



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN EL RUBRO ARTESANÍAS DE CATACAOS, PIURA AÑO**

2017

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

AUTOR:

ANASTACIO ZAPATA LIVIA MARIA

ORCID: 0000-0003-2979-269X

ASESOR:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Anastacio Zapata Livia María

ORCID: 0000-0003-2979-269X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante Pre Grado,
Piura, Perú.

ASESOR:

Palacios de Briceño Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativa, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú.

JURADO:

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dr (a). Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesor

AGRADECIMIENTO

A cada una de las MYPE Artesanales de Catacaos, Año 2017, quienes me brindaron su apoyo para la realización de la presente tesis.

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres quienes de alguna forma siempre han estado pendientes de continuar con mi carrera.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización de la competitividad y la Gestión de Calidad en el rubro Artesanía de Catacaos, Piura año 2017”, cuyo objetivo general fue: determinar las características de la competitividad y la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017, se utilizó una metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, para el recojo de datos se escogió 8 MYPE de artesanías en Catacaos, Piura, teniendo una población infinita para ambas variables con una muestra de 384 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas, las cuales son preguntas cerradas de escala nominal y ordinal. Los principales resultados fueron con respecto a la competitividad se determinó que de los 384 clientes el 75% de los encuestados si les satisfacen sus necesidades, el 74.22% dicen que una de las estrategias de enfoque de mercado es que la MYPE busca el bienestar de los consumidores. En cuanto a la gestión de calidad de los 384 clientes el 72.92% de los encuestados indicaron que si cuenta con técnicas de rendimiento de personal, con precio accesible y de calidad y por último con un 77.08% de los encuestados dicen que la gestión de calidad si contribuye al bienestar de la empresa.

Palabras clave: Competitividad, Gestión de Calidad, Características.

ABSTRACT

Present it investigation registered as a legitimate real estate property Caracterización of competitiveness and the Step of Calidad in the item Catacaos's Craftsmanship, Piura year 2017, whose general objective matched : Determining the characteristics of competitiveness and the step of quality in the item Catacaos's, Piura's craftsmanships year 2017, you utilized a quantitative methodology of type, descriptive level, I lay plans not experimental and of transverse court, stops the I pick up of data 8 MYPE of craftsmanships in Catacaos, Piura were chosen, having an infinite city for both variables with 384 customers's sign, whom I apply them to him a questionnaire of 14 questions, which are questions balanced out of nominal and ordinal scale. The principal results matched with it was determined in relation to the competitiveness than of the 384 customers 75 % of respondents if they satisfy them his needs, the 74,22 % rumor has it that one of the strategies of focus of market is that the MYPE looks for the well-being of the consumers. In as much as the 384 customers's step of quality 72,92 % of the respondents indicated what if you count on staff's techniques of performance, with accessible and quality price and finally they say with 77,08 % of the respondents than the step of quality if you contribute to the well-being of the company.

Key words: Competitiveness, Step of Quality, Characteristics.

CONTENIDO

FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Variable Competitividad	7
2.1.2. Variable Gestión de calidad.....	14
2.2. Bases teóricas	21
2.2.1. Variable Competitividad	21
2.2.2. Variable Gestión de Calidad.....	24
III. HIPÓTESIS	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1. Diseño de la Investigación	29

4.2. Nivel.....	29
4.3. Tipo	29
4.4.Poblacion y Muestra.....	30
4.5 Criterios de inclusion y exclusion	32
4.6. Matriz de operacionalizacion de las variables e indicadores	34
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.8. Plan de análisis	36
4.9. Matriz de Consistencia	37
4.10. Principios éticos	38
V. RESULTADOS.....	39
5.1. Resultados y tablas.....	39
5.2. Análisis de Resultados.....	53
5.2.1. Variable Competitividad	53
5.2.2. Variable Gestión de Calidad.....	56
VI. CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Matriz de operacionalizacion.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 2: Matriz de Consistencia.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 3: ¿Considera que el producto satisface sus necesidades?.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 4: ¿La atención al cliente es la correcta?.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 5: ¿El tiempo que demora?.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 6: ¿La empresa tiene costos adecuados?.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 7: ¿Considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto?.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 8: Los productos ofrecidos se caracterizan.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 9: ¿Cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores?.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 10: ¿Piensa usted que la cantidad que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 11: ¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es de optima calidad?.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 12: ¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal?.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 13: ¿Piensa usted que la cantidad que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?.....</i>	<i>49</i>

Tabla 14: ¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?..... 50

Tabla 15: ¿Los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno?.....51

Tabla 16: ¿Cree usted que la gestión de la calidad contribuyen a mejorar el bienestar de la empresa?.....52

ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1: Relación de las Mype</i>	30
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: ¿Considera que el producto satisface sus necesidades?.....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 2: ¿La atención al cliente es la correcta?.....</i>	<i>40</i>
<i>Figura 3: ¿El tiempo que demora?.....</i>	<i>41</i>
<i>Figura 4: ¿La empresa tiene costos adecuados?.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 5: ¿Considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto?.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 6: Los productos ofrecidos se caracterizan.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 7: ¿Cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores?.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 8: ¿Piensa usted que la cantidad que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 9: ¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es de optima calidad?.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 10: ¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal?.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 11: ¿Piensa usted que la cantidad que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 12: ¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 13: ¿Los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno?.....</i>	<i>51</i>

Figura 14: ¿Cree usted que la gestión de la calidad contribuyen a mejorar el bienestar de la empresa?.....52

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “caracterización de la competitividad y gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017”, se ha estructurado de la siguiente forma: en la sección 1 se registran las hojas protocolares, en el Capítulo I registra la Introducción; Capítulo II Revisión literaria, Capítulo III tenemos la Hipótesis; Capítulo IV la Metodología; Capítulo V los Resultados y finalmente en el Capítulo VI están las Conclusiones.

Las MYPE en Perú enfocándose en el rubro artesanías el 98% son MYPE dado que estas generan un 40% del PBI, así mismo se refirió que para el 2017 se llegue al menos 350,000 y que las MYPE utilicen la tecnología para comercialización de sus productos y servicios, a través de los kits digitales. (RPP Noticias, 2017)

El Perú muestra el título de ser un país emprendedor. Según el General Entrepreneurship Monitor (GEM), tasa de actividad emprendedora (TAE) del Perú es decir el número de emprendimientos entre la población económicamente activa es de 40.20%, la más alta del planeta. Sin embargo, la Cámara de Comercio de Lima, dice que el Perú no debe sentirse ganador con este título, pues motivo que el Perú está lejos de contar con un gobierno que mejore las condiciones de competencia. (Diario Gestión, 2016)

Actualmente, en Perú, las MYPE aportan aproximadamente el 40% del PBI, lo que permite el desarrollo económico del país. De manera general todas estas generan el 47% del empleo en América Latina, así mismo por la misma situación de la economía las MYPE van creciendo y nuevas van surgiendo. (Romero, 2016)

Según el nivel económico de las MYPE en Piura se caracteriza por tener una gran actividad comercial, movida principalmente por las Mypes; por lo tanto éstas generan más puestos de trabajo. En el Perú, las micro y pequeñas empresas han ido cobrando mayor importancia cada año. Aportan el 42% al PBI nacional, albergan al 60% de la población económicamente activa del país, generando fuentes de trabajos formales e informales. (Silupu, 2015)

La mayoría de las empresas desaparecen en menos de un año y aquellas que sobreviven en este ciclo se vuelven cada vez más influyentes en el mercado, ampliando su capacidad de producción, aportando mayores tributos al Estado. (Kahn, 2016)

En la región Piura existen 64 mil 548 Micro y Pequeñas Empresas, según los datos de la cooperativas de la Dirección Regional de la Producción, dedicadas a los rubros de agricultura, ganadería, servicios, pesquería, energía y minas, industria manufacturera, construcción, turismo, entre otras actividades (RPP Noticias, 2016)

Con respecto de Alessio (2012) indica que las MYPE deben ser analizadas teniendo en claro el ambiente interno y externo, en el ambiente interno se estudian aspectos importantes que son las personas, el material, la maquinaria, ideología, medio ambiente, el método de trabajo y el capital.

Referente al factor tecnología se emplea la ciencia y la técnica en relación a la producción (procesos productivos) y/o nuevos productos; métodos de gestión; sistemas de información. La tecnología son recursos empleados en la capacidad competitiva que la empresa tenga, con la finalidad que aumente la productividad y disminuya el costo unitario del bien o servicio. (Cáceres, 2015)

El material utilizado por las MYPE de estudio son estantes donde se encuentran la cerámica clasificada y ordenada de acuerdo al Precio y a la calidad, también hay vitrinas donde se colocan los adornos pequeños; que son exhibidos para que los clientes puedan observarlos, cuidando siempre de la responsabilidad social. Con respecto a la infraestructura del local es un lugar ordenado, limpio, con un almacén para colocar la cerámica de Stock, con luz apacible en el ambiente para poder apreciar los modelos, y de esa manera se pueda dar mayor encanto a los productos, manteniendo un buen acabado tanto en las paredes, pisos, y puertas. (Ipanaqué, 2017)

La problemática de las MYPE rubro Artesanías en Catacaos, Piura, es la demora en la Atención, por ello casi la mayoría atiende sin fijar tiempos en la atención, todo esto se da debido a que no cuentan con la cantidad de personal suficiente para la atención, originando resultados negativos para la MYPE. Además se detecta en el entorno que no saben utilizar la tecnología de los recursos financieros.

Las MYPE artesanías también influye las Fuerzas de Porter en donde se encuentran los nuevos entrantes que vienen hacer las competencias de los mismo rubros con los que se tiene que competir, estos permitirán medir la rentabilidad de la empresa, tenemos los proveedores que son personas que contribuirán con el abastecimiento de las piezas de cerámica que estarán a la venta, así mismo encontramos la rivalidad entre competidores, aquellas Mypes que ofrecen el mismo producto, con características similares, todo ello permite tener una cartera de clientes, que son aquellos clientes fidelizados y que se destina el producto, se dice que también contar con productos sustitutos que reemplazaran en su momento al producto A por el producto B, de manera que el cliente no se sienta insatisfecho y puedo optar por una segunda opción en el momento de compra. (Quiroa, 2020)

En el ambiente externo los factores políticos-legales, economía, factores socio-culturales y factores tecnológicos. Con respecto al ambiente interno de las MYPE rubro Artesanías de Catacaos, Piura se observa que los clientes se caracterizan por ser de clase media-baja entre las edades de 18 hasta 70 Años.

A nivel macro ambiente, encontramos el factor político legal constituido por la Ley N° 29073 de artesanía, ordenanzas y reglamentos establecidos por los siguientes órganos: Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Registros Públicos, Ministerio de Industria, Turismo, Ministerio de la Producción. (García, 2014)

Las microempresas están en el Régimen Laboral Especial en el Decreto Legislativo N° 1086 (Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 007-2008-TR) y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 008-2008-TR, esto es aplicado a todos los colaboradores que se encuentran sujetos al régimen laboral que presten servicios a las MYPE. (Sunat, 2015)

Se denomina artesanía a todas las creaciones realizadas por los artesanos, a través del trabajo manual, utilizando materias primas con apoyo de técnicas o métodos a fin de elaborar un producto que posteriormente será comercializado en el mercado, obteniendo ganancias a su productor. (Mincetur, 2017)

Dicha investigación tiene como enunciado del problema ¿Cuáles son las características de la Competitividad y la Gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017?, también se encuentra como objetivo general: Determinar las características de la competitividad y la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017, así mismo se plantearon los siguientes objetivos específicos:

(a) Identificar los factores internos para lograr una ventaja competitiva generando mayor satisfacción en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017; (b) Determinar las estrategias competitivas en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017; (c) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017; (d) Indicar los elementos principales de la calidad del producto y servicio brindado en el rubro artesanías en que realizan las empresas Catacaos, Piura año 2017.

La presente investigación se justifica de manera práctica porque permitirá determinar cuáles son las características de las Variables competitividad y la gestión de calidad en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017, para así mejoren el logro de sus objetivos y permitan determinar el resultado sobre la competitividad y gestión de calidad, ya que depende de esta investigación para que las MYPE rubro artesanías decidan invertir más y tomar mejores decisiones para lograr más productividad en el sector Artesanías.

En la justificación teórica porque es conveniente llevar a cabo el estudio así se obtendrá aspectos de las características de ambas variables competitividad y gestión de calidad, lo cual determina los conceptos básicos encontrando resultados en diferentes autores relacionados con el tema investigado, revistas de investigación, biblioteca virtual y física que nos dará una visión más amplia, sugerencias, posibles ideas y recomendaciones para los problemas a tratar.

En la metodológica se emplean fuentes primarias y secundarias para obtener datos, además se determinara el tamaño de la población para ello se diseñará un modelo específico para el recojo de datos y formas de analizar e interpretar.

