



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS  
MYPE, RUBRO BODEGAS DEL AA, HH VILLA  
CHULUCANAS I, II Y III ETAPA- CASTILLA- PIURA- 2019

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

ADRIANZEN MEJIA, VIVIAN MORELIA

ORCID: 0000-0001-8595-2892

**ASESOR**

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000 0001 9618 6177

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Adrianzen Mejía, Vivian Morelia

ORCID: 0000-0001-8595-2892

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura,

Perú

### **ASESOR**

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000 0002 5394 1037

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, facultad de ciencias contables,  
Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Administración, Piura,

Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000 0002 5394 1037

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la suficiente fuerza en finalizar mi trabajo de investigación y no rendirme frente a muchos tropiezos que se me atravesaron y brindarme los conocimientos necesarios para lograr un excelente trabajo.

A mi familia y a mi hijo por estar siempre a mi lado apoyándome, por sus consejos que día a día me brindaron motivándome a seguir hasta el final manteniendo la confianza en mí por eso los quiero y amo con todas mis fuerzas.

A mi asesor, por su paciencia y dedicación en su enseñanza para realizar todo el proceso de mi trabajo de investigación y sus palabras de motivación con el propósito de lograr obtener un resultado exitoso y por disponerse a corregir mis errores cada vez que era necesario.

## DEDICATORIA

A mi madre, por nunca dejarme sola cuando más lo necesitaba y siempre contar con sus consejos y apoyo para cumplir con mis metas y recordarme que siempre estará conmigo para lo que desee.

A mi amigo, el más admirable por ser una linda persona, además darle las gracias por su recurrente apoyo hacía mí y ser parte importante del sacrificio que estado haciendo en todo este tiempo.

A mi asesor, ya que supo cómo guiarme de forma recurrente y sobre todo tenerme paciencia en darme las orientaciones para realizar mi trabajo.

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como título: “Gestión de calidad y competitividad en las Mype, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019”. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, y para el recojo de información se utilizó una población muestral de 12 (3 representantes y 9 trabajadores) de 3 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los propietarios y trabajadores no cuentan con certificación de calidad, el 83.33% manifiestan que no conocen el conocimiento de gestión de calidad, el 58.33% la empresa si tiene una buena comunicación dentro y fuera de la empresa, el 66.67% si solucionan problemas de forma conjunta, el 75% si tiene una buena relación con los consumidores, el 58.33% no cuenta con auditoria para evaluar el desempeño de trabajo. La investigación concluye que la totalidad de los dueños y trabajadores no conocen las estrategias de gestión de calidad, y tampoco no brindan un servicio de calidad, no usan correctamente la competitividad dentro de la empresa, pero si tiene una buena comunicación dentro y fuera con los trabajadores y clientes.

**Palabras clave:** Competitividad, Gestión de calidad, Microempresas

## ABSTRACT

The title of this research is: "Management of quality and competitiveness in MSMs, AA wineries, HH villa Chulucanas I, II and III stage- Castilla- Piura- 2019". Its general objective was: To determine the main characteristics of the quality and competitiveness management in the MYPE, category bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II and III stage- Castilla- Piura- 2019. The research was of non-experimental design - transversal - Descriptive, and for the collection of information, a sample of 3 micro and small companies was used to whom a structured questionnaire with 15 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 100% of the owners and workers do not have quality certification, 83.33% state that they do not know the knowledge of quality management, 58.33% the If the company has good communication inside and outside the company, 66.67% if they solve problems jointly, 75% if they have a good relationship with consumers, 58.3 3% do not have an audit to evaluate job performance. The research concludes that all the owners and workers do not know the quality management strategies, nor do they provide a quality service, they do not use competitiveness within the company correctly, but if they have good communication inside and outside with the workers and customers.

**Keywords:** Competitiveness, Quality management, Microenterprises

## CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo .....	iii
3. Jurado evaluador y asesor .....	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional).....	iv
5. Resumen y abstract .....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras .....	ix
I INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
III. HIPÓTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA .....	31
4.1. Diseño de investigación .....	31
4.2. Población y muestra .....	31
4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores .....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
4.5. Plan de análisis.....	34
4.6. Matriz de consistencia.....	35
4.7. Principios éticos .....	36
V. RESULTADOS .....	38
5.1. Resultados .....	38
5.2. Análisis de resultados .....	42
VI. CONCLUSIONES .....	49
Aspectos complementarios .....	51
Recomendaciones .....	51
Referencias bibliográficas.....	52
Anexos .....	56



## ÍNDICE DE TABLAS

### Tablas

Tabla 1. Características de las estrategias de gestión de calidad en las mype, rubro bodegaS del AA, HH villa Chulucanas I, II Y III Etapa - Castilla- Piura-2019.....38

Tabla 2. Características de los principios de gestión de calidad en las mype, rubro bodegas deL AA, HH villa Chulucanas I, II Y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.....39

Tabla 3. Características de los elementos de competitividad en las mype, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II Y III Etapa - Castilla- Piura- 2019. ....40

Tabla 4. características de los tipos de competitividad en las mype, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II Y III Etapa - Castilla- Piura- 2019 .....41

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura 1. Cuenta con certificación de calidad .....	79
Figura 2. Maneja un sistema predictivo .....	79
Figura 3. Control de las actividades realizadas .....	80
Figura 4. Métodos gráficos para medir el nivel económico .....	80
Figura 5. Involucrado con el plan estratégico .....	81
Figura 6. Soluciona problemas de forma conjunta .....	81
Figura 7. Auditoria para evaluar el desempeño del trabajo .....	82
Figura 8. Buna relación con los consumidores.....	82
Figura 9. Tipo de cultura en la empresa .....	83
Figura 10. Buena comunicación dentro y fuera de la empresa.....	84
Figura 11. Ambiente laboraL .....	84
Figura 12. Crecimiento de la empresa .....	85
Figura 13. Conocimiento del sistema de gestión de calidad.....	85
Figura 14. Marketing apropiado .....	86
Figura 15. Administración transparente .....	86

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son actores importantes en el desarrollo productivo de los países de América Latina por su contribución a la generación de empleo, su participación en el número total de empresas y, en menor medida, por su peso en el producto bruto interno. Su producción está mayormente vinculada con el mercado interno, por lo que una parte significativa de la población y de la economía de la región dependen de su actividad. Al mismo tiempo, a diferencia de lo que ocurre en los países más desarrollados, la participación de las PYME en las exportaciones es bastante reducida como resultado de un escaso desempeño en términos de competitividad, que también se expresa en la marcada brecha de productividad respecto de las grandes empresas (Vásquez 2019).

El desarrollo de la PYME (Pequeña y Micro Empresa) y del sector informal urbano en el Perú ha sido un fenómeno característico de las últimas dos décadas, debido al acelerado proceso de migración y urbanización que sufrieron muchas ciudades, la aparición del autoempleo y de una gran cantidad de unidades económicas de pequeña escala, frente a las limitadas fuentes de empleo asalariada y formal para el conjunto de integrantes de la PEA (SUNAT, 2018).

En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú 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, es por ello que a continuación revisaremos la problemática de estas empresas desde una perspectiva crítica y analítica, finalizando con una propuesta tributaria específicamente para este sector, enmarcada en nuestra realidad nacional.

Las pymes en Colombia, país que pertenece a la región, presentan una gran heterogeneidad no solo en su productividad sino también en las características de sus fundadores. Se encuentran desde empresas pequeñas centradas en actividades de baja productividad, que dependen de la demanda interna, orientadas por el pensamiento estratégico de su fundador, sin procesos de innovación y con poca o nula visión internacional; hasta empresas medianas de rápido crecimiento, dinámicas, innovadoras y exportadoras (Pérez, 2019).

A nivel mundial las micro y pequeñas son las que toman la delantera por lo que contribuyen con el desarrollo de los países, ya que, al mejorar las fuentes de empleo se beneficia a muchas familias, sin embargo, cabe mencionar que en su mayoría no sobrevive, debido a que sus procesos, no incluyen la técnica de la capacitación de laboral, por tal motivo los clientes quedan poco satisfechos, dando lugar a que recurran a la competencia y la pérdida del cliente, este problema se origina en todos los países del mundo (Chau, 2018).

Ferrer (2016) menciona que el 67% de la población española realiza una mala gestión en relación al bajo nivel de calidad donde hoy en día la calidad dejó de ser un aspecto para convertirse en uno de los factores con mayor competitividad, es decir cualquier empresa que no cuente con este factor está expuesta al fracaso o más aún podría desaparecer fácilmente, en la actualidad si una empresa no es competente en

cuanto a las promociones de venta y calidad esta ni siquiera se toma en cuenta en el mercado, porque no lograra satisfacer las necesidades del publico.

La calidad conjuntamente con la competitividad se consideran factores transversales que inciden en el fortalecimiento y posicionamiento de las empresas, regiones o países. A lo largo del tiempo, la calidad asoma como un eje básico que influye en la mejora de las empresas, acontecimiento que guarda relación directa con la competitividad, esta relación se logra identificar tanto en el mercado nacional como internacional, cuando las empresas consolidan su eficiencia y desempeño. De esta manera, el manejo de la calidad, junto al conocimiento y el empleo de los recursos se convierten en elementos válidos para mantener y aumentar las ventajas competitivas logradas por las organizaciones de un país, ya sea en el corto, mediano o largo plazo (Mata , 2016)

Cuatrecasas (2016) deduce que la teoría de la gestión de calidad es conceptualizada el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo”, donde se debe cumplir las solicitudes de los usuarios finales. Es por ende que la calidad concierne en colmar las expectativas de los clientes basados en la elaboración, diseños y mejoras continuas que deben tener los productos dentro de las necesidades del mercado y de los clústeres ya establecidos.

La gestión de calidad se puede notar con mayor magnitud cuando supera las expectativas y requerimientos de los clientes o usuarios finales, es por ello que se sostiene que a mayor nivel de cumplimiento por parte de los clientes mayor es la distinción de la calidad, puesto que la calidad es el símbolo etéreo cimentado en la percepción de los clientes con diferentes valores, donde este usuario califica al bien en

venta si es perfecto, bueno, regular, malo o deficiente en la escala de satisfacción de preferencias. Y los objetivos primordiales es la prevención constante del bien o servicio, la mejora constante de los diferentes procesos y el cumplimiento de los parámetros establecidos por los clientes y las organizaciones (Evans, 2015).

Con respecto a nuestra segunda variable que concierne a la competitividad, Porter (2017) nos indica que la competitividad viene a ser la diferenciación que cuenta una organización frente a su competencia, en el que se emplea una serie de actividades, estrategias comerciales, las cuales están apoyadas en la cadena de valor, con el fin primordial de generar ventajas competitivas.

Sallenave (2015) en donde afirma que la competitividad es aplicable en organizaciones y en estados, basándose en el nivel de satisfacción que cuentan los ciudadanos de dicho país, es necesario que exista un vínculo cercano entre cantidad y valor de producto, y que enlazado con la obtención de las materias requeridas para su debido proceso de productividad entre los requerimientos del mercado. Clasifica las ventajas en dos tipos siendo las competitivas y comparativas.

Las micro y pequeñas en el Perú, son el motor del desarrollo económico y empresarial muy importante para el progreso y desarrollo del país, además contribuye a la generación de empleo brindando al 80% de la población y generan cerca del 40% del producto interno, pero la mayoría de las MYPES enfrentan obstáculos que limitan su estabilidad y desarrollo a largo plazo, donde la mayoría que las Mypes quiebran antes de llegar al primer año, los cuales se debe por la falta de conocimiento de las herramientas de gestión de calidad y habilidades gerenciales (Economía , 2016).

En la localidad la situación en Villa Chulucanas, Castilla - Piura rubro bodegas del Asentamiento Humano manifiestan varios problemas en la gestión de calidad y competitividad. No cuentan con certificación de calidad, no manejan un sistema predictivo, también no cuentan con la auditoria para evaluar el desempeño del trabajo, no tiene un ambiente laboral, los propietarios y trabajadores no tiene conocimiento del sistema de gestión de calidad, también no utilizan marketing en las Mypes.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE, rubro bodegas del asentamiento humano, villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las estrategias de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019. Describir los principios de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019. Establecer los elementos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019. Conocer los tipos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.

Respecto a la justificación, el presente trabajo tiene como finalidad dar conocer a los microempresarios la información adecuada acerca de gestión de calidad y competitividad. Se estableció esta interrogante porque se busca saber qué tipo de influencia tiene la competitividad de la ciudad de Piura. Además, tiene un fin que los Mypes del rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III ayuden a solucionar la problemática utilizando buenas estrategias de marketing que de esa manera puedan brindar mejores comodidades hacia sus clientes ofreciéndoles una buena calidad, precios cómodos y sobre todo una buena atención por parte de trabajadores hacia sus clientes.

En esta investigación se realizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 12 (3 representantes y 9 trabajadores) de 3 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta: el 100% de los propietarios y trabajadores no cuentan con certificación de calidad, el 66.67% de los encuestados si manejan un sistema predictivo, el 66.67% de los encuestados si utilizan ambiente laboral, el 83.33% manifiestan que no conocen el conocimiento de gestión de calidad, el 58.33% la empresa si tiene una buena comunicación dentro y fuera de la empresa, el 66.67% si solucionan problemas de forma conjunta, el 75% si tiene una buena relación con los consumidores, el 58.33% no cuenta con auditoria para evaluar el desempeño de trabajo.

La presente investigación concluye La investigación concluye que la totalidad de los dueños y trabajadores no conocen las estrategias de gestión de calidad, y tampoco no brindan un servicio de calidad, no usan correctamente la competitividad dentro de la empresa, pero si tiene una buena comunicación dentro y fuera con los trabajadores y clientes.



## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### **Antecedentes Internacionales**

Saavedra (2018) en su tesis titulado “*Planeación del sistema de gestión de la calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de acuerdo con los requisitos del ntc Iso 9001:2015*”, Tuvo como objetivo general Planear el Sistema de Gestión de la Calidad de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Católica de Colombia de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. La metodología que se utilizó cualitativa y descriptiva. Obteniendo los siguientes resultados: el 27,14% el cumplimiento está establecido en la Norma ISO 9001:2015, el 20% siempre existe un tipo de cultura en particular en las empresas, el 46% no realizan el control de actividades, 25% siempre tienen evaluación del desempeño, el 20% afirman que la empresa si utiliza métodos de gráficos para medir el nivel económico. Se concluye que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad basados en la norma ISO 9001:2015, se generó el desarrollo de una serie de actividades que entregan como resultado una propuesta de mapa de procesos, caracterizaciones, misión, visión, objetivos, política de calidad y planteamiento del alcance del Sistema de Gestión para la Facultad de Ingeniería, esto permite a la misma tener una estructura organizacional, un panorama actual y una proyección a donde se quiere llegar.

Ibarra (2017) en su tesis titulada “*Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*”, el objetivo de esta investigación es 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; obtenido los siguientes resultados: el 41.7% correspondió al municipio de Tijuana, 27% a Mexicali, 25% Ensenada y 6.3% al municipio de Tecate. En el caso del municipio de Playas de Rosarito, 56% de las empresas encuestadas si lo realizan el control dentro de la empresas, el 25% si existe un tipo de cultura en particular en las myes, el 13% industrias metálicas, el 10% existe una buena comunicación dentro de la empresa, el 10% prendas de vestir e industrias del cuero, el 20% representaron en conjunto, el 48% si realizan métodos de gráficos para medir el nivel económico, el 40% son otro grupo, el 36% que son de bajo nivel, el 52% de las pequeñas son medianamente competitivas respecto, el 12% tienen niveles altos de competitividad, el 60% de las empresas poseen un nivel medio de competitividad, el 41% se coloca en el rango de bajo nivel de competitividad, el 66% se ubica en bajo nivel y el resto en un nivel muy alto. Finalmente concluye que las pymes en el estado presentan un nivel de competitividad medio-bajo, sin mostrar relación entre el tamaño de las empresas y su competitividad, mientras que el área de producción-operaciones resultó ser más significativa para su nivel de competitividad. Si bien el instrumento de medición que se aplicó no tiene proporcionalidad a nivel de municipios y subsector, sí nos permite acercarnos al funcionamiento interno de las pymes.

### **Antecedentes Nacionales**

Aparicio (2018) en su trabajo de investigación *“Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas, centro comercial zona franca, distrito de Chimbote,*

2015”, tuvo por objetivo determinar las características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas, venta minorista de calzado para damas – centro comercial zona franca, Chimbote, 2015. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, descriptivo, se utilizó una muestra de 11 micro y pequeñas empresas de una población de 20 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 15 preguntas a través de la encuesta, Se obtuvo como resultados: El 72.8% de los representantes tienen la edad de 51 a más años, El 81,8% son del género femenino. El 54,5% tienen grado de instrucción superior no universitaria. El 54,5% son dueños. El 91% desempeñan el cargo de 10 años a más. El 72.7% tienen permanencia en el rubro de 7 a más años. El 81.8% tienen de 0 a 5 trabajadores. El 78.6% mencionan que no existe una buena comunicación dentro de la empresa y fuera de la empresa. El 100% conoce el término de competitividad. El 100% son competitivas. El 90.1% son competitivas por la calidad de producto. El 100% lo realizan el control de las actividades. El 72,7% cuenta con gráficos para medir el nivel económico. El 90.1% han mejorado la infraestructura de la empresa. El 100% afirman que ser más competitivo incrementaría sus ganancias. Se concluyó que los representantes de las micro y pequeñas empresas, en estudio, tienen edad promedio de 51 a más años, son de sexo femenino, tienen grado de instrucción no universitario, así mismo son dueños y el tiempo que desempeñan en el cargo es de 10 a más años.

Urcia (2018) en su trabajo de investigación “*Caracterización de la gestión de la calidad y competitividad de las mypes del sector comercial, rubro de zapaterías del distrito de Chiclayo, 2016*”. La investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de la calidad y la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo 2016. La investigación

fue de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo, para ello las variables objeto de estudio fueron la gestión de la calidad y la otra variable es la competitividad; la población (finita) estuvo conformada por cuarenta (40) MYPE (unidad de investigación) del sector comercial, rubro de zapaterías del Distrito de Chiclayo, Para la variable gestión de calidad la muestra estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores de las Mypes y para la variable competitividad la muestra estuvo conformada por veintiséis (26) trabajadores de las Mypes, a quienes se les aplico un cuestionario estructurado con 18 preguntas a través de la encuesta. Los principales resultados fueron que el 96 % (25) manifiestan que si utilizan la implementación de un sistema de gestión de calidad en las mypes, el 92% (24), microempresarios de las Mypes de calzado manifiesta que conocen los valores de la empresa, el 62% (16), personas indican que el ambiente laboral de la empresa es bueno, el 88% (23), microempresarios de las Mypes de calzado manifiesta que conocen la planificación de las actividades de la empresa, el 62% (16), microempresarios de las Mypes de calzado manifiesta que capacitan a los colaboradores de la empresa, el 92% (24), microempresarios de las Mypes de calzado no utilizan gráficos para medir el nivel económico, el 62% (16), microempresarios de las Mypes de calzado manifiesta que no utilizan sistemas predictivos, 73% (19), microempresarios de las Mypes de calzado manifiesta que siente involucrado con el plan estratégico, el 62% manifestó que No, el 62% manifestó que No, el 62% manifiesta que No, El 69% manifestó que Sí y el 31% manifestó que No. En relación a la pregunta. Las conclusiones con respecto a la determinar las características de la gestión de calidad son que tienen claramente establecida su visión, conocen los valores de su empresa, aplican la planificación a las actividades de su negocio, proporcionan capacitación a sus empleados, existe un

fomento del trabajo en equipo y de la motivación y están dispuestos a hacer cambios para que su negocio sea más eficiente.

Parrilla (2020) en su trabajo de investigación “*La gestión de la calidad y la competitividad en las Mypes del sector comercio rubro bodegas del distrito de Hualmay, provincia de Huaura, 2018*”, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad y la competitividad. La metodología de la investigación es cuantitativo transversal , no experimental, se tomó como muestra 88 MYPEs, utilizando la técnica de encuesta con 23 preguntas en total divididas en grupo: representantes de micro y pequeñas empresas, y características de las mismas teniendo como resultado que la mayoría de personas que representa este tipo de empresa son del género femenino con un 68 % , y con Edad de más de 50 años en un 64 % , 68% las empresa si tiene un ambiente laboral , el 80% son dueños, el 70% están más de 7 años de tiempo que desempeña, y el 100% de objetivo principal de la creación de las mypes es la generación de ganancias, el 77% de las mypes del rubro bodega si utiliza marketing para sus ventas, Las empresas en su mayoría identifican a sus potenciales clientes en un 57 % casi siempre, el 57 % manifiestan que si utiliza la administración en la empresa, el 23% manifiestan estar algunas veces sobre las estrategias pertinentes, el 32 % manifiestan que no manejan sistemas predictivos en la empresas, el 57% manifiestan que no utilizan la implantación de un sistema de gestión de calidad, el 45% manifiestan estar siempre sobre capacitación a los trabajadores, el 57% manifiestan estar casi siempre sobre establecer planes de mejora continua, el 43% manifiestan estar casi siempre sobre reconocimiento de logro a los trabajadores, el 100% manifiestan que casi siempre establece estrategias para enfrentar nuevos competidores, el 97 % tiene la capacidad de negociación con sus proveedores, el 100%

manifiesta q el cliente muy pocas veces pide negociar. La investigación concluye que la competitividad se puede concluir que conocen lo que viene a ser competitividad y tratan de capacitarse de acuerdo al tema para poner en práctica en sus respectivas empresas, esto quiere decir que directa o indirectamente la mayoría de empresas usan herramientas para poder ser competitivas en el mercado sector comercio rubro bodega.

Silva (2021) en su trabajo de investigación *“Calidad de servicio y competitividad de las mypes, sector comercio rubro restaurantes del distrito de San Pedro de los Incas – 2018”*, tuvo por objetivo de investigación. Describir las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes, Sector servicio, Rubro restaurants en el distrito de San Pedro de los Incas – 2018. Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 10 MyPes dedicada al servicio de restaurantes - del Distrito de San Pedro de los Incas 2020, y una muestra de tipo no probabilístico, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante la utilización de la técnica de Observación Directa el Primer cuestionario para identificar la Calidad de Servicios consta de 10 preguntas y el segundo cuestionario de la medición de la competitividad consta de 10 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 40% indicaron que, si soluciona problemas de forma conjunta en el restaurant del Distrito de San Pedro de los Incas, el 50% consideran que no manejan un sistema predictivo en el Distrito de San Pedro de los Incas. Los trabajadores representados, el 40% calificaron de regular el tiempo influyendo en la calidad del servicio de los restaurants del Distrito de San Pedro de los Incas. Los comensales representados, el 50% calificaron de muy buena las ventajas competitivas frente a sus competidores por el nivel de estudios de su personal influyendo en la competitividad de los restaurants del

Distrito de San Pedro de los Incas. Los trabajadores representados, el 50% calificaron que el crecimiento de la empresa no está rendiendo bien en el restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas, el 40% calificaron que aplica la administración transparente en el restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas, el 50% calificaron que no aplica marketing en el restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas, el 50% calificaron de bueno el nivel de liquidez de su MyPes influyendo en la competitividad de los restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas. Se concluye que las MYPES de servicios del rubro restaurantes del Distrito de San Pedro de los Incas, califican como buena la calidad del servicio debido a que la mayoría opinó que cortesía, el trato, el servicio de limpieza influyen en la calidad del servicio con que se brindan los platos gastronómicos dentro del distrito de San Pedro de los Incas, ayudados a los factores sociales como es la presencia de trabajadores públicos y privados que exigen lugares saludables y de buen confort para degustar de un almuerzo y/o compartir de forma diaria o por eventos.

Guzmán (2021) en su trabajo de investigación *“Gestión de calidad y competitividad de las Mypes, sector comercio, rubro tiendas de productos de primera necesidad, en el mercado modelo del distrito de Tumbes, 2018”*, tuvo por objetivo de investigación determinar las características de la gestión de calidad y la Competitividad de las MYPES del Sector Comercio del Rubro Tiendas de Productos de Primeras Necesidades en el Mercado Modelo del Distrito de Tumbes 2018. Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 10 MyPes dedicada al comercio de Productos de Primeras Necesidades - Tumbes, 2020, y una muestra de 20 trabajadores, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos, obteniendo los siguientes

resultados: el 80% (16) de ellos considera que existe un alto nivel de atención al cliente, el 100% (50) trabajadores mencionan que el crecimiento de la empresa está fracasando, el 80% (16) de ellos considera que existe un nivel alto respecto a la competitividad en las ventas que cada uno de los propietarios, el 60% (12) trabajadores manifiesta si cuentan con la certificación de calidad, el 80.35% manifestaron que solucionan de forma conjunta en la Mype. Se concluyó que Los trabajadores de las tiendas de venta de productos de primera necesidad realizan sus actividades de venta aplicando gestión de calidad en función a la atención al cliente de forma empática ofreciendo distintas opciones para la compra de los clientes.

### **Antecedentes Locales**

Guerrero (2021) en su trabajo de investigación “*Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPES rubro Boticas del Centro de Huancabamba – Piura, año 2021*”, tuvo como objetivo general: Identificar las características que tiene la gestión de calidad y la competitividad en las MYPES rubro boticas del Centro de Huancabamba – Piura, año 2021. Para su desarrollo se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 12 MYPES del rubro boticas ubicadas en el Centro de Huancabamba, y la muestra estuvo constituida por 85 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario conteniendo 22 preguntas relacionadas con las variables de estudio. Obteniéndose los siguientes resultados: el 55.29% respondió que en las boticas de Huancabamba no soluciona problemas de forma conjunta, el 54.12% no cuentan con certificación de calidad en las empresa, el 55.3% indicó que no aplican el conocimiento de gestión de calidad, el 100% aseguró que la calidad compromete a todas las áreas de la empresa, el 70.6% consideran que no utiliza la auditoria para el



desempeño de trabajo en las boticas es el correcto y el 89.4% cree que tener competencia permite buscar cómo mejorar para no perder clientes. Se concluyó que, las boticas son negocios que cumplen con principios de gestión de calidad como también le resultan favorables los factores de la competitividad, sin embargo, aún requiere mejorar, sobre todo en lo que se refiere a las acciones de control.

Farfán (2021) en investigación de tesis “*Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las Mype, rubro boutiques en el centro comercial Diver Plaza, Piura, año 2018*”, tiene como objetivo principal determinar las principales y más importantes características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE, rubro boutiques en el centro comercial Diver Plaza, Piura, año 2018. Se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos, obteniendo los siguientes resultados: el 83% si consideran importante tener un plan estratégico para cumplir los objetivos, el 67% consideran que no utilizan el conocimiento de calidad, el 67% de los propietarios toman mejores decisiones cuando cuentan con un régimen estratégico, el 100% de la mypes tiene una buena relación con los consumidores, el 83% si trabajan con herramientas que hacen el negocio más flexible, el 83% si consideran que el éxito organizacional se logra con la flexibilidad, el 50% si tiene una buena relación con los trabajadores dentro de la empresa, el 50% mencionaron que si aplica en auditoria para evaluar el desempeño de trabajo, el 67% si consideran a los colaboradores como un factor primordial, el 83% no cuenta con certificación de calidad dentro de la empresa, el 83% si consideran que contar con sistemas rápidos fomentan la innovación en la boutique, el 67% de los propietarios no innovan constantemente en los productos que brindan al cliente, el 67% si piensan que

las empresas que utilizan tecnología son mucho más competitivos, el 83% no tienen páginas virtuales en donde brinden información de su negocio, el 50% tiene clientes que prefieren utilizar la tecnología para la adquisición del producto. Siendo las conclusiones en cuanto a los factores para alcanzar la competitividad, se observó que los propietarios si utilizan factores para ser eficientes, ya que son herramientas que hacen diferente a la empresa, como la innovación y flexibilidad, de la mano del recurso humano que es factor indispensable en las boutiques.

