



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO FERRETERÍA:
CASO EMPRESA GOYAG PERÚ EIRL, DISTRITO SAN JUAN
BAUTISTA, AYACUCHO, 2019

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

AUTOR

CALLAÑAUPA BARRIENTOS, GUILLERMINA
ORCID: 0000-0003-2612-053X

ASESOR

ESTRADA DIÁZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

AYACUCHO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Callañaupa Barrientos, Guillermina

ORCID: 0000-0003-2612-053X

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante de Pregrado, Ayacucho,
Perú

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,
Perú

JURADO

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Victor Hugo
ORCID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

Azabache Arquinio, José German
ORCID: 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinosa Otoyá, Victor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581
Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177
Asesor

AGRADECIMIENTO

Dios todo poderoso que me fortalece día a día para terminar mi trabajo de investigación, ser fuerte y no decaer ante los obstáculos que se presentaron y así logrando un buen trabajo.

La educación brindada de mis padres durante mi niñez y adolescencia, siendo una persona con principios y valores éticos, su apoyo constante a no rendirme y seguir firme en mis metas trazadas y la confianza que me dieron yo los admiro.

A mi asesor, por la enseñanza brindada, su dedicación, paciencia, tiempo y sus sabios consejos para poder realizar mi trabajo de investigación y logrando un resultado excelente para mi experiencia y siendo hoy mejor que ayer y mañana mejor que hoy.

DEDICATORIA

A mi pareja, por motivarme a seguir adelante en mis proyectos y recordándome que mi trabajo es lo primordial, lo esencial; que siempre contare con tu apoyo, estamos en las buenas y en las malas con esfuerzo y perseverancia logre mi objetivo.

A mi tía, eres la mejor persona, tus sabios consejos, tu apoyo y por preocuparse no solo por mí; sino también por mis hnos. lo que tú nos aconsejaste nunca lo olvidamos gracias por ser una persona maravillosa.

A mi asesor Estrada Díaz, Elida, por apoyarme, guiarme, exigirme; dando indicaciones de que es lo bueno y correcto para un buen trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Tuvo el objetivo general: Describir las características de la competitividad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. La investigación fue de diseño no experimental transversal – descriptivo, para el recojo de la información se aplicó una muestra de una población de la micro y pequeña empresa, donde utilizó un cuestionario estructurado de 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta, logrando los siguientes resultados: el 57% de los trabajadores siempre cumplen con las expectativas sobre la calidad del producto, el 71% de los representantes casi siempre su desempeño es a base de exigencias y el 86% de los colaboradores indican que tal vez la empresa cuenta con movilidad para traer productos de la fábrica . La investigación concluye la empresa brinda un servicio de calidad del producto y atrae más clientes, consideran que el trabajo que realizan es a base de exigencias ya que su desempeño laboral no es reconocido y que tal vez cuentan con movilidad para traer productos de la fábrica y reducir los costos transporte de carga.

Palabras claves: Calidad, competitividad, exigencia, necesidades, recursos

ABSTRACT

The present research work entitled characterization of competitiveness in micro and small companies hardware: case company Goyaj Peru E.I.R.L, district San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. It had the general objective: To describe the characteristics of competitiveness in the micro and small hardware sector: case company Goyaj Peru E.I.R.L, San Juan Bautista District, Ayacucho, 2019. The research was of non-experimental cross-sectional – descriptive design, for the collection of information a sample of a population of micro and small enterprises was applied, where a structured questionnaire of 12 questions was used through the survey technique, achieving the following results: 57% of workers always meet expectations about the quality of the product, 71% of representatives almost always their performance is based on demands and 86% of employees indicate that perhaps the company has mobility to bring products from the factory. The research concludes the company provides a quality service of the product and attracts more customers, they consider that the work they do is based on demands since their work performance is not recognized and that perhaps they have mobility to bring products from the factory and reduce the costs of cargo transport.

Key words: quality, competitiveness, demand, needs, resources

CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	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. METODOLOGIA.....	31
4.1 Diseño de Investigación.....	31
4.2. Población y Muestra.....	32
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5. Plan de análisis.....	35
4.6. Matriz de consistencia.....	36
4.7. Principios Éticos.....	37
V. RESULTADOS.....	41
5.1. Resultados.....	41
5.2. Análisis de los Resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	54
Aspectos complementarios.....	56
Recomendaciones.....	56
Referencias bibliograficas.....	57
Anexos.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de Calidad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: Caso empresa Goyaj Perú eirl, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.....	41
Tabla 2. Características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.....	43
Tabla 3. Características de uso de los recursos en la micro y empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Ofrecen producto acorde la calidad	76
Figura 2. Satisfacción del consumidor.....	76
Figura 3. Expectativas del cliente sobre la calidad del producto.....	77
Figura 4. Informan la calidad del producto.....	77
Figura 5. Se considera un mejor empleado eficiente.....	78
Figura 6. Su desempeño es a base de exigencia.....	78
Figura 7. Bonificaciones, salarios extras y vacaciones para el buen desempeño en su área de trabajo.....	79
Figura 8. La innovación es frecuente.....	79
Figura 9. Hace uso de la computadora para registrar mercancías y realizar boletas...80	
Figura 10. Hace uso de la tecnología.....	80
Figura 11. La empresa cuenta con movilidad para traer productos de la fábrica.....	81
Figura 12. Cuenta con movilidad propia para repartir los pedidos de sus clientes.....	81

I. INTRODUCCIÓN

La micro y pequeña empresa hace un papel fundamental en la economía que está constituida por una persona natural o jurídica, que ayuda a crear más empleos y disminuir la pobreza de un país. Aumentando el producto bruto interno, tiene como objetivo realizar las siguientes acciones de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y servicios.

Las Mypes están constituidas en un sector económico productivo que tiene como objetivo el crecimiento, bienestar y el desarrollo de un país, que representan 98% de las empresas en el Perú, donde vienen realizando con todo el esfuerzo para reactivar la emergencia sanitaria por la COVID-19 cabe señalar que el derecho de autor de las MYPES, es un importante donde poseen los negocios como aprovechar y generar más ganancias y crecimiento. (González, 2021)

Esta investigación describió la situación en que se encuentra la empresa ferretería Goyaj Perú E.I.R.L, que tiene problemas una de ellas es la competitividad, el empresario tiene poco conocimiento sobre el tema y es de suma importancia ponerlo en práctica de la manera correcta, brindando un servicio de calidad de sus productos y la exigencia que pone la empresa con sus trabajadores logrando ser competitivos ya que implica que la empresa sea reconocida ante el mercado.

Pero este problema solamente no se da a nivel nacional sino internacional en México, las micro y pequeñas empresas no conocen los factores de competitividad y tienen la posibilidad de aumentar y permanecer en el mercado ya

que el 90% de las MYPES no sobreviven a los 2 años transcurridos ya que uno de los factores de las empresas es; no conocer debidamente que es la competitividad. Al conocer el factor de la competitividad aumenta una gran coyuntura de perdurar en el mercado competitivo como brindando asesorías de la competitividad a los empresarios de dichas MYPES y logrando la certificar a la empresa como una empresa de un buen manejo y conocimiento del mercado competitivo. (Ramírez, 2017)

En Colombia las *dimensiones del sector como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia, 2018*. Manifiestan que la población es de 108 clientes, las ubicaciones de los puntos de venta son seguros para poder acceder ya que cuentan con infraestructura bien equipada para prestar un buen servicio que son de mayor demanda, confían en sus asesores de venta porque realizan buenos trabajos. Concluyendo que las dimensiones del servicio crean ventajas competitivas evidenciando en atención, empatía, fiabilidad. (Cantillo, 2018)

En Ecuador, la competitividad ha sido amplio para su estudio de alcance por múltiples sectores ya que el mayor esfuerzo está enfocado en sus estrategias de cada empresario de la forma particular, fortaleciendo las características de su organización teniendo una ventaja con sus rivales en el mercado competitivo. La competitividad lo resumen en cinco aspectos primordiales que es la abundancia de recursos naturales, el costo de la mano de obra, políticas del gobierno, prácticas de manejo en el país y el entorno macroeconómico en donde las empresas se desenvuelvan, donde que ellos

mismo se pueden ver afectados por situaciones como el tipo de cambio de la moneda local. (Uzcátegui, 2017)

En el Distrito de Ate, provincia de Lima departamento de Lima, el 100% de la población tienen conocimiento sobre competitividad; donde que el 80% no es capacitado, el 60% de los encuestados brindan información aplicada sobre el producto que ofrece, el 90% de la población no cuenta con tecnología avanzada para la buena atención de sus clientes y atracción de más clientes en la micro y pequeña empresa y el 70% manifiestan que si brindan información sobre un producto de calidad y que la mayoría de la población de las MYPES no cuentan con un personal capacitado y que no cuentan con un local propio y eso afecta la competitividad de su empresa (Ascencios O. M., 2015)

En la Avenida Huancané de la ciudad de Juliaca, se describe que la gestión de calidad con el uso de las cinco fuerzas de Porter que son, nuevos competidores , negociación de proveedores, negocio con clientes, productos sustitutos, rivalidad entre competidores; en las MYPE del sector comercio rubro de ferreterías, se denota que el 41.18% si los gestionan de la manera adecuada la Gestión de calidad ya que los demás empresarios como el 27.45% no lo hacen el uso adecuado sobre la gestión de calidad para ser empresas competitivas y no ser cerradas transcurridas los 2 años ya que no pueden sobrevivir en el mundo de los negocios por falta de conocimiento. (Anco, 2019)

En el distrito de Ayacucho rubro ferreterías manifiestan el problema, características de la competitividad son problemas a falta de planificación, capital y solvencia, los precios de los productos no son competitivos ante el mercado. El 48%

de las empresas prestan un nivel de servicio insuficiente, 68% de los colaboradores de la empresa tienen poco interés con los objetivos y metas y el 73% la falta de la insuficiencia se tiende a tener consecuencias. La empresa tiene que informarse sobre el nivel en que se encuentra y renovar frecuentemente y eso ara que se vuelva competitiva brindando capacitaciones a los colaboradores, motivando con una buena bonificación que ayuda a mejorar su calidad de vida, siendo así una empresa competitiva ante el mercado. (Huallpa, 2018)

Así mismo la empresa ferretera Goyaj Perú E.I.R.L, distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Está dedicado a la compra y venta de los materiales de construcción, lo cual no se considera una empresa competitiva con los demás, si está siendo una empresa que ofrece productos de calidad y de diferentes precios al bolsillo del consumidor, los clientes son más exigentes en estos tiempos y acuerdo a ello uno debe estar innovando y fidelizando más clientes siendo una empresa competitiva en el mercado consumidor.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la competitividad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el objetivo general: Describir las características de la competitividad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de Calidad en la micro y pequeña empresa

rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Determinar las características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019. Determinar las características de uso de los recursos en la micro y empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú EIRL, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2019.

Respecto a la justificación, el presente trabajo tuvo como finalidad de dar a conocer al microempresario informaciones adecuada sobre la competitividad, su importancia y los beneficios que hay que saber y las reglas que se aplica en dicha empresa, ofreciendo productos o servicios de manera eficiente y eficaz y cumpliendo con las expectativas del mercado. Así mismo para los recientes empresarios; le va ser muy útil ya que tendrán los conocimientos necesarios de cómo es la empresa con sus clientes y sus trabajadores de acuerdo a la posición en que se encuentran. De igual forma va beneficiar a los futuros profesionales que hoy en día siguen con sus metas trazadas ya que será como una guía de información respecto al variable de estudio y será muy útil como antecedente para diversos trabajos de investigación según en el transcurso de los años.

El trabajo de investigación se realizó con diseño no experimental – transversal-descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 7 trabajadores a quienes se le aplico un cuestionario de 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta donde se obtuvo los siguientes resultados. Se muestra que el 57% de los trabajadores siempre cumplen con las expectativas sobre la calidad del producto en la MYPE, el 71% de los representantes casi siempre su desempeño es a

base de exigencias en la MYPE y el 86% de los colaboradores indican que tal vez la empresa cuenta con movilidad para traer productos de la fábrica a la MYPE precisando que la empresa siempre ofrece productos de calidad para la satisfacción de sus clientes, el desempeño laboral es casi siempre a base de exigencias durante el transcurso de trabajo y que tal vez la empresa cuente con movilidad ya que es muy importante para poder satisfacer con los pedidos de los clientes.