Se justifica de manera institucional, dado que la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote exige la elaboración de un trabajo de investigación, que justifique los conocimientos adquiridos y su relación con la práctica previa a la obtención del título profesional de licenciado en Administración.

Se justifica por relevancia social, ya que uno de los fundamentos sociales es que la elaboración de esta investigación contribuya a que las MYPE conozcan las características de la competitividad y gestión de calidad.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables de estudio que es competitividad y gestión de calidad, de manera geográfica dado que esta investigación se aplicó en la Calle San Sebastián cuadra 1 con la Jr. Loreto en Catacaos, Piura. También se delimita de manera muestral porque son MYPES del sector artesanal y temporal porque se realizó en el año 2017.

En Catacaos existen varias Mypes del rubro Artesanías, puesto que de todas ellas solo 8 MYPE me permitieron lograr acceder a realizar la investigación, considerándolas parte de mi objeto de estudio a investigar.

Tenemos que 6 MYPE solo se dedican a comercializar exclusivamente la venta de cerámica, mientras que las otras 2 MYPE aparte de ofrecer cerámica también ofrecen diferentes variedades de artesanías en general: bolsos, adornos de oficina en cerámica, madera, vidrio entre otros, ya que para ellos es una forma de sacar ventaja competitiva, generando mayor rentabilidad para la organización.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Competitividad

Nájera (2015) en su estudio “Un modelo de competitividad para el sector textil Artesanal en México basado en los recursos y capacidades”, en la Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia; tiene como objetivo determinar en qué medida los factores de competitividad, calidad e innovación enfocados en los recursos y las capacidades de la empresa incurren en la competitividad de este sector, utilizando una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, teniendo como objetivo general identificar a las 15 Mype si es que cumplen con el método Kaizen con el objetivo general de aplicar un cambio de mejora y así poder ser más competitiva. Concluyendo que se identificó que el nivel de la competitividad de más relevancia es el nivel de meta por su innovación.

Esto indica un alto grado de variación conjunta entre cada par de variables. Finalmente se obtuvo que los factores de productividad, calidad e innovación tengan una relación directa con la competitividad empresarial y en particular con la de las empresas de la industria textil y del vestido en México. Se puede utilizar dicho estudio para conocer los factores de productividad, calidad e innovación que son elementos necesarios para diseñar un modelo de competitividad útil y al mismo modo para estrategias que construyan ventajas competitivas.

Rivera, Vásquez (2017) en su investigación “Modelo de negocio para la comercialización de Artesanías textiles Mexicana”, de la Universidad Casa Superior de occidente en México; esta investigación tiene una metodología científica, se debe partir de una definición de la ciencia, que se entiende como “el conocimiento

ordenado y mediato de los entes y sus propiedades, por medio de sus causas (Sanguinetti, 1994: 167). Teniendo como objetivo general resolver las necesidades de pequeñas empresas que producen artesanías, para la comercialización de sus productos online a un mercado europeo a través de Xahuqui, esto implica en este trabajo analizar por medio de sus causas o principios las propiedades de la empresa y los fenómenos que ocurren en la misma. Dicho conocimiento se debe construir mediante procedimientos claros y explícitos que se presentarán en el capítulo de metodología con mayor detalle. Esta investigación concluye El clima organizacional que favorece el desarrollo de la innovación, y en consecuencia, el desarrollo de las demás competencias esenciales, se encuentra, según Tucker, “en el aire” y es creado por prácticas, procedimientos y recompensas. Si el clima es favorable para la innovación, se podrá percibir que la gente está dispuesta a dar todo de sí, para lograr aquella meta que parece inalcanzable; trátase de un nuevo producto, un nuevo modelo de negocios o la apertura de un nuevo mercado. Dicha investigación concluye que se debe trabajar en forma de equipo todos los integrantes de la empresa para una mayor uniformidad, Como instrumentos se aplicaron cuestionarios de tipo encuesta.

Gonzales (2015) en su tesis “Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de la Victoria”, Lima, el objetivo general de la investigación fue conocer cómo influye la Ley N° 28015 en la gestión y competitividad de las Mypes del sector textil en el distrito de La Victoria, teniendo en cuenta que el punto crítico de este tipo de empresas es que no realizan una adecuada gestión empresarial. En cuanto a su método descriptivo se utilizaron herramientas como encuestas que mostraron la falta

de conocimiento acerca de la Ley N°28015, hace que su gestión sea deficiente y no permita ser competitivos. El resultado también presentó que no hay financiamiento y no se tienen noción acerca de la asociatividad empresarial. Se llega a la conclusión de que el mayor porcentaje de las empresas de este rubro no cuenta con una adecuada aplicación de los factores como tecnología, capacidad de gestión, logística empresarial e innovación lo que no favorece la evaluación de la gestión empresarial que es fundamental para alcanzar el potencial competitivo en el crecimiento de la organización. Concluyendo lo siguiente: los factores de la competitividad son: capacidades directivas, Ventajas competitivas, Recursos tecnológicos, Innovación, Recursos comerciales, Recursos humanos, Recursos financieros, Cultura, Calidad de servicio y Productividad; lo cual nos describe que al hacer uso de todos estos factores la MYPE está generando valor agregado y así conduzcan a la misma al objeto de ser “Competitivas”.

Valenzuela (2017) En su estudio sobre “influencia de competitividad en la producción de tejidos Artesanales Huamanguinos por los artesanos del barrio Santa Ana del distrito de Ayacucho, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – Perú, tiene como objetivo general considerar a la competitividad y el proceso de producción de tejidos artesanales Huamanguinos, como el logro de una ventaja competitiva y, por lo tanto, valorando dicha ventaja competitiva se accederá a la evaluación de la competitividad y el proceso de producción de tejidos artesanales. El tipo de investigación fue Descriptivo y el diseño No experimental, de Campo por lo que tuvo como conclusión En la actualidad siguen existiendo múltiples debates por parte de los analistas para llegar a un consenso en cuanto a la definición más apropiada del término “competitividad” y los principales factores que influyen

en su determinación; no obstante, dichos intentos han sido en vano debido a la complejidad del concepto y a las numerosas perspectivas de los autores. Entre los elementos más destacados a lo largo de los años para explicar la competitividad se encuentran la productividad, rentabilidad, eficiencia, eficacia, precio e innovación; la empresa como parte de un sistema dinámico que incorpora factores económicos, Políticos y socioculturales, además toman importancia la generación de valor agregado y las estrategias gerenciales para posicionarse en mercados nacionales e internacionales. Concluyendo que las empresas les permiten integrar y obtener beneficios en conjunto como estrategia para hacerse competitivas en una economía de competencia global.

Salazar (2017) en su presente tesis titulada “Estrategia competitiva para incrementar las ventas de artículos de regalo y decoración de lana de ovino de la asociación de artesanos productores agropecuarios – APAGROP de la universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en Lambayeque, frente a las nuevas tendencias del mercado” tiene como objetivo general brindar aportes concretos para todos los agentes relacionados con el sector, pensando de modo primordial en los mismos artesanos, como fuente y raíz generadora de este importante gremio de la región Piura. Es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional; Que han permitido concluir en lineamientos estratégicos concretos y específicos que aterrizan en indicadores y metas concretas medibles -año a año a partir del año 2014 como puede apreciarse en el último capítulo de la presente tesis. Podemos resumir que para sacar adelante el sector y hacerlo más competitivo y fuerte con miras a la exportación se hace necesario seguir unas pautas claves, basadas en una serie de principios y valores que deben ser las guías o parámetros sobre los que debe fundamentarse su desarrollo

y estas son: liderazgo, competitividad, asociatividad, capacitación, tecnología y financiamiento; sobre la base de estos ejes es que se ha elaborado los lineamientos estratégicos del sector, los mismos que pueden observarse en detalle en el presente estudio de investigación y que, de socializarse con los agentes de interés del sector, puede ser de gran aporte en la medida que -quien lidere el gremio- pueda llevar a cabo las estrategias que recomienda este estudio.

Águila (2015) en su tesis “Análisis de las exportaciones de Artesanías de la Región Loreto, periodo: 2009–2013” de la Universidad Nacional de la Amazonia, en el Perú; indican que el Perú es un país de conocida tradición artesanal desde sus primeros años, los primeros productos llevados a España fueron tejidos de vicuña y piezas de orfebrería (vestidos, vajillas, calzados, mobiliarios, etc.), teniendo como objetivo general analizar el nivel de exportaciones de artesanías de Loreto en el periodo 2009 - 2013. Los productos que se elaboraron mostraron las habilidades de los artesanos peruanos, es así que desde el incario la artesanía peruana mantenía un sello de manufactura nacional, en el Perú, la oferta artesanal es amplia y varía por regiones culturales, de acuerdo al material que utilizan en la fabricación del producto, de modo que existe una gran producción artesanal en nuestro país, pero no todas ellas son susceptibles de ser exportada. Los productos artesanales de la amazonia se caracterizan por la utilización de diferentes texturas de fibras vegetales, semillas, escamas de pescados, trozos de árboles, arcillas, resinas de corteza, etc. Que son extraídas de las entrañas de la selva para la confección de sus productos. El poblador amazónico al contar con una gran variedad de presentaciones en tamaño, forma, utilidad y diseño de las artesanías puede acercarse a las condiciones exigentes del mercado internacional. Las artesanías se pueden concluir como el segmento de

mercado donde los consumidores que buscan variedad, originalidad, no pueden aceptar fácilmente una versión estandarizada del producto y tienden a la exclusividad y a la distinción que se logra cuando los productos son únicos y por lo tanto los consumidores que prefieren productos artesanales tienden a pagar un precio elevado por ellos". Entonces es de suponer que el cambio tecnológico está entre las acciones más prominentes, que los artesanos deben realizar para enfrentar los embates de la competencia.

Juárez (2017) en su investigación "Caracterización de Capacitación y Competitividad en las MYPE rubro joyería, del centro de Catacaos, Piura, año 2017", en la Universidad Uladech Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú que tiene como objetivo general: Determinar qué características tiene la capacitación y competitividad en las MYPE comerciales, rubro joyería del centro de Catacaos-Piura año 2018. Para esta investigación se empleó la metodología de tipo cuantitativo del nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, como lo indica se evaluó las características de las variables a estudiar que son capacitación y Competitividad. Según la investigación no se identificó los tipos de capacitación en las MYPE, rubro joyería del centro de Catacaos-Piura debido al bajo nivel de capacitación que estas reciben. No se conoce el proceso de capacitación en las MYPE, rubro joyería del centro de Catacaos, Piura. Ya que es muy bajo el porcentaje de las que reciben capacitación. Se concluyó que las MYPE rubro joyería del centro de Catacaos-Piura identificaron los siguientes niveles de competitividad de organizada e individual, también que se deben describen los siguientes factores de competitividad calidad del producto, calidad de servicio e imagen.

Pilares (2016) en su investigación “Análisis de la Competitividad en las Exportaciones de Artesanías de la Región Cusco, Periodo: 2012 – 2016”, de la Universidad Peruana Austral del Cusco, en Cusco, Perú, considerando que nuestra región Cusco exhibe una gran variedad de productos importante para su exportación de los sectores de minería, agricultura y manufactura, liderados por la producción de cobre y concentrados, de cobre refinado, café sin descafeinar tostado y/o sin tostar, maíz, achiote y otros productos no tradicionales. Teniendo como objetivo general Analizar el nivel de exportaciones de artesanías de la región de Cusco en el periodo 2012-2016, con el fin de mejorar sus condiciones de vida así desarrollar producción en nuestra región. Dicha investigación se concluye en que las empresas exportadoras fueron muy escasas por una serie de limitaciones que requieren una pronta solución, y por tanto se recomienda a los empresarios artesanales tomar mucha más importancia al mercado internacional donde pagan más que el mercado nacional, se debe ver como una buena alternativa para incrementar sus ingresos. Para ello deben aprovechar la experiencia y disponibilidad de la agencia de promoción de exportaciones que es PROMPERU, para incursionar en el negocio de exportación.

Suarez (2017) Estrategia competitiva para incrementar las ventas de artículos de regalo y decoración de lana de ovino de la asociación de artesanos productores agropecuarios – APAGROP, Lambayeque – 2017, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en Lambayeque, Perú, tiene como objetivo general elaborar una propuesta de estrategia competitiva para incrementar las ventas de los artículos de regalo y decoración de lana de ovino de la asociación de artesanos Apagrop. El estudio de tipo cuantitativo, utilizó como instrumentos entrevistas y encuestas que se aplicaron a los sujetos participantes, y diario de campo, donde se evidenció la

realidad observada en el lugar donde se realizó el estudio. Se pudo concluir que los resultados de la presente investigación han permitido demostrar que las estrategias competitivas genéricas (enfoque o de segmentación) mejora el posicionamiento y ventas de la asociación APAGROP considerando su aplicación en un corto y mediano plazo dentro del mercado de Lambayeque.