Sanjinez (2019) en trabajo de tesis *“Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro Cevicherías del centro de la ciudad de Piura, año 2015”*, tuvo como objetivo: Conocer qué características tiene la Competitividad y Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del centro de la ciudad de Piura, año 2015. Se empleó la metodología de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario con una población para la variable Competitividad; para el primer objetivo es conocida (N=10) gerentes; en el segundo objetivo es infinita; por otra parte, la variable Gestión de Calidad es una población finita conocida donde N= 47 trabajadores y 10 gerentes; siendo los resultados agrupados de acuerdo a la variable. De los resultados se tiene que, el 70% colaboradores indican que no aplica bien el marketing , el 60% de los gerentes no cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para que el trabajador realice un buen trabajo y cumpla con las tareas asignadas, el 80 % de la mypes consideran que tienen una buena relación con los trabajadores así para que satisfacen sus necesidades, el 60 % no conocen la certificación de calidad, el 90% de los gerentes no comprende las necesidades de sus clientes, un 86% de los clientes evidencia que la empresa si cumple con las ofertas y promociones que presenta, el 60%

si demuestran trabajar en equipo, el 76 % si cree que la empresa brinda productos atractivos y de calidad, el 86% si cumplen con las ofertas y promociones, el 68 % no se sienten satisfechos con la atención, el 79 % no atiende de forma personalizada a los clientes, el 72 % no utiliza la autoría para evaluar el desempeño de trabajo, el 69 % no atiende los problemas, reclamos y quejas de inmediato, el 59 % no encuentran los espacios de atención cómodos y frescos, el 70 % de los trabajadores si se satisfecho bien en la empresa donde labora, el 55 % si se sienten parte de un equipo de trabajo, de otro lado un 77% de los trabajadores evidencia que si cuentan con los recursos necesarios para realizar un trabajo de calidad, el 66 % si se sienten motivados para realizar un trabajo de calidad el 70 % no tienen alternativas de acción para solucionar los problemas de la empresa y un 80% de los gerentes evidencia que la empresa si cuenta con los recursos necesarios para cumplir con los objetivos trazados. La investigación concluye que los factores de la competitividad que usan las MYPE rubro cevicherías del centro de la ciudad de Piura se identificaron que aplican la innovación escuchando a los trabajadores para mejorar sus productos, así mismo cumplen con el nivel de sueldos y beneficios como les corresponden a los colaboradores, tienen dominio en la mayoría de la jurisdicción y accesibilidad para que los clientes asistan y los trabajadores se desempeñen mejorando en trabajar en equipo. De otra parte, en gran mayoría no logran comprender las necesidades de los clientes, de igual manera no brindan un servicio profesional de calidad y por último los equipos tecnológicos no producen al nivel que exige el mercado.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Micro y pequeñas empresas**

Las MYPES son unidades económicas creadas con fines lucrativos, pueden estar formadas por una persona de condición natural o jurídica, se pueden desarrollar bajo cualquier forma de estructura en base a las normas vigentes del régimen MYPE (SUNAT, 2018).

### **Características de las MYPE.**

Bajo la ley N°30056, los MYPES deben tener las siguientes propiedades concurrentes:

- La microempresa debe tener una facturación anual de un máximo de 150 unidades tributarias.
- La pequeña empresa debe tener un volumen de negocios anual de un máximo de 1700 unidades fiscales.
- El gobierno alienta a las organizaciones públicas y privadas a estandarizar los criterios de medición para mantener una base de datos que muestre información homogenizada y permita la implementación de la publicidad y la formalización del sector Escalante (2017)
- Ingrande (2016) establece que la Ley N ° 30056 es una ley que aumentará el desarrollo del crecimiento de los productores y las empresas, indicando que el desarrollo de las PYME será una fuente reguladora que determina el nivel de ventas anuales.
- Microempresa: tiene empleados de 1 a 10, y su venta anual es el máximo de 150 unidades tributarias (UIT), que es igual a la cantidad de S /. 555.000.

- Pequeña empresa: tiene empleados de 1 a 100 y registra su volumen de negocios anual con un supervisor de 150 (UIT) hasta una cantidad de 1700, que es igual a la cantidad de S / . 6'290,000.
- PYME: el volumen de negocios anual supera los 1700 UIT hasta un máximo de 2300 UIT, lo que equivale a S / A. 9'085.00.
- Las instituciones, que son para las medidas de cumplimiento de formalización para KKKU para hacer cumplir las leyes y directrices aplicadas por el estado, formalizan 2017. La solicitud de la UIT es 4050 otorgada por el Decreto Supremo. (Rodríguez, 2018).

### **Gestión de calidad**

Según García (2017) la gestión de calidad es el conjunto de labores que ejecutamos para asegurar el producto o favor de la empresa que recompensa a los compradores, que la ejecución industrial es fructífera para los beneficios de los asociados y que el conjunto humano que vela en ella se sienta embrollado y realizado técnicamente. Podemos indicar, que es un transcurso de calidad que debe obtener que la ideología de las organizaciones compense las numerosas penurias de los usuarios, capitalistas y personales de esta.

La gestión de calidad es un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va satisfacer los requisitos de la calidad. La organización es el taller de fabricación de la calidad. Como elementos clave se encuentran: la búsqueda de la satisfacción de los clientes y liderazgo de la dirección (Duran, 2019).

Según Lorudoyer (2018) define a la gestión de calidad como dirección de las organizaciones obteniendo un progreso importante que implica a todas ellas. La empresa es el plantel de elaboración de la eficacia. En estos programas se encuentran: la investigación de la complacencia de los compradores, manejo de la orientación, colaboración oculta, compromiso del equipo, atención al comprador y vendedores, oposición y responsabilidad de los trabajadores, formación, enseñanza y progreso perenne.

### **Estrategias de la gestión de calidad**

“ISO 9001-2015 con base en un SGC señalado sobre la base de la norma ISO”

El objetivo de cualquier organización es lograr la perfección. Aunque la construcción de un sistema de gestión de calidad, no continuamente obedece a ese afán, lo seguro es que las organizaciones consiguen ampliar habilidades para lograr una mejor operatividad (James, 2017).

Cuando hablamos de mejora operativa, hablamos de técnicas eficientes y eficaces, que establecen la visión de liderazgo de una organización en los clientes. Sin embargo, por complicadas que parezcan, las habilidades para lograr la excelencia operativa, parten del propio sistema de gestión de calidad. Por ello que ISO 9001- 2015 diseño 5 estrategias para lograr la excelencia operacional (James, 2017).

### **Integración de Calidad y Seguridad**

En ciertas organizaciones, la seguridad y la eficacia son conceptos que van de la mano, pero otras los gestionan por separado. Si examinamos el tema desde el lugar de vista organizacional, tal vez la dispersión entre la seguridad y la calidad resulte adecuada. Pero el molesto habitual sugiere la integración de estos dos conceptos.

Las organizaciones que han poseído una aproximación a los sistemas de gestión de calidad, saben por la rutina, que la calidad y seguridad conservan un angosto lazo. No se imagina un trabajo incierto que cause consecuencias de calidad, al igual que es difícil suponer un ambiente de trabajo seguro, en el que no se obren normas de calidad y honradez. (Durán, 2019)

Pero más allá de la teoría o de lo que la razón nos exprese, lo positivo es que según las normas ISO 9001:2015, la seguridad y la eficacia informan técnicas equivalentes, como la revisión de documentos y los trabajos correctivos. (Norma Internacional ISO 9000,2016)

### **Análisis predictivo**

Alcanzar la perfección involucra contar con un enfoque hacia la aprensión de los peligros. “el sistema de gestión de calidad” no marcha en conjunto para extinguir fuegos, sino para avisar y, en todo caso, reducir su bombazo.

El Sistema colabora materiales constituidas que hacen dable a la organización, apoyada en diversas fuentes de datos, entre los cuales poseemos:

- Elementos circunstanciales.
- Averiguación sobre los activos y los mecanismos.
- Informes sobre el beneficio de los vendedores.
- Los efectos de las valoraciones a los trabajadores.
- La evaluación del riesgo.

## **Control del cumplimiento**

- a) Si la empresa no conserva control sobre el desempeño, no le será aleatorio lograr la perfección estratégica. (RGI- Red gestión integral, 2016)
- b) El desempeño de las ordenanzas, de las necesidades del Sistema, de las habilidades y la táctica de servicios de la organización, es una necesidad fundamental para lograr la perfección. (RGI- Red gestión integral, 2016)

## **Elaborar un mapa de procesos**

Radica en una escritura gráfica de los métodos, tras un débito proceso de caracterización y sistematización en tres grandes conjuntos: métodos clave, importantes y de soporte. Esta labor es fundamentalmente útil para alcanzar la interrelación e interacción de los diferentes métodos.

## **Principios De Gestión De Calidad**

Según López (2016) señala que existe dos bases que respaldan usar estas normas para realizar una buena gestión: las normas ISO muestra de forma clara que se debe realizar gestiones con un alto nivel de competencias y procesos adecuados. Las competencias representan un conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades para un cargo y actitudes. Un proceso representa el tiempo y la forma adecuada para realizar las cosas. Este diseño de normas señala ocho principios fundamentales de gestión de calidad estos principios deberían utilizarse en las diferentes direcciones para conducir a la empresa a lograr objetivos imaginables esto depende en realizar gestiones con un alto estándar de calidad.



## **El liderazgo**

Se refleja en el compromiso de la dirección y su participación activa en el establecimiento de buenos canales de comunicación y en proporcionar los recursos necesarios para que el personal pueda desarrollar adecuadamente su trabajo. Ya que, el líder es una persona que irradia energía positiva sobre cada uno de sus compañeros y todos hacia el logro de un objetivo en común (Lapeley, 2016).

## **Trabaja en equipo**

Necesario para alcanzar lo acordado. Para establecer ambiente favorable de compromiso en la que no se lucha, es todo lo contrario trabajan para cumplir el mismo objetivo. Se les capacita para que obtengan nuevos conocimientos, por lo menos una vez al año, esto hace que se sientan valorados por la empresa por el rol que ocupan en su equipo de trabajo. Trata que reciban nuevas enseñanzas continuamente para que comuniquen los conocimientos retenidos. Esto ayuda a construir un ambiente progresivo al equipo de trabajo (Lapeley, 2016).

## **Resultados de las auditorías internas**

La organización tiene que realizar auditorías dentro de un determinado tiempo ya planificado estas auditorías tienen como objetivo obtener información muy importante acerca de los sistemas de gestión de calidad. La empresa debe realizar planificaciones, implementando programas de auditoria incluyendo la metodología, los requisitos, responsabilidad y ejecución de informes, es importante resaltar la importancia de todos los sistemas involucrados (Lapeley, 2016).

## **Gestión de relaciones**

La gestión de resultados viene hacer un sistema centrado en el consumidor para cumplir con los resultados que un cliente busca más allá que un producto o

servicio, es más efectivo lograr un éxito orientado a las buenas relaciones. En particular las relaciones es una organización es fundamental, esencialmente para el dueño o administrador como por ejemplo es necesario que este tenga buenas relaciones con los proveedores y socios (Lapeley, 2016).

### **Competitividad**

Porter (2016) define a la competitividad como un tema controversial, porter nos dice que existen diversos enfoques o posturas que permite analizar y conceptualizar a pesar de las controversias que tiene la misma. La gran parte de escritores dicen que es un proceso económico que depende mucho de los aspectos sociales, políticos y culturales. Este término competitividad se comienza a usar de manera más reiterada cuando se publica “las ventas competitivas de las naciones”.

Cebreros (2017) se refiere a la competitividad como un paso de financiamiento competitivo, donde la innovación es pieza fundamental para lograr impulsos tecnológicos. Al contar con una empresa que esta capacidad a innovar aspectos tecnológicos y también a prevenir las necesidades de los compradores, se obtiene capacidad como la infraestructura nos dice que no solo existe un problema tecnológico y financiero, si no también involucra diversos aspectos como: elementos sociales, territorio, políticas y ambientales.

Garrido (2016) afirma que una organización es competente si es capaz de aplicar y formular estrategias que le permita posicionarse en el mercado de las industrias donde operan. La capacidad, las estragáis y el desempeño de una organización deben ir de la mano con los patrones competencia predominados en las trajanos ejecutados, quiere decir se precisa sobre la base de las organizaciones, es

conveniente considerar por extensión que un sector es competitivo si hay una proporción alta de valor de producción.

### **Elementos de competitividad**

Según Chozo (2017) nos dice que el “Aprendizaje Organizacional” se considera una virtud de mejora que toda empresa necesita para estar relacionada en una sociedad de conocimientos que origine el grado de competencia al nivel gerencial, laboral y empresarial. Una organización que apunta hacia la competitividad se base enfocar primero en desarrollar actividades dentro de la organización que generen el crecimiento conseguido de su talento humano.

