera que una buena toma de decisiones es importante para el desarrollo de su negocio.

**Tabla N° 21**

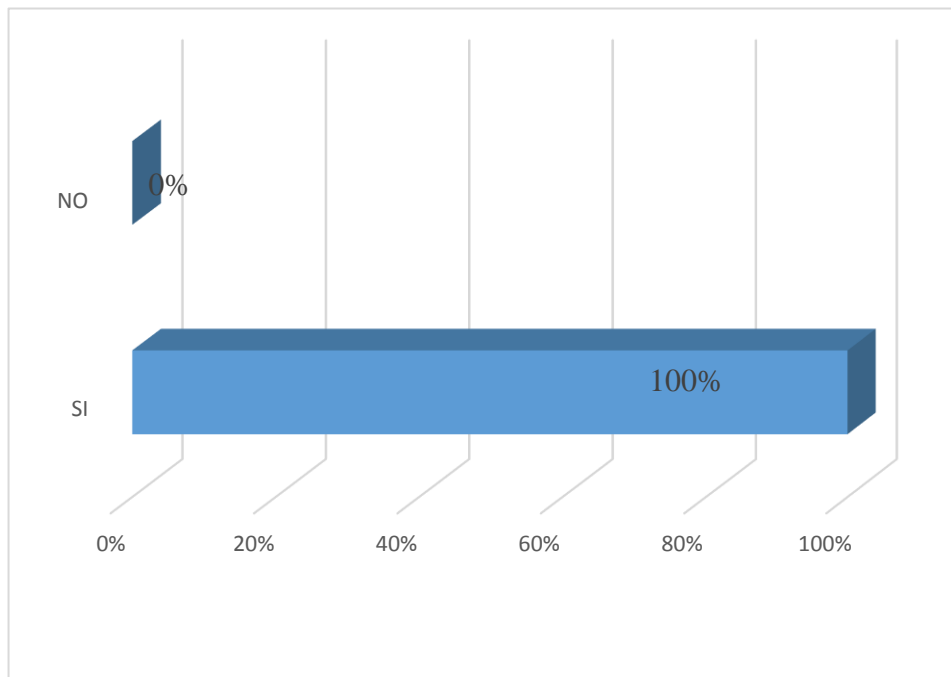
**Tecnología**

*¿Creé que es importante la tecnología para que la empresa sea competitiva?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	30	100%
NO	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 21** Gráfico sobre Tecnología

**Interpretación:**

En la Tabla N° 21 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 100% creen que es importante la tecnología para ser competitivos.

**Tabla N ° 22**

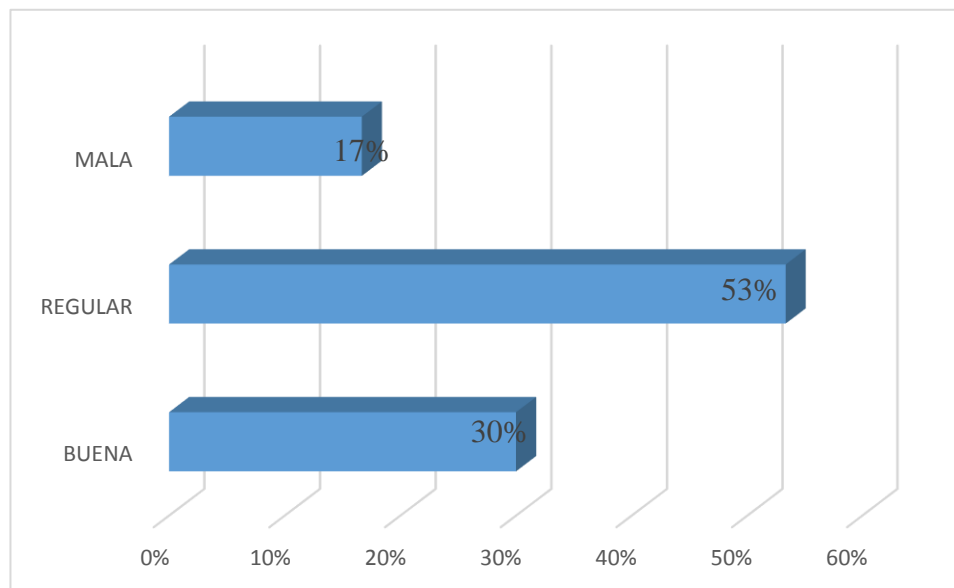
***Tecnología para realizar un Servicio adecuado***

*¿Cómo considera que es la tecnología para que la realización del servicio sea adecuado?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
BUENA	9	30%
REGULAR	16	53%
MALA	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Gerentes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



***Figura 22 Gráfico sobre Tecnología para realizar un Servicio adecuado***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 22 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Gerentes encuestados el 30% considera que la tecnología para la realización del servicio es buena, el 53% la consideran regular el y el 17% considera que es mala.

**Tabla N° 23**

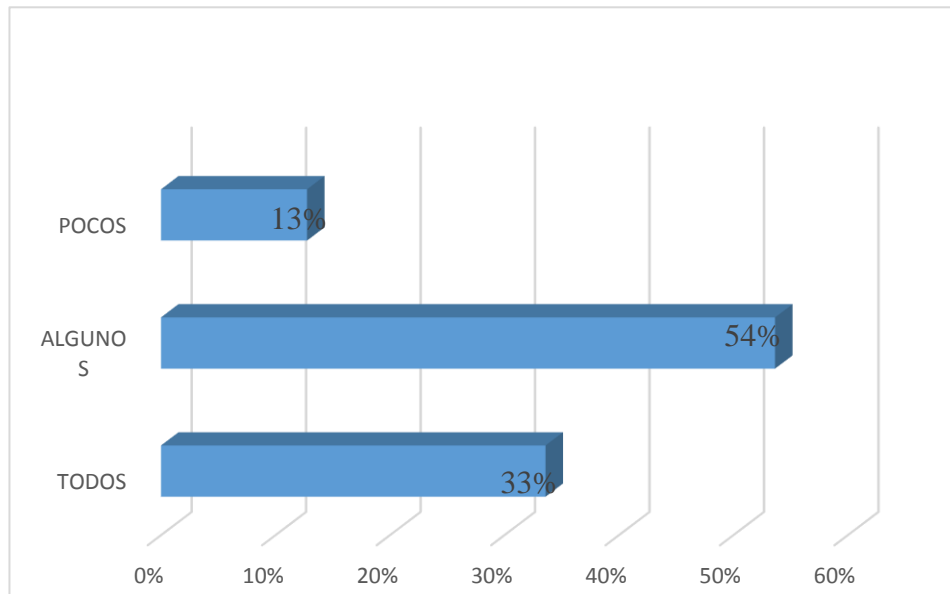
**Logros Alcanzados**

*¿Cuántos logros percibe usted que ha alcanzado la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
TODOS	129	33%
ALGUNOS	206	54%
POCOS	49	13%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 23 Gráfico sobre Logros Alcanzados**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 23 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Clientes encuestados el 33 % perciben ha alcanzado todos los logros de la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece, el 54% ha alcanzado algunos, mientras que el 13% ha alcanzado pocos de sus logros.

**Tabla N • 24**

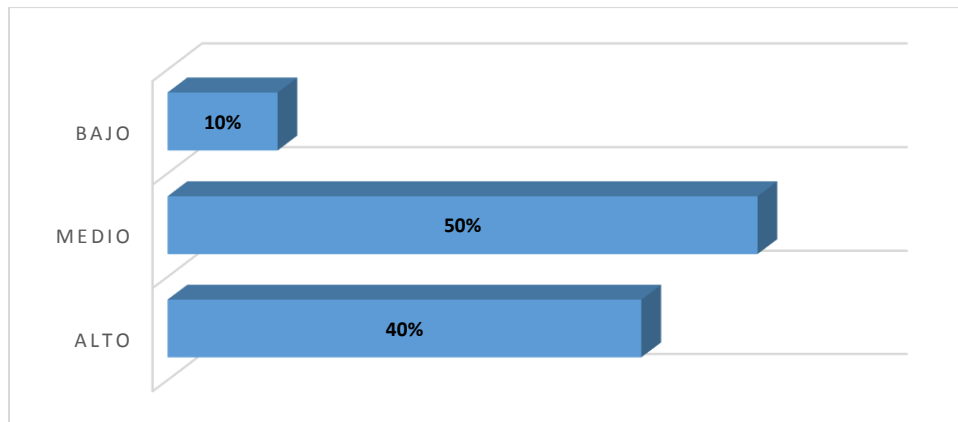
***Nivel de Competitividad***

*¿En qué nivel de competitividad percibe que se encuentra la empresa en el mercado en el que se desarrolla?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
ALTO	155	40%
MEDIO	193	50%
BAJO	36	10%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



***Figura 24 Gráfico sobre Nivel de Competitividad***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 24 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Clientes encuestados, el 40% percibe que se encuentran en el nivel alto, en el mercado en el que se desarrolla, el 50 % se encuentra en el nivel medio, mientras que el 10% percibe que se encuentra en el nivel bajo.

**Tabla N ° 25**

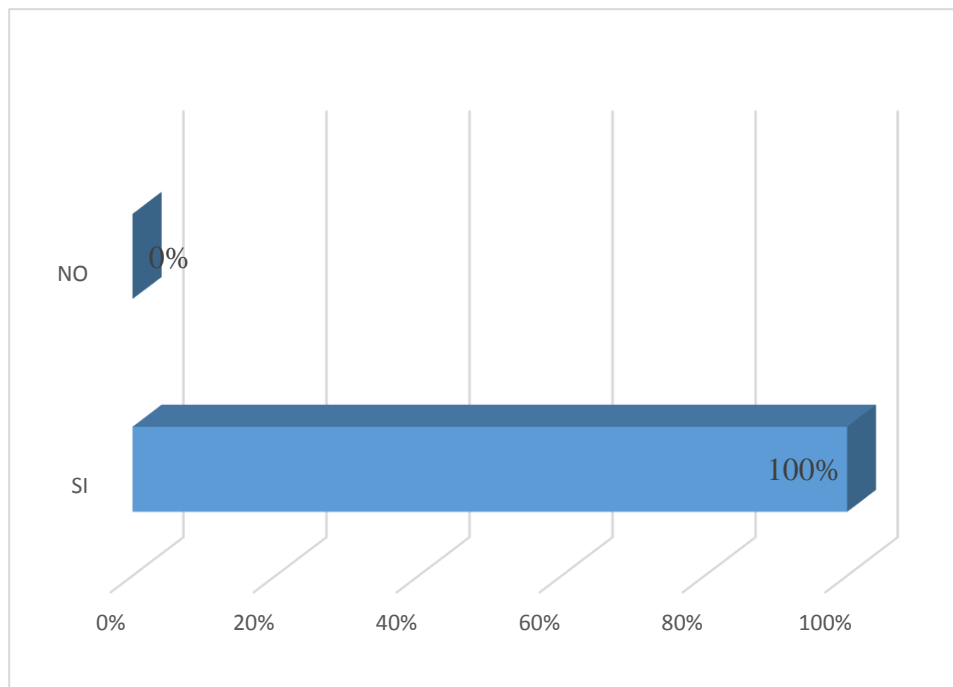
**Significado de Competitividad**

*¿Sabe el significado de competitividad?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	384	100%
NO	0	0%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de las Mype en estudio.

Elaboración propia



**Figura 25 Gráfico sobre Significado de Competitividad**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 25 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Clientes encuestados, el 100% si saben el significado de competitividad.

