



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y
GESTIÓN DE CALIDAD DE LA MYPES DEL SECTOR
COMERCIO, RUBRO VENTA DE ABARROTÉS EN EL
DISTRITO DE TUMBES, 2018**

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

**AUTOR
LINGAN CALDERÓN, JUNIOR MIGUEL**

**ASESOR
ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

TUMBES – PERÚ

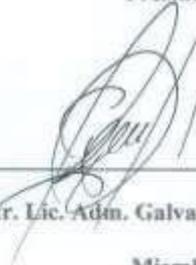
2018

HOJA DE MIEMBROS DEL JURADO



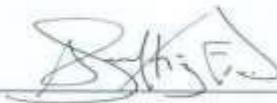
Mgtr. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro

Presidente



Mgtr. Lic. Adm. Galvani Guerrero Garcia

Miembro



Lic. Adm. Pablo Santiago Becerra Ortiz

Miembro



Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a la Universidad católica Los Ángeles De Chimbote por haberme aceptado como parte de este grupo, me abrieron las puertas para poder terminar esta carrera que siempre yo anhelaba y ser un profesional con buenos valores.

A mis Docentes por la dedicación diaria a mi formación como futuro Administrador de empresas, por su apoyo y comprensión en esta parte de mi vida de formación como profesional.

DEDICATORIA

También se lo dedico esta tesis de la titulación Profesional a mis padres Ninfa Raquel Calderon Monteza y Wilson Choquehuanca Chanta que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar hacer un gran profesional ,también le agradezco por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad , me formaron con reglas , y buenos valores y con algunas libertades ; pero al final de cuentas , me motivaron constantemente para poder alcanzar mis anhelos sin ninguna dificultad en la carrera Profesional .

A mi Dios por darme la fortaleza de cada día luchar por mis objetivos personales y profesionales.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación **denominado**
CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES EN EL
SECTOR COMERCIO RUBRO TIENDAS DE
ABARROTES EN EL DISTRITO

DE TUMBES, 2018... Teniendo el siguiente Problema:

¿Cuáles son las características de la caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPES, del sector comercio Rubro ventas de abarrotes Distrito de Tumbes, 2018?, siendo elementos centrales de muchas investigaciones,

El estudio de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación no experimental y el diseño de investigación es cualitativo, teniendo en cuenta la muestra de 20 De tiendas de abarrotes en el distrito de Tumbes, a quienes en el transcurso de la investigación se les aplicara un cuestionario estructurado directamente sobre el tema de investigación a través de la técnica de la encuesta.

Según el objetivo específico 01 se determinaron los productos competitivos de las MyPes del sector comercio ; en donde los encuestados manifestaron que la publicidad trae como una herramienta poderosa por que les permite facilitar muchos beneficios en hacer compras por página web , sin necesario de ir a comprar en la tiendas de abarrotes

Según el objetivo específico 02 se concluye que las estrategias competitivas Para que una estrategia sea exitosa, ésta debe ser coherente con los valores y las metas, con los recursos y capacidades de la misma, con su entorno, con su estructura y sistemas organizativos bancarias y no bancarias se ajustan a las necesidades de los microempresarios.

Según el objetivo específico 03 según características de la gestión de calidad de las MyPes del sector comercio de las tiendas de abarrotes; en donde los encuestados manifestaron que siempre es necesario que las ventas de abarrotes a nivel de infraestructura y orden deben estar bien estructurados, se debe demostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes, y bajo cualquier circunstancia, que siempre se debe saludar, y mostrar una sonrisa sincera, ser cortés y atento y servicial

Según el objetivo específico 04 según las características del atención al cliente calidad que utilizan las tiendas de abarrotes atender es preocuparse por el cliente, intuir lo que pueda requerir y lo que le pueda hacer sentir bien, la atención es lo que el cliente espera, además el producto o servicio básico

Palabras claves: Competitividad y Gestión de calidad de las MyPes.

ABSTRACT

CHARACTERIZATION OF THE
COMPETITIVENESS AND QUALITY
MANAGEMENT OF THE MEMBERS IN THE
SECTOR TRADE RUBRO STORES

OF ABARROTES IN THE DISTRICT OF TUMBES,
2018 ... Having the following

Problem: These are the characteristics of the characteristic of the feature Competitiveness and Quality Management of the MYPES, of the sector of commerce Sector sales of groceries District of Tumbes, 2018?, are central elements of many investigations, The research study is descriptive, the level of non-experimental research and the research design is qualitative, taking into account the sample of 20 grocery stores in the district of Tumbes, who in the course of the investigation are apply a structured questionnaire directly on the subject of research through the technique of the survey. According to the specific objective 01 the competitive products of the MiPes of the commerce sector were determined; where the respondents say that advertising brings as a powerful tool to help you get many benefits in shopping on the website, without having to go shopping in grocery stores According to specific objective 02 it is concluded that competitive strategies For a strategy to be successful, it must be consistent with the values and goals, with the resources and capabilities of the same, with its environment, with its structure and banking and organizational systems. They do not fit the needs of microentrepreneurs. According to the specific objective, 03 according to the characteristics of the quality management of the MyPes of the commerce sector of the

grocery stores; where the respondents state that it is always necessary that the grocery sales at the infrastructure level and that they must be well structured, that they must demonstrate kindness with each and every one of the clients, and under any circumstance, that they should always be greeted, and show a sincere smile, be courteous and attentive and helpful According to the specific objective 04 according to the characteristics of the customer service, the quality of the store, the attention, the attention, the customer service, the customer service, the customer service, the customer service, the product or basic service Keywords: Competitiveness and

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	2
AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6-7
INDICE	8
INTRODUCCIÓN	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
	3

1.1.	ENUNCIADO	AL	
	PROBLEMA.....		
		14
1.1.2	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		15
1.2.	OBJETIVOS	DE	
	INVESTIGACIÓN.....		
		16
1.2.2.		OBJETIVOS	
	GENERALES.....		
		17
1.3.	JUSTIFICACIÓN.....		
		17 II.
REVISION	DE	LA	
	LITERATURA.....		
	...		18
2.1	ANTECEDENTES DE LA		
	INVESTIGACIÓN.....		24
2.2	BASES TEORICAS Y		
	CONCEPTUALES.....		25
2.2.1	COMPETITIVIDAD.....		
		25
		2.2.2 GESTIÓN DE	
	CALIDAD.....	2.2.3	32
MYPES.....			39
III.	HIPOTESIS.....		
		41
IV.	METODOLOGIA.....		
		42
4.1.	TIPO	DE	
	INVESTIGACIÓN.....		
		42
4.2.	NIVEL	DE	
	INVESTIGACIÓN.....		
		43
4.3.	DISEÑO	DE	
	INVESTIGACIÓN.....		
		43

4.4.	DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	
43	
	POBLACIÓN.....	
48	
	MUESTRA.....	
 50	
4.6.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	52
4.7.	PLAN DE ANALISIS.....	52
4.8.	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	53
4.9.	PRINCIPIOS ETICOS.....	54
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
	ANEXOS.....	81

INTRODUCCION

El rubro de tiendas de abarrotes son los motores de crecimientos económicos en la ciudad de Tumbes por su competitividad y Gestión de calidad, teniendo tiendas de abarrotes formales como informales, este trabajo solo se va a dirigir a los formales las cuales han logrado, cubrir las necesidades y probabilidades

de diferentes tipos de mercado. Actualmente las Mypes del distrito Tumbes presentan una deficiencia estructuración a nivel empresarial que está ligada en aspectos económicos, social, tecnológico, ecológico, y legal. Las tiendas de abarrotes deben corregir su calidad en el servicio aplicando mejoras expectativas, primordialmente en la preparación del personal y habilidad del negocio y sus instalaciones. Para resolver este obstáculo hemos planteado el siguiente

La investigación es de vital prestigio porque nos permitirá determinar y describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes sector comercio rubro de venta de abarrotes en el distrito tumbes

¿Cómo se determina la relación de la Caracterización de competitividad y gestión de la calidad de las Mypes en el sector comercio rubro tienda de abarrotes?

Respondiendo al enunciado del problema se plantearon los siguientes objetivos: **Objetivo general**; evaluando las expectativas y percepciones de los clientes de las tiendas de abarrotes en las Mypes del sector servicios rubro de Tiendas de abarrotes, del Distrito de Tumbes, 2018.

Trabajaremos con un tipo de investigación descriptiva por la naturaleza de los objetivos en

cuanto al nivel de enseñanza que se desea alcanzar, esta investigación es considerado de tipo descriptiva, ya que describe, analiza e interpreta la calidad y competitividad que genera la venta de abarrotes, del distrito de Tumbes, 2018.

De nivel cualitativo ya se recurrió al uso de un cuestionario con preguntas cerradas de confección propia que se adapta específicamente a las variables planteadas en nuestra investigación con el fin de relacionar las características intangibles calidad y competitividad que genera la venta de abarrotes, del distrito de Tumbes, 2018. Y de diseño no experimental debido a que no se harán manipulación de las variables en estudio, 2018.

Actualmente las tiendas de abarrotes son comercios que se han visto afectado, al establecer la venta de productos iguales o idénticos a los que ofrecen las tiendas de abarrotes vemos como dificultad el crecimiento de las tiendas que tenemos. La actividad comercial. Por otro lado, la eficacia de los comercios minoristas radica en sus bajos costos de operación, al eficiente uso de los

recursos, en este caso más humanos que tecnológicos. Las características esenciales de estos mencionados comercios tradicionales son el poco o casi nulo uso de tecnología en todos los ámbitos y la ausencia total del autoservicio, es decir, en este tipo de establecimientos, el servicio al cliente es proporcionado en la mayoría de los casos por su propietario o por algún trabajador. Es importante destacar que las unidades comerciales tradicionales minoristas han permanecido en el universo del comercio como las de mayor número de establecimientos y captación de personal ocupado en las últimas dos décadas.

En el Ámbito político: SUNAT (2017) .Los cambios de la política laboral que se generan en el estado peruano, inquieta a los empresarios de las tiendas de abarrotes formales, estos puede disminuir la estabilidad económica de la organizaciones en el comercio de venta de abarrotes de tumbes, las tiendas de abarrotes de tumbes es antihigiénico y se halla en condiciones deplorables.

La sección de comidas, carnes, verduras y frutas, y todos tipos de productos están inundadas de aguas pestilentes, insectos y roedores. Los usuarios piden la

intervención rápida de las autoridades municipales distrital de tumbes,

A este grave problema de insalubridad se le suma la falta de mantenimiento que tienen los pisos, las paredes, las losetas y los utensilios, los que se encuentran deterioradas y corroídas.

El centro de abarrotes de Tumbes está rodeada de aguas servidas, olores insoportables, moscas y espacios muy reducidos para caminar, manifestó el ciudadano Los comerciantes de la tiendas de abastos han informado que pese a dar una cuota al día, no se hace nada para darle el mantenimiento y limpieza al interior del mercados de tumbes, el control de en la venta de abarrotes cada vez está en declive por parte de la municipalidad provincial de Tumbes y la Dirección general de salud ambiental, debido que las moscas, cucarachas y roedores son los que acompañan en la venta del pescado, comidas y verduras .

En el ámbito económico. (Diario Peruano 2017).

Las ventas por internet tienen una gran ventaja: ahorran tiempo, pero también tienen una traba que modera su crecimiento exponencial: el temor de pagar en línea, en tanto las políticas económicas se mantenga estables de

los insumos no afectarían a las ventas de abarrotes debido a que serían financiados y adquiridos por los mismos comerciantes, empresarios. Perú tuvo una inflación muy baja de 0.02% en setiembre del próximo pasado inmediato, los mercados de abastos a nivel nacional sumaban 1,097 en 1996 y ahora totalizan 2,612 (al cierre del 2016), como reflejo del crecimiento de la economía y de la población, indicó el jefe del INEI ANIBAL SANCHEZ, manifestó que el número de puestos fijos de los mercados de abastos se elevó en 11.2% en el periodo de análisis al pasar de 155,765 a 328,946.

