



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA  
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES  
HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE  
SATIPO- JUNIN DEL 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACION**

**AUTOR**

**BACH. JAMES JOSE RETAMOZO VALDIVIA**

**CODIGO ORCID: 0000-0001-8407-4928**

**ASESOR**

**DR. LINO ELIAS FERNANDEZ BONILLA**

**CODIGO ORCID: 0000-0002-5651-4073**

**SATIPO- PERU**

**2020**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR**

**BACH. JAMES JOSE RETAMOZO VALDIVIA**

**CODIGO ORCID: 0000-0001-8407-4928**

**ASESOR**

**DR. LINO ELIAS FERNANDEZ BONILLA**

**CODIGO ORCID: 0000-0002-5651-4073**

**JURADO**

**PRESIDENTE**

**MAG. CARRASCO CASTRO JULIO CESAR**

**CODIGO ORCID: 0000-0002-4893-6890**

**MIEMBRO**

**MAG. VILA HINOJO BERNABE TEODORO**

**CODIGO ORCID: 0000-0001-7795-3211**

**MIEMBRO**

**MAG. MEDINA ORE JESUS HUGO**

**CODIGO ORCID: 0000-0002-3312-7273**

**FIRMAS**

---

**ASESOR****DR. LINO ELIAS FERNANDEZ BONILLA****JURADO**

---

**PRESIDENTE****MAG. CARRASCO CASTRO JULIO CESAR**

---

**MIEMBRO****MAG. VILA HINOJO BERNABE TEODORO**

---

**MIEMBRO****MAG. MEDINA ORE JESUS HUGO**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA  
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES  
HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE  
SATIPO- JUNIN DEL 2019**

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Es por ello que soy lo que soy ahora, los amo con mi vida

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer infinitamente a todas las personas que hicieron posible el poder lograr el presente proyecto de investigación.

A Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora.

A cada uno de los que son parte de mi familia, a mis padres y hermanos; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A las empresas de AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES de Satipo por haberme brindado la información necesaria y las facilidades para acceder a la institución al momento de hacer los estudios y recolección de información para el presente trabajo.

El autor.

## RESUMEN

El estudio consiste en la gestión de calidad y el análisis de la incidencia en la variable competitividad de la institución en la cual se desarrollará la investigación, para así conocer la importancia debida de la gestión de la calidad y la competitividad de los colaboradores porque este influye en muchos aspectos individuales y organizacionales de cada uno de los miembros que conforman esta institución privada. La investigación es de tipo correlacional porque se mide el grado de relación entre las variables de la población estudiada el cual se utilizará en nuestra tesis, es el estudio de campo, por lo que en esta investigación sólo se van a describir las variables, los hechos en su ambiente natural con el fin de establecer si existe alguna relación entre las variables a medir. Es así también que mediante esta investigación buscamos identificar mediante los indicadores de la gestión de calidad y la competitividad y de cómo estos influyen en el desempeño Laboral del día a día para así obtener un diagnóstico de esta correlación y plantear alternativas de solución para que sean subsanadas y esto mejore el funcionamiento y desarrollo de las empresas de AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES.

**PALABARAS CLAVE:** *Gestión de Calidad, Competitividad, Autopartes.*

## ABSTRACT

The study consists of the quality management and the analysis of the incidence in the competitiveness variable of the institution in which the research will be developed, in order to know the due importance of the management of the quality and the competitiveness of the collaborators because this influences in many individual and organizational aspects of each of the members that make up this private institution. The investigation is of correlational type because the degree of relation between the variables of the studied population which will be used in our thesis is measured, is the field study, so in this investigation only the variables, the facts are going to be described. in its natural environment in order to establish if there is any relationship between the variables to be measured. It is also this way that by means of this investigation we seek to identify through the indicators of quality management and competitiveness and how these influences the day-to-day work performance in order to obtain a diagnosis of this correlation and propose alternative solutions to be corrected and this improves the operation and development of AUTOPARTES HIDRAULICOS SRL

**KEY WORDS:** *Quality Management, Competitiveness, Auto parts.*

## INDICE GENERAL

<b>INDICE GENERAL.....</b>	<b>5</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.1. Problema General.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.2. Problemas Específicos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.1. Objetivo General .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>1.4.1. Justificación .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4.2. Importancia .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4.3. Limites.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4.4. Mapa de variables.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>18</b>
<b>MARCO TEORICO.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2. NACIONALES .....</b>	<b>28</b>

<b>2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>63</b>
<b>2.3.1. Hipótesis General.....</b>	<b>63</b>
<b>2.3.2 Hipótesis Específicas.....</b>	<b>63</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>64</b>
<b>3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>64</b>
<b>3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>64</b>
<b>3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>65</b>
<b>3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>65</b>
<b>3.4.1. Técnicas.....</b>	<b>66</b>
<b>3.4.3. Instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>66</b>
<b>3.5. MUESTRA Y POBLACION .....</b>	<b>69</b>
<b>3.5.1. MUESTRA.....</b>	<b>69</b>
<b>3.5.2. POBLACION.....</b>	<b>69</b>
<b>3.6. DISEÑO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>70</b>
<b>3.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>70</b>
<b>3.8. PRINCIPIOS ÉTICOS.....</b>	<b>72</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>73</b>
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>73</b>
<b>4.1. CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES .....</b>	<b>73</b>
<b>4.1.2. DIAGRAMA DE GANTT .....</b>	<b>73</b>
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>74</b>

<b>5.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>74</b>
<b>5.2. ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....</b>	<b>75</b>
<b>5.3. CORRELACION DE PEARSON Y SPEARMAN.....</b>	<b>77</b>
<b>5.4. VERIFICACION DE HIPOTESIS .....</b>	<b>78</b>
<b>5.4.1. Hipótesis General.....</b>	<b>78</b>
<b>5.3.2. Hipótesis Especificas.....</b>	<b>80</b>
<b>5.4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>88</b>
<b>5.5. DISCUSION DE RESULTADOS .....</b>	<b>114</b>
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>117</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>117</b>
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>119</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>119</b>
<b>CAPITULO VIII .....</b>	<b>121</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>121</b>
<b>CAPITULO IX .....</b>	<b>126</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>126</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Titulo de la tesis.....	4
Tabla 2: Tabla de variables .....	16
Tabla 3: Baremos para calificar la media resultante en cada uno de los indicadores de los instrumentos aplicados en el estudio .....	67
Tabla 4: Baremo para clasificar la Media resultante para la variable Gestión de Calidad. ....	67
Tabla 5: Baremo para clasificar la Media obtenida para la variable Competitividad. ....	68
Tabla 6: Matriz de Consistencia.....	70
Tabla 7: Cronograma De La Tesis .....	73
Tabla 8: Resumen de procesamiento de casos .....	75
Tabla 9: Estadísticas de fiabilidad .....	76
Tabla 10: Estadísticas de elemento de resumen.....	76
Tabla 11: <i>Correlacion de Pearson y Spearman</i> .....	77
Tabla 12: Matriz de prueba estadísticas, resultados y conclusión de la hipótesis general .....	79
Tabla 13: Matriz De Hipótesis Especificas.....	81
Tabla 14-39: Resultados de la Encuesta .....	88
Tabla 15: Lista De Empresas De Autopartes Hidráulicos Y Automotrices .....	127
Tabla 16: Cronograma De Actividades.....	128
Tabla 17: Presupuesto De La Investigacion.....	129

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Figura 1:Diseño De Investigación.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 2:Formula de Alfa de Cronbach.....</b>	<b>69</b>
<b>Figura 3:Fiabilidad en la prestación del servicio.....</b>	<b>90</b>
<b>Figura 4:Fiabilidad del personal.....</b>	<b>91</b>
<b>Figura 5: Pedidos realizados.....</b>	<b>92</b>
<b>Figura 6:Instalaciones modernas y equipadas.....</b>	<b>93</b>
<b>Figura 7: Stock completo del inventario.....</b>	<b>94</b>
<b>Figura 8: Imagen integra de los colaboradores.....</b>	<b>95</b>
<b>Figura 9: Productividad de los colaboradores.....</b>	<b>96</b>
<b>Figura 10: Diferencia de la competencia.....</b>	<b>97</b>
<b>Figura 11:Desempeño de sus colaboradores.....</b>	<b>98</b>
<b>Figura 12: Seguridad en la compra.....</b>	<b>99</b>
<b>Figura 13: Normas de seguridad.....</b>	<b>100</b>
<b>Figura 14: Capacitación constante.....</b>	<b>101</b>
<b>Figura 15: Prestación del servicio.....</b>	<b>102</b>
<b>Figura 16: Calidad de atención.....</b>	<b>103</b>
<b>Figura 17: Entrega puntual.....</b>	<b>104</b>
<b>Figura 18: Ventaja competitiva hacia la competencia.....</b>	<b>105</b>
<b>Figura 19: Clientes leales.....</b>	<b>106</b>
<b>Figura 20: El mercado.....</b>	<b>107</b>
<b>Figura 21:Experiencia necesaria.....</b>	<b>108</b>
<b>Figura 22:Metas trazadas.....</b>	<b>109</b>
<b>Figura 23: Nivel de ausentismo.....</b>	<b>110</b>
<b>Figura 24: Productos de ultima generación.....</b>	<b>111</b>

<b>Figura 25: Tecnologías de la información .....</b>	<b>112</b>
<b>Figura 26: Percepción de la imagen .....</b>	<b>113</b>
<b>Figura 27:Ficha Evaluada1 .....</b>	<b>134</b>
<b>Figura 28: Ficha Evaluada 2.....</b>	<b>135</b>
<b>Figura 29:Ficha Evaluada 3.....</b>	<b>136</b>

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación que se realiza, lleva como título: “La Gestión de calidad y su relación con la Competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo - Junín del 2019”.

En estos tiempos de conocimiento universal, una buena gestión de la calidad en todos los aspectos hace que aumente la competitividad en las entidades públicas y privadas, por ello es necesario priorizar el cómo se debe hacer una excelente gestión de calidad para poder lograr una competitividad con respecto a los demás competidores.

Se estudiarán algunos tratados sobre la competitividad de las microempresas y la gestión de la calidad dentro de las instituciones, que son indispensables en todo negocio de ventas y servicios, se tomará en cuenta la opinión de los colaboradores ya que ellos darán su opinión sobre el funcionamiento de las microempresas y cómo es que perciben y se identifican con ella. De esta manera se creará y se obtendrá herramientas que generen un precedente para poder realizar cambios significativos dentro de las instituciones estudiadas y con el cual obtendremos información relevante para el presente estudio y llevarlas a cabo de tal manera que beneficien a los microempresarios.

Por lo tanto el presente trabajo tiene como principal fin medir el grado de relación entre la gestión de calidad y su incidencia en la competitividad, con ello, por ello es que, el trabajo se denomina: “La Gestión de calidad y su incidencia en la Competitividad de las empresas Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo - Junín del 2019”.

Se emplea un lenguaje simple y detallado de tal forma que es entendible y de fácil interpretación.

## CAPITULO I

### 1.1. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En estos días de un mundo cambiante, en pleno siglo XXI, es necesario innovar día a día para poder competir con los rivales directos y una manera es obtener una calidad óptima de atención y servicio a nuestros clientes principales y tenerlos como puntos claves en la oferta de la entidad del cual se va a beneficiar, sin importar la dimensión de la institución del que se va a mejorar. La gestión de la calidad debe estar diseñada y dirigida de tal manera que el principal objetivo debe ser el lograr la competitividad y así poder competir con las demás entidades y lograr los objetivos primordiales de la empresa.

Una constante del día a día es el cómo lograr la satisfacción de los clientes ya que muchas veces debido a las limitaciones propias de cada entidad, es mucho más difícil lograr una satisfacción plena de nuestros consumidores.

La empresa debe darse el tiempo o enfocarse en poder obtener una ventaja competitiva que se diferencie con los competidores con una gestión de calidad que les proporcione herramientas para generar una fidelidad de los consumidores.

Hoy en día ninguna organización escapa de los problemas económicos, sociales, políticos, etc. Ya que debido a esto se ve modificada la manera de actuar de los integrantes de la empresa u organización, y esto influye en la competitividad, y hace que la labor sea mucho mayor en los empleados de las organizaciones, lo que lleva al deterioro de las mismas, es decir, a bajar la productividad, competitividad y calidad. Comprendiendo la importancia en que radica en la gestión de calidad y cómo éste puede tener influencia en la competitividad, con este estudio referido a una evaluación de los empleados de la

organización se sabrá la percepción de los colaboradores en el ambiente de trabajo y si este puede estar de alguna manera influyendo en el grado de influencia que hay y que puedan estar desarrollando o no los colaboradores de esta organización.

Es por eso que se debe ahondar o tener en cuenta los aspectos más notorios tanto en la atención al público y oficina, es decir los puntos más saltantes serían en la no utilización de una buena gestión en las actividades diarias.

Con una buena gestión de la calidad se mejorara las relaciones interpersonales, la satisfacción personal y el desempeño laboral, logrando con ello en un estado que permita mejorar el desarrollo innato de los colaboradores, motivos que hacen su inmediata y necesaria implementación.

Este trabajo al abordar la gestión de la calidad y en su singular vinculación con la competitividad de la organización, además se presentaran las experiencias vividas y toda la información necesaria de los colaboradores, para así brindar estrategias novedosas e integrales de el mismo modo justificando la importancia que esto genera y engloba en la actualidad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

**PG:** ¿De que manera se relaciona la Gestión de Calidad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

**P<sub>E1</sub>**: ¿De que modo se relaciona la Fiabilidad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?

**P<sub>E2</sub>**: ¿De qué modo se relaciona los Elementos Tangibles y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?

**P<sub>E3</sub>**: ¿De qué manera se relaciona la Capacitación y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?

**P<sub>E4</sub>**: ¿Como se relaciona la Seguridad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

**O<sub>G</sub>**: Describir la relación entre la Gestión de Calidad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

**O<sub>E1</sub>**: Describir la fiabilidad y su relación con la competitividad de la empresa Autopartes Hidráulicos S.R.L. de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

**OE2:** Describir de que modo se relaciona los elementos tangibles y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

**OE3:** Describir de que manera que se relaciona la capacitación y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

**OE4:** Describir de que manera se relaciona la seguridad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Justificación**

Los motivos que han conllevado a la realización de este proyecto de tesis es que se ha observado es la baja implementación de una buena gestión de la calidad por parte del personal y la poca competitividad en las organizaciones.

El presente trabajo aborda a la gestión de calidad y en especial su estrecha connotación con la competitividad laboral, además de obtener y recopilar la información del personal en servicio de la institución, realizar una visión novedosa e integral de la institución, realizando una visión y misión donde prime lo más importante acerca de cómo afrontar estos problemas en la actualidad dentro de las organizaciones.

### **1.4.2. Importancia**

La investigación es de vital importancia debido a que el trabajo de investigación nos permitirá conocer en qué manera la gestión de la calidad incide en la competitividad en los

colaboradores y gerentes de las empresas de rubro AUTOPARTES HIDRAULICOS y AUTOMOTRICES de la provincia de Satipo y así fortalecer sus capacidades profesionales e identificar los puntos débiles en las organizaciones y con ello hacer una ventaja competitiva frente a los demás.

#### **1.4.3. Limites**

La siguiente investigación se dirige a estudiar la gestión de la calidad y la competitividad de los colaboradores y gerentes de las empresas del rubro de AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES de la provincia de Satipo.

El presente estudio se realizó durante el año 2019.

#### **1.4.4. Mapa de variables**

*Tabla 5:Tabla de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión de calidad	Fiabilidad	Fiabilidad en la prestación del servicio.	¿La MYPE que dirige mantiene su fiabilidad en la prestación del servicio?
		Fiabilidad del personal.	¿Usted confía en la fiabilidad del personal de la MYPE?
		Cumplimiento con los pedidos realizados.	¿La MYPE cumple con los pedidos realizados?
	Elementos Tangibles	Instalaciones modernas y equipadas.	¿Las instalaciones de la MYPE son modernas y equipadas?
		Stocks de inventarios completos.	¿Mantiene la MYPE un stock completo del inventario?
		Imagen integra de colaboradores.	¿Conserva la MYPE una imagen integra de los colaboradores?
	Capacitación	Productividad.	¿Hay productividad de los colaboradores en la MYPE?
		Competencia.	¿La MYPE se diferencia de la competencia?
		Desempeño.	¿Mide Usted el desempeño de sus colaboradores en la MYPE?
	Seguridad	Seguridad de los clientes.	¿Existe seguridad en la compra de los clientes hacia la MYPE?
		Normas de seguridad	¿Se cumple con las normas de seguridad en la MYPE?
		Capacitación laboral.	¿Existe capacitación constante en la MYPE?
Competitividad	Atención al cliente	Precisión de la Prestación del servicio.	¿Hay precisión en la Prestación del servicio en la MYPE?
		Calidad de la atención.	¿Existe calidad de atención en la MYPE?
		Entrega puntual.	¿Se realiza la entrega puntual de los productos en la MYPE?
	Mercado	Capacidad de competencia.	¿La MYPE tiene ventaja competitiva hacia la competencia?
		Lealtad.	¿Los clientes son leales a la MYPE?
		Participación de Mercado.	¿La participación de la MYPE en el mercado es la deseada?
	Capital humano.	Experiencia del personal.	¿Los colaboradores de la MYPE tienen la experiencia necesaria para la atención al cliente?
		Metas Trazadas.	¿Se cumplen las metas trazadas en la MYPE?
		Nivel de ausentismo.	¿Existe un gran nivel de ausentismo en la MYPE?
	Tecnología e Imagen corporativa	Productos de ultima generación	¿Los productos son de ultima generación en la MYPE?
		Tecnologías de la información.	¿Cuenta la MYPE con tecnologías de la información?
		Percepción de los clientes hacia la empresa.	¿Hay una buena percepción de la imagen de la MYPE por parte de los clientes?

**Fuente: Elaboración Propia**

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

En estos tiempos la atención a los clientes es una de los aspectos mas importantes que se tienen en la construcción de las estrategias de marketing en las empresas y al ofrecerla brinda una ventaja competitiva, **(Philip Kotler,2009)** o puede ser utilizada como una herramienta para mantener una relación a largo plazo con el cliente, **(Carmen Barroso Castro, 1999)**. En los capítulos siguientes se verán los antecedentes y conceptos para tratar de comprender el estudio realizado el cual son importantes, la gestión de calidad y la competitividad están en el día a día, en cualquier aspecto, es por ello que ahondaremos estos temas y conceptos.

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

A continuación, se exponen en forma sintética los estudios realizados en torno a las variables de investigación: Gestión de la calidad y competitividad

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Ibarra C. Manuel, (2017)**, realizaron una investigación titulado “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California”. El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de competitividad empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que, dentro de ellas, influyen en dicha competitividad. La metodología es de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal; se desarrolló el modelo de competitividad sistémica a escala micro y se aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado; además, se hizo uso de regresiones lineales múltiples de tipo tradicional para la comprobación de hipótesis. Entre los resultados tenemos que las pymes en el estado presentan un nivel de competitividad medio-bajo, sin mostrar relación entre el tamaño de

las empresas y su competitividad, mientras que el área de producción-operaciones resultó ser más significativa para su nivel de competitividad. Si bien el instrumento de medición que se aplicó no tiene proporcionalidad a nivel de municipios y subsector, sí nos permite acercarnos al funcionamiento interno de las pymes.

**Orlandini G.Ingrid,( 2017)**, realizaron un trabajo de investigación titulado:

“Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. “El objetivo de este artículo es determinar las percepciones de calidad que tienen los clientes sobre cuatro empresas de transporte aéreo que operan en la ciudad de Sucre. Para ello se aplicó el modelo SERVQUAL lo cual permitió calcular un índice de calidad del servicio (ISC) en función al análisis de factores que perciben los clientes entre los que se encuentran: Aspectos o elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La hipótesis a demostrarse señala que: “Existen diferencias entre las puntuaciones de calidad del servicio de las cuatro empresas de transporte aérea que operan en la ciudad de Sucre”. El estudio tiene un alcance explicativo con enfoque cuantitativo y diseño transversal, se aplicó una encuesta con muestreo aleatorio estratificado para una muestra de 382 clientes de las cuatro empresas de transporte aéreo. El procesamiento de los datos se realizó en EXCEL 10 y SPSS 22. Los principales resultados señalan que de manera general no existen diferencias significativas en las puntuaciones de los clientes respecto a los servicios de las cuatro empresas incluidas en el análisis.

**Acle M. Ramón, (2016)**, realizaron un trabajo de investigación titulado “Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla”. El turismo es una de las actividades comerciales más importantes de la economía de México. Los sitios turísticos que concentran el interés de los visitantes extranjeros son Cancún (Quintana Roo), Los Cabos (Baja California), Puerto Vallarta y

Guadalajara (Jalisco) y Distrito Federal. La ciudad de Puebla destaca por el turismo cultural, ofreciendo una amplia gama de atractivos, entre los cuales destacan iglesias, conventos, edificios, arquitectura, museos, gastronomía, y artesanías. Puebla cuenta con 37 museos, 14 de los cuales son de reciente apertura. En este trabajo se evaluó la calidad del servicio de los museos en la ciudad de Puebla. Se planteó la siguiente hipótesis de investigación: La calidad en el servicio en los museos de la ciudad de Puebla tiene un efecto positivo sobre la calidad percibida del usuario. El estudio se realizó durante el período vacacional de Semana Santa 2016 bajo un enfoque turístico-mercadológico. Se aplicó una metodología mixta específica, adaptada para el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio y al fenómeno en estudio, que permitió correlacionar las variables de la investigación. El cuestionario fue aplicado en los seis museos más representativos de la ciudad de Puebla. Los resultados obtenidos sugieren que la mayoría de los museos de la ciudad de Puebla ofrecen un servicio de alta calidad a los visitantes.

**Carlos, Edim, & O.(2016)**, realizaron un trabajo de investigación titulado “Percepción de la cultura de la calidad en propietarios de microempresas familiares del sector servicios”. La cultura de las organizaciones es un tema que cobra mayor relevancia en las microempresas familiares debido a su complejidad e importancia económica. El propósito de esta investigación fue caracterizar los elementos de la cultura relacionados con la calidad, desde la perspectiva de los dirigentes de microempresas familiares del sector servicios en el Estado de México. Se utilizó un enfoque cualitativo desde el construccionismo social para buscar la comprensión del fenómeno estudiado. Los resultados muestran el predominio de una visión de corto plazo, aspiraciones de supervivencia, conocimiento tácito operativo-gerencial, prácticas empíricas e improvisación en la gestión, informalidad de forma consciente y participación familiar en la gestión. Los valores prácticos más apreciados son el compromiso con la excelencia, la

identidad organizacional y la empatía con el cliente, mientras que la calidad constituye únicamente una práctica de supervisión de productos terminados y como vocación de servicio.