La investigación concluye que la empresa ferretera Goyaj Perú E.I.R.L, brinda un servicio de calidad del producto y atrae más clientes, consideran que el trabajo que realizan es a base de exigencias ya que su desempeño laboral no es reconocido con incentivos bonificaciones, vacaciones y feriados se debe considerar que esa es la forma adecuada para motivar a los colaboradores y que tal vez cuentan con movilidad para traer productos de la fábrica y reducir los costos transporte de carga.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Cantillo (2018) en su investigación *Dimensiones de la competitividad sector comercio farmacéuticos del distrito especial turístico de Riohacha, Colombia, 2018*. Tuvo como objetivo general: Analizar las dimensiones del sector como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia, 2018. La investigación es de nivel descriptivo, diseño experimental-transversal, se trabajó con una población de 108 clientes, se realizó un cuestionario de 10 preguntas y se aplicó la técnica de la encuesta. El resultado, el 86% indicó siempre el personal de venta tienen conocimiento sobre los productos, 87% indicó que se encuentran en zonas ubicadas en puntos de venta son seguros de acceder el 11% indicó casi siempre se ubican en un rango alto que son difíciles de acceder, el 86% indicó confiabilidad con sus asesores de venta, el 82% indicó que siempre los puntos de venta farmacéutico son bien atendidos, el 89% indicó que siempre los puntos de venta poseen infraestructura física requerida para prestar un buen servicio al cliente. Concluyendo que las dimensiones del servicio crean ventajas competitivas evidenciado en atención, empatía, fiabilidad.

Gonzales (2019) en su investigación *Gestión ambiental y competitividad de las PYMES del sector comercio en el cantón Machala, Provincia El Oro, Ecuador. 2019*. El objetivo general analizar Gestión

ambiental y competitividad de las PYMES del sector comercio en el cantón Machala, Provincia El Oro, Ecuador, 2019. La investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental-transversal, se realizó un cuestionario de 10 preguntas y se aplicó la técnica de la encuesta. Los resultados, el 37,3% indicó consideran indiferentes a la definición de una política ambiental, el 33,3% indicó que están de acuerdo con la política ambiental, el 43,1% indicó que están de acuerdo en la asignación de responsabilidades dentro de la empresa, el 50% indicó que la empresa si se considera una empresa competitiva, el 39% indicó que nunca están de acuerdo al conocer desperdicios y sus formas de reducción en la empresa. En conclusión la empresa si tienen conocimiento sobre la competitividad, pero tiene poco conocimiento sobre el cuidado del medio ambiente ya que hay responsabilidades sobre la reducción de desechos y la falta de capacitación de los personales.

Barrera (2015) en su investigación *Esquema de importaciones competitivo para el sector comercio del estado de baja california*, México 2015. Tubo el objetivo general describir *Esquema de importaciones competitivo para el sector comercio del estado de baja california*, la investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental-transversal, se trabajó con una población de 200 mypes, se aplicó un cuestionario de 23 preguntas y se realizó la encuesta a 40 Mypes. El 42% de las ventas corresponden a Europa, el 36% confitería y comestible y finos y el 10% perfumes y cosméticos, el 80% de las empresas

manejan de manera adecuada su empresa, 10% de las mypes no están informados sobre la competitividad, el 18% de los empleados no elaboran bien su trabajo, influye demasiado la atención del cliente. En conclusión, la Mypes tienen conocimiento sobre la competitividad, pero no se aplica dentro de la empresa, los productos provienen de Europa, son comercializadas en California, los colaboradores de la empresa tienen una mala atención a los clientes y que se podría retroalimentar con un especialista sobre la competitividad y atención al cliente.

Antecedentes Nacionales

Sunción (2018) en su investigación *Caracterización del financiamiento y competitividad de las Mypes, sector comercio rubro tienda de ropa, distrito Zorritos, 2017*. Tuvo como objetivo general determinar la Caracterización del financiamiento y competitividad de las Mypes, sector comercio, rubro tiendas de ropa, Distrito Zorritos. La investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, se trabajó con una población de 8 Mypes, se utilizó un cuestionario de 22 preguntas y se aplicó la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados, el 75% de las mypes obtuvieron un préstamo financiero, el 73% de las mypes tienen una ganancia de s/1,890 a s/4,860.00, el 80% la innovación es excelente, el 70% tienen una postventa buena, 90% del nivel de posicionamiento es excelente. En conclusión, las mypes tienen un buen financiamiento y un buen perfil de su empresa, falta

mejorar solo en la información de los productos hacia los clientes, tienen conocimiento sobre la competitividad.

Alosilla (2017) en su investigación *Modelo de evaluación de desempeño por competencias en las micro y pequeñas empresas en ferretería en la ciudad de puerto Maldonado 2016*. Tuvo como objetivo general determinar Modelo de evaluación de desempeño por competencias en las micro y pequeñas empresas en ferretería en la ciudad de puerto Maldonado. La investigación fue de nivel cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental-transversal, se utilizó el cuestionario de 12 preguntas y se aplicó la técnica de la encuesta. Esta investigación es aumentar la capacidad productiva, y se basó en la competitividad más que nada en el buen uso de los recursos como la movilidad de la empresa para la buena atención de los clientes ya que estas serán evaluadas por los clientes, la capacidad productiva de las personas será reconocidas con incentivos, logrando su objetivo de la empresa esta investigación se diseñó con un modelo de evaluación. la importancia es el desempeño de la empresa siendo fundamental y esencial cumpliendo con las expectativas del mercado.

Robles (2018) en su investigación *Planeación estratégica y la competitividad en el sector comercio distribuidores del rubro óptico en el mercado de Lima, 2017*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la planeación estratégica y la competitividad en el sector comercio, distribuidores del rubro óptico en el mercado de Lima, 2018. La

investigación fue de diseño no experimental-transversal, descriptivo, se utilizó el cuestionario de 20 preguntas y se aplicó la técnica de la encuesta. El 80% siempre tiene conocimiento de la competitividad, el 67% siempre existe una mejora continua, el 74% que a veces existe perspectivas empresariales, 59% casi siempre toman el entorno laboral, el 76% indica que a veces se demuestra capacidades competitivas. En conclusión, la empresa tiene un mayor nivel de significancia ya que los trabajadores de la empresa tienen conocimiento sobre planeación estratégica y la competitividad.

Antecedentes Locales

Huallpa (2019) en su investigación *Características del financiamiento y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretería, distrito de Ayacucho, 2018*. El objetivo principal fue describir las características del financiamiento y la competitividad en las Mypes del rubro ferretería del distrito de Ayacucho, la metodología fue de diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo, se aplicó un cuestionario de 23 preguntas utilizando la técnica de la encuesta. El resultado muestra que el 64% de la mypes no cuentan con un préstamo por entidades financieras, el 60% de las ferreterías prestan un servicio de venta insuficiente para cumplir con el pago de los proveedores el 62% de los productos consideran que no son competitivos ante el mercado, el 63% de las empresas no tienen esa cultura de contribuir a la empresa para lograr el propósito u objetivo de las mypes. En conclusión, las empresas ferreteras

no está cumpliendo con su objetivo ya que hay colaboradores que no cumplen sus deberes por que la empresa no pone empeño ya que no hay capacitación, motivación hacia el empleado y la falta de profesionales capacitados que puedan hacer un estudio e innovar la empresa volviendo a ser una empresa ferretera competitiva ante el mercado competidor.

Gómez (2020) en su investigación *Ventaja competitiva en la micro y pequeña empresa rubro ferreterías, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo general: describir la ventaja competitiva en la micro y pequeña empresa rubro ferreterías, distrito san juan bautista. La investigación es de nivel descriptivo diseño no experimental-transversal, se trabajó con una población de 30 micro empresarios, se utilizó la técnica de la encuesta, se utilizó la técnica de la encuesta el instrumento cuestionario que consta con de 10 preguntas. El resultado fue: el 60% de los propietarios no obtienen ganancias considerables ya que no cuentan con una computadora que registre las ventas. El 73% manifiestan que no comparte el éxito que obtiene su empresa, gracias a las publicidades que hace en radio e internet. El 80% no existe una relación con sus colaboradores porque no hay confianza. En conclusión, la mayoría de los propietarios no tienen una buena relación con sus trabajadores, no hay un manejo en la empresa y el uso de sus recursos son escasos.

Eyzaguirre (2019) en su investigación *Influencia de la asesoría contable y tributaria en el desarrollo competitivo de las mypes del sector ferretero en el distrito de Ayacucho, 2017*. Tuvo como objetivo general: determinar la influencia de la asesoría contable y tributaria en el desarrollo competitivo de las mypes del sector ferretero en el distrito de Ayacucho, 2019. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental-transversal, se aplicó un cuestionario de 16 preguntas utilizando la técnica de la encuesta para los resultados. Que el 30% indicó casi siempre ofrecen producto acorde a la calidad, el 50% indicó que siempre se siente satisfechos del producto adquirido. El 20% indicó que casi nunca el trabajo es a exigencia del gerente. El 50% indicó que casi siempre la empresa le genera bonificaciones y vacaciones. El 20% indicó que siempre la empresa innova para atraer cliente, el 50% indicó que casi nunca es gratuita la asesoría contable. El 53% indicó que siempre realizan asesorías contables virtuales. Concluye que el procedimiento contable es muy competitivo en las empresas y saben manejar adecuadamente la competitividad y que la asesoría es gratuita y significativa para el desarrollo competitivo en las micro y pequeñas empresas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

Según el artículo 2 de la ley 28015 González (2021), son entidades que tiene como objetivo el crecimiento, bienestar y el desarrollo de un país, están conformadas por persona natural o jurídica.

Características de las micro y pequeñas empresas

La empresa debe contar una cantidad de 1 al 10 de trabajadores y las pequeñas empresas de 100 trabajadores, la venta del año son de máximo 150 UIT para las micro empresas y las pequeñas empresas son de 1700 UIT, son la pieza fundamental porque generan más empleos y tienen varias formas de trabajar para emprender y esas empresas necesitan de más créditos de bancos o entidades financieras. (Torres, 2017)

Beneficios del trabajo para los colaboradores

El empleado en cualquier MYPE, si está en el régimen laboral especial, tiene la obligación de percibir por su trabajo una remuneración mínima vital de 930 soles es el sueldo formal por las normas legales que impuso el gobierno, las horas de trabajo son 8 horas diarias o 48 horas semanales y 24 horas de y las vacaciones son una vez al año. (Torres, 2017)

Competitividad

La competitividad es la capacidad de poder desarrollar ventajas competitivas con sus competidores en función de sus productos ofreciendo productos de calidad, cumpliendo sus expectativas de sus clientes, haciendo el buen uso de los recursos para la buena productividad. (Oster, 2016).

Calidad

En la actualidad los consumidores se han vuelto exigentes al momento de elegir aquello que desean. Ellos buscan calidad en cualquier producto, donde que pueda garantizar, de un buen precio y durabilidad la que se están comprando.

Según Pérez (2021) nos manifiesta que es una cualidad que se supone que pasó por varios pasos, lo bueno y lo bonito del producto y que es categorizado. El producto cumple las necesidades básicas del consumidor. Se puede cambiar de acuerdo a las necesidades que tengan los clientes, cada consumidor puede comparar de acuerdo a sus entradas y percepción sobre la calidad del producto.

Así mismo Peiró (2020) nos dice que la calidad es un instrumento de venta ya que se aplica en un servicio, producto marca que las empresas ofrecen al público. Gracias a la calidad se puede generar procesos de trabajo y una aceptación de los colaboradores y tener en cuenta la opinión de los clientes sobre la calidad del producto que buscan cumplir sus

expectativas satisfaciendo sus necesidades. Gracias a la demanda de los productos se obtienen bonificaciones gratificaciones en las empresas.

La calidad es la capacidad que posee un bien para satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo sus cualidades que buscan. Cada individuo busca satisfacer sus necesidades y expectativas pueden comparar el producto con otro producto ya sea un producto o servicio.

Precio

Según Sevilla (2016) nos menciona que cuando se habla de precios se habla de bienes básicos, los mercados monetarios son los que fomentan la inflación donde se puede llegar a incrementar los intereses de los productos, a causa de lo ocurrido hay despidos en las empresas. Se dice precio al valor final que ofrece la empresa al momento de lanzar un producto al mercado con un precio establecido.

Así mismo Thompson (2021) nos manifiesta que el precio es una variable donde se produce ingresos ya que es aceptado en el mercado, mantiene relación directa con el mercado de una empresa. el precio produce ingresos de un producto ya que pone valor económico al producto y de ello se da el precio del producto que ofrece la empresa.

Las empresas producen variedades de productos según las necesidades de sus clientes y de acuerdo a sus entradas que obtienen ya que algunos son de baja economía y otros de mayor economía y según a su ingreso el adquieren productos ya que hay variedades de precios según el material del producto.

Consumidor

Así mismo Sánchez (2016) nos menciona que el consumidor ya sea persona u organización consume bienes o servicios que las empresas producen y están después en el mercado para poder satisfacer las necesidades de la sociedad, el precio genera dinero a cambio de bienes o servicios para el desarrollo y crecimiento ya que la empresa busca satisfacer con sus productos con la calidad del precio acorde al ingreso que obtiene cada familia.

Por consiguiente, Gonzales (2016) nos menciona que la sociedad consume productos que las empresas ofrecen, los consumidores se centran en varios productos para que puedan escoger y consumirlos ya que consumen un producto determinado y las entidades administran el producto o bien u servicio. Según el consumo de la sociedad.

Consumidor se refiere a un determinado producto donde se adquiere con la actividad económica que realiza, el consumidor son agentes fundamentales ante el lanzamiento de un producto.

