



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACION CON LA  
COMPETITIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO DE  
COMPRA Y VENTA DE LUBRICANTES DE LA CIUDAD  
DE JULIACA DEL AÑO 2019**

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

**AUTOR**

**APAZA CCALLA ROXANA  
ORCID: 0000-0002-9048-7726**

**ASESOR**

**CARI CONDORI, DIVAN YURI  
ORCID: 0000-0002-0805-6629**

**JULIACA – PERÚ**

**AÑO: 2020**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

**Gestión de calidad y su relación con la competitividad en Las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

APAZA CCALLA, Roxana

ORCID: 0000-0002-9048-7726

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, bachiller en  
administración, Juliaca, Perú

### **ASESOR**

Cari Condori, Divan Yuri

ORCID: 0000-0002-0805-6629

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

### **JURADO**

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Quispe Quispe, Yan Carlo

ORCID: 0000-0001-9944-0687

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

**PRESIDENTA**

---

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

**MIEMBRO**

---

Mgtr. Yan Carlo Quispe Quispe

**MIEMBRO**

---

Mgtr. Divan Yuri Cari Condori

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia a Dios por ser quien en toda mi vida me encomendado para no desmayar en todas mis acciones.

Agradezco a mis formadores, personas del gran de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en que me encuentro.

Sencillo no han sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, el logro importante y objetivos como culminar el desarrollo de mi investigación con éxito y obtener un afable para optar el grado de titulación.

## **DEDICATORIA**

A mi Dios mis guías durante mi crecimiento y formación académica; por su valiosa enseñanza, apoyo y amor incondicional.

A mi esposo e hijas por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; mucho de mis logros se les debo a ustedes entre en los que se incluye ente. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de las cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019. Se trabajó con una población de y muestra de 15 Micro y pequeñas empresas, las que han sido seleccionadas de forma no probabilística, cuya metodología de estudio es de tipo correlacional, porque permitió medir el grado de correlación entre las variables de estudio, se trabajó con la estadística descriptiva con tablas de distribución de frecuencias y sus respectivo gráficos estadísticos y la prueba de correlación de Pearson para la comprobación de la hipótesis. Se concluye que; Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019, de las tablas descriptivos del 1 al 8, se evidencia que; en la variable gestión de calidad algunas veces apuestan por una buena planificación, organización y control de calidad en la variable competitividad empresarial pocas veces apuesta por; el capital humano, la innovación, la tecnología y el control de calidad, ello se respalda con la prueba de correlación “de Pearson muestra un valor de 0,931, la que muestra una relación directa y la gestión de calidad influye en la competitividad empresarial, en un 86,69% y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa por lo que se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, competitividad empresarial.

## ABSTRAC

The present research work had the general objective of determining the relationship between quality management and competitiveness in the SMEs of the commerce sector, lubricant sales sector, in the city of Juliaca in 2019. We worked with a population of and sample of 15 Micro and small companies, those that have been selected in a non-probabilistic way, whose study methodologist is of a correlational type, because it allowed to measure the degree of correlation between the study variables, we worked with descriptive statistics with frequency distribution tables and their respective statistical graphs and Pearson's correlation test to check the hypothesis. It is concluded that; There is a significant relationship between quality management and competitiveness in the MYPEs of the commerce sector of lubricants for the city of Juliaca in 2019, from the descriptive tables from 1 to 8, it is evident that; in the quality management variable they sometimes bet on good planning, organization and quality control, in the business competitiveness variable they rarely bet on; human capital, innovation, technology and quality control, this is supported by the Pearson correlation test shows a value of 0.931, which shows a direct relationship and quality management influences business competitiveness, in a 86.69% and the value of the probability of error of 0.000 shows that it is significant reason why the alternative hypothesis is accepted.

**Key words:** Quality management, business competitiveness



## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRAC .....	viii
CONTENIDO .....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE FIGURAS .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	18
2.2.1. Definición de Gestión de Calidad.....	18
2.2.2. Los elementos fundamentales de la gestión de calidad .....	18
2.2.3. Principios fundamentales de la gestión de calidad .....	19
2.2.4. Puntos esenciales de Feigenbaum .....	19
2.2.5. Costos de Prevención .....	20
2.2.6. Evolución de la Calidad.....	21
2.2.7. La International Organization for Standardization (ISO).....	21
2.2.8. La familia de normas ISO 9000.....	22
2.2.9. LA NORMA ISO 9001:2008 .....	23

2.2.10. Principios de gestión de la calidad .....	23
2.2.11. Sistemas de gestión de calidad .....	25
2.2.12. Definición de la Competitividad .....	26
2.2.13. Innovación de la Competitividad.....	26
2.2.14. Tipos de Competitividad .....	27
2.2.15. Fuentes de la competitividad según Michael Porter.....	30
III. HIPÓTESIS .....	31
3.1. Hipótesis General.....	31
3.2. Hipótesis Específicos .....	31
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1. Diseño de la Investigación .....	33
4.2. Población y muestra.....	34
4.4.1. Población .....	34
4.4.2. Muestra .....	34
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	35
4.3.1. Variable Independiente. - Gestión de Calidad.....	35
4.3.2. Variable Dependiente. - Competitividad Empresarial.....	35
4.3.3. Cuadro de Operacionalizacion de Variables .....	35
4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos.....	37
4.4.1. Técnica .....	37
4.4.2. Instrumento.....	37
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia .....	40
4.7. Principios éticos .....	41

V. RESULTADOS.....	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de Resultados.....	65
VI. CONCLUSIONES.....	70
6.1. Conclusiones.....	70
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	73
Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	75
Anexos 1 Cuestionario e Instrumento de Recolección de Datos.....	78
Anexo 2: Instrumento de validación de juicio de expertos.....	80
Anexo 3 Lista de MYPE aplicados la encuesta.....	87

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1Gestión de Planificación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. ....	42
Tabla 2Gestión de la Organización en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.	44
Tabla 3Gestión de Dirección en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. ....	46
Tabla 4Gestión de Control en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. ....	48
Tabla 5Capital Humano en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. ....	50
Tabla 6 Innovación en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.	52
Tabla 7 Tecnología en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.	54
Tabla 8 Calidad en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.	56
Tabla 9 Prueba de Correlación de Pearson .....	57
Tabla 10 Prueba de Correlación de Pearson .....	59
Tabla 11 Prueba de Correlación de Pearson .....	60
Tabla 12Prueba de Correlación de Pearson .....	62
Tabla 13Prueba de Correlación de Pearson .....	63

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Gestión de Planificación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.	42
<i>Figura 2</i> Gestión de la Organización en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.	44
<i>Figura 3</i> Gestión de Dirección en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. ....	46
<i>Figura 4</i> Gestión de Control en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. ....	48
<i>Figura 5</i> Capital Humano en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019 .....	50
<i>Figura 6</i> Innovación en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019	52
<i>Figura 7</i> Tecnología en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.	54
<i>Figura 8</i> Calidad en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019.	56
<i>Figura 9</i> Prueba de Correlación de Pearson .....	58
<i>Figura 10</i> Prueba de Correlación de Pearson .....	59
<i>Figura 11</i> Prueba de Correlación de Pearson .....	61
<i>Figura 12</i> Prueba de Correlación de Pearson .....	62
<i>Figura 13</i> Prueba de Correlación de Pearson .....	64

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se realizó las investigaciones pertinentes al problema de estudio, se puede constatar la existencia de los siguientes trabajos de investigación relacionados a las variables estudiadas, con el cual se pudo realizar un mejor contraste con las conclusiones del estudio y de esta manera poder establecer soluciones que mejoren la gestión de calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas.