**Tabla N° 26**

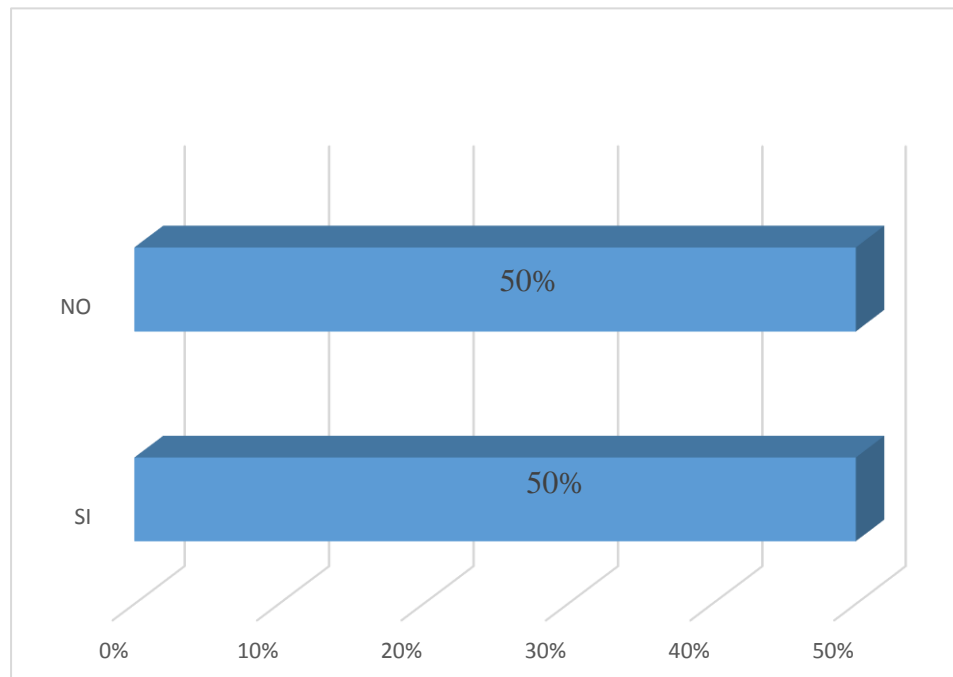
**Competitividad de la Mype**

*¿Considera Usted que la Mype a la que presta servicios es competitiva?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	192	50%
NO	192	50%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



**Figura 26 Gráfico sobre Competitividad de la Mype**

**Interpretación:**

En la Tabla N° 26 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Clientes encuestados, el 50% si consideran que a la Mype a la que prestan servicios es competitiva, mientras que el 50% no lo consideran.

**Tabla N° 27**

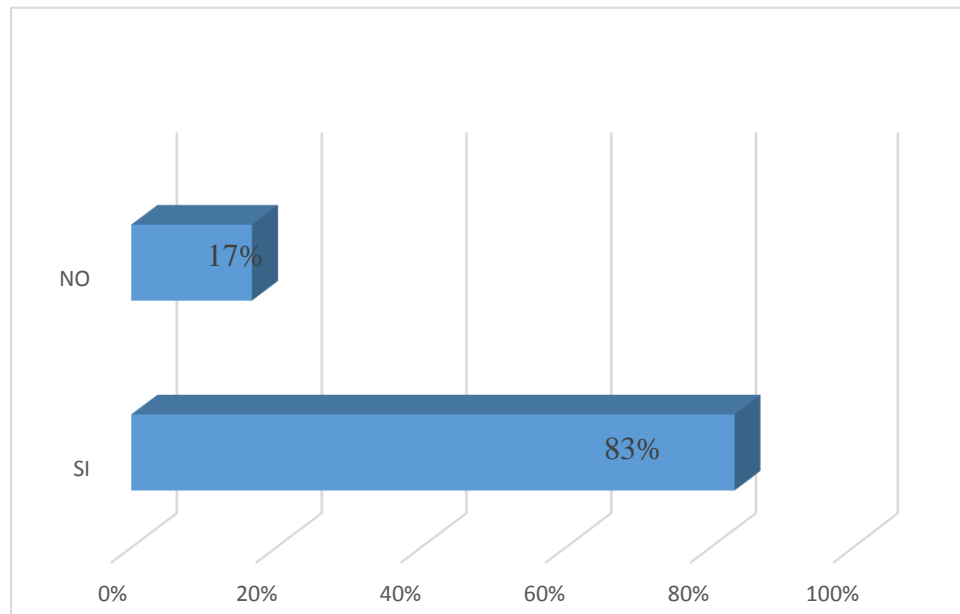
***PBI y la Inflación en las empresas.***

*¿Cree usted que el PBI y la inflación son unos de los factores externos claves de competitividad en las empresas?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	320	83%
NO	64	17%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



***Figura 27 Gráfico sobre PBI y la Inflación en las empresas.***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 27 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Clientes encuestados, el 83 % si creen que el PBI y la inflación son unos de los factores externos claves de competitividad en las empresas mientras que el 17 % no lo creen.



**Tabla N° 28**

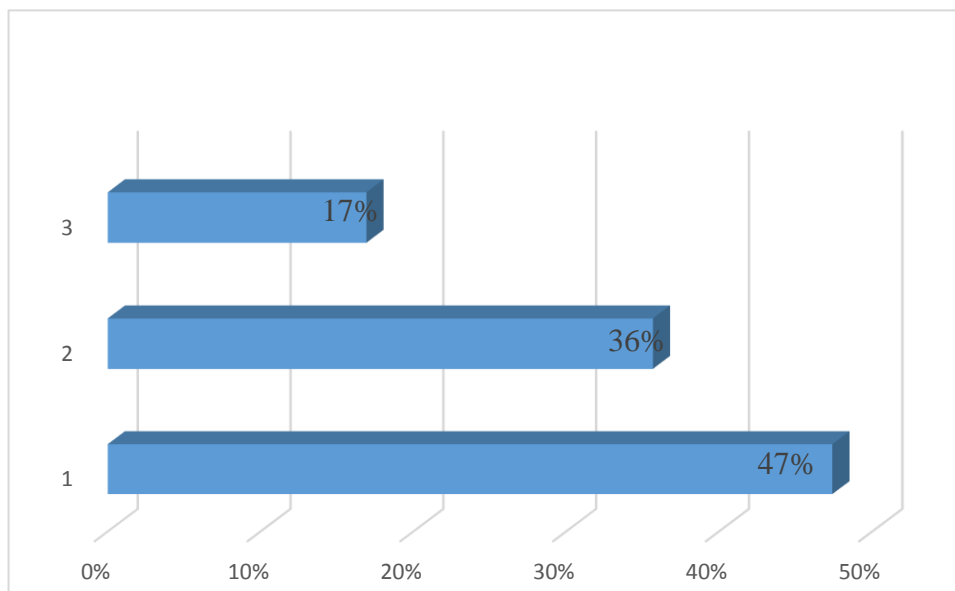
***Estrategia de diferenciación***

*¿Cuál es la estrategia que usted percibe en la que se diferencia el servicio de la competencia?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
PRECIO	182	47%
CALIDAD	137	36%
DISEÑO	65	17%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



***Figura 28 Gráfico sobre Estrategia de diferenciación***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 28 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Clientes encuestados, el 47 % perciben que la estrategia en la que se diferencia el servicio de la competencia es el precio, el 36% perciben que es la calidad y el 17% perciben que es el diseño.

**Tabla N° 29**

***Amenazas que ha tenido la empresa***

---

*¿Ha percibido alguna amenaza que haya provocado un severo impacto a la empresa?*

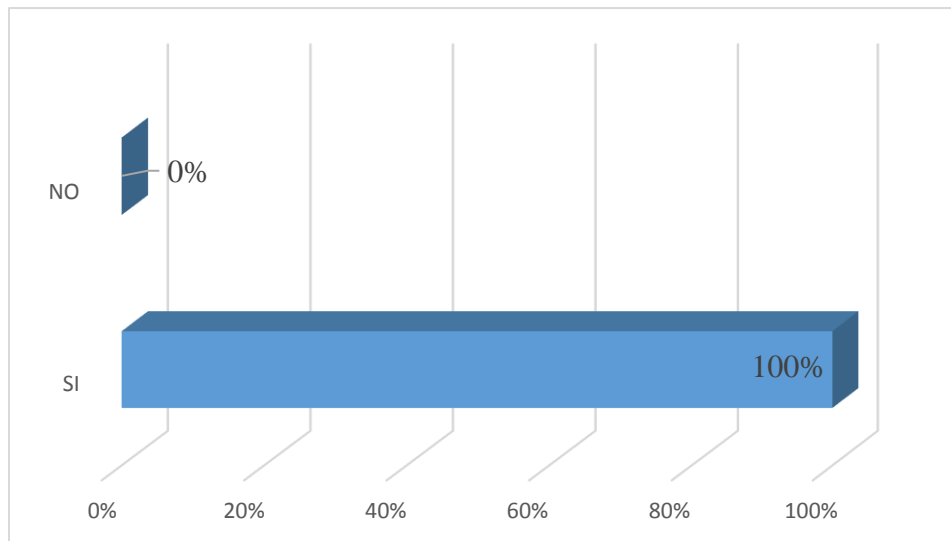
---

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	384	100%
NO	0	0%
TOTAL	384	100%

---

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



***Figura 29 Gráfica sobre Amenazas que ha tenido la Empresa***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 29 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Clientes encuestados, el 100 % si han percibido amenazas que han provocado un severo impacto a la empresa.

**Tabla N • 30**

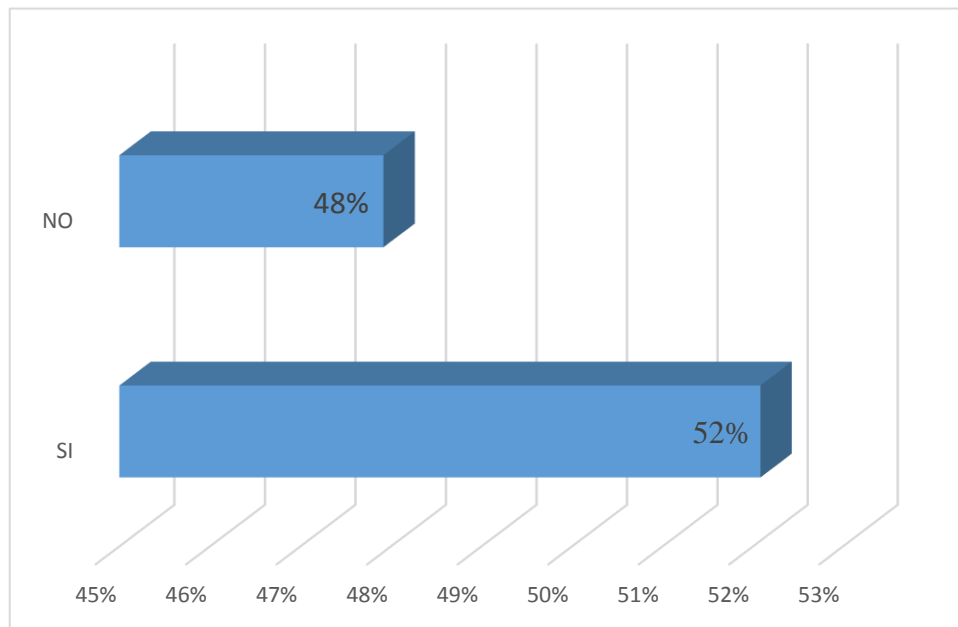
***Oportunidades que ha tenido la empresa***

*¿Ha percibido usted oportunidades que ha llevado a la empresa a un cambio significativo?*

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA ( MYPE )	PORCENTAJE
SI	200	52%
NO	184	48%
TOTAL	384	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Clientes de las Mype en estudio.

Elaboración propia.



***Figura 30 Gráfica sobre Oportunidades que ha tenido la empresa***

***Interpretación:***

En la Tabla N° 30 y en su respectivo gráfico se puede observar que del total de los Clientes encuestados, el 52 % si han percibido oportunidades que han llevado a la empresa a un cambio significativo, mientras que el 48% no lo perciben.

## **5.2 Análisis de resultados.**

### **5.2.1 Respecto a la Gestión de Calidad**

En la Tabla 1, se puede observar, el 70% considera que la empresa tiene definido objetivos claros y acorde con las políticas fijadas, mientras que el 30% no lo considera, el resultado es discrepante al estudio de Tafur ( 2014) donde determino que el 46,94% manifiestan estar de acuerdo que tienen definido los objetivos del proyecto. Por otra parte Luna (2014) hace énfasis en que los objetivos son los que la empresa establece para lograr durante un determinado tiempo siempre y cuando sean claros y acorde con las políticas fijadas.

Con respecto a la Tabla 2, se obtiene como resultado que el 70% considera que la empresa cuenta con políticas de calidad basándose al servicio que presta, mientras que el 30% no lo consideran, este resultado coincide con el estudio de Goicochea (2015) donde determino que el 70% los representantes legales de las Mype encuestados respondieron que si desarrollan políticas de calidad en el restaurante mientras que el 30% no. Por otro lado Luna (2014) indica que las políticas son como líneas de acción de las organizaciones en materia de gestión de calidad basándose al servicio o producto, así métodos y procedimientos de desempeño.

En la tabla 3 se determina que el 13% considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta, mientras el 87 % no lo considera, por mayoría es parecido al estudio de Sánchez, (2017) en donde determinó que el 100% de los trabajadores encuestados del restaurante “El Leñador y algo más” manifestó que la empresa no cuenta un organigrama establecido y actualizado. Por otra parte Luna (2014) señala que se debe definir una estructura organizacional que este actualizado en el cual se mencione las características

de cómo se organiza el trabajo en la misma y establece la autoridad, determinando los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes, eliminando la duplicidad de funciones en la departamentalización.