Producto

Thompson (2021) afirma que un producto se puede ofrecer en un mercado donde es para su atención, consumo hasta satisfaciendo las necesidades y deseos de los clientes ya que el producto no está

limitado, la empresa informa a los clientes sobre la calidad del producto para que pueda satisfacer su necesidad.

También Cef (2019) nos afirma que cuando se va a un establecimiento que para comprar se pide información sobre el producto y luego se informa del otro producto para comparar y acorde a las marcas y ventajas del producto se adquiere ya sea según el tamaño, precio y características con el fin de que pueda satisfacer las necesidades de los clientes

Las empresas ofrecen productos según a la necesidad de los clientes o innovando nuevos productos que presta la atención, para poder vender el producto es informar sobre las cualidades que tienen el producto y el uso.

Exigencia

Según Saume (2017) en su informe Las exigencias de las empresas, Anteriormente las empresas con tal que tengas pocos estudios era suficiente para laborar y aun así se lograba resultados propuestos, según que va avanzando el tiempo; el mercado se ve competitivo, los compradores aumentan sus exigencias, es done que buscan trabajadores especializados con maestría para poder cubrir los puestos de trabajo satisfaciendo las exigencias de los clientes y obteniendo las mejores demandas y ofertas tal como la empresa misma exige tener trabajadores capacitados, especializados en el área ya que estarían aportando las cualidades,

habilidades, desempeño y logrando en equipo de trabajo como el desarrollo de liderazgo el ambiente laboral esa son las compañías que se identifican con los valores de su compañía.

Por consiguiente, Lezama (2016) en su informe Las exigencias de una empresa, toda empresa tiene las exigencias para su emprendimiento, buscan buenos profesionales capaces de poder lograr objetivos y metas, tanto que el tiempo va cambiando las cosas van actualizando y los clientes exigen nuevos productos que puedan satisfacer las necesidades, como la empresa misma busca producir nuevas tendencias para atraer cliente y convirtiéndoles en clientes fieles y buscar lugares de demanda para poner un local de distribución y crecer a nivel local e internacional. La importancia es la motivación de los trabajadores para el buen desempeño y desenvolvimiento en su área de labor.

Antes que pueda comprar o adquirir un producto el cliente lo primero que hace es preguntar sobre los productos que ofrece la empresa y de que calidades y son bien exigentes en cuanto a su pedido, y lo más importante es la puntualidad de las entregas de cualquier servicio, ya que ellos calificaban tu trabajo u esfuerzo que desarrolla y la motivación que pueda emplear el trabajador para seguir trabajando ya sea con vacaciones y remuneraciones.

Puntualidad

Según Requena (2019) nos informa que la puntualidad es como la disciplina, obligaciones o compromisos es considerado un aspecto esencial que se debe cumplir dentro de una empresa u organización como; con sus clientes empleados, socios, en hora de entrega de pedidos. La puntualidad es la base fundamental para construir una empresa con puntualidad disciplina dedicación del tiempo propio y ajeno.

Así mismo Nápoles (2020) nos informa que es muy frustrante que un empleado llegue tarde a la empresa o un negocio, la tardanza retrasa el trabajo que hacen los demás de sus colegas ya que la impuntualidad es algo que debe detenerse en el tiempo que a la empresa le cuesta dinero. Las empresas manejan consejos que se brinda para que puedan llegar temprano a su labor de manera sencilla y sin retrasos.

No se puede exigir a los colaboradores algo que ni uno mismo puede lograrlo ya que ya que eso puede retrasar al colaborador y llegar tarde a la empresa o en una entrega de pedidos el cliente califica a la empresa si entrega de manera puntual el pedido que realiza, ellos podrán seguir siendo fieles a la empresa siempre y cuando la empresa no le decepcione.

Trabajo

Así mismo Castillo (2018) nos manifiesta que la empresa no está preparada para la entrada y salida de mercancías ya que sus trabajadores no se encuentran capacitados. El 75% de los trabajadores no se encuentran capacitados en sus áreas de trabajo y no hay un buen control interno donde que puedan informar sobre la irregularidad de la empresa ya que no hay una adecuada organización, función y reglamento.

Según Roldan (20147) nos señala el trabajo comprende todas las horas a que se dedican las personas ya sea una actividad comercial o de producción. El trabajo está en función al tiempo en caso que un empleado realiza un buen trabajo tendrá su tiempo libre y entre otros aspectos que el ser humano realiza con el fin de poder recibir una remuneración a base de su trabajo.

Denominamos a un conjunto de actividades que se realiza con el fin de obtener las metas trazadas ya con el trabajo se produce lo bienes y servicios.

Motivación

Según Méndez (2016) la motivación en las empresas surge a partir de un motivo en el trabajo que se encuentra los colaboradores ya que se puede encontrar un motivo, acción, o resultado, la empresa asignan una capacitación para los colaboradores por otra parte la

empresa motiva con salarios, bonificación, vacaciones eso podrá alentar al colaborador a que pueda venir resplandeciente, con ganas de poder lograr un objetivo que tienen propuesto la empresa.

También Nerma (2019) menciona que la empresa te motiva a que pueda desarrollar de manera eficiente los trabajos que pueda desarrollar una flexibilidad donde que las empresas realizan distintas maneras de poder tener al personal para se adecue al trabajo y pueda realizar de manera puntual. Por otra parte, una buena bonificación motiva a los colaboradores a que puedan venir puntuales a la empresa.

La comunicación es lo esencial para poder motivar a los personales de una empresa, se debe conocer como motivar al personal según los puestos que ellos ocupan algunos trabajos son para personales capacitados y tienen ese rol de poder manejar esa empresa y algunos como los que ayudan a ser mejor, cada empleado aporta sus conocimientos para que la empresa se mantenga firme en el mercado. La empresa motiva a sus trabajadores con remuneración, bonificaciones, salarios extras, vacaciones, ya que eso motiva a que puedan seguir trabajando con el mismo ritmo que empezaron, las ganas de poder sacar adelante a la empresa.

Recurso

Según Ortega (2017) nos manifiesta que el recurso está dirigida al progreso de crecimiento de la empresa y el buen funcionamiento de la empresa según de la manera como lo maneja aquella organización todo el

recurso ya sea movilidad, maquinaria, equipos, que sean de factor importante ya que llevara al buen funcionamiento de la empresa para que pueda tener el éxito que desea.

Así mismo Allen (2020) nos menciona que las empresas para tener el buen funcionamiento requieren del recurso para poder elaborar productos o transportar de un lugar a otro, la empresa requiere recursos como de capacidades humanas, naturales, bienes capitales que están a su relación a la demanda que llevan a cabo el objetivo de la empresa.

La empresa tiene el recurso limitado y por lo tanto debe conseguir objetivos de corto a largo plazo. La empresa cuenta con propiedades inmobiliarios que son herramientas de trabajo como vehículos (movilidad de transporte) que la tecnología esta eminentemente presente ante cualquier evento u publicidad de los productos e innovando.

Innovación

Según Muñoz (2018) nos comenta que, la innovación, constituye el motor impulsor del desarrollo y crecimiento empresarial hacia la competitividad en un mercado cada vez más exigente y demandante. El trabajo persigue la finalidad de analizar e innovación para las diferentes perspectivas teniendo en cuenta la herramienta estratégica que ayuda al cambio de la empresa y su mejora en el entorno y la permanencia en el mercado. Se realizó aportes muy importantes que se incorporan en el proceso de la empresa y las estrategias direccionadas enfocadas en la innovación de la empresa y siendo la mejor. Como el buen uso de la tecnología que son las

computadoras, laptop, celulares, serán manejadas de manera adecuada y eficiente para poder atender a los clientes ya que reduce el tiempo y el costo de la empresa como reuniones virtuales, ventas en online, y entre otros.

También Fernández (2016) hablamos de innovación es hablar de la tecnología, pero no solo de aquello sino innovar aquello que se puede mejorar en la empresa ante los ojos de otra gente se puede considerar algo muy valioso, se habla de las maquinarias que se utilizan dentro de las empresas que pueden estar malogradas y se puede mejorar con otro mucho mejor que cuesta menos y que produzca más ya que la productividad es la presión en las empresas.

Las empresas actualmente van mejorando significativamente en el proceso de innovación como en tecnologías, organizativas, comerciales que produzca ingreso. La innovación se puede considerar como el proceso continuo para aprovechar las nuevas tecnologías ya que la generación va cambiando.

Tecnología

Según Muñoz (2017) nos da conocimiento que la tecnología es todo conocimiento que tiene como propósito aplicar métodos que nos generen un aprovechamiento más práctico para la mejora de la actividad humana y parte de la vida, como bien, la tecnología sirve a las necesidades del hombre, sin ella no seríamos quienes somos, muchas veces trae consecuencias sobre la naturaleza y sobre la sociedad.

Por consiguiente, Capecchi (2020) la tecnología es una actividad planificada, organizada, hay un inmenso de contribuciones sobre la tecnología sobre todo en la empresa que manejan la tecnología actual que pueda servir ante cualquier tipo de actividad humana. En las empresas se podrán encontrar como el automóvil, el reloj, el teléfono, las maquinarias que son una variable interna en una empresa.

Las empresas son los primeros a dar una tecnología para hacer la vida más útil, en la actualidad uno busca la satisfacción inmediata como hacer compras en las empresas y que te puedan atender de manera rápida utilizando tecnología adecuada para la buena atención como el uso de computadoras para ubicar rápidamente si tienen en stock el producto ofrecido.

Movilidad

Thor (2016) nos manifiesta que los desafíos de la movilidad urbana y el transporte su objetivo es aportar, contribuir en la sociedad brindando informaciones interesantes e importantes para la mejora de la empresa como la toma de decisión y acción. Metodológicamente se revisa la discusión en el campo empezando de la teoría dando el uso práctico de cada termino que se va a emplear, como resultado se emplean definiciones de que es la movilidad de transporte basándose en la unidad de estudio como: el viaje se da en el campo de conocimiento como el transporte tradicional que es de suma importante en la empresa ya que va a poder movilizar los productos fácilmente.

Así mismo Brunswing (2016) nos indica que la movilidad nos ha cambiado la forma y manera de vivir conquistando a consumidores. Los empresarios quieren aumentar la productividad de su empresa ya que utilizan las tecnologías más avanzadas para poder poner en tendencia hablamos de movilidad se refiere al servicio que ofrece la empresa para poder transportar productos d un lugar para otro satisfaciendo las necesidades de los clientes como la entrega de los productos serán movilizados ya será con auto o bicicleta o motocicleta, en un vuelo de avión, un tren, y entre otros. Ya que es como una infraestructura.

Las personas que trabajan en empresas utilizan la movilidad de transporte para poder ir de un lugar a otro como las empresas para hacer una entrega de productos utilizan movilidad para poder hacer la entrega de manera rápida y satisfactoria.

Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

Son negocios creados por personas naturales con el propósito de emprender y generar ganancias que buscan seguir adelante para solventar sus gastos económicos y tener una estabilidad económica siendo competitivo en el mercado, utilizando nuevas estrategias, para satisfacer las necesidades de los clientes y seguir permaneciendo en el mercado, superando las expectativas de los clientes que cada vez más son exigentes utilizando los recursos adecuadamente para satisfacer las necesidades, por ello existen las micro y pequeñas empresas.

Competitividad

La competitividad es la capacidad de poder desarrollar ventajas competitivas con sus competidores en función de sus productos ofreciendo productos de calidad, cumpliendo sus expectativas de sus clientes, haciendo el buen uso de los recursos para la buena productividad. Y obtener clientes fieles hacia la empresa que genera economía al poder comprar cualquier producto de la empresa. (Oster, 2016).

Otra manera de pensar en competitividad es considerar como se promueve el bienestar de una economía competitiva, productiva ya que permite el ingreso de nivel más altos y es de esperar a un mayor bienestar. La competitividad define al conjunto de instituciones, políticas y factores que terminan el nivel d productividad de un país

Calidad

Según Pérez (2021) nos manifiesta que es una cualidad que se supone que pasó por varios pasos, lo bueno y lo bonito del producto y que es categorizado. El producto cumple las necesidades básicas del consumidor. Se puede cambiar de acuerdo a las necesidades que tengan los clientes, cada consumidor puede comparar de acuerdo a sus entradas y percepción sobre la calidad del producto.

Exigencia

Según Saume (2017) en su informe Las exigencias de las empresas, Anteriormente las empresas con tal que tengas pocos estudios era suficiente para laborar y aun así se lograba resultados propuestos, según que va avanzando el tiempo; el mercado se ve competitivo, los compradores aumentan sus exigencias, es done que buscan trabajadores especializados con maestría para poder cubrir los puestos de trabajo satisfaciendo las exigencias de los clientes y obteniendo las mejores demandas y ofertas tal como la empresa misma exige tener trabajadores capacitados, especializados en el área ya que estarían aportando las cualidades, habilidades, desempeño y logrando en equipo de trabajo como el desarrollo de liderazgo el ambiente laboral esa son las compañías que se identifican con los valores de su compañía.