2.1.2 Variable Gestión de calidad

Vidal (2014) en su tesis sobre: “Propuestas estratégicas de marketing para la exportación de artesanías de cerámica de Ayacucho hacia Nueva York – Estados Unidos de América”, trabajo presentado para optar el título profesional en Administración de Negocios Internacionales en la Universidad San Martín de Porres, cuyo objetivo fue proponer estrategias de marketing para maximizar la exportación de artesanías de cerámica de Ayacucho hacia Nueva York – Estados Unidos de América. Y concluyó que las exportaciones de artesanía de cerámica de Ayacucho se maximizarán mediante la implementación de estrategias de marketing, promover una asociación de artesanos de cerámica de Ayacucho, apoyo constante del gobierno Peruano, capacitación hacia los artesanos y MYPES exportadoras de artesanías de cerámica.

Pasapera (2015) en su tesis sobre: “Artesanía y su influencia en el desarrollo sostenible de los artesanos del caserío de Arbolsol en el distrito de Mórrope“, trabajo presentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la artesanía en el desarrollo sostenible de los artesanos de algodón nativo del caserío de Arbolsol en el distrito de Mórrope y concluyó que el 51% de los artesanos

manifestaron que siempre generan sostenibilidad, debido al uso del algodón nativo para fabricar artesanías, las cuales comercializan para generar ingresos económicos, dichas artesanías se elaboraron con avances tecnológicos desarrollados por el CITE - Sipan en sus asociaciones artesanales manteniendo un equilibrio ecológico; sin embargo el 31% determinó que nunca genera sostenibilidad en ninguno de las formas antes mencionadas y el 18% a veces genera sostenibilidad en su comunidad, teniendo en cuenta los criterios descritos.

Quiñones (2017) en su investigación “Plan de gestión de calidad y Marketing para la participación de una Asociación de Artesanos Nacionales en Ferias Internacionales, 2016”. De la Universidad Wiener, Ubicado en la Ciudad de Lima, Perú. Teniendo como objetivo general establecer estrategias de marketing para incentivar la participación de artesanos nacionales en ferias de otros países en donde puedan participar al menos el 30% de artesanos de esta asociación por año, asimismo, incrementar las ventas y detectar productos novedosos para el mercado internacional. Para ello, se realizó un tipo de investigación proyectiva con diseño no experimental en un enfoque holística mixto (cuanti-cualitativo) la cual ayuda a recopilar información amplia a través de instrumentos como entrevistas personales y encuestas, asimismo, se elaboraron triangulaciones en donde se relaciona información obtenida en campo con el objetivo de acoplar diferentes perspectivas. Por lo que se concluye a través de los resultados obtenidos, las estrategias empleadas fueron fomentadas a los artesanos para que estén en la capacidad de difundir la artesanía haciendo uso de las estrategias de marketing, un elemento importante para poder exponer sus productos. Asimismo, se mostraron otros elementos importantes como es la innovación en la organización ya que se debe reestructurar ciertas áreas

en la organización que no están funcionando de manera idónea, benchmarking porque es importante recopilar diferentes formas de trabajar de otras asociaciones de artesanos en el mundo que tienen éxito.

Purizaca (2015) realizó una investigación titulada “La gestión de calidad y su relación con la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro talleres de confecciones textiles ubicados en el mercado de Piura año 2015”, teniendo como objetivo general determinar la relación de las Mype en el rubro talleres textiles, que se presentó en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Piura (Piura), empleó la metodología descriptiva y llegó a las siguientes conclusiones, el 67% de las microempresas son lideradas por el género femenino; el 33.3% tienen secundaria completa, el 17 % tienen estudios universitarios, que tienen una edad comprendida entre 48 y 58 años de edad; el 40% tiene más de seis años en el negocio, tienen RUC y que cuentan entre 1 y 3 trabajadores en un 60%, también un 17 % con frecuencia introduce mejora en sus productos, la totalidad no cuenta con una certificación ISSO, el 46% no utiliza herramientas de planificación, el 66% casi nunca comunican la visión, la misión. y el 60% respondió que la gestión de calidad si tiene relación con la competitividad, en conclusión, la gestión de calidad si tiene relación con la competitividad en los talleres de confecciones textiles ubicadas en el mercado central de Piura. El tipo de investigación se identificó como descriptivo y el diseño se definió como no experimental, transeccional de campo. La población estuvo conformada por 56 unidades informantes y fue de tipo censal.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de frecuencia con preguntas de respuestas cerradas. Como conclusión se verificó que la gestión de calidad es frecuentemente aplicada en los procesos

académicos de las universidades privadas, por lo que se recomienda aumentar el compromiso hacia la aplicación de gestión de calidad en dichos procesos para garantizar la satisfacción del cliente así como la productividad y efectividad de las organizaciones.

Valderrama (2014) en su tesis “Gestión de la Calidad y Competitividad de las MYPES del Sector Comercio-Rubro Artesanía de cerámica del Distrito El Porvenir, Año 2014”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú, El tipo de investigación fue Descriptivo y el diseño, No experimental, de Campo. El Universo de la investigación estuvo conformado por las Mypes de este sector cuya Población la constituyen las mediciones de calidad basadas en los ocho principios de calidad de la Norma ISO 9000. En donde obtuvimos como conclusión que en estas empresas no existe un enfoque claramente orientado hacia el cliente, aunque cuentan con un liderazgo definido, la participación del personal en sus procesos ha sido baja y en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido. Por lo tanto Podemos concluir según las encuestas que la edad por género de los representantes y dirigentes de las microempresas de calzado del distrito el Porvenir, contamos que entre la edad promedio de los representantes de las MYPES está entre 50-60 años, lo que nos indica que son personas completamente maduras con un grado de instrucción básico.

Aguinaga (2017) realizó en su investigación titulada ““Estrategias de distribución en la Gestión de Calidad artesanía san mateo dirigido al mercado de Lima Metropolitana”, de la Universidad Agraria La Molina en Lima ”.ésta investigación contribuyendo como objetivo general difundir la cultura del distrito San Mateo para lograr posicionamiento en el mercado de artesanías, ser competitivos y aportar conocimientos necesarios a las artesanas del distrito de San Mateo , MYPES y demás empresas de comercialización del sector artesanía a nivel nacional con el fin de obtener resultados óptimos. La investigación fue de tipo descriptiva, transversal, aplicada, llevándose a cabo en dos fases una documental y otra de campo, siendo un diseño no experimental. La población estuvo constituida por 10 empresas con una muestra no probabilística de 20 personas gerentes y supervisores del área de calidad de las empresas contratistas petroleras de la Costa Oriental del Lago. Llegando a la conclusión de esta investigación fue el diseño de un proceso de auditoría interna, basado en las normas Covenin-ISO, como modelo efectivo para llevar a cabo las revisiones periódicas de los diferentes procedimientos, registros, métodos de trabajo en las empresas contratistas, lo que les permitiría orientarse hacia la mejora continua eliminando las no conformidades con acciones correctivas y preventivas. Así mismo se dice que esta investigación es la técnica de muestreo utilizada, la cual se aplicaría al mismo.

Ventura (2017) en su tesis para optar el grado académico “Caracterización de la Formalización y Gestión de calidad de las MYPES del rubro artesanales del distrito de Monsefú, 2016”; de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, En Chiclayo, Perú. Dicha Ciudad es una gran atracción turística por su tradicional feria cultural denominada Fexticum, del cual se realizan ferias artesanales que se celebran

todos los años el 28 de julio de cada año. Desde 1973, este acontecimiento reúne durante las fiestas patrias peruanas lo mejor de la cultura y tradición. Según cuentan dicen que es una fiesta popular tiene como fundador al profesor Don Limberg Chero ballena, quien tuvo la iniciativa y el logro de transformarla en el límite vivo, esta fiesta que cuenta con gran participación de todo el pueblo y de otras ciudades.

La presente investigación se justifica de manera teórica porque el 51% de los artesanos manifestaron que siempre generan sostenibilidad, debido al uso del algodón nativo para fabricar artesanías, las cuales comercializan para generar ingresos económicos, dichas artesanías se elaboraron con avances tecnológicos desarrollados por el CITE -Sipán en sus asociaciones artesanales manteniendo un equilibrio ecológico (Neira Suarez & Pasapera Ramirez, 2015). Concluyendo que debe existir apoyo constante del gobierno Peruano, capacitación hacia los artesanos y MYPES exportadoras de artesanías de cerámica. (Vidal, 2015)

Ching (2017) en su tesis *La Gestión de Calidad como herramienta en la Administración de las Mypes comercializadoras de Artesanía del Distrito de Huanchaco, Año 2016*”; realizado en la Universidad Católica Loas Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Como objetivo general describir la “Gestión de calidad como herramienta en la administración de las MYPES comercializadoras de artesanía del distrito de Huanchaco, año 2016.” Para su desarrollo el tipo de investigación transaccional, no experimental. Se obtuvo una muestra de 104 artesanos, del cual se consideró una población dirigida de 48 artesanos. A quienes se aplicaron un cuestionario de 12 preguntas cerradas por medio de una encuesta a los representantes, se obtuvo como resultado final que el 75% de artesanos no aplican gestión de calidad, el 63% artesanos cree que la gestión de calidad contribuye a

mejorar al rendimiento del negocio, el 63% nos dice que la razón de no utilizar las técnicas de gestión de calidad es la falta de recursos, el 79% tienen conocimiento de las normas ISO, el 58% si actualizan sus productos según el gusto y preferencia de sus clientes, el 75% no viene aplicando ninguna etapa del proceso administrativo, el 75% no aplica como parte de la administración de su empresa técnicas de gestión de calidad. Se concluye que, las micro y pequeñas empresas deben gestionar y promover junto a las autoridades competentes del distrito de Huanchaco mayor capacitación y orientación sobre las técnicas de gestión de calidad, como innovar nuevos productos; de esta manera tener nuevas ideas para ser adopta por los artesanos y plasmarlo en sus productos y tenga mayor aceptación con el público nacional e internacional.

Salinas (2014) en su tesis para optar el grado magister en educación “la calidad de la gestión pedagógica y su relación con la práctica docente en el nivel secundaria de la institución; en la ciudad de Lima, Es una investigación de tipo básico, en razón que sus resultados enriquecen el conocimiento científico teórico; es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, debido a que establece relación entre dos variables: calidad de la Gestión pedagógica y la práctica docente en el nivel secundaria. En la presente investigación se concluyó existe una relación significativa entre la calidad de la gestión pedagógica con la práctica docente, De allí que se deba revisar la implementación de la programación de la calidad del servicio ya que es vital para poder mantenerse y competir en el mercado.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable Competitividad

- **Roldan (2017)** señala la competitividad como capacidad que tiene toda persona u organización lo que permite desarrollar ventajas competitivas. La competitividad significa ofrecer productos o servicios de muy buena calidad con el fin de satisfacer la necesidad del cliente.
- **Gómez (2015)** Para este autor la competitividad conlleva a las características que tiene un producto o servicio, midiendo el crecimiento de los países para generar bienestar a la población mediante sus productos.

a) Factores de la competitividad para la creación de la ventaja competitiva

- Factores internos

Por otro lado, siguiendo a Guerras y Navas (2015) desde un punto de vista interno, se deben tener en cuenta que para crear una ventaja competitiva acerca de los recursos, capacidades y alternativas novedosas.

- Recursos: son activos que tiene la empresa para lograr una ventaja competitiva, de tal manera que estos permitan crear o generar ingresos a la Empresa.
- Capacidades: es considerado como la forma de hacer que una empresa cumpla con las responsabilidades logrando y potencializando la ventaja competitiva plasmada.

- Alternativas novedosas: son las opciones ante situaciones diferentes con la posibilidad de hacer una buena selección, optando por escoger siempre la mejor y la más correcta.