**Albeiro Hernández, (2014)** realizaron un trabajo de investigación titulado “Análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de pymes en Colombia”. Se analiza las capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) de Colombia. Se evaluaron trescientas veintiuna empresas en relación al análisis organizacional, los procesos y las herramientas de tecnología de información y las comunicaciones, para gestionar conocimiento. Se evidencian avances en los procesos para la gestión del conocimiento, pero existe un lento avance en el desarrollo organizacional y en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. Este estudio aporta a la comunidad académica y a las pequeñas y medianas empresas del país con una línea base del estado en gestión del conocimiento, de manera que se puedan formular acciones para potenciar su competitividad. Para el desarrollo, se utilizó una investigación exploratoria, para analizar e identificar las principales variables del modelo de evaluación, una investigación descriptiva, para conocer las situaciones predominantes con la representación exacta de los procesos, una investigación de tipo correlacional para encontrar la correlación entre las variables. Se aplicó la encuesta a través de internet a una muestra de la población, 321 PYMES de diversas regiones de Colombia. Previa la valoración, se desarrolló una prueba piloto de la encuesta con expertos sobre el tema, además de una revisión con algunos de los actores académicos y del ámbito productivo. Para la estructuración del cuestionario se formularon preguntas en escala Likert, las cuales se calificaron de 1 a 5, donde, 1 no realizado, 2 realizado parcialmente, 3 realizado en intervalos de tiempo, 4 realizado con regularidad y 5 realizado completamente. Se concluyó que: El sector competitivo más

afectado por el débil desarrollo de la gestión del conocimiento, es el del medio ambiente, situación que refleja lo que actualmente sucede en el país, pese a los esfuerzos, iniciativas, planes, programas y proyectos en este sector, Se nota un avance importante en lo relacionado con el sector de ciencia y tecnología, que viene reconociendo la importancia de la gestión del conocimiento en su desarrollo, pero igualmente como otros sectores, tiene mucho por mejorar, en especial con estímulos y apropiación de conocimiento.

**Carlos., (2010)**, realizó una investigación titulada “Gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa”. El presente artículo desarrolla un tema de interés para académicos y empresarios como es el de la innovación. El tema central es la innovación de tipo organizacional a partir de los sistemas de calidad y su efecto en la productividad y competitividad de las empresas. La metodología utilizada es de múltiples casos explicativos tomando como unidad de análisis el sector petroquímico-plástico de la ciudad de Cartagena de Indias. Las principales conclusiones que aquí se presentan, demuestran primero la importancia de un fenómeno organizacional como es la innovación organizacional y cómo un grupo de empresas manufactureras de la ciudad de Cartagena de Indias, desarrollan este tipo de innovación a partir de sus sistemas de calidad ISO con un efecto positivo en la productividad de las mismas. Este artículo es producto del trabajo doctoral del autor sobre la innovación de tipo organizacional en el sector petroquímico-plástico de la ciudad de Cartagena de Indias.

**Estrada, (2009)**, realizaron una investigación titulada “Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme”, la importancia de las Pequeñas y Medianas Empresas ha originado una serie de investigaciones para identificar los factores que determinan su competitividad. Este artículo tiene por objeto analizar la relación que existe entre el éxito competitivo y cuatro factores relacionados con el ambiente interno de las Pequeñas y

Medianas Empresas (recursos humanos, planeación estratégica, innovación, tecnología y certificación de calidad), a través de una muestra de 405 empresas mexicanas. La metodología utilizada se basó en la revisión de estudios previos y planteamiento de hipótesis; trabajo de campo y análisis de datos. Los resultados muestran valores positivos y significativos en las variables de innovación, tecnología y planeación estratégica. La contribución del estudio es la comprobación empírica en el contexto de México, respecto de los factores determinantes de la competitividad. Concluimos que las Pequeñas y Medianas Empresas altamente competitivas son aquellas que innovan en sus productos, procesos y gestión, que tienen un nivel tecnológico superior y poseen un plan estratégico.

**Brooks, (2009)**, realizaron un trabajo de investigación titulada: "Responsabilidad social empresarial en las franquicias farmacéuticas del Municipio Maracaibo". Atender la problemática social y lograr la calidad de vida de los individuos es obligación del Estado, pero es también un deber de los empresarios. En tal sentido, el propósito del presente artículo es identificar la presencia de la responsabilidad social empresarial en los elementos estratégicos: misión, visión, valores, políticas y normas. Se hizo un estudio exploratorio, de enfoque cuantitativo, no experimental, transaccional y de campo, sobre las franquicias farmacéuticas en actividad en el Municipio Maracaibo en el 2006. Los resultados señalan la presencia de la responsabilidad social empresarial (RSE) en los elementos estratégicos de ambas franquicias. Se concluye que reconocer esa presencia resalta la necesidad de profundizar en la aplicación del concepto de RSE sobre la gestión para afianzarla más, mejorando su asimilación, fortaleciendo acciones en cumplimiento de la obligación ética y moral asumida voluntariamente por estas empresas y midiendo el impacto generado de acuerdo a los objetivos escogidos dentro del marco de la RSE, en función de mejorar calidad de vida y satisfacción de demandas de orden social a nivel interno y externo de dichas organizaciones. Además, mantener y superar el

comportamiento responsable con la sociedad, representa un factor de competitividad de primer orden por las exigentes expectativas de las partes involucradas o grupos de interés, pues no hacerlo traería pérdida de mercado, desconfianza y rechazo, aspectos contrarios al éxito y permanencia en el tiempo de estas empresas.

**Ortega.,(2008)**, realizaron un trabajo de investigación que tuvo como objetivo general: Estudiar comparativamente la satisfacción al cliente como ventaja competitiva en farmacias de autoservicio de San Juan de los Morros, Estado Guárico (Caso de Farmacia Saas y Farmacia La Coromoto). Las variables estudiadas fueron: Atención al Cliente, Ventaja Competitiva y Satisfacción del Cliente. El tipo de investigación corresponde a un estudio de campo descriptivo. La población y muestra está conformada por 22 empleados y 20 clientes de Farmacia Saas, 8 empleados y 20 clientes de Farmacia La Coromoto. Como técnicas de recolección de datos se utilizaron la revisión bibliográfica y la encuesta, esta última empleando como instrumentos dos cuestionarios: uno dirigido a los empleados de farmacias de 12 ítems y uno dirigido a los clientes de farmacias con 10 ítems; ambos instrumentos se diseñaron con preguntas cerradas de alternativas dicotómicas (Sí – No). La validez se determinó por un juicio de expertos y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto cuyos resultados fueron sometidos a los cálculos del coeficiente de Kuder y Richardson (KR-20), En conclusión, el nivel de la satisfacción al cliente en Farmacia Saas en comparación con Farmacia La Coromoto, es más alto en términos de políticas de atención, filosofía de trabajo, conocimientos, habilidades y tecnología; sin embargo los resultados obtenidos permiten destacar que Farmacia La Coromoto, aun siendo un pequeño negocio de autoservicio cumple con diferentes actividades de atención al cliente que le permiten competir con otras farmacias de autoservicio en la ciudad de San Juan de los Morros; lo que le está haciendo ganar posición ascendente en el mercado farmacéutico. Se recomendó realizar encuestas

periódicas de mercadeo, así como mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente.

**Salcedo & Romero, (2006)**, realizaron una investigación titulada. Cultura Organizacional y Gestión de la Calidad en una Empresa del Estado venezolano. Este trabajo tiene como finalidad identificar los factores de la cultura organizacional que facilitan la implantación del sistema de gestión de la calidad en una empresa básica del Estado venezolano. Para ello se realizó una investigación de campo, con el propósito de analizar las percepciones de los directivos que conforman el nivel gerencial, en torno a tres variables a saber: La Filosofía de Gestión, el Estilo Gerencial y la Cultura Organizacional. En la Filosofía de Gestión se exploró el nivel de identificación de los gerentes con la misión, la estructura organizativa y los objetivos de la empresa. En el estilo gerencial se determinó el comportamiento de sus indicadores más relevantes como son; el liderazgo, la toma de decisiones, la solución de problemas y la asignación de tareas. Y en el abordaje de la cultura como tal, se trabajaron las representaciones axiológicas en torno a los valores, los principios y anti valores del nivel estratégico de la organización. Como resultado de esta investigación, se determinaron las cualidades humanas que deben internalizar los principales actores de la cultura organizacional, para alcanzar las exigencias que plantea el camino hacia la calidad, en los términos en que ha sido normada por estándares internacionales que definen las características óptimas del proceso productivo. En este sentido, se concluye que el trabajo en equipo, el aplanamiento de estructura, la reducción de los niveles jerárquicos y el mejoramiento de la comunicación interna, son cualidades que requiere una acción gerencial orientada a la gestión de la calidad de la empresa estudiada.

**Pinzón,( 2015)** en su tesis doctoral titulada “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y

consecuentes desde la perspectiva del transitorio”; realizado en España. El objetivo logrado consistió en: Aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías, observando el papel que desempeñan variables tales como la imagen y las TIC; luego explico acerca de la relación de las empresas de transporte en relación a la cadena logística y definió sus efectos de acuerdo a la naturaleza de la satisfacción y lealtad. Concluyó: la tesis se desarrolló en el contexto de la economía dinámica, teniendo una importancia en los actuales momentos; a pesar de que entre los años 2008 a 2011 se presentaron fenómenos de decrecimiento del volumen de mercaderías transportadas dentro del continente europeo, como efectos de la crisis económica; a partir del 2011 en adelante el mercado comenzó a mostrar características de recuperación. De esta manera se encuentra una gran parte de las empresas de transporte en Europa, siempre siguen repartidos entre el transporte por carretera y el transporte marítimo, siendo un 82.2% del total, por carretera el 45.6% y vía marítima el 36.6%.

**Franco,( 2013)** sobre Plan de negocios para una empresa prestadora de servicios relacionados con la construcción INSER Ltda. “Ingeniería de Servicios”; realizado en Santiago de Chile. Cuyo objetivo consistió en: Determinar la viabilidad del montaje y puesta en marcha de una empresa de servicios relacionados con la construcción en cuanto a reparaciones para el hogar se refiere, en la ciudad de Santiago; orientado a la satisfacción de necesidades de la comunidad, con fines de lucro. Concluyó: gracias al estudio se pudo determinar el emprendimiento, encontrándose experiencias de una empresa que prestaba servicios de construcción en Santiago de Chile; siendo viable la oferta que tenían en el mercado de esta clase de empresas, aunque no pudo responder como la gente lo deseaba y lo esperado en términos de prestación y costos del servicio.

De la misma manera, **García, (2012)**; en su tesis sobre Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana; realizado en Colombia. El objetivo de este trabajo consistió en proponer una metodología que permita determinar el nivel de competitividad de la pyme, identificando por áreas el nivel en que se encuentra la misma, considerando criterios tanto internos como externos. El método utilizado fue la revisión de la literatura sobre la competitividad empresarial; se valió de los estudios empíricos que intentaron medirla de acuerdo a los indicadores utilizados en la metodología. Como resultado se pudo comprobar que el mapa de competitividad del BID, incluye una serie de factores tales como: planeación estratégica, calidad, producción y operaciones, contabilidad, comercialización, recursos humanos, finanzas, sistemas de información, gestión ambiental y que se complementa con indicadores externos que se basan en el enfoque sistémico de competitividad.

**Maranhão,(2011)**, en tu tesis doctoral titulada La calidad total en organizaciones y entornos complejos: análisis en una aerolínea de bandera; realizado en Madrid. El objetivo logrado fue: Realizar una revisión teórica de los principales constructos de la investigación: a) estudio de los sistemas de gestión de la calidad total; y b) utilizar el enfoque de complejidad y su aplicación en las organizaciones; referido a las aerolíneas. Concluyó: el modelo utilizado sobre la gestión de la calidad total - TQM considerado como otros modelos han contribuido en la promoción de cambios en las organizaciones, utilizados en los últimos años; a pesar de que obtuvieron resultados positivos; sin embargo, indican algunos puntos débiles de estos programas; porque muchos de los modelos importantes y de excelencia que se adoptaron; siempre tienen como base los principios del TQM en su forma más tradicional.

**Mendoza, (2008)**, en su tesis de maestría titulada Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa; realizada en Veracruz. Cuyo objetivo fue: Mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa Refaccionaria Mastermotor, a través de la implantación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2000. Después del análisis de resultados concluyó: que el descenso de ventas que mostraba la micro empresa comercial refaccionaria Mastermotor; además de las deficiencias de funcionamiento, se relacionan directamente con los factores internos y externos que impactaron negativamente; entre ellos: aumento de la competencia, uso de una administración empírica y la falta de adaptación al cambio. El estilo de gestión del líder autocrático para la toma de decisiones, sin tener una base profesional, reflejaron las deficiencias operacionales de la empresa; en los aspectos de planeación, organización, dirección y control.

### **2.1.2. NACIONALES**

Un caso realizado por **Medina, (2013)**, en su tesis de maestría de investigación titulado “caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui – Chimbote”. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016. La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Los representantes legales de las MYPES el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo

masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario. De la Empresa el 100.0% de las MYPES son formales, El 50.0% de las MYPES de las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, Menos de 10 trabajadores permanentes es de 100.0%, y menos de 10 trabajadores eventuales es de 100.0%. El 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPES ha usado las técnicas del Benchmarking al 66.7%. La conclusión más significativa obtenida de este estudio de la empresa el 100.0% de las MYPES son formales, el 50.0% de las MYPES las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, el 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

**Milagros., (2016)**, realizó un trabajo de investigación titulado “caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui – Chimbote”. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016. La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Los representantes legales de las MYPES el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario. De la Empresa el 100.0% de las MYPES son formales, El 50.0% de las MYPES de las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, Menos de 10 trabajadores permanentes es de 100.0%, y menos de 10 trabajadores eventuales es de 100.0%. El 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de

Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPES ha usado las técnicas del Benchmarking al 66.7%. La conclusión más significativa obtenida de este estudio de la empresa el 100.0% de las MYPES son formales, el 50.0% de las MYPES las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, el 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

**Cruz A. Eddie, (2014)**, realizaron un trabajo de investigación titulado “Calidad en las Empresas del Sector de Prendas de vestir para niños y bebés en el emporio comercial de Gamarra – La Victoria – Lima”. Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas otorgado por la pontificia universidad católica del Perú. El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo de conocer e identificar el nivel de calidad de las empresas comercializadoras de prendas de vestir para niños y bebés en el emporio comercial de Gamarra ubicado en el distrito limeño de La Victoria, el cual pertenece a un sector intensivo en mano de obra y juega un papel importante en la economía del país como fuente generadora de empleo. El estudio se realizó teniendo como referencia el modelo de los nueve factores de éxito de TQM (Total Quality Management) en la gestión de las empresas, propuesto por Benzaquen (2013). Se desarrolló en el marco de un enfoque cuantitativo y descriptivo con la selección de una muestra de 186 empresas, a partir de una población de aproximadamente, 15,000 micro y pequeñas empresas del emporio comercial de Gamarra. Como resultado, el factor «diseño de producto» es el que alcanza un valor mayor al promedio de todos los factores de calidad del presente estudio, en el que la implementación de estos requerimientos, aportes, modas y tendencias de los clientes son realizadas con mayor dinamismo para atender la demanda existente. Por otro lado, el factor «círculos de calidad» es el de menor valor, pues se observa que no es una práctica común en estas empresas, como, por

ejemplo, formar equipos para buscar soluciones a problemas o mejoras en el desempeño de sus actividades y labores.

**Gonzales, (2014)**, realizó un trabajo de investigación titulado “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”, el objetivo general del presente trabajo de 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, ya que sus actividades las realizan muchas veces de manera empírica. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo, cuyo diseño metodológico es el transaccional, considerado como una investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos, sustentados por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información, donde se ha considerado los aportes e investigaciones de diferentes personalidades que han facilitado la asimilación del tema investigado. La población estuvo conformada por 240 empresas del sector textil del distrito de La Victoria, con un tamaño de muestra que asciende a 50 personas entre hombres y mujeres empresarios. Los resultados del trabajo de campo mostraron que gran parte de estas empresas no tienen conocimiento acerca de la Ley N° 28015, lo que hace que su gestión sea deficiente y no les permita ser competitivos, afrontar las situaciones que podrían presentarse en cuanto a exportaciones y uso de financiamiento; tampoco cuentan con conocimiento acerca de la asociatividad empresarial, aspectos que se deben corregir a fin de contar con una buena gestión que beneficie a la empresa en todos sus campos de acción.

**Santander, (2013)**, realizó un estudio titulado “Estrategias para inducir la formalidad de la pyme de la industria gráfica – offset por medio de gestión competitiva”, esta investigación presenta un Manual orientado a la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) de la

Industria Gráfica Offset como estrategia ante la informalidad existente de ese sector, utilizando como herramienta competitiva una esquematización de la propuesta de las políticas públicas y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que brindan diferentes organismos públicos. La informalidad empresarial ha ido evolucionando con el tiempo, sin que se definan criterios exactos que determinen la formalidad de una empresa, se tiene que esta puede actuar en informalidad siendo aparentemente formal. En un modelo económico como el que posee Perú, mantenerse dentro de la informalidad garantiza desaprovechar ventajas competitivas que solo se obtienen con la formalidad. Hoy en día los costos de acceso a la formalidad ya no se consideran una barrera burocrática, pues es el Estado quien asumió otorgar a los empresarios las facilidades necesarias para acogerse a las líneas de la formalidad. Podemos aproximar el concepto de competitividad empresarial a la MYPE y convertir en micro empresa de subsistencia en una de acumulación ampliada, creando una relación entre el Empresario, el Estado y la sociedad. Para determinar una estrategia coherente de mejora competitiva de la MYPE de la industria gráfica y orientar sus conductas a la formalidad, se buscó analizar las diferentes alternativas provenientes del sector público, privado y las aplicadas en otros países; así se determinó que por medio de capacitación y acompañamiento, se puede alejar al empresario de comportamientos informales. La formalidad y competitividad de un micro y pequeño empresario, pueden reducir problemas sociales como el subempleo y la evasión tributaria.

**Teonila & Sotomayor S. Dávila, (2013)**, realizaron un trabajo de investigación, titulado “Modelo de mejora de la competitividad basada en indicadores críticos de gestión en las pequeñas Empresas de servicios de mantenimiento de equipos pesados Lima, Perú”. El estudio de investigación se orienta hacia el tipo de investigación “no experimental”, no se manipulan las variables intencionalmente, sino se observan los

fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, se ha seleccionado el método “correlacional”, debido a que la investigación busca relacionar la calidad de la gestión de los procesos críticos de las empresas del sector en estudio, con su incidencia sobre la competitividad de estas empresas. Población de mantenimiento de maquinaria pesada que operaban en la región Lima Metropolitana y Callao hasta el año 2010, para definir la población, se trabajó con dos métodos diferentes y luego mediante aproximaciones sucesivas entre los dos resultados se determina el tamaño de la población de la investigación. 1er. Método: Estimación del tamaño de la población con datos estadísticos De lo que se desprende que las pequeñas empresas dedicadas al mantenimiento de maquinaria en Lima, es decir la población a investigar, es aproximadamente de 342 empresas. 2do. Método: Estimación del tamaño de la población basado en los registros municipales de empresas por distrito. Se seleccionan los nueve distritos con zonas industriales más importantes de Lima Metropolitana, contabilizándose las empresas dedicadas al mantenimiento de maquinaria y equipos. Como resultados tenemos que el Modelo de indicadores de gestión basados en los procesos críticos para pequeñas empresas de mantenimiento de equipos pesados. Con fundamento científico, se puede afirmar que las pequeñas empresas del rubro de mantenimiento de maquinaria y equipos pesados incrementarán su competitividad siempre y cuando dediquen recursos a mejorar la gestión en sus procesos críticos, es decir el diagnóstico, control de calidad y postservicio. A estos tres procesos en la cadena de valor, se denominan críticos por ser considerados fuente generadora de competitividad. Claro está que el nivel de competitividad alcanzado está en medida de la profundidad con que se abarque cada proceso.

**Avolio,( 2011)**, realizó un trabajo de investigación titulado. “Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES) “, el presente estudio ha utilizado un enfoque cualitativo

para identificar los factores administrativos, operativos, Estratégicos, externos y personales que han contribuido o limitado el crecimiento y la consolidación de las micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú. La investigación fue realizada en Lima Metropolitana, alrededor de 11 casos de estudio de MYPES, a partir de la experiencia de los propios empresarios. El estudio toma como referencia el marco teórico de Ansoff (1965), utilizado y adaptado por Okpara y Wynn (2007). Proponen una clasificación de los tipos de decisiones necesarias para iniciar y mantener un negocio exitoso, y analizan los problemas comunes que enfrentan los empresarios en las pequeñas empresas, clasificándolos en: operativos, estratégicos, administrativos y externos, que involucran el acceso a la tecnología, la baja demanda, la corrupción y la infraestructura. El estudio añade una quinta categoría: los factores personales. Los factores fueron validados y se identificaron otros nuevos en el caso del Perú.

**Amarillo,(2017)** en su tesis de maestría titulada Análisis de los sistemas de gestión de calidad y la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros- 2017; realizada en Lima. El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo analizar los sistemas de gestión de calidad y su implicancia en la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros durante el año 2017. En la investigación utilizó la las fichas de cotejo o lista de chequeo. Como resultado del análisis de la información recopilada y los resultados obtenidos, se aceptó la hipótesis general, concluyó: el análisis realizado sobre los sistemas de gestión de calidad, implican positivamente en la administración pública en la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2017.

**Lugo,( 2012)** en su tesis de maestría titulada Cómo lograr ventajas competitivas en el sector construcción a través de la logística; realizado en Lima. Concluyó: como resultado se conoció que los principales problemas en la gestión logística de las

empresas constructoras del país consisten en el control y manejo de los inventarios y en el almacenamiento deficiente. Como efecto las empresas constructoras muestran interrupción en los trabajos por cada obra, faltando materiales, la existencia de pérdidas y robos, los daños materiales que son los que producen desperdicio, sobre los costos e incumplimiento de los plazos pactados; en conclusión, una pérdida de productividad. Cuando las empresas realizan inspecciones técnicas y cuantitativas, al recibir los materiales antes de ser enviados a las obras, siempre hay frecuencia de interrupción de los trabajos en la obra, faltando los materiales de calidad requeridos donde se observa una reducción.

**Aguilar Corredor,( 2011)** en su tesis de maestría titulada La gestión de calidad en obras de líneas de transmisión y su impacto en el éxito de las empresas constructoras; realizado en Lima. Tuvo por objetivo mostrar la utilidad de la aplicación de las herramientas de Gestión de Calidad y su impacto positivo en los diferentes proyectos de construcción; en particular en los proyectos de Líneas de Transmisión. Esta tesis fue de nivel descriptivo y de tipo con enfoque cualitativo; siendo la fuente de información primaria, las entrevistas y las encuestas. Se utilizó la escala Likert, con base al conocimiento de profesionales expertos en construcción y con conocimiento en temas de calidad. Concluyó: la implementación de un sistema de calidad exitoso, consiste en involucrar al personal de una micro empresa a partir del gerente general y el equipo directivo de la organización micro empresarial; quienes deben participar activamente de todo el proceso. Cuando las empresas constructoras no cuentan con un SGC, pueden llegar a tener una pérdida de 5% al 25% de las ventas en el proyecto, esto significa el costo de calidad por la falta de implementación; asimismo la desconfianza del cliente y las bajas posibilidades que pueda tener en la competitividad dentro del mercado.