Análisis de competitividad de una empresa del sector de tecnología de la información. Caso de estudio: BIOMÉTRIKA (Empresa de desarrollo de soluciones biométricas aplicadas a la seguridad y control de acceso). En cual establece que el servicio al cliente es uno de los factores que más contribuye a la competitividad de la empresa Biométrika. Esta tesis nos ha ayudado a entender que un aspecto importante en la competitividad empresarial es el servicio al cliente, hecho que se ha tomado en cuenta en nuestro estudio Lara (2014)

En su investigación denominada “La gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las pymes del cantón milagro”. La investigación busca conocer la forma en que las PYMES del cantón Milagro Gestionan la Calidad y como ello influyó en la Competitividad que obtuvieron en el período 2012-2013 Zúñiga (2013)

Este sentido al contar con un nivel medio en las áreas mencionadas se puede decir que aún falta un camino muy largo para lograr aplicar con eficiencia los procesos internos y externos de la empresa Castaño (2011)

De la misma manera en México Las micro y pequeñas empresas son relevantes porque existen poco más de cuatro millones de unidades económicas, de las cuales el 99.8 por ciento son consideradas Pymes. Este segmento empresarial es probablemente el más importante del país en términos económicos, pues aportan el 42 por ciento del Producto Interno Bruto y generan el 78 por ciento de los empleos remunerados en México. Sin embargo, este tipo de empresa se enfrentan a una serie de dificultades y obstáculos que frenan su crecimiento, impidiendo que este sector se fortalezca de forma adecuada, en este sentido la falta de una buena gestión en los procesos de planificación, impiden que los productos y servicios sean de calidad, por lo cual la empresa decae en su competitividad al no contar con valor agregado que le permite competir con la dura competencia. (Diario el Financiero, 2018)

De manera similar en Colombia a pesar de que las MYPE favorecen al desarrollo económico social del país, sin embargo, solamente el 50% de las Micro y pequeñas empresas colombianas sobreviven el primer año y solo el 20% al tercero. Esto se debe a que no tienen una buena gestión en sus procesos, es decir carecen de una dirección concreta, además utilizan estrategias de gestión muy antiguas, así mismo no realizan una Alianza Estratégica que les permita tener una mayor competitividad en el mercado, por último, no invierten en tecnología, esto les impide ser innovadoras en el mercado empresarial. (Diario la Economía, 2015)

No cabe duda que los autores mencionados investigaron sobre la problemática y proponen soluciones para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, dado que consideran que son muy importantes para que los países subdesarrollados incrementen su desarrollo, no obstante estas empresas por sus limitadas capacidades enfrentan problemas que dificultan su crecimiento, en este sentido las Micro y pequeñas Españolas tienen problemas en sus procesos de gestión, ya que no elaboran adecuadamente un presupuesto trayendo como consecuencia un mal cálculo y previsión de las ventas, ya que se abusa de la información histórica para determinar la cifra de ventas (y no en la fijación de unos objetivos que se han de cumplir para el ejercicio) o bien no se calcula la misma con suficiente detalles: geográfico, por producto, clientes, etc. (Barranco, 2013)

Así también en el Perú Las Micro y pequeñas empresas presentan diferentes errores que llevan a la mayoría de emprendimientos al fracaso, en este sentido los representantes tienen bajos niveles de conocimientos en gestión de calidad, por este motivo no innovan ya que la mayoría caen en el error de creer que el producto o servicio que ofrecen no necesita cambios o mejoras, por lo tanto, no pueden competir en el sector en él se encuentran. (Román, 2013)

A nivel local en el caso del distrito de Juliaca específicamente en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de lubricantes tienen graves problemas en su gestión, en este caso no cuenta con una planificación estratégica y ocasiona que no solo sean creadas de forma empírica y desordenada, sino que también tengan un tiempo de vida corto, se sabe que muchas MYPE no llegan a pasar el primer año de vida, por ello es muy importante



que deban aplicar herramientas de gestión en todos sus procesos, que les permitan lograr un crecimiento sostenido, tal como lo hacen las grandes empresas y corporaciones. **Me planteado el siguiente enunciado del problema:** ¿Cuál será la relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019? **Para alcanzar el enunciado del problema me he planteado el siguiente objetivo general fue:** Determinar si existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad empresarial en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019. **Para alcanzar el objetivo general me he planteado los siguientes objetivos específicos** Determinar si existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de planificación y el capital humano en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019. Determinar si existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la organización e innovación en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019. Determinar si existe relación significativa entre las dimensiones de la dirección de gestión y tecnología en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019. Determinar si existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de control y calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

Justificación teórica, porque el estudio amplía los conocimientos con respecto a la Gestión de calidad y competitividad, por lo tanto se orienta a obtener un conocimiento de cómo influye la Gestión de Calidad bajo en la competitividad de las micro y pequeñas

empresas del ámbito de estudio, esto permitió conocer el nivel de gestión de calidad que realizan los dueños y representantes de estos pequeños negocios, para ahora poderles ofrecer con la investigación desarrollada las técnicas, instrumentos, conocimientos y habilidades gerenciales que serán útiles para conducir sus pequeñas empresas al éxito, además se identificó los factores de competitividad que utilizan estos establecimientos, para satisfacer las necesidades de los clientes y tener una visión amplia acerca del servicio o producto que ofrece la empresa al mercado y finalmente ayudar a que se creen más empresas para mejorar la economía de nuestro país.

Así también tienen una justificación práctica dado que, al desarrollar los objetivos de este estudio, se han encontrado los resultados importantes con respecto al nivel de gestión de calidad, nivel de competitividad y la relación que existe entre ambas variables, de esta manera el estudio ha permitido proponer recomendaciones como capacitar continuamente al personal dado que es un aspecto importante para que la empresa se desenvuelva en el marco de las tendencias y el desarrollo en todo nivel, así mismo crear o implantar una base de datos para el control de inventarios, esto va a permitir desarrollar las habilidades de los empleados y/o emprendedores para conocer los artículos que se ofertan, del mismo modo preparar y actualizar los inventarios, generar la confianza y validación del estado óptimo de los productos, del mismo modo esta investigación sirve de gran utilidad para los emprendedores de la Ciudad de Juliaca y a nivel nacional, para que puedan mejorar el procesos de toma decisiones en base a las recomendaciones propuestas del estudio.

Justificación metodológica, la investigación ofrece información detallada de la situación actual de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio, para tomar medidas correctivas lo cual permitirá que mejoren económicamente y sean rentables a largo plazo, impidiendo su desaparición, del mismo modo en la investigación, se encontró que la mayoría de ellas, tienen un nivel muy bueno en cuanto a la gestión de calidad, por consiguiente, el nivel de competitividad es alto, por lo tanto conociendo esto, la sociedad y los emprendedores que desean iniciarse en el mundo empresarial, puedan tomar mejores decisiones de implementar, elaborar y poner en marcha una idea de negocio, utilizando una información detallada y mejorada de una Gestión de Calidad y competitividad empresarial, de esta manera pueden lograr mejorar sus procesos internos y marcar la diferencia en el sector, esto con la finalidad de que mejoren su gestión y se reduzcan los índices de fracaso De las MYPE.

Para la metodología se utilizó una población y muestra de 15 MYPE, cuyo tipo de investigación fue cuantitativo Correlacional de nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, porque midió las dos variables entre la gestión de la calidad y la competitividad en la parte de operacionalización de las variables se utilizó los ítems con sus respectivos valores, se tomó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, así aplicando el plan de análisis con el Word y Excel.

Los resultados obtenidos en la investigación según que se realizó obtuvieron los siguientes valores en cada variable, en la variable de la gestión de calidad sobre la

competitividad, ello se respalda con la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,931.