Sánchez informó que el personal que labora en la Administración de los mercados de abastos ascendió a 9,317 personas y de ellas el 77.9 % son hombres y el 22.1% mujeres. Finalmente el INEI precisa que 11.6% de los mercados de abastos tiene cámaras de video vigilancia, de los cuales el 97% es utilizada para mantener la seguridad del local

En el Ámbito Tecnológico: las nuevas tecnologías ayudan a que los usuarios vivan experiencias y conecten emocionalmente con las marcas de un producto determinado, la tecnología avanza a pasos

agigantados es una herramienta muy potente a la hora de traer clientes al punto de ventas.

Los avances tecnológicos se aplican en las tiendas ofreciendo una compra más personalizada y segura. El efectivo se gestiona a través de una caja inteligente tiene la apariencia de un cajón portamonedas tradicional, las nuevas tecnologías que habían llegado, son las redes sociales; los equipos electrónicos y de computo se han vuelto de uso común para realizar compras, ventas y así mantener los estados contables controlados.

En el Ámbito Ecológico: El Diario Peruano, nos informa que el plástico tiene sustancias tóxicas que afecta la producción de hormonas sexuales en los niños, las bolsas de plástico que solo afectan su estado mental, de acuerdo a las investigaciones, la mayoría de accesorios para niños tienen los componentes más dañinos para salud. Desde un biberón hasta las bolsas de plástico. Diversas investigaciones han demostrado que los bebés recién nacidos que estuvieron en una unidad de cuidados intensivos tienen ya 10 veces más BPA y ftalatos en la sangre; comparados con bebés de la población general. Otro estudio norteamericano relaciona el PBA con enfermedades en el hígado, del

corazón, diabetes y otras enfermedades. Explica que estas bolsas contienen dos sustancias tóxicas y venenosas para salud de los humanos.

Diario el peruano nos informa que los estudiantes del distrito de Yanahuara participaron de un concurso de dibujo, cuyo objetivo es sensibilizar a la población sobre el uso adecuado de los plásticos para reducir el efecto del impacto ambiental.

La jefa de la División de Salubridad y Protección de la comuna, Luz Hilda Quispe, comentó que en la actualidad este producto es fácil de usar, su fabricación es económica y dura mucho tiempo, por eso tiene mucha demanda, el problema radica en su descomposición, ya que necesita rayos ultravioletas para su desintegración .

En el ámbito legislativo : (Ley Marco de Licencia de Funcionamiento -Ley 28976) Artículo 09° licencias de funcionamiento para mercados de abastos y galerías comerciales ; los mercados de abastos y galerías comerciales deben contar con una sola licencia de funcionamiento en forma corporativa , la cual podrá ser extendida a favor del ente colectivo , razón o denominación social que los representa o la junta de propietarios , de ser el caso , para tal efecto , deberán

obtener un certificado de inspección técnica de seguridad en defensa civil .

SUNAT 2017 MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 3° DE LA LEY N°
28015

DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA
MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Las Mypes deben reunir las siguientes características concurrentes:

Microempresa: de uno (1) hasta diez trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: de uno (9 hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT)

Las Mypes podrán ser construidas en tres días por la nueva ley Mype
La norma busca que la micro y pequeñas empresas apunten a la formalización, preciso la ministra de la producción Mercedes Araoz.

El ministerio de la producción inició una agresiva campaña con el propósito de dar a conocer y promocionar a nivel nacional los beneficios que brinda

la nueva ley de promoción y formalización de la micro y pequeñas empresas (ley mype) en factor de su desarrollo.

¿Cuáles son las principales características en la competitividad y Gestión de calidad de las Mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018?

Determinar las principales características de la competitividad y Gestión de calidad en el sector comercio rubro venta de abarrotes en el distrito de aguas verdes”

- a. Determinar el nivel de las expectativas que tienen los clientes en las diferentes dimensiones de la calidad del servicio en las tiendas de abarrotes sometidas al estudio dentro del distrito de Tumbes, 2018.
- b. Describir los factores competitivos de las tiendas de abarrotes en el distrito de Tumbes
- c. Describir la percepción del cliente de las tiendas de abarrotes en el distrito de Tumbes 2018 .

Este estudio se justifica porque nos permitirá describir las características de la competitividad

y la Gestión de calidad de las MYPES del sector comercio en el rubro venta de abarrotes en el distrito de aguas verdes, periodo 2017-2018 es decir, El presente estudio se justifica porque permitirá conocer las principales características de la Competitividad y gestión de calidad de las Mypes en el sector comercio, rubro tiendas de abarrotes del distrito de Tumbes; es decir. Así mismo, la investigación también se justifica porque nos permitirá tener ideas mucho más acertadas de cómo opera el sistema de calidad de atención y la competitividad en el accionar de las micro y Pequeñas empresas del sector en estudio. Finalmente, el estudio servirá de base para realizar otros estudios similares en diferentes sectores productivos y de servicios del distrito de Tumbes ó en otros ámbitos geográficos.

Práctico: La investigación de la tesis va de acuerdo a las encuestas, y en los cuadros estadísticos, y los resultados, y además porque nos permite tomar buenas decisiones al recoger los datos de dicha investigación 3

Profesionalmente: Por haberme dado la oportunidad de titularme como licenciado en Administración de Empresa, agradecerle a los docentes por haberme brindado su dedicada enseñanza.

Metodología: según Hernández, Fernández y batista (2000), se justifica a través de los resultados y gracias por las intervenciones técnicas, instrumentos de tipos de fuentes de información, aproximando en los resultados coherentes y claros, contribuyendo en la creación de nuevos instrumentos y en la recolección de datos y en el análisis de los datos, estaremos realizando un diseño de investigación Descriptivo, ya que buscamos describir relaciones entre las variables en un momento determinado.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1.ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Parra Meroño (2016) La investigación fue titulada: Calidad Percibida y satisfacción del Usuario en los servicios Prestados a Personas Con discapacidad Intelectual .Tiene por Objeto el estudio de calidad del servicio. Para ello, se realiza una aproximación conceptual a la calidad, presentando sus enfoques más

importantes y distinguiendo entre la calidad de los productos y la calidad del servicio; introduciendo para ello las diferentes escuelas que han abordado la temática de la calidad en el ámbito de los servicios , por último se muestran las consecuencias de la calidad del servicio, destacando la calidad de vida como aspecto clave de las organizaciones que prestan un servicio a las personas con discapacidad, la muestra utilizada en esta investigación se compone por de 141 familiares (50,36% de la población total) de los niños y niñas que reciben el servicio de apoyo educativo de ASTRADE, quienes participaron de forma anónima y desinteresada en este estudio

María Gabriela y David Enrique (Ecuador – 2014) En su investigación Propuesta

Para determinar la calidad del servicio al cliente interno y externo de Modelo De Gestión de Calidad en una empresa de seguros , La compañía de seguros cuenta con respaldo internacional y con una gran aceptación en el mercado asegurador , además de la externa experiencia en la comercialización y suscripción de diferente riesgos , en sus inicios siendo su fuerte el ramo de vida y luego con el transcurso de los años incursionado en áreas técnicas las cuales

supo aprovecharla al máximo. Goza de un gran prestigio gracias a su nivel de solvencia y liquidez , del total de las primas emitidas ,el 26% corresponde a seguros para vehículos; el 24% a incendio y líneas aleadas,15% seguros de vida en grupo ;8% seguros en accidentes personales;7% a seguros de transporte;4% para SOAT y el 16% para otros ramos de seguros ,en el ecuador , el ramo de seguro de mayor comercialización es el de vehículos, seguido de las pólizas de incendio y robo, en tercer lugar las pólizas de accidentes personales de vida en grupo .Esto se debe a los altos niveles de delincuencia de estos bienes , motivo que a obligado a las familia para asegurarse fomentando en la gente una cultura de protección , ya que el pago que demanda obtener un seguro es valedero a la pérdida de un bien material y nos e compensa con el bienestar familiar .

Francisco Javier Droguett Jorguera (universidad de chile- 2012). En su investigación Fue titulado: Calidad y satisfacción en el servicio a clientes que la industria Automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes .A través de su revisión teórica de los temas relacionados, un análisis crítico del desempeño en satisfacción de

clientes de esta industria en base a un estudio realizado a las 5 marcas líderes, y la aplicación de herramientas de estadísticas a una base de datos de propuestas en las encuestas. En esta tesis se busca a identificar las principales causas de insatisfacción de los clientes

De la Hoz, Carrillo – Gómez (2012) Colombia, en su estudio titulado “Gestión de calidad y del conocimiento: dos enfoques complementación” la gestión de la calidad aplicada en las organizaciones genera mejores productos y servicios, reducción de costos, más clientes y empleados satisfechos, y mejor rendimiento financiero que a su vez conlleva ventajas competitivas.

Sin embargo, en muchas ocasiones los esfuerzos realizados resultan en vano debido que las organizaciones no cuenta con una cultura organizacional madura que las guie las organizaciones no cuentan con una cultura organizacional madura que las guie no cuentan con una cultura organizacional madura que las guie para

mantener las mejoras continuas, satisfacer las necesidades de los clientes.

2.1.2. AUTORES NACIONALES

Nelly Luz Cárdenas, Dávila N. (2010). Fue titulado en la Tesis: “Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en la Región Arequipa 2010”.

Opto su grado académico de magister en Derecho en la universidad católica santa maría en este trabajo de investigación de tesis; de acuerdo a la investigación que se hizo se desarrollaron dos variables: son la informalidad y la competitividad de la micro y pequeñas empresas en la región de Arequipa; habiéndose llegado a establecer que las MYPES tiene un bajo índice de informalidad , es decir en su mayoría son informales; pues a pesar que la mayor parte de ellas se encuentran inscritas en la SUNAT ; y se ha llegado a determinar el bajo nivel de competitividad de la MYPES en nuestra región de Arequipa , ya que el desempeño económico de las MYPES son muy bajas , sin embargo en su mayoría

no cumplen con pagar sus impuestos , adquieren sus productos sin comprobantes de pago

Saavedra Gutiérrez, Evelin Patricia (2016) Fue titulado en la tesis “ caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio de abarrotes en el distrito juanjui

Opto su Grado Académico de licenciatura en Administración de Empresas en la universidad Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote , en este trabajo de investigación de tesis , tiene como objetivo general , analizar el efecto de las gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercio de abarrotes de las calidad de juanjui , año 2015-2016 . La investigación fue no experimental – descriptiva, para el recojo de las información se escogió en forma dirigida una muestra de 12 MYPES de una población de 20, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: respecto al perfil del empresario, el 50 % de los representantes tienen entre 36 a 50 años, respecto a las características se las MYPES, el 33% se dedica al negocio por 03 años respectivamente.

Ortiz Guerrero, Cecilia Yarett (publicado en el año 2017) Fue titulado en la Tesis: Caracterización de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro restaurant del centro de tumbes.