En la tabla 4 se determina que el 67% considera que la empresa maneja un buen liderazgo en equipo, mientras que el 33% no lo considera, el resultado es similar al estudio de Carreño (2017) donde determino que el 75% de clientes encuestados consideran que la empresa donde le brindan servicio cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro, mientras que el 25% considera que la empresa donde le brindan servicio no cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro. Por otra parte Luna (2014) menciona que el liderazgo es guiar a un equipo o grupo a identificar hacia dónde se dirige y depende del comportamiento, habilidades y acciones apropiadas.

En la tabla 5 se obtiene como resultado que el 83% considera que la empresa ejerce una buena comunicación, mientras que el 17% no lo no considera, el resultado es discrepante al estudio de Villanque (2016) donde determino que el 50.00% manifiestan que la empresa que dirigen nunca tienen comunicación constante con el cliente, un 36.36% manifiestan que a veces y un 13.64% manifiestan que casi nunca. Por otro lado Luna (2014) señala que la buena comunicación ayuda a la empresa, dado que por medio de ésta, los recursos humanos, integrantes de toda la empresa se identifican es de ahí el origen para realizar su trabajo.

En la tabla 6 se determina que el 80% considera que la empresa desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control detectando los vacíos que hay por medio de la

inspección, mientras que el 20% no lo considera, el resultado es conforme al estudio de Sánchez, (2017) el cual obtuvo como resultado que el 80% de los trabajadores encuestados señalaron que la empresa si desarrolla las etapas de planificación, ejecución y control para llevar a cabo el proceso de inspección de calidad y el 20% indico que no. Por otro lado Luna (2014) destaca que mediante la inspección el control detecta los vacíos que se dan en las fases de la planeación, organización, dirección y control.

En la tabla 7 se tiene como resultado que el 83% cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas para el logro de sus objetivos, mientras que el 17% no lo cree, el resultado es similar al estudio de Espinoza (2016) donde obtuvo que el 96.30% de las Mype encuestadas ante un incumplimiento de las reglas por parte de los trabajadores hacen las acciones de mejora en el momento que se detectan, mientras que el 3.70 % no. Por otra parte Luna (2014) menciona que las medidas correctivas son para corregir las desviaciones detectadas ayudan a lograr el objetivo de la empresa.

En la tabla 8 se determina que el 20% si considera que la empresa dispone de un diseño de sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio, mientras que el 80% no lo considera, el resultado es discrepante al estudio de More (2016) donde obtuvo que el 70% de las empresas cuenta con un sistema de gestión de calidad, que les permite planear, controlar y mejorar su empresa. Por otra parte Luna (2014) manifiesta que es necesario contar con un Sistema a de gestión de calidad que sea innovador que le permita planear y controlar la calidad de la empresa.

En la tabla 9 se determina que el 50% considera que siempre se garantiza un buen grado de calidad del servicio para satisfacer las necesidades del cliente mientras que el 50% casi siempre

lo considera, el resultado es casi parecido al estudio de Villanque (2016) en donde determinó que el 54.55% manifiestan que la empresa que dirigen casi siempre buscan que el cliente esté satisfecho, un 36.36% manifiestan que siempre buscan que el cliente esté satisfecho y un 9.09% manifiestan que a veces buscan que el cliente esté satisfecho. Por otro lado Beltrán & Castro (2011) menciona que se debe garantizar un buen grado de calidad en el proceso del servicio, se estará satisfaciendo las necesidades del cliente brindándole la seguridad de seguir adquiriendo el servicio.

En la tabla 10 se determina que el 100% si considera que se preocupan por mejorar el servicio, el resultado es diferente al estudio de D.P Sánchez (2017) en donde se determinó que el 50% Considera que en el Hospedaje "El Otro Primavera" siempre se preocupan por mejorar el servicio, el 28% Considera que en el Hospedaje "El Otro Primavera" a veces se preocupan por mejorar el servicio y el 22% considera que en el Hospedaje "El Otro Primavera" nunca se preocupan por mejorar el servicio. Por otro lado Beltrán & Castro (2011) señala que siempre se debe preocupándose por mejorar el servicio teniendo en cuenta las preferencias y gustos.

En la tabla 11 se determina el 50% considera que en el trabajo realizado se enfoca y se refleja la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente mientras que el 50% no lo considera, el resultado es diferente a lo que manifiesta Domador (2014) en su estudio se muestra que el 60% de propietarios encuestados no cumple plenamente con satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Por otro lado Beltrán & Castro (2011) hace mención que se debe reflejar la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, ejecutándose correctamente sus procesos.

En la tabla 12 se muestra como resultado que el 47% considera que se ofrece un servicio confiable y seguro mientras que el 53% no lo considera, el resultado es casi similar al estudio de D.P Sánchez ( 2017) donde determinó que el 44% considera que el Hospedaje siempre le brinda seguridad y confiabilidad, el 30% considera que el Hospedaje a veces le brinda seguridad y confiabilidad, y el 26 % considera que el Hospedaje nunca le brinda seguridad y confiabilidad. Por otra parte Beltrán & Castro (2011) manifiesta que ofreciéndose un servicio seguro y confiable, se estará garantizando una buena Calidad del servicio.

En la tabla 13 se obtiene como resultado que el 100% consideran que se realiza una previa programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad, el resultado es acorde a los resultados de Torres (2015) donde determinó que el 100% de los encuestados realiza previamente la planificación de sus servicios, es decir sin esta planificación no se podría lograr evaluar los objetivos a cumplir en el corto y mediano plazo. Por otro lado Beltrán & Castro (2011) indica que se debe realizar una previa programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolla una buena de gestión calidad de un servicio o producto teniendo en cuenta la coordinación de la programación.

En la tabla 14 se determina que sobre la supervisión al personal que el 40% considera que siempre supervisan al personal durante el término de la realización del servicio mientras que el 60% considera que casi siempre los supervisan, el resultado está en desacuerdo a lo que manifiesta Núñez (2015) teniendo como resultado a que el 100% de los propietarios encuestados, supervisa la labor del personal durante y al término de la realización del servicio. Por otra parte Beltrán & Castro (2011) señala que se debe supervisar o vigilar el proceso de desarrollo para asegurar que se



sigan los procedimientos y los estándares de garantía de calidad se supervisión al personal durante y al término de la realización del servicio o producto.

### **5.2.2 Respecto a la competitividad:**

En la tabla 15 se determina que el 40 % si capacita a su personal continuamente para que de esa manera asuma con eficiencia su labor mientras que el 60 % no los capacitan, el resultado es discrepante al estudio de Iparraguirre (2015) donde manifiesta que el 100% no capacita a su personal en aspectos de calidad y mejoramiento continuo. Por otro lado Guibert (2009) indica que se capacite al personal puesto que asuma con eficiencia su labor y le dé un valor agregado a las tareas que emprenda.

En la tabla 16 se determina que el 100% consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio, mientras que el 0% no lo considera importante, el resultado coinciden el de Olaya (2017) donde se observó que el 68.75%, considera importante la motivación para la realización de los servicios y así ser competitivos; mientras que el 31.25% manifiesta que no es importante. Por otra parte Guibert (2009) menciona que la empresa debe considerar la importancia de gestionar a sus colaboradores motivándolos.

En la tabla 17 se obtiene como resultado que el 40 % si considera que cuentan con un personal calificado mientras que el 60 % no lo considera, el resultado es diferente al estudio realizado por Hurtado (2015) quien obtuvo en su investigación que el 100% de las MYPES cuenta con personal calificado. Por otro lado Guibert (2009) señala que si se capacita y motiva al personal pasará hacer un personal calificado.

En la tabla 18 en cuanto a los materiales utilizados se obtiene que el 63% si considera que se utilizan materiales de buena calidad mientras que el 37% no considera que se utilizan, el resultado es diferente al estudio de Navarro (2015) donde determinó que el 44% afirman que disponen de buenos recursos o materiales suficientes para el desarrollo de las responsabilidades Tareas, mientras que un 56% afirman que no, Por otra parte Guibert ( 2009) manifiesta que la materia prima o material debe de cumplir con las especificaciones de calidad requeridas como son: color, tamaño, peso para evitar desperdicios y que el producto o servicio final este de acuerdo a las especificaciones técnicas solicitadas por el cliente.

En la tabla 19 hace referencia que el 100 % si creen que contribuyen los resultados en equipo al logro de los objetivos empresariales, el resultado es discrepante al estudio de Navarro (2015) donde determinó el 44% de los encuestados (20 colaboradores) afirman que si contribuyen los resultados del trabajo en equipo al logro de los objetivos empresariales, mientras que un 56%. Por otro lado Guibert ( 2009) destaca que es de gran ayuda para la productividad y competitividad de una organización poner en marcha equipos de trabajo y que sus resultados sean buenos para lograr metas y objetivos específicos de la empresa.

En la tabla 20 se determina que el 100% considera que una buena toma de decisiones es importante para el desarrollo de su negocio, el resultado es diferente al estudio de Navarro (2015) donde determinó que el 11% utilizan como importante el criterio e iniciativa personal, para el desarrollo de las tareas y responsabilidades, mientras que el 89% no lo utilizan como importante. Por otro lado Guibert ( 2009) menciona que la toma de decisiones es una actividad imprescindible

en las organizaciones, con un significado especial para todos sus niveles, porque es parte fundamental inherente a todas las demás actividades de la empresa.

En la tabla 21 se determina que el 100% creen que es importante la tecnología para ser competitivos, el resultado es similar al estudio de Granadino (2015) donde determinó que el 100% usa tecnología, por tanto la consideran importante. Por otra parte Guibert (2009) señala que la importancia de invertir en tecnología les permite a las nuevas empresas ser mucho más competitivas.

En la Tabla 22 se determina que el 30% considera para que la realización del servicio sea adecuado la tecnología es buena, el 53% la consideran regular y el 17% dicen que es mala, el resultado es diferente con el estudio de Añazco (2016) donde dice que el 25,52% considera que la tecnología aplicada es mala, el 43,23% dice que es regular, 22,14% considera que es buena y el 9,10% considera que la tecnología aplicada a este servicio es la adecuada. Por otra parte Guibert (2009) hace mención que si se tiene una buena tecnología se estará al nivel de sus competidores e incluso superarlos. La tecnología permite a los ejecutivos aprovechar y estar al tanto de las oportunidades en el mercado nacional e internacional

En la tabla 23 se determina que el 33% perciben que ha alcanzado todos los logros de la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece, el 54% ha alcanzado algunos, mientras que el 13% ha alcanzado pocos de sus logros, el resultado es diferente al estudio de Cavero (2014) donde determinó que el 40% de los encuestados alcanzado todos los logros y experiencia en el rubro o sector el 30% ha alcanzado algunos y el 30% ha alcanzado pocos, Por

otro lado Guibert ( 2009) manifiesta que la elaboración de logros de la organización en el contexto del mercado o el sector al que pertenece se refiere a la competitividad externa, la empresa una vez ha alcanzado un nivel de competitividad externa, deberá disponerse a mantener su competitividad futura.

En la tabla 24 se determina que el 40% percibe se encuentran en el nivel alto, en el mercado en el que se desarrolla, el 50 % se encuentra en el nivel medio, mientras que el 10% se encuentra en el nivel bajo, el resultado es discrepante al estudio de Viera ( 2015) en donde dice que el 95% percibe que el nivel de competitividad que existe en la MYPE es alto y el 5% no. Por otro lado Guibert ( 2009) menciona que se debe evaluar el nivel de competitividad en el que se encuentra la empresa, con respecto a las dimensiones de la competitividad, externa.

En la tabla 25 que se determina que el 100% si saben el significado de competitividad, este resultado es similar con el Silva (2015) quien nos dice que el 100 % conoce el significado de competitividad. Por otra parte Guibert ( 2009) es importante conocer el significado de lo que es competitividad en un nivel amplio.

En la tabla 26 se determina que el 50% si consideran que a la Mype a la que prestan servicios es competitiva, mientras que el 50% no lo consideran, este resultado es diferente al encontrado por Pérez (2016) donde dice que los clientes aprecian en 79,33% de los casos que la Mype a la que asisten es un MYPE competitiva y en 20,67% de respuestas son más exigentes y consideran que la MYPE a la que asisten no es competitiva. Por otra parte Guibert ( 2009) destaca que es importante saber que tan competitiva es la empresa.

En la tabla 27 se determina que el 83 % si creen que el PBI y la inflación son unos de los factores externos claves de competitividad en la empresa mientras que el 17 % no lo creen, el resultado es diferente al estudio de Viera ( 2015) donde determinó que el 70% de los clientes creó que la presión de la competencia es un factor externo que determina la competitividad de las MYPE. Por otro lado Ahcar (2013) señala que toda organización cuenta con unos factores claves de competitividad, estos pueden ser tangibles o intangibles, de carácter externo (Ej. Factores tangibles-externos pueden ser el PBI, la inflación, etc.).