El “aprendizaje organizacional” acata a las necesidades de afrontar mejoras, optimizar las capacidades de trabajo, aumentar la productividad, además de diferenciarse en sus servicios y productos en el mercado. Para lograr satisfacer estas necesidades deben complementarse diversos elementos, que en conjunta ayuden con la competitividad de la organización. A continuación, mencionaremos a los elementos con su respectivo concepto que ayudaran al aprendizaje organizacional. (Lima, 2016)

- ***Cultura del aprendizaje:*** Se describe al conjunto de actitudes, creencias, habilidades, normas y valores que señalan una imagen característica dentro de una sociedad. Este tipo de cultura se muestra a través de acciones que generan valor. (Lima, 2016)
- ***Comunicación abierta y compartida:*** La comunicación en la clave de toda organización, esto genera un complemento al ambiente para el aprendizaje. Generar una buena comunicación en las organizaciones en las empresas

creando un ambiente más justo sobre las oportunidades, necesidades y posibles situaciones negativas. (Lima, 2017)

- ***Integración de escala en el equipo:*** La sola conexión y el afecto entre los diversos roles y rangos de una organización ayuda al desarrollo organizacional. El manejo de información se engrandece mediante el trabajo compartido entre cada colaborador, área, equipo y formaciones en conjunto, esto se denomina integración escalar. (Lima, 2016)
- ***Razón de crecimiento:*** Se describe a los objetivos que persigue una empresa. Estas son financieras, de mercado, productivas, comerciales entre otras. Para cumplir con estos objetivos, en un ambiente del entorno, los factores ambientales internos y externos se convierten en la razón principal de crecimiento. (Lima, 2016)
- ***Competidores Potenciales:*** Aquellas empresas con capacidad de entrar a competir con las pertenecientes a un sector determinado. Si bien es cierto todos conocen cuales son las empresas que compiten en el mismo mercado en la cual ellos se encuentran, conocen cada uno de sus movimientos. Pero a pesar de ello hay empresas que se forman de manera rápida. Son empresas que día a día se van formando consiguiendo ventajas competitivas logrando obtener un mejor escenario frente a su demás competencia (Lima, 2016).

### **Tipos de competitividad**

Por último, Sánchez (2016) describía la competitividad así: “capacidad que tiene una empresa para penetrar, consolidar o ampliar su participación en un mercado tanto local como internacional.

## **Tipos de competitividad empresarial**

Para poder definir los tipos de competitividad existentes en la actualidad, se realiza un repaso por diferentes enfoques, a continuación, ¿qué tipos de competitividad podemos encontrar en el ámbito empresarial?

### **Competitividad Sistémica**

En este artículo podemos leer lo siguiente: “El concepto de competitividad sistémica enfatiza la importancia de aquellos factores que determinan la evolución de los sistemas económicos y que no son sistemáticamente tratados por los enfoques convencionales de la macro y microeconomía”. Este tipo de competitividad se convirtió en teoría gracias a la aportación de un grupo de investigadores del Instituto Alemán del Desarrollo (Garrido, 2016).

Esta competitividad implica una relación entre “actores” del mercado, que pueden generar beneficios a nivel nacional o internacional; y no solo centrarse en la eficacia de las empresas. Uno de los requisitos para poder desarrollar la competitividad sistémica es que entidades y personas que forman parte, sean capaces de coordinar acciones y mantener un diálogo activo. Dentro del propio enfoque, se reconocen varios niveles de coordinación: micro, meso, macro y meta. (Garrido, 2016)

### **Competitividad Estática / Dinámica**

Bermeo (2018) menciona que podemos entender esta oposición de la siguiente forma: la competitividad estática se basa en la competencia de precios, y la dinámica persigue la innovación. Vamos a verlo más detalladamente:

- *Competitividad estática:* Es un tipo de competitividad que hoy en día no es útil para esta época en la que (según sectores) la oferta iguala a la demanda, y a veces hasta la supera. Al invertir en activos fijos, estos se convierten en obsoletos; en un entorno variable este tipo de competitividad no hace prosperar a la empresa. (Bermeo , 2018)
- *Competitividad dinámica:* En la actualidad el elemento “marketing” de las empresas es determinante; y los esfuerzos deben enfocarse en mejorar el servicio al cliente, recursos humanos y malajemente. Eso es el tipo de competitividad dinámica. (Bermeo , 2018)

### **Competitividad Espuria y competitividad auténtica**

Según Fernández (2016) la competitividad espuria (o falsa) usa recursos naturales y el costo se realiza sobre las remuneraciones laborales, así que su recorrido en el tiempo es muy limitado, por lo que también es efímera. También definió un tipo de competitividad llamada “auténtica”, de carácter estructural y que se apoya en el progreso de la tecnología, pero que también encuentra apoyo a nivel institucional.

Tras detallar algunos de los tipos de competitividad existentes en el mercado, no está de más apuntar a la necesidad de que las empresas cuenten con “equipos de trabajo” comprometidos y guías decisivos y bien formados, que puedan adaptarse a diferentes requerimientos, y en consecuencia que sitúen a la organización en un nivel competitivo adecuado con las propias expectativas. Se trata en definitiva de generar y mantener una cultura empresarial que responda adecuadamente a las exigencias del mercado interior e interior.

## **Marco conceptual**

**La Micro y Pequeña Empresa:** Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Sánchez , 2017)

**Gestión de calidad:** Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. (Lapeley, 2016)

**Competitividad:** Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad. Concebida de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas, si no existen deficiencias de mercado que lo impidan. (Lima, 2014)

### **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación *Características de Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE, rubro bodegas del asentamiento humano, villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva (Hernández & Mendoza, 2018).



## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

El trabajo de investigación fue de diseño de investigación no experimental transversal- descriptivo.

- Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable gestión de calidad y competitividad en las MYPE, solo se presentó tal y como se manifestó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de alteraciones. (Fernández, y Baptista, 2018)
- Fue transversal porque el estudio de investigación Características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura-2019. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin específicamente en el año 2021. (Fernández, y Baptista, 2018)
- Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019 (Fernández, y Baptista, 2018)

### **4.2. Población y muestra**

- Se utilizó una población de 3 Mypes (3 representantes y 9 trabajadores), rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa Castilla – Piura – 2019. (Fernández, y Baptista, 2018)
- Se obtuvo una muestra de 3 Mypes (3 representante y 9 trabajadores) rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa Castilla – Piura – 2019. (Fernández, y Baptista, 2018)

### 4.3. Definición de operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de la calidad es la administración de la empresa y un desarrollo estratégico que involucra a todos. La organización es el taller de fabricación de la calidad. Como eventos clave se encuentran: la búsqueda de la satisfacción de los clientes, liderazgo de la dirección. (Duran, 2019)	La gestión de calidad es un proceso formal utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad. Mejora el control de procesos.	Estrategias	Integración de Calidad y Seguridad.	Nominal
				Análisis predictivo.	Nominal
				Control del cumplimiento .	Nominal
				Elaborar un mapa de procesos.	Nominal
			Principios	Liderazgo	Nominal
				Trabaja en equipo	Nominal
				Resultados de las auditorías internas	Nominal
				Gestión de relaciones	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Competitividad	La competitividad es un tema por demás controversial, existen diversas posturas y enfoques para conceptualizarla y analizarla, a pesar de la controversia en su concepto, la mayor parte de los autores coinciden en un proceso económico, pero depende de aspectos políticos, sociales y culturales. (Lima, 2014)	La competitividad es el resultado del entretrejo de una serie de factores económicos, geográficos, sociales y políticos que conforman la base estructural del desarrollo de una nación.	Elementos	Cultura del aprendizaje	Nominal
				Comunicación abierta y compartida	Nominal
				Integración de escala en equipo	Nominal
				Razón de crecimiento	Nominal
				Competidores potenciales	Nominal
			Tipos	Competidores sistemática	Nominal
				Competitividad estática/ dinámica.	Nominal
				Competitividad Espuria y competitividad auténtica.	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de personas, cuyas opiniones son fundamentales para la investigación. La técnica de la encuesta se aplicó a los trabajadores y dueños de las Micro y pequeñas empresas, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas- Castilla- Piura- 2019. (Sampier, 2016)

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 15 preguntas; dirigidas a los trabajadores y dueños del rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas- Castilla- Piura- 2019. (Sampier, 2016)

#### **4.5. Plan de análisis**

El programa Spss versión 25 fue utilizado para ejecutar la tabulación de la información adquirida con el cuestionario como instrumento; así mismo para realizar tablas y figuras; además el programa Word fue útil para redactar el trabajo de investigación; el programa Power Point fue esencial para la elaboración y presentación en diapositivas y uso en la sustentación del trabajo de investigación; el Turnitin fue requerido para visualizar la similitud de porcentaje y evitar el plagio, por último el programa PDF fue necesario para la presentación final del trabajo de investigación. (Sampier, 2016)

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de Análisis
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar las estrategias de la gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019.</p> <p>Describir los principios de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019.</p> <p>Establecer los elementos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019.</p> <p>Conocer los tipos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa- Castilla- Piura- 2019.</p>	<p>Gestión de calidad y competitividad</p>	<p>Se utilizó una población de 3 micro y pequeñas empresas.</p> <p>Se obtuvo una muestra de 3 micro y pequeñas empresas, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas- Castilla- Piura- 2019.</p>	<p>El trabajo de investigación fue del diseño de investigación experimental – transversal y descriptivo.</p> <p>No experimental: porque no se manipulo las variables gestión de calidad y competitividad.</p> <p>Transversal: Porque se realizó en un espacio de tiempo determinando</p> <p>Descriptivo: Porque se describió las principales características de la variable.</p>	<p>Técnica: Se utilizó la encuesta.</p> <p>instrumento: se utilizó el cuestionario.</p>	<p>El programa Excel fue manejado para la realización de las figuras y tablas del trabajo al igual que el Word, Mendeley y el programa PDF</p>

#### 4.7. Principios éticos

**Protección a las Personas:** Se utilizó el principio ético de protección a las personas porque toda la información brindada por los participantes fue con su total consentimiento respetando su privacidad, brindando todos los participantes sus correos electrónicos su número telefónicos como también colocando sus nombres completos y su firma a treves del consentimiento informado. Se les comunicó que los datos solicitados por ello solo se utilizaran para el desarrollo de dicha investigación.

**Beneficencia y no maleficencia:** Estos principios exigen al investigador en usar la información recolectada del área de estudio en la mejora del mismo, es decir en esta investigación seria buscar la mejora de la gestión de calidad y competitividad en este caso las bodegas.

**Justicia:** Se refiere al trato justo y debido a cada uno de los participantes de esta investigación, es decir no discriminar ni despreciar la participación de ninguno de **los** participantes, también se debe respetar la decisión de aquellos que no deseen participar en la investigación.

**Integridad científica:** El estudiante que está realizando la labor de investigador deberá asumir el cumplir todos los deberes que tiene al ser representante de una institución educativa de nivel superior, mostrando una actitud responsable, respetuosa y amable para poder entablar una buena relación con los participantes de la investigación.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Consiste en aplicar en cuestionario una vez antes leído el contenido del consentimiento informado.

También de ser participe leyendo el documento dándole su aprobación, firmando y finalmente colocar sus datos.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Con el propósito de aportar al medio ambiente, en conservar la naturaleza se aplicó el cuestionario en papel reciclado donde cada uno de ellos ocupó 3 hojas, también se contribuyó con el ahorro de energía conectando el cargador de la lacto cuando solo era necesario.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de las estrategias de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019.*

Características de las estrategias de gestión de calidad	N	%
<b>Cuenta con certificación de calidad</b>		
Si	0	0.00
No	12	100.00
Total	12	100.00
<b>Maneja un sistema predictivo</b>		
Si	4	33.33
No	8	66.67
Total	12	100.00
<b>Control de las actividades realizadas</b>		
Si	9	75.00
No	3	25.00
Total	12	100.00
<b>Métodos gráficos para medir el nivel económico</b>		
Si	7	58.33
No	5	41.67
Total	12	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores y dueños en la MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019.



Tabla 2

*Características de los principios de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.*

Características de los Principios de gestión de calidad	N	%
<b>Involucrado con el plan estratégico</b>		
Si	10	83.33
No	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Soluciona problemas de forma conjunta</b>		
Si	8	66.67
No	4	33.33
Total	12	100.00
<b>Auditoria para evaluar el desempeño del trabajo</b>		
Si	5	41.67
No	7	58.33
Total	12	100.00
<b>Buna relación con los consumidores</b>		
Si	9	75.00
No	3	25.00
Total	12	100.00
<b>Implementación de un sistema de gestión de calidad</b>		
Si	0	0.00
No	12	100.00
Total	12	100.00

**Nota.** *Cuestionario aplicado a los trabajadores y dueños en la MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019.*

Tabla 3

*Características de los elementos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.*

Características de los elementos de competitividad	N	%
<b>Tipo de cultura en la empresa</b>		
Si	10	83.33
No	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Buena comunicación dentro y fuera de la empresa</b>		
Si	7	58.33
No	5	41.67
Total	12	100.00
<b>Ambiente laboral</b>		
Si	4	33.33
No	8	66.67
Total	12	100.00
<b>Crecimiento de la empresa</b>		
Si	9	75.00
No	3	25.00
Total	12	100.00

*Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores y dueños en la MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019.*

Tabla 4

*Características de los tipos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019*

Características de los tipos de competitividad	N	%
<b>Conocimiento del sistema de gestión de calidad</b>		
Si	2	16.67
No	10	83.33
Total	12	100.00
<b>Marketing apropiado</b>		
Si	4	33.33
No	8	66.67
Total	12	100.00
<b>Administración transparente</b>		
Si	7	58.33
No	5	41.67
Total	12	100.00

*Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores y dueños en la MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019.*

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características de las estrategias de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019**

Cuenta con certificación de calidad: el 100% de los encuestados no conocen la certificación de calidad (tabla 1). Este resultado coincide con la investigación de Sanjinez (2019) quien manifiesta que el 60 % no conocen la certificación de calidad, también coincide con investigación desarrollado de Farfán (2021) quien menciona que el 83% no cuenta con certificación de calidad dentro de la empresa. Asimismo, también coincide con el estudio encontrado por Guerrero (2021) quien afirmo que el 54.12% no cuentan con certificación de calidad en las empresas. Pero contrasta con la investigación de Guzmán (2021) quien afirma que el 60% (12) trabajadores manifiesta que si cuentan con la certificación de calidad. En la actualidad los microempresarios consideran que la certificación de calidad es importante para las empresas.