- **Factores externos**

La creación puede estar afiliada a factores externos o internos. En cuanto a los factores externos son aquellos que la empresa no conoce, tiene que examinar su entorno, así como descubrir sus amenazas y oportunidades. Según Guerras y Navas (2015), estos factores externos no se darían si existiera competencia perfecta en los mercados pues no existiría ninguna razón para la creación de una ventaja competitiva. Al utilizar estos factores hará que la empresa emplee las oportunidades que se le ofrecen. En este sentido, las compañías deberían de averiguar los tres ámbitos: el entorno en que opera, el ambiente nacional o del país y el macro ambiente incluyendo factores económicos, sociales, tecnológicos, etc. (Hill y Jones, 2012)

b) Estrategias competitivas

1. Liderazgo en costos:

Se define como la particularidad que posee una organización que la distingue de las demás, puede ser difícil de igualar y de mantener ante la competencia, esta estrategia varía según la situación del mercado. En un mercado tan variable es difícil de mantener durante largo tiempo; por ello, una organización siempre debe estar en señal y ser lo suficientemente ágil para encontrar ventajas que la distingan de las demás. Puede manifestarse de diversas formas, ya sea por su buena imagen, una ubicación privilegiada o un precio menor al de sus rivales. Es importante saber que

no significa ser diferente a las demás, sino debe ser mejor, pues una ventaja no percibida o no valorada por los clientes no constituye ser realmente una ventaja sobre la competencia. (Arellano, 2017)

2. Diferenciación

Una empresa tiene una ventaja competitiva en diferenciación cuando ofrece productos diferentes e innovadores con una característica especial que hace que el cliente lo perciba como único, como indican Guerras y Navas (2015). Consiste también en plasmar más valor al de la competencia haciendo que el cliente lo vea de forma positiva y esté dispuesto a pagar un precio único y superior al otro. Esta puede ser muy compleja para las compañías debido a que la percepción no es igual para todos los individuos, basada en sus deseos y necesidades.

El hecho que la compañía opte por diferenciarse va crear obstáculos de entrada, así mismo una mejor posición frente a los proveedores, clientes y productos sustitutivos. Por otro lado, en ocasiones productos o servicios similares son recaudados como distintos necesario a la confianza o aceptación que los consumidores tienen en ciertas marcas aunque su precio sea mayor. (Guerras y Navas, 2015)

3. Estrategia de enfoque o de nicho de mercado.

Esta estrategia está centrada en una parte del mercado total. La base de un enfoque de nicho de mercado es el Costo más bajo que los competidores pueden ofrecer al mercado. Es la habilidad para ofrecer a los del nicho algo que ellos consideran precio accesible.

Las estrategias de enfoque son eficaces cuando los consumidores tienen preferencia o necesidades distintivas, y cuando las empresas rivales no intentan especializarse en el mismo segmento de mercado. (Guerras y Navas, 2015)

2.2.2 Variable Gestión de Calidad

Según la Norma ISO 9001 (2015) considera el sistema de control de calidad de las organizaciones como aquello que reúne a representantes de diversos países para desarrollar diferentes áreas de actuación, estas normas dice que la calidad debe cumplir con requisitos que genere expectativas donde el cliente este seguro que su producto o servicio es de óptima calidad

a) Beneficios de la Gestión de Calidad

Bañeras (2015) indica que la gestión empresarial es parte del desarrollo económico, por ello permite planificar procesos y mecanismos para la mejora de los mismos. Una de las ventajas de contar con un sistema de gestión de calidad es la disminución de costos a los procesos y productos, también permite competir y permanecer a largo tiempo en el mercado, mejorando la imagen de la organización, ayudando a optimizar la satisfacción de los clientes.

- Aumentar la satisfacción de los clientes

Permite que la empresa logre un número de clientes ya establecidos como también desarrollar factores fijos como la atención el precio del producto y la forma de entrega.

- Reducir variabilidad en los procesos

Esto no se debe repetir en el proceso de un producto porque puede afectar a la empresa directamente y por consiguiente al cliente le disgustará.

- Reducir costes y desperdicios

Con la gestión de calidad permite reducir costes ya que teniendo costos elevados y no muy necesarios la empresa gastaría más de lo debido, así como también la mal utilización de los recursos, esto se da actualmente en la mayoría de empresas.

- Mayor rentabilidad

Con la gestión permite a la empresa de tener la capacidad de poder generar mejores rendimientos de rentabilidad.

b) Elementos principales de la Calidad

Es importante que una empresa tenga en claro el trabajo en equipo porque va a permitir mejorar los procesos en las áreas, teniendo mejor relación con los trabajadores, y definir todo relacionado a la empresa.

El hacer del uso de las tecnologías permite a la empresa obtener mayor habilidad para establecer en el mercado, muchas de ellas lo usan y simplemente el cliente se sentirá conforme y a la vez estará informado de todo las novedades que puede tener su producto favorito o marca favorita.

Al momento que la empresa disminuya sus precios a sus productos esta no tiene que ser de baja calidad al contrario debe ser igual o mejor que el de la competencia. Esto permite a esta empresa posicionarse en el mercado donde existen

diferentes empresas existentes, después que consiga la mayor demanda el precio podría asimilar el mismo pero habrían nuevos cambios y nuevas formas de comprar el producto.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) son los pasos que se llevan a cada grupo de elementos que lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. Por se puede que un Sistema de gestión de la calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan para lograr la calidad. Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad son los siguientes:

1. Tecnología
2. Participación de personal.

- La tecnología son aquellas técnicas permiten a la organización trazar logros, metas que se ha planteado, reduciendo gastos que se realizaran en el proceso para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (equipos, infraestructura, dinero, etc.)

- La participación del personal son aquellas actividades que va a realizar los trabajadores dentro de la organización con la finalidad de mejorar el posicionamiento y contribuir al bienestar de la MYPE, también permite aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la organización y la excelencia de la calidad. Cuando los miembros de la organización toman la iniciativa en su tarea, esto permitirá que generen y transmitan nuevas buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el

análisis de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización. (Sánchez, 2017)

III. HIPÓTESIS

La presente investigación es de tipo descriptiva no tiene hipótesis, ya que esta investigación busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Se formula hipótesis cuando la investigación requiere probar una suposición, y no solo mostrar los rasgos característicos de una determinada situación. (Hernández, 2016)

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

La presente investigación se utilizará el diseño no experimental; porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto (Navarro, 2015)

4.2. Nivel

Es de nivel descriptivo porque servirá para deducir un bien o circunstancia que se está presentando; busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. De corte transversal porque logran medir a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal Álvarez (2015). Es decir permite estimar la magnitud y características de las variables en momento determinado, solo se observa las variables mas no manipulará. Los datos obtenidos reflejarán el comportamiento de las variables en estudio: Competitividad y Gestión de Calidad en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura, año 2017

4.3 Tipo

Es de tipo cuantitativa porque examinará los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística. Para que exista metodología cuantitativa deber haber claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber dónde exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos. (Rodea, 2015)

4.4 Población y muestra

La Población de la investigación está conformada por el personal de 8 Mype del sector servicio, rubro artesanías, ubicados en el centro de la Ciudad de Catacaos, por lo tanto es una población infinita ya que se estudiara las variables Competitividad y Gestión de Calidad para los clientes.

4.4.1 Cuadro N° 01

Relación de MYPE

N°	NOMBRE DE LA MYPE	RUC	DIRECCION
01	Jamxi Artesanías	10436493300	Jr. San Sebastián N°135-Catacaos
02	Artesanías Marianita	10455772100	Jr. San Sebastián con Jr. Loreto N° 139
03	Artesanías Kerem	10475004448	Jr. San Sebastián con Jr. Loreto
04	Artesanías y Joyería P & Y	10437265220	Jr. San Sebastián N°134Catacaos
05	Artesanías Danielito	10036981429	Jr. San Sebastián N°132
06	Artesanías Emalu	10460410730	Jr. San Sebastián N° 130
07	Artesanías Angie	10028642372	Jr. San Sebastián N° 133
08	Elizabeth Flores viuda de Rodríguez	10415712346	Jr. San Sebastián N°131

Elaboración propia

Población infinita: según Sampieri (2014) nos determina la fórmula de la población infinita siendo lo siguiente:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{E^2}$$

Dónde:

q = Riesgo o nivel de significancia = 50% = 0.50

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

p = Probabilidad = 50% = 0.50

Error permitido = 5% = 0.05

Solución

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2}$$

n= 384 Clientes

4.5 Criterios de inclusión y exclusión

Para las variable competitividad y Gestión de Calidad, la población está constituida por el cliente de las MYPE rubro Artesanías en Catacaos, Piura año 2017, la información de dichas variables se obtendrá a través de la información que nos proporcionarán los clientes cuya población es infinita con las siguientes características:

Criterio de inclusión

- Empresarios de las MYPE del rubro Artesanías, ubicado en el Distrito de Catacaos, Piura.
- Persona que acepta participar en dicho estudio de investigación.
- Tener el tiempo suficiente en la MYPE (1 año).
- Que tenga el conocimiento adquirido de la MYPE.
- Personas mayores de 18 años hasta 70 años.

Criterio de exclusión

- Personas (empresarios) que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información de dichas variables de estudio:
Competitividad y Gestión de Calidad
- Propietarios que no tienen el tiempo disponible.

Dentro de las características del consumidor tenemos que los clientes que más asisten a las tiendas artesanales, son en mayor porcentaje las familias, los jóvenes estudiantes, jóvenes entre 20 años a más que tienen la necesidad de asistir a comprar cualquier tipo de cerámica, textilera, juguetes en general u otros accesorios sitio, ya sea porque quieren dar un obsequio, adornar sus hogares, etc. La mayoría de los clientes son personas que trabajan entre ellos varones y mujeres entre 20a 70 años.

4.6 Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Preguntas	Definición de Operacionalización	Escala	Fuente
Competividad	<p>Roldan (2017) señala la competitividad como capacidades que tiene toda persona u organización permitiéndole desarrollar ventajas competitivas. La competitividad significa ofrecer productos o servicios de muy buena calidad con el fin de satisfacer la necesidad del cliente.</p>	Factores Internos	Capacidades	¿Considera que el producto satisface sus necesidades?	<p>La dimensión operacional Factores internos se medirá con sus indicadores capacidades, recursos y alternativas novedosas con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.</p>	Nominal	Clientes
			Recursos	¿Cree usted que la atención al cliente es la correcta?		Nominal	
			Alternativas novedosas	¿Considere que el servicio ofrecido es rápido?		Nominal	
		Estrategias Competitivas	Liderazgo en costo	¿Considera que la empresa tiene Costos adecuados a la competencia?	<p>La dimensión operacional Estrategias competitivas se medirá con sus indicador liderazgo en costo, diferenciación y nicho de mercado con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario</p>	Nominal	
			Diferenciación	¿Considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto?		Ordinal	
				¿Los productos ofrecidos mantienen características que la diferencia de la competencia?			
			Enfoque o nicho de mercado	¿Usted cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores?		Nominal	

Gestión de Calidad	ISO 9001 (2015) considera como aquello que reúne a representantes de diversos países para generar expectativas donde el cliente este seguro que su producto o servicio es de óptima calidad.	Beneficios	Satisfacción del cliente	¿Considera que la cantidad de personal con la que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?	La dimensión operacional beneficios se medirá con sus indicadores; satisfacción del cliente, variabilidad en procesos, reducción de costos y rentabilidad con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.	Nominal
			Variabilidad en procesos	¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es óptima calidad?		Nominal
			Reducción de costos	¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal?		Nominal
			Rentabilidad	¿Considera que las productos que brinda la empresa mantienen Precios accesibles?		Nominal
		Elementos	Tecnología	¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?	La dimensión operacional acciones de calidad se medirá con sus indicadores “tecnología y participación del personal” con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario	Nominal
			Participación del personal	¿los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno		Nominal
				¿Cree usted que la gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa?		Nominal

Elaboración propia

4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para León (2016) la encuesta se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las Variables de estudio y su frecuencia. Para Martínez (2017) destaca que el cuestionario solamente es un instrumento, una herramienta para recolectar datos con la finalidad de utilizarlos en una investigación. Primero debemos tener claro que tipo de investigación queremos realizar, para entonces determinar si nos resulta útil aplicar el cuestionario.

El cuestionario utilizo un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Se utilizó 12 personas encuestadoras, cada una de ellas tuvo que encuestar a 32 personas, así mismo la aplicación de la encuesta se hizo en horarios partidos 2 horas en la mañana y 2 por la tarde, por 1 hora se aplicó 8 encuestas y por las 4 horas 32 encuestas por cada miembro encuestador, dicho instrumento fue validado por tres expertos profesionales en Administración y colegiados. Dicho instrumento se presenta en el anexo, cuyas escalas son nominales, ordinales.

4.8 Plan de análisis

En la presente investigación se hará todo un análisis descriptivo, a través de un cuestionario aplicado a los clientes en el rubro Artesanías en Catacaos, Piura, año 2017. Para ello se hará uso del Programa Excel de Microsoft, debido a que la investigación es descriptiva se hará uso de estadística descriptiva, así se calculara la frecuencia, porcentaje. Los datos serán presentados en tablas y/o gráficos, que nos permitirá dar respuesta a las preguntas de la investigación.