**Zevallos, (2010)**, en su tesis doctoral titulado Competitividad de las micro y pequeñas empresas (Mypes) ante el tratado de libre comercio (TLC); realizado en Lima. El objetivo logrado fue: señalar cuál es la situación de las Mypes y la posibilidad de participación ante el tratado de libre comercio. Fue un estudio descriptivo cuyo análisis de la información estuvo relacionado con las Mypes nacionales de distintos sectores económicos. Concluyó: el asunto de la competitividad es de mucha importancia en nuestro país, cuando son relacionados con las Mypes, frente al tratado de libre comercio; porque representan un gran desafío para este tipo de empresas.

**Vargas & Carlos del Castillo, (2008)**, en su tesis de maestría titulada Competitividad sostenible de la pequeña empresa: Un modelo de promoción de capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad; realizado en Lima. En últimos años la productividad y la competitividad de las Pymes han tenido muchos esfuerzos de promoción, asistencia técnica del gobierno, fomento de la empresa, apoyo y cooperación técnica. En la región Asia Pacífico, estas economías se sustentan en la pequeña empresa cuyo aporte decisivo es la creación de empleo, la eficiencia colectiva del tejido empresarial, la dinámica económica local y el crecimiento económico. Concluyeron: los servicios de desarrollo empresarial inciden limitadamente por la intervención externa; a diferencia de los exitosos emprendimientos que mejor se explican a través de sus capacidades endógenas.

## **2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **2.2.1.1. Definición**

De acuerdo con **Atkinson, (1990)** constituye un compromiso de toda la organización, cuando se trata de gestión de calidad, ya que consiste en hacer bien las cosas; cada persona es responsable de la organización y si se quiere que la gestión de calidad sea exitosa y prospera; deben aceptar todos los integrantes de la organización, este reto.

#### **2.2.1.2. Enfoque basado en procesos**

**Jose,( 2004)**, para implementar la mejora de gestión de la calidad, la nueva norma propone un enfoque que se basa en procesos que garantiza la eficiencia y eficacia del SGC; articulándose en forma de procesos, actividades y tareas, que se relacionan entre sí, que directamente conlleva a la satisfacción del cliente. Mediante el enfoque se propone el control continuo de los diferentes procesos, actividades y tareas como parte del sistema de gestión de la calidad. Todo sistema debe elaborar un plan de procesos de seguimiento, análisis, medición y mejora que se requiere para mostrar la conformidad del producto en todo momento y el sistema de gestión de la calidad, contribuyendo a mejorar su efectividad, es decir la eficiencia y eficacia empresarial. Se debe incluir el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, los sistemas, los productos y los procesos; controlando el producto no conforme, los análisis de costos y la mejora continua, utilizando su política de la calidad, los objetivos de la calidad, las acciones correctivas después de los resultados de las auditorias; proponer acciones preventivas como el resultado de los análisis de datos.

Adicionalmente se puede aplicar a todos los procesos del ciclo de Deming conocido como PHVA "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar".

### **2.2.1.3. Beneficios de la adopción del sistema de gestión de calidad en las Mypes**

**Benitez, (2007)**, sostiene que con la implementación de la gestión de calidad en las micro empresas se consideraran los siguientes aspectos:

- Empezar realizando un diagnóstico, identificando y valorando los riesgos, que permitirá elaborar un plan de mejoramiento antes de la implementación de algún sistema en la entidad.
- Es necesario identificar los requisitos de ley que se relacionen con la organización; evaluando las condiciones que tiene la organización y la toma de decisiones para la corrección de errores existentes con la finalidad de minimizar las futuras inconsistencias.
- Una vez que se identifica la problemática, la gerencia debe definir la política de compromiso, mejorando las condiciones de riesgo, relacionado con los objetivos medibles.
- Es necesario que se disponga de los recursos humanos y financieros, cuando se quiere implementar mejoras, se realiza la verificación de resultados, haciendo un seguimiento a la política establecida y los objetivos a lograr.
- Cuando se implementa un sistema de gestión en las empresas, ayudan a medir las pautas que se ha descrito anteriormente, permitiendo diseñar y ejecutar un plan de acción acerca de los posibles errores que pueda tener la entidad; encaminada a la efectividad y el mejoramiento de los procesos, procedimientos y la toma de decisiones dentro de la organización.

- La organización debe orientarse al conocimiento de su grado de competitividad dentro del mercado, valorando los aspectos positivos para poder fortalecerlos; observar los pendientes a mejorar y trabajar con planes de corrección.

#### 2.2.1.4. Dimensiones de la calidad del servicio

Según **Moreno, (2001)**, las dimensiones de la calidad de servicio son:

**Elementos tangibles:** se refiere a las instalaciones físicas, a los equipamientos, al personal y el material de comunicación.

**Fiabilidad:** consiste en la habilidad para cumplir con el servicio prometido a través de la forma fiable y con cuidado.

**Capacidad de respuesta:** consiste en la voluntad y disposición que tiene la organización en la ayuda a los usuarios y darles un servicio rápido.

**Seguridad:** se refiere a la atención y conocimientos que los empleados muestran; así como las habilidades que inspiran confianza y credibilidad

**Empatía:** se refiere a la atención individualizada a los consumidores, que ofrece una organización empresarial.

#### 2.2.1.5. Funciones de la gestión de la calidad

Existen algunas funciones necesarias para la gestión de la calidad, como lo menciona **James, (2007)**, las cuales son: planificación, organización, dirección, personal y control.

**La planificación:** es una propuesta orientada a futuro, creando directrices para la organización, ofreciendo capacidad con orientación proactiva anticipándose a futuros hechos; estableciendo las acciones necesarias para confrontarse en forma positiva con ellos; siendo esencial para un proceso de mejora de la calidad manejable

y eficiente. Los elementos fundamentales que involucran son: análisis del entorno, establecimiento de la política de calidad, misión de la calidad, los planes de acción de la calidad y los objetivos estratégicos de la calidad.

**La función de organización**, consiste en el aseguramiento de la empresa en satisfacer los objetivos de calidad que se propuso alcanzar mediante un entorno de trabajo claro, con responsabilidades y tareas eficientes y eficaces de la organización; dirigiendo el comportamiento de las personas, departamentos y grupos para lograr los objetivos que se fijó alcanzar. Los elementos clave que incluyen son: asignación de tareas y responsabilidades, la segmentación de la organización en áreas o unidades autónomas específicas, desarrollar los conocimientos jerárquicos, facilitando la comunicación y el cumplimiento de órdenes, coordinación de esfuerzos y delegación de funciones.

**En cuanto la función dirección:** está referido especialmente al termino liderazgo, según **James, (2007)** consiste en influir en las actividades de los seguidores, a través de un proceso de comunicación para el logro de los objetivos.

**La función de gestión de la calidad enfocada al personal:** está referido a los recursos humanos, definido como un diseño del proceso de las medidas y actividades, referidos a la fuerza de trabajo, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de una empresa. **James, (2007)**, entre los elementos fundamentales son: trabajo en equipo, que debe orientarse hacia todas las áreas y niveles de actividad de una organización empresarial; con una cultura orientada a las personas, de carácter multidisciplinario, desarrollo y formación.

**El control:** su objetivo es asegurar la satisfacción de los objetivos, mediante la información obtenida de la ejecución real del proceso; de acuerdo a los estándares

esperados, luego, para la toma de decisiones con base al resultado de esta comparación.

**James, (2007)**, entre los elementos fundamentales que conforman son: herramientas de gestión de la calidad como diagramas de flujo, histogramas, diagramas causa – efecto, las hojas de control, diagrama de Pareto, gráficos de control, diagramas de afinidad, diagramas de dispersión, diagrama de árbol, diagrama de interrelación, matriz de análisis de datos, diagramas matriciales, diagramas de flechas.

#### **2.2.1.6. Las cuatro eras de la gestión de la calidad**

Según **Moreno, (2001)**, la evolución de la gestión de la calidad se produjo en cuatro eras o fases: La inspección corresponde a la primera era: donde la dirección estaba enfocada en los productos. Se inició en los talleres del siglo XIX y del siglo XX. Toda inspección se cumplía sobre el producto final y acerca de los que no tenían conformidad con las especificaciones, eran reparados o desechados. Las actividades de recontar, medir y separar las piezas defectuosas, eran muy limitadas. Su dirección consiste en la búsqueda de no conformidades, no habiendo prevención, tampoco el plan de mejora.

El control fue la segunda era conocida: se enfocó en los procesos, de acuerdo con **James, (2007)**, el control trata con los datos obtenidos del proceso utilizado, para fabricar productos o servicios. Así, el control de calidad fue rígido y mecánico, no preventivo, más relacionado con las funciones productivas que no implicaba al resto de la organización. Fueron hechos claves, la falta de la prevención, la falta de detección de errores utilizando métodos estadísticos, no había mejora relacionada a la eficiencia. Por otra parte, **James, (2007)**, sostiene que el aseguramiento son actividades sistematizadas y planificadas para dar confianza que el producto o

servicio debe satisfacer los requisitos de calidad. Como hechos clave están la búsqueda de la conformidad en productos y procesos, la prevención de errores, sistemas de calidad, énfasis en el diseño de productos y la documentación de procedimientos de trabajo.

La gestión de la calidad total, corresponde a la cuarta era, con base al enfoque a las personas. Constituye la filosofía de dirección basada en el mejoramiento continuo de la calidad en todos los procesos, productos y o servicios que presta la organización. Se da importancia a la variación, el diagnóstico, la importancia de la medición, el rol de los empleados y el rol del cliente en todos los niveles de la organización.

#### **2.2.1.7. Sistemas de gestión de la calidad**

Para **Feigenbaum, (2005)**, constituye un patrón de trabajo o un grupo de actividades humanas o máquinas que interactúan; de acuerdo a la información que se tiene sobre los materiales directos, energía o seres humanos, e información para lograr un objetivo específico y todos en común. De esta manera los sistemas son el conjunto de actividades que interactúan guiado principalmente por la información, para el logro de los objetivos.

La implementación de la gestión de la calidad puede hacerse a través de un sistema, denominada sistema de gestión de la calidad; que requiere la participación de todos los integrantes de la empresa. De acuerdo con **Feigenbaum, (2005)**, se inicia con un principio básico del control total de la calidad; ya que la satisfacción del cliente no se puede lograr a través de la concentración en una sola área de la empresa o compañía; por la importancia que cada fase tiene, por derecho propio; se considera que la calidad total es el fundamento del control total de la calidad. Todo sistema de calidad constituye la estructura funcional del trabajo que se ha acordado en toda la empresa, con documentación basado en procedimientos integrados, de técnicas y

administración efectiva, para orientar coordinadamente las acciones de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la empresa de forma eficiente, eficaz y altamente practica asegurando la satisfacción del cliente, con calidad y costos económicos asequibles.

#### **2.2.1.8. Principios básicos de la gestión de calidad ISO 9001:2008**

**Besterfield, (2009)** sostuvo que los principios de la gestión de calidad pueden utilizarse por la alta dirección como paradigma, con lo que puede dirigir a los integrantes de la empresa dirigido a la excelencia. Estos principios tienen su origen en la experiencia conjunta y los conocimientos de expertos internacionales que participaron en la Norma ISO, Comité técnico ISO TC/176, que es la norma que gestiona y garantiza la calidad, comprometidos en el desarrollo y mantenimiento de las normas ISO 9000.

La Norma internacional ISO 9001: 2008 tienen su base en 8 principios de gestión de calidad, que guían a la empresa a un buen desempeño; y son los siguientes:

##### **Principio 1: Enfoque al cliente**

De los clientes son los que dependen las organizaciones y por eso deben comprender las necesidades futuras y actuales del cliente, satisfacer los requisitos que establecen los clientes y esforzarse en exceder las expectativas del cliente; consiguiendo la satisfacción plena del cliente, logrará sus objetivos.

##### **Principio 2: Liderazgo**

Los líderes determinan el propósito de unidad y la direccionalidad de la organización; debiendo crear y mantener un ambiente o clima organizacional interno; en el que las personas se involucren en forma total en el logro de los objetivos de la empresa. Los líderes son los que hacen posible lograr los objetivos y metas que se

propone alcanzar; propiciando un excelente clima laboral por lo que cada personal se involucra al logro de los objetivos

### **Principio 3: Participación de las personas**

La esencia de la organización en todos los niveles son las personas o trabajadores y su compromiso total hace posible que sus habilidades sean utilizadas en beneficio de la organización. Cada persona o en grupo representa la esencia de la empresa en todos los niveles, porque mediante el aporte de sus habilidades, mayor será el grado de compromiso. Por esta razón los trabajadores estarán motivados, íntegramente involucrados; comprometiéndose a la solución de problemas en forma óptima para el logro de objetivos personales y de la empresa.

### **Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Un objetivo deseado se logra cuando las actividades y los recursos se gestionan como si fuera un proceso eficiente. De tal manera que el logro de los objetivos y metas se conseguirán en forma eficiente, cuando la empresa se estructura mediante una gestión por procesos. Conduciendo eficazmente el uso de los recursos, al definir las necesarias actividades, al establecer responsabilidades claras, al analizar y mejorar su desempeño, se estará en el camino del mejoramiento continuo de la empresa.

### **Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión**

Consiste en identificar, gestionar y entender la interrelación de los procesos como un sistema orientado a la eficiencia y eficacia de la organización en el logro de sus objetivos. Permite una mayor alineación de los procesos e integración para mejorar los resultados

### **Principio 6: Mejora continúa**

Debe ser un objetivo permanente de la empresa, con la ejecución de actividades de mejora, con los objetivos estratégicos en cada uno de los niveles empresariales. Utilizando la orientación coherente para la mejora continua del trabajo y estableciendo las metas se estará realizando mediciones para confirmar el grado de proceso.

#### **Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**

El análisis de los datos y de la información son bases para la toma de decisiones, que estará basado en los hechos y el registro de la fuente para el análisis respectivo y la toma de decisiones.

#### **Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Tanto los proveedores y la organización son elementos interdependientes y cuando existe una relación armoniosa aumenta los beneficios para ambos, creando valor. Se logra mayor flexibilidad en un mercado globalizado y de constante cambio, obteniendo respuestas rápidas ante las necesidades de los clientes. Cuando se utiliza comunicación clara y se intercambia información, se asumen responsabilidades conjuntas ante futuros proyectos.

#### **2.2.1.9. Ventajas y riesgos de un sistema de gestión de la calidad**

Según **Senlle,(2003)** sostuvo que, cuando se implementa una gestión de la calidad en una organización, siempre traen ventajas para la empresa; por lo tanto, los sistemas de gestión de la calidad son instrumentos de gestión que las organizaciones implementan para:

- Ayudan al aseguramiento de la calidad de los productos y servicios.
- Las características de los productos son garantizadas antes y durante el proceso de fabricación, además de la mejora continua.

- El suministro en forma sistemática de los productos, es la demostración de capacidad empresarial; así como de los servicios orientados a la satisfacción de los requisitos del cliente y lo establecido en el reglamento.
- frecuentemente aumentan la satisfacción del cliente.
- A veces realizan la prevención de los problemas antes de que se presenten o se detecten cuando la gestión está basada en la planificación de las actividades siempre ayuda a la corrección de las no conformidades.
- Si el producto final es inspeccionado para comprobar su adecuación a la especificación, siempre disminuye el tradicional control de calidad.
- Correcta gestión de los recursos, con el objetivo de conseguir siempre la calidad a la primera.
- Cuando se desarrolla, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad, se está promoviendo la adaptación a un enfoque basado en procesos.
- La competencia al transmitir imagen de liderazgo, distinción, garantía, prestigio y excelencia estamos frente a la certificación ISO como un elemento diferenciador.
- Permite la reducción de costes que se derivan de los productos o servicios que no son de conformidad o de procesos y actividades donde se observa falta de agregación de un valor añadido.
- Contribuye a la apertura de nuevas oportunidades de mercado.
- Optimiza los procesos cuando se convierten en más eficientes y eficaces.
- Permite la fluidez en las actividades y tareas debido a la documentación de los procesamientos.
- Contribuye a simplificar la solución de los problemas.
- Contribuye a mejorar la planificación general.

### 2.2.1.9. Fases de implementación de un sistema de gestión de la calidad

**Análisis y diagnóstico:** consiste en identificar el flujo actual de los procesos que lleva a cabo la organización, pretendiendo implementar el sistema de gestión de la calidad y determina a aquellos que inciden en el sistema.

**Desarrollo:** la necesidad de redactar un manual de calidad para la implementación de la organización y adaptar las primeras medidas para solucionar los riesgos y las deficiencias que pueden advertirse en la primera fase.

**Conclusión:** la necesidad de redactar el manual de calidad definitivo, aplicar y gestionar por la organización de los procedimientos establecidos.

**Seguimiento:** la realización de revisiones periódicas y actualización de documentos del manual de calidad.

### 2.2.1.10. La organización y los sistemas de gestión de la calidad

Según Folgar, (2005) afirmó, que las corporaciones alrededor del mundo, han estructurado y continúan estructurando sus sistemas de la calidad basado en los estándares generados por la familia de los ISO 9000: 2000. Su aparición produjo en el mundo el requerimiento de la certificación de los sistemas de la calidad de las empresas, basadas en las normas ISO 9001: 2000. Se puede deducir que las empresas siempre buscan implementar un sistema de gestión de la calidad; porque constituye un modelo de la excelencia empresarial.

En la actualidad, la competitividad es exigente, más dinámico y globalizado por lo que la gestión de la calidad empresarial requiere ofrecer productos y servicios que directamente satisfagan las expectativas de los clientes; a la vez logren mejorar continuamente los procesos de la organización. La implantación de los modelos de gestión de calidad ofrece ventajas de excelencia empresarial o sistemas certificados,

que son numerosas en la actualidad. Los índices de satisfacción de los clientes, la rentabilidad de la organización por las ventas, aumentan su rentabilidad, disminuyendo los costos. Toda gestión de calidad favorece la motivación y mucha integración entre los trabajadores de una organización; quienes actúan en forma positiva en el contexto del clima laboral. Estos beneficios contribuyen a una afirmación, que la gestión de la calidad empresarial dentro del enfoque gerencial permite la mejora de la competitividad de las organizaciones.

## **2.2.2. COMPETITIVIDAD**

### **2.2.2.1. DEFINICIÓN**

**Solleiro & Rosario Castañón , (2005)** afirmaron, que la competitividad es un concepto complejo y se puede estudiar desde diversos enfoques y disciplinas; por este motivo no se puede establecer una única definición; por otro lado debido que su utilidad consiste en identificar muchas vías para el fomento de las empresas que contribuyan a la elevación de los niveles reales de bienestar.

**Ramon, (2006)** definió que la competitividad se relacionado con la capacidad e incremento del nivel de vida de la población, generando incrementos sostenibles en la productividad, de insertarse exitosamente en los mercados internacionales, entre otros.

### **2.2.2.2. Competitividad empresarial**

**Porter, (1999)** señaló: que la competitividad consiste en que son las empresas las que compiten y no son las naciones; es decir las empresas competitivas son las que hacen competitivo a un país; por lo tanto, son las empresas las bases de la competitividad. A continuación, revisaremos algunos conceptos de competitividad empresarial. Consiste en la capacidad que tiene una empresa para rivalizar con otras

alcanzando una posición competitiva favorable, permitiéndole la obtención de un superior desempeño con relación a las empresas de la competencia.

Para **Sanjaya, Albaladejo Manuel, & Mezquita Mauricio, (2005)** afirmaron que la competitividad proviene de la bibliografía acerca de la administración de empresas, siendo la base para el análisis estratégico empresarial; la competencia de las empresas ges para captar mercados y recursos, su competitividad es medida de acuerdo a su participación relativa en el mercado o su rentabilidad utilizando estrategias de competitividad y mejorando su desempeño.

Para **Lilia, (2005)** La competitividad empresarial tiene su base en tres factores, el primer nivel consiste en la competitividad del país, que incluye variables de estabilidad macro económica, la apertura de mercados y el acceso a mercados internacionales; en otros casos, la regulación compleja para el sector empresarial; el segundo nivel está referido a la infraestructura regional; siendo un tercer nivel que explica la competitividad de las empresas, relacionado a lo que ocurre dentro de la empresa.

### **2.2.2.3. Dimensiones e indicadores de la competitividad**

Según **Calderón, (2013)** afirmó que las dimensiones e indicadores de competitividad son:

**La innovación:** consiste en poner al mercado un producto o servicio nuevo o mejorado, de acuerdo a las demandas de la sociedad; o cuando se utiliza la tecnología como medio para la introducción al cambio; aunque puede abarcar ámbitos organizativos y comerciales. Todo proceso de innovación es un proceso que integra muchas actividades generación o invención de nuevas ideas (investigación básica) aplicada y desarrollo tecnológico); desarrollo y diseño de productos y servicios

(investigación aplicada y desarrollo tecnológico; preparación para la producción (ingeniería y producción); marketing, ventas y distribución (comercialización). Lo que permite establecer indicadores objetivos con la finalidad de medir el nivel de mejora; como son los gastos de investigación más desarrollo/ventas, el número de personas del departamento de Investigación más desarrollo; la cantidad de nuevas ideas evaluadas el año anterior; el tiempo que se requiere para el desarrollo de un nuevo producto.

**La tecnología:** no constituye un lujo de los países desarrollados, más que todo constituye una herramienta que potencia el aumento de oportunidades de todos los países en vías de desarrollo. Los indicadores son: equipo de cómputo, la maquinaria.

**La flexibilidad productiva:** se refiere a la capacidad de respuesta al cambio, a la habilidad para enfrentar de forma eficaz y eficiente a las circunstancias cambiantes y la necesaria adaptabilidad. También constituye la habilidad de una organización para replegar y desplegar recursos en forma eficiente y efectiva respondiendo a las condiciones cambiantes. Los diversos tipos de flexibilidad son:

a) Maquinaria: constituyen las diversas operaciones que puede desempeñar una maquina reduciendo los costos y sin emplear prohibitivas cantidades de tiempo cuando pasa de una operación a otra.

b) Transporte y almacenamiento: consiste en la habilidad que tiene el sistema para el movimiento de los diversos tipos de piezas, que incluye la carga y descarga, el transporte entre maquinas, el almacenamiento en diversas condiciones y situaciones.

c) Operaciones: consiste en la producción de piezas posibilitando la utilización de planes alternativos, producidos mediante el intercambio o sustitución de las operaciones.

d) Producto: consiste en la facilidad de poder añadir nuevos productos o nuevas piezas sustituyendo las existentes; que haya facilidad para modificar la actual gama de productos a un bajo costo y corto período de tiempo.

e) Rutas: consiste en la producción hábil de una pieza, a veces alternando las rutas de fabricación.

f) Volumen: consiste en la habilidad que tiene el sistema con el fin de operar económicamente con diferentes niveles de ingreso, permitiendo a las áreas empresariales, desarrollar diversas variedades de ajustes.

g) Expansión: se refiere a la extensión o amplitud del esfuerzo global que se necesita para aumentar la capacidad y capacitación de un sistema, cuando sea necesario.

h) Programas: se refiere a la habilidad que tiene un sistema para su funcionamiento sin que sea atendido durante un largo período de tiempo.

i) Producción: se refiere al conjunto de componentes o productos que el sistema empresarial puede producir sin necesidad de aumentar un equipamiento básico.

j) Mercado: es la facilidad que tiene el sistema para adaptarse a las condiciones generalmente cambiantes en el mismo sistema.

k) Proceso: es la habilidad de un sistema productivo para fabricar un producto o desarrollar un servicio como conjunto de piezas variadas; sin incurrir en lanzamiento importante de costes.