Maneja un sistema predictivo: el 66.67% de los encuestados no manejan un sistema predictivo (tabla 1). Este resultado coincide con lo encontrado por Silva (2021) quien menciona que el 50% consideran que no manejan un sistema predictivo en el Distrito de San Pedro de los Incas, coincide también con la tesis desarrollado por Parrilla (2020) que indica que el 32 % quien manifiesta que no manejan sistemas predictivos en las empresas asimismo también coincide con la investigación encontrado por Urcia (2018) quien menciona que el 62% (16), microempresarios de las Mypes de calzado manifiestan que no utilizan sistemas predictivos. Esto evidencia que la

mayoría de los empresarios no utilizan sistemas predictivos, ya que cada empresa maneja diferentes aplicaciones para sus funciones de su empresa en las ventas.

Control de las actividades realizadas: 75% de los encuestados si lo realizan el control de las actividades (tabla 1). Este resultado coincide con la tesis de Aparicio (2018) quien afirma que el 100% lo realizan el control de las actividades, coincide también con el estudio encontrado por Ibarra (2017) quien afirma que el 56% de las empresas encuestadas si lo realizan el control de las actividades. Pero contrasta con la investigación desarrollado por Saavedra (2018) quien menciona que el 46% no realizan el control de actividades dentro de las empresas. Esto evidencia que en la actualidad los microempresarios no utilizan el control de sistemas dentro de las empresas.

Métodos gráficos para medir el nivel económico: el 58.33 de los encuestados si aplican los métodos de gráficos para medir el nivel económico (tabla 1). Este resultado coincide con el estudio de Saavedra (2018) que indico que el 20% afirman que la empresa si utiliza métodos de gráficos para medir el nivel económico, coincide también con la tesis desarrollado por Ibarra (2017) quien indica que el 48% si realizan métodos de gráficos para medir el nivel económico, asimismo coincide también con la investigación encontrado por Aparicio (2018) quien afirma que el 72,7% cuenta con gráficos para medir el nivel económico. Pero contrasta con la tesis desarrollada por Urcia (2018) quien menciona que el 92% (24), microempresarios de las Mypes de calzado no utilizan gráficos para medir el nivel económico. Esto demuestra que en la actualidad de los encuestados la gran mayoría de los microempresarios si utilizan el grafico para medir el nivel económico.

**Tabla 2. Características de los principios de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.**

Involucrado con el plan estratégico: el 88.33% de los encuestados manifestaron que se sienten involucrado con el plan estratégico en la empresa (tabla 2). Este resultado coincide con la investigación realizada por Urcia (2018) quien menciona 73% (19), microempresarios de las Mypes de calzado manifiesta que siente involucrado con el plan estratégico. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Parrilla (2020) quien manifiesta que el 77% de las mypes del rubro bodega que no se sienten involucrado con el plan estratégico. Esto demuestra que la gran mayoría de las mypes del rubro bodegas se sienten involucradas con el plan estratégico.

Soluciona problemas de forma conjunta: el 66.67% de los encuestados afirmaron que las Mypes si soluciona problemas de forma conjunta (tabla 2). Este resultado coincide con lo encontrado por Silva (2021) quien afirmo que el 40% indicaron que, si soluciona problemas de forma conjunta en el restaurant del Distrito de San Pedro de los Incas, también coincide con el estudio encontrado por Guzmán (2021) quien menciona que el 80.35% manifestaron que solucionan de forma conjunta en la Mype. Pero contrasta con la investigación de Guerrero (2021) quien indica que el 55.29% respondió que en las boticas de Huancabamba no soluciona problemas de forma conjunta. Esto evidencia que la totalidad de los microempresarios si solucionan problemas en forma conjunta en las mypes.

Auditoria para evaluar el desempeño del trabajo: el 58.33% de los encuestados indicaron que la auditoria para evaluar el desempeño del trabajo si lo realzan (tabla

2). Este resultado coincide con el estudio realizado por Farfán (2021) el 50% mencionaron que si aplica en auditoria para evaluar el desempeño de trabajo. Pero contrasta con lo encontrado por Sanjinez (2019) quien menciona que el 72 % no utiliza la auditoría para evaluar el desempeño de trabajo, también contrasta con la investigación encontrado por Guerrero (2021) quien afirmo que el 70.6% consideran que no utiliza la auditoria para el desempeño de trabajo en las boticas. Esto evidencia que en la actualidad las mypes no utilizan la auditoria para evaluar el desempeño que tiene los colaboradores, ya que mucha empresa al no utilizar se va al fracaso.

Buena relación con los consumidores: el 75% de los encuestados mencionaron que si tienen una buena relación con los colaboradores en las empresas (tabla2). Esto resultado coincide con la tesis encontrado por Farfán (2021) quien afirma que el 100% de la mypes tiene una buena relación con los consumidores, también coincide con el estudio obtenido por Sanjinez (2019) quien afirmo que el 80 % de la mypes consideran que tienen una buena relación con los trabajadores así para que satisfacen sus necesidades, asi mismo coincide tambien con la investigacion encontrada de Farfán (2021) quien manifiesta que el 50% si tiene una buena relación con los trabajadores dentro de la empresa. Esto demuestra que la mayoría de los mypes si tienen una buena relación con los colaboradores dentro de sus empresas.

Implantación de un sistema de sistema de gestión de calidad: 100% de los encuestados afirman que utiliza no la implementación de un sistema de calidad (tabla 2). Este resultado coincide con el estudio encontrado por Parrilla (2020) quien afirma que el 57% manifiestan que no utilizan la implantación de un sistema de gestión de calidad. Pero contrasta con la tesis realizada de Urcia (2018) quien manifiesta que el 96 % (25) manifiestan que si utilizan la implementación de un sistema de gestión de

calidad en las mypes. Esto demuestra en la actualidad las mypes no están utilizando la implementación de gestión de calidad dentro de sus empresas.

**Tabla 3. Características de los elementos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.**

Tipo de cultura del aprendizaje: el 83.33% de los encuestados afirmaron que si existe un tipo de cultura en particular dentro de la empresa (tabla 3). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Saavedra (2018) quien menciona que el 20% siempre existe un tipo de cultura en particular en las empresas, también coincide con la tesis de Ibarra (2017) quien afirma que el 25% manifiestan que si existe un tipo de cultura en particular en las myes. Esto evidencia que la mayoría de los myes del rubro bodegas que si existe un tipo de cultura en particular.

Buena comunicación dentro de la empresa y fuera de la empresa: el 100% de los encuestados mencionaron que si existe una buena comunicación dentro de la empresa y fuera de empresa (tabla 3). Este resultado coincide con el estudio encontrado por Ibarra (2017) quien afirmo que el 10% existe una buena comunicación dentro de la empresa, pero contrasta con los resultados obtenidos por Aparicio (2018) quien menciona que el 78.6% mencionan que no existe una buena comunicación dentro de la empresa y fuera de la empresa. En la actualidad la mypes del rubro bodegas no tiene una buena comunicación dentro de la empresa y fuera de la empresa con los colaboradores.

Ambiente laboral: el 66.67% de los encuestados afirmaron que la empresa si tiene una buena ambiente laboral (tabla 3). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Urcia (2018), el 62% (16), personas indican que el ambiente laboral



de la empresa es bueno, asimismo coincide con los resultados encontrados por Parrilla (2020) quien menciona que el 68% las empresa si tiene un ambiente laboral. Esto evidencia que la totalidad de los mypes del rubro si tiene un ambiente laboral para satisfacer sus necesidades de sus clientes .

Crecimiento de la empresa: el 100% de los encuestados afirmaron que el crecimiento de la empresa no está rendiendo (tabla 3). Este resultado coincide con la investigación encontrado por Silva (2021) que afirmo que el 50% calificaron que el crecimiento de la empresa no está rendiendo bien en el restaurant del Distrito de San Pedro de los Incas, asimismo también coincide con la tesis de Guzmán (2021) quien afirmo que el 100% (50) trabajadores mencionan que el crecimiento de la empresa está fracasando. Esto demuestra que en la actualidad los microempresarios del rubro bodegas no están teniendo un buen crecimiento.

**Tabla 4. Características de los tipos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.**

Conocimiento del sistema de gestión de calidad: 83.33% de los encuestados no conocen el conocimiento de gestión de calidad en la empresa (tabla 3). En resultado coincide con el estudio de Guerrero (2021) quien afirma que el 55.3% indicó que no aplican el conocimiento de gestión de calidad, también coincide con la tesis encontrado por Farfán (2021) quien menciona que el 67% consideran que no utilizan el conocimiento de calidad. Esto evidencia que la mayoría de las mypes del rubro bodegas no están utilizando el conocimiento de gestión de calidad.

Marketing apropiado: el 100% de los encuestados no emplea el marketing apropiado en la empresa (tabla 3). Este resultado coincide con la tesis encontrado de Sanjinez (2019) quien indica que el 70% colaboradores indican que no aplica bien el marketing en las mypes asimismo coincide con la investigación obtenida por Silva (2021) quien manifiesta que el 50% calificaron que no aplica marketing en el restaurant del Distrito de San Pedro de los Inca. Pero contrasta con el estudio encontrado por Parrilla (2020) el 77% de las mypes del rubro bodega si utiliza marketing para sus ventas. Esto demuestra que la totalidad de las mypes del rubro bodegas no están utilizando marketing apropiado para sus ventas.

Administración transparente: el 66.67% de los encuestados afirmaron que la empresa si realiza una administración transparente (tabla4). Este resultado coincide con la tesis obtenido por Parrilla (2020) quien menciona que el 57 % manifiestan que, si utiliza la administración en la empresa, asimismo coincide con la investigación encontrado por Silva (2021) quien afirmo que el 40% calificaron que aplica la administración transparente en el restaurant del Distrito de San Pedro de los Incas. Estos resultados evidenciaron que las mypes del rubro bodega están utilizando administración transparente.

## VI. CONCLUSIONES

- La totalidad de las micro y pequeñas empresas no cuentan con certificación de calidad. La mayoría de ellas cumplen un control de sus actividades realizadas. La minoría no manejan un sistema predictivo en la empresa y no aplican gráficos para medir el nivel económico. La empresa debe enfocarse en formalizar todo el documento de licencias de funcionamiento, así para que no tenga problemas con la Sunat, en ponerle multa, ya que la empresa viene laborando un buen servicio con los clientes y satisfaciendo sus necesidades.
- La mayoría de los trabajadores se sienten involucrados con el plan estratégico de la empresa, tienen una buena relación con los consumidores y solucionan los problemas en forma conjunta. La minoría de las micro y pequeñas empresas no realizan auditorias para evaluar el desempeño de los trabajadores. El dueño de la empresa debe realizar auditorias para orientarles a los trabajadores, ya que la empresa no busca nuevas estrategias.
- La mayoría de los encuestados mencionan contar con un tipo de cultura en las micro y pequeñas empresas, un adecuado crecimiento de ellas y buena comunicación dentro y fuera de la empresa. La minoría de los trabajadores indican no existir un buen ambiente laboral. La empresa debe contar con un ambiente que los clientes se sientan felices y satisfacer sus necesidades, y así la empresa genera mas ingreso y es más competitivo.

- La mayoría de los trabajadores consideran que las micro y pequeña empresa elaboran una adecuada administración. Para finalizar la minoría de los trabajadores tienen poco conocimiento sobre el sistema de gestión de calidad y no realizan un marketing apropiado. El dueño debe realizar charlas sobre la gestión de calidad a sus colaboradores, ya que es muy importante saber del tema y debe planificar y sistematizar adecuadamente los productos y servicios así para satisfacer a los clientes.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

- Establecer un sistema de gestión de calidad, para verificar e inspeccionar una correcta planificación y ejecución de las actividades.
- Implementar un control constante de las actividades a los trabajadores como también efectuar técnicas de capacitación laboral para generar un mejor servicio.
- Generar una mejor comunicación dentro de la empresa para generar un buen ambiente laboral.
- Involucrarse e informarse más sobre el funcionamiento del sistema de gestión de calidad y explotar al máximo los recursos tecnológicos para efectuar un alto nivel de marketing.

## Referencias bibliográficas

- Aparicio , I. (2018). *Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado para damas, centro comercial zona franca, distrito de Chimbote, 2015*. Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3248>
- Avalos , E. (2019). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio rubro ferreterías en el centro de Tumbes, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8758>
- Bermeo , J. (2018). *El sentido de la competitividad*. Colombia: Editorial Universidad del Cauca. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina: agencia peruana del noticia*.
- Cruz , Y. (2018). *Caracterización competitividad y gestión de calidad en las mype rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*. Tumbes . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2967>
- Farfán, I. (2021). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las Mype, rubro boutiques en el centro comercial Diver Plaza, Piura, año 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/23824>
- Fernández, y Baptista, (2018), *Metodología de la investigación, México D.F.*, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.
- Garrido, J. (2016). *Las Estrategias Competitivas de las Micro y Pequeñas Empresas Detallistas ante la Gran Distribución*. Obtenido de

deCataluya:[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104512/Tesi\\_Jordi\\_Garrido.pdf?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104512/Tesi_Jordi_Garrido.pdf?sequence=1)

Guerrero , G. (2021). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPES rubro Boticas del Centro de Huancabamba – Piura, año 2021.*

Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22371>

Guzmán, A. (2021). *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes, sector comercio, rubro tiendas de productos de primera necesidad, en el mercado modelo del distrito de Tumbes, 2018.* Tumbes . Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22916>

Ibarra , M. (2017). *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California.* Obtenido de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>

James, P. (2017). *Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio.* Prentice Hall, España.