En la tabla 28 se determina que el 47 % perciben que la estrategia en la que se diferencia el servicio de la competencia es el precio, el 36% perciben que es la calidad y el 17% perciben que es el diseño, el resultado es similar con Albán (2017) donde se determinó que de los 384 clientes encuestados, el 47% indica que el producto ofrecido se diferencia de la competencia en precio, un 36% indica que la diferencia está en la calidad, y un 17% de las personas encuestadas indica que el producto se diferencia de la competencia en diseño. Por otra parte Guibert ( 2009) señala que una estrategia tiene como objetivo una percepción distinta del producto puede servir como elemento de diferenciación en: calidad, precio, tamaño, material, envase, diseño, color, marca, etcétera.

En la tabla 29 se determina que el 100 % si han percibido amenazas que han provocado un severo impacto a la empresa, el resultado es discrepante con el estudio de Cavero (2014) donde determinó que el 40% casi siempre encuentra barreras o amenazas a la innovación de su empresa, el 30% con frecuencia, el 20% algunas veces y el 10% casi nunca. Por otra parte Cinacchi ( S.f) señala que hay que intentar que no haya amenazas que provoquen el quiebre de la empresa por

falta de previsión, que para peor podrían haberse superado de estar preparados para tales. No hay que obviar que esta tarea no se hace una sola vez, debería ser foco de atención con la regularidad adecuada, para no quedar desactualizado.

En la tabla 30 se determina que el 52 % si han percibido oportunidades que han llevado a la empresa a un cambio significativo, mientras que el 48% no lo perciben, el resultado es discrepante con el estudio de M.Viera (2015) donde determino que el 20% tuvo oportunidades para que los colaboradores y empresa logren positivos, mientras que el 80% no. Por otro Al respecto Gilbert (2009) nos dice la empresa, una vez ha alcanzado un nivel de competitividad externa, deberá disponerse a mantener su competitividad futura, basándose en generar nuevas ideas y en buscar nuevas oportunidades de cambio de mercado.

## VI. CONCLUSIONES

Se determinó que los elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad en las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, es que ejercen una buena comunicación entre los trabajadores, usan medidas correctivas ante el incumplimiento de reglas para lograr los objetivos de la organización y definen sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio. Sin embargo no cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador.

Se determinó que las características de la estructura de la Gestión de Calidad de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, son que se preocupan por mejorar el servicio que brindan para ello realizan una previa programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad. Sin embargo, casi siempre se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio es así que consideran que el servicio que ofrecen no es confiable y seguro.

Las características que se determinaron de la competitividad interna de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana, es que consideran que es importante que se motive al personal para lograr un buen servicio, los resultados del trabajo en equipo contribuyen al logro de los objetivos empresariales, además consideran que es importante una buena toma de decisiones y la tecnología para que la empresa sea competitiva, utilizan materiales de buena calidad y una tecnología de nivel regular. Sin embargo no capacitan al personal continuamente y no cuentan con un personal calificado.

Las características que se determinaron de la competitividad Externa de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana, es que conocen el significado de competitividad, las Mypes han percibido amenazas que han provocado un severo impacto a la empresa, el PBI y la inflación son uno de los factores externos claves de competitividad, han alcanzado algunos logros de la organización en el contexto del mercado o sector y han percibido oportunidades que han llevado a la empresa a un cambio significativo.



## PROPUESTA DE MEJORA

OBJETIVOS	DEBILIDAD IDENTIFICADA	ACCIÓN CORRECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	RESPONSABLE
Primer Objetivo Específico	No cuenta con una estructura organizacional.	Elaboración de una estructura organizacional.	Elaborar una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta.	Gerente o propietario.
	No cuenta con un sistema de gestión de calidad.	Buscar la implementación de un sistema, gestión de calidad innovador.	Implementar un sistema de gestión de calidad se sea innovador y dinámico, podría ser el sistema ERP para constructoras, el cual le permita tener un buen control de los procesos que la empresa lleva a cabo.	Gerente y/o Propietario.
Segundo Objetivo Específico	Falta de control supervisión del personal.	Mejoramiento por medio de un control en la supervisión del personal.	Programar un control de supervisión al personal durante y al término de la realización del servicio.	Gerente y/o Propietario.
Tercer objetivo Específico.	No cuenta con un personal calificado, debido a una falta de capacitación más constante.	Cambio de mejora mediante programa para contar con un personal calificado	Elaborar y desarrollar un programa completo y más continuo de capacitación como: charlas, seminarios dirigido al personal de trabajo, es necesario brindar constantemente capacitaciones orientadas al servicio, poniendo especial énfasis en la satisfacción del cliente.	Gerente y/o Propietario.
	No cuenta con una muy buena tecnología.	Instalación de renovación de la tecnología.	Hacer una renovación de nuevas, máquinas de trabajo más modernas y rápidas que ayude en el procedimiento de este servicio así como realizar servicio de mantenimiento de ellas e instalar el sistema BIM.	Gerente Y/o Propietario.
Cuarto Objetivo Específico	Pocos logros alcanzados, se encuentran en un nivel de competitividad medio estrategia de diferenciación poco llamativa para el cliente ante la competencia.	Modernos cambios de las estrategias competitivas de diferenciación.	Diseñar nuevas estrategias competitivas de diferenciación del servicio de construcción según las metas trazadas podrían ser: modernos diseños necesariamente fuera de lo común que no dependa del espacio del terreno si es angosto o amplio, sino que muestre una fachada o plano de la construcción con un estilo impresionante de variados modelos.	Gerente Y/o propietario

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, O. Q. (2013). *Caracterización de la competitividad de las mypes del Perú: el caso de la panadería y pastelería El Manantial E. I. R. L., Nuevo Chimbote, 2013*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/1219/969>
- Ahcar, D. (2013). *Competitividad en las empresas*. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de <http://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2009/02/10/competitividad-en-las-empresas/>
- Alarcón, M. ,, & Gutiérrez, V. C. (s.f). *Plan de Análisis*. Recuperado el 10 de Marzo de 2019, de <https://docplayer.es/12000425-Edith-alarcon-matutti-cesar-gutierrez-villafuerte.html>
- Albán, N. N. (2016). *Características de la competitividad y rentabilidad de las mype del sector servicios rubro restaurantes pollerías de la ciudad de Sullana, año 2016*. Tesis para optar por el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043098>
- Alban, P. V. (2017). *Caracterización de la competitividad y marketing en las mype rubro pollerías del distrito de Tambogrande – Piura, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 24 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043123>
- Albañil Ordinola, M. (2015). *Caracterización Socioeconómica del distrito de Sullana*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2017, de [http://www.regionpiura.gob.pe/euroecotraden/documentos/memorias/sullana/socio\\_economico\\_sullana.pdf](http://www.regionpiura.gob.pe/euroecotraden/documentos/memorias/sullana/socio_economico_sullana.pdf)

- Alburqueque , N. (2014). *Caracterización de la competitividad y la capacitación en las mypes del sector comercial, rubro de textiles de la ciudad de Sullana. Año 2014*. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014., Sullana. Recuperado el 09 de Setiembre de 2016, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035375>
- Almonacid, Navarro , & Rodas. (2015). *Propuesta de metodología para la implementación* Recuperado el 09 de Mayo de 2017, de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/617477/5/Proyecto+Tesis\\_MDC.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/617477/5/Proyecto+Tesis_MDC.pdf)
- Añazco, S. L. (2016). *Caracterización de la competitividad y capacitación en las mype de servicio rubro fotografía y video – distrito de Piura, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Recuperado el 14 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045895>
- Arévalo, S. D. (2015). “*Gestión de calidad en la mano de obra*” de la tesis previa a la obtención del grado e Master en Construcciones. Recuperado el 03 de Junio de 2018, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24306/1/tesis%20darwin.pdf>
- Beltrán, O. N., & Castro, L. G. (2011). *Gestión de calidad en desarrollo de software*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática 2014 . Recuperado el 7 de Setiembre de 2016, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sistem/article/view/5642>
- Capeco, C. P. (s.f.). *Análisis del Sector Construcción*. Recuperado el 08 de Febrero de 2019, de [http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1\\_97\\_204\\_59\\_903.pdf](http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1_97_204_59_903.pdf)

- Cárdenas , N. (S.a). *Influencia de la Informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010*. Recuperado el 11 de Setiembre de 2016, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/analisis\\_competitividad.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/analisis_competitividad.html)
- Carreño, N. W. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las mype rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044027>
- Carrio, F. J., & Consolación, S. C. (2006). *La diferenciación como estrategia*. Recuperado el 24 de Junio de 2018, de <http://studylib.es/doc/4970456/la-diferenciaci%C3%B3n-como-estrategia>
- Castro, J. (11 de Agosto de 2016). Recuperado el 20 de Mayo de 2018, de <http://blog.corponet.com.mx/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Cavero Celi, J. M. (2014). *Caracterización del financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de estimulación temprana, ubicadas en el cercado de Sullana, año 2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciado de Administración. Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043088>
- Cinacchi, J. (S.f). Desarrollar actitud empresarial e interpersonal correcta. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de <http://www.estudiargratis.com.ar/estudiar-con-lecturas/logros-en-empresas-y-personas.html>
- Código de la Etica para la Investigación. (2016). *Código de la Etica para la Investigación. Versión 001*. Recuperado el Marzo de 11 de 2019, de

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Comercio. (08 de Septiembre de 2015). *El empleo en América Latina se sostiene en las micro y pequeñas empresas*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de <http://www.elcomercio.com/actualidad/empresas-america-latina-micro-situacion.html>

Comercio. (20 de Septiembre de 2016). PPK promete una revolución del crédito para las pymes. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <http://elcomercio.pe/economia/negocios/ppk-promete-revolucion-credito-pymes-261258>

Correo. (20 de Enero de 2017). Proponen que pequeñas constructoras ejecuten obras públicas. Recuperado el 28 de Septiembre de 2017, de <http://diariocorreo.pe/politica/proponen-que-pequenas-constructoras-ejecuten-obras-publicas-725722/>

Cristancho Dueño, F. (20 de Marzo de 2014). Recuperado el 21 de Mayo de 2018, de <http://blog.acsendo.com/4-aspectos-importantes-para-lograr-un-trabajo-en-equipo-eficiente/>

Cruz, C. ,, & Jiménez, P. V. (2013). Recuperado el 29 de Junio de 2018, de <http://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Díaz Duarte, D. (2015). Toma de decisiones: el imperativo diario de la vida en la organización moderna. Recuperado el 31 de Mayo de 2018, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000300010)

Domador, M. M. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento en las MYPE pertenecientes a la asociación de apicultores Tambogrande – Piura 2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica los Angeles de

- Chimbote. Recuperado el 17 de Julio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039283>
- El peruano. (09 de Enero de 2017). Nuevo régimen tributario. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <http://www.elperuano.pe/noticia-nuevo-regimen-tributario-50075.aspx>
- Espina, , C. F., & Mazziotta, D. (2010). *Gestión de la calidad en el laboratorio clínico*. Ed. Médica Panamericana, 2005. Recuperado el 7 de Setiembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=kiwij4rDvp4C&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+Calidad+en+el++Laboratorio+Cl%C3%ADnico.&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=kiwij4rDvp4C&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+Calidad+en+el++Laboratorio+Cl%C3%ADnico.&source=gbs_navlinks_s)
- Espinoza, P. R. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización en las mype rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016*. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 14 de Junio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043114>
- Fidias G, A. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición*. Fidias G. Arias Odón, 2012. Recuperado el 17 de Setiembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=y\\_743ktfK2sC&dq=que+es+una+investigacion+d+escriptiva+segun+autores+&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=y_743ktfK2sC&dq=que+es+una+investigacion+d+escriptiva+segun+autores+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Fontalvo , T. (2004). *Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000*. Bogota: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. Recuperado el 7 de Setiembre de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10179606&p00=TECNI CAS+DE+LA+GESTI%C3%93N+DE+CALIDAD>

- Galeano , G., & Rodríguez Vásquez , A. (2015). Sistema de acumulación de costos por Ordenes Específicas. Recuperado el 20 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/3135/1/17302.pdf>
- Gasteiz, V. (2010). *Plan de competitividad empresarial 2010-2013*. Recuperado el 11 de Setiembre de 2016, de [http://www.industria.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes\\_programas\\_2010/ess\\_planes/adjuntos/Plan\\_Competitividad\\_2010\\_2013.pdf](http://www.industria.ejgv.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes_programas_2010/ess_planes/adjuntos/Plan_Competitividad_2010_2013.pdf)
- Gestión. (28 de Septiembre de 2017). *Asbanc: Luego de más de un año vuelve a crecer el financiamiento a constructoras*. pág. Junio. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <http://gestion.pe/empresas/asbanc-luego-mas-ano-vuelve-crecer-financiamiento-constructoras-2193759>
- Gil, P. J. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 10 de Marzo de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5102451&query=tecnicas+y++instrumentos+del+cuestionario+en+una++investigacion>
- Goicochea, F. K. (2015). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa Maria del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042202>
- González, C., Domingo, R., & Pérez, M. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado el 7 de Setiembre de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10803889>