Recurso

Según Ortega (2017) nos manifiesta que el recurso está dirigida al progreso de crecimiento de la empresa y el buen funcionamiento de la empresa según de la manera como lo maneja aquella organización todo el recurso ya sea movilidad, maquinaria, equipos, que sean de factor importante ya que llevara al buen funcionamiento de la empresa para que pueda tener el éxito que desea.

III. HIPOTESIS

Según Sampieri (2016), en su libro *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, menciona que en una investigación de tipo descriptivo no se considera la hipótesis solo se describe.

El presente trabajo de investigación *Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de Investigación.

Para el diseño de este trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo.

Según Hernández (2021) el diseño no experimental se realiza sin manipular las variables de la investigación solo se observan los fenómenos de su ambiente empresarial. Cuando el fenómeno es capaz de mutar solo deriva de observación por parte del investigador que realiza las conclusiones de lo observado.

Fue no experimental por que no se manipuló de manera deliberada a la variable competitividad en las micro y pequeñas empresas, se presentó tal conforme a la realidad sin ninguna alteración.

Según Hernández (2020) en la investigación transversal se recolectan datos en un tiempo determinado y único, con el objetivo de poder describir las variables de la investigación.

La investigación fue transversal por que el trabajo de investigación caracterización competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, distrito de san juan bautista, Ayacucho, 2019. Se realizó en un espacio y tiempo determinado que tuvo un inicio y fin específicamente en el año 2019.

Según Hernández (2020) la investigación es descriptiva, se describe la realidad ubicando a la variable de la investigación como situaciones, contextos, fenómenos que nos permita describir acuerdo a la realidad.

Fue descriptiva porque se describió las características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Se realizó en un espacio y tiempo determinado que tuvo un inicio y fin específicamente en el año 2019.

4.2. Población y Muestra

Población

Se trabajó con una población 7 trabajadores de la micro y pequeñas empresas, rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Donde se incluyó a todos los trabajadores a participar y se excluyó a los clientes y al gerente general de la Mype.

Según Hernández (2020) para establecer el conjunto de población se realizó un contenido a la cual se encuesta a los empresarios, clientes, personal de trabajo. Se elige la población con la cual se va a trabajar.

Muestra

Se tuvo una muestra de 7 trabajadores en la micro y pequeñas empresas, rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Donde se incluyó a todos los trabajadores a participar y se excluyó a los clientes y al gerente general de la Mype.

Según Hernández (2020) la muestra es un conjunto de grupo de una población que se va a investigar, de ello se va a recolectar los datos que nos van a arrojar las informaciones que estamos buscando, utilizando las tablas estadísticas.

4.3 Definición y Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
COMPETITIVIDAD	La competitividad es la capacidad de producción de una empresa con calidad específico, esta empresa debe utilizar sus recursos al máximo a comparación con el resto de los países. La competitividad es poder administrar los recursos que tiene dicha empresa, cumpliendo con las expectativas del mercado, para ello deben estar bien prevenidos ante cualquier requerimiento del mercado. (Oster, 2016)	Las características de la competitividad que dentro de ellos podemos encontrar, la calidad la exigencia y el recurso que va a necesitar la empresa.	Calidad	Precio	¿El precio ofrecido al público en general es acorde a la calidad del producto?	Escala de Likert
				Consumidor	¿El consumidor, al comprar un producto en la micro y pequeña empresa ferretera, se siente satisfecho del producto adquirido?	
				Producto	¿El producto que se vende en la micro y pequeña empresa es acorde a las expectativas de los clientes y de buena calidad? ¿Antes de poder vender el producto en la micro y pequeña empresa ferretera, capacitan e informan la calidad del producto que la empresa ofrece al público en general?	
			Exigencia	Puntualidad	¿Ud. se considera que es un mejor empleado eficiente y eficaz en la micro y pequeña empresa ferretera?	
				Trabajo	¿El trabajo que realiza el empleado es a base de exigencia y desempeño en su área de labor?	
				Motivación	¿la empresa motiva a sus trabajadores, con bonificaciones salarios extras y vacaciones a sus trabajadores para que ellos puedan realizar y desempeñarse muy bien en su área de trabajo?	
			Recursos	Innovación	¿La innovación es muy frecuente en la empresa como así el uso de los recurso?	
				Tecnología	¿La micro y pequeña empresa ferretera hace uso de computadoras para registrar las mercaderías y manejar las boletas y facturas electrónicas como dictamina la ley? ¿La empresa utiliza su tecnología para la publicidad de los productos?	
				Movilidad	¿La empresa cuenta con movilidad para traer el producto de un centro mayorista, así generar un costo menor de este recurso mobiliario? ¿En la micro y pequeña empresa ferretera, cuenta con movilidad para repartir los productos a pedido de sus clientes?	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

La técnica que se utilizó para la recolección de información fue la encuesta ya que es una técnica para obtener los datos, informaciones y opiniones fundamentales para el trabajo de investigación, la técnica de encuesta se aplicó a los 7 trabajadores de la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú EIRL, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Así mismo Eumed (2019) nos manifiesta que esta técnica permite la recopilación de información de algún estudio y que se puede sustentar los fenómenos y los procesos que permite visualizar de manera directa con el objetivo del estudio (Eumed, 2019)

Instrumentos:

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado por 12 preguntas: las 4 primeras preguntas estuvieron dirigidas a las características de Calidad (ver tabla 1), las 4 siguientes fueron de determinar las características de exigencia (ver tabla 2) y las 4 últimas estuvieron relacionadas a determinar las características de uso de los recursos (ver tabla 3).

También Vírgula (2020) nos indica que el instrumento de evaluación se utiliza con el fin de evaluar de la manera más concreta ya que busca la mejora continua, detecta el grado de adquisición de objetivos y competencias con el fin de poder mejorar la información.

4.5. Plan de análisis

Para el plan de análisis, la información se recolecto usando el nivel de investigación descriptiva ya que se obtuvo toda la información, de paso indicando la estadística de frecuencia absoluta, frecuencia relativa en porcentuales, el programa Word fue útil para poder redactar todo el trabajo de investigación y se pudo corregir y mejorar para el buen entendimiento de las personas ya que será revisado por el docente y los jurados de la investigación, se utilizó el programa Mendeley para poder almacenar archivos y las referencias bibliográficas y sustentar nuestro trabajo de investigación, el programa Power Point fue esencial para la elaboración y presentación en diapositivas, el programa PDF fue necesario para el envío de los trabajos porque no se distorsionan y facilita al docente en poder revisar y el programa Turnitin fue requerido para poder visualizar el grado de similitud de porcentaje y evitar el plagio con los demás autores de la investigación.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA	TECNICAS Y INSTRUMENTOS	PLAN DE ANALISIS
<p>¿Cuáles son las características de la competitividad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?</p>	<p>Objetivo General: Describir las características de la competitividad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019</p> <p>Objetivo Específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar las características de Calidad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. ➤ Determinar las características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. ➤ Determinar las características de uso de los recursos en la micro y empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. 	<p>Competitividad</p>	<p>-Se utilizó una población de la empresa Goyaj Perú E.I.R.L, constituida por 7 trabajadores.</p> <p>-Se obtuvo una muestra de 7 trabajadores de la micro y pequeña rubro ferretería caso empresa Goyaj Perú EIRL, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.</p>	<p>-El trabajo de investigación fue del diseño no experimental-transversal-descriptivo.</p> <p>- No experimental por que no se manipulo de manera deliberada a la variable.</p> <p>-Transversal: porque se realizó en un espacio y tiempo determinado.</p> <p>-Descriptivo porque se describió las características de la competitividad</p>	<p>Técnica: La técnica que se utilizó fue la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se utilizó la técnica del cuestionario</p>	<p>El programa Word fue útil para poder redactar todo el trabajo de investigación y se pudo corregir y mejorar para el buen entendimiento de las personas ya que será revisado por el docente y los jurados de la investigación.</p> <p>El programa Mendeley para poder almacenar archivos y las referencias bibliográficas y sustentar nuestro trabajo de investigación</p> <p>El programa Power Point fue esencial para la elaboración y presentación en diapositivas.</p> <p>El programa PDF fue necesario para el envío de los trabajos porque no se distorsionan y facilita al docente en poder revisar.</p> <p>El programa Turnitin fue requerido para poder visualizar el grado de similitud de porcentaje y evitar el plagio con los demás autores de la investigación.</p>

4.7. Principios Éticos

Protección a las personas

Protección a toda la información recibida de los representantes de la empresa, gracias al gerente general, que acepto la petición de poder trabajar con sus colaboradores; donde cada colaborador estuvo de acuerdo en poder colaborar en el trabajo de investigación ya que se respetó el derecho y la capacidad de tomar sus propias decisiones en base a su dignidad, siendo autónomo, único y libre. No se revelo ningún dato autorizado por el colaborador de la empresa ya que ellos no facultaron para dicha respuesta.

Nos menciona que este principio es fundamental en la investigación. Es del reconocimiento de la persona siendo autónomo, único y libre, cada persona tiene el derecho y la capacidad de tomar sus propias decisiones respetando la valoración de la dignidad (Lujan, 2016).

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Como aportar al cuidado del medio ambiente, se utilizó papel bond nuevo donde se aplicó el cuestionario luego pasó a ser un papel reciclado para reusar y así se minimizar la contaminación del medio ambiente, también se contribuyó con el ahorro de la energía eléctrica después de haber cargado la laptop se pasó a desconectar el cargador y no se utilizó enchufado por varias horas para el trabajo de investigación.

Para el cuidado del medio ambiente los investigadores deben ser muy preventivos, el mal uso de los recursos puede causar daño y que no se pueda solucionar ya que ello nos puede ocasionar hasta la muerte (Lujan, 2016) .

Libre participación y derecho a estar informados:

Antes de poder realizar el cuestionario a los colaboradores de la empresa se informó la finalidad de la investigación y participaron por decisión propia y se le comunico al gerente general de la empresa ferretera que los datos personales de los colaboradores serán de manera secreta menos del gerente general. El gerente general de la micro y pequeña empresa pidió resolver las dudas que se tenía acerca de las preguntas brindadas a los colaboradores, se colaboro con el propósito de brindarles una mejor seguridad.

En una investigación hay libertad de expresión siempre y cuando la persona te permita colaborar en la investigación ante ello se le otorga una información para tener en cuenta de lo que se va realizar ya que tendrán todo el derecho de estar informados (Lujan, 2016).

Beneficencia y no maleficencia

Se le menciono al microempresario que la información brindada no causaría ningún daño hacia la empresa, la beneficencia es hacer el bien dentro de la empresa se dio conocimiento al gerente general sobre los resultados obtenidos de las preguntas hacia los colaboradores ya que al inicio pidió que se brinde los resultados obtenidos de la empresa, no se brindo los datos del colaborador en la investigación, así como al

gerente general. El resultado de esta investigación es de suma importante porque ve la realidad y el beneficio es para el buen desarrollo de las Mype.

La beneficencia es hacer el bien y no hacer ningún daño ya que el sinónimo de beneficencia es el respeto que se tiene hacia la persona y en una investigación siempre se da el conocimiento antes de poder realizar alguna intervención como una investigación que ayuda a elaborar un trabajo de lo que pasa en su alrededor (Lujan, 2016).

Justicia

Se brindó un trato amigable, respetable y caridad a los trabajadores de la micro y pequeña empresa, brindándoles información sobre el motivo de la encuesta y que su participación influye demasiado para el estudio de la investigación, respetuosamente y amablemente se realizó la encuesta al colaborador de la empresa y los resultados obtenidos se le brindó con una copia a cada uno de los colaboradores.

En una investigación encontramos unos de los principios que es la justicia sin embargo, este principio incluye los actos de amabilidad o caridad que va más allá de la estricta obligación (Lujan, 2016).

Integridad científica:

Se dio a conocer que los datos personales obtenidos dentro de la empresa es con un solo fin que es para el proceso de la investigación y no fueron reveladas sin su consentimiento, los resultados no serán manipulados ni alterados para no dañar la integridad.

En este principio se dio a conocer que los datos de las personas no serán reveladas sin su consentimiento para no dañar su integridad (Lujan, 2016).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de Calidad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería:

Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Características de calidad	N	%
Ofrecen producto acorde la calidad		
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	5	72.00
Tal vez	1	14.00
Casi nunca	1	14.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Satisfaccion del consumidor		
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	6	86.00
Tal vez	1	14.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Expectativas del cliente sobre la calidad del producto		
Siempre	4	57.00
Casi Siempre	2	29.00
Tal vez	1	14.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Continua....

Tabla 1

Características de Calidad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería:

Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Características de calidad	Concluye	
	N	%
Informan la calidad del producto		
Siempre	6	86.00
Casi Siempre	1	14.00
tal vez	0	0.00
casi nunca	0	0.00
nunca	0	0.00
total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Tabla 2

Características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro

ferretería: Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista,

Ayacucho, 2019

Características de Exigencia	N	%
Se considera un mejor empleado		
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Tal vez	6	86.00
Casi nunca	1	14.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Su desempeño es a base de exigencias		
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	5	71.00
Tal vez	2	29.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Bonificaciones, salarios extras y vacaciones para el buen desempeño en su área de trabajo		
Siempre	3	43.00
Casi Siempre	4	57.00
Tal vez	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Continua....