4.9 Tabla 2 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Caracterización de la Competitividad y la Gestión de calidad en el Rubro Artesanías en Catacaos, Piura año 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las características de la Competitividad y la Gestión de calidad en el rubro artesanías en Catacaos, Piura año 2017?.</p>	<p>General: Determinar las características de la competitividad y la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017</p> <p>a) Identificar los factores internos para lograr una ventaja competitiva generando mayor satisfacción en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017</p> <p>b) Determinar las estrategias competitivas en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017</p> <p>c) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017</p> <p>d) Indicar los elementos principales de la calidad del producto y servicio brindado en el rubro artesanías en que realizan las empresas Catacaos, Piura año 2017.</p>	<p>La presente Investigación es de tipo Cuantitativa no tiene hipótesis, ya que esta investigación busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Sampieri 2016).</p>	<p>Competitividad</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Muestra: Está conformada por 384 clientes de las MYPES Artesanías, Catacaos, Piura 2017.</p>

Elaboración propia.

4.10 Principios éticos

La presente investigación se realizó respetando: La propiedad intelectual, los resultados no se han manipulado ni alteraron para el beneficio del investigador y se ha juzgado con imparcialidad. Además se respetaron los derechos del autor.

Esta investigación se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente. (Zan, 2016)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados y tablas

O1: Identificar los factores internos para lograr una ventaja competitiva generando mayor satisfacción en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Tabla 3

¿Considera que el producto (bolsos, carteras, cerámica, etc.) satisface sus necesidades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	288	75%
No	96	25%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el Rubro artesanías de Catacaos, Piura Año 2017.

Elaboración: Propia

Satisfacción de las Necesidades

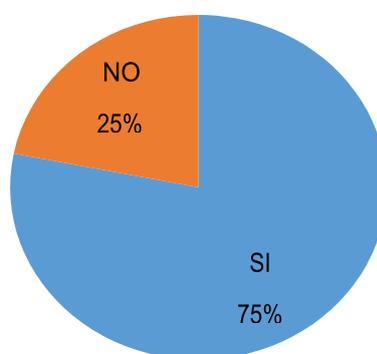


Figura N° 01 Diagrama circular que representa la “satisfacción de las necesidades”

Interpretación: En la Tabla N° 03 y Figura N° 01 denominada ¿Considera que el producto (bolsos, carteras, cerámica, etc.) satisface sus necesidades?, el 75% de los encuestados en este caso clientes “si” satisfacen sus necesidades con los productos que compran en las Mype y el 25 % la minoría nos muestran que no satisfacen sus necesidades lo que representa 21 personas.

Tabla 4
¿La atención al cliente es la correcta?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	180	7.81%
Muy buena	120	31.25%
Buena	50	13.02%
Aceptada	30	46.88%
deficiente	4	1.04%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanía de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia

Atención al cliente



Figura N° 02 Diagrama circular que representa la atención al cliente.

Interpretación: En la Tabla N° 04 y Figura N° 02 denominada ¿La atención al cliente es la correcta?, la mayoría de clientes resalta que la Mype se destaca por el servicio de Excelente lo que representa un 7.81% de 180 personas. Por lo tanto los demás indicadores son de 31.25% muy buena, el 13.02 % buena con 13.02%, y aceptable un 46.88% y por ultimo deficiente un 1.04%.

Tabla 5
El tiempo que demora es:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
20 minutos	75	19.53%
15 minutos	150	39.06%
10 minutos	85	22.14%
5 minutos	30	7.81%
1 minutos	44	11.46%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanía de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia

Tiempo de demora

■ 20MIN ■ 15 MIN ■ 10 MIN ■ 5MIN ■ 1 MIN

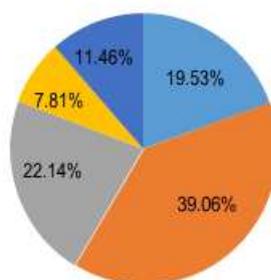


Figura N° 03 Diagrama circular que representa la “Demora en la Atención”

Interpretación: En la Tabla N° 05 y Figura N° 03 denominada “El tiempo que demora es el 19.53% Precisa que la atención en la Mype de 20 minutos y la minoría destaca que la atención es de 5 minutos lo que representa un 7.81%.

O2: Determinar las estrategias competitivas en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Tabla 6
¿La empresa tiene costos adecuados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	140	36.46%
Casi siempre	110	28.65%
Mucho	80	20.83%
Poco	24	6.25%
Nada	30	7.81%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017.

Elaboración: Propia

Costos adecuados

■ SIEMPRE ■ CASI SIEMPRE ■ MUCHO ■ POCO ■ NADA

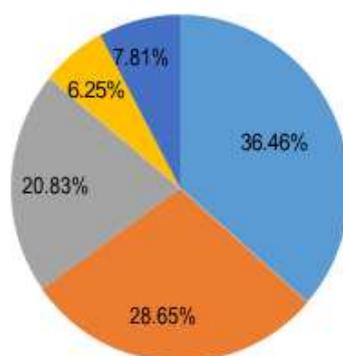


Figura N° 04 Diagrama circular que representa la “costos adecuados”

Interpretación: En la Tabla N° 06 y Figura N° 04 denominada ¿La empresa tiene costos adecuados?, la mayoría de encuestados resalta que la Mype siempre cuenta con modelos innovadores sobre sus productos lo que representa un 36.46% de 140 personas y solo un 7.81% demuestran que la Empresa no presenta modelos innovadores representado por 30 personas.

Tabla 7

¿Considera que la empresa utiliza Materiales de reciclaje para elaborar algún producto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	204	53.13%
No	180	46.87%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia

Materiales de Reciclaje

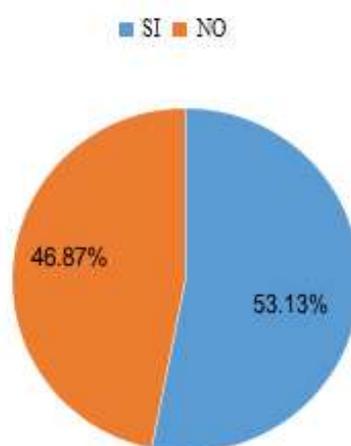


Figura N° 05 Diagrama circular que representa los “Materiales de Reciclaje”

Interpretación: En la Tabla N° 07 y Figura N° 05 denominada “¿considera que la empresa utiliza Materiales de reciclaje para elaborar algún producto?”, la mayoría de encuestados destaca que la Mype si confecciona sus productos utilizando materiales de reciclaje lo que representa un 53.13% con un total de 204 personas y la minoría es de 46.87% lo que representa 180 personas.

Tabla 8
Los productos ofrecidos se caracterizan por:

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	200	52.08%
Innovación	50	13.02%
Precio	42	10.94%
Valor agregado	50	13.02%
Diseño	42	10.94%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura, Año 2017

Elaboración: Propia

Características del Producto



Figura N° 06 Gráfico circular que representa las “Características del Producto”

Interpretación: En la Tabla N° 08 y Figura N° 06 denominada “características del producto” la mayoría de encuestados compra los productos en las Mype por su calidad lo que representa un 52.08% de 200 personas, las demás características según la decisión de compra se da por la innovación un 13.02%, precio un 10.94%, valor agregado un 13.02% y por ultimo tenemos el diseño lo que representa un 10.94%.

Tabla 9

¿Cree que la empresa busca el Bienestar de los consumidores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	285	74.22%
No	99	25.78%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia

Bienestar de los Consumidores

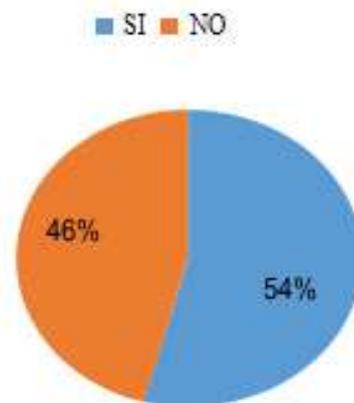


Figura N° 07 Diagrama circular que representa el “Bienestar de los Consumidores”

Interpretación: En la Tabla N° 9 y Figura N° 07 denominada “¿cree que la empresa busca el Bienestar de los consumidores?”, la mayoría de los encuestados precisa que si se preocupan por el bienestar de ellos lo que representa un 74.22% de 285 personas y su contraparte es de 99 personas lo que representa un 25.78%.

O3: Identificar los beneficios de la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Tabla 10

¿Considera que la cantidad que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	139	36.20%
No	245	63.80%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia.

Cantidad de Personal

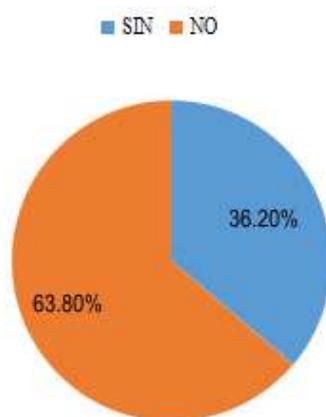


Figura N° 8 Diagrama circular que representa lo “Cantidad de Personal”

Interpretación: En la Tabla N° 10 y Figura N° 08 denominada “¿Piensa usted que la cantidad que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?,” según los encuestados señalan que la cantidad de personas no es la adecuada para la Mype lo que representa un 63.80% y la parte favorable es de 36.20% lo que representa 139 personas

Tabla 11
¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es de óptima calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	275	71.61%
No	109	28.39%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia

Calidad del Producto

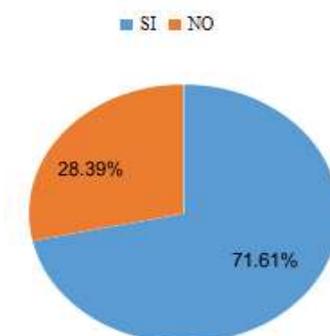


Figura N° 09 Diagrama circular que representa la “Calidad del Producto”

Interpretación: En la Tabla N° 11 y Figura N° 09 denomina “¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es de óptima calidad?” la mayoría de encuestados destaca que en la Mype ofrecen productos de buena calidad lo que representa un 71.61% de 275 personas y la minoría representa un 28.39% lo que representa 109 personas encuestadas.

Tabla 12

¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	280	72.92%
No	104	27.08%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia

Técnicas de rendimientosde Personal

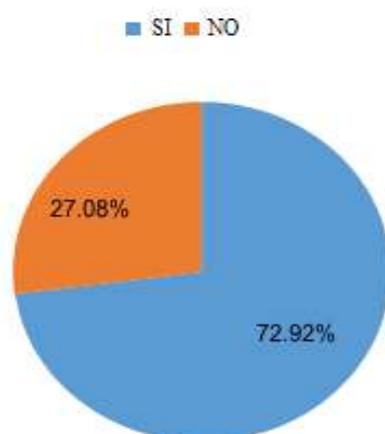


Figura N° 10 Diagrama circular que representa Las “Técnicas de rendimiento de Personal”

Interpretación: En la Tabla N° 12 y Figura N° 10 denominada “¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal?”, para los encuestados en este caso los clientes, la empresa si cuenta con técnicas de rendimiento representado por un 72.92% de 280 personas y para la contraparte es de 104 personas lo que representa un 27.08%.

Tabla 13
¿Considera que los productos que brinda la empresa mantienen Precios accesibles?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	280	72.92%
No	104	27.08%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia

Precios accesibles

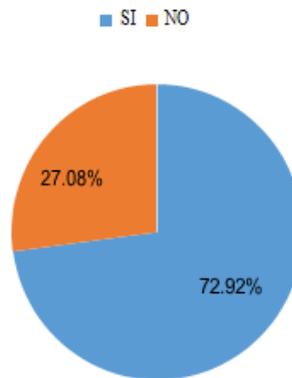


Figura N° 11 Diagrama circular que representa los “Precios Accesibles”

Interpretación: En la Tabla N° 13 y Figura N° 11 denominada “¿Considera que los productos que brinda la empresa mantienen Precios accesibles?”, la mayoría de encuestados precisa que los productos ofrecidos en las Mype si adecuan a su situación económica lo que representa un 72.92% de 280 personas encuestadas y la contraparte es de 104 personas lo que representa un 27.08%.

O.4 Indicar los elementos principales de la calidad del producto y servicio brindado en el rubro artesanías en que realizan las empresas Catacaos, Piura año 2017.

Tabla 14

¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	134	34.90%
No	250	65.10%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia

Utilización de Tecnología para sus Recursos Financieros

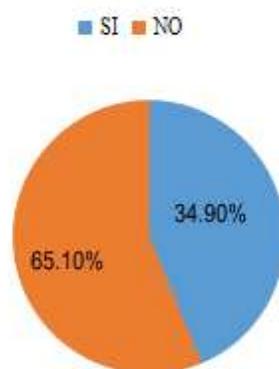


Figura N° 12 Diagrama circular que representa la “Utilización de Tecnología para sus recursos Financieros”

Interpretación: En la Tabla N° 14 y Figura N° 12 denomina “¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?” la mayoría de los encuestados destacan que la Mype “no” tiene tecnologías para sus recursos financieros lo que representa un 65.10% equivalente a 250 personas y el 34.90% dice que “si” lo que representa una minoría de 134 personas.