Lachira , P. (2020). *Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las Mype rubro pelucherías del mercado modelo, Piura 2017.* Piura . Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16010>

Lima, C. (2016). *Estrategia de Competitividad para Pymes.* Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México:

<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/jspui/bitstream/132.248.52.100/2171/1/>

Tesis.p

- Lapeley, M. (2016). *Gestión y calidad en educación*. México: Mc Graw-Hill
- Parrilla , J. (2020). *La gestión de la calidad y la competitividad en las Mypes del sector comercio rubro bodegas del distrito de Hualmay, provincia de Huaura, 2018*. Hualmay. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16659>
- Rojas , L. (2019). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector textil rubro sastrería del centro comercial Bahía Center en la ciudad de Chimbote, 2016*. Chimbote . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8297>
- Saavedra , A. (2018). *Planeación del sistema de gestión de la calidad de la facultad de ingeniería de la universidad católica de colombia de acuerdo con los requisitos de la ntc ISO 9001:2015*. Universidad Católica de Colombia, Colombia . Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/>
- Sanjinez , A. (2019). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro Cevicherías del centro de la ciudad de Piura, año 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10192>
- Silva , O. (2021). *Calidad de servicio y competitividad de las mypes, sector comercio rubro restaurantes del distrito de San Pedro de los Incas – 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/23033>
- Sunat. (Abril de 2018). *Régimen MYPE Tributario - RMT*. Obtenido de *Emprender*: <http://emprender.sunat.gob.pe/>



Sampier (2016) Rober. *Metodología de la investigación*. Editorial Felix varela. La Habana.

Urcia , V. (2018). *Caracterización de la gestión de la calidad y competitividad de las mypes del sector comercial, rubro de zapaterias del distrito de Chiclayo, 2016*. Chiclayo . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3164>

Valdez , R. (2020). *Caracterización de la competitividad y capacitación del personal en las Mype rubro cevicherias AA.HH, Buenos Aires Piura, año 2017*. Piura. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17748>

## Anexos

### Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X										
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación							X									
10	Conclusiones y recomendaciones							X	X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2. Presupuesto

<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	0.30	68	20.4
Fotografías	0.10	100	10.00
Empastado	0	0	0
Papel bond A-4 500	50.00	1	13.00
Lápiz	0.0	3	2.40
<b>Servicios</b>			
Uso del turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasaje para recolectar información	1.50	6	9.00
<b>Sub total</b>			9.00
<b>Total, de presupuesto desembolsado</b>			154.80
<b>Presupuesto no desembolsable “universidad”</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total</b>
<b>Servicio</b>			
Uso de internet	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
ERP University- MOIC	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorios institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
Asesora personalizada 5 horas por semana	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			652.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Total S/.</b>			

### Anexo 3. Carta de autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n° 01- 2021-ULADECH

CATÓLICA Sr(a).  
Huamán Salles Elva  
Propietario/a de la bodega “La puneña”  
Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Adrianzen Mejía, Vivian Morelia, con código de matrícula N° 0811162009, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “Gestión de calidad y competitividad en las mype, rubro bodegas del AA, HH Villa chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019.”, durante los 4 meses del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su empresa. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente.

---

Adrianzen Mejía, Vivian Morelia  
DNI: 73702288

---

Human Salles Elva  
DNI: 40087466



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n° 01- 2021-ULADECH

CATÓLICA Sr(a).  
Román Córdova Hernán  
Propietario/a de la bodega “Lili”  
Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Adrianzen Mejía, Vivian Morelia, con código de matrícula N° 0811162009, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “Gestión de calidad y competitividad en las mype, rubro bodegas del AA, HH Villa chulucanas I, II y III etapa - Castilla- Piura-2019.”, durante los 4 meses del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su empresa. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente.

Adrianzen Mejía, Vivian Morelia  
DNI: 73702288

Román Córdova Hernán  
DNI: 03661018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n° 01- 2021-ULADECH

CATÓLICA Sr(a).  
Julca Chanta Mary Julca  
Propietario/a de la bodega “Josué”  
Presente.

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Adrianzen Mejía, Vivian Morelia, con código de matrícula N° 0811162009, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “Gestión de calidad y competitividad en las mype, rubro bodegas del AA, HH Villa chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019.”, durante los 4 meses del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su empresa. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente.

Adrianzen Mejía, Vivian Morelia  
DNI: 73702288

Julca Chanta Mary Cruz  
DNI: 746378704

**Anexo 4.** Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas

**Población y muestra**

<b>N°</b>	<b>Razón social</b>	<b>Dirección</b>
1	Bodega la Puneña	AA. HH Villa Chulucanas Mz O -Lote 11
2	Bodega Lili	AA. HH Villa Chulucanas Mz L – Lote 16
3	Bodega Josué	AA. HH Villa Chulucanas Mz O – Lote 2

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 5. Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO BODEGAS DEL AA, HH VILLA CHULUCANAS I, II Y III ETAPA - CASTILLA- PIURA-2019, y es dirigido por Adrianzen Mejía, Vivian Morelia, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las principales características de gestión de calidad y competitividad en las mype, rubro bodegas del AA, HH Villa chulucanas I, II y III etapa - Castilla- Piura-2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una copia digital o por el celular 974281262. Si desea, también podrá escribir al correo vivianadrianzen08@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Sierzaga Izaga Roque Temail

Fecha: 26/04/2021

Correo electrónico: roquerzaga@hotmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBRO BODEGAS DEL AA, HH VILLA CHULUCANAS I, II Y III ETAPA - CASTILLA- PIURA-2019, y es dirigido por Adrianzen Mejía, Vivian Morelia, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las principales características de gestión de calidad y competitividad en las mype, rubro bodegas del AA, HH Villa chulucanas I, II y III etapa - Castilla- Piura-2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una copia digital o por el celular 974281262. Si desea, también podrá escribir al correo vivianadrianzen08@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Karina Troncos Merino

Fecha: 26/04/2021

Correo electrónico: karina@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

## Anexo 6. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH Villa Chuluncas I, II Y III Etapa- Castilla- Piura- 2019.

Para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**REFERENTE A LOS PROPIETARIOS Y TRABAJADORES**

**Gestión de Calidad y competitividad**

- 1. ¿La empresa cuenta con certificación de calidad?**  
a) Si                      b) No
- 2. ¿Maneja la empresa un sistema predictivo para prevenir inconvenientes?**  
a) Si                      b) No
- 3. ¿El propietario realiza un control de actividades realizadas?**  
a) Si                      b) No
- 4. ¿Utilizan métodos gráficos para medir el nivel económico de la bodega?**  
a) Si                      b) No

- 5. ¿Se involucrado con el plan estratégico de la empresa?**  
a) Si                      b) No
- 6. ¿Siente que hay un buen trabajo en equipo?**  
a) Si                      b) No
- 7. ¿El administrador realiza audiencias constantemente?**  
a) Si                      b) No
- 8. ¿Mantiene buena relación con los consumidores?**  
a) Si                      b) No
- 9. ¿Existe un tipo de cultura dentro en la empresa?**  
a) Si                      b) No
- 10. ¿Considera que la comunicación fluye bien en la empresa?**  
a) Si                      b) No
- 11. ¿El ambiente laboral en la empresa es agradable?**  
a) Si                      b) No
- 12. ¿Usted considera que en los últimos tiempos la empresa ha crecido más?**  
a) Si                      b) No
- 13. ¿Existe amenazas por nuevos posibles negocios?**  
a) Si                      b) No
- 14. ¿Tiene conocimiento del funcionamiento de sistema de calidad?**  
a) Si                      b) No
- 15. ¿Utiliza la empresa un marketing apropiado?**  
a) Si                      b) No
- 16. ¿Realiza la empresa una adecuada administración?**  
a) Si                      b) No

## Anexo 7. Validación de expertos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

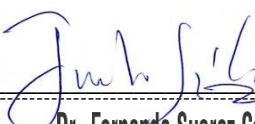

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Adrianzen Mejía Vivian Morelia, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “Gestión de calidad y neuromarketing en las MYPE rubro panaderías en la urbanización Ignacio Merino II etapa Piura 2020”. Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.



Piura, 30 de marzo 2021

  
-----  
  
Dr. Fernando Suárez Carrasco  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

## VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿La empresa cuenta con certificación de calidad?	X			X		X		X
2. ¿Maneja la empresa un sistema predictivo para prevenir inconvenientes?	X			X		X		X
3. ¿El propietario realiza un control de actividades realizadas?	X			X		X		X
4. ¿Utilizan métodos gráficos para medir el nivel económico de la bodega?	X		X			X		X
5. ¿Se involucrado con el plan estratégico de la empresa?	X		X			X		X
6. ¿Siente que hay un buen trabajo en equipo?	X			X		X		X
7. ¿El administrador realiza audiencias constantemente?	X			X		X		X
8. ¿Mantiene buena relación con los consumidores?	X		X			X		X
<b>Ítem relacionados con la competitividad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
9. ¿Existe un tipo de cultura dentro en la empresa?	X			X		X		X
10. ¿Considera que la comunicación fluye bien en la empresa?	X		X			X		X
11. ¿El ambiente laboral en la empresa es agradable?	X			X		X		X

12. ¿Usted considera que en los últimos tiempos la empresa ha crecido más?	X			X		X		X
13. ¿Existe amenazas por nuevos posibles negocios?	X			X		X		X
14. ¿Tiene conocimiento del funcionamiento de sistema de calidad?	X			X		X		X
15. ¿Utiliza la empresa un marketing apropiado?	X			X		X		X
16. ¿Realiza la empresa una adecuada administración?	X			X		X		X

  

**Dr. Fernando Suarez Carrasco**  
**REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo CABANA ROSALES, JUVER EMER, identificado con DNI 45476517  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el  
(los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Adrianzen Mejía Vivian Morelia, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “Gestión de calidad y neuromarketing en las MYPE rubro panaderías en la urbanización Ignacio Merino II etapa Piura 2020”. Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 30 de marzo 2021



JUVER CABANA ROSALES  
ADMINISTRADOR  
Apellidos y Nombres del experto  
DNI N° 45476517

---

Firma  
Cabana Rosales, Juver Emer  
DNI N° 45476517

## VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿La empresa cuenta con certificación de calidad?	X			X		X		X
2. ¿Maneja la empresa un sistema predictivo para prevenir inconvenientes?	X			X		X		X
3. ¿El propietario realiza un control de actividades realizadas?	X			X		X		X
4. ¿Utilizan métodos gráficos para medir el nivel económico de la bodega?	X		X			X		X
5. ¿Se involucrado con el plan estratégico de la empresa?	X		X			X		X
6. ¿Siente que hay un buen trabajo en equipo?	X			X		X		X
7. ¿El administrador realiza audiencias constantemente?	X			X		X		X
8. ¿Mantiene buena relación con los consumidores?	X		X			X		X
<b>Ítem relacionados con la competitividad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
9. ¿Existe un tipo de cultura dentro en la empresa?	X			X		X		X
10. ¿Considera que la comunicación fluye bien en la empresa?	X		X			X		X
11. ¿El ambiente laboral en la empresa es agradable?	X			X		X		X



12. ¿Usted considera que en los últimos tiempos la empresa ha crecido más?	X			X		X		X
13. ¿Existe amenazas por nuevos posibles negocios?	X			X		X		X
14. ¿Tiene conocimiento del funcionamiento de sistema de calidad?	X			X		X		X
15. ¿Utiliza la empresa un marketing apropiado?	X			X		X		X
16. ¿Realiza la empresa una adecuada administración?	X			X		X		X

  
**JUVER CABANA ROSALES**  
 ADMINISTRADOR  
 Apellidos y Nombres del experto  
 DNI N° 45476517

---

Firma  
 Cabana Rosales, Juver Emer  
 DNI N° 45476517

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Mgtr. Escobedo Gálvez, José Fernando con DNI 44632438 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por:

Adrianzen Mejía Vivian Morelia, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “Gestión de calidad y neuromarketing en las MYPE rubro panaderías en la urbanización Ignacio Merino II etapa Piura 2020”. Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 30 de marzo 2021



---

Escobedo Gálvez, José Fernando  
**DNI: 44632438**  
**CLAD N°09720**

## VALIDACIÓN DE ENCUESTAS POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítem relacionado con Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. ¿La empresa cuenta con certificación de calidad?	X			X		X		X
2. ¿Maneja la empresa un sistema predictivo para prevenir inconvenientes?	X			X		X		X
3. ¿El propietario realiza un control de actividades realizadas?	X			X		X		X
4. ¿Utilizan métodos gráficos para medir el nivel económico de la bodega?	X		X			X		X
5. ¿Se involucrado con el plan estratégico de la empresa?	X		X			X		X
6. ¿Siente que hay un buen trabajo en equipo?	X			X		X		X
7. ¿El administrador realiza audiencias constantemente?	X			X		X		X
8. ¿Mantiene buena relación con los consumidores?	X		X			X		X
<b>Ítem relacionados con la competitividad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
9. ¿Existe un tipo de cultura dentro en la empresa?	X			X		X		X
10. ¿Considera que la comunicación fluye bien en la empresa?	X		X			X		X
11. ¿El ambiente laboral en la empresa es agradable?	X			X		X		X

12. ¿Usted considera que en los últimos tiempos la empresa ha crecido más?	X			X		X		X
13. ¿Existe amenazas por nuevos posibles negocios?	X			X		X		X
14. ¿Tiene conocimiento del funcionamiento de sistema de calidad?	X			X		X		X
15. ¿Utiliza la empresa un marketing apropiado?	X			X		X		X
16. ¿Realiza la empresa una adecuada administración?	X			X		X		X




---

Escobedo Gálvez, José Fernando  
**DNI: 44632438**  
**CLAD N°09720**

**Anexo 8.** Hoja de tabulación

*Características de las estrategias de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.*

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Cuenta con certificación de calidad	Si	IIII-IIII II	12	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Maneja un sistema predictivo	Si	III	4	33.33
	No	IIII-III	8	66.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Control de actividades realizadas	Si	IIII-III	9	75.00
	No	III	3	25.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Métodos gráficos para medir el nivel económico	Si	IIII-II	7	58.33
	No	IIII	5	41.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00

*Características de las estrategias de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa
Involucrado con el plan	Si	IIII-IIII-	10	83.33
	No	II	2	16.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Soluciona problemas de forma conjunta	Si	IIII-III	8	66.67
	No	III	4	33.33
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Auditoría para evaluar el desempeño del trabajador	Si	IIII-	5	41.67
	No	IIII-II	7	58.33
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Buena relación con los consumidores	Si	IIII-III	9	75.00
	No	III	3	25.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00

*Características de los elementos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tipo de cultura en la empresa	Si	IIII-IIII-	10	83.33
	No	II	2	16.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Buena comunicación dentro y fuera de la empresa	Si	IIII- II	7	58.33
	No	IIII	5	41.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Ambiente laboral	Si	III	4	33.33
	No	IIII- III	8	66.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Crecimiento de la empresa	Si	IIII-III	9	75.00
	No	III	3	25.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00

*Características de los tipos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA,*

*HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento del sistema de gestión de calidad	Si	II	2	16.67
	No	IIII-IIII	10	83.33
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Marketing apropiado	Si	IIII	4	33.33
	No	IIII-III	8	66.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Administración transparente	Si	IIII-II	7	58.33
	No	IIII	5	41.67
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00



## Anexo 9. Figuras

Características de las estrategias de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura-2019.