Optó su grado académico de licenciatura en Administración de Empresas de la universidad Uladech Católica Los Ángeles De Chimbote. Ente este trabajo de investigación está caracterizado en la demanda de la gran Diversidad de productos que se expenden en la región de tumbes, despertó la curiosidad de realizar la investigación orientada a conocer las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector de servicios, rubro restaurantes del centro de la ciudad de Tumbes en el año 2017, la investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal por cuanto se realizó el estudio en un momento de terminado del tiempo como es el periodo 2017 **Bances Tume, Eira Jahayra (publicado en el año 2018-03-25)** Fue Titulado en la tesis:

Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPES de servicios, rubro hoteles de sechura (PIURA)

Opto su Grado Académico de Licenciatura en Administración de Empresas; Tuvo como objetivo general: Caracterización de Gestión de Calidad y competitividad en las MYPES de Servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), la metodología de esta investigación fue descriptiva-nivel cuantitativo, diseño no experimental y corte Transversal .La población se consideró tres unidades económica, con 15 trabajadores, de carácter infinito para los dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos,84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta , con el instrumento cuestionario , el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, el 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la características de la amabilidad , siguiendo con la variable competitividad se tiene en lo referido a la innovación prima de tecnología ,facilitando los servicios de internet , los bajos costos, personal preparado , en cuanto a los tipos de

competitividad conocer con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica

María Jesus Román Jibaja (Publicado en el año 2016). Fue Titulado en la Tesis: Caracterización de la capacitación y Competitividad en las MYPES de Servicio Rubro Pizzería en el centro de Piura.

La Presentación investigación se dedican a la producción y distribución de pizzas, observándose que en el ambiente interno se caracterizó porque existe la falta de seguridad, en los alrededores, para identificar grandes aspectos de la caracterización interna se realizó una encuesta a los trabajadores arrojando como resultado que en el centro de Piura la mayoría de las pizzerías tienden a evadir el problema de no capacitar al personal , por otro lado en el aspecto económico se puede decir que el departamento de Piura existen grandes actividades económicas que se encuentran divididas en tres sectores diferentes .Paita, talara y las provincias ubicada en Piura. Piura ha captado inversiones por US\$2.000 Millones de dólares, como el proyecto cuprífero RIO BLANCO CON US\$1.440 Millones

2.1.3. AUTORES LOCALES

Según (Julieta, 2014). En su investigación titulada “Calidad de Atención de Salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo

Pesce Pescetto de Andahuaylas”, llega a las siguientes conclusiones.

Determinar la relación entre la dimensión de calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0): por lo tanto, se afirma con un nivel de confianza del 95%, que existe relación significativa entre la dimensión de calidad de atención de salud y la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas.

Según (Jared yoshira Zarate Villavicencio, 2016-Cuzco)

.En su investigación Titulada como. Factores de Competitividad Y Desarrollo Local Sostenido del

Distrito de CCORCA-cuzco

Optó su grado Académico De Licenciatura En Administración De Empresas tuvo

Como objetivo General, la presente Investigación se basó en determinar la relación directa entre los factores competitivos y el Desarrollo local sostenido en el Distrito, El estudio contiene una breve descripción de la situación actual del distrito de Ccorca que sirvió de apoyo para la comprobación de las hipótesis general y específicas, aplicando la correlación Tau-b de Kendall, en el cual se demostró que los factores de la competitividad y el desarrollo local sostenido tienen una correlación directa positiva, lo cual indica que los factores competitivos en relación al desarrollo local sostenido son directamente proporcionales .

El trabajo de esta investigación demostró una perspectiva del desarrollo local sostenido mediante la articulación con los factores competitivos (innovación, tecnología y diversificación producto) que permitieron identificar las potencialidades del distrito

2.2.BASES TEÓRICAS

2.2.1. TEORÍAS DE LA COMPETITIVIDAD

Según *Peres, Belietti (2010)* La eficacia es un concepto relativo a la adaptación de una organización que le permite cumplir con su compromiso. Pero, eficacia no implica eficiencia ya que una disposición puede ser eficaz, pues cumple de manera correcta su misión, pero esto no implica que resulte eficiente, pues invierte grandes instrumentos en el logro de sus resultados económicos.

De igual manera puede lograr la eficiencia y la misión estar mal formulada (no se corresponde con la necesidad económica y social) por lo que la coordinación de la empresa podría resultar improductivo. Ambos términos están relacionados en la excelencia empresarial y a la vez el término se identifica con el logro de atributos sostenidos en el mercado por lo que la nobleza es asociada con la competitividad.

Competitividad es la capacidad que posee toda empresa de cualquier tipo, para crecer y sustentar unas ventajas comparativas que le permitan estar y sostener una posición expectante en el entorno socio económico en el que se encuentra.

Ventaja comparativa es aquella capacidad, recurso, preparación, atributos, etc., de la que dispone una empresa, de la que carece su competencia

y que hace posible la obtención de unos mejores resultados a estos. Para Michael Porter, en su artículo “Cómo las Fuerzas Competitivas le dan forma a la Estrategia”, esa ventaja tiene que ver en lo fundamental con el valor que una empresa es hábil de crear para sus compradores y que exceda al valor de esa empresa por crearlo

El concepto de competitividad es relativo, muestra la posición comparativa de los sistemas (empresas, sectores, países) utilizando la misma medida de referencia. Podemos ver que aún no se desarrolla del todo, no acabado y sujeto a muchas interpretaciones y formas de medición. Dependiendo de la dimensión a la que pertenezcan los sistemas organizativos, se utilizarán unos indicadores distintos para medirla.

Se puede considerar la competitividad empresarial en un doble aspecto; como competitividad interna y como competitividad externa. La

competitividad interna se referida a la competencia que tiene la empresa consigo misma a partir de la comparación de su eficiencia en el tiempo y de la eficiencia de sus estructuras internas (productivas y de servicios.) Este tipo de análisis resulta fundamental para hallar reservas internas de eficiencia pero por lo general no se le da mucha importancia que al análisis competitivo externo, el cual expresa el concepto más debatido, divulgado y analizado universalmente.

Resulta esencial para alcanzar el cómo llegar a la competitividad, asociar como mínimo los siguientes elementos de enlace: ¿Cuáles son los factores que la condicionan? ¿Cuál es la relación estrategia-competitividad? Estas respuestas son complicadas y no tienen unanimidad en su atención pero intentar un mínimo esclarecimiento, a partir de la práctica gerencial actual y de los criterios de los estudiosos del tema, es siempre una

valiosa ayuda para desbrozar el camino hacia la competitividad.

En conclusión, la competitividad empresarial requiere un grupo directivo trabajoso, actualizado, abierto al cambio organizativo y tecnológico, y consiste en considerar a cada uno de los socios de la organización como uno de los principales recursos. Sin embargo, este suele ser uno de los puntos débiles de un elevado número de empresas que ha visto afectada o tienen problemas de supervivencia. Como sabemos, el equipo directivo influye en gran medida la conducta de los miembros de la organización hacia el trabajo. La experiencia que las empresas demuestran y mantienen en el tiempo posiciones competitivas sostenidas, dedican una gran atención hacia el futuro, al tiempo que vigilan constantemente su entorno.

Michael Porter a partir de la definición de “cadena de valor” identifica las líneas de acción que la empresa puede tomar para

diseñar su estrategia competitiva adecuada a sus necesidades.

2.2.1.2. PRODUCTOS COMEPTITIVOS

INDICADORES

a. Publicidad (según Enrique Ortega – 2015)

La publicidad es una de las actividades que pueden desarrollarse en las distintas organizaciones para comunicarse, la publicidad es entrada al servicio al marketing, la publicidad se define por un grupo de tácticas orientadas a dar a conocer productos y servicios a la sociedad, la publicidad puede entenderse como una fórmula de comunicación pagada por las empresas para anunciarse en los diferentes medios disponibles en el mercado. Sin embargo, dada la medida de medios en los que negocios pueden anunciarse, existen muchos tipos de publicidad. Podemos enumerar LOS principales; publicidad en la prensa, publicidad en radio, publicidad en tv, publicidad exterior o publicidad directa

están entre los algunos formatos disponibles en offline.

Dentro de la comunicación patrocinada online existen una gran cantidad de alternativas: video, anuncios en buscadores, display, redes sociales, email marketing

b. Organización (según Perez y medina - 2015) una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas ,que interactúan entre si bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos , financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines , los cuales pueden ser lucrativos

c. Precios de Impacto (según kerin, Berkowitz – 2010), el precio es el único elemento de un negocio que genera ganancias, los otros elementos generan costos, además, el precio es uno de los elementos más flexibles, dado que

se puede cambiar con rapidez, a diferencia de las características del producto. El precio ha operado como el principal determinante de la decisión del comprador, no obstante, en décadas recientes, los factores ajenos al precio.

d. Calidad del producto (según yibetza Romero – 2012) la calidad se ha convertido en un requisito imprescindible para cualquier empresa que desee alcanzar el logro. La calidad competitiva exige, en entornos turbulentos como los actuales, una corrección prioritaria hacia la mejora continua de la calidad por su potencial de crear ventajas competitivas sostenibles a largo plazo

e. Trabajo en Equipo (según Gómez y Acosta -2000) una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los empleados de forma efectiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la

empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenas conclusiones, es importante destacar que la construcción de un integrante de trabajo es una habilidad primordial para los gerentes de la actualidad, el trabajo en equipo es el alma misma de una empresa moderna. el mejor acercamiento para progresar equipos es de empezar a oportunamente y ser abierto.

f. Precios Razonables (según Domingo Hernández Celis - 2014) Los costos Razonables se forman sobre la valuación económica y eficiente de los fundamentos básicos del costo que necesita la empresa para los bienes que rinden. Los precios razonables son los costos idóneos para bienes y servicios formados por costos variables y costos fijos que intervienen en la elaboración de bienes razonables es una sumatoria de costos incurridos.

g. Técnicas de calidad (según Sergio-2000) La calidad se debe ver afirmativamente como una forma de mejoramiento continuo

en todos los niveles de la organización.
Para lograr el mejoramiento de la calidad se requiere el compromiso y el ahínco de todos los miembros de una organización.

- h. Competencia** (según Hernandez-2012) Es la situación en la que los agentes económicos (empresas y consumidores) tienen una efectiva libertad, tanto de brindar bienes y servicios como de elegir a quien y en qué condiciones los adquieren ; son aquellos conjuntos de empresas que ofrecen productos iguales y comercializan los mismos que una determinada empresa.
- i. Servicio** (según stanton, etzel – 2006) Los servicios son laborables, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo; un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos o persona u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un

desempeño o un esfuerzo que no es posible
poseer Físicamente

2.2.1.3. ESTRATEGIAS COMPETITIVAS

2.2.3. INDICADORES

- a. Capacidad Financiera** (según Medina – 2013) La actividad Financiera consistente en la intermediación de este tipo de actividad que comprende la captación y prestamos de recursos, así como intermediación en la compraventa de activos Financieros, la empresa financiera, o empresa que ejerce la actividad financiera .

- b. Infraestructura Estable** (Según Hernández) la infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en estos niveles las fuerzas beneficiosas y las relaciones de producción que en la misma se dan.

- c. Capital accesible** (Según Perez - 2015) que se puede conseguir o adquirir', 'que tiene un precio rebajado ' y 'fácil de

comprender', mientras que accesible es 'aquella persona o cosa a la que se puede acceder o llegar sin dificultad', 'persona de carácter afable' y 'aquello que es fácil de comprender.

- d. Inversión** (Según Arjona - 2015) El termino Inversión se refiere al acto de suspender el beneficio inmediato del bien invertido por la promesa de un beneficio futuro más o menos probable .La inversión es una medida limitada de capital que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un grupo de acciones , con la finalidad de que se aumente con las ganancias que genere ese proyecto empresarial .
- e. Crecimiento en el negocio** (Según Aguilera Castro). El concepto de crecimiento de la empresa se refiere a las modificaciones e incrementos de tamaño que originan que esta sea diferente de su estado anterior. Es decir, se han Producido aumentos en cantidades y dimensión así

como los cambios en sus características internas.

f. Rentabilidad (Según Daniel Moreno-2018).La Rentabilidad Financiera mide la relación existente entre el Beneficio Neto y los Fondos Propios aportados.