Como conclusión la que muestra una relación directa y la gestión de calidad influye en la competitividad empresarial, en un 86,69% y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa,

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

Raquel, (2019) La investigación actual tenía el objetivo general de descubrir cuáles son los atributos de valor de los ejecutivos con la utilización de datos y avances de correspondencia en organizaciones de menor escala y pequeñas en el segmento de negocios, parte de dispersión de ungüentos en la zona de Miramar , Chimbote 2017. Esta exploración fue no exploratoria, transversal, con respecto a la variedad de datos, fue a toda la población compuesta por 10 MYPEs a quienes se aplicó una encuesta de 21 consultas cerradas, utilizando la revisión método, obteniendo los resultados que lo acompañan: el 80% de los MYPEs, sus agentes tienen entre 31 y 50 años de edad. La mitad son mujeres. El 60% tiene un nivel universitario de educación avanzada. El 80% tiene de 7 años a una mayor participación en el puesto. El 90% tiene más de 7 años de inmutabilidad en el campo. El 90% tiene de 1 a 5 especialistas. 90% significa crear beneficio. El 90% conoce el término administración de calidad. El 70% conoce el marketing como un procedimiento de vanguardia de valor para los ejecutivos. El 100% considera una administración de calidad para ayudar a mejorar el MYPE. El 70% conoce el término TIC. El 80% tiene una PC en su organización. Se infiere que el segmento de intercambio de MYPEs, la clasificación de dispersión de aceites en el territorio de Miramar está siendo controlada por sus propietarios con una pobre utilización del valor de la junta que no les permite ser serios en el mercado.

Zegarra, (2019) La exploración tenía el objetivo general: decidir los atributos de valor de los ejecutivos bajo la atención del soporte al cliente en escala miniaturizada y pequeñas organizaciones División de servicio del segmento Lubricentros en la Avenida José Gálvez, local del área de Chimbote Del año santo 2017. El examen fue no exploratorio transversal descriptivo. Los datos se revisaron en un ejemplo de 09 MYPES de una población de 09 MYPES, aplicando una encuesta de 23 consultas, utilizando el método de revisión. Obtener los resultados fundamentales que lo acompañan: en relación con el delegado legal; 55.56% de cambio que ofrece asistencia de calidad, 100% de todos están involucrados con la atención al cliente, 77.78% usa técnicas de administración y 88.89% no usa iniciativa en su MYPE. Con respecto a las pequeñas organizaciones: 55.56% afirman que están resueltas, 77.78% varían que no tienen preparación, 100% son formales, 77.78% generalmente no están estructuradas y compuestas, 100% demuestran que tienen un sueño y son cruciales distingue las preferencias e inclinaciones de sus clientes. En cuanto a los ejecutivos que hacen hincapié en el soporte al cliente: 100% vacilan de que estén contentos con la administración, 100% consideran que los artículos están asegurados, 100% dan fe de que usan un incentivo para sus clientes. Infiriendo que la mayoría de los delegados ofrecen un soporte de calidad, usan técnicas, están compuestos, usan el valor incluido, son formales, reconocen las preferencias e inclinaciones, logrando así el mayor beneficio, una excelente posición y el cumplimiento de sus clientes.

López, (2019) El objetivo principal del examen ha sido decidir la "Calidad y eficacia de los ejecutivos de los procedimientos reglamentarios en la clase de piezas de hardware, MYPEs de negocios, 2019". Esta exploración se caracteriza por ser complicada porque no todos los MYPEs bajo investigación están hechos con calidad. Por lo tanto, se hizo la articulación que la acompaña: ¿Se mantiene la administración de calidad en las PYMES del segmento de negocios, las partes de hardware en la ciudad de Pucallpa mediante procedimientos autoritarios convincentes? La técnica de exploración fue de tipo cuantitativo, nivel correlacional claro y plan no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó una encuesta organizada con 25 consultas como instrumento, obteniendo como resultado que la mayor parte (70.0%) está regulada por el sexo masculino, teniendo como un nivel de orientación "especializado". Con respecto a los ejecutivos: el 40.0% "no tiene la menor idea" de cómo aplicar la forma de pensar en una mejora continua en sus negocios; 50.0% no han establecido ningún sistema para producir estima incluida y mejorar sus procedimientos; Una práctica típica es que el 70.0% "de vez en cuando" complete los exámenes (benchmarking) para adoptar las buenas prácticas en los métodos de trabajo de otras organizaciones. Con respecto a las formas: los microempresarios muestran que el 50.0% planifica "consistentemente" los ejercicios de su organización, sin embargo, hay un 40.0% que "nunca" audita la consistencia. Por fin, se presume que existe una conexión entre los factores de investigación, lo que implica que un acto superior de procedimientos gerenciales logra una mejor administración de la calidad del negocio.

Ayala, (2019) La razón de este examen es establecer los atributos de la formalización e intensidad de la escala miniaturizada y las pequeñas organizaciones en la división de grasas en la región de Lambayeque en 2018. Sistema: el tipo de investigación fue fascinante en lo esencial nivel desde que estaba interesado en retratar los atributos de la formalización y la seriedad de la escala miniaturizada y las pequeñas organizaciones en el área petrolera en el territorio de Lambayeque en 2018. Finaliza: entre las cualidades convencionales de la escala menor y las pequeñas organizaciones en la división de grasas en el En el área de Lambayeque, la mayor parte se encuentra entre dos perspectivas significativas, el desánimo y el control, en el primero se ve por la falta de asistencia de los organismos administrativos, por ejemplo, SUNAT y el distrito y las organizaciones posteriores a pesar de que todo tiene cierto temor a la costumbre de realizar que tienen que cubrir tributos u obligaciones. Catchphrases: Formalización, seriedad, negocios a pequeña escala, ungüentos.

Sotomayor, (2019) El examen actual titulado "Calidad e intensidad del tablero en MYPE inns class en Av. Circunvalación, Piura año 2019, establecido como un objetivo general para distinguir los atributos que la administración de calidad y la seriedad tienen en MYPE, cosa Hoteles. El enfoque utilizado para esta exploración es elucidación, nivel cuantitativo, no transversal, estructura transversal. El estudio para el surtido de datos se utilizó como un procedimiento y la encuesta aplicada a un ejemplo de 384 clientes se utilizó como un instrumento. Según la exploración realizada en los MYPE bajo investigación con respecto a la variable de administración de calidad 78.13%, expresó



que el personal de MYPE demuestra estar dispuesto a ayudarlo con los requisitos previos que usted presente, luego nuevamente para la variable de seriedad el 61.46% considera que los centros de alojamiento alrededor de cumplir completamente sus requisitos, de la misma manera 59.90% Considera que los gastos de los costos están abiertos, en este sentido, una gran ayuda y un valor decente hace que los clientes visiten las posadas.

Pérez, (2019) Los planes de exploración para evaluar la administración de calidad en la panadería Isabel ubicada en la región de La Trinidad, desde la cancha 150 metros al sur, 100 metros al este y 50 metros al sur, en la división de Estelí. Para hacer este registro, era importante hacer algunas visitas a la organización, conocer cada una de las formas de creación en las diversas zonas que la componen, en este sentido, para reconocer cuáles son los métodos y los sistemas de administración de calidad utilizados. Actualizado en la organización, asimismo, para saber si la Panadería tiene un marco de administración de calidad especializado; sin dichos activos de una manera especializada, si no exacta, se propusieron partes de la mejora continua de la calidad para mejorar y normalizar el procedimiento de creación. Durante las visitas a la organización, se realizaron varios ejercicios para recopilar información, por ejemplo, percepción directa, se examinaron los instrumentos para recopilar los datos (estudios, entrevistas), se realizaron pruebas en la organización para descubrir dónde es más notable frecuencia. Debido a la forma en que, desde su inicio, la panadería se construyó como una organización de empresa privada, por lo que las técnicas utilizadas hasta hace poco han sido habituales, dejando de lado la normalización, oponiéndose al cambio y la mejora en los formularios de la pastelería. La

organización. Por lo tanto, surgen problemas internos y externos, que presentan dentro de los detenidos, una actividad inadecuada de instrucción y preparación de la facultad para enfrentar las dificultades de la mejora del valor. Entre los problemas externos, destacan la baja eficiencia, el mercado interno frágil y las puertas abiertas inconsistentes.