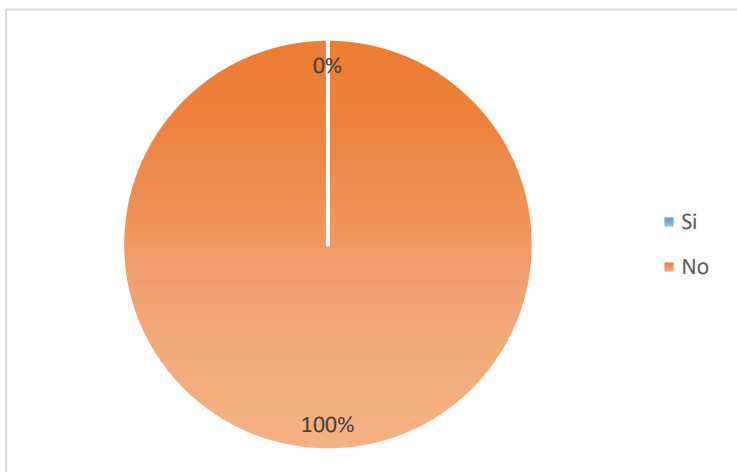


Figura 1. Cuenta con certificación de calidad

Fuente. Tabla 1

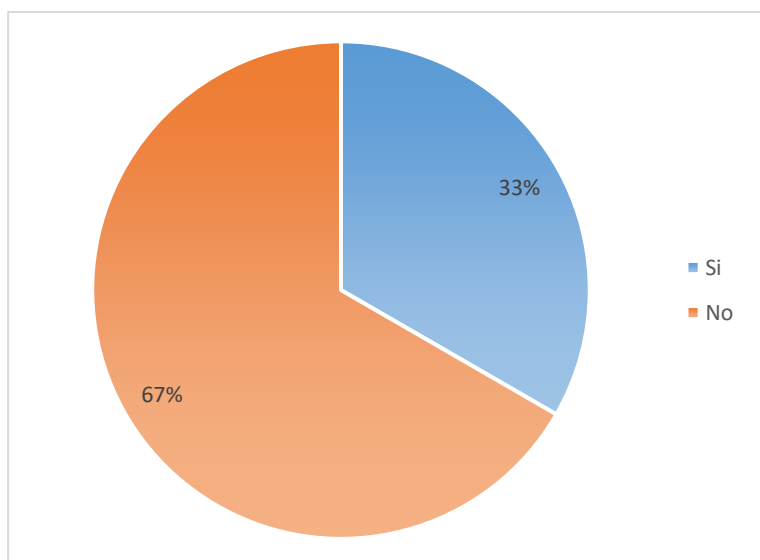


Figura 2. Maneja un sistema predictivo

Fuente. Tabla 1

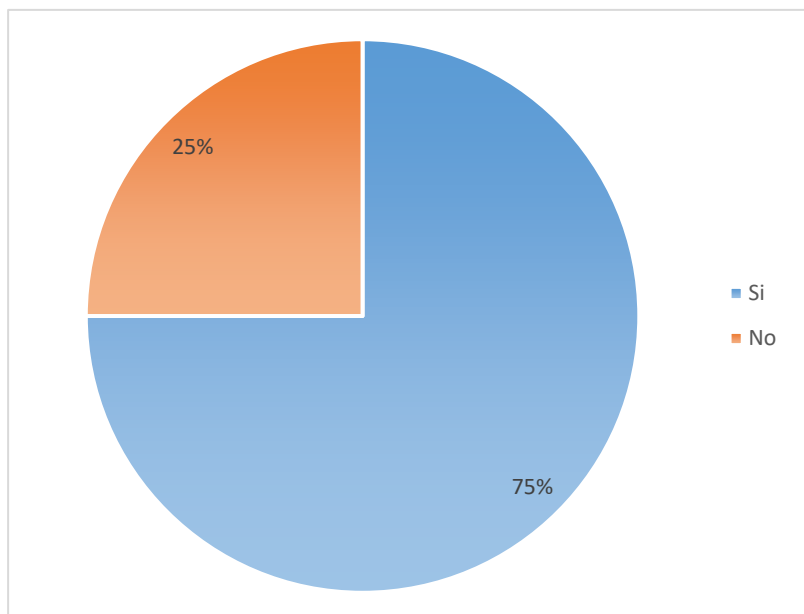


Figura 3. Control de las actividades realizadas

Fuente. Tabla 1

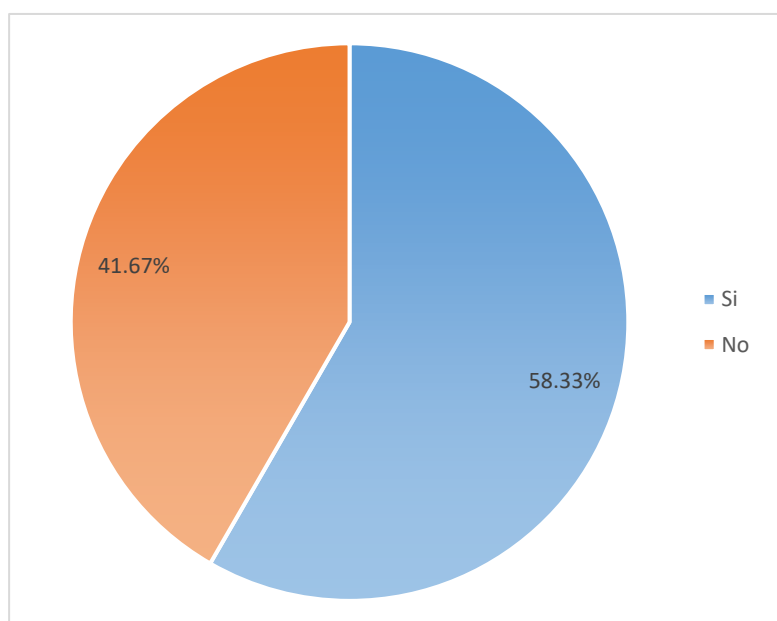


Figura 4. Métodos gráficos para medir el nivel económico

Fuente. Tabla 1

Características de los principios de gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.

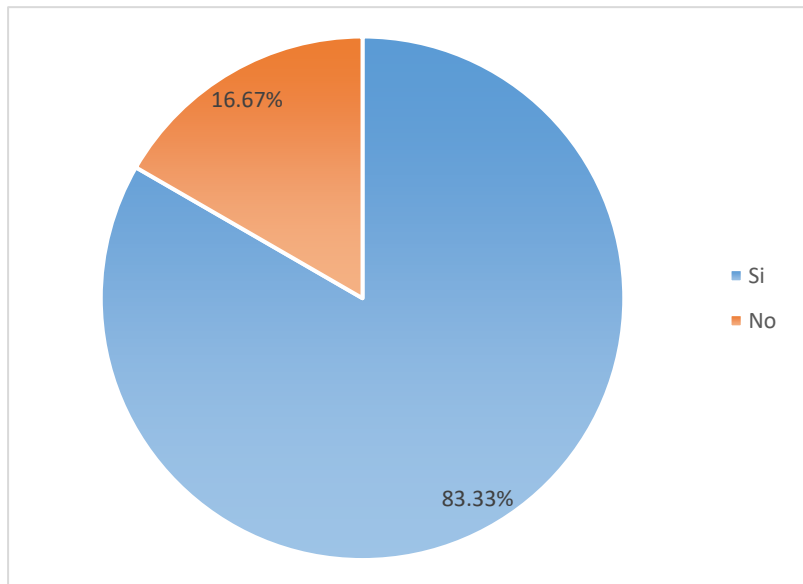


Figura 5. Involucrado con el plan estratégico

Fuente. Tabla 2

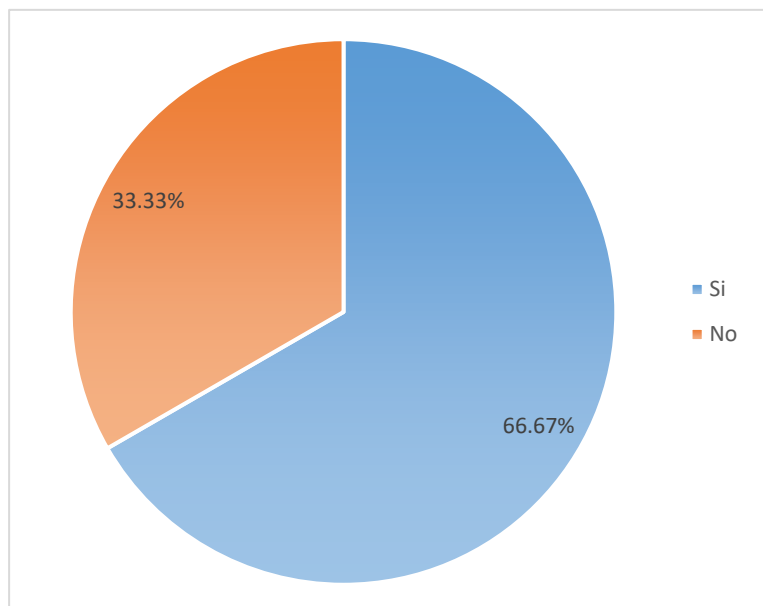


Figura 6. Soluciona problemas de forma conjunta

Fuente. Tabla 2

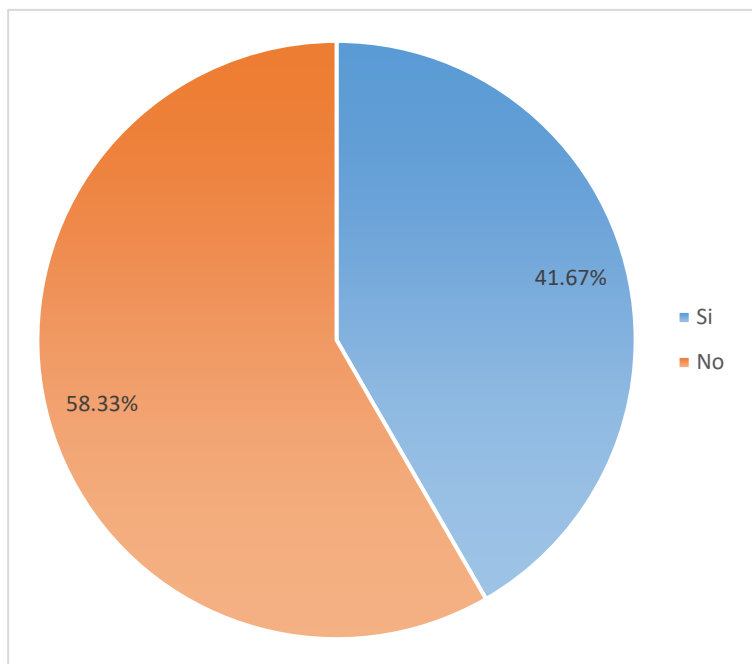


Figura 7. Auditoria para evaluar el desempeño del trabajo

Fuente. Tabla 2

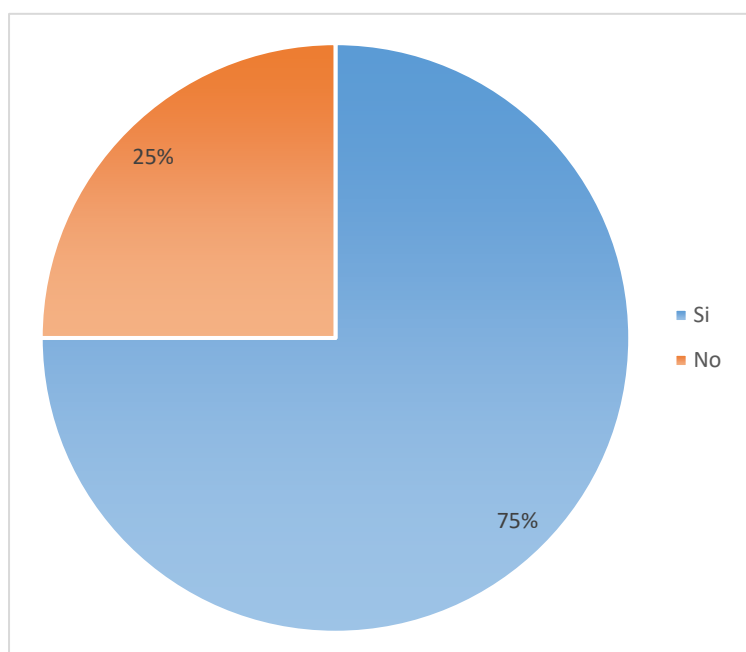


Figura 8. Buena relación con los consumidores

Fuente. Tabla 2

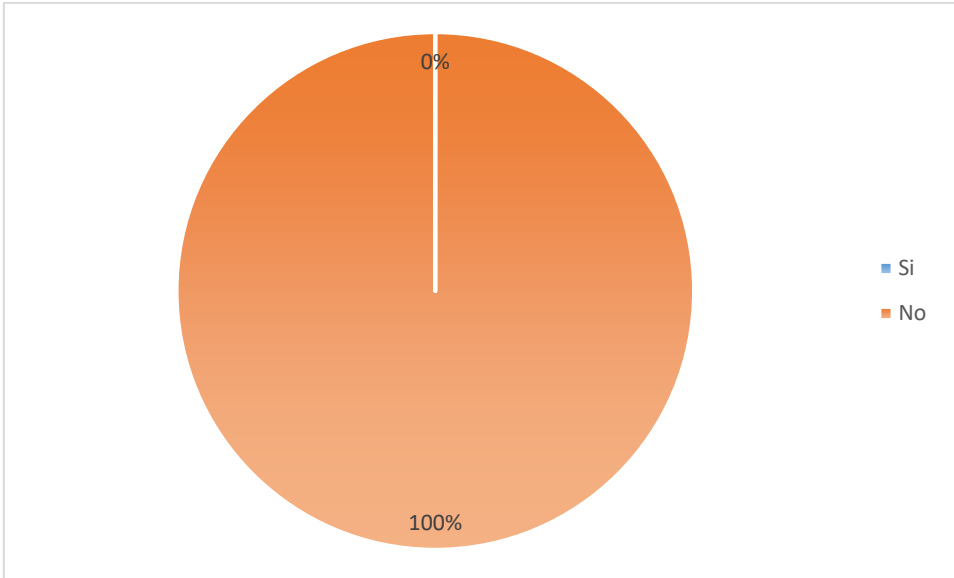


Figura 9. Buena relación con los consumidores

Fuente. Tabla 2

Características de los elementos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA, HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.