Por lo tanto, la Rentabilidad Financiera muestra la rentabilidad de los fondos propios; es decir, la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa.

g. Desempeño laboral (Según Araujo y Guerra-2007) La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. ... Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos; 1 está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la

empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

h. Capacitación Personal (según cota luévano-2017).Es la formación y actualización permanente que proporcionan las empresas a sus trabajadores con base en los requerimientos detectados por nivel de ocupación. La finalidad es la de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en el personal para mejorar su desempeño en la organización.

El aprendizaje lo lleva a cabo un instructor o en su caso el supervisor del propio centro de trabajo y los resultados obtenidos se valoran con respecto al desempeño del trabajador en su actividad laboral, así como en la productividad y calidad de la empresa.

2.2.2. TEORIAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1. DEFINICIÓN

FORRELLAT (2014) La Gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la

misma, la misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización.

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de calidad total son los tres siguientes

- Enfoque sobre los clientes.
- Participación y trabajo en equipo.
- La mejora continua como estrategia general.

La Gestión de calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio.

La Gestión de calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio.

La organización asegura que su producto o servicio siempre es el mismo. En este

enfoque la gestión de calidad se define como el grado de conformidad a las especificaciones.

La calidad puede definirse como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes, sin embargo, muchos autores definen la gestión de calidad desde diferentes perspectivas. En este sentido la calidad también habla las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes ,la Conceptualización y medición de la calidad de un servicio es un tema difícil de comprender, como consecuencia de la intangibilidad de los servicios, y los problemas asociados con la producción y recepción simultanea de los mismos, en la actualidad todos coinciden en reconocer la necesidad de mejorar la calidad de los productos o servicios para ser competitivos y permanecer en el negocio. En lo frecuentemente no se

coincide es en la forma de lograrlo. Algunos piensan que la mejora se dará con el solo hecho de exigir la calidad en el trabajo que desempeña cada uno de los miembros de la organización, es decir piensan que es cuestión de imponer disciplina a los trabajadores.

2.2.2.2. CARACTERISTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

INDICADORES

- a. **Actitud** (según rodríguez y Thomson - 2000) las actitud es muy utilizado en el ámbito de la psicología, en el que las actitudes no pueden ser consideradas como cuestiones particulares, puede ser definida como la manifestación de un estado de ánimo o bien como una tendencia a actuar de u modo determinado; esta formada por la percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto
- b. **Cordialidad y amabilidad** (Según sherato cordova y Wilson

Villanueva – 2018). La cordialidad y la amabilidad es la sencillez, la amabilidad y la gentileza de la persona, el concepto se refiere a la cualidad o la característica de cordial: cariñoso, afectivo, la cordialidad es un valor que forma parte de la imagen personal y no nos referimos a la apariencia física que se pueda tener si no a lo que proyectamos de nosotros, es decir nuestra forma de ser y de actuar.

Una persona cordial y amable que siempre tiene una palabra agradable para los demás y es cortés, vencerá más fácilmente las hostilidades y se aproximará mejor a su interlocutor.

c. calidad Total (según Ochoa y Verónica – 2014) La calidad total, como una estrategia que pueden llevar a cabo las empresas para ser más competitivas, no se puede lograr a través de un pacto rígido para lograr un beneficio particular, sino

como resultado de una "sociedad" entre accionistas, empleados, proveedores y clientes. Requiere de sistemas consistentes, con un trabajo en equipo en todos los procesos que intervienen en la generación del bien o servicio, con un liderazgo congruente y una visión a largo plazo. La productividad y la calidad total son una responsabilidad de todos los que participan en una empresa para beneficio de la sociedad.

- d. Satisfacción al cliente** (según Gustavo Vivas Marques – 2010). La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad, los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas, la noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio; un cliente

satisfecho es fiel a la compañía, suele volver a comprar y comunica sus experiencias positivas en su entorno. es importante, por lo tanto, controlar las expectativas del cliente de manera periódica para que la empresa este actualizada en su oferta y proporcione aquello que el comprador busca

- e. **Ambiente Físico** (Manoel Grott 2003) un buen ambiente de trabajo es el conjunto de condiciones que contribuyen a su satisfacción con su empleo. Para una empresa, es el conjunto de condiciones que hacen que los trabajadores sean más productivos. El éxito de una estrategia de gerencia de recursos humanos consiste en encontrar las prácticas que mejoran la productividad de los trabajadores y a la vez hacen que ellos se sientan a gusto con su trabajo. Un trabajador feliz es un trabajador

f. Responsabilidad en el trabajo
(según Chávez mary – 2013) Ser responsables nos aporta muchos beneficios. Te puede ayudar a conseguir tus objetivos y metas en cualquier ámbito de tu vida. La responsabilidad te permite crear valores y te ayuda a dirigir las riendas de tu vida. Ser una persona responsable nos ayuda a:

Ser más honestos: Cuando tendemos a decir la verdad, y cumplir nuestras promesas, las personas que nos rodean nos van a creer y nos van a ver como una persona honesta.

Ser más autónomos: Asumir las consecuencias de nuestros actos, nos ayudará a decidir mejor.

Ser personas más confiables: Al ser responsables, nos ganamos la confianza de los otros. Pero lo que es más importante, también ganaremos en confianza en nosotros mismos. Hacer lo correcto, nos hará sentir bien. Y aunque nos

equivocamos, estaremos satisfechos porque sabemos que lo hemos hecho lo mejor que hemos podido.

Calidad en el diseño La misma planificación del diseño condiciona el desarrollo del producto y del servicio y permite integrar la “calidad” a lo largo de todo el proceso de negocio, analizando los diferentes aspectos, plazos, factibilidad técnica y estudios económicos de lo que se precisará.

CARACTERISTICAS ATENCION AL CLIENTE

2.2.2.3. INDICADORES

a. Empatía (según Gustavo Perez -2017)

Es la capacidad que permite entender el estado de ánimo de una persona sin la necesidad de que se lo digan, y de ponerse en su lugar, la capacidad de demostrar empatía es ampliamente solicitada en entornos de trabajo, especialmente en posiciones de liderazgo; para desarrollar empatía la empatía requiere trabajo constante y especial atención a las acciones cotidianas

b. Tipo de lenguaje (según Vygotsky – 2014) a continuación será presentado los diferentes tipos de lenguaje utilizados por los seres humanos. Esto permite que la comunicación entre personas tenga lugar, y que la transmisión de conocimientos e ideas sea posible

Lenguaje literario
Lenguaje formal

Lenguaje informal

Lenguaje artificial

Lenguaje científico

Lenguaje oral y escrito

Lenguaje icónico

Lenguaje no verbal facial

c. Atención (Según Domínguez –2013)

La atención es el proceso por lo cual podemos dirigir nuestros recursos mentales sobre algunos aspectos del medio, es la capacidad de mantener de manera fluida el foco de atención en una tarea o evento durante un periodo

de tiempo prologado **d . Estrategias**
(George Morrise – 2012) .Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin , es donde se planifica estratégica la actividades , también se puede definir como el arte y ciencia que nos permite formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos

e. Cortesía al cliente (según Julian Perez Porto) La cortesía, por lo tanto, es una expresión de las buenas maneras o del reconocimiento de las normas sociales que se consideran como correctas o adecuadas.

f. Respeto (según Treviño -2014).El respeto es la posibilidad de aceptar tus defectos y tus virtudes sin poner en tela de juicio lo que ves en los demás, porque jamás obtendrás de otros lo que no eres capaz de darte tu mismo, ya que en la medida que lo logres serás capaz de otorgarlo a los demás; es el reconocimiento

del valor inherente y de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Estos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con el propósito más elevado en la vida.

g . Horarios de atención (según Ana Gardey y Levin -2013) La jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador se encuentra a disposición del empleador a fin de cumplir con la prestación de servicios a la que se encuentra obligado en virtud del contrato de trabajo celebrado.

El horario de trabajo es la medida de la jornada, es decir, determina con exactitud la hora de ingreso y de salida en cada día de trabajo.

1.1 MARCO CONCEPTUAL

1.1.1 . DEFINICIONES DE LAS MICRO Y

PEQUEÑAS EMPRESAS La micro y Pequeña Empresa es una unidad económica constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplado en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios .

El régimen de promoción y formalización de las MYPES se aplica a todos los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada , que presten servicios en las micro y pequeñas empresas , la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona

natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto de desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes de prestación de servicios.

CARACTERISTICAS DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS

EMPRESAS

MICROEMPRESAS: Tenía de uno (1) Hasta diez (10) trabajadores inclusive y un nivel de ventas anuales no mayor a 150UIT .En este sentido, no había variación – en relación con lo que señalaba la Ley N° 28015-en los límites para calificar como microempresa

PEQUEÑA EMPRESA. Tenía de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y un nivel de ventas anuales no mayor a 1700 UIT. Por ende, en comparación con lo que señalaba la ley N°28015, el número máximo de trabajadores subía de 50 a 100 y, además, en cuanto al volumen de ventas, se eliminaba el límite inferior de 150 UIT

y se elevaba el límite superior 850 UIT a 1700UIT.

Por su parte, el artículo 2° del Reglamento de la Ley MYPE especifica las reglas para el cómputo del número de trabajadores, detalla qué se entiende por el nivel de ventas anuales tratándose de contribuyentes comprendidos en el Régimen General del Impuesto a la Renta,

II. HIPOSTESIS

Según Fidas Arias (2010) Las Investigación de Tipo Descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubica en un nivel intermedio en cuanto en la profundidad de los conocimientos .Los estudios Descriptivos miden de forma independiente, su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables.

IV. METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza del problema la investigación es descriptiva, la investigación descriptiva es frecuentemente usada como un antecedente a los diseños de investigación cuantitativa, representa el panorama general destinado a dar algunos valiosos consejos acerca de cuáles son las variables que valen la pena probar cuantitativamente , pero a la vez se busca especificar las propiedades y las características y los perfiles de cada individuo , ya sea por grupos , comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno (Hernández 2014).

4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, dado que los datos se obtienen en un solo momento, además no se puede manipular los datos mas bien presentan la realidad .El Diseño de la investigación es no experimental, descriptivo (Fernández y baptista 2012)

M  Muestra relacionado a las MYPES del Rubro de tiendas de abarrotes del distrito de Tumbes 2018

Dónde:

O = Donde se representa la Observación de las variables de la competitividad y Gestión de calidad.

4.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Para este tipo de estudio; el enfoque es cuantitativo ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico

Descriptiva Correlacional

Por la naturaleza de los objetivos en cuanto al nivel de conocimiento que se desea alcanzar, esta investigación es considerada de tipo descriptiva, ya que describe, analiza e interpreta la competitividad y gestión de calidad rubro comercio venta de abarrotes, del distrito de Tumbes, 2018.

Cuantitativa

Esta investigación es de tipo cuantitativa, se recurrió al uso de un cuestionario con preguntas cerradas de confección propia que se adapta específicamente a las variables planteadas en nuestra investigación con el fin de conocer las características intangibles competitividad y gestión d calidad que genera la venta de abarrotes, del distrito de Tumbes, 2018

TABLA02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA
-----------------	------------------------------	-------------------------------	--------------------	--------------------	----------------------

COMPETITIVIDAD	La competitividad se define como la capacidad de una entidad u organización con o sin fines de lucro para competir. En el ámbito de la económico la competitividad juega un rol fundamental en las empresas y países	,describir las características de la competitividad de las MYPES , materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas	Productos Competitivos	Publicidad	¿Considera que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?
				Organización	¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado?
				Precios de impacto	¿Considera usted que es importante que las tiendas de abarrotes establezcan precios de impacto por productos determinados?
				Calidad	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?
				Trabajo en equipo	¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?
				Precios razonables	¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado?
				Técnicas de calidad	¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?