**La agilidad comercial:** consiste en la capacidad de respuesta veloz, adecuados a los cambios que se producen en el mercado y la satisfacción del cliente. Se requiere la agilidad de innovación en los productos del mercado, llevando a cabo nuevos enfoques (producto – servicio – solución integral) a través de una conectividad con el cliente, con una velocidad de respuesta inmediata, en forma inteligente e integral.

**La calidad:** la función principal de la calidad, en la actualidad se ha convertido como parte del vocabulario empresarial con base la exportación exitosa, obtenida por las empresas de los diferentes países, donde se aplicó la competitividad. La definición tiene importancia porque ha contribuido a la innovación y al desarrollo tecnológico; por lo que las empresas tecnológicas se obligan a realizar mejoras continuas no solamente en la producción, sino también en los procesos de organización. Los indicadores que se aceptan son: el establecimiento de políticas, auditorías externas e internas y las certificaciones del ISO-9000.

#### **2.2.2.4. Indicadores de la competitividad empresarial**

Muchos estudiosos de la competitividad empresarial, intentaron producir modelos y metodologías con la finalidad de determinar la competitividad en las empresas. Por su parte, **Solleiro & Rosario Castañón , (2005)** señalaron que el desempeño competitivo de la empresa depende, primero en su capacidad para la administración de elementos internos que se encuentran bajo su control; la competitividad también tiene su base en la calidad de las interacciones que la empresa ha establecido con base a los factores internos y externos. Asimismo, de acuerdo con la **OCDE (1992)**, (referenciado por **Solleiro & Rosario Castañón , (2005)**) los elementos que influyen en la competitividad de las empresas son:

- Cuando existe una gestión exitosa de los flujos de producción, materias primas e inventarios.

- Cuando los mecanismos de la interacción revisten una gestión exitosa, entre la planeación, investigación, mercadotecnia, diseño, desarrollo formal, producción industrial e ingeniería.
- Cuando existe la capacidad para combinar las actividades de investigación y desarrollo (I + D), e innovación en cooperación con universidades y otras empresas (I + D + I).
- Cuando existe capacidad en la incorporación de conceptos y definiciones exactas de las características de la demanda y el desarrollo de mercados en el diseño y producción de estrategias competitivas.
- Cuando existe una capacidad de organización exitosa entre las relaciones interempresariales, con proveedores y los clientes.
- Mejora de las capacidades laborales, mediante la inversión en capacitación y entrenamiento especializado, generando altos niveles de responsabilidad en los trabajadores del área de producción.

#### **2.2.2.5. Estrategia competitiva**

**Porter, (1999)** para comprender la competencia en una unidad básica, es necesario el análisis del sector. Considerando que el sector constituye el grupo de competidores que desarrollan la fábrica de productos o servicios y son los que directamente compiten unos y otros. La estrategia diferenciada de un sector involucra productos en que el origen de ventaja competitiva son los sectores similares. El sector constituye el factor en que se gana o se pierde una ventaja competitiva. En consecuencia, toda empresa, por medio de la estrategia competitiva, puede ganar o perder su ventaja competitiva; tratando de definir y establecer un método para competir en su sector, buscando la sostenibilidad y la rentabilidad en el tiempo. No

existe una estrategia competitiva universalmente aceptada; porque sólo mantendrá el éxito las estrategias que se adaptan al sector en especial y a las técnicas y activos de una organización empresarial en particular. La base esencial para la elección de una estrategia competitiva es:

El primero constituye su estructura del sector en el que va a competir la empresa. Los sectores se diferencian básicamente en la naturaleza de la competencia y de esta manera no todos los sectores van ofrecer las mismas oportunidades para conseguir una rentabilidad sostenida en el tiempo.

El segundo aspecto muy importante en la estrategia, se refiere al posicionamiento dentro del sector; porque unas posiciones son más rentables que otras a pesar de su independencia de lo que puede ser una rentabilidad media del sector.

La estructura del sector como la posición competitiva adoptada son dinámicas. Los sectores evolucionan hacia un mayor o menor atractivo en el transcurso del tiempo o a medida que los obstáculos para entrar en el sector u otros elementos de la estructura sectorial van experimentando cambios. El atractivo del sector y su posición competitiva, puede ser conformado por una empresa la razón fundamental de los cambios sustanciales en la posición competitiva constituyen el atractivo de un sector, así como la posición competitiva puede determinarlos la empresa, realizando cambios en la estructura del sector. Las empresas de una república, puede sustituir a otras empresas en la competencia internacional, cuando se encuentren en una mejor posición en la percepción o reacción a tales cambios.

#### **2.2.2.6. Mapa de Competitividad BID**

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) fue la institución que desarrolló el mapa de competitividad; posteriormente fue adaptado por la Cámara de Comercio de

Medellín y Antioquia para su utilización en el diagnóstico organizacional de la Pyme; este mapa visualiza a la organización como si fuera un sistema integrado por nueve áreas que, mediante la interacción entre sí, contribuyen a la mejora del desempeño organizacional **Carlos,( 2006)**; estas áreas son:

**Planeación Estratégica:** permite determinar la orientación y las futuras actividades de las empresas; está ligada al rol y al trabajo de los altos directivos. Constituye el proceso continuo de análisis de los objetivos y los resultados; así como la adopción continua de propuestas correctivas, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades hacia el interior de la empresa y hacia el entorno, considera las amenazas y oportunidades **(Roberto, 2010)**.

**Producción y operaciones:** consiste en la creación de bienes y servicios; ya que la administración de operaciones se refiere al conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios; cuando se transforman los insumos en productos terminados **(Tejero, (2008))**.

**Aseguramiento de la calidad:** se refiere a todas las actividades que se realizan con la finalidad de ofrecer un producto o servicios que no tengan defectos y que a su vez satisfaga las necesidades del cliente consumidor **(Marcos, Santero Sanchez, & Martinez Martin, (2008))**.

**Comercialización:** es el proceso mediante el cual se realiza la venta del producto o servicio, llegando del productor al consumidor final; su importancia primordial es el incremento de su participación en el mercado **(Carlos, 2006)**.

**Contabilidad y finanzas:** tiene como función la generación de información para la toma de decisiones gerenciales; constituye una herramienta valiosa cuando se utiliza para visualizar el futuro de la empresa, mediante las proyecciones financieras.

**Recursos humanos:** se concibe a los recursos humanos, como una estrategia empresarial, siendo importante cuando se manifiesta la relación individual frente a las relaciones colectivas entre los gestores, los trabajadores y directivos que propician una participación activa de todos los trabajadores que conforman la empresa **(Roberto, (2010))**.

**Gestión ambiental:** el cuidado del medio ambiente constituye la responsabilidad social de la empresa, colocándolo como responsable de la mejora de su imagen ante la sociedad **(Carlos, 2006)**.

**Sistemas de información:** estas funciones operativas se realizan mediante las tecnologías de información, que tienen una importancia vital para desarrollar la estructura competitiva empresarial.

De esta manera, el Mapa de la competitividad involucra elementos externos que se encuentran bajo el control de la empresa y, de esta manera, son considerados que el nivel de competitividad de las empresas, depende en su totalidad de estos factores.

#### **2.2.2.7. Limitantes de la competitividad de la Mype**

De acuerdo con **Llisterri, Angelelli, Painter, & Wilson, (2002)** los factores que limitan la competitividad de la pyme son:

**Los problemas del marco regulatorio e institucional.** Que incluyen, una falta de regulación de la competencia, existencia de una inseguridad jurídica en el tráfico mercantil, cuando existe la falta de imparcialidad e ineficiencia del sistema judicial, la poca transparencia y simplificación de régimen fiscal, la inadecuada existencia de los mercados de factores, la falta de protección de la propiedad por la autoridad respectiva, incluyendo la propiedad intelectual, las leyes de quiebra; la burocracia

estatal que constituye una barrera y la falta de incentivos a la actividad comercial; por la baja existencia de calidad de los sistemas de apoyo al desarrollo de las Mype.

**Las fallas en el comportamiento de los mercados de factores y bienes y servicios finales.** La existencia de los canales de distribución ineficientes; lo complejo de los procedimientos de licitación, la falta de información clara sobre las licitaciones, la falta de experiencia en las actividades de comercialización internacional, la reducida escala de comercialización, deficiencias en la normalización de los productos y de su calidad.

**Las debilidades en la gestión empresarial.** Cuando existen obstáculos y dificultades para atraer a los profesionales que tiene capacidad gerencial para las grandes empresas y las Mype ofreciendo mejores condiciones económicas y laborales.

#### **2.2.2.8. La competitividad sistémica**

**Unidas-Cepal, (2001)** afirmaron que el exitoso desarrollo empresarial, no se logra solamente mediante la función de producción en un nivel micro; o de las condiciones macroeconómicas estables; sino también porque hay medidas específicas del gobierno y de las organizaciones privadas de desarrollo que orientan al fortalecimiento de la competitividad empresarial (nivel meso) por este motivo la capacidad de vinculación de las políticas meso y macro están relacionadas por las estructuras políticas y económicas; así como de un conjunto de factores socioculturales y los patrones básicos de organización (nivel meta). En relación al enfoque sistémico aplicado a las Pyme, son cuatro esferas que condicionan y modelan su desempeño:

**El nivel microeconómico:** son los procesos que crean ventajas competitivas al interior de la micro empresa, mediante la capacidad de gestión de las Mype, sus estrategias deben orientarse a la gestión e innovación.

**El nivel mesoeconómico:** está relacionado con la eficiencia de su entorno, el mercado de factores, el factor institucional y la infraestructura física. Así mismo, las políticas específicas en la creación de ventajas competitivas como la política educacional existente, las tecnologías de información y comunicación y el medio ambiente.

**El nivel macroeconómico:** se refieren a la política fiscal, monetaria, cambiaria, comercial, presupuestaria y la competencia, que posibilitan la asignación de los recursos eficazmente exigiendo una mayor eficiencia y eficacia de las empresas.

**El nivel metaeconómico o estratégico:** está constituido por la estructura política y económica que se orienta al desarrollo, llamado también estructura competitiva de la economía, las visiones estratégicas y los planes nacionales de desarrollo elaborados por el gobierno, representantes de un Estado.

#### **2.2.2.9. Fases del desarrollo competitivo**

Existen diversas fases del desarrollo competitivo que muestran las economías nacionales, reflejando sus ventajas empresariales como país en la competencia internacional que son extensivas a la naturaleza de los sectores que tienen éxito internacional. Cada fase muestra la posición de un país cuando los sectores se sujetan a la competencia internacional, aunque demuestren competencia exclusivamente al interior de los sectores. La teoría de **Porter, (1999)** da a entender cuatro etapas del desarrollo competitivo nacional, diferenciados: impulsada por los factores, impulsada por la inversión, por la innovación e impulsada por la riqueza.

### **Impulsada por los factores**

Se refiere a los países cuyos factores con éxito internacional que orientan su fase inicial mediante la producción. Estas empresas tienen poco contacto directo con los consumidores finales porque las empresas extranjeras son las que proporcionan los medios de acceso a los mercados extranjeros demandando los productos para la exportación que a veces pueden ser muy escasas o inexistentes.

Se caracteriza por una economía muy sensible a los ciclos económicos mundiales y a los tipos de cambios de divisas y que tienen incidencia en la demanda y en los precios relativos. Son vulnerables a las pérdidas de ventaja competitiva referidos a la relación a otros países y al rápido y cambiante liderazgo en los sectores.

Esta situación ha sido característica práctica en todos los países en alguna fase de la historia. Los países en vías de desarrollo, casi todos, se encuentran en esta fase, como el caso de Guatemala que tiene una planificación central de su economía. Muy pocos países pasan de una fase impulsada por los factores y que puedan ampliarse al largo del tiempo como sustitución de las importaciones; como un resultado de proteger el mercado interior cuando existe competencia extranjera.

### **Impulsada por la inversión**

En este caso la ventaja competitiva nacional tiene su base en la disposición y la capacidad del país en que sus empresas deben invertir agresivamente. La inversión empresarial en la construcción de instalaciones modernas, eficaces y de gran tamaño, equipada con la tecnología disponible en el mercado mundial, permitirá la calidad competitiva. Así mismo cuando invierten para conseguir tecnología extranjera de productos o de procesos cada vez más complejos, a través de licencias, constitución

de empresas mixtas y otros medios; lo que les permite competir no solamente en sectores sino también los segmentos sectoriales más adelantados y refinados.

En esta fase los métodos y las tecnologías extranjeras las aplican y laboran en ellos para mejorarlos cada vez más. Un país para absolver y mejorar la tecnología extranjera en cuanto a la capacidad industrial; es esencial para lograr la fase impulsada por la inversión, así como es crucial la diferencia en las fases que son impulsadas por los factores e impulsada por la inversión, por eso los ciudadanos y sus empresas de los países; en una economía impulsada por la inversión, los invierte para generar que los factores pasen a ser básicos para ser avanzados, creando una infraestructura moderna.

Las ventajas competitivas en esta etapa se obtienen mejorando las condiciones de los factores, las estrategias, las estructuras y rivalidades que adopten las empresas siendo la principal ventaja la capacidad y la voluntad de invertir; en vez de ofrecer productos exclusivos; aunque la competencia de segmentos de los mercados comunes es sensible al precio.

### **Impulsada por la innovación**

En esta fase entran en juego toda la amplia gama de sectores más competitivos; porque el conjunto de sectores y segmentos en que el país puede competir con mucho éxito, se amplía en su producción y competitividad y se perfeccionada cada vez mejor. Se extiende cada vez más la demanda del consumo debido al creciente rentas personales, generado por altos niveles y superiores de educación, por el deseo creciente de la comodidad y el papel de rivalidad interior vigoroso.

Las empresas adquieren y mejoran las tecnologías y métodos de otros países; además de crearlos. Las empresas con una economía impulsada por la innovación son

lo que compiten internacionalmente en diferentes segmentos sectoriales diferenciados. Los segmentos que son menos avanzados y muy sensibles al precio, van cediendo su posición en forma gradual a empresas de otros países; ya que un país que está en la etapa impulsada por la innovación, es el que disfruta de las ventajas del auto-reforzamiento en un número cada vez más creciente de sectores. Esta etapa comprende a países con diferentes niveles de progreso.

### **Impulsada por la riqueza**

Un proceso dinámico de mejora de la ventaja nacional puede mantenerse por los países que pasan por las tres primeras etapas de desarrollo porque avanzan hacia ventajas competitivas más refinadas, amplían su gama de sectores en que las empresas compiten con éxito; aunque la fase impulsada por la riqueza conduce en otros casos en una instancia al declive.

En una economía impulsada por la riqueza, la fuerza motriz, constituye la riqueza conseguida; en cambio existe problema en una economía impulsada por la antigua riqueza que no es capaz de mantener su prosperidad; porque lo importante, la motivación de los inversionistas, los directivos y los individuos al cambiar en forma tradicional, va minando la inversión continuada y la innovación; y de esta manera la mejora continua; perdiendo las empresas la ventaja competitiva en los sectores internacionales debido a una de razones. Cuando hay una rivalidad, poca motivación de la sociedad a invertir y la capacidad de aislamiento de las firmas poderosas con el fin de incluir en la política gubernamental, se convierten en los orígenes del problema.

#### **2.2.2.10. Condiciones Previas para el avance competitivo**

- Según **Hilbert & Katz** ,(2003) sostuvieron, que la industria de un país se desarrolla mediante las tres primeras etapas porque ay fuerzas que generan el

potencial para las ventajas competitivas en el nivel superior presionando a la industria para que las busque y la sostenga; mediante un perfeccionamiento sistemático; aunque hay algunas condiciones destacables que hacen falta para que un país progrese a etapas muy avanzadas y competitivas; estas son **Mecanismos de creación de factores**. La limitación económica del potencial competitivo se basa en la cantidad y calidad de sus factores de producción existiendo mecanismos de un buen funcionamiento que pueden crear y perfeccionar los factores, proporcionando la base para una ventaja competitiva de orden superior.

- **Motivación.** Cuando se avanza en forma utópica exigen a los trabajadores y directivos que deben estar motivados para trabajar, sin escatimar el tiempo ni el esfuerzo, ganando merecidamente sueldos mayores, mayores beneficios, fundar nuevas empresas y crear compañías mayores; es una exigencia para avanzar.
- **Rivalidad interior.** Cuando existen una amplia gama de sectores la vigorosa rivalidad es muy necesaria con el fin de impulsar la innovación y perfeccionar la ventaja competitiva.
- **Perfeccionamiento de la demanda.** el perfeccionamiento de la calidad de la demanda produce el potencial para obtener el éxito en los segmentos más refinados y en los sectores más avanzados; porque la demanda se perfecciona cuando existe un sector competitivo y genera que aparezca un comprador que es más entendido para otros.
- **Desventajas selectivas en los factores.** El impulso para aumentar la productividad, así como para perfeccionar las ventajas competitivas se logra a través de las ventajas selectivas en los factores que menos avanzan hacia otras de tipo superior considerando que existe una vigorosa rivalidad interior con una adecuada motivación.

- **Capacidad para la formación de nuevas empresas.** Cuando se avanza hacia una etapa de progreso, exige una motivación de mecanismos más eficaces para la creación de nuevas empresas, ya sea mediante iniciativas de una nueva creación o mediante la actividad interna de una empresa establecida.

## **2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

### **2.3.1. Hipótesis General**

**H<sub>G</sub>:** Se relaciona de manera significativa, La Gestión de calidad y la competitividad en las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

### **2.3.2 Hipótesis Específicas**

**H<sub>E1</sub>:** La fiabilidad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

**H<sub>E2</sub>:** Los elementos tangibles se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

**H<sub>E3</sub>:** La capacitación se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

**H<sub>E4</sub>:** La seguridad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es de tipo Descriptivo y nivel Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por **Sampieri, (1994)**, es Correlacional, porque pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra, tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos variables que se pretende estudiar, para determinar si están o no relacionadas con los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

### 3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

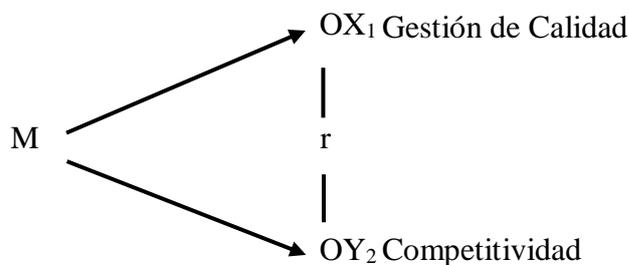
El método de investigación es cuantitativo, según concibe **Bringas,( 2013)**, de la forma como se aborda la investigación, el tipo de investigación es cuantitativa porque busca determinar las características de las relaciones entre las variables, los datos son numéricos, se cuantifican y se someten a análisis estadísticos.

En la presente investigación se analiza las características o el comportamiento para medir las variables mediante técnicas de recolección o instrumentos de medición y análisis de datos.

### 3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación, es una investigación no experimental – Descriptivo correlacional y de corte transversal, su metodología es generalmente cuantitativa.

**Figura 1:***Diseño De Investigación*



**Donde:**

M = Muestra

OX1 = Observación en la variable Gestión de Calidad

r = Relación

OY2 = Observación en la variable Competitividad

### 3.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### **3.4.1. Técnicas**

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: la encuesta, en el entendido que constituye un diseño observacional.

La encuesta se clasifica como directa, dado que los datos obtenidos de la “unidad de análisis” corresponden a los objetivos del presente trabajo.

La encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque ha permitido proveer datos numéricos para los exámenes estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables.

### **3.4.2. Instrumento**

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: El Cuestionario, que en éste casos son dos: uno para la variable Gestión de calidad y otro cuestionario para la variable competitividad. Dichos medios de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio. Los instrumentos de recolección de datos, contienen preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, es decir, se ha presentado a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos, se ha circunscrito a éstas. Los cuestionarios han permitido estandarizar y uniformizar la información.

### **3.4.3. Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de los datos se construyeron dos instrumentos para medir las variables de Gestión de la calidad y Competitividad, la cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de proposiciones ante los cuales se pide la reacción del sujeto (**Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista, (1991)**). Los instrumentos finales constaran de proposiciones, donde el sujeto puede expresar su posición de respuesta: S (Siempre) Cs (Casi siempre) Cn (Casi nunca) N (Nunca).

**Gestion de Calidad:** Se define como la puntuación obtenida en el instrumento Gestion de Calidad, en la cual el sujeto responde en un rango de puntuación a una de las siguientes opciones: Siempre (4), Casi siempre (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Los resultados que se obtendrán serán puntuaciones correspondientes al grado de Gestion de la calidad aplicada en la entidad privada. El instrumento Gestion de Calidad está conformado por las siguientes dimensiones: (Fiabilidad, Elementos Tangibles, Capacitación y Seguridad)

**Competitividad:** Se va a determinar a través de la puntuación obtenida en el instrumento Competitividad, en la cual el sujeto responde en un rango de puntuación a una de las siguientes opciones: Siempre (4), Casi siempre (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

Los resultados que se obtendrán serán correspondientes a la percepción que tienen los empresarios de las entidades privadas. El instrumento de Clima organizacional consta de los siguientes indicadores: (Atención al cliente, Mercado, Capital Humano, Tecnología e Imagen corporativa).

**Tabla 6: Baremos para calificar la media resultante en cada uno de los indicadores de los instrumentos aplicados en el estudio**

VALOR	INTERVALOS	CATEGORIA
4	18_35	Siempre
3	36_53	Casi siempre
2	54_71	Casi nunca
1	72_96	Nunca

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 7: Baremo para clasificar la Media resultante para la variable Gestión de Calidad.**

VALOR	INTERVALOS	CATEGORIA
4	9_17	Siempre

3	18_26	Casi siempre
2	27_35	Casi nunca
1	36-48	Nunca

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 8: Baremo para clasificar la Media obtenida para la variable Competitividad.**

VALOR	INTERVALOS	CATEGORIA
4	9_17	Siempre
3	18_26	Casi siempre
2	27_35	Casi nunca
1	36-48	Nunca

**Fuente: Elaboración propia**

#### **3.4.4. Análisis de confiabilidad**

El método de análisis de confiabilidad que se utilizó para el instrumento de esta investigación es el ALFA DE CRONBACH. Éste es uno de los métodos de consistencia interna, los cuales se caracterizan por administrarse una sola vez, tener solo una versión, ser respondido una sola vez por cada participante y responder a la pregunta de si los ítems del instrumento son coherentes.

El método de Alfa de Cronbach trabaja con variables de intervalos o de razón, es decir, se requieren valores numéricos. El coeficiente que se calcula debe estar en un valor entre 0 y 1 (0 a 100%) y éste indica que grado de confiabilidad se tiene, considerándose una menor confiabilidad entre más cercano este el índice de un valor 0. Cada investigación establece el grado de confiabilidad aceptable para su caso en particular, para esta investigación se considera un valor aceptable cuando sea mayor a 0.70. (Sampieri H. , 1994)

**Figura 2:Formula de Alfa de Cronbach**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Los datos medidos mediante el cuestionario utilizado como instrumento, se analizaron mediante software SSPS, el cuál arrojó un valor de Alfa de Cronbach de 0.892, por lo tanto, aceptable.

### **3.5. MUESTRA Y POBLACION**

#### **3.5.1. MUESTRA**

La muestra esta conformada por 30 empresas de AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES (*ver anexos*), a quienes se le aplicaron los instrumentos de gestion de calidad y competitividad a los gerentes de las entidades privadas.