Tabla 2

*Características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería:
Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*

Características de exigencia	concluye	
	N	%
La innovación es frecuente		
Siempre	7	100.00
Casi Siempre	0	0.00
Tal vez	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú eirl, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019

Tabla 3

*Características de uso de los recursos en la micro y empresas rubro ferretería:
caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.*

Características de uso de recursos	N	%
Hace uso de la computadora para registrar las mercancías y realizar boletas		
Siempre	7	100.00
Casi Siempre	0	0.00
Tal vez	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Hace uso de la tecnología		
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	2	29.00
Tal vez	0	0.00
Casi nunca	5	71.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
La empresa cuenta con movilidad para traer productos de la fabrica		
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	0	0.00
Tal vez	6	86.00
Casi nunca	1	14.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Continua....

Tabla 3

Características de uso de los recursos en la micro y empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Características de uso de recursos	Concluye	
	N	%
Cuenta con movilidad para repartir los pedidos de sus clientes		
Siempre	0	0.00
Casi Siempre	1	14.00
Tal vez	6	86.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Nota: datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú eirl, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

5.2. Análisis de los resultados

Tabla 1. Características de Calidad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: Caso empresa Goyaj Perú eirl, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Ofrecen producto acorde a la calidad: El 72% casi siempre ofrecieron el precio al público en general de acuerdo a la calidad (tabla 1) esos resultados contrastan en la investigación de Eyzaguirre (2019) quien manifestó que el 30% casi siempre ofrecen producto acorde a la calidad, discrepa Pérez (2021) manifiesta que calidad supone que pasó por varios pasos, lo bueno y lo bonito del producto y que es categorizado por cada consumidor, puede comparar de acuerdo a sus entradas y la percepción sobre la calidad del producto. En la actualidad las empresas ofrecen producto acorde a la calidad y según el bolsillo de sus clientes ya que dentro de ello encontramos lo bueno, lo bonito y lo barato.

Satisfacción del consumidor: El 86% casi siempre indicaron que el consumidor se siente satisfecho (tabla 1) esos resultados contrastan en la investigación de Eyzaguirre (2019) quien manifestó que el 50% siempre se sienten satisfechos sobre el producto adquirido, discrepa Gonzales (2016) nos menciona que la sociedad consume productos que las empresas ofrecen, los consumidores se centran en varios productos para que puedan escoger según su necesidad y sentirse satisfecho. En estos tiempos lo más principal de una empresa es el consumidor, buscar la satisfacción del consumidor es su interés primordial de una empresa y

aconsejar a los demás a que puedan comprar el producto y que la empresa pueda obtener más clientes.

Expectativas del cliente sobre la calidad del producto: El 57% siempre indicaron que es acorde a las expectativas del cliente sobre la calidad del producto (tabla1), esos resultados contrastan en la investigación de Eyzaguirre (2019) manifestó que el 10% siempre es acorde a las expectativas del cliente, discrepa Thompson (2021) afirma que un producto se ofrece en el mercado donde es; para su atención, consumo hasta satisfacer las necesidades y deseos de los clientes ya que el producto no está limitado, la empresa informa a los clientes sobre la calidad del producto para que pueda satisfacer su necesidad. Toda empresa debe vender productos según a las expectativas del mercado que es el consumidor ya que genera rentabilidad y más ganancias en la empresa.

Informan la calidad del producto: El 86% siempre informaron la calidad del producto (tabla 1), esos resultados contrastan en la investigación de Eyzaguirre (2019) manifestó que el 10% casi siempre informan sobre el producto, discrepa Thompson (2021) afirma que un producto se puede ofrecer en un mercado, siempre y cuando la empresa informa a los clientes sobre la calidad del producto para que pueda satisfacer su necesidad. Hoy en día las empresas deben brindar información de los productos que ofrece al cliente para el buen uso de ello ya que una mala información puede causar daños y perjuicios tanto a la empresa como al cliente.

Tabla 2: Características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Se considera un mejor empleado eficiente: El 86% tal vez se consideraron un mejor empleado (tabla 2), esos resultados contrastan en la investigación de Eyzaguirre (2019) manifestó que el 10% casi siempre el empleado es atento en la empresa, discrepa Nápoles (2020) nos informa que es muy frustrante que un empleado llegue tarde a la empresa o a un negocio, la tardanza retrasa el trabajo que hacen los demás de sus colegas ya que la impuntualidad es algo que debe detenerse en el tiempo que a la empresa le cuesta dinero. Las empresas manejan consejos que brindan motivación para que puedan llegar temprano a su labor de trabajo de manera sencilla y sin retrasos. Las empresas son bien estrictas con sus reglamentos la primera regla es llegar temprano, ser eficiente ya que eso es lo primordial ante cualquier evento inesperado que pueda suceder.

Su desempeño es a base de exigencia: El 71% casi siempre su desempeño es a base de exigencia (tabla 2), esos resultados contrastan en la investigación de Eyzaguirre (2019) nos indica el 20% casi nunca el trabajo es a exigencia del gerente, discrepa Lezama (2016), en su informe menciona que toda empresa tiende las exigencias para su emprendimiento, buscan profesionales capaces de poder lograr objetivos y metas, tanto que el tiempo va cambiando las cosas van actualizando los clientes exigen que los trabajadores sean más aplicados en su área de labor. Hoy en día los empleados cada vez

más muestran su capacidad de trabajo con un solo motivo de poder mantenerse en la empresa ya que su empeño no es a base de exigencia.

Bonificaciones, salarios extras y vacaciones para el buen desempeño en su área de trabajo: El 57% casi siempre brindaron bonificaciones, salarios extras y vacaciones para el buen desempeño en su área de trabajo (tabla 2), esos resultados coinciden con la investigación de Eyzaguirre (2019) nos indica que el 50% casi siempre la empresa genera bonificaciones y vacaciones, discrepa Méndez (2016) la empresa asigna a una capacitación a sus colaboradores por otra parte la empresa motiva con salarios, bonificación, vacaciones ya que podrá alentar al colaborador a que pueda venir tranquila feliz con ganas de seguir contribuyendo a la empresa. Las empresas para poder atraer talento y llevar en alto la empresa ofrecen bonificación, salarios extra, vacaciones para que se puedan desarrollar bien en su área de labor.

La innovación es frecuente: El 100% siempre la innovación es frecuente (tabla 2), esos resultados contrasta en la investigación de Eyzaguirre (2019) nos indica que el 20% siempre la empresa innova para atraer cliente, discrepa Fernández (2016) hablamos de innovación es hablar de la tecnología, pero no solo de aquello, innovar también es mejorar en la empresa ante los ojos de otra gente se puede considerar algo muy valioso, se habla de las maquinarias que se utilizan dentro de las empresas que pueden estar malogradas que se puede reemplazar con otro mucho mejor. Si vemos la realidad es distinta la tecnología es más avanzada que antes y la empresa debe estar actualizando constantemente, modernizando los equipos de producción para la buena satisfacción.

Tabla 3: Características de uso de los recursos en la micro y empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Hace uso de la computadora para registrar las mercancías y realizar boletas: El 100% siempre hace uso de la computadora para registrar las mercancías y realizar boletas de ventas (tabla 3), esos resultados contrastan en la investigación de Gómez (2019) nos indica que el 60% de los propietarios no obtienen ganancias considerables ya que no cuentan con una computadora que registre las ventas, discrepa Muñoz (2018) nos comenta que, la innovación constituye el motor, impulsor del desarrollo y crecimiento empresarial hacia la competitividad, en un mercado cada vez más exigente y demandante. Como el buen uso de la tecnología que son las computadoras para registrar mercaderías de entrada y salida siendo eficientes y eficaces con sus clientes. La mayoría de las empresas hacen uso de la tecnología que son las computadoras ya que realizan pagos electrónicos y boletas electrónicas ya que el estado dictamina que todas las empresas deben hacer el uso de ello para poder registrar las ventas.

Hace uso de la tecnología: El 71% casi nunca hace el uso de la tecnología para la publicidad de los productos (tabla 3), esos resultados contrastan en la investigación de Gómez (2019) nos indica que el 73% manifiestan que no comparte el éxito que obtiene su empresa, gracias a las publicidades que hace en radio, discrepa Dayane (2019) nos indica que el 62% de las personas no utilizan adecuadamente la tecnología ya que todas cuentan con laptop, celular o Tablet, pero

no hacen el uso adecuado de la publicidad para su producto y poder generar más ingreso. Esta empresa ferretera si realiza el uso de la computadora para poder registrar los ingresos y egresos de la mercadería como las boletas, las facturas, y entre otras.

La empresa cuenta con movilidad para traer productos de la fábrica: El 86% tal vez cuenta con movilidad propia (tabla 3), esos resultados contrastan en la investigación de Gómez (2019) nos indica que el 80% no existe una relación con sus colaboradores, porque no hay confianza con el empleado, discrepa Thor (2016), nos manifiesta que los desafíos de la movilidad urbana y el transporte tienen un objetivo que es aportar, contribuir a la sociedad como el transporte tradicional que es de suma importante en la empresa ya que va a poder movilizar los productos fácilmente. La empresa si cuenta con movilidad para traer los productos de la fábrica, que sean más comerciales y poder vender a un buen precio ya que es una distribuidora autorizada y recomendada.

Cuenta con movilidad para repartir los pedidos de sus clientes: El 86% tal vez cuenta con movilidad propia para repartir los productos a pedidos de los clientes (ver tabla 3), ese resultado contrasta en la investigación de Gómez (2019) nos indica que el 80% no existe una relación con sus colaboradores porque no hay confianza, discrepa Thor (2016) las empresas deben contar con movilidad propia para tener esa facilidad de poder transportar pedidos de los clientes. La empresa actualmente no cuenta con movilidad propia para poder distribuir los pedidos, pero por el momento hace el uso de transporte privado que es dentro de la ciudad ya que son pocos los que

realizan pedidos como: las grandes obras, las empresas constructoras y los maestros de construcción (albañil).

VI. CONCLUSIONES

Se conoció en la dimensión Calidad que la mayoría menciona que siempre informan la calidad del producto, la mayoría menciona que casi siempre se siente la satisfacción del consumidor, casi siempre ofrecen producto acorde a la calidad y siempre son expectativas del cliente sobre la calidad del producto. La calidad de atención es muy importante para atraer más clientes hace que genere más ingresos hacia la empresa ya que los clientes se sienten satisfechos del precio ofreció y aporta a que la empresa pueda ofrecer de diferentes calidades de productos e incentivar a sus clientes con una golosina o polos a nombre de la empresa que ayuda a la empresa a que tenga ingresos económicos hacia la empresa y obteniendo clientes fieles hacia la empresa.

Se describió en la dimensión exigencia menciona que la mayoría siempre la innovación es frecuente, la mayoría menciona que tal vez se considera un mejor empleado, casi siempre su empeño es a base de exigencias y casi siempre existen bonificaciones, salarios extras y vacaciones para el buen desempeño en su área de trabajo. La empresa es frecuentemente innovada ya que los trabajadores realizan su trabajo de manera puntual con fines lucrativos pero su potencial no es visto claramente, porque no hay una buena recompensa a cambio de ello y aporta una ventaja para la buena innovación de la empresa y tener un buen concepto ante los ojos de la clientela. La empresa debe contar con asesores para ayudar a sus colaboradores a que realicen un buen trabajo.

Se conoció que en la dimensión recursos, mencionan que siempre hace uso de la computadora para registrar las mercancías y realizar boletas, la mayoría menciona que tal vez la empresa cuenta con movilidad para traer productos de la fábrica, tal vez cuenta con movilidad para repartir los pedidos de sus clientes y casi nunca hace uso de la tecnología. Sería de buen visto estar al pendiente de las entradas y salidas de los productos que salen y entran, tanto como los ingresos y egresos de la venta de los materiales y los gastos que se realizan diariamente en la empresa con apoyo de un contador, capacitado y especializado para el buen desempeño de la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Elaborar un plan estratégico para la mejora, como ofrecer productos de calidad cumpliendo sus expectativas de sus clientes, haciendo el buen uso de los recursos para la buena productividad, porque hay mucha competencia entre ferreterías y se confían mucho de la calidad de un producto, ser transparente con la información del producto reforzando a los clientes.