- Granadino Ricardi, G. (2015). *Caracterización de la formalización y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector producción - rubro panificadoras, de la urbanización el trébol del distrito de Los Olivos provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Lima. Recuperado el 16 de Junio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041838>
- Guerrero, M. (2012). *Gestión de la calidad total en los ayuntamientos españoles: modelos y experiencias*. (2. INAP, Ed.) Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=InJPo0XT3t4C&dq=elementos+de+la+gestion+de+calidad+2012&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=InJPo0XT3t4C&dq=elementos+de+la+gestion+de+calidad+2012&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Guibert Ucin, J. (2009). *Responsabilidad social empresarial: competitividad y casos de buenas prácticas en pymes*. Publicaciones de la Universidad de Deusto. Recuperado el 11 de Setiembre de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10732452>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 21 de Junio de 2018, de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2013/02/20/libro-metodologia-de-la-investigacion-5ta-ed-sampieri/>
- Herrera García, B. (2011). *Análisis Estructural de las Mypes y Pymes*. Revista, Lima. Recuperado el 07 de Junio de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3706/2970>
- Hurtado Alvarez, J. (2015). *Caracterización de la formalización y competitividad de las Mypes, sector servicio - rubro restaurantes, en el Penal Miguel Castro Castro del distrito de San*



- Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, año 2015*. Tesis para optar el título de licenciado en Administración, Universidad Católica los Angeles de Chimbote., Lima. Recuperado el 18 de Julio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041847>
- Ibarra, C. M., González, T. L., & Demuner, F. M. (2017). *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de <http://ref.uabc.mx/ojs/index.php/ref/article/view/572/0>
- Iparraquirre Leyva, S. (2015). *Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librerías del mercado Espinar, distrito de Chimbote, 2013*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Angeles de Chimbote., Chimbote. Recuperado el 16 de Julio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037728>
- Jaramillo, C. (S.a). *Competitividad*. Editorial Abya Yala. Recuperado el 11 de Setiembre de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=U1JMOHiON1wC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Luna, G. A. (2014). *Proceso Administrativo*. Recuperado el 28 de Junio de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3228564&q=proceso+administrativo#>
- M Yañez, C. (2010). *Sistema de gestión de calidad en base a la norma Iso 9001*. Recuperado el 10 de Setiembre de 2016, de <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloiso.pdf>
- More, G. A. (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializa doras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. Blas de Atienza,*

- Piura, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 26 de Junio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039282>
- More, S. E. (2017). *Caracterización del liderazgo y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas elaboración y venta de chifles en el distrito de Sullana año 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046000>
- Muhr, T. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: ATLAS.ti Scientific Softv.rare Development GmbH: Berlin: 2004 ff. Recuperado el 16 de Setiembre de 2016, de <https://es.scribd.com/doc/36909622/Metodologia-de-La-Investigacion-4ta-Edicion-Sampieri-2006>
- Navarro Vélez, J. A. (2015). *Caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador Apbosmam, Mallaritos - Sullana, 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 28 de Junio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039366>
- Niño, E. (2015). *Definición de Empresa Constructora*. Recuperado el 04 de Mayo de 2018, de <https://es.scribd.com/document/281903150/Definicion-de-Empresa-Constructora>
- Noé Chávez , H. (2011). *Contribución a la competitividad de una empresa con herramientas estratégicas: Método ABC y el personal de la organización*. *Revista científica Pensamiento y Gestión, No 31: Jul-Dic 2011*. Recuperado el 19 de Mayo de 2018, de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3656/4989>

- Núñez, D. A. (2015). *Formalización y gestión de calidad de las MYPE rubro lavado de autos Talara 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038555>
- Olaya, R. V. (2017). *Caracterización de la optimización y competitividad de los servicios en las mypes rubro imprenta de Castilla – Piura, año 2017*. Tesis para optar por el título profesional de licenciatura en Administración. Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043110>
- Ortriz, F. (2003). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Editorial Limusa, 2003. Recuperado el 17 de Setiembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=3G1fB5m3eGcC&dq=dise%C3%B1o+transversal&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=3G1fB5m3eGcC&dq=dise%C3%B1o+transversal&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Osaba, E. (2011). *Gestión de la Calidad y Marketing en los Centros*. tesis para doctorado, Universidad del País vasco, Donostia-San Sebastián. Recuperado el 09 de Setiembre de 2016, de [https://addi.ehu.es/bitstream/10810/10164/16/Eduardo\\_San\\_Miguel.pdf](https://addi.ehu.es/bitstream/10810/10164/16/Eduardo_San_Miguel.pdf)
- Pecina , M. (2012). *Clusters y competitividad*. Madrid: B - EUMED. Recuperado el 11 de Setiembre de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10577293>
- Pérez Peralta, C., & Pizarro de la Ossa, Á. (2016). *Competitividad en las organizaciones: Las Mipymes del Sector Manufacturero en Sincelejo, Sucre - Colombia*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2017, de <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev18-Art7-PerezyOtro.pdf>

- Pérez, R. (2012). Universo y muestra. Recuperado el 15 de Setiembre de 2016, de <http://metinvc.blogspot.pe/2012/02/t5b-proyecto-de-investigacion.html>
- Pérez, R. L. (2016). *Caracterización de la competitividad y rentabilidad de las mype rubro restaurantes cevicherías de la urbanización Chira Piura, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 24 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043127>
- Peruano, E. (Octubre de 2014). Normas legales ( Resolución Ministerial N° 358-2014-Vivienda). *El Peruano*. Recuperado el 26 de Junio de 2017, de <http://www.munizlaw.com/normas/2014/Octubre/23-10-14/R.M.%20N%C2%B0%20358-2014-VIVIENDA.pdf>
- Prokopenko, J. (2009). *Globalización, competitividad y estrategias de productividad*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 16 de Noviembre de 2017, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3184387>
- Riquelme, M. (s.f). Recuperado el 28 de Junio de 2018, de <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Roldan .L, D. (2000). *Los indicadores en el contexto de los acuerdos de competitividad de las cadenas productivas*. Recuperado el 11 de Setiembre de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=0eZDo-0i9Vkc&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez , B. (2014). Las Mypes en Perú. su importancia y propuesta tributaria. 131. Recuperado el 6 de setiembre de 2016, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

- Sánchez Sanchez, D. P. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente del hospedaje “el otro primavera” del distrito de Sullana año 2017*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045987>
- Sanchez, A. I. (2017). *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las mype del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046031>
- Sánchez, E., Montes, J., & Vásquez, C. (1997). *La competitividad de la empresa*. (1. Universidad de Oviedo, Ed.) Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=kQnzohZdMs4C&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=kQnzohZdMs4C&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Sánchez, F. M. (2017). *Características de la gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el leñador y algo mas del distrito de Sullana, año 2017*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 29 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045983>
- Santiago, C., Ayala , A., & Almaguer , G. (2012). *Innovación y competitividad en México*. Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Recuperado el 11 de Setiembre de 2016, de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10877543>
- Sepúlveda G., S. (S.a). *Factores No Economicos De La Competitividad*. IICA Biblioteca Venezuela. Recuperado el 11 de Setiembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=OcddnGy65OUC&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=OcddnGy65OUC&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Silva, A. O. (2015). *La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, de la avenida marco puente Llanos de la cuadra 1 a la 10, del distrito de ate, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Recuperado el 24 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041861>
- Solis, G. L., Sánchez, R. J., & Fuela, G. J. (Noviembre de 2018). *La gestión de calidad en el servicio al cliente como factor de competitividad en las PYNES del sector Comercio-Rubro venta de ropa confeccionadas al por menor de la ciudad de Milagro*. Ecuador. Recuperado el 06 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4343>
- Tafur, J. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote., Huaraz. Recuperado el 21 de Octubre de 2016, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039569>
- Tamara, V. L. (2017). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017*. Tesis para optar el título de licenciada en Administración. Recuperado el 07 de Marzo de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4564>
- Tello Cabello, S. Y. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas*. Recuperado el 13 de Junio de 2017, de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623/852>

- Toro, I., & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación : investigación*. Recuperado el 17 de Setiembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Torre , M. (2013). *Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas: Aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el Centro Universitario de la Costa Sur*. Editorial Universitaria - Libros UDG. Recuperado el 10 de Setiembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=sWP\\_AAAAQBAJ&dq=estructura+de+la++gesti+on+de+calidad+2013&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=sWP_AAAAQBAJ&dq=estructura+de+la++gesti+on+de+calidad+2013&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Torres Pastor, J. (2015). “*Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades culturales y esparcimiento, en la ciudad de Chimbote, año 2015*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica los Angeles de Chimbote., Chimbote. Recuperado el 17 de Julio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041254>
- Troncoso, J. (2001). *Alguna Teorias E Instrumentos Para El Analisis de la Competitividad*. (IICA, Ed.) Recuperado el 11 de Noviembre de 2016, de <https://books.google.com.pe/books?id=2yJjAAAAIAAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Díaz de Santos, 1993. Recuperado el 22 de setiembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogLYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogLYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

- Velarde Fuertes, J., & Gómez Camacho, F. (2001). *De economía y pensamiento económico: homenaje al Prof. Dr. Juan Velarde Fuertes*. (2. Univ Pontifica Comillas, Ed.) Recuperado el 15 de Noviembre de 2017, de [https://books.google.com.pe/books?id=8AOQBLi4qpIC&dq=competitividad+interna+y+externa&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=8AOQBLi4qpIC&dq=competitividad+interna+y+externa&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Velásquez, C. Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045974>
- Vértice, E. (2014). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Editorial Vértice, 2010. Recuperado el 10 de Setiembre de 2016, de [https://books.google.com.pe/books?id=9rwfrK9Sa9IC&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=9rwfrK9Sa9IC&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Viera Sernaque, M. (2015). *Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las mype comerciales, rubro prendas de vestir, Sullana 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Recuperado el 12 de Marzo de 2019, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043085>
- Viera, M. E. (2015). *Caracterización de la rentabilidad y competitividad en las MYPE comerciales rubro arroz en Las Lomas Piura año 2013*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote., Piura. Recuperado el 16 de Julio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038584>
- Villacres, B. ., (2017). *Gestión del emprendimiento y su impacto en la competitividad de las Mipymes manufactureras de la provincia de Bolívar en el Ecuador*. Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias. Recuperado el 07 de Febrero de 2019, de



[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6766/Villacres\\_br.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6766/Villacres_br.pdf?sequence=1)

Villanque , D. A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque customer relationship management (CRM) en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro de venta al por menor de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote., Huaraz. Recuperado el 26 de Junio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042675>

Wong, T. Z., & Salcedo, G. L. (2014). *La Micro y Pequeña Empresa en nuestros días*. Recuperado el 09 de Mayo de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5417/4652>

Wynarczyk, H. (2001). *Estrategias de investigacion*. Argentina. Recuperado el 10 de Marzo de 2019, de <http://www.cyta.com.ar/ta0102/research.htm>

Yamakawa. (2010). *Modelo tecnológico de integración de servicios*. Lima: ESAN. Recuperado el 13 de Junio de 2017, de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/144/Gerencia\\_para\\_el\\_desarrollo\\_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/144/Gerencia_para_el_desarrollo_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

**PRESUPUESTO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.**

<b>Items</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Precio total</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	<b>Remuneraciones</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor</li> <li>• Personas de confianza contratadas para encuestar.</li> </ul>	Unidad	1	1500	1500	<b>1, 680</b>
		Unidad	9	20	180	
<b>2</b>	<b>Bienes</b>					
	• USB	Unidad	1	36	36	<b>2, 151</b>
	• Hojas	Ciento	3 C	15	45	
	• Laptop	Unidad	1	2000	2000	
• Materiales de escritorio	-----	-----	70	70		
<b>3</b>	<b>Servicios</b>					
	• Fotocopiado	Unidad	400	0.10	400	<b>1, 365</b>
	• Impresión	Unidad	200	0.50	100	
	• Internet	Global	50	8 meses	400	
	• Transporte	Global G	-----	-----	150	
	• Celular	Global	-----	-----	315	
<b>Total</b>						<b>5, 196</b>

## CUESTIONARIOS

### Cuestionario N° 1



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELAS PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Este cuestionario será aplicado a los Gerentes o representantes de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana.