El tipo de muestreo que se utilizo es no probabilistico y la tecnica es intencional.

#### **3.5.2. POBLACION**

En esta investigación se a trabajado con la población total de las empresas del rubro AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES de la ciudad de Satipo Junín que son 40 en total las cuales son entidades privadas dedicada a la ventas y servicios de accesorios automotrices e hidráulicos de maquinarias automotrices e industriales.

### 3.6. DISEÑO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para fines de la investigación de tipo Correlacional causal para comprobar las hipótesis se utiliza una Estrategia bivariada, que en términos formalizados corresponde a la siguiente función:

$$Y = f(x)$$

Que se interpreta como que Y es función de X.

Si Valor  $p \geq 0.05$ , se acepta Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Si Valor  $p < 0.05$ , se acepta

Hipótesis de Investigación o Hipótesis alternativa ( $H_a$ )

### 3.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

*Tabla 9: Matriz de Consistencia*

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019”**

PROBLEMA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?	<p><b>General:</b></p> <p>¿De que manera se relaciona la Gestión de Calidad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>PE1: ¿De que modo se relaciona la Fiabilidad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?</p> <p>PE2: ¿De qué modo se relaciona los Elementos Tangibles y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?</p> <p>PE3: ¿De qué manera se relaciona la Capacitación y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?</p> <p>PE4: ¿Como se relaciona la Seguridad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>O<sub>0</sub>: Describir la relación entre la Gestión de Calidad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>O<sub>E1</sub>: Describir la fiabilidad y su relación con la competitividad de la empresa Autopartes Hidráulicas S.R.L. de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p> <p>O<sub>E2</sub>: Describir de que modo se relaciona los elementos tangibles y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p> <p>O<sub>E3</sub>: Describir de que manera que se relaciona la capacitación y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p> <p>O<sub>E4</sub>: Describir de que manera se relaciona la seguridad y la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p>	<p><b>General:</b></p> <p>H<sub>0</sub>: Se relaciona de manera significativa, La Gestión de calidad y la competitividad en las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>H<sub>E1</sub>: La fiabilidad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p> <p>H<sub>E2</sub>: Los elementos tangibles se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p> <p>H<sub>E3</sub>: La capacitación se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p> <p>H<sub>E4</sub>: La seguridad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicas y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.</p>	Gestión de calidad	Fiabilidad	Fiabilidad en la prestación del servicio.	<p><b>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El tipo de investigación es Descriptivo y Correlacional, conforme a los conceptos esbozados por Sampieri, (1994) es Correlacional, porque pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí.</p> <p><b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El método de investigación es cuantitativo, según concibe Bringas, (2013), de la forma como se aborda la investigación, el tipo de investigación es cuantitativa porque busca determinar las características de las relaciones entre las variables, los datos son numéricos, se cuantifican y se someten a análisis estadísticos.</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El diseño de la investigación, es una investigación experimental –Transaccional, el cual manipula una o varias variables independientes, ejerciendo el máximo control. Su metodología es generalmente cuantitativa.</p> <p><b>POBLACION</b></p> <p>En esta investigación se a trabajado con la población total de las empresas del rubro AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES de la ciudad de Satipo Junín que son 40 en total las cuales son entidades privadas dedicada a la ventas y servicios de accesorios automotrices e hidráulicos de maquinarias automotrices e industriales.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>La muestra estuvo conformada por 30 empresas de AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES</p> <p><b>TÉCNICAS</b></p> <p>Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnica: la encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario.</p>
	Fiabilidad del personal.						
	Cumplimiento con los pedidos realizados.						
	Elementos Tangibles	Instalaciones modernas y equipadas.					
		Stocks de inventarios completos.					
		Imagen integra de colaboradores.					
	Capacitación	Productividad.					
		Competencia.					
		Desempeño.					
	Seguridad	Seguridad de los clientes.					
		Normas de seguridad					
		Capacitación laboral.					
	Competitividad	Atención al cliente	Precisión de la Prestación del servicio.				
			Calidad de la atención.				
			Entrega puntual.				
		Mercado	Capacidad de competencia.				
			Lealtad.				
			Participación de Mercado.				
Capital humano.		Experiencia del personal.					
		Metas Trazadas.					
		Nivel de ausentismo.					
Tecnología e Imagen corporativa		Productos de ultima generación					
		Tecnologías de la información.					
		Percepción de los clientes hacia la empresa.					

**Fuente: Elaboración propia.**

### 3.8. PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta. Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social.

Las personas tienen diferentes principios éticos debido a que están asociados a la conciencia de cada uno. Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Respetar a todos los seres humanos, no ejercer la violencia y ayudar a quien lo necesita son algunos ejemplos de los principios éticos más usuales.

**(Perez Porto & Merino, 2015).** En ese sentido, la inquietud por los aspectos éticos que confina la presente investigación, está reflejado en los valores que se deben tomar en consideración por la participación de las MYPES en estudio, esta remisión de criterios se considera ética cuando se asumen los siguientes principios:

- Principio de Legalidad: Cuando se trabaja mesuradamente en la búsqueda del bien y la verdad.
- Principio de la Confidencialidad: Cuando se respeta a la persona como tal y a las opiniones que puedan verter.
- Principio de Responsabilidad: Cuando se respeta el derecho de autor o cuando se toma conciencia en no plagiar información.
- Accesibilidad: Cuando se produce el acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Coherencia: Cuando se evidencia la relación de una cosa con otras.
- Compromiso: Cuando se mantiene la palabra dada o fe.
- Perseverancia: Cuando se establece con firmeza en la consecución de los propósitos.

## CAPITULO IV

## 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

## 4.1. CRONOGRAMA DE LAS ACTIVIDADES

## 4.1.2. DIAGRAMA DE GANTT

Tabla 10: Cronograma De La Tesis

CRONOGRAMA DE LA TESIS	2019									
	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Planteamiento del problema y objetivos de la investigación	■									
Marco teórico		■	■							
Revisión de la literatura			■	■						
Metodología				■						
Análisis de los datos y resultados					■					
Desarrollo del modelo						■	■			
Elaboración del informe final							■	■		
Presentación del informe final								■		
Conclusiones e implicaciones									■	

*Fuente: Elaboración propia.*

## CAPITULO V

### 5.1. ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Luego de aplicar las encuestas se procedió a realizar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados obtenidos.

Los resultados se expresan en cuadros explicativos y gráficos estadísticos que facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática que es objeto de la presente investigación.

Procesados los datos, teniendo en cuenta el problema formulado, los objetivos planteados y las hipótesis establecidas en nuestra investigación, en el presente capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados del estudio efectuado a 30 MYPES.

Para efectos de evaluación, se ha tomado en cuenta los valores a considerar en el análisis de los resultados por cada variable.

El análisis se realizó desde los indicadores, dimensiones y llegando a las variables con sus respectivas preguntas, para luego determinar las frecuencias, media, moda, mediana y desviación típica de todos los datos ingresados para su tabulación correspondiente de cada uno de las variables e indicadores realizadas como son la Gestión de calidad y Competitividad; de igual manera se uso la formula r de Pearson para correlacionar las variables. Se manejo de los datos mediante el programa S.P.S.S 25.00 para MacBook; el programa estadístico de Excel y Word de Microsoft Office; para calcular y determinar los resultados finales mediante la aplicación de los instrumentos para medir la Gestión de Calidad y la Competitividad.

Los resultados finales obtenidos permitieron contrastar las hipótesis planteadas y estos consecuentemente permitieron confrontar con los datos o problemas planteados mediante los lineamientos y tratados correspondientes para así lograr que la tesis planteada sea analizada con criterio y con fundamentos teóricos que respalden el estudio realizado.

En primer lugar, se tuvo al objetivo específico formulado en el estudio estuvo dirigido a identificar la Gestión de Calidad de la organización.

Por ello se realizó la verificación de la fiabilidad del instrumento y arrojó los siguientes resultados, dando por válido el instrumento de medición.

## 5.2. ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

**Escala: TODAS LAS VARIABLES**

*Tabla 11: Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 12: Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,885	24

**Fuente:****Elaboración propia.****Tabla 13: Estadísticas de elemento de resumen**

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,561	3,267	3,867	,600	1,184	,021	24
Varianzas de elemento	,249	,120	,326	,207	2,731	,003	24
Covarianzas entre elementos	,064	-,071	,292	,363	-4,097	,007	24
Correlaciones entre elementos	,243	-,247	,895	1,143	-3,618	,091	24

**Fuente: Elaboración propia.**

### 5.3. CORRELACION DE PEARSON Y SPEARMAN

**Tabla 14:** *Correlacion de Pearson y Spearman*

		COMPETITIVIDAD	GESTION DE CALIDAD
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,809
	Sig. (bilateral)		,567
	N	30	30
GESTION DE CALIDAD	Correlación de Pearson	,809	1
	Sig. (bilateral)	,567	
	N	30	30

		COMPETITIVIDAD	GESTION DE CALIDAD
Rho de Spearman	COMPETITIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	GESTION DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	,130
		Sig. (bilateral)	,895
		N	30

**Fuente:** *Elaboración propia.*

**Según Martínez(2012)** afirma que si la relacion esta en un rango de 0.75 a 1, sera una correlacion positiva entre las dos variables en estudio,por lo cual a continuación se presentan los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores del variable Gestion de calidad y el total de la misma. Para los indicadores del variable estrés laboral la

media, mediana, moda y desviación estándar se presentan en la siguiente tabla. Dando como resultado una correlación positiva, eso quiere decir que a medida que aumenta la Gestión De Calidad aumenta la Competitividad.

#### **5.4. VERIFICACION DE HIPOTESIS**

##### **5.4.1. Hipótesis General**

**H<sub>G</sub>:** La Gestión de calidad incide significativamente en las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

**H<sub>0</sub> U > 0.05** Hipótesis Nula: La Gestión de calidad incide en forma negativa en las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

**H<sub>a</sub> U < 0.05** Hipótesis Alternativa: La Gestión de calidad incide en forma positiva en las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

El objetivo formulado en la investigación tuvo el propósito de establecer si existía relación entre Gestión de Calidad y Competitividad en los colaboradores de la empresa.

En este caso al obtener la correlación de Pearson entre los totales de la variable Gestión de Calidad y Competitividad, se obtuvo un valor de “r” igual a 0.809, el cual, al ser ubicado en los rangos propuestos, expresando así que existe una correlación fuerte entre ambas las cuales se dan en sentido directo y proporciona ya que a una buena Gestión de Calidad mejor será la Competitividad de la empresa y colaboradores.

De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas, analizadas y contrastadas con los instrumentos y las teorías correspondientes para cada dimensión y variable, se concluyó que existe relación entre la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPES de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la provincia de Satipo.

Como se ve en la siguiente tabla:

**Tabla 15: Matriz de prueba estadísticas, resultados y conclusión de la hipótesis general**

HIPOTESIS GENERAL	PRUEBA	
	ESTADISTICA Y RESULTADO	CONCLUSION
H <sub>0</sub> : Se relaciona de manera significativa, La Gestión de calidad y la competitividad en las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.	Para probar la relación resultado con un valor P= 0,95** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)	Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión que se relaciona de manera significativa, La Gestión de calidad y la competitividad en las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019. Si el Valor $p \geq 0.05$ , se Acepta H <sub>0</sub> : Si el Valor $p < 0.05$ , se Acepta H <sub>a</sub> . Se halló un P=0.95, por eso se acepta H <sub>0</sub> .

**Fuente: Elaboración propia**

La hipótesis planteada en esta investigación fue: Se relaciona de manera significativa, La Gestión de calidad y la competitividad en las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

Los resultados alcanzados nos permiten identificar el nivel de competitividad y gestión de calidad de los colaboradores y MYPES, con el objeto de diagnosticar y relacionar la gestión de calidad con la competitividad, se realizó un estudio es una investigación no experimental – Descriptivo correlacional y de corte transversal, su metodología es generalmente cuantitativa, en una muestra de 30 colaboradores y empresarios que laboran en las MYPES de la ciudad de Satipo. A cada trabajador le fue aplicada dos encuestas referidas a la gestión de calidad y competitividad respectivamente. Al relacionar dichos

componentes se encontró una relación directa entre la gestión de calidad con la competitividad.

### **5.3.2. Hipótesis Específicas**

**Tabla 16: Matriz De Hipótesis Especificas**

HIPOTESIS	DIMENSION	PRUEBA ESTADISTICA Y RESULTADO	CONCLUSION
<b>H<sub>E1</sub></b> : La fiabilidad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.	Fiabilidad	Para probar la relación resultado con un valor $P=0,709$ La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)	Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión que La fiabilidad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019. Si el Valor $p \geq 0.05$ , se Acepta Ho: Si el Valor $p < 0.05$ , se Acepta Ha. Se halló un $P=0.709$ , por eso se acepta Ho.
<b>H<sub>E2</sub></b> : Los elementos tangibles se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.	Elementos Tangibles	Para probar la relación resultado con un valor $P=0,675$ La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)	Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión que Los elementos tangibles se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019. Si el Valor $p \geq 0.05$ , se Acepta Ho: Si el Valor $p < 0.05$ , se Acepta Ha. Se halló un $P=0.675$ , por eso se acepta Ho
<b>H<sub>E3</sub></b> : La capacitación se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.	Capacitación	Para probar la relación resultado con un valor $P=0,695$ La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)	Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión que La capacitación se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019. Si el Valor $p \geq 0.05$ , se Acepta Ho: Si el Valor $p < 0.05$ , se Acepta Ha. Se halló un $P=0.695$ , por eso se acepta Ho.
<b>H<sub>E4</sub></b> : La seguridad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.	Seguridad	Para probar la relación resultado con un valor $P=0,753$ La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)	Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión La seguridad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019. Si el Valor $p \geq 0.05$ , se Acepta Ho: Si el Valor $p < 0.05$ , se Acepta Ha. Se halló un $P=0.753$ , por eso se acepta Ho.

**Fuente: Elaboración propia**

**H<sub>E1</sub>**: La fiabilidad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

- En lo referente a la dimensión de **Fiabilidad** las estadísticas calculadas para el Indicador **Fiabilidad en la Prestación De Servicio**, se observó una media de 3.8, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana =4.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 4.00 como valor más repetido .La desviación estándar es de 0.41 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. El valor de la media, evidencia que para los clientes es fiable la prestación del servicio (Siempre).
- Con referencia al indicador **Fiabilidad del personal** y de acuerdo a las estadísticas calculadas, se evidenció una media de 3.40, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 3.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 3.00 como valor más repetido. La desviación estándar es de 0.50 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. Con respecto al valor de la media se ubica en la opción (Casi siempre), con lo cual los empresarios expresaron que confían en su personal, casi siempre les resulta fiable para la realización de sus labores.
- En cuanto a las estadísticas calculadas para el Indicador **Cumplimiento de los pedidos realizados**, se denota una media de 3.40, categorizada en el rango de interpretación una percepción MEDIA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 4.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 4 como valor más repetido. La desviación estándar es de 0.47 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los

cálculos. En este caso según la clasificación de la media obtenida, se evidencia que los clientes perciben que (Siempre) les cumplen con los pedidos realizados.

De acuerdo al análisis de los resultados se determinó que la dimensión Elementos Tangibles, de acuerdo a la percepción de los empleados se encuentra ALTA, con respecto a las condiciones del entorno físico donde desempeñan su labor diaria.

Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión la fiabilidad se relaciona significativamente con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

Si el Valor  $p \geq 0.05$ , se Acepta  $H_0$ : Si el Valor  $p < 0.05$ , se Acepta  $H_a$ .

Se halló un  $P=0.709$ , por eso se acepta  $H_0$ .

**H<sub>E2</sub>**: Los elementos tangibles se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

- En lo referente a la dimensión de los **Elementos Tangibles** a las estadísticas calculadas para el Indicador **Instalaciones modernas y equipadas**, se observa una media de 3.67, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 4.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 4.00 como valor más repetido. La desviación estándar es de 0.48 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. De acuerdo al análisis de los resultados se determinó que la dimensión **Elementos Tangibles**, de acuerdo a los empleados se encuentra ALTA, por lo que los empleados de la organización perciben que (Siempre) disponen de los equipos para realizar las tareas diarias.

- Con referencia al indicador **Stocks de inventarios** y de acuerdo a las estadísticas calculadas, se evidenció una media de 3.43, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 3.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 3.00 como valor más repetido. La desviación estándar es de 0.50 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. Con respecto al valor de la media se ubica en la opción (Casi siempre), con lo cual los empresarios expresaron que siempre cuentan con stocks de inventarios en sus establecimientos.
- En cuanto a las estadísticas calculadas para el Indicador **Imagen integra de colaboradores** se denota una media de 3.40, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 4.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 4 como valor más repetido. La desviación estándar es de 0.50 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. En este caso según la clasificación de la media obtenida, se evidencia que los clientes perciben que (Siempre) existe una imagen integra de los colaboradores.

Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión que **Los Elementos Tangibles** se relaciona significativamente con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

Si el Valor  $p \geq 0.05$ , se Acepta  $H_0$ : Si el Valor  $p < 0.05$ , se Acepta  $H_a$ .

Se halló un  $P=0.675$ , por eso se acepta  $H_0$

**H<sub>E3</sub>**: La capacitación se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

- Con referencia a la dimensión **Capacitación** y al indicador **Productividad** se obtuvo de las estadísticas calculadas una media de 3.83, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 4.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 4.00 como valor más repetido. La desviación estándar fue de 0.38 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. Los Empresarios perciben que (Siempre) hay productividad mediante la capacitación.
- En cuanto al Indicador **Competencia** de los empleados se evidenció de las estadísticas calculadas una media de 3.83, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 4.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 3.00 como valor más repetido. La desviación estándar fue de 0.49 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. El valor alcanzado por la media que los clientes y colaboradores (Siempre) notan la diferencia de la competencia en la manera de hacer el trabajo y la atención.
- Con referencia al indicador **Desempeño** se obtuvo de las estadísticas calculadas una media de 3.50, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 3.50 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 3.00 como valor más repetido. La desviación estándar fue de 0.51 indicando el error obtenido en

la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. Los Empresarios perciben que (Siempre) hay mas desempeño mediante la capacitación.

De acuerdo al análisis de los resultados se determinó que la dimensión Capacitación, a nivel empresarial y de acuerdo a los empleados se encuentra como ALTA, tanto a nivel formal (desde alta directiva hasta los estratos más bajos), Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión que la capacitación se relaciona significativamente con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

Si el Valor  $p \geq 0.05$ , se Acepta  $H_0$ : Si el Valor  $p < 0.05$ , se Acepta  $H_a$ .

Se halló un  $P=0.695$ , por eso se acepta  $H_0$ .

**$H_{E4}$ :** La seguridad se relaciona con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

- Con relación a la dimensión **Seguridad** y al indicador **Seguridad de los clientes** se evidencia de las estadísticas calculadas una media de 3.87, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 3.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 3.00 como valor más repetido. La desviación estándar fue de 0.35 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. En este caso, el valor de dicha media evidencia que las empresas (Siempre) tienen la seguridad de los clientes hacia ella.
- En cuanto al indicador **Normas de seguridad** se observa de las estadísticas calculadas una media de 3.27, categorizada en el rango de percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 3.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 3.00 como valor más repetido.

La desviación estándar fue de 0.45 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. En este caso, según la categoría donde resultó ubicada el valor de la media, que los empresarios, colaboradores y clientes perciben que (siempre) realizan tareas, actividades con equipos y materiales con todas las normas de seguridad requeridas.

- Con respecto al indicador **Capacitación laboral** se denota de las estadísticas calculadas una media de 3.63, categorizada en el rango de interpretación una percepción ALTA, lo cual se complementa con los resultados de la mediana = 4.00 como valor ubicado en el centro de la distribución ordenada, la moda = 4,00. La desviación estándar fue de 0.49 indicando el error obtenido en la aplicación del instrumento y en la realización de los cálculos. Según la clasificación alcanzada por el valor de la media, los trabajadores (Siempre) por medio de la capacitación logran un alto grado de competitividad que ayuda de la organización para cumplir con los objetivos trazados.

Luego de aplicar el programa de SPSS 25 se llegó a la conclusión que la seguridad se relaciona significativamente con la competitividad de las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

Si el Valor  $p \geq 0.05$ , se Acepta  $H_0$ : Si el Valor  $p < 0.05$ , se Acepta  $H_a$ .

Se halló un  $P=0.453$ , por eso se acepta  $H_0$ .

$H_0$ : Si el Valor  $p < 0.05$ , se Acepta  $H_a$ .

Se halló un  $P=0.753$ , por eso se acepta  $H_0$ .