Implementar programas de capacitación a los colaboradores sobre las características de exigencia, es una de las cualidades de una empresa, tener colaboradores eficientes en su labor y la manera en que puedan atender. Los clientes son bien exigentes no se debe de bajar la guardia y seguir brindando novedades para el cliente y se fidelice en su empresa

Buscar capacitaciones respecto al uso de los recursos de la empresa, el uso de la movilidad de transporte es para la entrega de pedidos y el buen manejo del sistema de información de los productos. La movilidad es exclusivamente para el cliente ya que convierte en una empresa eficiente y eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alosilla, B. P. (2017). *Competencias para la micro y pequeñas empresas en ferretería en la ciudad de Puerto Maldonado, 2016*. cusco: vesip.info. Obtenido de <https://vsip.info/tesis-ferreteria-4-pdf-free.html>

Ascencios, O. M. (2015). *La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, de la avenida Marco Puente Llanos de la cuadra 1 a la 10, del distrito de Ate, provincia de Lima, departamento de Lima*. Lima: Repositorio uladech. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/603>

Ascencios, O. M. (2015). *La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, de la avenida Marco Puente Llanos de la cuadra 1 a la 10, del distrito de Ate, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. Lima: Alicia Concitec. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/603>

Barrera, R. M. (2015). *Esquema de importaciones competitivo para el sector comercio del estado de baja California*. Mexico: unam. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2015/febrero/0726025/0726025.pdf>

Calderon, G. Y. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del peru: caso empresa el iman ferreteros sac*. Juanjui: editoril.

- Cantillo, C. N. (2018). *Dimensiones de la competitividad sector comercio farmaceuticos del distrito especial turistico de Riohacha, Colombia*. Colombia: Revistaespeacios.com.
- Casafranca. (2014). *factores que limitan la competitividad de las asociaciones de productores quinua organica*. lima-peru.
- Castillo, C. (2015). *caracterizacion del financiamiento y capacitacion de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreteria*. huarmey-peru.
- Castillo, J. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa j'kolor sociedad comercial de responsabilidad limitada*. Sullana. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_ddaa0fd16ad61887b75482eb78da300d
- Dayanne, V. L. (2019). *Caracterización de la atención al cliente*. cimbote.
- Diaz, m. g. (15/10/2018). *La innovacion*. guayaquil: dialnet.
- Escalante, J. (2017). *Competitividad*. ayacucho.
- Eumed. (2019). *Tecnicas y instrumeto*. buenos aires: eumed.net. Obtenido de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html
- Eyzaguirre, M. Y. (2019). *Influencia de la asesoria contable y tributaria en el desarrollo competitivo de las mypes del sector ferretero en el distrito de ayacucho, 2017*.

Ayacucho: Repositorio uladech. Obtenido de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17996>

Fernandez, S. M. (2016). *La Innovacion En La Empresa*. Mexico: Empresaactual.
Obtenido de <https://www.empresaactual.com/innovacion-en-empresa/>

Flores, L. Y. (2018). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferreteria de chimbote*. Chimbote:
Repositorio Uladech. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/13391/financiamiento_sector_comercio_fernandez_flores_ledgard_yaMPOOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Franca, R. &. (2016). *Factores de competitividad empresarial*. brasil.

Geyner, M. J. (2014). *Estrategias competitivas de la ferreteria blandom moreno n° 1 respecto a las otras ferreteras ubicadas en el distrito de esteli 2014*. esteli:
repositorio.unan.

Gomez, C. E. (2020). *Ventaja competitiva en la micro y pequeña empresa rubro ferreterias, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho,2019*. Ayacucho:
Repositorio.uladech. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24137/ventaja_competitiva_propietarios_gomez_cardenas_erika_vanessa.pdf?sequence=1&isallowed=y

- González, E. O. (2021). *Las Mypes*. Lima. Lima: Revistaganamas. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/indecopi-presenta-la-guia-de-derecho-de-autor-para-las-mypes/>
- Gonzalez, O. A. (2019). *Gestion ambiental y competitividad de las pymes del sector comercio en el canton machala, provincia el oro, Ecuador*. Ecuador: Revistaespacios.com. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n27/a19v40n27p12.pdf>
- Hernandez. (2021). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: tesisplus.com. obtenido de <https://tesisplus.com/investigacion-no-experimental/investigacion-no-experimental-segun-autores/>
- Huallpa, C. W. (2018). *Caracteristicas del financiamiento y la competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro ferreteria, distrito de ayacucho*. Ayacucho: repositorio uladecch. Obtenido de <http://repositorio.uladecch.edu.pe/handle/123456789/9240>
- León, N. T. (2019). *Poblacion y muestra*. mexico: core.ac.uk.
- Lesama, S. M. (2016). *Exigencias de una empresa*. Madrid: lama.com. Obtenido de <https://www.lamarea.com/2016/05/07/confluir-las-exigencias-una-empresa/>
- Lujan, H. (2016). *Ética de la investigacion*. Buenos aires: fhi.360.org. Obtenido de <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETC-CR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/ss/Contents/SectionIV/b4sl34.htm>

- Mendez, A. (2016). *Motivacion empresarial*. Europa: euroresidents.
- Mori, T. R. (2016). *Caracterizacion del financiaminto y la rentabilidad de las mypes en el sector comercio rubro ferreteria*. tingo maria: Repositorio Uladech.
- Muñoz, J. (2017). *La tenologia*. honduras: andresse. Obtenido de <https://www.andrese.blogspot.com/2017/11/la-tecnologia-segun-varios-autores.html>
- Ortega, o. (2017). *Que son los recursos empresariales*. medellin: trabajoypersonal.
- Oster, S. (2016). *Competitividad*. oxford.
- Perez, M. (2021). *Calidad en la empresas*. buenos aires: conceptodefinicion. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/calidad/>
- Poma Sanchez, N. D. (2016). *Gestion de calidad rubro ferreteria*. tingo maria: Repositorio Uladech.
- Ramírez, G. A. (2017). *Los factores de la compettividad en las Mypes en mexico*. Mexico: Pag.org. Obtenido de <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/663>
- Requena, A. (2019). *La puntualidad*. colombia: mentediamante.com. Obtenido de <https://mentediamante.com/blog/puntualidad-negocios>
- Robles, T. D. (2018). *Planeacion estrategica y la competitividad en el sector comercio distribuidores del rubro opticoen el sercado de lima, 2017*. Lima: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54954/Robles_TD-D-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54954/Robles_TD-D-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodrigues, J. (2016). *Estrategias para la competitividad de las mype agroindustrial, Huamanga, Ayacucho.*

Roldan, j. (2019). *El trabajo en las empresas.* mexico: Economia.com.

Sampieri, R. h. (2016). *Metodologia de la investigacion: Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta.* Mexico: Wordpress. Obtenido de <https://markainvestigacion.wordpress.com/>

Sanchez, A. M. (2012). *Proyecto de expansion de nuevas lineas de comercialiozacion de productos de construccion para la empresa ferretera en la parroquia eliy alfar del canton .* quito: economic.

Sanchez, G. J. (2020). *Consumidor.* colombia: Economipedia.

Saume, V. V. (2017). *Exigencias de la empresa.* Colombia: blog.com.

Sevilla, A. A. (2016). *El precio.* uruguay: Economipedia.

Suhail, M. (2014). *Competitividad de exportacion de la india.* arabia saudita.

Suncion, S. G. (2018). *Caracterizacion del financiamiento y competitividad de las mypes, sector comercio rubro tienda de ropa, distrito zorritos,2017.* Tumbes: Repositorio.uladech. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20920>

Thompson, I. (2020). *Concepto de el precio*. Buenos Aires: promonegocios. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/precio/concepto-de-precio.html>

Thor, W. (02/2016). *La movilidad empresarial*. barcelona: dana liberthy. clic software. Obtenido de https://worldthor.com/wp-content/uploads/2016/02/Movilidad_Empresarial_TWOT.pdf

Torres, D. (2017). *Los Mypes*. Lima: Mypes.com. Obtenido de <https://mypes.pe/noticias/ienes-trabajadores-conoce-los-beneficios-de-estar-en-el-regimen-laboral-especial-remype>

Uzcátegui, C. M. (2017). *La Competitividad en la MYPES en ecuador*. Quito: Eumend.edu.ec. Obtenido de <https://www.bing.com/search?q=capital+de+ecuador&cvid=c38a71f7c03a464f90b85514036adff1&aqs=edge..69i57j0l8.3459j0j1&pplt=41&FORM=ANNTA1&PC=U531>

Villalva, F. (01/01/2010). *Estrategias de marketing y su incidencia en el volumen de ventas wn la ferreteria materiales de construccion vargas, ambato*. ambato: Repo-Uta.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2019				Año 2021				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	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								
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															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
Suministro(*)			
• Impresiones	0.30	68	20.40
• Fotocopias	0.10	100	10.00
• Empastado	0	0	0
• Papel bond A-4(500 hojas)	13.00	1	13.00
• Lapiceros	0.80	3	2.40
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	4	200.00
Sub Total	145.80		
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar information	1.00	6	6.00
Sub Total	251.80		10.00
Total de presupuesto desembolsable			261.80
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	85.90	4	343.60
• Búsqueda de información en base de datos.	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total	400.00		
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			
Total de presupuesto no desembolsable			875.60
Total (S/.)			1137.4

Anexo 3. Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas

población y muestra

N°	Razón Social	Dirección
1	Goyaj Perú E.I.R.L	Av. Ramón Castilla N° 170(a1 cdra. de puente nuevo)

ANEXO 4. 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 _____
_____ y es dirigido por _____
_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: _____
_____.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ 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 _____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ 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: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 5. Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, CALLAÑAUPA BARRIENTOS, Guillermina, identificado (a) con DNI 72754432 y código de estudiante 3 11152005 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú eirl, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Trabajo de Investigación para optar el grado académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Ayacucho, 20 de octubre del 2021.



Firma

CALLAÑAUPA BARRIENTOS, Guillermina

DNI: 72754432

Anexo 6. Cuestionario

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GOYAJ PERU E.I.R.L.

El presente cuestionario tiene por finalidad de recoger la información y desarrollar el trabajo de investigación titulada “caracterización de la competitividad en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú EIRL del distrito san juan bautista, Ayacucho 2019”

DATOS DEL ENCUESTADO:

Sexo: Femenino Masculino:

ESCALA DE VALORACION				
Nunca	Casi nunca	Tal vez	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	¿El precio ofrecido al público en general es acorde a la calidad del producto que ofrece en la micro y pequeña empresa ferretera?					
02	¿El consumidor, al comprar un producto en la micro y pequeña empresa ferretera, se siente satisfecho del producto adquirido?					
03	¿El producto que se vende en la micro y pequeña empresa es acorde a las expectativas de los clientes y de buena calidad?					
04	¿Antes de poder vender el producto la micro y pequeña empresa ferretera, capacitan e informan la calidad del producto que la empresa ofrece al público en general?					
05	¿Ud. se considera que es un mejor empleado eficiente y eficaz en la micro y pequeña empresa ferretera?					
06	¿El trabajo que realiza el empleado es a base de exigencia y desempeño en su área de labor?					

07	¿La empresa motiva a sus trabajadores, con bonificaciones, salarios extras y vacaciones a sus trabajadores para que ellos puedan realizar y desempeñarse muy bien en su área de trabajo?					
08	¿La innovación es frecuente en la micro y pequeña empresa ferretera así como la exigencia de sus trabajadores?					
09	¿La micro y pequeña empresa ferretera hace uso de computadoras para registrar las mercaderías y manejar las boletas y facturas electrónicas como dictamina la ley?					
10	¿En la micro y pequeña empresa se hace el uso de la tecnología para la publicidad de los productos?					
11	¿La empresa cuenta con movilidad para traer el producto de un centro mayorista, y así generar un costo menor este recurso mobiliario?					
12	¿La empresa cuenta con movilidad para traer el producto de un centro mayorista, y así generar un costo menor este recurso mobiliario?					