Ramos, (2019) En esta prueba, el objetivo principal es elegir los rasgos principales de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente en MYPE, cosa Boutique del Centro Jr. Callao Piura, año 2017. El marco de nivel se utilizó indiscutiblemente, cuantitativo, cruzado - plan, no prueba. El último estándar fue con respecto a Quality Evolution, los propietarios, en el caso de que hicieran Quality Evolution; Siendo que para las Estrategias, pensaban en ellos como procedimientos genuinos desde que tuvieron esto, les ha permitido ser prácticos según lo indicado por sus adversarios; Por otro lado, los propietarios con respecto a la industrialización no han dejado un empleo problemático. Con respecto a los Beneficios, los propietarios les han permitido tener una asociación mejor que la media entre ellos y con sus clientes; Por otro lado, debido a la propuesta mundial, los MYPE necesitan alianzas clave que les permitan ingresar al mercado exterior. En cuanto a la clasificación del tipo de clientes, se vio que en cada afiliación es imperativo reconocer cómo aislar a este tipo de clientes; Por otro lado, como muestra su disposición, estos son clientes que no aceptan sin control y esa es la motivación detrás de por qué están asociados como clientes razonables. En cuanto a la importancia del soporte al cliente, se estableció que los clientes son el mejor enfoque para comenzar un negocio, pensando incesantemente en su importancia; Por otro lado, los clientes creían

que no habían tenido una experiencia horrible y que no consideraban que MYPE esperara mejorar su pensamiento.

Espinoza, (2019) El trabajo actual llamado "Representación del valor de la junta y formalización de MYPES, segmento de vivienda de la división administrativa en el área de Tumbes, 2018" Esa es la razón a raíz de examinar y reconocer el tema, representación de la junta de valor y formalización de MYPES de la clase de vivienda del segmento de administración en la región de Tumbes, 2018? En el cual el objetivo general es decidir la Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de MYPES, Sector de Servicios, Área de Alojamiento del Distrito de Tumbes, año 2018. Esta exploración se sitúa en el tipo Descriptivo, con un grado de Cuantitativo y una estructura transversal no experimental, la población es de 68 clientes y 10 propietarios de los diez (10) MYPES en la clasificación de viviendas, en el segmento de administración, la descripción general y la encuesta se aplicaron como instrumentos de surtido de información. En consecuencia, se razonó que la calidad de servicio de aquiescencia que brinda la organización es una dirección correcta de atención al cliente, ya que la organización toma posición en el mercado, se vuelve financieramente junto con la imagen y la gloria, ya que hoy en día la necesidad es cliente en el elemento de un negocio y negocio capaz. Dentro de la condición externa, MYPES intenta examinar las partes clave de la condición que abarca el negocio y que demuestra legítimamente y de manera indirecta, utilizando la estrategia PESTEL (política, económica, social, tecnológica, ecológica y legal).

Loayza, (2019) Este trabajo de examen fue concebido debido a mi participación incansable en numerosos MYPES, cafés, en la localidad de San Vicente, región de Cañete, donde vi grandes contrastes, entre ellos, tanto en la organización de sus cenas como en la atención al cliente. , administraciones y gastos. Esta circunstancia ofreció ascender al tema, la explicación detrás del examen, cuyo detalle alude a descubrir cómo la administración de calidad impacta las ventajas de MYPES en el área de intercambio, división de restaurantes, en la región de San Vicente, región de Cañete, cuyo objetivo central era para aumentar el impacto del valor de los ejecutivos sobre las ventajas de MYPES. En el procedimiento de trabajo de campo, se utilizaron varios tipos de investigación, por ejemplo, no experimental, transversal, esclarecedora, cuantitativa y subjetiva. Del mismo modo, el universo y / o población que se examinó fue la clasificación del restaurante MYPES, de la región y el área a las que se hizo referencia anteriormente; y como prueba 8 de ellos fueron elegidos. Los efectos secundarios de la administración de calidad en los MYPES son dignos, una evaluación que surge de las reacciones del 52% de los encuestados, que establecen los estándares de manera consistente y bastante frecuente en las consultas planteadas de esa manera. En la zona de beneficios, de valor de la junta, los MYPES lo obtienen de manera aceptable, un valor subjetivo que surge de las reacciones del 52.5% de los encuestados que establecen los modelos de manera consistente y bastante frecuente en las consultas planteadas en tales conducta. La especulación propuesta se exhibió con el trabajo de exploración, mientras se infiere que la administración de calidad sirve para satisfacer suficientemente las pautas identificadas con los artículos y las administraciones en los MYPES cercanos, la explicación detrás de nuestro trabajo. Del mismo modo, se demostró que la aplicación de

una administración de calidad en MYPES produce beneficios para los dos clientes y visionarios de negocios.

Camacho, (2019) La investigación actual ha tenido el objetivo general: decidir los atributos fundamentales de la administración de la calidad de la administración y el apoyo al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura en 2018; Y el problema que se ha reconocido es: ¿Cuáles son los atributos principales de la administración de la naturaleza de la administración y la atención al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura en 2018? La exploración es clara, cuantitativa, a nivel de plan sin prueba con segmento cruzado. La población en la administración de calidad de ayuda variable está limitada con 6 colegas y la atención al cliente no tiene límites, aplicando una receta objetiva, se resolvieron 68 futuros estudios que se estudiarán, luego de aplicar una visión general prediseñada para decidir la estimación de los factores. Para recopilar los datos, se utilizó el método de revisión y se utilizó la encuesta, compuesta por 20 consultas aparentes. El 100% demostró que se han estado preparando constantemente para desarrollar satisfactoriamente sus capacidades en la organización, el 87% mostró que cuando solicito datos sobre profesiones expertas, generalmente los asesoran con seriedad y autenticidad. Se presume que las ventajas otorgadas por la naturaleza de la administración de la junta son buena incitación, competencia, reconocimiento, mejora de los procedimientos y las metodologías de soporte al cliente que los suplentes retratan es la administración a la luz del hecho de que el personal autorizado mientras proporciona datos es hábil y auspicioso. , recompensas ya que tiene simpatía, compromiso y disposición con los destinos de la metodología de soporte al cliente.

Grandez, (2019) El examen tenía como objetivo general, decidir los atributos principales de los agentes de las Micro y pequeñas organizaciones del segmento de negocios, organizaciones de surtido de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017. El examen actual era del tipo: cuantitativo aplicado, nivel distinto, plan transversal sin prueba. Se utilizó una población de 20 Micros y Pequeñas Empresas, en la cual se construyó un ejemplo de 10 Micros y Pequeñas Empresas, aplicándoles el procedimiento de revisión y completando una encuesta compuesta por 20 consultas. Por lo tanto, se obtuvieron estos resultados: el 40% de los delegados tienen entre 31 y 50 años de edad. El 70% de estos son hombres. El 60% de los propietarios tienen un título completo de instrucción en la escuela secundaria. El 100% expresó que su organización es formal. La mitad respondió que son de 8 años a más. El 80% de estos están compuestos por un individuo característico. El 80% confirma que la razón para hacer su organización es crear beneficios. El 70% conoce el término administración de calidad. El 70% certifica que utilizan una administración de calidad. El 60% hizo referencia a que no utilizan datos y avances de correspondencia. En este sentido, puede muy bien razonarse que, en general, los agentes son hombres, la mayor parte también aparecen, se extienden de 31 años en adelante, y la gran mayoría de ellos tienen un título de secundaria. En todos los MYPES son formales, de la misma manera la gran mayoría de ellos hacen algunos recuerdos de arreglos de vivienda de 8 años o más, además, se demuestra que una gran parte de ellos han sido compuestos por personas características, a fin de generar beneficios. Con mucho, la mayoría de las sutilezas MYPES que utilizan una administración de calidad y las sutilezas MYPES que una gran parte de ellas no utilizan TIC.