Dicho cuestionario en mención tiene como finalidad recolectar información de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**“Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018”**

Dicha información que usted proporcionará será utilizada con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

**Sírvase a responder las siguientes interrogantes marcando con un aspa (X), según crea conveniente:**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>OPCION 2</b>
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
1. ¿Considera que la empresa tiene definido objetivos claros y acorde con las políticas fijadas?	SI		NO
2. ¿Considera que la empresa cuenta con políticas basándose al servicio que presta?	SI		NO
3. ¿Considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta?	SI		NO
4. ¿Considera que la empresa maneja un buen liderazgo en equipo?	SI		NO
5. ¿Considera que la empresa ejerce una buena comunicación?	SI		NO
6. ¿Considera que la empresa desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control detectando los vacíos que hay por medio de la inspección?	SI		NO
7. ¿Cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas para el logro de sus objetivos?	SI		NO
8. ¿Considera que la empresa dispone de un diseño de sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio?	SI		NO
9. ¿Considera que se Garantiza un buen grado calidad del servicio para satisfacer las necesidades del usuario?	SIEMPRE		CASI SIEMPRE
10. ¿Considera que se preocupan por mejorar el servicio?	SI		NO
11. ¿Considera que en el trabajo realizado se enfoca y se refleja la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	SI		NO
12. ¿Considera que el servicio que ofrece es confiable y seguro?	SI		NO
13. ¿Considera que se realiza una previa programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad?	SI		NO
14. ¿Considera que se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio?	SIEMPRE		CASI SIEMPRE

CUESTIONARIO N°2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS DE CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELAS PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Este cuestionario será aplicado a los Gerentes o representantes de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana.

Dicho cuestionario en mención tiene como finalidad recolectar información de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**“Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018”**

Dicha información que usted proporcionará será utilizada con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

**Marque con una “X” según sea el caso:**

<b>COMPETITIVIDAD</b>			
1. ¿Se Capacita a su personal continuamente para que de esa manera asuma con eficiencia su labor?	SI		NO
2. ¿Cómo Propietario considera que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio?	SI		NO
3. ¿Considera que la empresa cuenta con un personal calificado?	SI		NO
4. ¿Considera que se utilizan materiales de buena calidad?	SI		NO
5. ¿Cree que contribuyen los resultados del trabajo en equipo al logro de los objetivos empresariales?	SI		NO
6. ¿Considera que una buena toma de decisiones es importante para el desarrollo de su negocio?	SI		NO
7. ¿Creé que es importante la tecnología que la empresa sea competitiva?	SI		NO
8. ¿Cómo considera que es la tecnología para que la realización del servicio sea adecuado?	BUENA	REGULAR	MALA

## CUESTIONARIO N°3



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS DE CIENCIAS CONTABLES

#### FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELAS PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Este cuestionario será aplicado a los posibles Clientes, de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana.

Dicho cuestionario en mención tiene como finalidad recolectar información de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

**“Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018”**

Dicha información que usted proporcionará será utilizada con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

**Marque con una “X” según sea el caso:**



<b>PREGUNTAS</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>OPCION 2</b>
<b>COMPETITIVIDAD</b>			
1. ¿Cuántos logros percibe usted que ha alcanzado la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece?	TODOS	ALGUNOS	POCOS
2. ¿En qué nivel de competitividad percibe que se encuentra la empresa en el mercado en el que se desarrolla?	ALTO	MEDIO	BAJO
3. ¿Sabe el significado de competitividad?	SI		NO
4. ¿Considera Usted que la Mype a la que presta servicios es competitiva?	SI		NO
5. ¿Cree usted que el PBI y la inflación son unos de los factores externos claves de competitividad en la empresa?	SI		NO
6. ¿Cuál es la estrategia que usted percibe en la que se diferencia el servicio de la competencia?	SI		NO
7. ¿Ha percibido alguna amenaza que haya provocado un severo impacto a la empresa?	SI		NO
8. ¿Ha percibido usted oportunidades que ha llevado a la empresa a un cambio significativo?	SI		NO

## HOJAS DE TRABAJO DE ANÁLISIS DE OBJETIVOS-CONCLUSIONES

1° Objetivo	Preguntas	Resultados		Conclusiones
		SI	NO	
Elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad.	1. ¿Considera que la empresa tiene definido objetivos claros y acorde con las políticas fijadas?	70 %	30%	Se determinó que los elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad en las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, es que ejercen una buena comunicación entre los trabajadores, usan medidas correctivas ante el incumplimiento de reglas para lograr los objetivos de la organización y definen sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio. Sin embargo no cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador.
	2. ¿Considera que la empresa cuenta con políticas basándose al servicio que presta?	70%	30%	
	3. ¿Considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta?	13%	87%	
	4. ¿Considera que la empresa maneja un buen liderazgo en equipo?	67%	33%	
	5. ¿Considera que la empresa ejerce una buena comunicación?	83%	17%	
	6. ¿Considera que la empresa desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control detectando los vacíos que hay por medio de la inspección?	80%	20%	
	7. ¿Cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas para el logro de sus objetivos?	83%	17%	
	8. ¿Considera que la empresa dispone de un diseño de sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio?	20%	80%	

2° Objetivo	Preguntas	Resultados		Conclusiones
Estructura de la Gestión de Calidad	9. ¿Considera que se garantiza un buen grado de calidad en el proceso del servicio para satisfacer las necesidades del cliente?	50% <b>SIEMPRE</b>	50% <b>CASI SIEMPRE</b>	Se determinó que las características de la estructura de la Gestión de Calidad de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, son que se preocupan por mejorar el servicio que brindan para ello realizan una previa programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad. Sin embargo, casi siempre se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio es así que consideran que el servicio que ofrecen no es confiable y seguro.
	10. ¿Considera que se preocupan por mejorar el servicio?	100% <b>SI</b>		
	11. ¿Considera que en el trabajo realizado se enfoca y se refleja la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	50% <b>SI</b>	50% <b>NO</b>	
	12. ¿Considera que el servicio que ofrece es confiable y seguro?	47% <b>SI</b>	53% <b>NO</b>	
	13. ¿Considera que se realiza previamente una programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad?	100% <b>SI</b>		
	14. ¿Considera que se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio?	40% <b>SIEMPRE</b>	60% <b>CASI SIEMPRE</b>	

3° Objetivo	Preguntas	Resultados		Conclusiones
		SI	NO	
Competitividad interna	15¿Se Capacita a su personal continuamente para que de esa manera asuma con eficiencia su labor?	40 %	60%	Las características que se determinaron de la competitividad interna de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana, es que consideran que es importante que se motive al personal para lograr un buen servicio, los resultados del trabajo en equipo contribuyen al logro de los objetivos empresariales, además consideran que es importante una buena toma de decisiones y la tecnología para que la empresa sea competitiva, utilizan materiales de buena calidad y una tecnología de nivel regular. Sin embargo no capacitan al personal continuamente y no cuentan con un personal calificado.
	16¿Considera usted que es importante que el propietario de la empresa motive a su personal para lograr un buen servicio?	100%		
	17¿Percibe si la empresa cuenta con un personal calificado?	40 %	60%	
	18¿Considera que se utilizan materiales de buena calidad?	63%	37%	
	19¿Usted cree que contribuyen los resultados del trabajo en equipo al logro de los objetivos empresariales?	100%		
	20¿Considera que una buena toma de decisiones es importante para el desarrollo de su negocio?	100%		
	21¿Creé que es importante la tecnología para que la empresa sea competitiva?	100%		
	22¿Cómo considera que es la tecnología para que la realización del servicio sea adecuado?	53% <b>REGULAR</b>	17% <b>MALA</b>	

<b>4° Objetivo</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Resultados</b>			<b>CONCLUSIONES</b>
	23¿Cuántos logros ha alcanzado de la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece?	33 % <b>TODOS</b>	54% <b>ALGUNOS</b>	13% <b>POCOS</b>	Las características que se determinaron de la competitividad Externa de las MYPE Constructoras de la ciudad de Sullana, es que conocen el significado de competitividad, las Mypes han percibido amenazas que han provocado un severo impacto a la empresa, el PBI y la inflación son uno de los factores externos claves de competitividad, han alcanzado algunos logros de la organización en el contexto del mercado o sector y han percibido oportunidades que han llevado a la empresa a un cambio significativo.
Competitividad externa	24¿En qué nivel de competitividad considera que se encuentra la empresa en el mercado en el que se desarrolla?	40% <b>ALTO</b>	50% <b>MEDIO</b>	10% <b>BAJO</b>	
	25¿Sabe el significado de competitividad?	100% <b>SI</b>			
	26¿Considera Usted que la Mype a la que presta servicios es competitiva?	50% <b>SI</b>	50% <b>NO</b>		
	27¿Cree usted que el PBI y la inflación son unos de los factores externos claves de competitividad en la empresa?	83% <b>SI</b>	17% <b>NO</b>		
	28¿Cuál es la estrategia que usted percibe en la que se diferencia el servicio de la competencia?	47 % <b>PRECIO</b>	36% <b>CALIDAD</b>	17% <b>DISEÑO</b>	
	29¿Ha percibido alguna amenaza que haya provocado un severo impacto a la empresa?	100% <b>SI</b>			
	30¿Ha percibido usted oportunidades que ha llevado a la empresa a un cambio significativo?	52 % <b>SI</b>	48% <b>NO</b>		

## HOJAS DE TRABAJO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

1° Objetivo	Preguntas	Resultados		Antecedente	Teoría	Propuesta de Mejora
		SI	NO			
Elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad.	1. ¿Considera que la empresa tiene definido objetivos claros y acorde con las políticas fijadas?	70 %	30%	Tafur ( 2014)	Luna (2014)	<p>-Elaborar una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta.</p> <p>- Implementar un sistema de gestión de calidad se sea innovador y dinámico, podría ser el sistema ERP para constructoras, el cual le permita tener un buen control de los procesos que la empresa lleva a cabo.</p>
	2. ¿Considera que la empresa cuenta con políticas basándose al servicio que presta?	70%	30%	Goicochea (2015)	Luna (2014)	
	3. ¿Considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta?	13%	87%	Sánchez, (2017)	Luna (2014)	
	4. ¿Considera que la empresa maneja un buen liderazgo en equipo?	67%	33%	Carreño (2017)	Luna (2014)	
	5. ¿Considera que la empresa ejerce una buena comunicación?	83%	17%	Villanque ( 2016)	Luna (2014)	
	6. ¿Considera que la empresa desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control detectando los vacíos que hay por medio de la inspección?	80%	20%	Sánchez, (2017)	Luna (2014)	
	7. ¿Cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas para el logro de sus objetivos?	83%	17%	Espinoza (2016)	Luna (2014)	
	8. ¿Considera que la empresa dispone de un diseño de sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio?	20%	80%	More (2016)	Luna (2014)	

2° Objetivo	Preguntas	Resultados		Antecedente	Teoría	Propuesta de Mejora
Estructura de la Gestión de Calidad	9. ¿Considera que se garantiza un buen grado de calidad en el proceso del servicio para satisfacer las necesidades del cliente?	50% <b>SIEMPRE</b>	50% <b>CASI SIEMPRE</b>	Villanque (2016)	Beltrán & Castro (2011)	Programar un control de supervisión al personal durante y al término de la realización del servicio
	10. ¿Considera que se preocupan por mejorar el servicio?	100% <b>SI</b>		Sánchez ( 2017)	Beltrán & Castro (2011)	
	11. ¿Considera que en el trabajo realizado se enfoca y se refleja la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	50% <b>SI</b>	50% <b>NO</b>	Domador (2014)	Beltrán & Castro (2011)	
	12. ¿Considera que el servicio que ofrece es confiable y seguro?	47% <b>SI</b>	53% <b>NO</b>	Sanchez D.P (2017)	Beltrán y Castro (2011)	
	13. ¿Considera que se realiza previamente una programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad?	100% <b>SI</b>		Torres (2016)	Beltrán & Castro (2011)	
	14. ¿Considera que se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio?	40% <b>SIEMPRE</b>	60% <b>CASI SIEMPRE</b>	Núñez (2015)	Beltrán & Castro (2011)	