ANEXO 7. Hoja de tabulación

Características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Ofrecen producto acorde la calidad	Siempre	–	0	0.00
	Casi siempre		5	72.00
	Tal vez		1	14.00
	Casi nunca		0	14.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	-	7	100.00
Satisfacción del consumidor	Siempre	–	0	0.00
	Casi siempre		6	85.00
	Tal vez		1	15.00
	Casi nunca	–	0	0.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	-	7	100.00
Expectativas del cliente sobre la calidad del producto	Siempre		4	57.00
	Casi siempre		2	29.00
	Tal vez		1	14.00
	Casi nunca	–	0	0.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	- -	7	100.00

Informan la calidad del producto	Siempre		6	86.00
	Casi siempre		1	14.00
	Tal vez	–	0	0.00
	Casi nunca	–	0	0.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	–	7	100.00

Características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Se considera un mejor empleado eficiente	Siempre	–	0	0.00
	Casi siempre	–	0	0.00
	Tal vez		6	86.00
	Casi nunca		1	14.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	–	7	100.00
Su desempeño es a base de exigencia	Siempre	–	0	0.00
	Casi siempre		5	71.00
	Tal vez		2	29.00
	Casi nunca	–	0	0.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	–	7	100.00

Bonificaciones, salarios extras y vacaciones para el buen desempeño en su área de trabajo	Siempre		3	43.00
	Casi siempre		4	57.00
	Tal vez	–	0	0.00
	Casi nunca	–	0	0.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	–	7	100.00
La innovación es frecuente	Siempre		7	100.00
	Casi siempre	–	0	0.00
	Tal vez	–	0	0.00
	Casi nunca	–	0	0.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total		7	100.00

Características de uso de los recursos en la micro y empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Hace uso de la computadora para registrar las mercancías y realizar boletas	Siempre		7	100.00
	Casi siempre	–	0	0.00
	Tal vez	–	0	0.00
	Casi nunca	–	0	0.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total		7	100.00

Hace uso de la tecnología	Siempre	–	0	0.00
	Casi siempre		2	29.00
	Tal vez	–	0	0.00
	Casi nunca		5	71.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	-	7	100.00
La empresa cuenta con movilidad para traer productos de la fabrica	Siempre	–	0	0.00
	Casi siempre	–	0	0.00
	Tal vez		6	86.00
	Casi nunca	–	1	14.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total	-	7	100.00
Cuenta con movilidad para repartir los pedidos se sus clientes	Siempre	–	0	0.00
	Casi siempre		1	14.00
	Tal vez		6	86.00
	Casi nunca	–	0	0.00
	Nunca	–	0	0.00
	Total		7	100.00

Anexo 8

FIGURAS

Características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: Caso empresa

Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

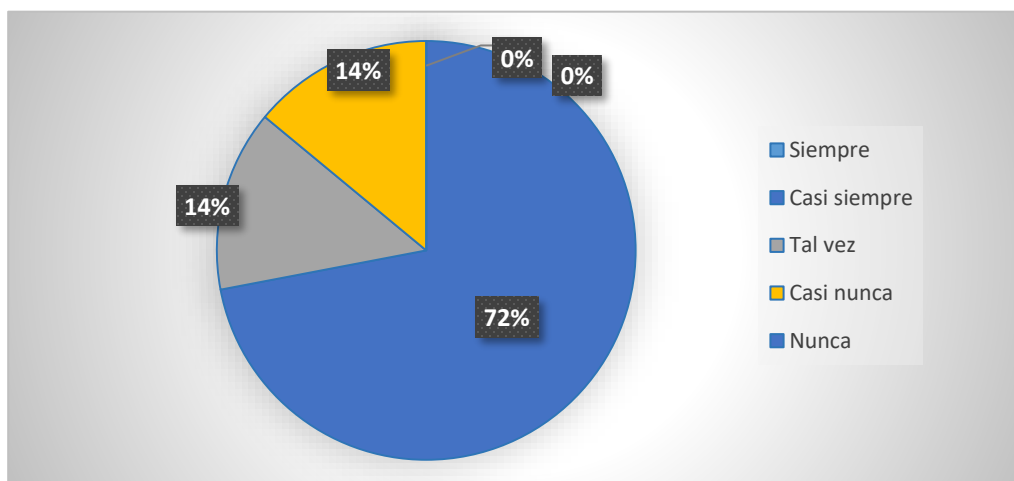


Figura 1. Ofrecen producto acorde la calidad

Fuente. Tabla 1.

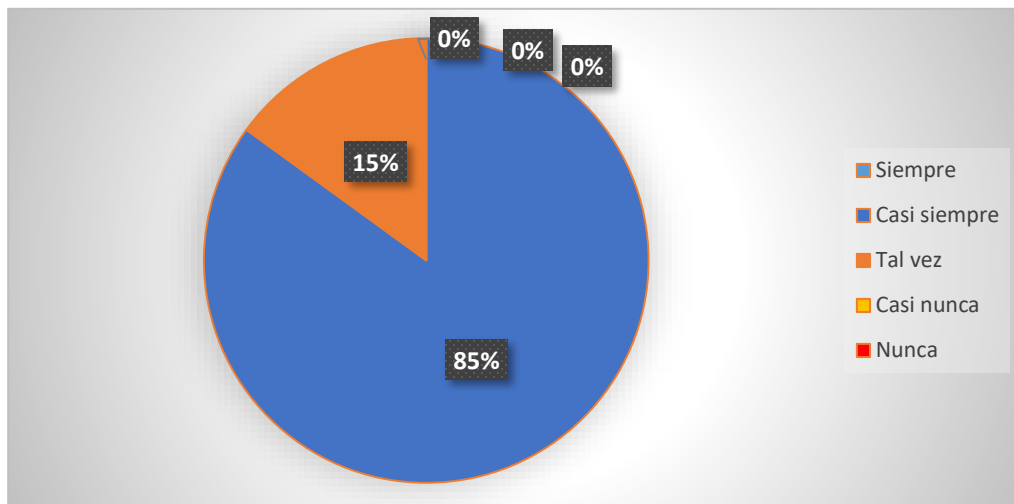


Figura 2. Satisfacción del consumidor

Fuente. Tabla 1

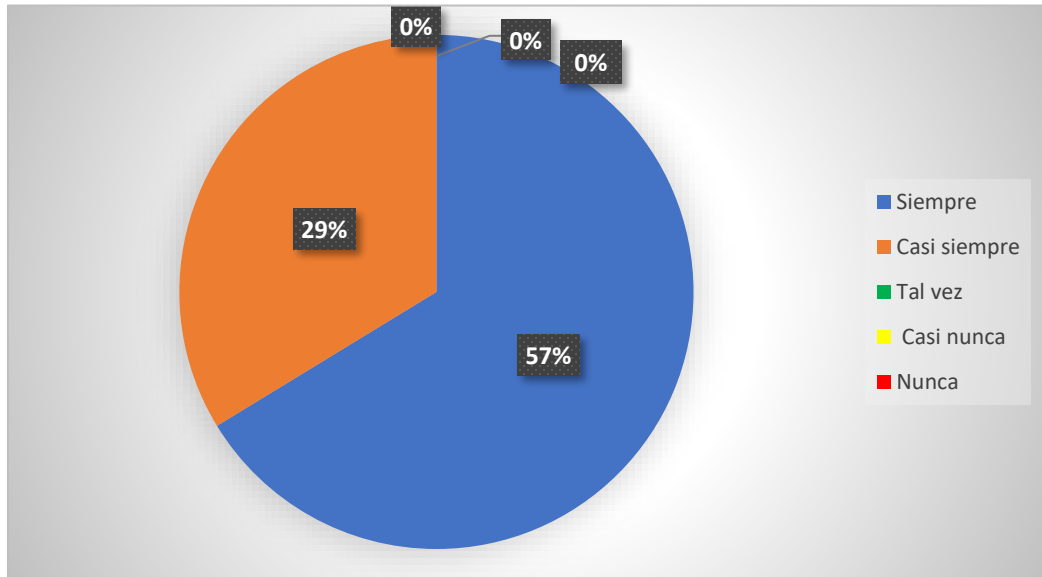


Figura 3. Expectativas del cliente sobre la calidad del producto

Fuente. Tabla 1

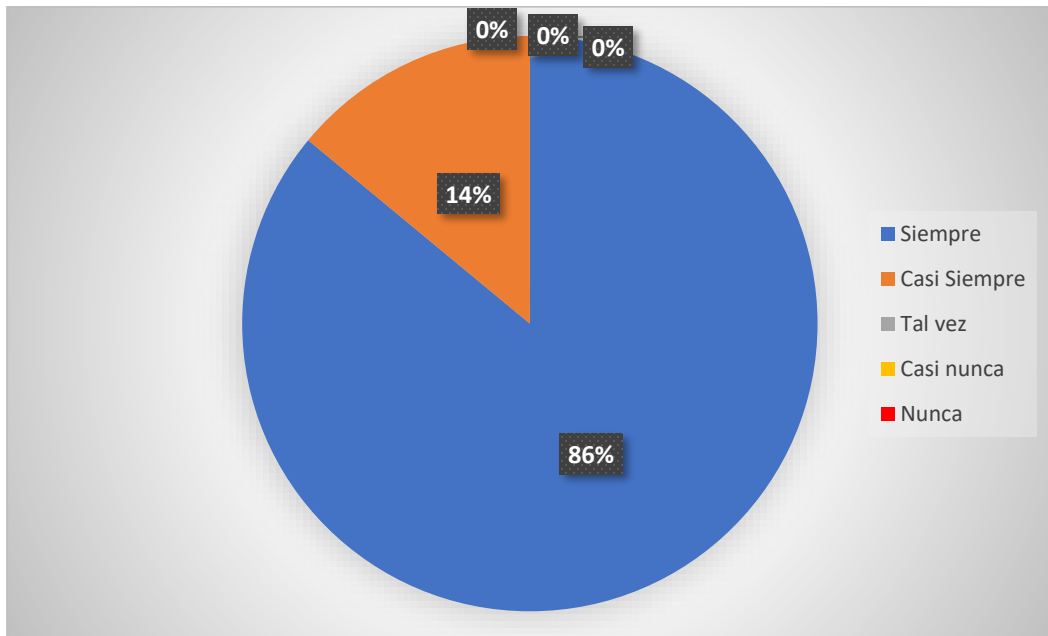


Figura 4. Informan la calidad del producto

Fuente. Tabla 1

Características de exigencia en la micro y pequeña empresa rubro ferretería: Caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