Tabla 15

¿Los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	250	65.10%
No	134	34.90%
Total	284	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017

Elaboración: Propia.

Participación en el entorno

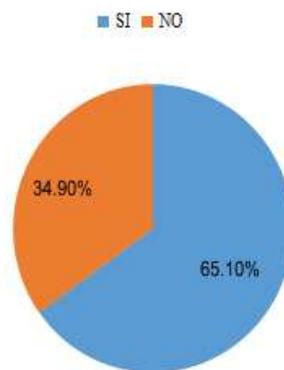


Figura N° 13 Diagrama circular que representa La “Participación en el entorno”

Interpretación: En la Tabla N° 15 y Figura N° 13 denominada “¿Los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno?”, la mayoría de encuestados destaca que si hay participación laboral entre trabajadores lo que se destaca que si hay participación activo y trabajo en equipo esto representa un 65.10% de 250 personas y la contraparte es de 34.90% de 134 personas.

Tabla 16
¿Cree usted que la gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	296	77.08%
No	88	22.92%
Total	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a 384 clientes en el rubro Artesanías de Catacaos, Piura año 2017.

Elaboración: Propia

Bienestar de la Empresa

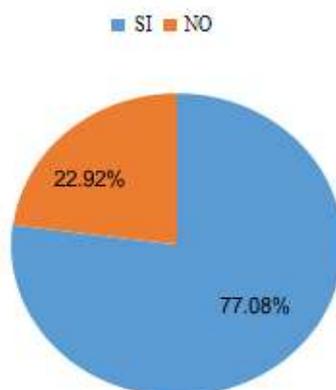


Figura N° 14 Diagrama circular que representa el “Bienestar de la empresa”

Interpretación: En la Tabla N° 16 y Figura N° 14 denominada “¿Cree usted que la gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa?”, en este caso la mayoría de encuestados destaca que la gestión de calidad si contribuye al bienestar lo que representa un 77.08% de los 296 personas y la contraparte es de 88 personas lo que representa un 22.92%.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Variable Competitividad

O1: Identificar los factores internos para lograr una ventaja competitiva generando mayor satisfacción en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017

En la tabla 3 denominada ¿Considera que el producto (bolsos, carteras, cerámica, etc.) satisface sus necesidades? se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 75% indicaron que si le satisfacen sus necesidades, lo que coincide con Nájera (2015) donde el expresa que para el cliente se sienta satisfecho debería cumplir con las necesidades de los clientes, requisito fundamental para que todo se lleve bien y sea rentable. Por lo otro lado Guerra y Navas (2015) indica que la competitividad y la complacencia del cliente influye mucho en las propiedades que tenga el producto o el servicio, de tal manera que genere bienestar en la población como también crecimiento en el país.

En la tabla 4 denominada ¿La atención al cliente es la correcta? se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, indicaron que la atención es de 46.88 % aceptada y un 1.04% es deficiente, por lo que coincide con Gonzales (2015), en el que detalla que toda empresa debe aplicar factores para el mejoramiento de la atención del servicio o producto ofrecido, teniendo una buena cultura de valores, por ello Guerra y Navas (2015) manifiesta que el servicio al cliente actualmente en las empresas deben manejar recursos enfocados al mejoramiento ante los cambios en el entornos organizacionales, de manera que estas sean valoradas por el cliente ante cualquier situación de competitividad, indicando que es importante crear cultura que promueva

la competitividad en las empresas, además es necesario implementar estrategias dirigidas en aumentar la satisfacción de las prioridades de los clientes.

En la tabla 5 denominada ¿El tiempo que demora ?se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 19.53% indicaron que se demoran en atenderlo entre los 20 minutos, el 11.46% indicó que la demora es de 1 minuto, por lo que coincide con Pizzo (2012) considerando que las demoras generan insatisfacción al cliente. Lo que coincide Guerras y Navas (2015) quien considera que para que no exista insatisfacción del cliente por la MYPE de Catacaos, deben de brindar servicio rápido, generando confianza y fidelidad del cliente, Por lo que el personal debe tener una capacitación sobre atención al cliente y de esta manera mejorar el interés del usuario.

O2: Determinar las estrategias competitivas en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017

En la tabla 6 denominada ¿La empresa tiene costos adecuados? de los 384 clientes se obtuvo que el 36.46% respondió que siempre la tienda tiene modelos innovadores, mientras que el 7.81% de la muestra dio como respuesta que nada de innovación encontraron en los productos, lo que coincide con Águila (2015) en donde habla que toda MYPE debe poseer modelos diferentes e innovadores, con costos adecuados que genere mayor competitividad. Por lo tanto Guerra y Navas (2015) manifiestan que los artesanos deben tener como primordial pautas claves en alternativas novedosas, siendo un eje que conlleva al mejor posicionamiento de la organización, obteniendo un logro positivo.

En la tabla 7 denominada ¿Considera que la empresa utiliza Materiales de reciclaje para elaborar algún producto?, Se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 53.13 % considera que la empresa SI utiliza materiales de reciclaje para la elaboración de sus productos, lo que coincide con Romero (2014) en donde él explica que al utilizar estos materiales reciclados fortalece la actividad comercial la MYPES del Rubro Artesanal de la Provincia de Piura, frente a las nuevas expectativas del mercado el cual intenta brindar aportes como fuente y raíz generadora de este considerable gremio de la región Piura. Por otro lado Guerras y Navas (2015) nos comparten que toda Mype debe utilizar algún material para la elaboración y comercialización de dichas Artesanías con la finalidad de crecer en el mercado laboral nacional e internacional, mejorando y cooperando con nuestro medio Ambiente.

En la tabla 8 denominada ¿Los productos ofrecidos se caracterizan por? se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 52.08 % indicó que las características del producto que más satisfacen sus necesidades es la Calidad del producto lo que coincide con Águila (2015) donde indica que los productos poseen ciertos atributos o características que el comprador puede satisfacer sus necesidades, esto permite que la empresa pueda utilizar los atributos del producto como un fuerte estrategia para obtener clientes que se fidelicen con el producto y que se satisfagan sus necesidades con el producto comprado. Por otro lado Guerras y Navas (2015) manifiestan que una de las estrategias competitivas es la diferenciación, en el cual se deben ofrecer productos diferentes e innovadores con una característica especial que hace que el cliente lo perciba como único, también en crear mayor valor que la

competencia en productos y servicios haciendo que el cliente se sienta satisfecho con el servicio y producto brindado.

En la tabla 9 denominada ¿Cree que la empresa busca el Bienestar de los consumidores? Se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 53.13% indica que la empresa si busca el bienestar de los consumidores, lo que coincide con una de las aportaciones de Juran (2017) es la denominada aspecto de la calidad, en la que indica la relación entre planificación, control y mejora de la calidad, en donde cualquier actividad debe ser planificada para que así la empresa se sienta comprometida con el consumidor buscando a la vez el bienestar de estos. Por lo que Guerras y Navas (2015) indican que los clientes necesitan atención oportuna, atender a sus necesidades, de manera que la organización vele porque la atención sea buena de principio a fin, buscando siempre el bienestar y la comodidad de los clientes.

5.2.2 Gestión de Calidad

O3: Identificar los beneficios de la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos, Piura año 2017

En la tabla 10 denominada ¿Piensa usted que la cantidad que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes? se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 63.80% considera que la cantidad de personal con el que cuenta la empresa NO es el adecuado para la atención, por lo consiguiente Valderrama (2014) en su tesis recomienda que debe existir liderazgo y más participación del personal, motivo que esto influye mucho en el la calidad del servicio brindado y de los procesos por ello es necesario es que exista una mejor comunicación entre miembros de la empresa como el cliente; también se relaciona con la OIT (2016) donde habla que en la actualidad existen dificultades que conlleva a que la calidad del producto o

servicio sea bajo, generando pocos ingresos debido a que no se cuenta con la cantidad de personal suficiente en la atención, por ello es obligatorio realizar un buen reclutamiento del recurso humano, para que así dicha pueda llegar a cumplir el objetivo plasmado en sus estrategias.

En la tabla 11 denominada ¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es de óptima calidad? se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 71.61% indicó que SI es de optima y buena calidad el producto mientras el 28.39% dijeron que NO es de buena calidad, lo cual coincide con Pasapera (2015); en su tesis, dice que es necesario mejorar la calidad total del producto, para ello se acentúa la necesidad de la implicación y de la formación, lo que supone una táctica de fuerza de trabajo a las normas empresariales, es decir, a participar e intervenir en la organización del proceso de trabajo. Así mismo Bañeras (2015) habla sobre los procesos y mecanismos que permite competir con la otra empresa, permite acelerar el rendimiento en los resultados empresariales, cumpliendo con las metas y objetivos.

En la tabla 12 denominada ¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal? Técnicas de rendimiento de personal” se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 72.92% considera que la empresa si utiliza técnicas de rendimiento, lo que coincide con Aguinaga (2018) en donde explica que deben existir procedimientos que permitan orientarse hacia la mejora continua, eliminando cuellos de botellas con el fin de obtener resultados óptimos. Por otro lado OIT (2016) define a las técnicas de rendimiento como aquella relación del trabajador con la tecnología que permite el aprendizaje sea positiva y beneficiosa

para que los individuos de una empresa puedan trabajar de manera más rápida sus conocimientos, aptitudes y habilidades. Asegurando la ejecución satisfactoria del trabajo, también permite que el personal de la empresa desempeñe mejor sus actividades con el nivel de eficiencia requerido por los puestos de trabajo, lo que constituye al logro de los objetivos organizacionales.

En la tabla 13 denominada ¿Considera que los productos que brinda la empresa mantienen Precios accesibles? se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 72.92% indica que SI existen precios accesibles en las MYPE, lo que coincide con Salinas (2014) considera que la Gestión de Calidad como un grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado". Por otro lado, Bañeras (2015) indica que la empresa debe manejar un precio accesible que esté acorde con la situación económica ya que el precio afecta la posición y participación de una empresa y Como resultado obtenemos ganancia y utilidad neta de dicha MYPE. Por eso es importante determinar que los consumidores son vitales, y que los precios dependerá de la capacidad de la MYPE empleo en sus productos, muchas veces los consumidores para satisfacer sus necesidades son sensibles y limitados al precio ofertado.

O4: Indicar los elementos principales de la calidad del producto y servicio brindado en el rubro artesanías en que realizan las empresas Catacaos, Piura año 2017.

En la Tabla 14 denominada ¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros? se obtuvo que de los 96 clientes encuestados el 43.75% dio como respuesta que la empresa si utiliza tecnología para sus recursos financieros, y el 56.25% explico que dicha tienda no

cuenta con tecnología necesaria para sus recursos financieros, en donde Purizaca (2015) realizó una investigación que explica que debe haber un conocimiento ordenado y mediato de los entes y sus propiedades. Esto hace referencia con Sánchez (2017) en donde enfatiza que se debe analizar ventajas para un sistema de gestión de calidad aumentando la presencia de la organización en el mercado, favoreciendo el desarrollo de la innovación, y en consecuencia, el desarrollo de las demás competencias esenciales.

En la tabla 15 denominada ¿Los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno? se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 65.10% considera que el personal si se encuentra en la participación con el entorno, lo que coincide con Quiñones (2017) explicando que se relaciona a través de estrategias con la finalidad de fomentar y difundir a la organización la participación del artesano en ferias nacionales u otros países, con miras hacia una mejora en el entorno y alto desempeño. Por otro lado Sánchez (2017) señala que un trabajador debe sentirse parte de una empresa, por ello es importante involucrarlos en todos los proyectos posibles que realice la organización, enfocándose hacia la misión y visión de la empresa, logrando resultados buenos y positivos.

En la tabla 16 denominada ¿Cree usted que la gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa? se obtuvo que de los 384 clientes encuestados, el 77.08% indica que la gestión de Calidad SI mejora el bienestar de la empresa, lo que coincide con Ventura (2018) donde el habla que los procesos requieren de recursos, procedimientos y planificación para que las actividades se

desarrollen con más responsabilidad, generando bienestar. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran comprometidos al bienestar del cliente, para eso depende del grado de complejidad, la organización decide si documentar o no el procedimiento, donde Sánchez (2017) manifestó que es importante mejorar los procesos e implementar nuevas herramientas. Sin embargo hoy en día las MYPES olvidan estas pautas, por eso es importante recomendar a las grandes y pequeñas empresas estar a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos en el mercado nacional como internacional. Por otro lado explica que hoy en día las empresas deben de contar con equipos de punta que les permita obtener información confiable y que les ayude a la toma de decisiones.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto al primer objetivo los factores internos para lograr que la competitividad genere mayor satisfacción a los clientes en el rubro de estudio son: capacidades que tiene toda MYPE para hacer cumplir responsabilidades generando ventaja competitiva y así obtener gran porcentaje de satisfacción en los productos. Así mismo se recomienda que se mejore los recursos, puesto que ello va a beneficiar a la Mype a través de los mayores ingresos que pueda obtener siendo competente y eficaz ante sus competidores.