				Competencia	¿Usted cómo considera las competencias en las tiendas de abarrotes?
				Servicio	¿Cómo considera usted saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?
			Estrategias de competitividad	Capacidad Financiera	¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?
				Infraestructura estable	¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada?
				Capital accesible	¿Usted cuenta con un capital accesible para sacar un préstamo en el banco?
				Inversión	Respecto a la inversión en infraestructura considera usted que su negocio se mantiene estable.
				Crecimiento en el negocio	¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento exitoso?
				Rentabilidad	¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?

				Desempeño laboral	¿Cree usted que su desempeño laboral de empleados es eficiente?
				Capacitación al personal	la empresa aplica capacitaciones a sus trabajadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)
GESTION DE CALIDAD	La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de			Actitud	¿Cómo considera usted la actitud de los empleados de las tiendas de abarrotes?

			Características de la Gestión de calidad		
	normas correspondientes a una organización vinculadas entre sí, es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de un producto o servicio	Describir el nivel de las expectativas que tienen los clientes en las diferentes dimensiones de la calidad del servicio en las tiendas de abarrotes sometidas al estudio dentro del distrito de Tumbes,		Cordialidad y amabilidad	¿Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad?
				Calidad	¿Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?
				Satisfacción al cliente	¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?

				Ambiente Físico	¿Cómo considera el ambiente físico de las tiendas comerciales de abarrotes?
				Responsabilidad en el trabajo	¿Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes en el momento de entregar los productos?
				Ambiente físico	¿Usted considera el ambiente físico de las tiendas de abarrotes son higiénicos?
				Calidad de Diseño	¿Cómo usted califica la calidad de diseño de un producto?
				Variedad	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?
				empatía	¿El personal de atención muestra mucha empatía al momento de atender a los clientes?
			Características Atención al cliente	Tipo de lenguaje	¿Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes utiliza un lenguaje claro?
				Atención	¿Cómo es la atención de los empleados de la tienda comercial de abarrotes?

				Estrategias	Cuáles son las estrategias que aplican las tiendas abarrotes?
				Cortesía al cliente	¿Los empleados son educados y corteses hacia el cliente?
				Respeto	Cree usted que el personal de las tiendas abarrotes son respetuosos?
				horarios de atención	¿Considera usted que la atención que brinda el personal cumplen una herramienta poderosa?

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACION

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionar la población bajo estudio (Cristina Ludwig)

P1 La población para la variable, competitividad, está conformada por los clientes del comercio Rubro venta de abarrotes 20 MYPES Dedicadas al comercio de

abarrotes **P2** La población para la variable gestión de calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del comercio de ventas de abarrotes 20 MYPES Dedicadas al comercio ya mencionado.

CUADRO DE PERSONAS INTEGRANTES DE EMPRESA				
Ord.	Razón Social	Gerentes	Trabajadores	Total
1	comercial De Abarrotes Santa Anita	1	2	
2	Comercial Mi Cristi	1	2	
3	Tienda mi priscilita	1	2	
4	Comercial El Porvenir	1	2	
5	Comercial del Norte	1	1	

6	Comercial Chiclayito	1	2	
7	Comercial Israel	1	2	
8	Comercial Nando	1	6	
9	Comercial Erick	1	2	
10	Comercial Mi Seño Cautivo	1	2	
11	Comercial Huayas	1	3	
12	Comercial María Balladares	1	1	
13	Comercial Castillo	1	2	
14	Comercial Lemis	1	1	
15	Comercial Bendición De Dios	1	3	
16	Comercial la vaquita	1	2	
17	Comercial Loana	1	2	
18	Comercial Noel	1	2	
19	Comercial Maritza	1	2	
20	Comercial Maritza	1	2	

Muestra: Por otra parte Hernández, (2012)

dicen que cuando las poblaciones de

variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables competitividad y gestión de calidad, en ambos casos se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

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

Donde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z=

1.645) p = Probabilidad 0.5% q = No probabilidad

(donde Q= 1-P) q = 0.5% e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente

manera: $n = \frac{1.645^2 (0.50)(0.50)}{(0.1)^2}$

$$(0.1)^2$$

$$n = \frac{2.706025 (0.25)}{0.01}$$

$$0.01$$

$$n = \underline{0.67650625}$$

0.01

n
=
6
7
.
6
5
0
6
2
5
n
=
6
8
c
l
i
e
n
t
e
s

Según Hernández considera que de acuerdo al instrumento la muestra asciende a 68 clientes quienes serán encuestados para ambas variables de investigación.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

TECNICAS

Para Grasso, Gómez 2006 se aplicó la técnica de la encuesta que Fue aplicada a los clientes de las 20 tiendas comerciales de ventas de abarrotes del distrito de Tumbes 2018

INSTRUMENTOS

Para Gómez (2006) El cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables, las preguntas deben estar bien formuladas de cada una de las variables en investigación que aborda en la encuesta, es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas con el propósito de obtener información de los consultados.

4.6.7. PLAN DE ANALISIS

Patricio Suarez Gil y Julio Alonso Lorenzo (2011) El plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables competitividad y gestión de calidad, ya que la investigación se estaría utilizando mediante los modelos y técnicas estadísticas, Se recogió los datos mediante el instrumento de encuestas, también se tabularon y graficaron de manera

ordenada y organizada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones.

Se usó del programa de hojas de cálculo Excel 2013, Este programa fue de gran ayuda, ya que nos facilitó la elaboración de los gráficos de la realización de las encuestas; y luego se realizó el análisis del instrumento. Programa SPSS versión 21 y validado por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 02. Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODO Y MUESTRA	INDICADORES PRINCIPALES
--------------------------------	-----------	-----------	-----------	---------------------	----------------------------

<p>¿Cuáles es la caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPES, del sector comercio Rubro de ventas de abarrotes en el Distrito de Tumbes, 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características de la competitividad y gestión de calidad de las MYPES. Sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018. • Describir los factores competitivos de las tiendas de abarrotes en el distrito de Tumbes • Describir la percepción del cliente en el sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes. 	<p>Dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.</p>	<p>VARIABLE 01:</p> <p>Gestión de Calidad</p> <p>VARIABLE 02:</p> <p>Competitividad</p>	<p>TIPO:</p> <p>Descriptiva.</p> <p>NIVEL:</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental de corte transversal.</p>	<p>Se pa pr in M el po ul Tu de nu</p>
--	---	---	---	--	--

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS:

El presente trabajo tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización de la calidad y de la competitividad de las

MyPes de las Tiendas de Abarrotes utilizando el **ENFOQUE COLABORATIVO** mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de los participantes en el trabajo de investigación, así mismo **SE RESPETARA** el derecho de autor de los textos utilizados en el desarrollo de la investigación ya que la investigación ofrece un acercamiento teórico, en la caracterización competitividad gestión de Calidad de las MyPes, además se respetara el proceso metodológico en el que se sustentara la investigación y el análisis de los resultados , La investigación utiliza diferentes artículos, archivos, blogs, estudios, etc. Propuestos por diferentes autores, a los que respetamos su posición y su opinión con respecto al tema de la investigación presentada.

Dado el fundamento ético, apelamos a los principios de originalidad de la información, ya que cada párrafo extraído de algún libro y/o artículo contiene el nombre del autor y otros datos que permitan ver claramente de dónde proviene la información.

En este trabajo de campo, la información que ha sido recolectada no será alterada, así como también la información que nos brindaron los encuestados.

RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01.

Tabla 01. ¿Considera usted que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	50	73.53%
NO	18	26.47%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de la tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 02. ¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	60	88.24%
NO	8	11.76%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de la tiendas de abarrotes 2018.

Tabla 03. ¿Considera usted que es importante que las tiendas de abarrotes establezcan precios de impacto por productos determinado?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	40	58.82%
NO	28	41.18%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 04. ¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	45	66.18%
NO	23	33.82%
	68	100

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 05. ¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	48	70.59%
NO	20	29.41%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 06. ¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	38	55.89%
NO	30	44.11%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes 2018.

Tabla 07. ¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	39	57.35%
NO	29	42.65%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes 2018.

Tabla 08. ¿Usted cómo considera la competencia en las tiendas de abarrotes?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	41	60.29%
NO	27	39.71%
	68	100

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02.

Tabla 09. ¿La empresa aplica capacitaciones a sus trabajadores?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	44	64.71%
NO	24	35.29%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 10. ¿Cómo considera usted al saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	31	45.59%
NO	37	54.41%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 11. ¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	23	33.82%
NO	45	66.18%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 12. ¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada en el distrito de Tumbes 2018?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	32	47.06%
NO	36	52.94%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

OPCIÓN	fi	Hi (%)
---------------	-----------	---------------

Tabla 13. ¿Usted cuenta con un capital accesible para no sacar un préstamo en el banco?

SI	24	35.29%
NO	44	64.71%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 14. ¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento exitoso?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	21	30.88%
NO	47	69.12%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 15. ¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	50	73.53%
NO	18	26.47%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 16. ¿Cree usted que su desempeño laboral de los empleados es eficiente?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	30	44.12%
NO	38	55.88
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

OPCIÓN	fi	Hi (%)
--------	----	--------

SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03.

Tabla 17. ¿Los empleados de las tiendas de abarrotes muestran una actitud positiva hacia los clientes?

SI	40	58.82%
NO	28	41.18%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes 2018.

Tabla 18. ¿Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	60	88.24%
NO	8	11.76%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 19. ¿Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	50	73.52%
NO	18	26.48%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 20. ¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	37	54.41%
NO	31	45.59%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 21. ¿Usted considera el ambiente físico de las tiendas de abarrotes son higiénicos?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
--------	----	--------

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	10	14.71%
NO	58	85.29%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 22. ¿Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes al momento de entregar los productos?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
---------------	-----------	---------------

SI	41	69.29%
NO	27	39.71%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 23. ¿Considera usted que las ganancias obtenidas de las tiendas de abarrotes han sido Rentables?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	32	47.06%
NO	36	52.94%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 24. ¿La variedad de los productos de las tiendas de abarrotes es productivo?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	18	26.47%
NO	50	73.53%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 201

SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04.

Tabla 25. ¿El personal de atención muestra mucha empatía al momento de atender a los clientes?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	40	58.82%
NO	28	41.18%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 26. ¿Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes utiliza un lenguaje claro?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	50	73.53%
NO	18	26.47%

	68	100%
--	----	------

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 27. ¿Los empleados de las tiendas de abarrotes muestran una buena atención hacia los clientes?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	58	85.29%
NO	10	14.71%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 28. ¿Las tiendas de abarrotes realizan un plan de estrategias en sus ventas?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	15	22.06%
NO	53	77.94%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 29. ¿Los empleados son educados y corteses hacia el cliente?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	53	77.94%
NO	15	22.06%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 30. ¿Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes son respetuosos?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	33	48.53%
NO	35	51.47%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 31. ¿Considera usted que la atención que brinda el personal cumplen una herramienta poderosa?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	37	54.41%

NO	31	45.59%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

Tabla 32. ¿La tiendas de abarrotes paga responsablemente a sus trabajadores?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	25	36.76%
NO	43	63.24%
	68	100%

FUENTE: Encuesta dirigida a los clientes de las tiendas de abarrotes, 2018.