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

### **2.2.1. Definición de Gestión de Calidad**

Sanz, (2019) dice que la gestión de calidad es una herramienta que enmarca en las empresas con el objetivo de mejorar la productividad, el servicio, y buena organización, con estas actividades la empresa logrará una estrategia competitiva, donde pretende apoderarse alcanzando una ventaja y que sea muy importante que la gestión dentro de una organización sea considerado un factor de la competencia. También permite un mecanismo de mejora continua que aportan grandes resultados a las empresas que deciden gestionarse. Se considera que la calidad y la competencia caminan de la mano, porque los dos analizan la estrategia para la empresa, lo que dependerá el buen funcionamiento, también permite evaluar las dificultades que pueden tener y analizar para lograr obtener la mejor calidad, por eso se menciona que la gestión de la calidad es el quien se encarga de supervisar el buen desempeño de una organización

Feigenbaum, (2015) Concepto que abarca toda la organización involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente Para que el control de calidad sea efectivo Inicia con el diseño del producto termina cuando se encuentra en manos de un consumidor satisfecho

### **2.2.2. Los elementos fundamentales de la gestión de calidad**

Feigenbaum, (2015) plantea los siguientes:

**Iniciativa de calidad:** el tablero debe basarse en planes de juego dignos, gestionando un esfuerzo constante hacia la calidad.

**Innovación de calidad actual:** los problemas de calidad no pueden ser atendidos solo por la división de calidad. No existe una motivación convincente para permitir a todos los cómplices relacionados con la estrategia de evaluación y actualización de nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.

**Deber jerárquico:** compromisos para terminar la preparación y motivación constante para toda la fuerza laboral que se interesa por la relación dentro del método. A esto se agrega un fusible de gran valor en la asociación de la asociación.

### **2.2.3. Principios fundamentales de la gestión de calidad**

Feigenbaum, (2015)

- La Calidad debe definirse en términos de satisfacción del cliente.
- La Calidad es multidimensional.
- La calidad es dinámica.
- Calidad  $\neq$  Mejor

### **2.2.4. Puntos esenciales de Feigenbaum**

(Feigenbaum, 2015)

- La calidad es un procedimiento que influye en toda su organización.



- La calidad es lo que el cliente dice que es.
- La calidad y los gastos son un agregado, no una distinción.
- La calidad requiere personas y grupos enérgicos.
- La calidad es un método de organización.
- La calidad y el desarrollo suelen depender de
- La calidad es una ética.
- La calidad requiere una mejora constante
- La mejora de la calidad es el curso mejor y menos concentrado en capital para la rentabilidad.
- La calidad se actualiza con un marco absoluto asociado con clientes y proveedores.

#### **2.2.5. Costos de Prevención**

Según Feigenbaum, (2015) considera algunos aspectos y son:

**Toma de Decisiones:** Requiere que una organización continuamente recopile y analice los datos con el fin de mejorar la toma de decisiones con exactitud, lograr el consenso, y permitir la predicción basada en la historia pasada.

**Comunicaciones:** Comunicaciones implican estrategias, métodos, y la puntualidad.

**Inspección y pruebas del proceso y producto.**

Son los del gran número de ejercicios planificados explícitamente para evadir una baja calidad de artículos o administraciones, especialistas de calidad y trabajadores de calidad.

Enfoque estratégico y sistemático: Incluye la formulación de un plan estratégico que integra la calidad como elemento fundamental.

Mejora Continua: Mejora continua impulsa una organización para ser a la vez analítico y creativo en la búsqueda de maneras de ser más competitivos y más eficaz en el cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas.

#### **2.2.6. Evolución de la Calidad**

Bolaños, (2015) La idea de valor ha avanzado mucho desde sus inicios. Este procedimiento ha hecho posible incrementar y refinar sus destinos y hacer hincapié en satisfacer completamente los deseos de los clientes de productos y clientes de las administraciones. La Figura 1 se une a una representación realista de este avance en los últimos tiempos.

#### **2.2.7. La International Organization for Standardization (ISO)**

Bolaños, (2015) Para abordar la norma ISO 9001, es importante recordar qué es la ISO. La Oficina Internacional del Trabajo ([OIT], 2007) describe a la Organización Internacional de Normalización (ISO) de la siguiente manera: ISO es una afiliación que

se une a los establecimientos de marcadores nacionales con una variedad de avances en la creación de directrices explícitamente relacionadas con artículos y organizaciones , divisiones y organizaciones.

Este establecimiento pasa el tiempo en el marco financiero real. Ha logrado llamar la atención sobre problemas en una amplia gama de zonas, identificadas con la calidad, pero también con problemas, por ejemplo, la naturaleza, algunos de los problemas adicionales identificados con la creación, circulación y difusión de productos y empresas.

#### **2.2.8. La familia de normas ISO 9000**

Bolaños, (2015) ISO 9000 no es, stricto sensu, una norma, sino un conjunto de enfoques de referencia. El Comité Técnico ISO / TC 176 (2005, p. 6) habla a sus cuatro personas cruciales, que describe:

- Norma ISO 9000: muestra las ideas fundamentales de los contornos de la placa y demuestra su expresión.
- Norma ISO 9001: matiza las necesidades de marcos de administración de calidad, relevantes para cualquier asociación que requiera mostrar su capacidad para entregar artículos que cumplan con los requisitos previos de sus clientes y las perspectivas administrativas apropiadas. El objetivo esencial es ampliar la satisfacción del comprador.

- Norma ISO 9004: proporciona reglas que consideran tanto la adecuación como la competencia del marco de administración de calidad. El objetivo de esta norma es mejorar la exhibición de la asociación y el cumplimiento de los clientes y otras personas invertidas.
- Norma ISO 19011: proporciona instrucciones identificadas con la administración de calidad y las revisiones de administración natural.

### **2.2.9. LA NORMA ISO 9001:2008**

Bolaños, (2015) El Comité Técnico ISO / TC 176 (2008) mantiene que la norma ISO 9001: 2008 indica las necesidades de un marco de administración de calidad, especialmente en dos casos, cuando una asociación:

1. Debe demostrar su capacidad para entregar artículos que satisfagan las necesidades administrativas, legítimas y materiales del cliente.
2. Intenta expandir la lealtad del consumidor a través de la potente utilización del marco (Comité Técnico ISO / TC 176, 2008). Este estándar piensa en diferentes componentes de naturaleza filosófica y aplicada, relacionados con la charla de calidad y se tipifican en una progresión de reglas que se introducen debajo.

### **2.2.10. Principios de gestión de la calidad**

Sánchez, (2017) El estándar depende de ocho estándares de administración de calidad.

El Comité Técnico ISO / TC 176 (2008) los caracteriza como sigue:

1. Centro de clientes: las asociaciones confían en sus clientes; De esta manera, deben comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos por superar sus deseos.

2. Iniciativa: los pioneros establecen la solidaridad de dirección y dirección de la asociación. Estos deben crear y mantener un dominio que pueda estar completamente asociado con el logro de los destinos de la organización.

3. Cooperación de la fuerza laboral: el personal establece la médula de una asociación. Su deber completo le permite utilizar sus habilidades para servir a la organización.