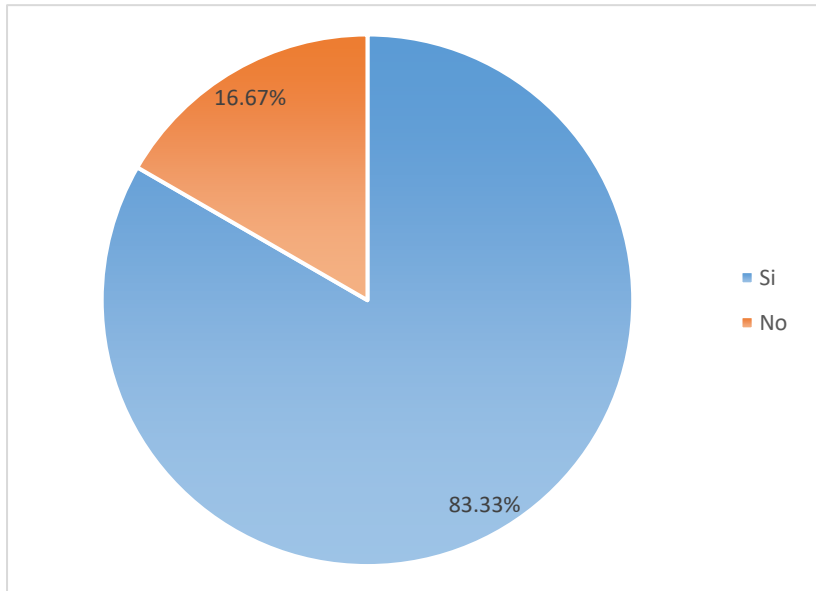


Figura 10. Tipo de cultura en la empresa

Fuente. Tabla 3

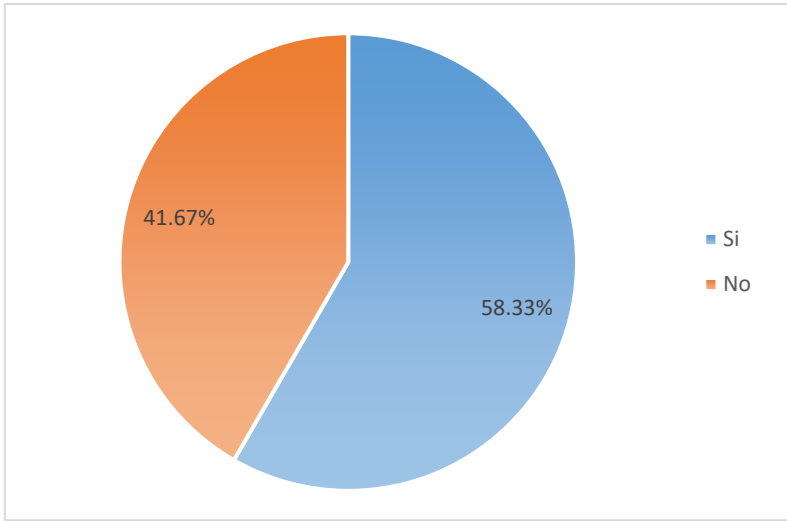


Figura 11. Buena comunicación dentro y fuera de la empresa

Fuente. Tabla 3

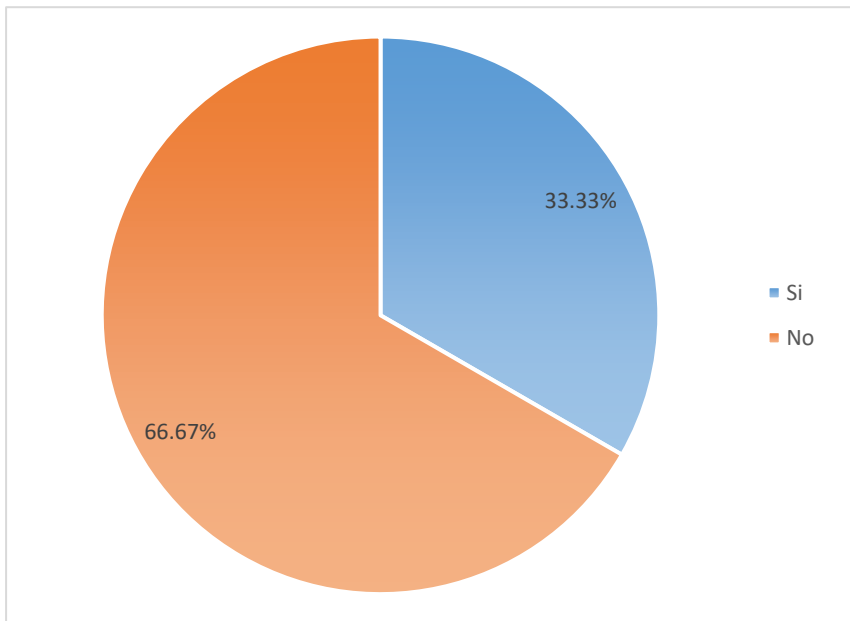


Figura 12: Ambiente laboral

Fuente. Tabla 3

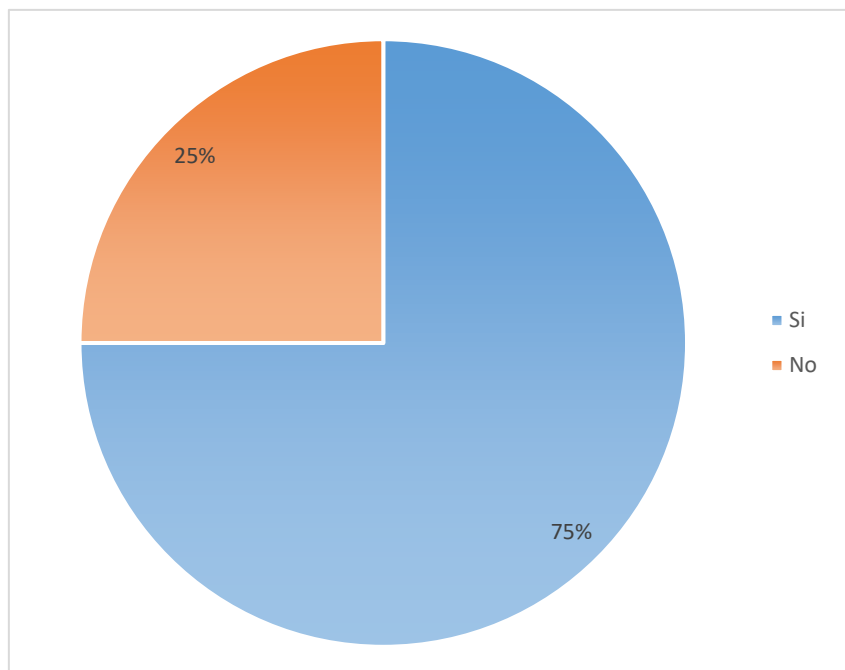


Figura 13.Crecimiento de la empresa

Fuente. Tabla 3

Características de los tipos de competitividad en las MYPE, rubro bodegas del AA,  
 HH villa Chulucanas I, II y III Etapa - Castilla- Piura- 2019.

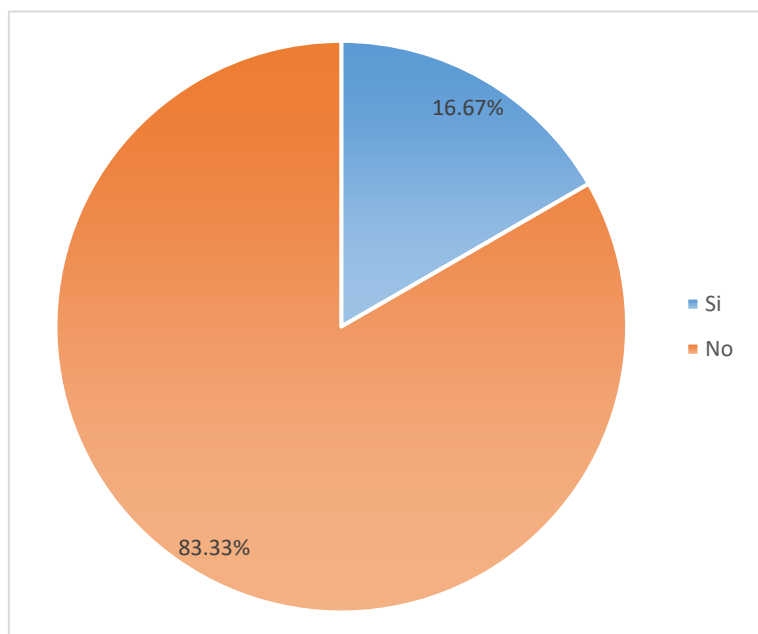


Figura 14.Conocimiento del sistema de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

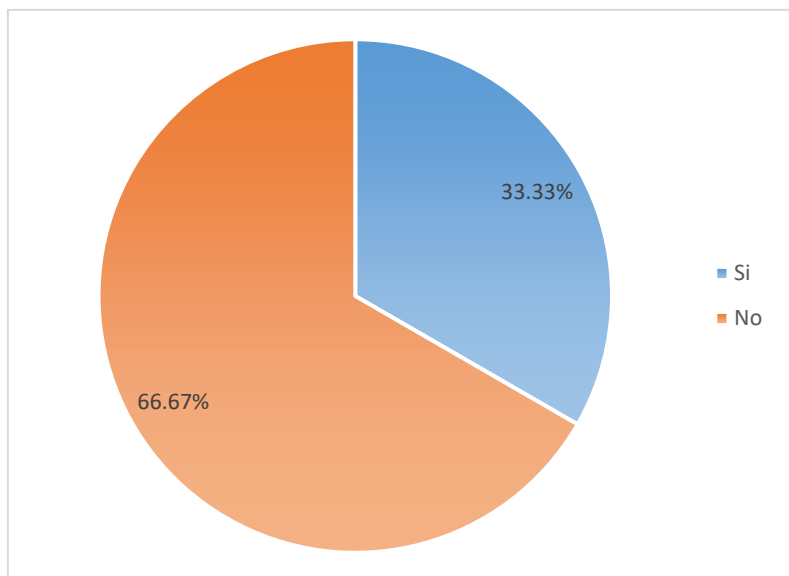


Figura 15. Marketing apropiado

Fuente. Tabla 3

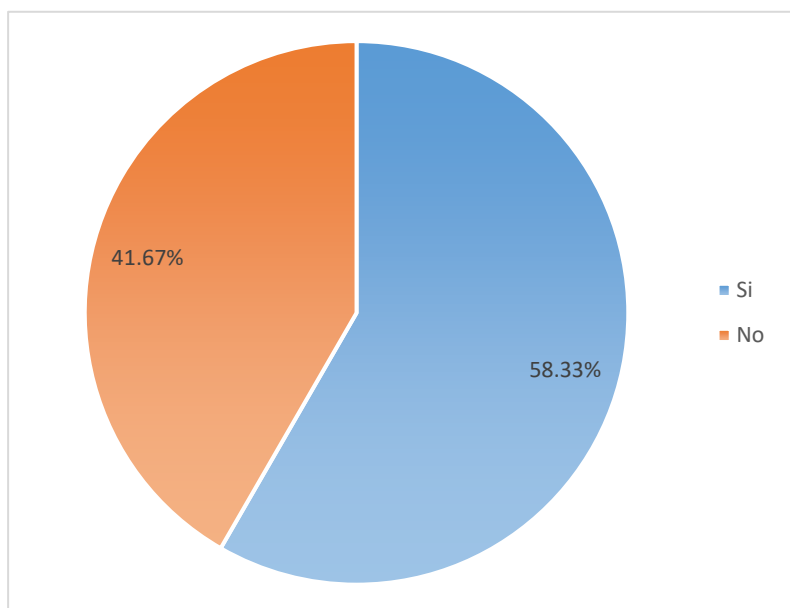


Figura 16. Administración trasparente

Fuente. Tabla 3



## **Anexo 10. Turnitin**