5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

En la tabla 01 luego de aplicar la encuesta el 73.53% (50) clientes respecto a la variable competitividad, Considera que si es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web, 26.47%(18) encuestados manifestaron que no

En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta al 88.24% (60) clientes respecto a la variable competitividad; manifestaron que el negocio está bien organizado; el 11.76%(8) de los clientes manifestaron que no

En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta al 58.82% (40) clientes respecto a la variable competitividad; los clientes consideran que la empresa establecen precios de impacto por productos determinado el 41.18% (28) manifestaron que no .

En la tabla 04 luego de aplicar la encuesta al 66.18% (45) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la empresa a brindado una buena variedad de productos y el 33.82% (23) clientes manifestaron que no.

En la tabla 05 luego de aplicar la encuesta al 70.59% (48) clientes respecto a la variable competitividad; considera que los empleados si trabajan en equipo; el 29.41% (20) los clientes manifestaron que no.

En la tabla 06 luego de aplicar la encuesta al 55.89% (38) clientes respecto a la variable competitividad; considera que La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado; y el 44.11%(30) los clientes manifestaron que no.

En la tabla 07 luego de aplicar la encuesta al 57.35% (39) clientes respecto a la variable competitividad; consideran que las tiendas de abarrotes utilizan técnicas de calidad; y el 42.65%(29) los clientes manifestaron que no.

En la tabla 08 luego de aplicar la encuesta al 60.29% (41) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la competencia de las tiendas de abarrotes es buena; y el 39.71%(27) los clientes manifestaron que no.

5.2.2 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 02:

En la tabla 09 luego de aplicar la encuesta al 64.71% (44) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la empresa si aplica capacitaciones a su trabajadores; 35.29%(24) los clientes manifestaron que no.

En la tabla 10 luego de aplicar la encuesta al 45.59% (31) clientes respecto a la variable competitividad, clientes considera que la empresa brinda un buen servicio adecuado; 54.41%(37) los clientes manifestaron que no.

En la tabla 11 luego de aplicar la encuesta al 33.82% (23) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la empresa si tiene relación existente entre la capacidad financiera el 66.18% (45) clientes manifestaron que no.

En la tabla 12 luego de aplicar la encuesta al 47.06% (32) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la empresa dispone una buena infraestructura adecuada.; el 52.94% (36) los clientes manifestaron que no.

En la tabla 13 luego de aplicar la encuesta al 35.29% (24) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la empresa si cuentan con un capital accesible; y el 64.71%(44) clientes manifestaron que no.

En la tabla 14 luego de aplicar la encuesta al 30.88% (21) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la empresa si han tenido un crecimiento exitoso; y el 69.12%(47) clientes manifestaron que no.

En la tabla 15 luego de aplicar la encuesta al 73.53% (50) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la empresa posee una mejor rentabilidad; y el 26.47%(18) clientes manifestaron que no.

En la tabla 16 luego de aplicar la encuesta al 44.12% (30) clientes respecto a la variable competitividad; considera que la empresa si cuenta empleados muy eficientes; y el 55.88(38)clientes manifestaron que no.

5.2.3 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 03:

En la tabla 17 luego de aplicar la encuesta al 58.82% (40) clientes respecto a la variable gestión de calidad; considera que los empleados de la empresa muestran una actitud positiva y el 41.18%(28) clientes manifestaron que no.

En la tabla 18 luego de aplicar la encuesta al 88.24% (60) clientes respecto a la variable Gestión de calidad; considera que la empresa ha realizado una buena atención con dicha cordialidad y amabilidad. Y el 11.76% (8) clientes manifestaron que no.

En la tabla 19 luego de aplicar la encuesta al 73.52% (50) clientes respecto a la variable gestión de calidad considera que la empresa abarrotes ofrecen un producto de buena calidad; y el 26.48% (18) clientes manifestaron que no

En la tabla 20 luego de aplicar la encuesta al 54.41% (37) clientes respecto a la variable gestión de calidad considera que se siente satisfechos por los productos que ofrece la empresa.; y el 45.59% (31) clientes manifestaron que no.

En la tabla 21 luego de aplicar la encuesta al 14.71% (10) clientes respecto a la variable gestión de calidad considera que el ambiente físico de la empresas son higiénicas y el 85.29% (58) clientes manifestaron que no.

En la tabla 22 luego de aplicar la encuesta al 69.29% (41) clientes respecto a la variable gestión de calidad considera que Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes al momento de entregar los productos; el 39.71% (27) clientes manifestaron que no

En la tabla 23 luego de aplicar la encuesta al 47.06%% (32) clientes respecto a la variable gestión de calidad considera que la empresa que si obtienen ganancias que han sido muy rentables.; y el 52.94%% (36) clientes manifestaron que no.

En la tabla 24 luego de aplicar la encuesta al 26.47%% (18) clientes respecto a la variable gestión de calidad consideran que la variedad de los productos de la empresa si es productivo; y el 73.53% (50) mencionaron que no.

5.2.4 SEGÚN EL OBJETIVO ESPECÍFICO 04:

En la tabla 25 luego de aplicar la encuesta al 58.82%% (40) clientes respecto a la variable gestión de calidad; considera El personal de atención muestra mucha empatía al momento de atender a los clientes; y el 41.18%% (20) clientes manifestaron que no

En la tabla 26 luego de aplicar la encuesta al 73.53% (50) clientes respecto a la variable gestión de calidad; considera que el personal de la empresa de abarrotes utiliza un lenguaje claro. y el 26.47% (18) clientes manifestaron que no.

En la tabla 27 luego de aplicar la encuesta al 85.29% (58) clientes respecto a la variable gestión de calidad; considera Los empleados de las tiendas de abarrotes muestran una buena atención hacia los clientes. y el 14.71% (10) clientes manifestaron que no .

En la tabla 28 luego de aplicar la encuesta al 22.06% (15) clientes respecto a la variable gestión de calidad; considera que la empresa si realizan un plan de estrategias en sus ventas. Y el 77.94% (53) clientes manifestaron que no.

En la tabla 29 luego de aplicar la encuesta al 77.94% (53) clientes respecto a la variable gestión de calidad; considera que el personal de la empresa si son educados; y el 22.06% (15) clientes manifestaron que no.

En la tabla 30 luego de aplicar la encuesta al 48.53% (33) clientes respecto a la variable gestión de calidad; considera que la atención que brinda el personal cumplen una herramienta poderosa; y el 51.47% (35) clientes manifestaron que no.

En la tabla 31 luego de aplicar la encuesta al 54.41% (37) clientes respecto a la variable Gestión de calidad; considera que las ventas obtenidas permiten realizar innovación en el negocio. y el 45.59% (31) clientes manifestaron que no

En la tabla 32 luego de aplicar la encuesta al 36.76% (25) clientes respecto a la variable gestión de calidad; considera que la empresa que si pagan responsablemente a sus trabajadores .el 63.24% (43) clientes manifestaron que no.

VL CONCLUSIONES

- Según el objetivo específico 01 se determinaron los productos competitivos de las MyPes del sector comercio ; en donde los encuestados manifestaron que la publicidad trae como una herramienta poderosa por que les permite facilitar muchos beneficios en hacer compras por página web , sin necesario de ir a comprar en la tiendas de abarrotes
- Según el objetivo específico 02 se concluye que las estrategias competitivas Para que una estrategia sea exitosa, ésta debe ser coherente con los valores y las metas, con los recursos y capacidades de la misma, con su entorno, con su estructura y sistemas organizativos bancarias y no bancarias se ajustan a las necesidades de los microempresarios.
- Según el objetivo específico 03 según características de la gestión de calidad de las MyPes del sector comercio de las tiendas de abarrotes ; en donde los encuestados manifestaron que siempre es necesario que las ventas de abarrotes a nivel de infraestructura y orden deben estar bien estructurados ,se debe demostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes , y bajo cualquier circunstancia , que siempre se debe saludar , y mostrar una sonrisa sincera, ser cortés y atento y servicial
- Según el objetivo específico 04 según las características del atención al cliente calidad que utilizan las tiendas de abarrotes atender es preocuparse por el cliente ,intuir lo que pueda requerir y lo que le pueda hacer sentir bien , la atención es lo que el cliente espera, además el producto o servicio básico

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. **Cruz, Camisón, & González, (2014)**, fomentar la calidad y la excelencia empresarial.
Recuperado del sitio de internet:
<http://empresacompetitiva.ibercaja.es/articulos/articulo/la-brecha-delacompetitividad.aspx>
2. **Según (Monchón, 2013)** Universidad Nacional de Trujillo. En su investigación titulada “Nivel de calidad del cuidado recuperado en la página web : <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7686>
3. **AGUILAR, AURELIANO. (México - 2010)** En su Tesis denominada: “Propuesta para Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa “Filtración Industrial Especializada
4. **Amaya F. María D. (2012):** En la tesis Clima organizacional y calidad de atención en el centro de salud San Miguel – DISA V Lima ciudad. Noviembre 2006 – enero 2007 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de la Facultad de Administración, Ceballos R. (2000) Método Pre Empresa, 1ª edición, Editorial Sinapsis, Chile. **Recuperado en la página web:**
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1771/1/Munares_go%281%29.pdf
5. **Katia & VILLEGAS, Andrea. Quito, 2010:** Calidad de atención dada por el profesional en el Área de Emergencia del Hospital San Vicente de Paul. Recuperado en la página web
[:http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2006/26315.pdf?sequ1](http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2006/26315.pdf?sequ1)

6. **Nelly luz cárdenas Dávila (Arequipa – Perú)** En su investigación fue titulada como *Influencia de la informalidad en la competitividad de la micro y pequeñas empresas en la región Arequipa 2010* [Recuperado en la página web: 2010 http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/index.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/index.htm)
7. **PEREZ, CINTHYA. (Chiclayo - 2014):** En su investigación de tesis titulada: “La Calidad del Servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos.
8. **Jiménez (2014)** En su tesis titulada “Caracterización de competitividad y calidad de servicio en las MYPE rubro boticas A.A. H.H. Santa Rosa – Piura, 2013.
9. **Por su parte Torres (2012):** En su tesis titulada “Análisis de las brechas competitivas en las PYMES de la industria manufacturera del distrito Metropolitano de Quito - Subsector CIU.
10. **SEGÚN LIMA (2012):** En su investigación denominada “Estrategias de competitividad para PYMES”, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México.
11. **GONZALES, J (Lima - 2014) :** En su investigación titulada: “*Gestión Empresarial y Competitividad en las MyPes del sector Textil en el marco de la Ley N° 28015*”
12. **Paola Anahís Monchon Palacios y Yasmin Yumei Montoya García (Chiclayo – Perú- 2014).** Tesis para optar el título licenciado en enfermería
13. **Pérez, C. K. (2014).** *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC, Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012*

(Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).

Recuperado de URI: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/203>

14. Jiménez (2014) presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Piura En su tesis titulada “Caracterización de competitividad y calidad de servicio en las MYPE rubro boticas A.A. H.H. Santa Rosa – Piura, 2013” .

15. Según Cienfuentes (2011) en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro boticas.

16. CESAR AUGUSTO LUJÁN RUIZ (Lima- Perú - 013) titulado en competitividad e innovación. integración de la cadena petroquímica de plásticos en el Perú con origen en las olefinas a partir del gas natural de camisea. [Recuperado en la Página Web:](#)

http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1126/1/lujan_rc.pdf

17. Pérez, C. K. (Lima – Perú - 2014). (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).

18. SOLARI ZAPATA (Lima, Perú- 2013) : Magister en Gestión y políticas de la innovación y la tecnología.

Recuperado En la Página Web:

<http://posgrado.pucp.edu.pe/maestria/gestion-y-politica-de-lainnovacion-y-la-tecnologia/>

19. Lamb Charles, Hair Joseph y McDaniel Carl, International Thomson Editores, 2002, Del libro: «Mercadotecnia», Primera Edición, de Sandhusen L. Richard, Compañía Editorial Continental, 2002,; Del libro: «Marketing», Sexta Edición.