4. Metodología basada en procedimientos: un resultado ideal se logra con mayor eficacia cuando los ejercicios y los activos relacionados se supervisan como un procedimiento.

5. Formas del marco para tratar con la junta: la identificación, la comprensión y el manejo de los procedimientos interrelacionados como marco se suma a la idoneidad y competencia de una asociación.

6. Mejora incesante: la mejora constante de la exposición mundial de la asociación debe ser su objetivo inmutable.

7. Forma verificable de lidiar con la dinámica: las elecciones exitosas dependen de la investigación de información y datos.

8. Conexiones valiosas de proveedores: una asociación y sus proveedores están relacionados. Una relación comúnmente ventajosa expande la capacidad de ambos para hacer estima. Estas normas, que dan un establecimiento filosófico fundamental a la norma, se resumen en ocho.

### **2.2.11. Sistemas de gestión de calidad**

Sánchez, (2017) indica que marco de administración de calidad y mejorar constantemente su adecuación según las necesidades de esta Norma Internacional. Para esto, la asociación debe:

- Señalar los procedimientos esenciales para el marco de administración de calidad y su aplicación a lo largo de toda la asociación.
- Señalar la agrupación y comunicación de estos procedimientos.
- Señalar los criterios y estrategias importantes para garantizar que tanto la actividad como el control de estos procedimientos sean viables.
- Garantizar la accesibilidad de los activos y los datos importantes para ayudar a la actividad y la verificación de estos procedimientos.

- Realizar observación, estimación cuando sea apropiado e investigación de estos procedimientos,
- Implemente las actividades importantes para lograr los resultados organizados y la mejora constante de estos procedimientos (págs. 2-3).

Con respecto a ISO 9001: 2008, se determinan los requisitos previos de documentación del marco de administración de calidad.

#### **2.2.12. Definición de la Competitividad**

La seriedad es la capacidad de una asociación o país para beneficiarse del mercado según sus adversarios. La seriedad se basa en la asociación entre el valor y la cantidad de lo ofrecido y las importantes fuentes de datos para obtenerlo. La seriedad puede aplicarse tanto a una organización como a una nación. Por ejemplo, una organización será excepcionalmente seria en el caso de que pueda adquirir una alta productividad ya que utiliza métodos de creación que son más competentes que los de sus rivales, lo que le permite obtener una mayor cantidad y naturaleza de artículos o administraciones, o tener gastos de menor creación por unidad de artículo Baz, (2015)

#### **2.2.13. Innovación de la Competitividad**

Las empresas y los países están involucradas en el desenvolvimiento y desarrollo, en la búsqueda de resolver problemas de necesidad de las personal, la globalización es el

mecanismo que acelera la integración de las personas que tienen la responsabilidad de dirigir organizaciones a interiorizarse en el cambio. La competencia es la principal preocupación para todas aquellas organizaciones que no se involucra en el cambio, con el riesgo de poder desaparecer. La competencia efectiva en un mercado se presenta cuando las empresas venden el mismo producto y hacen esfuerzos para manejar los volúmenes de ventas, y que estas sean las mayores, la diferencia de precios no necesariamente representa una diferencia en la calidad Sanz, (2019)

La intensidad empresarial actual se considera un problema básico en las divisiones de la acción financiera tanto en el grado de creación como en la creación de naciones. El entorno universal y, en particular, el procedimiento de globalización espera que las asociaciones sean productivas y poderosas en la supervisión de activos relacionados con el dinero, humanos, característicos e innovadores, entre otros, para enfrentar la prueba presentada por el mercado, tanto nacional como fuera de las afueras de sus naciones de origen. Por lo tanto, para una organización en la división comercializable de la economía, esto implica progresar continuamente en los mercados mundiales sin tener valores o apropiaciones. A pesar del hecho de que los gastos de transporte podrían permitir a las organizaciones de una nación competir eficazmente en la publicidad de sus hogares o en mercados adyacentes, la idea de seriedad alude en su mayor parte a circunstancias favorables que dependen de una mayor rentabilidad.

#### **2.2.14. Tipos de Competitividad**



Es un procedimiento para tomar ventaja, donde la capacidad de avanzar en dichos enfoques para adquirir saltos mecánicos es significativa, ya que tiene la capacidad de mejorar en puntos de vista innovadores y, además, prever las necesidades de los compradores; Se obtienen límites jerárquicos, fundamentos y un sistema legal. No se trata solo de un tema innovador y financiero, sino que incluye una amplia variedad de puntos de vista, por ejemplo, de dominio, social, ecológico y político. La competitividad se caracteriza por la capacidad de mantener y ampliar el apoyo de las organizaciones en los mercados vecinales y universales de Una forma gratificante que permite su desarrollo. Baz, (2015)

**Competitividad nacional:** Se determina en gran medida la competitividad de los niveles inferiores. Un asunto fundamental con respecto A la cuestión de la competitividad nacional es si los países realmente compiten es una forma inadecuada de evaluar la salud general de una Economía. Se puede argumentar que los países compiten por captar capitales de inversión externos

**Competitividad global:** La competencia global es la competitividad empresarial para lograr una rentabilidad de igual magnitud en los mercados nacionales así como en los internacionales, lo cual va a proveer un buen entendimiento durante el plazo

**Competitividad ambiental.** Surge justificadamente como respuesta a la aun precaria concientización ambiental dentro de las empresas, con la finalidad de contribuir con el desarrollo así mismas; brindándole un conocimiento de las herramientas ambientales

adecuadas, una correcta adecuación a la normativa ambiental nacional vigente, así como su acceso a los mercados

**Competitividad estática.** Es un tipo de competitividad que hoy en día no es útil para esta época en la que según sectores la oferta iguala a la demanda, y a veces hasta la supera. Al invertir en activos fijos, estos se convierten en obsoletos; en un entorno variable este tipo de competitividad no hace tener buenos resultados en la empresa.

**Competitividad dinámica.** En la actualidad el elemento “marketing” de las empresas es determinante; y los esfuerzos deben enfocarse en mejorar constantemente el servicio al cliente, para que si los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado. Eso es el tipo de competitividad dinámica.

De esta manera, la rivalidad universal aplica un peso extraordinario a todos los operadores financieros de una nación, incluida la junta, el poder de trabajo y la administración. En un dominio en el que las organizaciones de una nación deberían mejorar sin cesar para contrarrestar el peligro presentado por una fuerza armada en desarrollo de contendientes, puede ser impactante para las organizaciones nacionales que la administración, la fuerza laboral o el gobierno descuidan para abordar la dificultad. La intensidad en el área no comerciable es igualmente de importancia fundamental para el bienestar financiero de una nación. Esta división habla a una gran parte de cada economía. Hoy en día, cuando la prosperidad financiera sigue siendo solo una fantasía

para la mayoría de la población total, los aspectos de desperdicio en esta división deben disminuirse tanto como sea de esperar. (Rosales, 1990).