## 5.4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

### 5.4.1. Frecuencias

*Tabla: Resultados de la Encuesta*

	1. ¿La MYPE que dirige mantiene su fiabilidad en la prestación del servicio?	2.- ¿Usted confía en la fiabilidad personal de la MYPE?	3.- ¿La MYPE cumple con los pedidos realizados ?	4.- ¿Las instalaciones de la MYPE son modernas y equipadas?	5.- ¿Mantiene la MYPE un stock completo del inventario ?	6.- ¿Conserva la MYPE una imagen integra de los colaboradores ?
N Válido	30	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0

	7.- ¿Hay productividad de los colaboradores en la MYPE?	8.- ¿La MYPE se diferencia de la competencia?	9.-¿Mide Usted el desempeño de sus colaboradores en la MYPE?	10.- ¿Existe seguridad en la compra de los clientes hacia la MYPE?	11.-¿Se cumple con las normas de seguridad en la MYPE?	12.-¿Existe capacitación constante en la MYPE?
N Válido	30	30	30	30	30	30
Perdidos	0	0	0	0	0	0

	13.- ¿Hay precisión en la Prestación del servicio en la MYPE?	14.- ¿Existe calidad de atención en la MYPE?	15.-¿Se realiza la entrega puntual de los productos en la MYPE?	16.- ¿La MYPE tiene ventaja competitiva hacia la competencia?	17.-¿Los clientes son leales a la MYPE?	18.- ¿La participación de la MYPE en el mercado es la deseada?
--	---	--	---	---	---	--

N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0

		19.- ¿Los colaboradores de la MYPE tienen la experiencia necesaria para la atención al cliente?	20.- ¿Se cumplen las metas trazadas en la MYPE?	21.- ¿Existe un gran nivel de ausentismo en la MYPE?	22.- ¿Los productos son de última generación en la MYPE?	23.- ¿Cuenta la MYPE con tecnologías de la información?	24.- ¿Hay una buena percepción de la imagen de la MYPE por parte de los clientes?
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	0	0	0	0	0	0

*Fuente: Elaboración propia*

#### 5.4.2. Frecuencias y porcentajes de resultados de la encuesta de las variables.

##### 1.- ¿La MYPE que dirige mantiene su fiabilidad en la prestación del servicio?

###### Estadísticos

¿La MYPE que dirige mantiene su fiabilidad en la prestación del servicio?		
N	Válido	30
	Perdidos	0
<hr/>		
Media		3,80
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,407
Varianza		,166
Suma		114

*Fuente: Elaboración propia.*

##### ¿La MYPE que dirige mantiene su fiabilidad en la prestación del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	6	20,0	20,0	20,0
	Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Figura 3: Fiabilidad en la prestación del servicio*



*Fuente: Elaboración propia.*

## 2.- ¿Usted confía en la fiabilidad del personal de la MYPE?

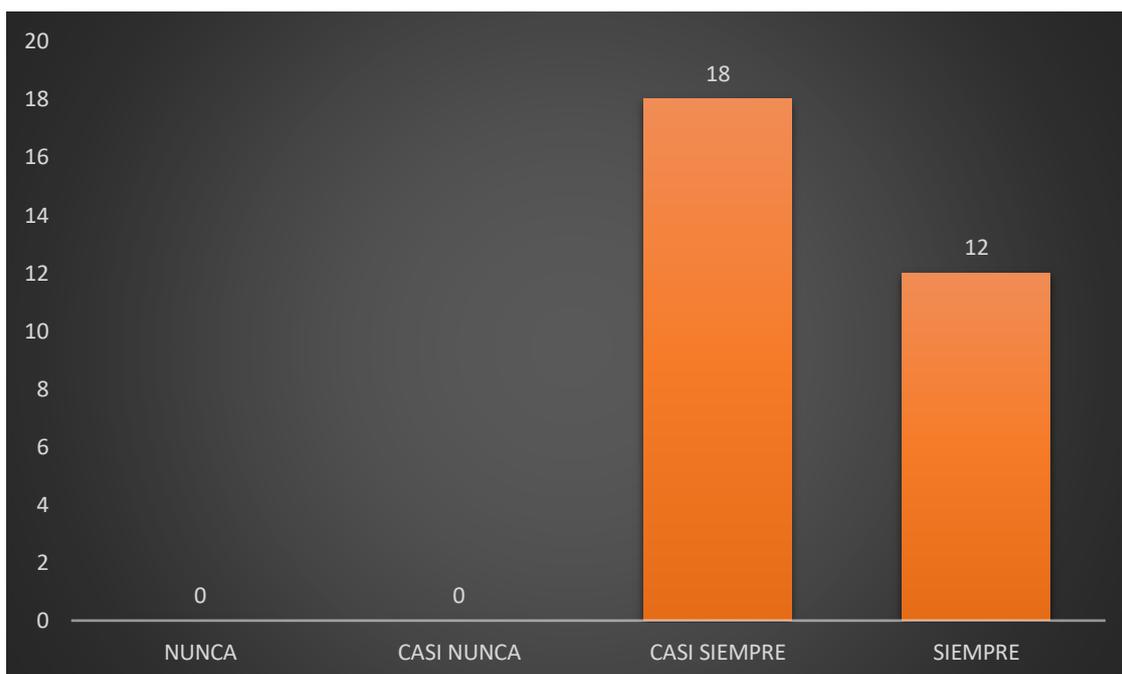
### Estadísticos

¿Usted confía en la fiabilidad del personal de la MYPE?		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,40
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,498
Varianza		,248
Suma		102

### ¿Usted confía en la fiabilidad del personal de la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	18	60,0	60,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 4: Fiabilidad del personal**



**Fuente: Elaboración propia.**

### 3.- ¿La MYPE cumple con los pedidos realizados?

#### Estadísticos

¿La MYPE cumple con los pedidos realizados?		
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,70
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,466
Varianza		,217
Suma		111

#### ¿La MYPE cumple con los pedidos realizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	30,0	30,0	30,0
	Siempre	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 5: Pedidos realizados**



**Fuente: Elaboración propia.**

#### 4.- ¿Las instalaciones de la MYPE son modernas y equipadas?

##### Estadísticos

¿Las instalaciones de la MYPE son modernas y equipadas?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,67
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,479
Varianza		,230
Suma		110

##### ¿Las instalaciones de la MYPE son modernas y equipadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	10	33,3	33,3	33,3
	Siempre	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 6: Instalaciones modernas y equipadas**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 5.- ¿Mantiene la MYPE un stock completo del inventario?

### Estadísticos

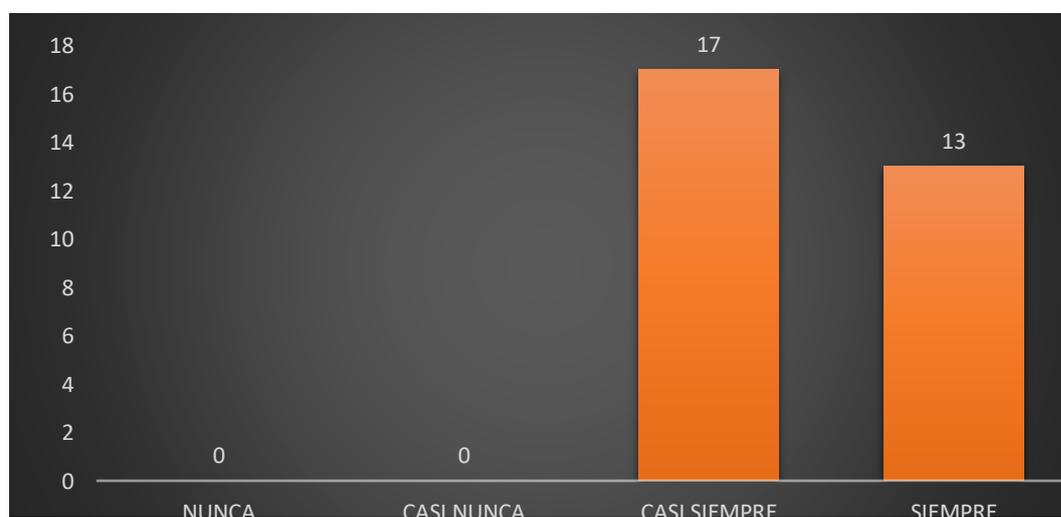
¿Mantiene la MYPE un stock completo del inventario?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,43
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,504
Varianza		,254
Suma		103

¿Mantiene la MYPE un stock completo del inventario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	17	56,7	56,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 7: Stock completo del inventario**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 6.- ¿Conserva la MYPE una imagen integra de los colaboradores?

### Estadísticos

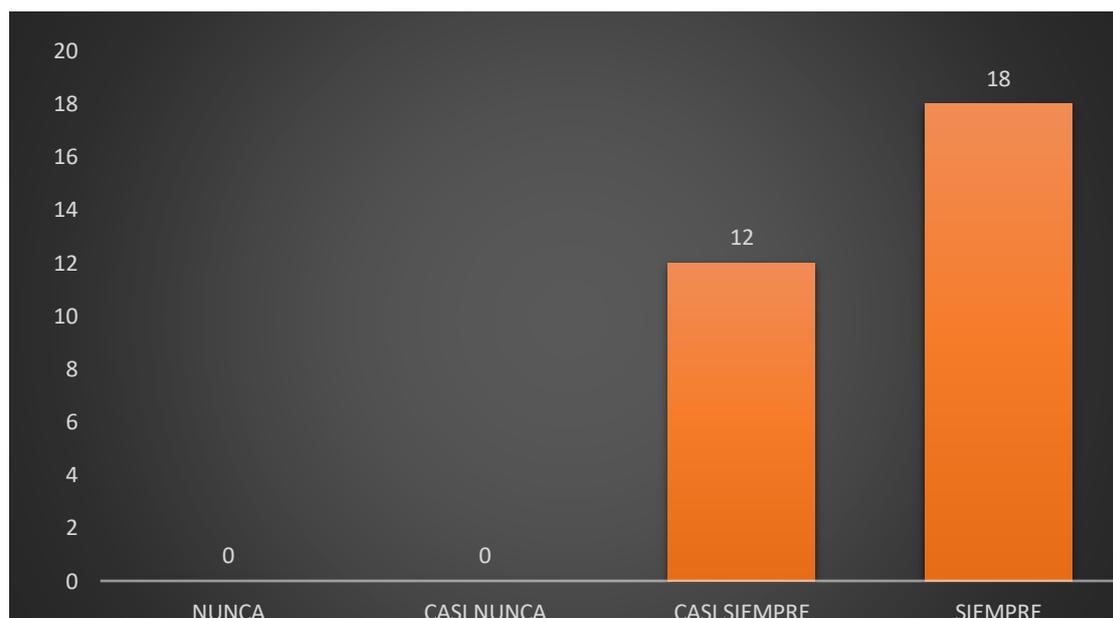
¿Conserva la MYPE una imagen integra de los colaboradores?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,60
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,498
Varianza		,248
Suma		108

¿Conserva la MYPE una imagen integra de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	12	40,0	40,0	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 8: Imagen integra de los colaboradores**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 7.- ¿Hay productividad de los colaboradores en la MYPE?

### Estadísticos

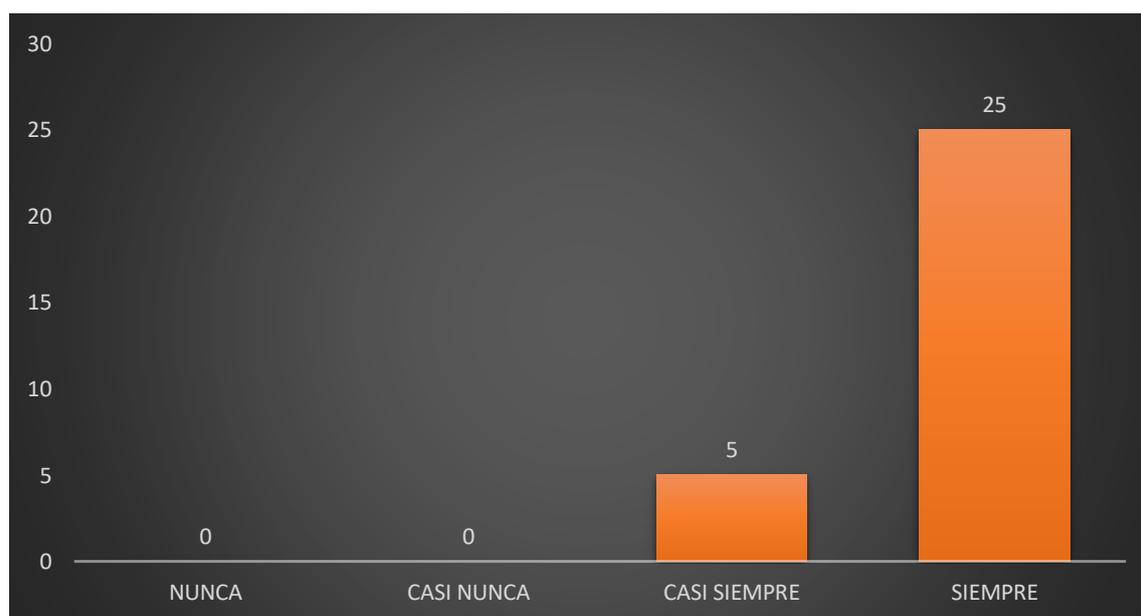
¿Hay productividad de los colaboradores en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,83
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,379
Varianza		,144
Suma		115

### ¿Hay productividad de los colaboradores en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	5	16,7	16,7	16,7
	Siempre	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 9: Productividad de los colaboradores**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 8.- ¿La MYPE se diferencia de la competencia?

### Estadísticos

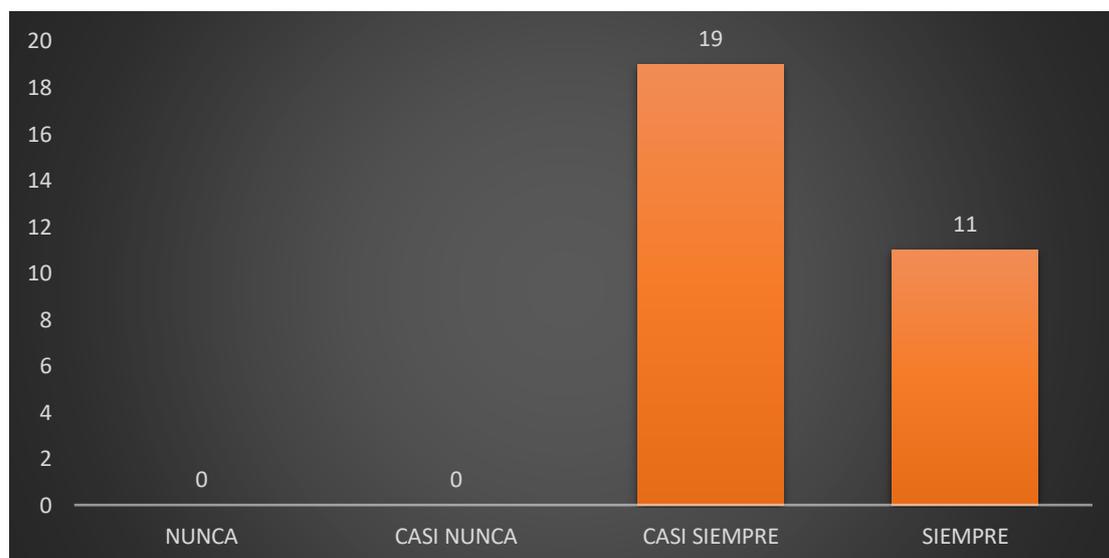
¿La MYPE se diferencia de la competencia?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,37
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,490
Varianza		,240
Suma		101

### ¿La MYPE se diferencia de la competencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	19	63,3	63,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 10: Diferencia de la competencia**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 9.- ¿Mide Usted el desempeño de sus colaboradores en la MYPE?

### Estadísticos

¿Mide Usted el desempeño de sus colaboradores en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,50
Mediana		3,50
Moda		3 <sup>a</sup>
Desv. Desviación		,509
Varianza		,259
Suma		105

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

### ¿Mide Usted el desempeño de sus colaboradores en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 11: Desempeño de sus colaboradores**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 10.- ¿Existe seguridad en la compra de los clientes hacia la MYPE?

### Estadísticos

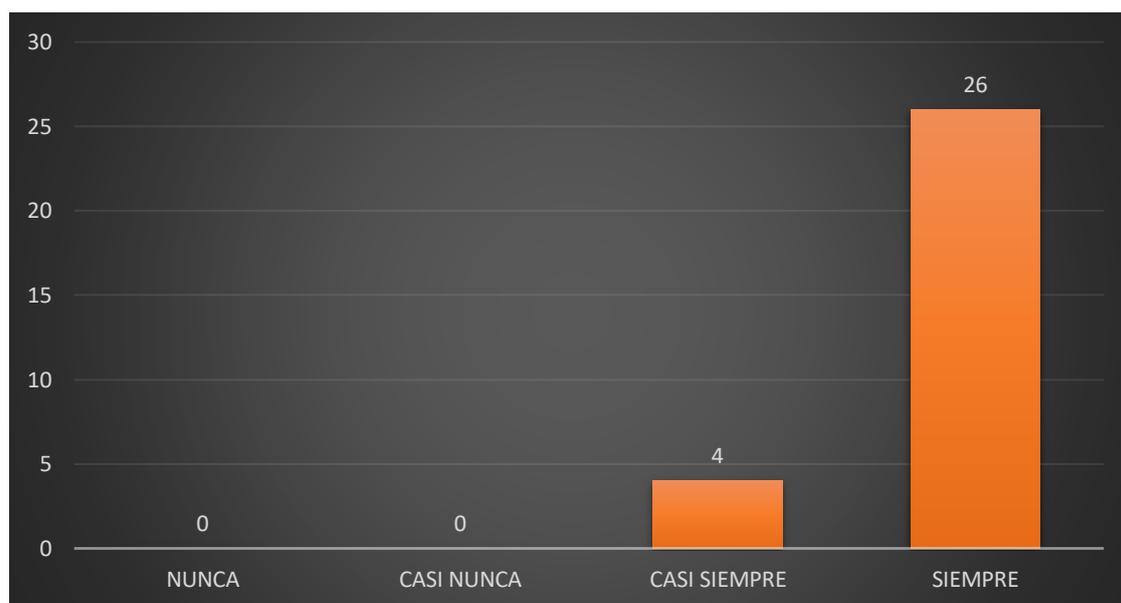
¿Existe seguridad en la compra de los clientes hacia la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,87
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,346
Varianza		,120
Suma		116

### ¿Existe seguridad en la compra de los clientes hacia la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	13,3	13,3	13,3
	Siempre	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 12: Seguridad en la compra**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 11.- ¿Se cumple con las normas de seguridad en la MYPE?

### Estadístico

¿Se cumple con las normas de seguridad en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,27
Mediana		3,00
Moda		3
Desv. Desviación		,450
Varianza		,202
Suma		98

¿Se cumple con las normas de seguridad en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	22	73,3	73,3	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 13: Normas de seguridad**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 12.- ¿Existe capacitación constante en la MYPE?

### Estadísticos

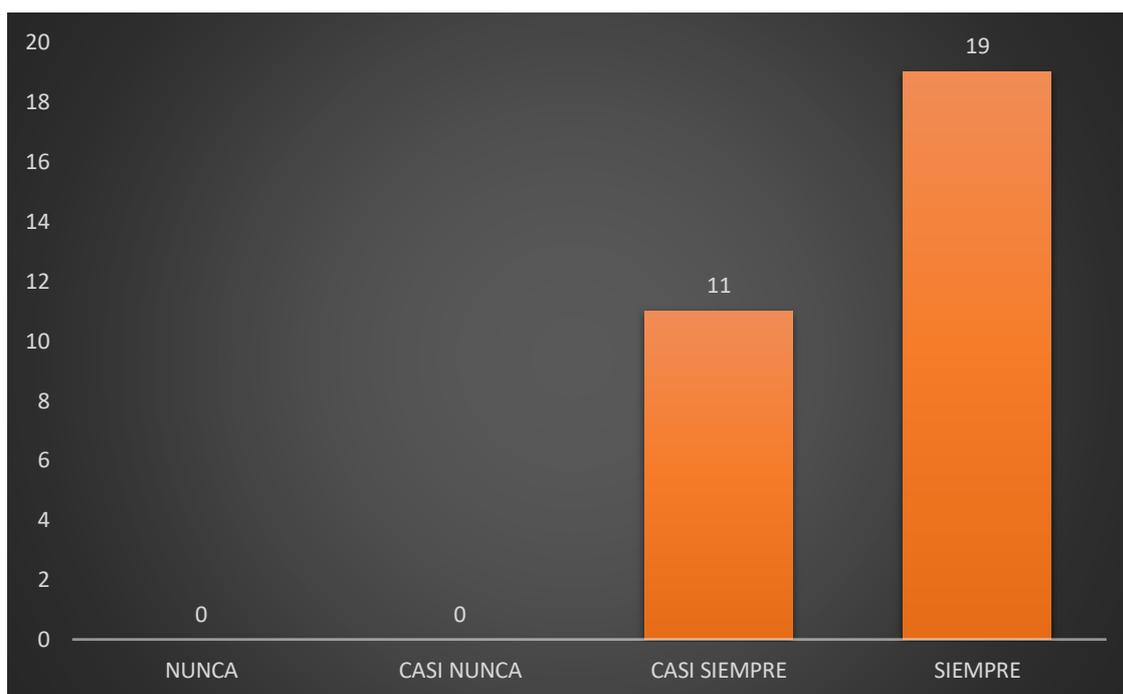
¿Existe capacitación constante en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,63
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,490
Varianza		,240
Suma		109

### ¿Existe capacitación constante en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	11	36,7	36,7	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 14: Capacitación constante**



**Fuente: Elaboración propia.**

### 13.- ¿Hay precisión en la Prestación del servicio en la MYPE?

#### Estadísticos

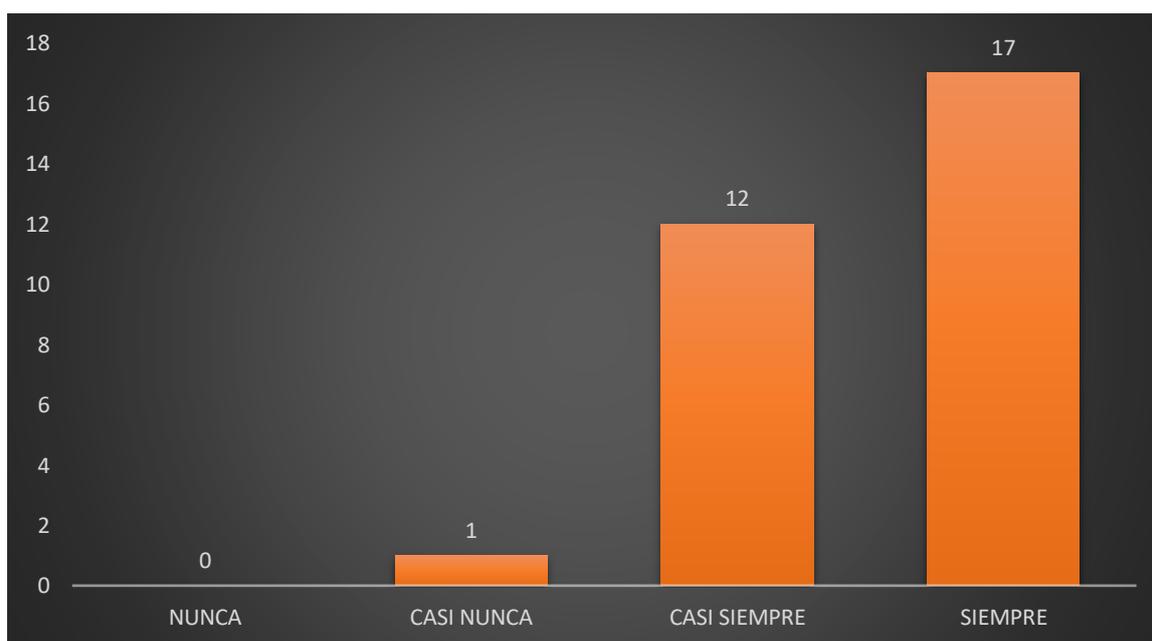
¿Hay precisión en la Prestación del servicio en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,53
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,571
Varianza		,326
Suma		106

#### ¿Hay precisión en la Prestación del servicio en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Siempre	12	40,0	40,0	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 15: Prestación del servicio**



**Fuente: Elaboración propia.**

#### 14.- ¿Existe calidad de atención en la MYPE?

##### Estadísticos

¿Existe calidad de atención en la MYPE?