En lo que respecta al segundo objetivo de estudio sobre las estrategias competitivas tenemos a enfoque o nicho de mercado, para ello se determinó que la MYPE si contribuye al bienestar de los consumidores tal es así que es importante conocer las preferencias o necesidades que puede requerir el cliente, así mismo tenemos la diferenciación en la que se recomienda a la MYPE que realice más productos en base a reciclaje y que se brinde producto con característica de calidad diferenciándose a la competencia.

Respecto a los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE de estudio tenemos la reducción de costos, esto se da a través de la MYPE si cuenta con técnicas de rendimiento del personal, también se encuentra la variabilidad de los procesos, por ello es necesario brindar productos con óptima calidad en el servicio o producto, así mismo está la satisfacción del cliente por lo que se recomienda aumentar la cantidad de personal, dicho indicador ayudara a desarrollar factores como la atención y la forma de entregar el producto.

Respecto a los elementos principales de la calidad del producto se da a través de la participación del personal, toda MYPE siempre debe brindar confianza a los colaboradores, para que ellos se sientan más comprometidos con sus responsabilidades tratando de lograr los objetivos de la empresa, por ende se recomienda que la MYPE sepa utilizar la tecnología adecuada para los recursos financieros, y de esa manera la empresa reduzca sus gastos ante cualquier proceso productivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Arenas, A. (2019). *Sistema de gestión de calidad según ISO-9000*. El Cid Editor Canela.
- Alpina S.A. BASC (*Business Antismuggling Coalition*).
- Arroyo, P. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako's Grill S.A.C – Chiclayo 2015-2016* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Chiclayo, Perú.
- Bañeras, J. (2015). *La importancia de la calidad en la gestión empresarial*. Obtenido de <http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importanciade-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Baños (2014) *en su investigación Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial*, Mexico - Editora Universidad Autónoma de Madrid, 40.
- Campos, A. (2014). *Gestión de la calidad*. Barcelona: ediciones UPC.
- Castaño. (2011). *En su investigación propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente Anco*.
- Díaz, J (2013). *¿Qué es la competitividad?*. En:<http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/que-es-la-competitividad-parte-2#sthash.vjwOD2vf.dpbs>.
- Fdez, J. (2017). *“la riqueza de las naciones”, nace la economía moderna recuperada El 18 de julio del2018*, de <https://blogs.herdereditorial.com/filco/riqueza-naciones-adam-smith/>.
- Gonzales, L. J. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector textil en el marco de la ley N°28015 en el distrito de la Victoria - año 2013*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

- Guzmán, A. (2016). *La planificación de la calidad satisface las necesidades de los clientes*. Recuperado de <http://udep.edu.pe/hoy/2016/la-planificacion-de-lacalidad-satisface-las-necesidades-de-los-clientes>.
- Ibarra (2018). *Los seis elementos de la competitividad*. En: <http://blog.trabajando.pe/consejos/204-seis-elementos-de-la-competitividad>.
- ISO 9001:2015. (2015). *Apcergroup*. Obtenido de *Apcergroup.com*: https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO9001-2015_ES.pdf.
- Karler, P (2014). *La importancia de brindar un buen servicio al cliente*. En: <http://www.crecenegocios.com/la-importancia-de-brindar-un-buen-servicio-al-cliente/>. Fecha de acceso: 15/04/2015. Hora: 11:42 am.
- Mateo, R. (2011). *“Sistemas de gestión de calidad”* Obtenido de Gestipolis <http://www.gestipolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Mariño, A (2013). *Competitividad* En: <http://www.gerencie.com/competitividad.html>
- Porter, M. (2015). En su investigación *“Ventaja competitiva reformada*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=wV4JDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=ventaja+competitiva+porter&ots=mwqumbU6hx&sig=JLRMLa7CbCyEcX4UflvdQO1_PO0#v=onepage&q=ventaja%20competitiva%20porter&f=false.
- Roldan (2018). *¿Qué es la competitividad?*. En: <http://calidad.pucp.edu.pe/el-asesor/que-es-la-competitividad-parte-2#sthash.vjwOD2vf.dpbs>. Fecha de acceso: 15/04/2015. Hora: 09:03 am
- Rodríguez (2015). *“Análisis de las exportaciones de artesanías de la Región Loreto, periodo: 2009 – 2013.”* Universidad nacional de la Amazonía Peruana, 2015.
- Valenzuela. (2017). En su Investigación *“Influencia de competitividad en la producción de tejidos artesanales Huamanguinos por los artesanos del barrio de santa Ana del Distrito de Ayacucho, 2017*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

- Ríos. (2017). *“Nivel de competitividad del potencial exportador en el sector textil artesanal del Centro poblado de Porcón alto – Cajamarca en el año 2017”*. Universidad Privada del Norte, Lima-Perú.
- Ruiz, C. (2011). *Los seis elementos de la competitividad*. En:<http://blog.trabajando.pe/consejos/204-seis-elementos-de-la-competitividad>
- Roldan (2017). <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>
- Ventura (2017) *“Caracterización de la Formalización y Competitividad de las MYPES del Rubro Artesanales del Distrito de Monsefú, 2016*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chiclayo.
- http://www.alpina.com.co/page20_210.html.(2005). *Sistema de Gestión de la Calidad*.

ANEXOS

- Matriz de indicador – pregunta

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Fuente
Competitividad	Factores Internos	Capacidades	¿Considera que el producto satisface sus necesidades?	Cientes
		Recursos	¿Cree usted que la atención al cliente es la correcta?	Cientes
		Alternativas novedosas	¿Considere que el servicio ofrecido es rápido?	Cientes
	Estrategias competitivas	Liderazgo en costos	¿Considera que la empresa tiene Costos adecuados a la competencia?	Cientes
		Diferenciación	¿Considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto?	Cientes
			¿Los productos ofrecidos mantienen características que la diferencia de la competencia?	Cientes
			Enfoque o nicho de mercado	¿Usted cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores?
	Gestión de Calidad		Satisfacción del cliente	¿Considera que la cantidad de personal con la que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?

	Beneficios	Variabilidad en procesos	¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es óptima calidad?	Clientes
		Reducción de costos	¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal?	Clientes
		Rentabilidad	¿Considera que las productos que brinda la empresa mantienen Precios accesibles?	Clientes
	Elementos	Tecnología	¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?	Clientes
		Participación del personal	¿los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno	Clientes
			¿Cree usted que la gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa?	Clientes

Elaboración propia



CUESTIONARIO



Buen día sr(a) encuestado, soy alumna de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, de la carrera de Administración de Empresas, y me encuentro realizando un estudio sobre la competitividad y la gestión de calidad en el rubro artesanías de Catacaos -Piura, año 2017. Este cuestionario ha sido elaborado para que sea desarrollado por los clientes.

En tal sentido conoedora de su espíritu altruista le solicito me responda el siguiente cuestionario.

1. ¿Considera que el producto (bolsos, carteras, cerámica, etc.) satisface sus necesidades?

SI NO

2. La atención al cliente que percibe es la correcta

Deficiente Aceptable Bueno Ni bueno, Ni malo
Muy de acuerdo

3. El tiempo que demora es:

15 min 10 min 5min 20min 1min

4. ¿Cree usted que la empresa tiene costos adecuados a la competencia?

Siempre casi siempre Mucho Poco Nada

5. los productos ofrecidos se caracterizan por:

Calidad innovador precio valor agregado diseño

6. ¿Considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto

SI NO

7. ¿cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores?

SI NO

8. ¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es de óptima calidad?

SI NO

9. considera que la empresa que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?

SI NO

10. ¿Considera que los productos que brinda la empresa mantienen precios accesibles?

Sí No

11. Piensa usted que la cantidad que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes

SI NO

12. ¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal?

SI NO

13. ¿los trabajadores son personas que utilizan la tecnología para sus recursos financieros?

Sí No

14. ¿los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno?

SI NO

- **Tabla de Resultados.**

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Fuente	Resultados %	
Competitividad	Factores Internos	Capacidades	¿Considera que el producto satisface sus necesidades?	Cientes	Si	75%
		Recursos	¿Cree usted que la atención al cliente es la correcta?	Cientes	Aceptada	46.88%
		Alternativas novedosas	¿Considere que el servicio ofrecido es rápido?	Cientes	15 min	39.06%
	Estrategias competitivas	Liderazgo en costos	¿Considera que la empresa tiene Costos adecuados a la competencia?	Cientes	Siempre	36.46%
		Diferenciación	¿Considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto?	Cientes	Si	53.13%
			¿Los productos ofrecidos mantienen características que la diferencia de la competencia?	Cientes	Calidad	52.08%
		Enfoque o nicho de mercado	¿Usted cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores?	Cientes	Si	74.22%
Gestión de Calidad	Satisfacción del cliente	¿Considera que la cantidad de personal con la que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes?	Cientes	No	63.80%	
	Variabilidad en procesos	¿Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es óptima calidad?	Cientes	Si	71.61%	

	Beneficios	Reducción de costos	¿Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal?	Cientes	Si	72.92%
		Rentabilidad	¿Considera que los productos que brinda la empresa mantienen Precios accesibles?	Cientes	Si	72.92%
	Elementos	Tecnología	¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?	Cientes	No	65.10%
		Participación del personal	¿los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno	Cientes	Si	65.10%
			¿Cree usted que la gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa?	Cientes	Si	77.08%

Elaboración propia

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO, IVAN IVAN GUZMAN CASTRO, Identificado con
DNI: 67329348 MAGISTER EN DOCENCIA, CURRÍCULO Y

INVESTIGACION: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por: **Anastacio Zapata Livia María**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

CARACTERIZACION DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTION DE CALIDAD EN EL RUBRO ARTESANIAS DE CATACAOS, PIURA AÑO 2017, que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 de Mayo 2017


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

VALIDACION

Variable Competitividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Considera que el producto (bolsos, carteras, cerámica, etc.) satisface sus necesidades?	x			x		x	Si () No (x)
2. La atención al cliente es la correcta	x			x		x	Si () No (x)
3. El tiempo que demora es:	x			x		x	Si () No (x)
4. La empresa tiene modelos innovadores	x			x		x	Si () No (x)
5. considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto	x			x		x	Si () No (x)
6. los productos ofrecidos se caracterizan por:	x			x		x	Si () No (x)
7. ¿cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores	x			x		x	Si () No (x)


 Ig. IVÁN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

VALIDACION

Variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Piensa usted que la cantidad (5 trabajadores) que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes	x			x		x	Si () No (x)
2. Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es óptima calidad	x			x		x	Si () No (x)
3. Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal	x			x		x	Si () No (x)
4. Cree usted que La gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa	x			x		x	Si () No (x)
5. ¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?	x			x		x	Si () No (x)
6. ¿Los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno?	x			x		x	Si () No (x)
7. Considera que los productos que brinda la empresa mantienen precios accesibles	x			x		x	Si () No (x)


 Ag. IVÁN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

VALIDACION

Variable Competitividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1. ¿Considera que el producto (bolsos, carteras, cerámica, etc.) satisface sus necesidades?	X			X		X	Sí () No (X)
2. La atención al cliente es la correcta	X			X		X	Sí () No (X)
3. El tiempo que demora es:	X			X		X	Sí () No (X)
4. La empresa tiene modelos innovadores	X			X		X	Sí () No (X)
5. ¿considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto?	X			X		X	Sí () No (X)
6. los productos ofrecidos se caracterizan por:	X			X		X	Sí () No (X)
7. ¿cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores?	X			X		X	Sí () No (X)


 Mg. Lic. Adm. Manuel G. López Hernández
 CIAD 03002

VALIDACION

Variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Piensa usted que la cantidad (5 trabajadores) que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes	X			X		X	Si () No (X)
2. Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es óptima calidad	X			X		X	Si () No (X)
3. Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal	X			X		X	Si () No (X)
4. Cree usted que La gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Considera que los productos que brinda la empresa mantienen precios accesibles?	X			X		X	Si () No (X)


 Mg. Lic. Juan Manuel C. Gómez Heróles
 CLAD 05082

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO, Carlos Manuel Guacabito Vega identificado con
DNI: 62867435 MAGISTER EN ADM. y direcciones de

Empresas: Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por: Anastasio Zapata Livia María, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

CARACTERIZACION DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTION DE CALIDAD EN EL RUBRO ARTESANIAS DE CATACAOS, PIURA AÑO 2013, que se encuentra realizando.