### **2.2.15. Fuentes de la competitividad según Michael Porter**

Es en este contexto que surge un hipotético y práctico entusiasmo por la seriedad, particularmente en los Estados Unidos, y es lo que impulsa la reconocida investigación de Porter (1985) sobre los determinantes de la intensidad en empresas fructíferas en diez naciones. Watchman toma la idea de la ventaja recientemente aludida a las organizaciones y la aplica a las empresas nacionales y por extrapolación a los países (la ventaja de los países, 1991). Por lo tanto, abre el mejor enfoque para los análisis nacionales de intensidad. La idea de la ventaja aplicada a las naciones no es totalmente diferente de la de una posición dinámica relativamente favorable, recientemente utilizada, ambas recomiendan que, a pesar de las preferencias similares que tienen como resultado de la historia (recolección de capital), la demografía (trabajo) o la naturaleza (activos regulares).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

Ha = Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad empresarial en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

Ho = No Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad empresarial en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

#### **3.2. Hipótesis Específicos**

Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de planificación y el capital humano en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la organización e innovación en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

Existe relación significativa entre las dimensiones de la dirección de gestión y tecnología en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

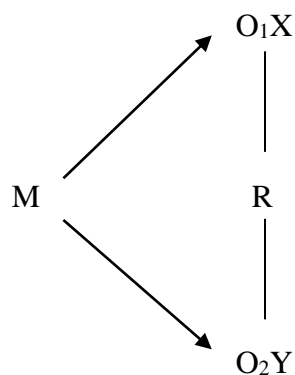
Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de control y calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

## IV. METODOLOGÍA.

### 4.1. Diseño de la Investigación

Según Hernández, R. (2010). La investigación es de tipo cuantitativo, Correlacional por que mide las dos variables debido a que se buscara la correlación entre las dos variables.

El diseño de investigación es no experimental, correlacional según (Hernandez Sampieri, 2006) El tipo de investigación es correlacional porque mide el grado de relación entre las dos variables. Se establece el siguiente esquema para determinar el nivel de relación entre las variables.



Dónde:

O<sub>1</sub>: Gestión de Calidad

O<sub>2</sub>: Competitividad

M: Muestra MYPE del rubro venta de Lubricantes

X: Gestión de Calidad

Y: Competitividad

R: Grado de relación entre las dos variables gestión de calidad y Competitividad

## **4.2. Población y muestra.**

### **4.4.1. Población**

Como lo indicó Tamayo, (2012) la población es la totalidad de una cantidad de un total que incorpora todas las unidades de investigación de sustancias de la población que componen un determinado grupo y deben ser evaluadas para un informe dado. (pág. 180). Estará compuesto por una suma de 15 organizaciones MYPE comprometidas con la región de los lubricantes.

### **4.4.2. Muestra**

Hernández R, (2010) Para el presente trabajo de investigación de utilizo el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar el cual estará conformado por las MYPE dedicadas al rubro de lubricantes con una cantidad de 15 MYPE del rubro de lubricantes.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables**

#### **4.3.1. Variable Independiente. - Gestión de Calidad**

Sanz, (2019) Gestión de calidad. La gestión empresarial hace referencia a un conjunto de técnicas que se utilizan en la administración de una empresa y cuyo desarrollo dependerá del tamaño de ésta, y que tiene como objetivo mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad de la empresa

Fuente:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11714/CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_FLORES\\_LEON\\_JHOMIRA\\_LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11714/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_FLORES_LEON_JHOMIRA_LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

#### **4.3.2. Variable Dependiente. - Competitividad Empresarial**

Covin, (1990), plantean la formulación de indicadores cuantitativos subjetivos relacionados con el desempeño económico; presenta un modelo de tipo cualitativo.

Fuente: <https://mpa.ub.uni-muenchen.de/75217/>



### 4.3.3. Cuadro de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Ítem	Escala de Likert
Variable Independiente Gestión de Calidad	Sanz, (2019) dice que atención al cliente, es una herramienta que enmarca en las empresas con el objetivo de mejorar la productividad, el servicio, y buena organización, con estas actividades la empresa logrará una estrategia competitiva	Gestión de Planificación	Planifica sus ventas Elabora un presupuesto de ventas Elabora estrategias para incrementar sus ventas Organiza sus actividades diarias	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca
		Gestión de la Organización	Las decisiones que toma, las hace con su personal Trasmite confianza a su personal Sugiere nuevas ideas Aplica el liderazgo democrático	
		Gestión de Dirección	Busca mejorar las habilidades de su personal Cuenta con un registro de compras y ventas Cuenta con medidas de seguridad en su almacén Alguna vez hizo un análisis de su competencia Alguna vez aplico la técnica de simulación de problemas	
		Gestión de Control	Aplica la lluvia de ideas Aplica el empoderamiento o delegación Planeación y previsión de la calidad Comunicación como estrategia para la calidad	
Variable dependiente Competitividad empresarial	Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad. Concebida de esta manera se asume que las empresas más competitivas podrán asumir mayor cuota de mercado a expensas de empresas menos competitivas.	Capital humano	. ¿Considera usted que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores? ¿Usted cree que el buen clima laboral Motiva y compromete más al trabajador? ¿La participación de los empleados en la solución de problemas los hace más Competitivos en el entorno laboral?	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca
		Innovación	¿Su negocio genera nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico? ¿Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo o mejorado	
		Tecnología	¿Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio? ¿Utiliza máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos?	
		Calidad	¿Su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente? ¿Su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico?	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos**

##### **4.4.1. Técnica**

**Encuesta.** – Es un procedimiento utilizado en la investigación para obtener información o datos, por los sujetos bajo examen sobre un tema específico; Es regularmente el método más ampliamente reconocido para adquirir sentimientos, conocer mentalidades, etc., a fin de abordar un problema específico. En el examen actual, el estudio se aplicará de esta manera para recopilar datos de la parte del equipo.

##### **4.4.2. Instrumento**

**Cuestionario.** - Su planificación comprende el cierre de numerosas consultas de decisiones registradas como una copia impresa, a la luz de los objetivos y marcadores de la variable a explorar. En el examen actual, se hicieron preguntas en función de los factores de control interno y competitividad empresarial.

#### 4.5. Plan de análisis.

Para el presente trabajo de investigación lo que se hizo el primer lugar es el procesamiento de la información de los datos lo cual se realizará a través del uso de una PC, para realización del documento se utilizó el Microsoft Word, Excel y el SPSS Versión 22.0 para cálculos estadísticos. Los resultados que se obtengan se corroboraron con el marco teórico e índices de confianzas escritos en los textos de validación de hipótesis.

- A. Para la identificación y descripción de datos, se utilizó la estadística descriptiva con cuadros de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos y Medidas de centralización (Media, moda y mediana)
- B. Estadística inferencial, con cuadros de contingencia en el cruce de variables. Con el fin de apreciar el nivel de relación entre dichas variables y ver el nivel de significancia.
- C. Para demostrar el grado de relación se utilizó la prueba de “R” de Pearson.

$$r = \frac{\frac{\sum x_i y_i}{n} - \bar{x}\bar{y}}{\sqrt{\left(\frac{\sum x_i^2}{n} - \bar{x}^2\right) \left(\frac{\sum y_i^2}{n} - \bar{y}^2\right)}}$$

Dónde:

$r_s$  : Coeficiente de Pearson.

Valores que se asumieron:

$R = 1$ : Correlación perfecta

$0.8 < R < 1$ : Correlación muy alta

$0.6 < R < 0,8$ : Correlación alta

$0.4 < R < 0,6$ : Correlación moderada.