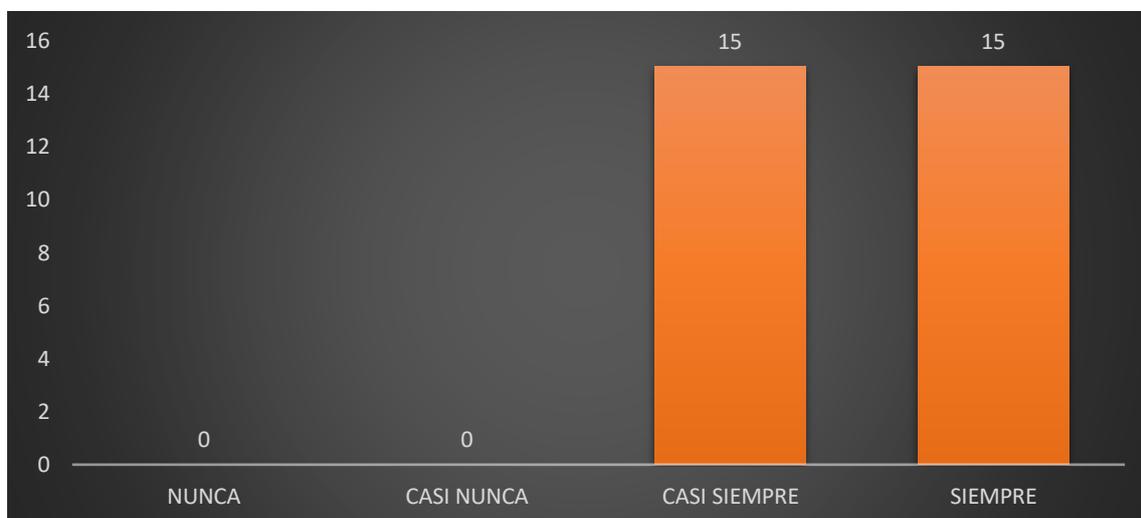
N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,50
Mediana		3,50
Moda		3 <sup>a</sup>
Desv. Desviación		,509
Varianza		,259
Suma		105

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

¿Existe calidad de atención en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 16: Calidad de atención**



**Fuente: Elaboración propia.**

### 15.- ¿Se realiza la entrega puntual de los productos en la MYPE?

#### Estadísticos

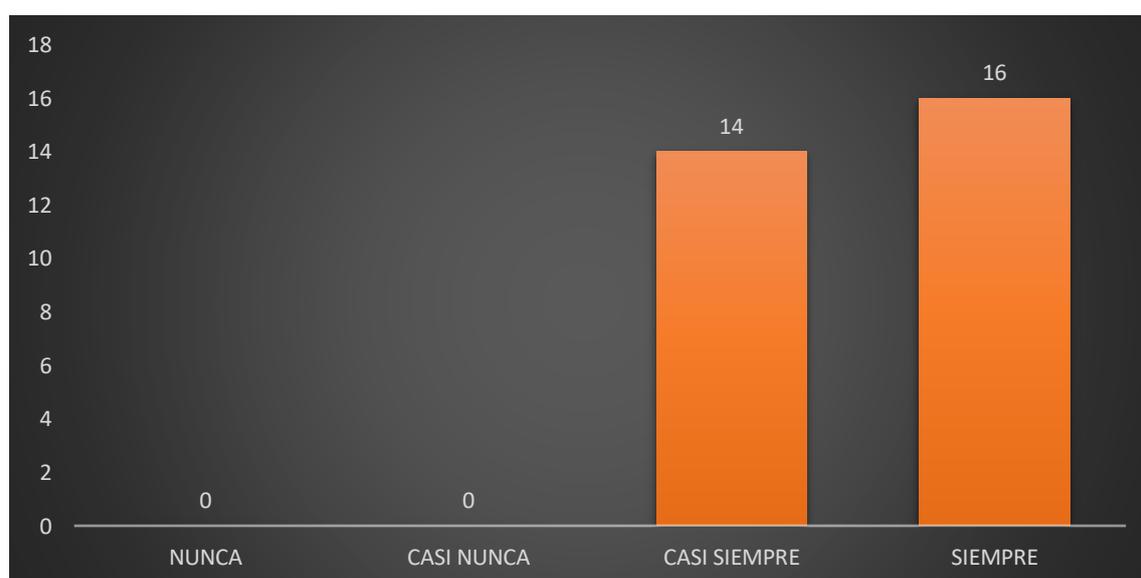
¿Se realiza la entrega puntual de los productos en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,53
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,507
Varianza		,257
Suma		106

¿Se realiza la entrega puntual de los productos en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 17: Entrega puntual**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 16.- ¿La MYPE tiene ventaja competitiva hacia la competencia?

### Estadísticos

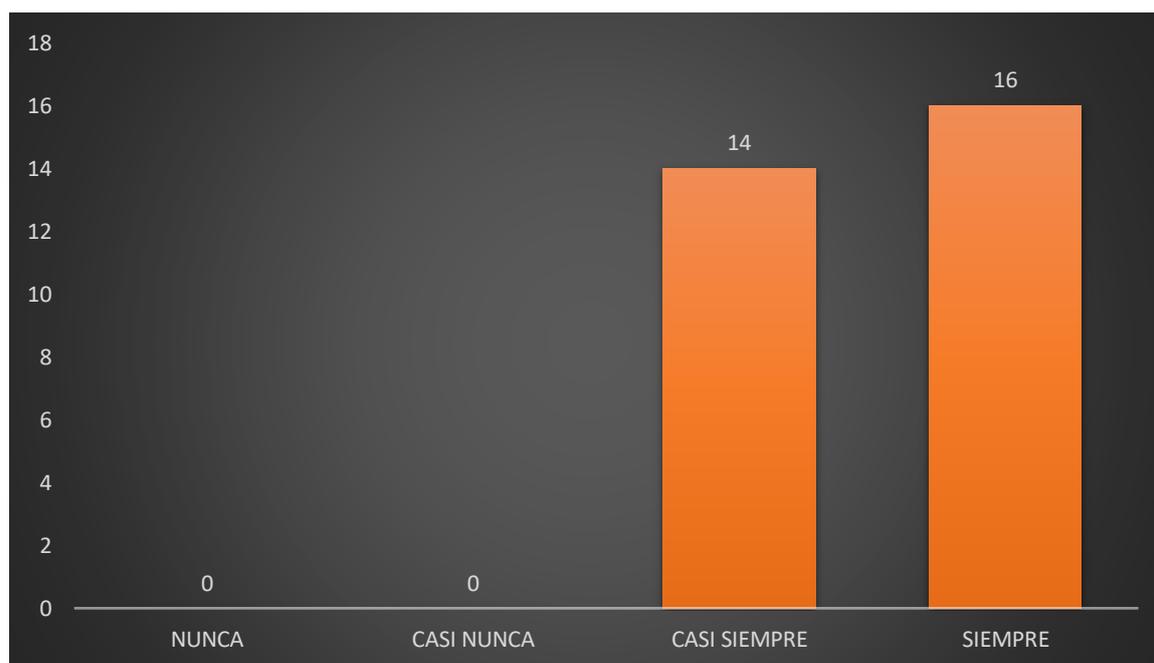
¿La MYPE tiene ventaja competitiva hacia la competencia?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,53
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,507
Varianza		,257
Suma		106

¿La MYPE tiene ventaja competitiva hacia la competencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 18: Ventaja competitiva hacia la competencia**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 17.- ¿Los clientes son leales a la MYPE?

### Estadísticos

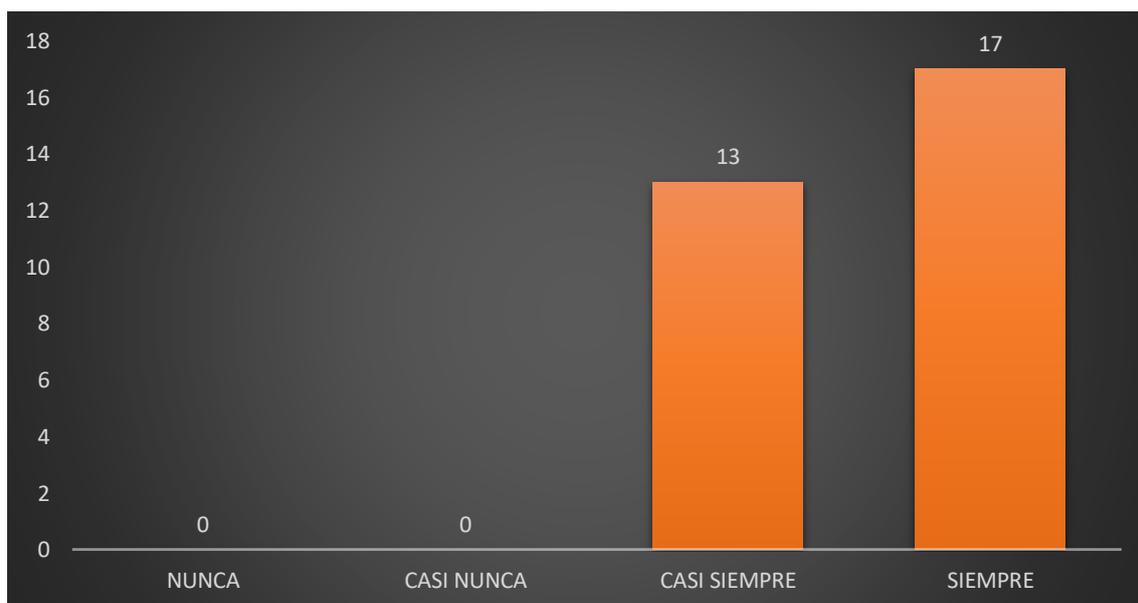
¿Los clientes son leales a la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,57
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,504
Varianza		,254
Suma		107

### ¿Los clientes son leales a la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Siempre	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 19: Clientes leales**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 18.- ¿La participación de la MYPE en el mercado es la deseada?

### Estadísticos

¿La participación de la MYPE en el mercado es la deseada?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,47
Mediana		3,50
Moda		4
Desv. Desviación		,571
Varianza		,326
Suma		104

### ¿La participación de la MYPE en el mercado es la deseada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Siempre	14	46,7	46,7	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 20: El mercado**



**Fuente: Elaboración propia.**

### 19.- ¿Los colaboradores de la MYPE tienen la experiencia necesaria para la atención al cliente?

#### Estadísticos

¿Los colaboradores de la MYPE tienen la experiencia necesaria para la atención al cliente?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,57
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,568
Varianza		,323
Suma		107

#### ¿Los colaboradores de la MYPE tienen la experiencia necesaria para la atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Siempre	11	36,7	36,7	40,0
	Siempre	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 21:Experiencia necesaria**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 20.- ¿Se cumplen las metas trazadas en la MYPE?

### Estadísticos

¿Se cumplen las metas trazadas en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,53
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,507
Varianza		,257
Suma		106

¿Se cumplen las metas trazadas en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 22: Metas trazadas**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 21.- ¿Existe un gran nivel de ausentismo en la MYPE?

### Estadísticos

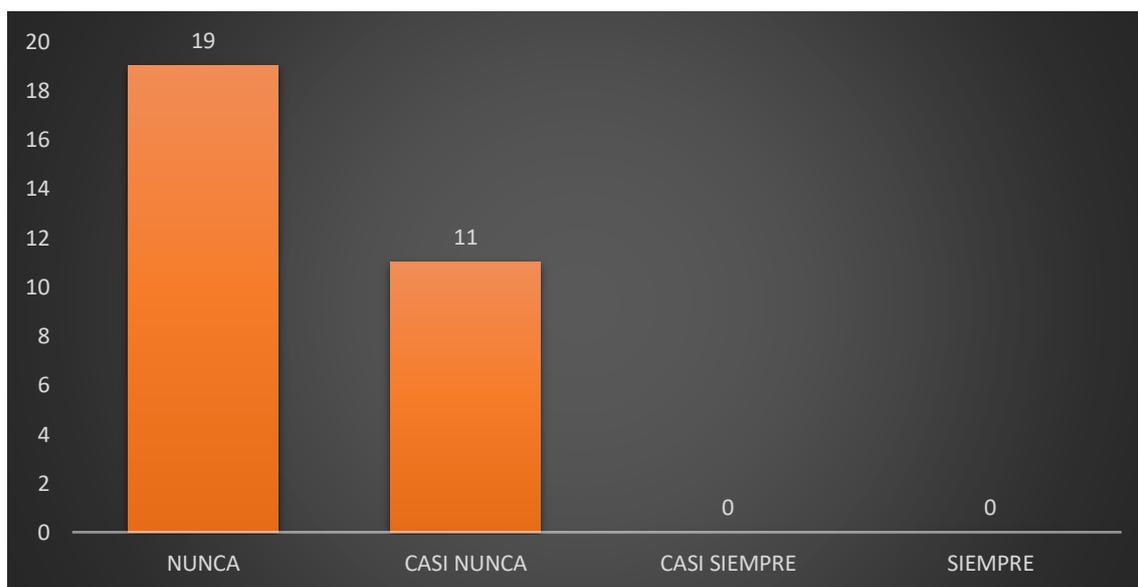
¿Existe un gran nivel de ausentismo en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,60
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,498
Varianza		,248
Suma		108

¿Existe un gran nivel de ausentismo en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	11	40,0	40,0	40,0
	Nunca	19	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 23: Nivel de ausentismo**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 22.- ¿Los productos son de ultima generación en la MYPE?

### Estadísticos

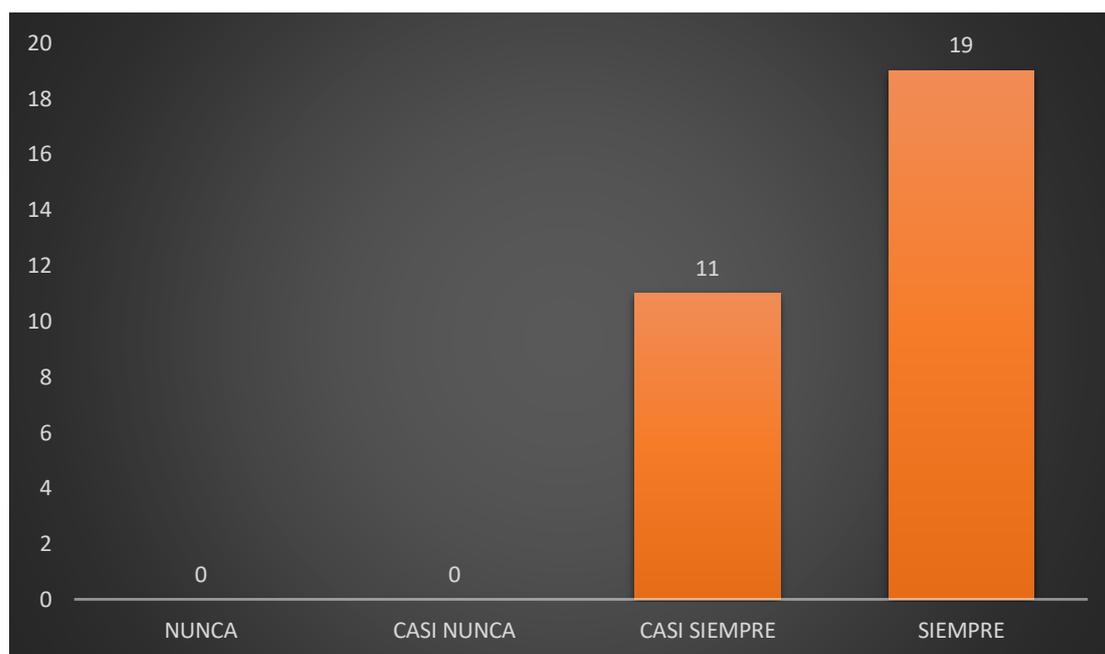
¿Los productos son de ultima generación en la MYPE?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,63
Mediana		4,00
Moda		4
Desv. Desviación		,490
Varianza		,240
Suma		109

¿Los productos son de ultima generación en la MYPE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	11	36,7	36,7	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 24: Productos de ultima generación**



**Fuente: Elaboración propia.**

### 23.- ¿Cuenta la MYPE con tecnologías de la información?

#### Estadísticos

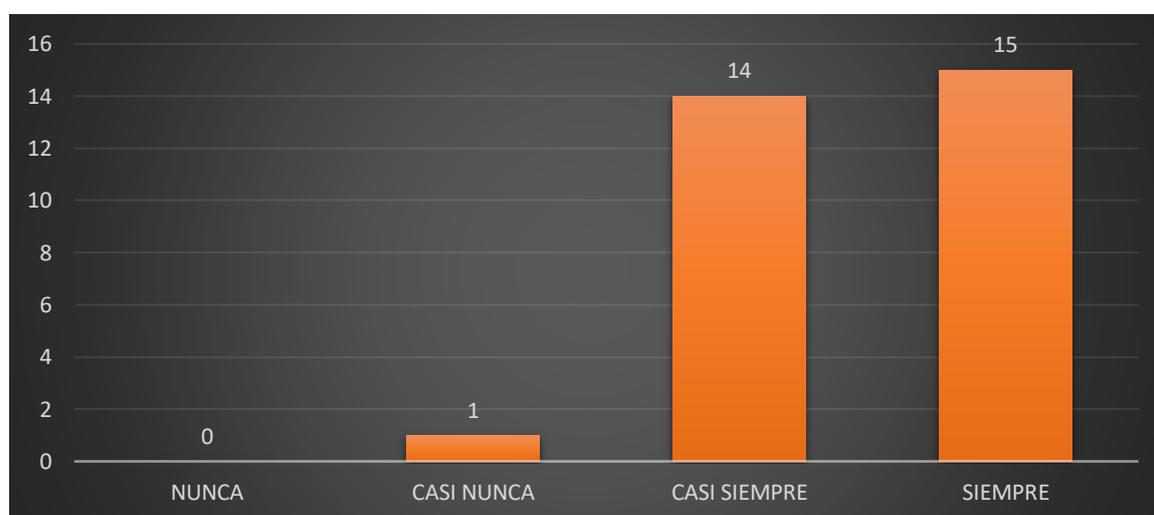
#### ¿Cuenta la MYPE con tecnologías de la información?

N	Válido	30
	Perdidos	0
Media		3,47
Mediana		3,50
Moda		4
Desv. Desviación		,571
Varianza		,326
Suma		104

#### ¿Cuenta la MYPE con tecnologías de la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Siempre	14	46,7	46,7	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 25: Tecnologías de la información**



**Fuente: Elaboración propia.**

**24.- ¿Hay una buena percepción de la imagen de la MYPE por parte de los clientes?**

**¿Hay una buena percepción de la imagen de la MYPE por parte de los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Siempre	14	46,7	46,7	50,0
	Siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

***Estadísticos***

*¿Hay una buena percepción de la imagen de la MYPE por parte de los clientes?*

Válido	30
Perdidos	0
Media	3,47
Mediana	3,50
Moda	4
Desv. Desviación	,571
Varianza	,326
Suma	104

**Figura 26: Percepción de la imagen**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 5.5. DISCUSION DE RESULTADOS

El objetivo formulado en la investigación tuvo el propósito de establecer si existía relación entre Gestión de Calidad y Competitividad en los colaboradores de la empresa.

En este caso al obtener la correlación de Pearson entre los totales de la variable Gestión de Calidad y Competitividad, se obtuvo un valor de “r” igual a 0.809, el cual, al ser ubicado en los rangos propuestos, expresando así que existe una correlación fuerte entre ambas las cuales se dan en sentido directo y proporciona ya que a una buena Gestión de Calidad mejor será la Competitividad de la empresa y colaboradores.

De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas, analizadas y contrastadas con los instrumentos y las teorías correspondientes para cada dimensión y variable, se concluyo que existe relación entre la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPES de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la provincia de Satipo.

La hipótesis planteada en esta investigación fue: Se relaciona de manera significativa, La Gestión de calidad y la competitividad en las empresas de Autopartes Hidráulicos y Automotrices de la ciudad de Satipo- Junín del 2019.

Los resultados alcanzados nos permiten identificar el nivel de competitividad y gestión de calidad de los colaboradores y MYPES, con el objeto de diagnosticar y relacionar la gestión de calidad con la competitividad, es una investigación no experimental – Descriptivo correlacional y de corte transversal, su metodología es generalmente cuantitativa., en una muestra de 30 colaboradores y empresarios que laboran en las MYPES de la ciudad de Satipo. A cada trabajador le fue aplicada dos encuestas referidas a la gestión de calidad y competitividad respectivamente. Al relacionar dichos componentes se encontró una relación directa entre la gestión de calidad con la

competitividad. Los resultados obtenidos guardan relación con los siguientes trabajos citados y desarrollados.

**Rodríguez P. Milagros (2016)**, realizó un trabajo de investigación titulado *“caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui – Chimbote”*. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016. La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Los representantes legales de las MYPES el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario. De la Empresa el 100.0% de las MYPES son formales, El 50.0% de las MYPES de las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, Menos de 10 trabajadores permanentes es de 100.0%, y menos de 10 trabajadores eventuales es de 100.0%. El 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPES ha usado las técnicas del Benchmarking al 66.7%. La conclusión más significativa obtenida de este estudio de la empresa el 100.0% de las MYPES son formales, el 50.0% de las MYPES las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, el 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

**Ibarra C. Manuel, (2017)**, realizaron una investigación titulado *“Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California”*.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de competitividad empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que, dentro de ellas, influyen en dicha competitividad. La metodología es de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal; se desarrolló el modelo de competitividad sistémica a escala micro y se aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado; además, se hizo uso de regresiones lineales múltiples de tipo tradicional para la comprobación de hipótesis. Entre los resultados tenemos que las pymes en el estado presentan un nivel de competitividad medio-bajo, sin mostrar relación entre el tamaño de las empresas y su competitividad, mientras que el área de producción-operaciones resultó ser más significativa para su nivel de competitividad. Si bien el instrumento de medición que se aplicó no tiene proporcionalidad a nivel de municipios y subsector, sí nos permite acercarnos al funcionamiento interno de las pymes.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES

1.- Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la gestión de la calidad y la competitividad en las empresas de autopartes hidráulicos y automotrices, se ha podido visualizar que La Gestión de Calidad se relaciona por medio de la fiabilidad y determina la competitividad en las organizaciones, ya que por medio de esta manera o conducta por parte del personal, hace que las probabilidades sean mas altas y que funcionen por mas tiempo, haciendo que la clientela tenga mas confianza hacia las empresas y por ende fiable; por ello la conducta es la que ocasiona el rendimiento y competitividad sean de un alto nivel para la entidad a través de un desempeño excepcional.

2.- Para que las instituciones puedan lograr un alto grado de desempeño es muy motivador trabajar en ambientes que sean motivadores, y de carácter participativo ,con los colaboradores que estén motivados al máximo y predeterminados a estar identificado con la institución donde se desenvuelve, por ello el colaborador debe ser apreciado y considerado como un activo vital dentro de la empresa, por lo que los gerentes deben de tener en cuenta la complejidad que somos los humanos para poder alcanzar índices de eficacia y eficiencia y de una productividad elevada ,en nuestros días, la gestión de calidad no esta tan implementada en las MYPES esto trae cola con la poca competitividad que se refleja en el medio, en este caso estos elementos no están presentes de una forma que haga el trabajo mas sencillo ,por ello los elementos tangibles son de suma importancia en una organización y mas aun necesaria en las instituciones privadas de autopartes hidráulicos y automotrices, para así lograr un mejor desempeño.

3.- Acorde con los resultados logrados mediante el estudio se logro verificar que los colaboradores no están del todo capacitados al momento de realizar sus labores, por ello la productividad y desempeño desciende y eso hace que la competencia logre cierta ventaja al desarrollar sus políticas de ventas y servicios; los colaboradores no logran la motivación necesaria muy a pesar de obtener todos los beneficios y reconocimientos por parte de los directivos o jefes del área en que se desenvuelven, debido a las remuneraciones que no están de acuerdo al trabajo realizado, por ello el tema económico es un pilar importante para una buena motivación en las instituciones y organización.

4.- La manera que la seguridad se relaciona con la competitividad hace que los clientes tengan una firme seguridad al momento de realizar las compras y servicios , ya que las normas de seguridad implantadas hacen que el ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades favorezca de sobremanera a realizar una buena gestión para hacer una MYPE competitiva esto debido a la infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales, que inciden de forma positiva para mejorar la competitividad de las empresas de autopartes hidráulicos y automotrices.