20. Lucía I. García Cebrián el 19/01/12 La calidad como ventaja competitiva de las empresas

21. MERINO (2016). En su investigación “Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico en Tumbes, 2016” (pág. 144).Universidad Católica los ángeles de Chimbote.

Extraído de la página Web:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ_MERINO

22. Leton. Alfonso 2015. “Desarrollo Sostenible e Impacto Ambiental” de Febrero del 2018.

Recuperado de la página web :

<https://ecomovilidad.net/global/desarrollo-sostenible-e-impacto-ambiental/>

23. Sandoval. C. Kathryn 2012. “El Régimen Legal Peruano de las Micro y Pequeñas Empresas y su Impacto en el Desarrollo Nacional” 21 de Febrero del 2018.

Recuperado de la página web:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/315406/2/sandoval_ckpub.pdf
Vela.

24 Choy (2010) “Competitividad de las micro y pequeñas empresas ante el Tratado de Libre Comercio” Recuperado del sitio web:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/4676> ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	2018					
	Octubre	Diciembre				
	21	01	02-07	08	14	15
Inicio De Clases	x					
Inicio De Clases	x					
Prebanca		x				
Levantamiento De Observaciones			x			
Sustentación				x		
Termino De Clases					x	
Termino De Clases						x

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRPCIÓN	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	95	HOJAS BOND	S/.25
	2	LAPICEROS	S/.2.00
	1	RESALTADOR	S/.2.00
SERVICIOS	45	USO DE INTERNET	S/.26.00
	4	REFRIGERIOS	S/.28.00
	5	IMPRESIÓN	S/.2.00
TALLER COCURRICULAR	1	MATRICULA	S/.200.00
	2	PENSION	S/.1800.00
		TURNITIN	S/.100.00
MOVILIDAD		MOVILIDAD	S/.18.00
TOTAL			S/.2203.00

ANEXO 03: ENCUESTA

COMPETITIVIDAD	SI	NO
¿Considera usted que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?		
¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado		
Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?		
¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?		
¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?		
¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?		
¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado?		
¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?		
¿Usted cómo considera la competencias en las tiendas de abarrotes		

¿Cómo considera usted al saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?		
¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?		
¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada?		

¿Usted cuenta con un capital accesible para no sacar un préstamo en el banco?		
Respecto a la inversión en infraestructura considera usted que su negocio se mantiene estable.		
¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento exitoso?		
¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?		
GESTION DE CALIDAD		
¿Cree usted que su desempeño laboral de los empleados es eficiente?	SI	NO
¿Cómo considera usted la actitud de los empleados de las tiendas de abarrotes?		
¿Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad?		
¿Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?		
¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?		
¿Cómo considera el ambiente físico de las tiendas comerciales de abarrotes?		
¿Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes al momento de entregar los productos?		
¿Cómo considera el ambiente físicos de la tiendas de abarrotes?		
¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?		

¿El personal de atención muestra mucha empatía al momento de atender a los clientes?		
¿Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes utiliza un lenguaje claro?		
¿Cómo es la atención de los empleados de la tienda comercial de tiendas de abarrotes?		
Cuáles son las estrategias que aplican las tiendas de abarrotes		
¿Los empleados son educados y corteses hacia el cliente?		
Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes son respetuosos		
¿Considera usted que la atención que brinda el personal cumplen una herramienta poderosa?		

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES SECTOR COMERCIO, RUBRO CALZADO PARA DAMAS Y NIÑAS EN EL DISTRITO DE AGUAS VERDES

AUTOR: LINGAN CALDERON JUNIOR MIGUEL

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																	
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asumierte?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?					
		Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL		
COMPETITIVIDAD																			
OE01	Describir los productos competitivos de las MyPes, sector comercio. Rubro venta de abarrotes eb el distrito de Tumbes , 2018																		
1	¿Considera usted que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
2	¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
3	Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
4	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
5	¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
6	¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
7	¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
8	¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
OE02	Determinar la estrategias de la competitividad de las mypes, sector comercio rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes,2018																		
9	Usted cómo considera la competencia en las tiendas de abarrotes.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
10	¿Cómo considera usted al saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
11	¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
12	¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
13	¿Usted cuenta con un capital accesible para no sacar un préstamo en el banco?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
14	Respecto a la inversión en infraestructura considera usted que su negocio se mantiene estable.	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
15	¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento exitoso?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
16	¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
OE03	Describir las características de la gestión de calidad , sector comercio rubro ventas de abarrotes en el distrito de Tumbes 2018.																		
17	¿Cree usted que su desempeño laboral de los empleados es eficiente?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	
18	¿Cómo considera usted la actitud de los empleados de las tiendas de abarrotes?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1		12	

30	19	¿Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
31	20	¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
32	21	¿Cómo considera el ambiente físico de las tiendas comerciales de abarrotes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
33	22	¿Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes al momento de entregar los	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
34	23	¿¿Cómo considera el ambiente físicos de la tiendas de abarrotes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
35	24	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
36	OE04	Determinar las acarcaterísticas del atencion al cliente, sector comercio,rubro ventas de abarrotes en el distrito Tumbes 2018																		
37	25	¿El personal de atención muestra mucha empatía al momento de atender a los clientes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
38	26	¿Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes utiliza un lenguaje claro?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
39	27	¿Cómo es la atención de los empleados de la tienda comercial de tiendas de abarrotes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
40	28	Cuáles son las estrategias que aplican las tiendas de abarrotes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
41	29	¿Los empleados son educados y corteses hacia el cliente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
42	30	¿Considera usted que la atención que brinda el personal cumplen una herramienta poderosa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
43	31	¿El rendimiento de su efectivo es el más alentador?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
44	32	¿Cuenta con el suficiente capital como para no contar con préstamos a los bancos?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
45		TOTAL	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	384
46																				
47		Escala evaluativa																		
48		Escala evaluativa EXCELENTE	3																	
49		Escala evaluativa BUENO	2																	
50		Escala evaluativa DEFICIENTE	1																	
51																				
52		Nivel																		
53		¿Es pertinente con el concepto?	3	Excelente	96/32 = 3															
54		¿Necesita mejorar la redacción?	3	Excelente	96/32 = 3															
55		¿Es tendencioso asquiescente?	3	Excelente	96/32 = 3															
56		¿Se necesita más items para medir el concepto?	3	Excelente	96/32 = 3															
57																				

LIBRO DE CÓDIGOS

AUTOR: LINGAN CALDERON JUNIOR MIGUEL

COMPETITIVIDAD

Nº	ITEM'S		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL
1	¿Considera usted que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?	SI	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	50
		NO	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	18
2	¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado?	SI	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	60
		NO	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8
3	¿Considera usted que es importante que las tiendas de abarrotes establezcan precios de impacto por productos determinados?	SI	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	40
		NO	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
4	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?	SI	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	45
		NO	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23
5	¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?	SI	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	48
		NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
6	¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado?	SI	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	38
		NO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?	SI	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	39
		NO	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
8	¿Usted cómo considera la competencia en las tiendas de abarrotes?	SI	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	41
		NO	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27

9	¿La empresa aplica capacitaciones a sus trabajadores?	SI	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	44
		NO	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24
10	¿Cómo considera usted al saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?	SI	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	31
		NO	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37
11	¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?	SI	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	23
		NO	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
12	¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada en el distrito de Tumbes 2018?	SI	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	32
		NO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	¿Usted cuenta con un capital accesible para no sacar un préstamo en el banco?	SI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	24
		NO	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
14	¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento exitoso?	SI	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	21
		NO	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
15	¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?	SI	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	50
		NO	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	18
16	¿Cree usted que su desempeño laboral de los empleados es eficiente?	SI	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	30
		NO	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
17	¿Los empleados de las tiendas de abarrotes muestran una actitud positiva hacia los clientes?	SI	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	40
		NO	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
18	¿Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad?	SI	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	60
		NO	1	1	1	1	1	1	1	1			8
19	¿Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?	SI	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	50
		NO	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18
20	¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?	SI	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10
		NO	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	37

RESUMEN LIBRO DE CODIGOS

Nº	ITEM S		1-68	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Considera usted que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?	SI	30	30	68	73.52941176	100
		NO	18	18		26.47058824	
2	¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado?	SI	60	60	68	88.23529412	100
		NO	8	8		11.76470588	
3	¿Considera usted que es importante que las tiendas de abarrotes establezcan precios de impacto por productos determinados?	SI	40	40	68	58.82352941	100
		NO	28	28		41.17647059	
4	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?	SI	45	45	68	66.17647059	100
		NO	23	23		33.82352941	
5	¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?	SI	48	48	68	70.58823529	100
		NO	20	20		29.41176471	
6	¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes hace competitivo en el mercado?	SI	38	38	68	55.88235294	100
		NO	30	30		44.11764706	
7	¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?	SI	39	39	68	57.35294118	100
		NO	29	29		42.64705882	
8	¿Usted cómo considera la competencia en las tiendas de abarrotes?	SI	41	41	68	60.29411765	100
		NO	27	27		39.70588235	
9	¿La empresa aplica capacitaciones a sus trabajadores?	SI	44	44	68	64.70588235	100
		NO	24	24		35.29411765	
10	¿Cómo considera usted el saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?	SI	31	31	68	45.58823529	100
		NO	37	37		54.41176471	
11	¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?	SI	23	23	68	33.82352941	100
		NO	45	45		66.17647059	
12	¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada en el distrito de Tumbes 2018?	SI	32	32	68	47.05882353	100
		NO	36	36		52.94117647	
13	¿Usted cuenta con un capital accesible para no sacar un préstamo en el banco?	SI	24	24	68	35.29411765	100
		NO	44	44		64.70588235	
14	¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento mixto?	SI	21	21	68	30.88235294	100
		NO	47	47		69.11764706	
15	¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?	SI	50	50	68	73.52941176	100
		NO	18	18		26.47058824	
16	¿Cree usted que su desempeño laboral de los empleados es eficiente?	SI	30	30	68	44.11764706	100
		NO	38	38		55.88235294	

17	¿La empresa aplica capacitaciones a sus trabajadores?	SI	40	40	68	58.82352941	100
		NO	28	28		41.17647059	
18	¿Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad?	SI	60	60	68	88.23529412	100
		NO	8	8		11.76470588	
19	Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?	SI	50	50	68	73.52941176	100
		NO	18	18		26.47058824	
20	¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?	SI	37	37	68	54.41176471	100
		NO	31	31		45.58823529	
21	¿Usted considera el ambiente físico de las tiendas de abarrotes son higiénico?	SI	10	10	68	14.70588235	100
		NO	58	58		85.29411765	
22	¿Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes al momento de entregar los productos?	SI	46	46	68	67.64705882	100
		NO	22	22		32.35294118	
23	¿Considera usted que las ganancias obtenidas de las tiendas de abarrotes han sido Rentables?	SI	32	32	68	47.05882353	100
		NO	36	36		52.94117647	
24	La variedad de los productos de las tiendas de abarrotes es productiva?	SI	18	18	68	26.47058824	100
		NO	50	50		73.52941176	

ANEXO N°06: FOTOGRAFIAS



**ENCUESTANDO A LOS CLIENTES DE LAS TIENDAS DE ABRROTES
ANEXO 06: EVIDENCIAS TURNITIN**

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo Milagros Julissa Machado Panta.....

Identificado con DNI 72322772. Carnet de Colegio N° 10021.....

Con el grado de: Licenciada en Administración.....