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

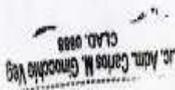
Piura, 26 de Mayo 2013


Lic. Adm. Carlos M. Guacabito Vega
CLAD. 6888

VALIDACION

Variable Competitividad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, a quiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Considera que el producto (bolsos, carteras, cerámica, etc.) satisface sus necesidades?	/			/		/	Si () No (✓)
2. La atención al cliente es la correcta	/			/		/	Si () No (✓)
3. El tiempo que demora es:	/			/		/	Si () No (✓)
4. La empresa tiene modelos innovadores	/			/		/	Si () No (✓)
5. considera que la empresa utiliza materiales de reciclaje para elaborar algún producto	/			/		/	Si () No (✓)
6. los productos ofrecidos se caracterizan por:	/			/		/	Si () No (✓)
7. ¿cree que la empresa busca el bienestar de los consumidores?	/			/		/	Si () No (✓)


 Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio V.
 C.I.A.D. 0888


 Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio V.
 C.I.A.D. 0888

VALIDACION

Variable Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, la aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. Piensa usted que la cantidad (5 trabajadores) que cuenta la MYPE es suficiente para atender a todos los clientes	/			/			Si () No (✓)
2. Considera que la calidad de productos ofrecidos por la empresa es óptima calidad	/			/			Si () No (✓)
3. Cuenta con algunas técnicas para medir el nivel de rendimiento de su personal	/			/			Si () No (✓)
4. Cree usted que La gestión de calidad contribuye a mejorar el bienestar de la empresa	/			/			Si () No (✓)
5. ¿Considera que la empresa está utilizando la mejor tecnología para la utilización de sus recursos financieros?	/			/			Si () No (✓)
6. ¿Los colaboradores participan activamente en cualquier actividad que se realice dentro de su entorno?	/			/			Si () No (✓)
7. ¿Considera que los productos que brinda la empresa mantienen precios accesibles?	/			/			Si () No (✓)


 Lic. Adm. Carlos M. Cinocchio Vey
 CLAD. 0888

-Resultados del Turnitin

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-ene-2020 11:19:05

Identificador: 1243111219

Número de palabras: 5352

Entregado: 1

informe final Por Livia Anastacio Zapata

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
5%	
Internet Sources:	9%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

- **Constancia de no adeudo**

USER: 45757402

Nro: 082020-00007825
Fecha: 08-01-2020 17:43

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) ANASTACIO ZAPATA LIVIA MARIA, con código de matrícula 0806130035, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 06 DE ENERO DEL 2020.



Escuela Profesional de Administración
"Luis Ángel Chávez"
"Luis Ángel Chávez"
"Luis Ángel Chávez"



Escuela Profesional de Administración
"Luis Ángel Chávez"
"Luis Ángel Chávez"
"Luis Ángel Chávez"

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

FUENTE:
CLIENTES/TRABAJADORES

LIBRO DE
CODIFICACION

PERSONAS / PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
5	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
6	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
7	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
8	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1
9	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1
10	2	3	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
11	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
12	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
13	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1
14	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
15	1	1	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
16	2	1	3	4	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
17	1	1	3	4	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2
18	2	1	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
19	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2
20	1	1	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
21	1	1	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
22	1	1	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2

23	1	1	4	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
24	1	1	4	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
25	2	1	4	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
26	2	1	4	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
27	1	1	4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
28	1	1	4	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
29	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
30	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
31	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
33	1	4	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
34	1	4	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
35	2	4	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
36	2	4	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2
37	2	4	5	3	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2
38	1	4	5	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
39	2	4	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
40	1	4	5	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1
41	2	4	5	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
42	1	4	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
43	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
44	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
45	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
46	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1
47	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1
48	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
49	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1

50	2	1	5	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
51	1	1	5	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
52	2	1	5	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
53	1	1	5	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
54	1	2	5	5	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
55	2	2	5	5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
56	2	2	5	5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
57	1	2	5	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
58	1	2	5	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
59	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
60	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
61	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
62	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
63	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
64	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
65	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1
66	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
67	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1
68	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
70	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
71	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
72	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
73	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
74	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
75	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1
76	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1

77	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
78	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
79	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
80	1	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2
81	1	5	5	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
82	1	4	5	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
83	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
84	1	4	5	5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
85	1	4	5	5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
86	1	4	5	5	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
87	1	4	5	5	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
88	1	4	1	5	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
89	1	4	1	5	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
90	1	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
91	1	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
92	1	5	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
93	1	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1
94	1	4	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
95	1	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	2	2	2	4	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
98	1	2	2	4	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
99	2	2	2	4	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
10	2	2	2	4	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
101	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
102	1	2	2	4	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1
103	1	2	3	4	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1

104	1	2	3	4	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
105	1	2	3	4	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
106	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
107	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
108	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
109	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
110	1	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
111	1	2	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
112	1	2	3	4	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
113	1	2	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1
114	1	3	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1
115	2	3	2	4		1	1	1	2	1	2	1	1	1
116	2	3	2	4	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
117	1	3	2	4	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
118	1	3	2	4	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
119	1	2	2	5	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
120	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
121	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
122	2	2	2	1	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1
123	2	2	2	1	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1
124	1	2	2	1	5	1	1	1	2	1	2	1	1	1
125	2	4	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
126	1	4	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
127	2	4	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
128	1	4	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
129	2	4	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1
130	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1

131	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
132	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
133	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
134	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
135	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
136	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
137	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
138	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
139	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
140	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1
141	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
142	1	2	1	1	5	2	1	1	1	2	2	2	1	1
143	2	2	1	1	5	2	1	1	1	2	2	2	1	1
144	2	2	1	1	5	2	1	1	1	2	2	2	1	1
145	2	2	1	1	5	2	1	1	1	2	2	2	1	1
146	2	2	1	1	5	2	1	1	1	2	2	2	1	1
147	2	2	1	4	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1
148	2	3	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1
149	1	3	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
150	1	4	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
151	1	4	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
152	1	4	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
153	1	4	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
154	1	2	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
155	1	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
156	1	2	1	3	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
157	1	2	1	3	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2

158	1	2	1	3	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
159	1	2	1	4	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
160	1	3	1	4	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
161	1	3	1	4	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
162	1	3	1	4	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2
163	1	3	1	4	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2
164	2	3	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2
165	2	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2
166	2	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2
167	2	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2
168	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2
169	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2
170	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2
171	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2
172	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2
173	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2
174	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1
175	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1
176	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
177	1	1	3	1	5	1	1	1	2	1	2	1	1	1
178	2	1	3	1	5	2	1	1	2	1	2	2	1	1
179	2	1	3	1	4	2	1	1	2	1	2	2	1	1
180	2	1	3	1	4	2	1	1	1	1	2	2	1	1
181	2	1	3	1	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1
182	1	1	3	1	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1
183	1	1	3	1	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1
184	1	1	2	4	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1

185	1	3	2	4	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1
186	1	3	2	4	5	1	1	1	2	1	2	1	1	1
187	1	3	2	2	5	1	1	1	2	1	2	1	1	1
188	1	3	2	2	5	2	1	1	2	2	2	1	1	1
189	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
190	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
191	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1
192	1	2	2	4	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1
193	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
194	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
195	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
196	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
197	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
198	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
199	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1
200	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1
201	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1
202	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1
203	1	2	2	5	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1
204	2	2	2	5	4	1	1	1	2	1	2	2	1	1
205	1	2	2	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1
206	1	3	2	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1
207	1	3	2	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1
208	2	3	2	1	4	1	1	1	2	1	2	2	1	2
209	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2
210	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2
211	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2

212	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2
213	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2
214	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2
215	1	3	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2
216	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2
217	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2
218	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	2	2	1	2
219	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
220	1	1	2	1	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
221	1	1	2	2	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
222	1	1	2	2	5	1	1	1	2	1	2	1	1	2
223	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
224	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
225	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
226	1	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
227	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
228	1	1	2	5	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
229	1	1	2	5	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1
230	1	1	1	5	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
231	1	1	1	5	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
232	2	1	1	5	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
233	2	2	1	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
234	2	2	1	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
235	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
236	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1
237	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
238	1	2	1	5	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1

239	1	1	1	5	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
240	1	1	1	5	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
241	1	1	1	5	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
242	1	1	1	5	4	1	1	2	1	1	2	2	1	1
243	1	1	1	5	4	1	1	2	1	1	2	1	1	1
244	1	1	1	5	4	2	1	2	1	2	2	1	1	1
245	1	1	3	1	4	2	1	2	1	2	2	1	1	1
246	1	3	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1
247	1	3	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1
248	1	3	3	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2
249	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2
250	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2
251	1	3	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2
252	1	3	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2
253	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2
254	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2
255	1	1	3	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	2
256	1	1	3	1	5	2	1	1	2	2	1	1	1	2
257	1	1	3	1	5	1	1	1	2	2	1	1	2	2
258	1	1	3	1	5	2	1	1	1	2	1	1	2	2
259	1	1	2	1	5	2	1	1	1	2	1	1	2	2
260	1	1	2	1	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2
261	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
262	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
263	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2
264	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2
265	1	1	1	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2

266	1	1	1	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
267	1	1	1	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
268	1	1	1	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
269	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
270	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
271	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
272	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
273	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1
274	1	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
275	1	1	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
276	1	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
277	1	2	2	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1
278	1	2	2	2	4	2	1	2	2	1	1	1	1	1
279	1	2	2	4	4	2	1	2	2	1	1	2	1	1
280	1	2	2	4	4	2	1	2	2	1	1	2	1	1
281	1	2	2	4	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1
282	1	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1
283	1	2	2	4	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
284	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
285	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
286	1	2	2	1	4	1	1	1	2	2	2	1	2	1
287	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	2	1
288	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2
289	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
290	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
291	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
292	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2

293	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2
294	1	1	4	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2
295	1	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
296	1	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
297	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
298	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2
299	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2
300	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
301	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
302	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
303	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
304	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
305	1	1	1	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2
306	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2
307	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2
308	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1
309	1	2	1	2	4	2	1	2	2	1	1	1	2	1
310	1	2	1	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	1
311	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
312	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
313	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
314	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
315	1	2	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
316	1	2	4	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
317	1	3	4	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
318	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
319	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1

320	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
321	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
322	2	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
323	2	1	4	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
324	2	1	5	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
325	1	1	5	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
326	1	1	5	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
327	1	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
328	1	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
329	1	1	5	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
330	1	1	5	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
331	1	1	5	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
332	1	1	4	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2
333	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
334	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
335	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
336	2	1	4	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2
337	2	1	4	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
338	1	1	4	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2
339	2	1	4	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
340	2	1	4	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
341	2	1	3	3	4	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
342	2	1	3	3	5	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
343	1	1	3	4	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
344	1	1	3	4	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
345	1	2	3	4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
346	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1

347	2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1
348	1	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1
349	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1
350	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1
351	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
352	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
353	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
354	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
355	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
356	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1
357	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2
358	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
359	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
360	1	1	1	4	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
361	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
362	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
363	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
364	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1
365	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
366	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
367	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
368	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
369	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
370	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
371	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
372	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
373	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1

374	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1
375	2	2	3	1	5	2	2	1	2	1	1	1	2	1
376	1	2	3	1	5	2	2	1	2	1	1	1	2	1
377	2	2	3	1	4	2	1	1	2	1	1	1	2	1
378	2	1	3	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1
379	2	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
380	1	1	3	5	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
381	1	1	3	5	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
382	1	1	3	5	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1
383	1	1	2	5	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1
384	1	2	3	5	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1
CODIGO 1 - SI	288					204	285	275	134	280	139	280	296	250
CODIGO 2 - NO	96					180	99	109	250	104	245	104	88	134
CODIGO 1-20MIN					75									
CODIGO 2-15MIN					150									
CODIGO 3-10MIN					85									
CODIGO 4-5MIN					30									
CODIGO 5 -1MIN					44									
CODIGO 1 -EXCELENTE		180												
CODIGO 2 -MUY BUENA		120												
CODIGO3 -BUENO		50												

CODIGO 4 - ACEPTADA			30											
CODIGO 5- DEFICIENTE			4											
CODIGO 1- SIEMPRE				140										
CODIGO 2 -CASI SIEMPRE				110										
CODIGO 3 - MUCHO				80										
CODIGO 4 - POCO				24										
CODIGO 5 - NADA				30										
CODIGO 1 - CALIDAD					200									
CODIGO 2 - INNOVACION					50									
CODIGO 3- PRECIO					42									
CODIGO 4 - VALOR AGREGADO					50									
CODIGO 5 - DISEÑO					42									
TOTALES	384													