## CAPITULO VII

### RECOMENDACIONES

En vista al alcance e importancia de los datos y resultados obtenidos en el presente trabajo, se recomienda lo siguiente:

1.- Hacer saber a los directivos de la empresa los hallazgos encontrados a través del estudio realizado , con el objetivo que tengan una referencia de cómo se encuentran las variables estudiadas dentro de su entorno laboral por medio de la fiabilidad ya que el sistema implantado en las Mypes no es del todo fiable ,ya que para se fiable tiene que cumplir con los requisitos exigidos durante el tiempo determinado y cumplir con la clientela por eso es necesario recomendar a los gerentes o empresarios del organismo donde se llevo a cabo el estudio, que se congreguen con el personal, para hacerles saber sobre de los datos obtenidos en la investigación ;así, de esta manera se les hará saber que son importantes dentro de la organización.

2.- Hacer que los elementos tangibles sean una ventaja competitiva de tal manera que las instalaciones físicas , el equipo y el personal estén adecuados para realizar las actividades de una manera rápida y eficaz , por ello lo ideal seria promover cursos o talleres, cuyo propósito sea orientar al personal del manejo de aquellos elementos o materiales de las instalaciones y las condiciones en que se encuentran estos y que puedan afectarle su rendimiento luego tomar medidas preventivas, como tomar en cuenta la seguridad industrial de la empresa, así como la implementación de uniformes para un mejor desempeño diario.

3.- Realizar la capacitación del personal para poder diferenciarse de la competencia , por medio de una productividad y desempeño que solamente serán logrados mediante

capacitaciones periódicas para fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones, así como propalar tácticas para un mejor desarrollo y que esto les permitan a los colaboradores percibir un desarrollo profesional equitativo e involucrarse con la institución donde se desenvuelven. Las líneas que deberán proyectarse por toda la institución, de esta manera capacitar a los colaboradores para hacerles saber sobre el alcance de los estudios realizados y estos a su vez hagan que sea para su desarrollo a través de los climas favorables de relación laboral.

4.- Delinear programas de seguridad para mejorar el trabajo para hacerlo mas eficaz y eficiente para un menor esfuerzo y así concretar correctamente las actividades con las normas de seguridad establecidas por la institución para una mejora en los tiempos de servicio y con la capacitación constante, de esta manera se obtendrá un excelente clima grupal, un desempeño laboral eficiente y eficaz, por ende unos trabajadores realizados profesionalmente y felices de desempeñar funciones que conlleven a después realizar una evaluación periódica al personal que está más expuesto a factores de riesgo de seguridad, no existe la perfección sino las cosas bien hechas.

## CAPITULO VIII

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Philip kotler, k. L. (2009). *Dirección de marketing*. Pearson educación.

Carmen barroso castro, e. M. (1999). *Marketing relacional*. Madrid: esic.

Pinzón, s. O. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario. Valencia, españa.

Garcia, m. L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana.

Maranhão, r. S. (2011). La calidad total en organizaciones y entornos complejos: análisis en una aerolínea de bandera. *La calidad total en organizaciones y entornos complejos: análisis en una aerolínea de bandera*. Madrid.

Mendoza, m. H. (2008). Miriam herrera mendozadiseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Mexico.

Medina, r. Z. (2013). Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa (2013). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa (2013)*. Santa, peru.

Amarillo, y. F. (2017). Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el ministerio de economía y finanzas. *Sistema de gestión de la calidad y administración pública en el ministerio de economía y finanzas*. Lima.

Lugo, j. S. (2012). Como lograr ventajas competitivas en el sector construcción a través de la logística. *Como lograr ventajas competitivas en el sector construcción a través de la logística*. Lima.

Aguilar corredor, I. M. (2011). La gestión de calidad en obras de líneas de transmisión y su impacto en el éxito de las empresas constructoras. *La gestión de calidad en obras de líneas de transmisión y su impacto en el éxito de las empresas constructoras*. Lima, peru.

Zevallos, e. E. (2010). Competitividad de las micro y pequeñas empresas (mypes) ante el tratado de libre comercio (tlc). *Competitividad de las micro y pequeñas empresas (mypes) ante el tratado de libre comercio (tlc)*. Peru.

Vargas, b., & carlos del castillo. (2008). Competitividad sostenible de la pequeña empresa: un modelo de promoción de capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad. *Competitividad sostenible de la pequeña empresa: un modelo de promoción de capacidades endógenas para promover ventajas competitivas sostenibles y alta productividad*. Peru.

Franco, c. S. (2013). Plan de negocios para una empresa prestadora de servicios relacionados con la construcción inser ltda "ingeniería de servicios. *Plan de negocios para una empresa prestadora de servicios relacionados con la construcción inser ltda "ingeniería de servicios*. Santiago, chile.

Atkinson, p. E. (1990). *Creating culture change: the key to successful total quality management*. Obtenido de [www.revistasice.com/.../ice\\_781\\_157-170\\_\\_a80a6133b6b6507a3db22415ce3d...](http://www.revistasice.com/.../ice_781_157-170__a80a6133b6b6507a3db22415ce3d...)

Garay, j. C. (2017). La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia, 2016. *La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia, 2016*. Huaraz, peru.

Jose, m. H. (2004). Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un. Sgc iso-9000:2000. *Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un. Sgc iso-9000:2000*. Bogota, colombia.

Benitez, f. (2007). Guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad en las pymes en boyacá. *Guía administrativa para implementar el sistema de gestión de calidad en las pymes en boyacá*. Boyaca, colombia.

- Moreno, m. &. (2001). *Gestión de calidad y diseño de organizaciones*. P.17,19. . Prentice hall.
- James, p. (2007). *Gestion de calidad total: un texto introductorio*. España: prentice hall.
- Moreno, m. &. (2001). *Gestión de calidad y diseño de organizaciones*. España: prentice hall.
- Feigenbaum, a. V. (2005). *Control total de la calidad*. Mexico: prentice hall.
- Besterfield, d. H. (2009). *Control de calidad*. Mexico: pearson.
- Senlle, a. (2003). *Herramientas para la gestión de la calidad y los recursos humanos*. Barcelona: gestion.
- Folgar, o. (2005). *Sistemas consolidados de gestión iso 9001; iso 14001*. Buenos aires: machi.
- Solleiro, j. L., & rosario castañón . (2005). *Competitiveness and innovation systems: the challenges for mexico's insertion in the global context*. Mexico.
- Ramon, p. (2006). *Instrumento de medición de la competitividad*. . Mexico: cepal.
- Porter, m. (1999). *La ventaja competitiva de las naciones*. Buenos aires: vergara.
- Sanjaya, l., albaladejo manuel, & mezquita mauricio. (2005). *La competitividad industrial de américa latina y el desafío de la globalización*. Buenos aires, argentina: bid.
- Lilia, c. M. (2005). *Competitividad e internacionalizacion de las pequeñas y medianas empresas mexicanas*. Mexico d.f.
- Calderón, c. (. (2013). *El capital intelectual en la competitividad de las empresas exportadoras del estado de oaxaca*. Oaxaca: universidad de oaxaca.
- Carlos, m. J. (2006). *Mapa de competitividad para el diagnóstico de pymes. En las memorias xi foro de investigación*. . Mexico: congreso internacional de contaduría, administración e informática. P.36. .
- Tejero, j. J. (2008). *La gestión operativa de la empresa: un enfoque de logística integral*. Madrid españa.

- Roberto, e. B. (2010). *Planeación estratégica en la pyme: evidencia empírica de empresas mexicanas*. España: universidad de cantabria.
- Marcos, m. A., santero sanchez, r., & martinez martin, i. (2008). *Factores de competitividad de la pyme española 2008*. . España.
- Llisterri, j., angelelli, p., painter, & wilson. (2002). *Guía operativa para programas de competitividad para la pequeña y mediana empresa*. Washington.
- Unidas-cepal, n. (2001). *Elementos de competitividad sistémica de las pequeñas y medianas empresas (pyme) del istmo centroamericano*. Mexico.
- Hilbert, m., & katz , j. (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en américa latina y el caribe*. Santiago de chile: cepal.
- Sampieri, h. (1994). *Metodología de la investigacion*. Mexico: mcgraw-hill.
- Bringas, t. F. (2013). *Diseño y desarrollo del trabajo de investigación*. Lima peru: universidad cesar vallejo.
- Sampieri, r. H., fernandez collado, c., & baptista, l. (1991). *Metodología de la investigacion*. Mexico: mcgraw - hill interamericana de méxico, s.a. .
- Perez porto, j., & merino, m. (2015). *Definición de principio ético*. Obtenido de definicion.de/principio-etico/: definición de principio ético (<https://definicion.de/principio-etico/>)
- Ibarra c. Manuel, g. T. (2017). "competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de baja california". . Mexico.
- Orlandini g.ingrid, r. G. (2017). "aplicación del modelo servqual en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo".
- Acle m. Ramón, s. L. (2016). "evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo servqual en los museos de la ciudad de puebla. *Revista interamericana de ambiente y turismo*.
- Carlos, r. A., edim, m. R., & o., a. R. (mexico de 2016). "percepción de la cultura de la calidad en propietarios de microempresas familiares del sector servicios". Mexico.
- Albeiro hernández, c. E. (2014). "análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de pymes en colombia.". Colombia.

- Carlos., a. C. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista ean n° 69*, 20-41.
- Estrada, b. G. (2009). *Factores determinantes del éxito competitivo en la pyme*. Mexico.
- Brooks, n. P. (2009). *Responsabilidad social empresarial en las franquicias farmacéuticas del municipio*. Maracaibo.
- Ortega., b. A. (2008). *Investigación en farmacias de autoservicio*. Obtenido de <http://trabajosdegrado2014.blogspot.pe/2010/12/satisfaccion-al-cliente-en-farmacias.html>.
- Salcedo, i., & romero, j. J. (2006). Cultura organizacional y gestión de la calidad. *Revista venezolana de gerencia*, 83-104.
- Cruz a. Eddie, m. V. (2014). “*calidad en las empresas del sector de prendas de vestir para niños y bebés en el emporio comercial de gamarra – la victoria – lima*”. Lima.
- Gonzales, j. L. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las mypes del sector textil*. La victoria - lima.
- Santander, c. (2013). *Estrategias para inducir la formalidad de la pyme de la industria gráfica - offset por medio de gestión competitiva*. Lima: 2013.
- Teonila, g. Z., & sotomayor s. Dávila, c. (2013). “*modelo de mejora de la competitividad basada en indicadores críticos de gestión en las pequeñas empresas de servicios de mantenimiento de equipos pesados*. *Facultad de ingeniería industrial*.
- Avolio, b. (2011). *Scribd.com*. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/19366012/microfinanzas-y-las-mypes-peru.libg4/edit?Pli=1>.

**CAPITULO IX**

**ANEXOS**

**Tabla 17: Lista De Empresas De Autopartes Hidráulicos Y Automotrices**

N°	RAZON	RUC	DIRECCION
1	KIPATSI KENASHIRI SRL	20603910266	AVENIDA ALAMEDA HILSER #10
2	AUTOPARTES HIDRÁULICOS SRL	20486169339	AVENIDA ALAMEDA HILSER S/N SATIPO
3	JHIMY DAVID VILLANUEVA QUIÑONEZ	10400306317	AVENIDA ALAMEDA HILSER S/N SATIPO
4	CCANCCE PEDROZA RAYMUNDO	10209856803	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI NORTE 196 SATIPO
5	TRACTOPARTES SELVA SRL	20602286186	CARRETERA MARGINAL SUR S/N SATIPO
6	RAYTHEON RAFFO QUISPE ASTO	10452042849	CARRETERA MARGINAL S/N-SATIPO
7	INVERSIONES PALACIOS GAMARRA SAC	20487177301	PJE DANIEL A CARRION 521 SATIPO
8	MENDOZA POMA LIBIA JAKELINE	10419162669	AVENIDA MARGINAL KM 001 URBANIZACIÓN SATIPO
9	ROMILU COMERCIALIZADORA Y CONSTRUCTORA EIRL	20568872453	AVENIDA MARGINAL KM 1 URB SATIPO
10	AUTOMOTRIZ SAN GABRIEL SRL	20281033795	AVENIDA ALAMEDA HILSER 310 INT 58 SATIPO
11	REPRESENTACIONES JEACNESS SAC	20517507726	JR MIGUEL GRAU N 500 SATIPO
12	SERVICIOS Y REPUESTOS GUZMÁN SCRL	20486333074	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI SUR 170 SATIPO
13	ERQUINIO PALACIN MARCOS EDÉN	10461221471	AV CARR MARGINAL KM 1.5 SATIPO MAZAMARI
14	SAMANIEGO LÓPEZ JOSE ANTONIO	10401021740	JR TUPAC AMARU N9 RIO NEGRO
15	HWG COMPANY SAC	20601357365	AV ALAMEDA HILSER N 1 SATIPO
16	JK MULTISERVICIOS Y REPRESENTACIONES EIRL	20568196491	AV GUILLERMO CHUMPITAZ SN URB SAN ISIDRO
17	MULTISERVICIOS RUBIO EIRL	20601369436	AV CARRETERA MARGINAL KM.1.5
18	VICMAR AUTOMOTRIZ SRL	20402317737	AV MIGUEL GRAU 490 SATIPO
19	LLACTA REPUESTOS EIRL 20487223183	20487223183	AVENIDA ANTONIO RAYMONDI NORTE 258
20	HUANCAYO CONDE ELÍAS EMMSA	10209844341	CALLE 4 SN URB SANTA LEONOR SATIPO
21	PARIONA LANASCA JOSE LUIS GRUPO FIDEL	10453242272	AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO
22	MACURI CAYSAHUANA JESSICA DIANA AUTOMOTRIZ JELESHA	10418334041	JR MANUEL PRADO 339 SATIPO
23	LUBRISELVA SHIMA EIRL	20604615802	AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO
24	SERVICIOS DIÉSEL CARLOS PONCE AISANA RAÚL CARLOS	10427278218	JR TUPAC AMARU SN SATIPO
25	MULTISERVICIOS MAROVI EIRL	20602743919	AV ANTONIO RAYMONDI 193 SATIPO
26	REPUESTOS Y SERVICIOS SAN MARTÍN AYLLON PACHAS DOMINGO CLEMENTE	10209903917	JR COLONOS FUNDADORES 650 SATIPO
27	AUTOMOTRIZ Y FRENOS OSCAR CHAMORRO CRUZ HILDA MERCEDES	10077461138	AV MIGUEL GRAU SN SATIPO
28	FREDY CAR BALVIN GALVAN FREDDY HERMOGENES	10200365157	AV MIGUEL GRAU 507 SATIPO
29	DC ENGINES PERÚ EIRL	20600367570	JR ANTONIO RAYMONDI SN URB SATIPO
30	MULTILLANTAS SHIMA EIRL	20568575084	URB SATIPO AV ALAMEDA HILSER SN SATIPO

**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 18: Cronograma De Actividades**

N°	CRONOGRAMA DE LA TESIS	2019								
		A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Elaboración del Proyecto									
2	Planteamiento del problema y objetivos de la investigación									
3	Marco teórico									
4	Revisión de la literatura									
5	Metodología									
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									
7	Recolección de datos									
8	Análisis de los datos y resultados									
9	Redacción del informe preliminar									
10	Elaboración del informe final									
11	Presentación del informe final									
12	Conclusiones e implicaciones									
13	Redacción de artículo científico									

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 19: Presupuesto De La Investigación

<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.20	200	40.00
• Fotocopias	0.10	100	10.00
• Empastado	50.00	4	200.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	2	30.00
• Lapiceros	5.00	4	20.00
• Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
• Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	70.00	4	280.00
<b>Sub total</b>			<b>280.00</b>
<b>Total presupuesto desembolsable</b>			<b>680.00</b>
<b>PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
• Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)			
• Búsqueda de información en base de datos			
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)			
• Publicación de artículo en repositorio institucional			
<b>Sub total</b>			
• Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)			
<b>Sub total</b>			
<b>Total presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Total (S/.)</b>			<b>680.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### JUICIO DE EXPERTO

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE**

**Responsable:**

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación ““LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019”

con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

**Nota:** Para cada criterio considere la escala 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable			
					puntuación	Argumento	Observaciones y/o sugerencias
Validez del contenido							
Validez del criterio metodológico							
Validez de intención y objetividad de medición y observación							
Presentación y formalidad del instrumento							
Total parcial:							
TOTAL:							

**Puntuación:**

De 4 a 11: No valido, reformular

De 12 a 14: No valido, modificar

De 15 a 17: Valido, mejorar

De 18 a 20: Valido aplicar


Apellidos y nombres	
Grado académico	
Mención	

Firma

---

## INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA GESTION DE LA CALIDAD

**OBJETIVO:** analizar las percepciones y expectativas de los directivos de los **LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019**

### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario tiene como objetivo realizar el diagnóstico de la GESTION DE LA CALIDAD, basado en la percepción real que tienen sus propios medios.

Elija uno de los cuatro grupos que aparecen determinando la respuesta y luego marque con X en la hoja de respuestas. Observe Ud. Que las alternativas no son todas iguales por lo cual agradecemos tomar atención antes de marcar sus alternativas.

### Instrumento para evaluar la Gestion de la Calidad

N°		4	3	2	1
<b>I</b>	<b>FIABILIDAD</b>				
1	¿La MYPE que dirige mantiene su fiabilidad en la prestación del servicio?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
2	¿Usted confía en la fiabilidad del personal de la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
3	¿La MYPE cumple con los pedidos realizados?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
<b>II</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
4	¿Las instalaciones de la MYPE son modernas y equipadas?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
5	¿Mantiene la MYPE un stock completo del inventario?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
6	¿Conserva la MYPE una imagen integra de los colaboradores?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
<b>III</b>	<b>CAPACITACION</b>				
7	¿Hay productividad de los colaboradores en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
8	¿La MYPE se diferencia de la competencia?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
9	¿Mide Usted el desempeño de sus colaboradores en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
<b>IV</b>	<b>SEGURIDAD</b>				
10	¿Existe seguridad en la compra de los clientes hacia la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
11	¿Se cumple con las normas de seguridad en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
12	¿Existe capacitación constante en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca

## INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA COMPETITIVIDAD

**OBJETIVO:** Analizar las percepciones y expectativas de los directivos **LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019**

### INSTRUCCIONES:

Este cuestionario tiene como objetivo realizar el diagnóstico de la **COMPETITIVIDAD** de su institución.

Elija uno de los cuatro grupos que aparecen determinando la respuesta y luego marque con X en la hoja de respuestas. Observe Ud. Que las alternativas no son todas iguales por lo cual agradecemos tomar atención antes de marcar sus alternativas.

### Instrumento para evaluar la competitividad

N°		4	3	2	1
<b>I</b>	<b>ATENCION AL CLIENTE</b>				
1	¿Hay precisión en la Prestación del servicio en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
2	¿Existe calidad de atención en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
3	¿Se realiza la entrega puntual de los productos en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
<b>II</b>	<b>MERCADO</b>				
4	¿La MYPE tiene ventaja competitiva hacia la competencia?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
5	¿Los clientes son leales a la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
6	¿La participación de la MYPE en el mercado es la deseada?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
<b>III</b>	<b>CAPITAL HUMANO</b>				
7	¿Los colaboradores de la MYPE tienen la experiencia necesaria para la atención al cliente?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
8	¿Se cumplen las metas trazadas en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
9	¿Existe un gran nivel de ausentismo en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
<b>IV</b>	<b>TECNOLOGIA E IMAGEN CORPORATIVA</b>				
10	¿Los productos son de ultima generación en la MYPE?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
11	¿Cuenta la MYPE con tecnologías de la información?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
12	¿Hay una buena percepción de la imagen de la MYPE por parte de los clientes?	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca

**Tabla 20: RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT**

	4	3	2	1	TOTAL
1	24	6	0	0	30
2	12	18	0	0	30
3	22	8	0	0	30
4	21	9	0	0	30
5	14	16	0	0	30
6	19	11	0	0	30
7	25	5	0	0	30
8	11	19	0	0	30
9	16	14	0	0	30
10	27	3	0	0	30
11	9	21	0	0	30
12	19	11	0	0	30
13	18	11	1	0	30
14	16	14	0	0	30
15	17	13	0	0	30
16	17	13	0	0	30
17	18	12	0	0	30
18	16	13	1	0	30
19	19	10	1	0	30
20	17	13	0	0	30
21	19	11	0	0	30
22	20	10	0	0	30
23	16	13	1	0	30
24	16	13	1	0	30
TOTAL					

## FICHAS DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO FIRMADO POR EXPERTOS

Figura 27: Ficha Evaluada 1

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**JUICIO DE EXPERTO**

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019”**

**Responsable:** *James Jose Refaragoza Valdivia*

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

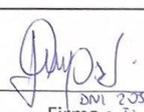
**Nota:** Para cada criterio considere la escala 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez del contenido				X			
Validez del criterio metodológico			X				
Validez de intención y objetividad de medición y observación			X				
Presentación y formalidad del instrumento				X			
Total parcial:			8	10			
<b>TOTAL:</b>			<b>18</b>				

**Puntuación:**

De 4 a 11: No valido, reformular		
De 12 a 14: No valido, modificar		
De 15 a 17: Valido, mejorar		
De 18 a 20: Valido aplicar		18

Apellidos y nombres	CAMPOS GONZALES MARCO ANTONIO	 DNI 20574492 Firma (e): No 588
Grado académico	ECONOMISTA	
Mención	MAGISTER EN GESTION PÚBLICA	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 28: Ficha Evaluada 2

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**  
**JUICIO DE EXPERTO**

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019”**

**Responsable:** James Jose Retamozo Valdivia

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

**Nota:** Para cada criterio considere la escala 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez del contenido				X			
Validez del criterio metodológico					X		
Validez de intención y objetividad de medición y observación				X			
Presentación y formalidad del instrumento					X		
Total parcial:				8	10		
<b>TOTAL:</b>				<b>18</b>			

**Puntuación:**

De 4 a 11: No valido, reformular	□
De 12 a 14: No valido, modificar	□
De 15 a 17: Valido, mejorar	□
De 18 a 20: Valido aplicar	18

Apellidos y nombres	URETA MEDRANO JUAN CARLOS
Grado académico	(CONTADOR PUBLICO COLEGIADO)
Mención	MAGISTER EN EDUCACION



Mg. CPC Juan Carlos Ureta Medrano  
M. FIRMA

Fuente: Elaboración propia.

Figura 29:Ficha Evaluada 3

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**  
**JUICIO DE EXPERTO**

**“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019”**

**Responsable:** James Jose Retamozo valdivia

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación ““LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DE AUTOPARTES HIDRAULICOS Y AUTOMOTRICES DE LA CIUDAD DE SATIPO- JUNIN DEL 2019” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

**Nota:** Para cada criterio considere la escala 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez del contenido				x			
Validez del criterio metodológico				x			
Validez de intención y objetividad de medición y observación			x				
Presentación y formalidad del instrumento				x			
Total parcial:				4	15		
<b>TOTAL:</b>				19			

**Puntuación:**

De 4 a 11: No valido, reformular					
De 12 a 14: No valido, modificar					
De 15 a 17: Valido, mejorar					
De 18 a 20: Valido aplicar			x		

Apellidos y nombres	VENTURA HURTADO TOLOMEO
Grado académico	MAGISTER EN EDUCACION
Mención	DOCENCIA CURRICULA E INV.



**Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado**  
CLAD 4579  
MAGISTERIO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULA E INVESTIGACIÓN

Firma

Fuente: Elaboración propia.