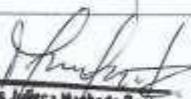
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el Br. **Junior miguel lingan calderon**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado **“caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la MYPES del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes, 2018**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Noviembre del 2018

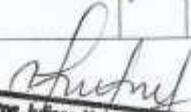
Milagros Julissa Machado Panta
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 10021

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la MYPES del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes, 2018"									
AUTOR: Junior Miguel Ligan Calderon									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso o quisquilloso?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
COMPETITIVIDAD									
10E	Describir los productos competitivos de las Mypes en el sector comercio , rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes								
1	¿Considera que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?	✓			✓		✓		✓
2	¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado?	✓			✓		✓		✓
3	¿Considera usted que es importante que las tiendas de abarrotes establezcan precios de impacto por productos determinado?	✓			✓		✓		✓
4	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes?	✓			✓		✓		✓
5	¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?	✓			✓		✓		✓
7	¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado?	✓			✓		✓		✓
6	¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?	✓			✓		✓		✓
7	¿Usted cómo considera la competencias en las tiendas de abarrotes?	✓			✓		✓		✓


 Milagros Juissa Machado Peña
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 19921

8	¿Cómo considera usted al saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?	✓		✓		✓		✓
20E	Describir las estrategias competitivas de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el distrito Tumbes, año 2018.							
9	¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?	✓		✓		✓		✓
10	¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada?	✓		✓		✓		✓
11	¿Usted cuenta con un capital accesible para no sacar un préstamo en el banco?	✓		✓		✓		✓
12	Respecto a la inversión en infraestructura considera usted que su negocio se mantiene estable.	✓		✓		✓		✓
13	¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento exitoso?	✓		✓		✓		✓
14	¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
15	¿Cree usted que su desempeño laboral de los empleados es eficiente?	✓		✓		✓		✓
16	la empresa aplica capacitaciones a sus trabajadores	✓		✓		✓		✓
30E	Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES , rubro ventas de abarrotes en el distrito de tumbes							
17	¿Cómo considera usted la actitud de los empleados de las tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
18	¿Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad?	✓		✓		✓		✓
19	¿Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?	✓		✓		✓		✓
20	¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
21	¿Cómo considera el ambiente físico de las tiendas comerciales de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
22	¿Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes al momento de entregar los productos?	✓		✓		✓		✓


Milagros Julissa Machado Pantoja
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 10921

24	¿Cómo considera el ambiente físicos de la tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
25	¿Cómo usted califica la calidad de diseño de un producto?	✓		✓		✓		✓
40E	Determinar las característica de la atención al cliente Rubro de tiendas de abarrotes en el distrito Tumbes							
26	¿El personal de atención muestra mucha empatía al momento de atender a los clientes?	✓		✓		✓		✓
27	¿Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes utiliza un lenguaje claro?	✓		✓		✓		✓
28	¿Cómo es la atención de los empleados de la tienda comercial de tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
29	Cuáles son las estrategias que aplican las tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
30	¿Los empleados son educados y corteses hacia el cliente?	✓		✓		✓		✓
31	Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes son respetuosos.	✓		✓		✓		✓
32	¿Considera usted que la atención que brinda el personal cumplen una herramienta poderosa?	✓		✓		✓		✓

Julissa Machado Pantoja
Julissa Machado Pantoja
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 18021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo... Johann Dennis Malpartida Romani

Identificado con DNI... 42411251 Carnet de Colegio N°... 1353

Con el grado de: Licenciado en Administración

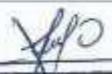
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el Br. **Junior miguel lingan calderon**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado **"caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la MYPES del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes, 2018;** que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Noviembre del 2018

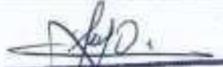

Johann Dennis Malpartida Romani
Licenciado en Administración
CORLAD N° 1353

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la MYPES del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes, 2018									
AUTOR: Junior Miguel Lingau Calderon									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la reducción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
COMPETITIVIDAD									
IOE	Describir los productos competitivos de las Mypes en el sector comercio , rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes								
1	¿Considera que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?	✓		✓		✓		✓	
2	¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado?	✓		✓		✓		✓	
3	¿Considera usted que es importante que las tiendas de abarrotes establezcan precios de impacto por productos determinado?	✓		✓		✓		✓	
4	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes	✓		✓		✓		✓	
5	¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?	✓		✓		✓		✓	
7	¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado?	✓		✓		✓		✓	
6	¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?	✓		✓		✓		✓	
7	¿Usted cómo considera la competencias en las tiendas de abarrotes	✓		✓		✓		✓	


Johann Dennis Malpartida Romani
 Licenciado en Administración
 CORLAD N° 1353

8	¿Cómo considera usted al saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?	✓	✓	✓	✓	✓
20E	Describir las estrategias competitivas de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el distrito Tumbes, año 2018.					
9	¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?	✓	✓	✓	✓	✓
10	¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada?	✓	✓	✓	✓	✓
11	¿Usted cuenta con un capital accesible para no sacar un préstamo en el banco?	✓	✓	✓	✓	✓
12	Respecto a la inversión en infraestructura considera usted que su negocio se mantiene estable.	✓	✓	✓	✓	✓
13	¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento exitoso?	✓	✓	✓	✓	✓
14	¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?	✓	✓	✓	✓	✓
15	¿Cree usted que su desempeño laboral de los empleados es eficiente?	✓	✓	✓	✓	✓
16	la empresa aplica capacitaciones a sus trabajadores	✓	✓	✓	✓	✓
30E	Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES , rubro ventas de abarrotes en el distrito de tumbes					
17	¿Cómo considera usted la actitud de los empleados de las tiendas de abarrotes?	✓	✓	✓	✓	✓
18	¿Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad?	✓	✓	✓	✓	✓
19	¿Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?	✓	✓	✓	✓	✓
20	¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?	✓	✓	✓	✓	✓
21	¿Cómo considera el ambiente físico de las tiendas comerciales de abarrotes?	✓	✓	✓	✓	✓
22	¿Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes al momento de entregar los productos?	✓	✓	✓	✓	✓


Johann Dennis Malpartida Romani
 Licenciado en Administración
 CORLAD N° 1353

24	¿Cómo considera el ambiente físicos de la tiendas de abarrotes?	✓		✓	✓	✓
25	¿Cómo usted califica la calidad de diseño de un producto?	✓		✓	✓	✓
40E	Determinar las característica de la atención al cliente Rubro de tiendas de abarrotes en el distrito Tumbes					
26	¿El personal de atención muestra mucha empatía al momento de atender a los clientes?	✓		✓	✓	✓
27	¿Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes utiliza un lenguaje claro?	✓		✓	✓	✓
28	¿Cómo es la atención de los empleados de la tienda comercial de tiendas de abarrotes?	✓		✓	✓	✓
29	Cuáles son las estrategias que aplican las tiendas de abarrotes?	✓		✓	✓	✓
30	¿Los empleados son educados y corteses hacia el cliente?	✓		✓	✓	✓
31	Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes son respetuosos	✓		✓	✓	✓
32	¿Considera usted que la atención que brinda el personal cumplen una herramienta poderosa?	✓		✓	✓	✓

Alicia Machado
Alicia Julissa Machado Parra
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 19921



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo..... Rubén Edgardo Infante Carrillo.....

Identificado con DNI..... 42734687..... Carnet de Colegio N°..... 04004.....

Con el grado de:..... Maestro en Gestión Pública.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el Br. **Junior miguel lingan calderon**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población - muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado "caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la MYPES del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes, 2018; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Noviembre del 2018



CC. ADL. Rubén Edgardo Infante Carrillo
CLAD N° 04004

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: "caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la MYPES del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes, 2018									
AUTOR: Junior Miguel Llangan Calderon									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aqnescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
COMPETITIVIDAD									
IOE	Describir los productos competitivos de las Mypes en el sector comercio , rubro venta de abarrotes en el distrito de tumbes								
1	¿Considera que es importante la publicidad en un determinado negocio a través de una página web?	✓			✓			✓	✓
2	¿El local donde se desarrolla el negocio está bien organizado?	✓			✓			✓	✓
3	¿Considera usted que es importante que las tiendas de abarrotes establezcan precios de impacto por productos determinado?	✓			✓			✓	✓
4	¿Qué le pareció la variedad de los productos de las tiendas de abarrotes	✓			✓			✓	✓
5	¿El personal que labora en las tiendas de abarrotes trabaja en equipo?	✓			✓			✓	✓
7	¿La Competitividad de las tiendas de abarrotes lo hace competitivo en el mercado?	✓			✓			✓	✓
6	¿Usted considera que las tiendas abarrotes utilizan técnicas de calidad?	✓			✓			✓	✓
7	¿Usted cómo considera la competencias en las tiendas de abarrotes	✓			✓			✓	✓


 Lic. Ayo Rubén Enriquez Infante Carr. J.
 R.L.A.D N° 04004

8	¿Cómo considera usted al saber que la competitividad en el mercado brinda un buen servicio al cliente?	✓		✓		✓		✓
20E	Describir las estrategias competitivas de las MYPES del sector comercio, rubro ventas de abarrotes en el distrito Tumbes, año 2018.							
9	¿Cómo considera la relación existente entre la capacidad financiera?	✓		✓		✓		✓
10	¿Cree usted que las tiendas de abarrotes deben de brindar una infraestructura adecuada?	✓		✓		✓		✓
11	¿Usted cuenta con un capital accesible para no sacar un préstamo en el banco?	✓		✓		✓		✓
12	Respecto a la inversión en infraestructura considera usted que su negocio se mantiene estable.	✓		✓		✓		✓
13	¿Considera usted que su negocio ha tenido un crecimiento exitoso?	✓		✓		✓		✓
14	¿Cómo considera usted la rentabilidad en las tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
15	¿Cree usted que su desempeño laboral de los empleados es eficiente?	✓		✓		✓		✓
16	la empresa aplica capacitaciones a sus trabajadores	✓		✓		✓		✓
30E	Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES , rubro ventas de abarrotes en el distrito de tumbes							
17	¿Cómo considera usted la actitud de los empleados de las tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
18	¿Cree usted que toda atención debe realizarse con cordialidad y amabilidad?	✓		✓		✓		✓
19	¿Considera usted que las tiendas de abarrotes ofrecen un producto de buena calidad?	✓		✓		✓		✓
20	¿Se siente satisfecho por los productos que ofrece las tiendas de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
21	¿Cómo considera el ambiente físico de las tiendas comerciales de abarrotes?	✓		✓		✓		✓
22	¿Se siente satisfecho de la responsabilidad y puntualidad de las ventas de abarrotes al momento de entregar los productos?	✓		✓		✓		✓


 Lic. J. J. Rojas Rojas
 CLAD N° 04004

24	¿Cómo considera el ambiente físicos de la tiendas de abarrotes?	✓		✓	✓	✓
25	¿Cómo usted califica la calidad de diseño de un producto?	✓		✓	✓	✓
40E	Determinar las característica de la atención al cliente Rubro de tiendas de abarrotes en el distrito Tumbes					
26	¿El personal de atención muestra mucha empatía al momento de atender a los clientes?	✓		✓	✓	✓
27	¿Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes utiliza un lenguaje claro?	✓		✓	✓	✓
28	¿Cómo es la atención de los empleados de la tienda comercial de tiendas de abarrotes?	✓		✓	✓	✓
29	Cuáles son las estrategias que aplican las tiendas de abarrotes?	✓		✓	✓	✓
30	¿Los empleados son educados y corteses hacia el cliente?	✓		✓	✓	✓
31	Cree usted que el personal de las tiendas de abarrotes son respetuosos	✓		✓	✓	✓
32	¿Considera usted que la atención que brinda el personal cumplen una herramienta poderosa?	✓		✓	✓	✓


 Lic. JOSÉ ROSARIO GARCÍA GARCÍA Cat. 1
 Nº 04/004