3° Objetivo	Preguntas		Resultados		Antecedente	teoría	Propuesta de Mejora
			SI	NO			
Competitividad interna	15¿Se Capacita a su personal continuamente para que de esa manera asuma con eficiencia su labor?		40 %	60%	Iparraguirre (2015)	Guibert (2009)	-Elaborar y desarrollar un programa completo y más continuo de capacitación como: charlas, seminarios dirigido al personal de trabajo, es necesario brindar constantemente capacitaciones orientadas al servicio, poniendo especial énfasis en la satisfacción del cliente. -Hacer una renovación de nuevas, máquinas de trabajo más modernas y rápidas que ayude en el procedimiento de este servicio así como realizar servicio de mantenimiento de ellas e instalar el sistema BIM.
	16¿Considera usted que es importante que el propietario de la empresa motive a su personal para lograr un buen servicio?		100%		Olaya (2017)	Guibert (2009)	
	17¿Percibe si la empresa cuenta con un personal calificado?		40 %	60%	Hurtado (2015)	Guibert (2009)	
	18¿Considera que se utilizan materiales de buena calidad?		63%	37%	Navarro (2015)	Guibert (2009)	
	19¿Usted cree que contribuyen los resultados del trabajo en equipo al logro de los objetivos empresariales?		100%		Navarro (2015)	Guibert (2009)	
	20¿Considera que una buena toma de decisiones es importante para el desarrollo de su negocio?		100%		Navarro (2015)	Guibert (2009)	
	21¿Creé que es importante la tecnología para que la empresa sea competitiva?		100%		Granadino (2015)	Guibert (2009)	
	22¿Cómo considera que es la tecnología para que la realización del servicio sea adecuado?	30% <b>BUENA</b>	53% <b>REGULAR</b>	17% <b>MA LA</b>	Añazco (2016)	Guibert (2009)	



4° Objetivo	Preguntas	Resultados			Antecedente	Teoría	PROPUESTA
	23¿Cuántos logros ha alcanzado de la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece?	33 % <b>TODOS</b>	54% <b>ALGUNOS</b>	13% <b>POCOS</b>	Cavero (2014)	Guibert (2009)	Diseñar nuevas estrategias competitivas de diferenciación del servicio de construcción según las metas trazadas podrían ser: modernos diseños necesariamente fuera de lo común que no dependa del espacio del terreno si es angosto o amplio, sino que muestre una fachada o plano de la construcción con un estilo impresionante de variados modelos.
Competitividad externa	24¿En qué nivel de competitividad considera que se encuentra la empresa en el mercado en el que se desarrolla?	40% <b>ALTO</b>	50% <b>MEDIO</b>	10% <b>BAJO</b>	Viera (2015)	Guibert (2009)	
	25¿Sabe el significado de competitividad?	100% <b>SI</b>			Silva (2015)	Guibert (2009)	
	26¿Considera Usted que la Mype a la que presta servicios es competitiva?	50% <b>SI</b>	50% <b>NO</b>		Pérez (2016)	Guibert (2009)	
	27¿Cree usted que el PBI y la inflación son unos de los factores externos claves de competitividad en la empresa?	83% <b>SI</b>	17% <b>NO</b>		Viera (2015)	Ahcar (2013)	
	28¿Cuál es la estrategia que usted percibe en la que se diferencia el servicio de la competencia?	47 % <b>PRECIO</b>	36 % <b>CALIDAD</b>	17% <b>DISEÑO</b>	Albán (2017)	Guibert (2009)	
	29¿Ha percibido alguna amenaza que haya provocado un severo impacto a la empresa?	100% <b>SI</b>			Cavero (2014)	Cinacchi (S.f)	
	30¿Ha percibido usted oportunidades que ha llevado a la empresa a un cambio significativo?	52 % <b>SI</b>	48% <b>NO</b>		Cavero (2014)	Gilbert (2009)	

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

**DOCENTE:** Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

**ESPECIALIDAD:** ESTADÍSTICO

**COLEGIADO:** COESPE N°214

### **Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 444 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió la “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE constructoras de la ciudad de Sullana año 2018” fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 25. Dando el siguiente resultado:



.....  
LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR “CARACTERIZACIÓN DE LA  
GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE CONSTRUCTORAS DE LA  
CIUDAD DE SULLANA AÑO 2018”

**VARIABLE GESTION DE CALIDAD:**

Estadística de Fiabilidad	
N° de Preguntas	Alfa Cronbach
14	0.931

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	17,93	14,685	,842	,921
P02	17,93	14,685	,842	,921
P03	17,37	16,585	,428	,933
P04	17,90	14,576	,848	,920
P05	18,07	15,720	,681	,926
P06	18,03	15,413	,730	,925
P07	18,07	15,720	,681	,926
P08	17,43	16,047	,520	,931
P09	17,73	14,409	,840	,921
P10	18,23	17,909	,000	,937
P11	17,77	14,392	,847	,920
P12	17,70	14,493	,818	,921
P13	18,23	17,909	,000	,937
P14	17,63	14,792	,749	,924

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 93.1 % de confiabilidad con respecto a 14 Preguntas (30 encuestados) de la Variable Gestión de la Calidad.

  
 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

**VARIABLE COMPETITIVIDAD INTERNA:**

Estadística de Fiabilidad	
N° de Preguntas	Alfa Cronbach
8	0.779

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	8,83	2,213	,884	,664
P02	9,43	3,771	,000	,795
P03	8,83	2,213	,884	,664
P04	9,07	2,478	,682	,714
P05	9,43	3,771	,000	,795
P06	9,43	3,771	,000	,795
P07	9,43	3,771	,000	,795
P08	8,57	1,840	,793	,700

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 77.9% de confiabilidad con respecto a 8 Preguntas (30 encuestados) de la Variable Competitividad Interna.

  
LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ



**VARIABLE COMPETITIVIDAD EXTERNA:**

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
8	0.898

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	9,53	6,213	,859	,867
P02	9,63	6,196	,892	,863
P03	10,32	9,415	,000	,917
P04	9,82	6,909	,857	,869
P05	10,16	7,882	,665	,889
P06	9,63	5,540	,950	,858
P07	10,32	9,415	,000	,917
P08	9,84	6,936	,846	,870

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 89.8% de confiabilidad con respecto a 8 Preguntas (384 encuestados) de la Variable Competitividad Externa.

  
 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

**LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD:**

<b>Gerentes</b>	<b>P01</b>	<b>P02</b>	<b>P03</b>	<b>P04</b>	<b>P05</b>	<b>P06</b>	<b>P07</b>	<b>P08</b>	<b>P09</b>	<b>P10</b>	<b>P011</b>	<b>P012</b>	<b>P013</b>	<b>P014</b>
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
8	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
9	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
10	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
12	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
13	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
14	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
15	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
16	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
17	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
18	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
19	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
20	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
21	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
22	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
23	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
24	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
25	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
<b>Porcentaje</b>	1=	1=	1=	1=	1	1	1	1	1	1=	1	1	1=	1
	70%	70%	13%	67%	=83%	=80%	=83%	=20%	=50%	100%	=50%	=47%	100%	=40%
	2=	2=	2=	2=	2	2	2	2	2	2=	2	2	2=	2
	30%	30%	87%	33%	=17%	=20%	=17%	=80%	=50%	0%	=50%	=53%	0%	=60%

**LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD INTERNA:**

Gerentes	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	2
12	1	1	1	1	1	1	1	2
13	2	1	2	1	1	1	1	2
14	2	1	2	1	1	1	1	2
15	2	1	2	1	1	1	1	2
16	2	1	2	1	1	1	1	2
17	2	1	2	1	1	1	1	2
18	2	1	2	1	1	1	1	2
19	2	1	2	1	1	1	1	2
20	2	1	2	2	1	1	1	2
21	2	1	2	2	1	1	1	2
22	2	1	2	2	1	1	1	2
23	2	1	2	2	1	1	1	2
24	2	1	2	2	1	1	1	2
25	2	1	2	2	1	1	1	2
26	2	1	2	2	1	1	1	3
27	2	1	2	2	1	1	1	3
28	2	1	2	2	1	1	1	3
29	2	1	2	2	1	1	1	3
30	2	1	2	2	1	1	1	3
<b>Porcentaje</b>	1= 40%	1= 100%	1= 40%	1= 63%	1= 100%	1= 100%	1= 100%	1= 30%
	2= 60%	2= 0%	2= 60%	2= 37%	2= 0%	2= 0%	2= 0%	2= 53%
								3= 17%

## LIBRO DE CÓDIGO DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD EXTERNA:

Cientes	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1



39	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1

80	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1	1	1	1
113	1	1	1	1	1	1	1	1
114	1	1	1	1	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1	1	1	1
117	1	1	1	1	1	1	1	1
118	1	1	1	1	1	1	1	1
119	1	1	1	1	1	1	1	1
120	1	1	1	1	1	1	1	1

121	1	1	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1	1	1
125	1	1	1	1	1	1	1	1
126	1	1	1	1	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1	1	1	1
129	1	1	1	1	1	1	1	1
130	2	1	1	1	1	1	1	1
131	2	1	1	1	1	1	1	1
132	2	1	1	1	1	1	1	1
133	2	1	1	1	1	1	1	1
134	2	1	1	1	1	1	1	1
135	2	1	1	1	1	1	1	1
136	2	1	1	1	1	1	1	1
137	2	1	1	1	1	1	1	1
138	2	1	1	1	1	1	1	1
139	2	1	1	1	1	1	1	1
140	2	1	1	1	1	1	1	1
141	2	1	1	1	1	1	1	1
142	2	1	1	1	1	1	1	1
143	2	1	1	1	1	1	1	1
144	2	1	1	1	1	1	1	1
145	2	1	1	1	1	1	1	1
146	2	1	1	1	1	1	1	1
147	2	1	1	1	1	1	1	1
148	2	1	1	1	1	1	1	1
149	2	1	1	1	1	1	1	1
150	2	1	1	1	1	1	1	1
151	2	1	1	1	1	1	1	1
152	2	1	1	1	1	1	1	1
153	2	1	1	1	1	1	1	1
154	2	1	1	1	1	1	1	1
155	2	1	1	1	1	1	1	1
156	2	2	1	1	1	1	1	1
157	2	2	1	1	1	1	1	1
158	2	2	1	1	1	1	1	1
159	2	2	1	1	1	1	1	1
160	2	2	1	1	1	1	1	1
161	2	2	1	1	1	1	1	1

162	2	2	1	1	1	1	1	1
163	2	2	1	1	1	1	1	1
164	2	2	1	1	1	1	1	1
165	2	2	1	1	1	1	1	1
166	2	2	1	1	1	1	1	1
167	2	2	1	1	1	1	1	1
168	2	2	1	1	1	1	1	1
169	2	2	1	1	1	1	1	1
170	2	2	1	1	1	1	1	1
171	2	2	1	1	1	1	1	1
172	2	2	1	1	1	1	1	1
173	2	2	1	1	1	1	1	1
174	2	2	1	1	1	1	1	1
175	2	2	1	1	1	1	1	1
176	2	2	1	1	1	1	1	1
177	2	2	1	1	1	1	1	1
178	2	2	1	1	1	1	1	1
179	2	2	1	1	1	1	1	1
180	2	2	1	1	1	1	1	1
181	2	2	1	1	1	1	1	1
182	2	2	1	1	1	1	1	1
183	2	2	1	1	1	2	1	1
184	2	2	1	1	1	2	1	1
185	2	2	1	1	1	2	1	1
186	2	2	1	1	1	2	1	1
187	2	2	1	1	1	2	1	1
188	2	2	1	1	1	2	1	1
189	2	2	1	1	1	2	1	1
190	2	2	1	1	1	2	1	1
191	2	2	1	1	1	2	1	1
192	2	2	1	1	1	2	1	1
193	2	2	1	2	1	2	1	1
194	2	2	1	2	1	2	1	1
195	2	2	1	2	1	2	1	1
196	2	2	1	2	1	2	1	1
197	2	2	1	2	1	2	1	1
198	2	2	1	2	1	2	1	1
199	2	2	1	2	1	2	1	1
200	2	2	1	2	1	2	1	1
201	2	2	1	2	1	2	1	2
202	2	2	1	2	1	2	1	2

203	2	2	1	2	1	2	1	2
204	2	2	1	2	1	2	1	2
205	2	2	1	2	1	2	1	2
206	2	2	1	2	1	2	1	2
207	2	2	1	2	1	2	1	2
208	2	2	1	2	1	2	1	2
209	2	2	1	2	1	2	1	2
210	2	2	1	2	1	2	1	2
211	2	2	1	2	1	2	1	2
212	2	2	1	2	1	2	1	2
213	2	2	1	2	1	2	1	2
214	2	2	1	2	1	2	1	2
215	2	2	1	2	1	2	1	2
216	2	2	1	2	1	2	1	2
217	2	2	1	2	1	2	1	2
218	2	2	1	2	1	2	1	2
219	2	2	1	2	1	2	1	2
220	2	2	1	2	1	2	1	2
221	2	2	1	2	1	2	1	2
222	2	2	1	2	1	2	1	2
223	2	2	1	2	1	2	1	2
224	2	2	1	2	1	2	1	2
225	2	2	1	2	1	2	1	2
226	2	2	1	2	1	2	1	2
227	2	2	1	2	1	2	1	2
228	2	2	1	2	1	2	1	2
229	2	2	1	2	1	2	1	2
230	2	2	1	2	1	2	1	2
231	2	2	1	2	1	2	1	2
232	2	2	1	2	1	2	1	2
233	2	2	1	2	1	2	1	2
234	2	2	1	2	1	2	1	2
235	2	2	1	2	1	2	1	2
236	2	2	1	2	1	2	1	2
237	2	2	1	2	1	2	1	2
238	2	2	1	2	1	2	1	2
239	2	2	1	2	1	2	1	2
240	2	2	1	2	1	2	1	2
241	2	2	1	2	1	2	1	2
242	2	2	1	2	1	2	1	2
243	2	2	1	2	1	2	1	2