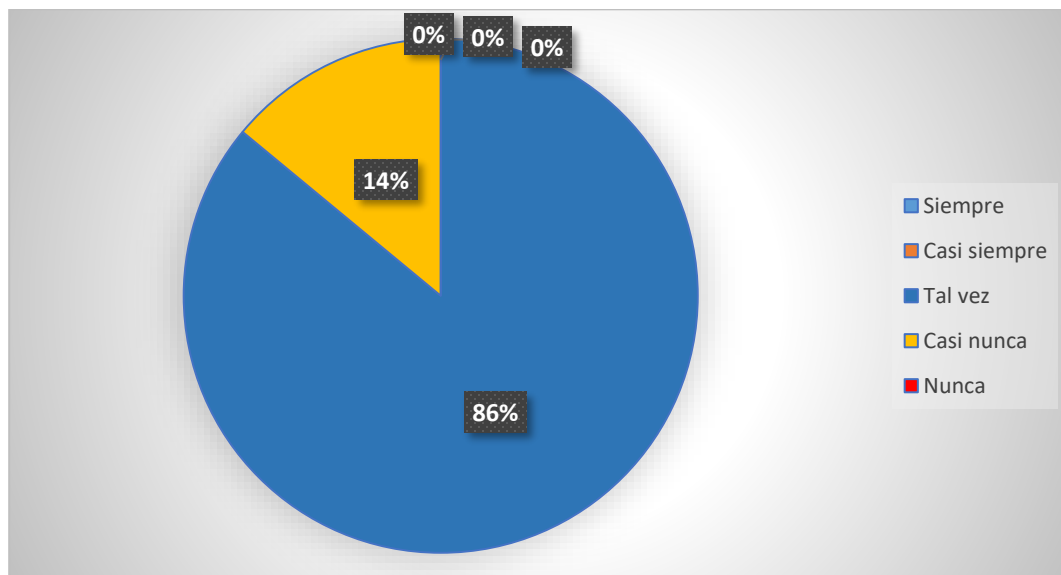


Figura 5. Se considera un mejor empleado eficiente

Fuente. Tabla 2

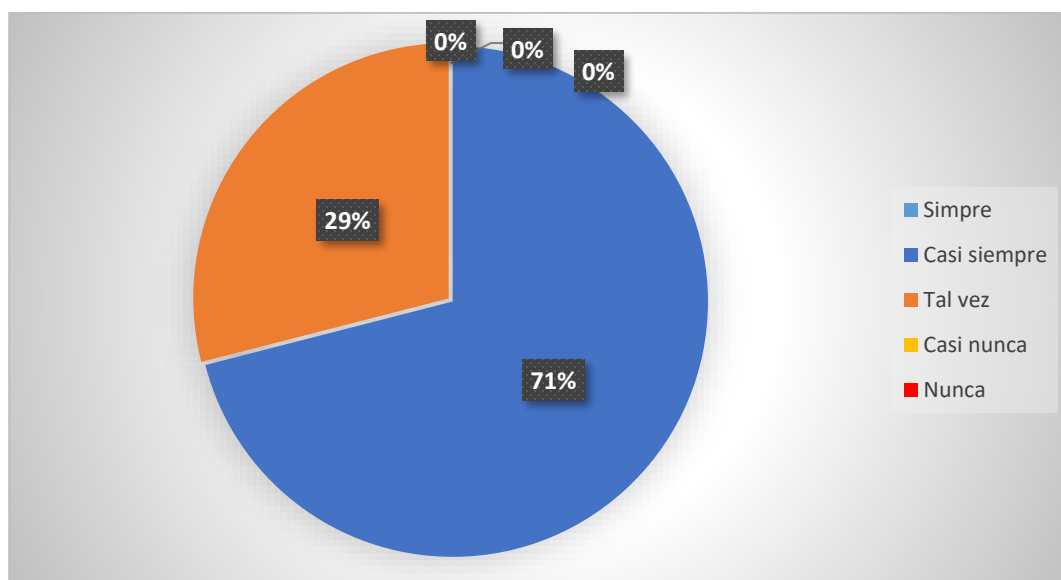


Figura 6. Su desempeño es a base de exigencia

Fuente. Tabla 2

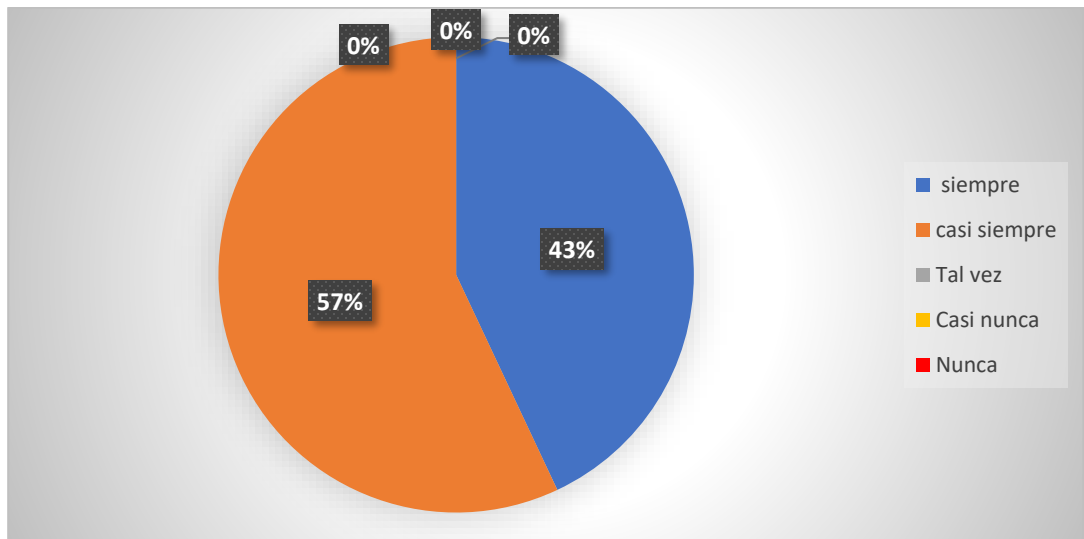


Figura 7. Bonificaciones, salarios extras y vacaciones para el buen desempeño en su área de trabajo

Fuente. Tabla 2.

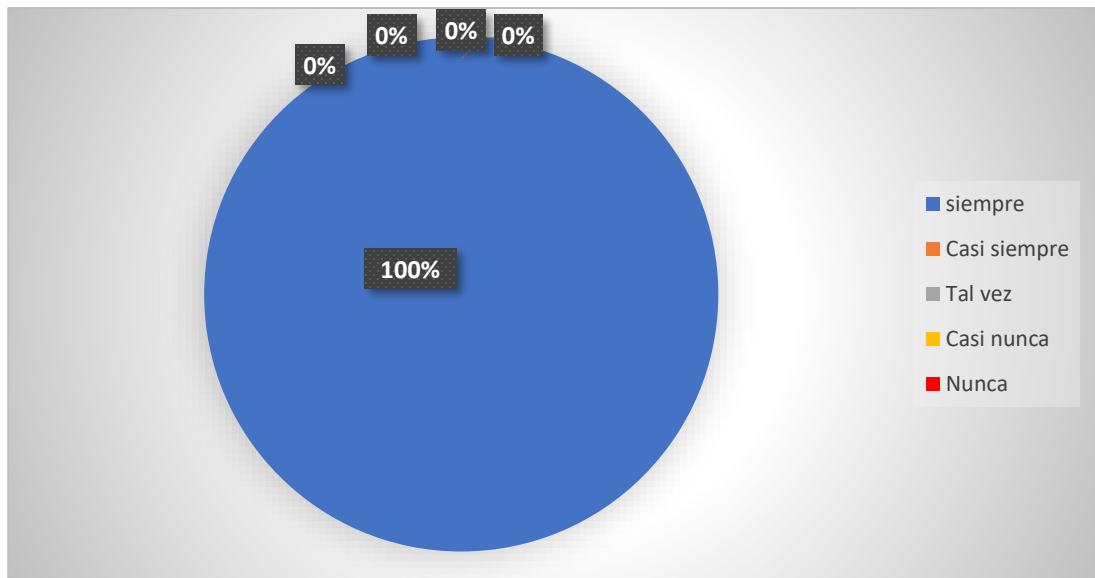


Figura 8. La innovación es frecuente

Fuente. Tabla 2

Características de uso de los recursos en la micro y empresas rubro ferretería: caso empresa Goyaj Perú E.I.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

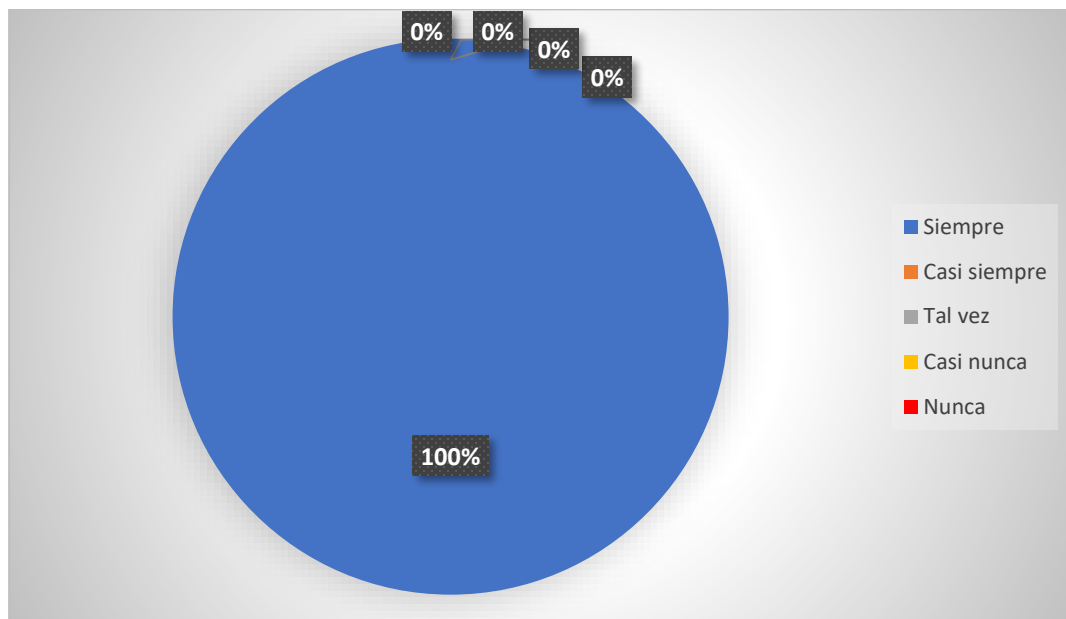


Figura 9. Hace uso de la computadora para registrar mercancías y realizar boletas

Fuente. Tabla 3

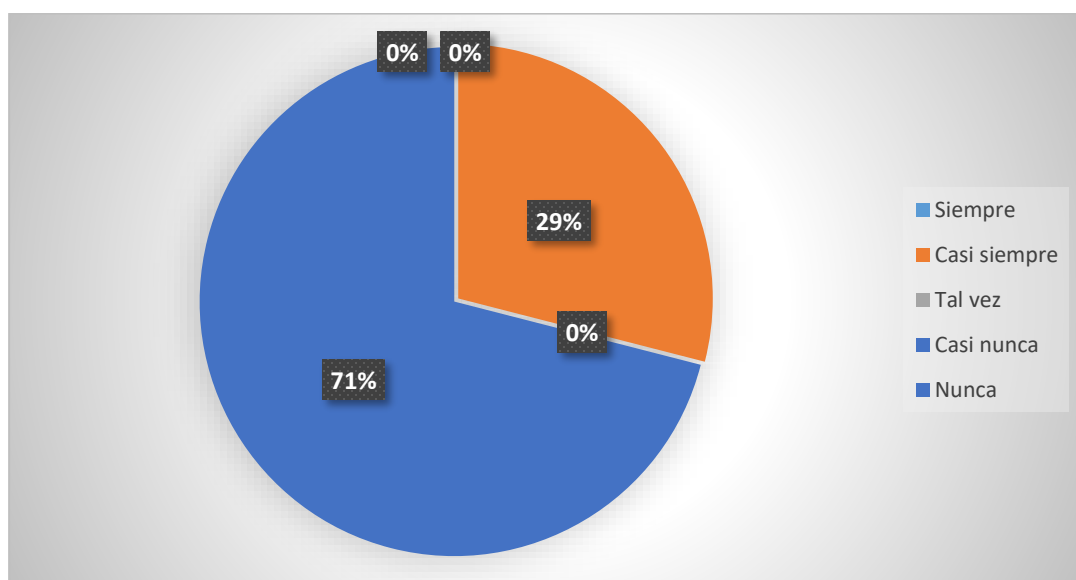


Figura 10. Hace uso de la tecnología

Fuente. Tabla 3

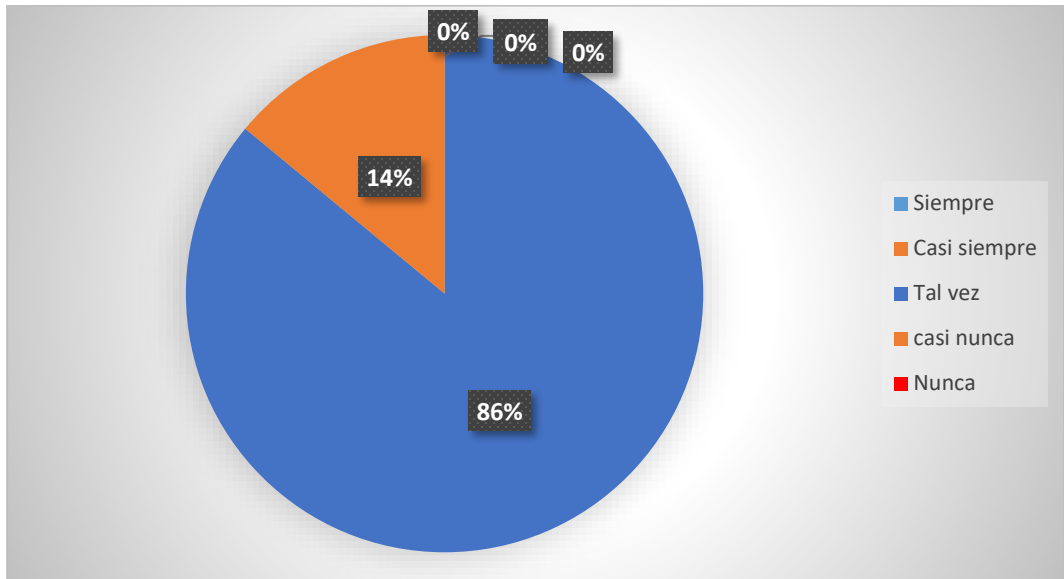


Figura 11. La empresa cuenta con movilidad para traer productos de la fábrica
Fuente. Tabla 3

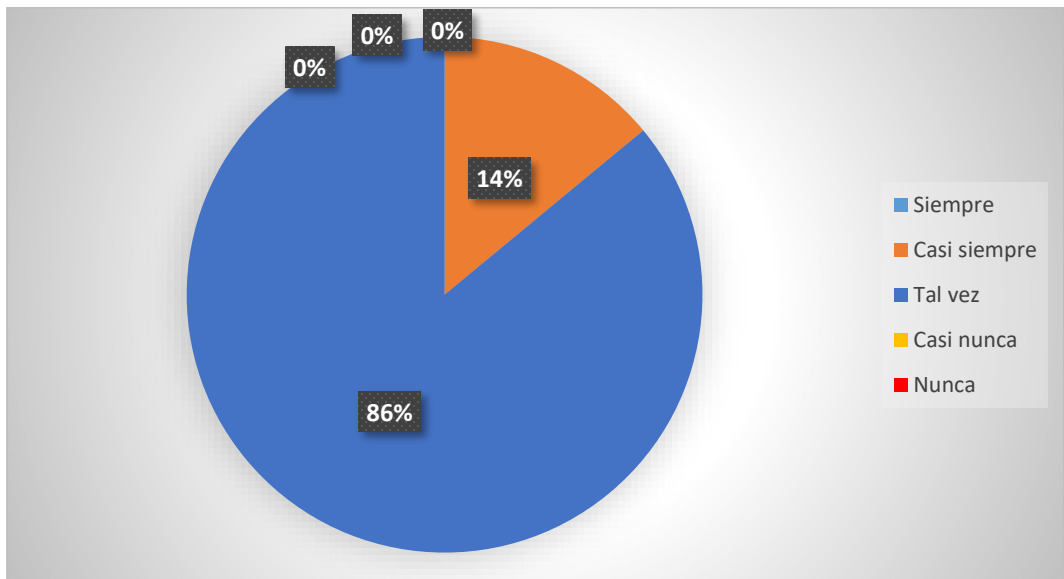


Figura 12. Cuenta con movilidad propia para repartir los pedidos de sus clientes
Fuente. Tabla 3

Anexo 7. Turnitin

TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

6%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%