244	2	2	1	2	1	2	1	2
245	2	2	1	2	1	2	1	2
246	2	2	1	2	1	2	1	2
247	2	2	1	2	1	2	1	2
248	2	2	1	2	1	2	1	2
249	2	2	1	2	1	2	1	2
250	2	2	1	2	1	2	1	2
251	2	2	1	2	1	2	1	2
252	2	2	1	2	1	2	1	2
253	2	2	1	2	1	2	1	2
254	2	2	1	2	1	2	1	2
255	2	2	1	2	1	2	1	2
256	2	2	1	2	1	2	1	2
257	2	2	1	2	1	2	1	2
258	2	2	1	2	1	2	1	2
259	2	2	1	2	1	2	1	2
260	2	2	1	2	1	2	1	2
261	2	2	1	2	1	2	1	2
262	2	2	1	2	1	2	1	2
263	2	2	1	2	1	2	1	2
264	2	2	1	2	1	2	1	2
265	2	2	1	2	1	2	1	2
266	2	2	1	2	1	2	1	2
267	2	2	1	2	1	2	1	2
268	2	2	1	2	1	2	1	2
269	2	2	1	2	1	2	1	2
270	2	2	1	2	1	2	1	2
271	2	2	1	2	1	2	1	2
272	2	2	1	2	1	2	1	2
273	2	2	1	2	1	2	1	2
274	2	2	1	2	1	2	1	2
275	2	2	1	2	1	2	1	2
276	2	2	1	2	1	2	1	2
277	2	2	1	2	1	2	1	2
278	2	2	1	2	1	2	1	2
279	2	2	1	2	1	2	1	2
280	2	2	1	2	1	2	1	2
281	2	2	1	2	1	2	1	2
282	2	2	1	2	1	2	1	2
283	2	2	1	2	1	2	1	2
284	2	2	1	2	1	2	1	2

285	2	2	1	2	1	2	1	2
286	2	2	1	2	1	2	1	2
287	2	2	1	2	1	2	1	2
288	2	2	1	2	1	2	1	2
289	2	2	1	2	1	2	1	2
290	2	2	1	2	1	2	1	2
291	2	2	1	2	1	2	1	2
292	2	2	1	2	1	2	1	2
293	2	2	1	2	1	2	1	2
294	2	2	1	2	1	2	1	2
295	2	2	1	2	1	2	1	2
296	2	2	1	2	1	2	1	2
297	2	2	1	2	1	2	1	2
298	2	2	1	2	1	2	1	2
299	2	2	1	2	1	2	1	2
300	2	2	1	2	1	2	1	2
301	2	2	1	2	1	2	1	2
302	2	2	1	2	1	2	1	2
303	2	2	1	2	1	2	1	2
304	2	2	1	2	1	2	1	2
305	2	2	1	2	1	2	1	2
306	2	2	1	2	1	2	1	2
307	2	2	1	2	1	2	1	2
308	2	2	1	2	1	2	1	2
309	2	2	1	2	1	2	1	2
310	2	2	1	2	1	2	1	2
311	2	2	1	2	1	2	1	2
312	2	2	1	2	1	2	1	2
313	2	2	1	2	1	2	1	2
314	2	2	1	2	1	2	1	2
315	2	2	1	2	1	2	1	2
316	2	2	1	2	1	2	1	2
317	2	2	1	2	1	2	1	2
318	2	2	1	2	1	2	1	2
319	2	2	1	2	1	2	1	2
320	2	2	1	2	1	3	1	2
321	2	2	1	2	2	3	1	2
322	2	2	1	2	2	3	1	2
323	2	2	1	2	2	3	1	2
324	2	2	1	2	2	3	1	2
325	2	2	1	2	2	3	1	2

326	2	2	1	2	2	3	1	2
327	2	2	1	2	2	3	1	2
328	2	2	1	2	2	3	1	2
329	2	2	1	2	2	3	1	2
330	2	2	1	2	2	3	1	2
331	2	2	1	2	2	3	1	2
332	2	2	1	2	2	3	1	2
333	2	2	1	2	2	3	1	2
334	2	2	1	2	2	3	1	2
335	2	2	1	2	2	3	1	2
336	3	2	1	2	2	3	1	2
337	3	2	1	2	2	3	1	2
338	3	2	1	2	2	3	1	2
339	3	2	1	2	2	3	1	2
340	3	2	1	2	2	3	1	2
341	3	2	1	2	2	3	1	2
342	3	2	1	2	2	3	1	2
343	3	2	1	2	2	3	1	2
344	3	2	1	2	2	3	1	2
345	3	2	1	2	2	3	1	2
346	3	2	1	2	2	3	1	2
347	3	2	1	2	2	3	1	2
348	3	2	1	2	2	3	1	2
349	3	3	1	2	2	3	1	2
350	3	3	1	2	2	3	1	2
351	3	3	1	2	2	3	1	2
352	3	3	1	2	2	3	1	2
353	3	3	1	2	2	3	1	2
354	3	3	1	2	2	3	1	2
355	3	3	1	2	2	3	1	2
356	3	3	1	2	2	3	1	2
357	3	3	1	2	2	3	1	2
358	3	3	1	2	2	3	1	2
359	3	3	1	2	2	3	1	2
360	3	3	1	2	2	3	1	2
361	3	3	1	2	2	3	1	2
362	3	3	1	2	2	3	1	2
363	3	3	1	2	2	3	1	2
364	3	3	1	2	2	3	1	2
365	3	3	1	2	2	3	1	2
366	3	3	1	2	2	3	1	2



367	3	3	1	2	2	3	1	2
368	3	3	1	2	2	3	1	2
369	3	3	1	2	2	3	1	2
370	3	3	1	2	2	3	1	2
371	3	3	1	2	2	3	1	2
372	3	3	1	2	2	3	1	2
373	3	3	1	2	2	3	1	2
374	3	3	1	2	2	3	1	2
375	3	3	1	2	2	3	1	2
376	3	3	1	2	2	3	1	2
377	3	3	1	2	2	3	1	2
378	3	3	1	2	2	3	1	2
379	3	3	1	2	2	3	1	2
380	3	3	1	2	2	3	1	2
381	3	3	1	2	2	3	1	2
382	3	3	1	2	2	3	1	2
383	3	3	1	2	2	3	1	2
384	3	3	1	2	2	3	1	2
<b>Porcentaje</b>	1= 33%	1= 40%	1= 100%	1= 50%	1= 83%	1= 47%	1= 100%	1= 52%
	2= 54%	2= 50%	2= 0%	2= 50%	2= 17%	2= 36%	2= 0%	2= 48%
	3= 13%	3= 10%				3= 17%		

# PROGRAMA TURNITIN ANTIPLAGIO

The screenshot shows the Turnitin website interface. At the top, there is a navigation bar with the Turnitin logo and several menu items: "Portafolio de la clase", "Mis notas", "Discusión", and "Calendario". Below this, a message box reads: "¡Bienvenido a la página de inicio de su nueva clase! Podrás ver todos los ejercicios de tu clase en la página principal de tu clase, así como ver información adicional acerca de los ejercicios, entregar tu trabajo y tener acceso a los comentarios para tus trabajos. Mueve el cursor sobre cualquier elemento de la página principal de la clase para ver más información."

The main content area is titled "Página de Inicio de la clase" and contains a paragraph explaining the submission process. Below this is a table titled "Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Curricular".

	Información	Fechas	Similitud	
1ER AVANCE		Comienzo: 26-ene.-2019 9:21AM Fecha de entrega: 31-mar.-2019 11:59PM Publicar: 31-mar.-2019 11:59PM	0%	<a href="#">Entregar de nuevo</a> <a href="#">Ver</a>
informe Final		Comienzo: 13-mar.-2019 4:51PM Fecha de entrega: 28-mar.-2019 11:59PM Publicar: 28-mar.-2019 11:59PM	8%	<a href="#">Entregar de nuevo</a> <a href="#">Ver</a>

At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Derechos de autor © 1998 - 2019 Turnitin, LLC. Todos los derechos reservados."

## CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

### CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO: CARLOS DAVID RAMOS ROSAS.  
PROFESIÓN : Lic en Adm. Empresas.  
DNI : 03674324

Por medio del presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento de Recolección de datos del trabajo de investigación "Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mype Constructoras de la Ciudad de Sullana Año 2018", presentado por la estudiante Universitaria Pierina Alexandra Sánchez Girón, cursante del taller de titulación en Administración.

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son válidos para su aplicación.

  
Firma y sello  
MIG. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESIT A MEJORAR LA REDACIÓN?		¿ES ENTENDENCIOSO, AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ITEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Considera que la empresa tiene definido objetivos claros y acorde con las políticas fijadas?	X			X	X			X
2. ¿Considera que la empresa cuenta con políticas basándose al servicio que presta?	X			X	X			X
3. ¿Considera que la empresa cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta?	X			X	X			X
4. ¿Considera que la empresa maneja un buen liderazgo en equipo?	X			X	X			X
5. ¿Considera que la empresa ejerce una buena comunicación?	X			X	X			X
6. ¿Considera que la empresa desarrolla las etapas de la planeación, organización, dirección y control detectando los vacíos que hay por medio de la inspección?	X			X	X			X
7. ¿Cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas para el logro de sus objetivos?	X			X	X			X

8. ¿Considera que la empresa dispone de un diseño de sistema innovador que le permita planear y controlar su negocio?	X				X	X					X
9. ¿Considera que se garantiza un buen grado de calidad en el proceso del servicio para satisfacer las necesidades del cliente?	X				X	X					X
10. ¿Considera que se preocupan por mejorar el servicio?	X				X	X					X
11. ¿Considera que en el trabajo realizado se enfoca y se refleja la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente?	X				X	X					X
12. ¿Considera que el servicio que ofrece es confiable y seguro?	X				X	X					X
13. ¿Considera que se realiza previamente una programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad?	X				X	X					X
14. ¿Considera que se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio?	X				X	X					X
					X	X					X



ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE COMPETITIVIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?		¿NECESIT A MEJORAR LA REDACIÓN?		¿ES ENTENDENCIOSO, AQUIESCENTE?		¿SE NECESITA MÁS ITEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Se Capacita a su personal continuamente para que de esa manera asuma con eficiencia su labor?	X			X	X			X
2. ¿Considera usted que es importante que el propietario de la empresa motive a su personal para lograr un buen servicio?	X			X	X			X
3. ¿Percibe si la empresa cuenta con un personal calificado?	X			X	X			X
4. ¿Considera que se utilizan materiales de buena calidad?	X			X	X			X
5. ¿Usted cree que contribuyen los resultados del trabajo en equipo al logro de los objetivos empresariales?	X			X	X			X
6. ¿Considera que una buena toma de decisiones es importante para el desarrollo de su negocio?	X			X	X			X
7. ¿Creé que es importante la tecnología para que la empresa sea competitiva?	X			X	X			X
8. ¿Cómo considera que es la tecnología para que la realización del servicio sea adecuado?	X			X	X			X

9. ¿Cuántos logros ha alcanzado de la organización en el contexto del mercado, o el sector al que pertenece?	X			X	X				X
10. ¿En qué nivel de competitividad considera que se encuentra la empresa en el mercado en el que se desarrolla?	X			X	X				X
11. ¿Sabe el significado de competitividad?	X			X	X				X
12. ¿Considera Usted que la Mype a la que presta servicios es competitiva?	X			X	X				X
13. ¿Cree usted que el PBI y la inflación son unos de los factores externos claves de competitividad en la empresa?	X			X	X				X
14. ¿Cuál es la estrategia que usted percibe en la que se diferencia el servicio de la competencia?	X			X	X				X
15. ¿Ha percibido alguna amenaza que haya provocado un severo impacto a la empresa?	X			X	X				X
16. ¿Ha percibido usted oportunidades que ha llevado a la empresa a un cambio significativo?	X			X	X				X