$0,2 < R < 0,4$ : Correlación baja

$0 < R < 0,2$ : Correlación muy baja

$R = 0$  Correlación nula

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Universo y Muestra	Metodología	Técnicas y Encuesta
<p>¿Cuál será la relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar si existe relación significativa ente entre las dimensiones de la gestión de planificación y el capital humano en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.</p> <p>Determinar si existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la organización e innovación en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.</p> <p>Determinar si existe relación significativa entre las dimensiones de la dirección de gestión y tecnología en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.</p> <p>Determinar si existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de control y calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p><b>Gestión de Calidad</b></p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p><b>Competitividad</b></p>	<p><b>Población</b></p> <p>Según Tamayo, (2012) la poblacion es la totalidad de un fenomeno de estudio incluye la totalidad de unidades de analisis de entidades de poblacion que integran dicho fenomeno y deben cuantificarse para determinado estudio. (p. 180). Estara conformado por un total de 15 MYPE empresas dedicados al rubro de lubricantes.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>El <b>muestreo no probabilístico</b> es una técnica de <b>muestreo</b> en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar el cual estará conformado por las MYPE dedicadas al rubro de lubricantes con una cantidad de 15 MYPE del rubro de lubricantes.</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>cuantitativo no experimental Correlacional</p> <p><b>El nivel:</b></p> <p>de investigación es cuantitativo se utilizó el</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental correlacional</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

#### **4.7. Principios éticos**

El trabajo de examen se hizo a menor escala y las pequeñas organizaciones dependen de los estándares morales, ya que ofrece ascender a la independencia, donde el individuo elige por sí mismo prestando especial atención a los intereses de los demás en este momento, dictados por los delegados legales del MYPE, con los siguientes principios:

**Confidencialidad**, ya que es propiedad de los datos y la que asegura que está abierto solo a la facultad aprobada para acceder a dichos datos y de calidad inquebrantable, ya que es la "capacidad de una cosa para desempeñar la capacidad necesaria, bajo las condiciones establecidas durante un tiempo de tiempo decidido, también se consideraron

**Beneficencia**, noble que trata de contribuir con otros, por ejemplo, estudiantes universitarios, instructores.

**Responsabilidad** ya que es la satisfacción de los compromisos o el cuidado al hacer o elegir algo, o un método de reacción que sugiere la información inequívoca de que las consecuencias de cumplir los compromisos o no, recaen sobre uno mismo, ya que la variedad de datos se tomó precisamente como se nos presentó, lo que se refleja en los resultados concluyentes.

## V. RESULTADOS

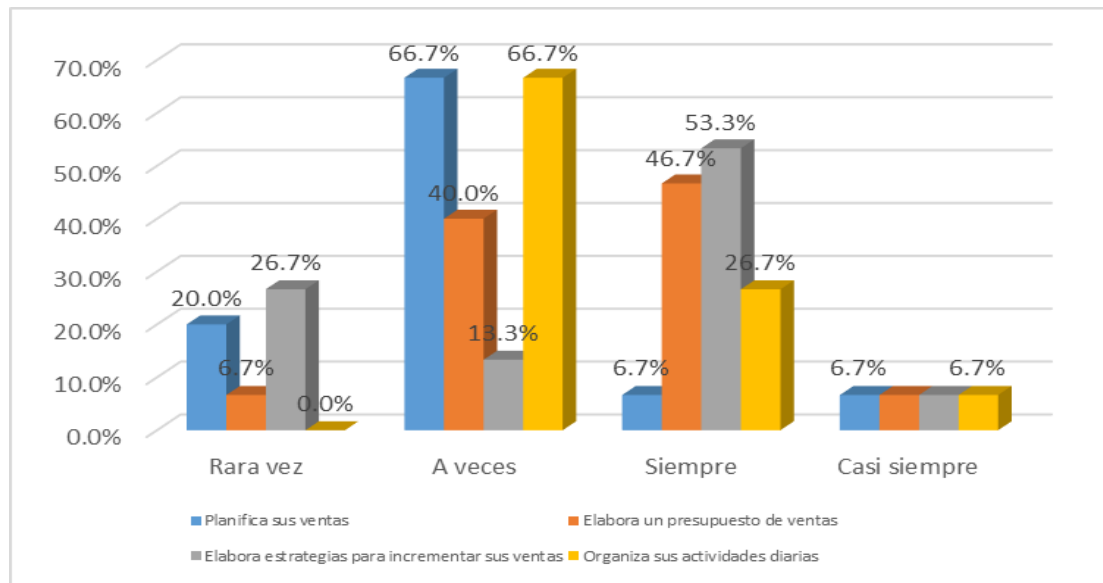
### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Gestión de Planificación en las MYPE*

	Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Planifica sus ventas	3	20.0%	10	66.7%	1	6.7%	1	6.7%
Elabora un presupuesto de ventas	1	6.7%	6	40.0%	7	46.7%	1	6.7%
Elabora estrategias para incrementar sus ventas	4	26.7%	2	13.3%	8	53.3%	1	6.7%
Organiza sus actividades diarias	0	0.0%	10	66.7%	4	26.7%	1	6.7%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>13.3%</b>	<b>28</b>	<b>46.7%</b>	<b>20</b>	<b>33.3%</b>	<b>4</b>	<b>6.7%</b>

*Fuente: Encuesta sobre: Gestión de calidad a MYPE*



*Fuente: Elaborado según la tabla*

**Figura 1** Gestión de Planificación en las MYPE.

**En la tabla y figura 1.** Se observa resultados de la; Gestión de Planificación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. Donde el 66,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces se planifica las ventas, el 46,7% de las empresas manifiestan que; siempre elaboran un presupuesto de ventas, el 53,3% de las empresas manifiestan que; siempre elaboran estrategias para incrementar sus ventas, el 66,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces organizan sus actividades diarias. Evidenciando que el 46,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces trabajan con una planificación adecuada en la gestión de calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

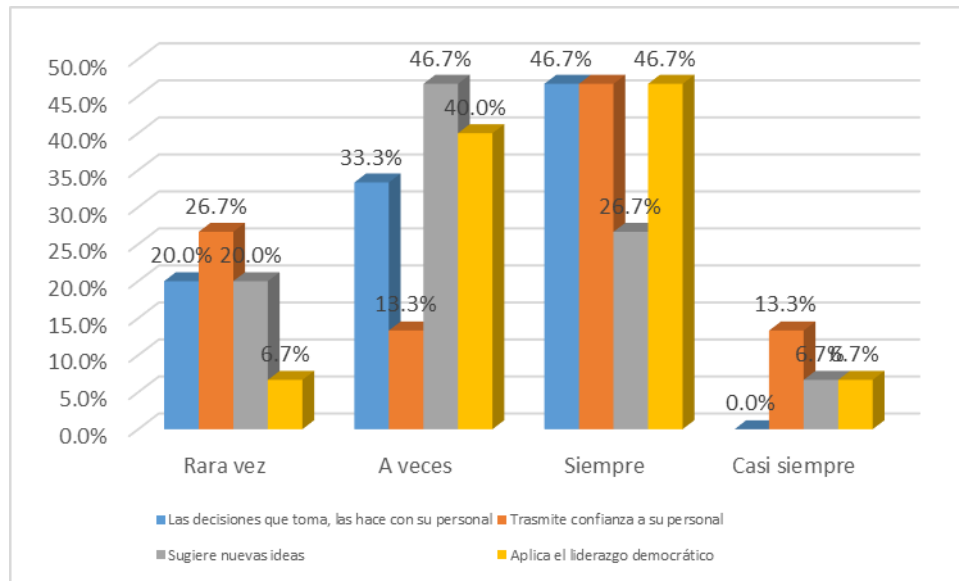


**Tabla 2**

*Gestión de la Organización en las MYPE.*

	Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Las decisiones que toma, las hace con su personal	3	20.0%	5	33.3%	7	46.7%	0	0.0%
Trasmite confianza a su personal	4	26.7%	2	13.3%	7	46.7%	2	13.3%
Sugiere nuevas ideas	3	20.0%	7	46.7%	4	26.7%	1	6.7%
Aplica el liderazgo democrático	1	6.7%	6	40.0%	7	46.7%	1	6.7%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>18.3%</b>	<b>20</b>	<b>33.3%</b>	<b>25</b>	<b>41.7%</b>	<b>4</b>	<b>6.7%</b>

**Fuente:** Encuesta sobre: Gestión de calidad en la MYPE.



**Fuente:** Elaborado según la tabla

**Figura 2** Gestión de la Organización en las MYPE.

**En la tabla y figura 2.** Se observa resultados de la; Gestión de la Organización en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes

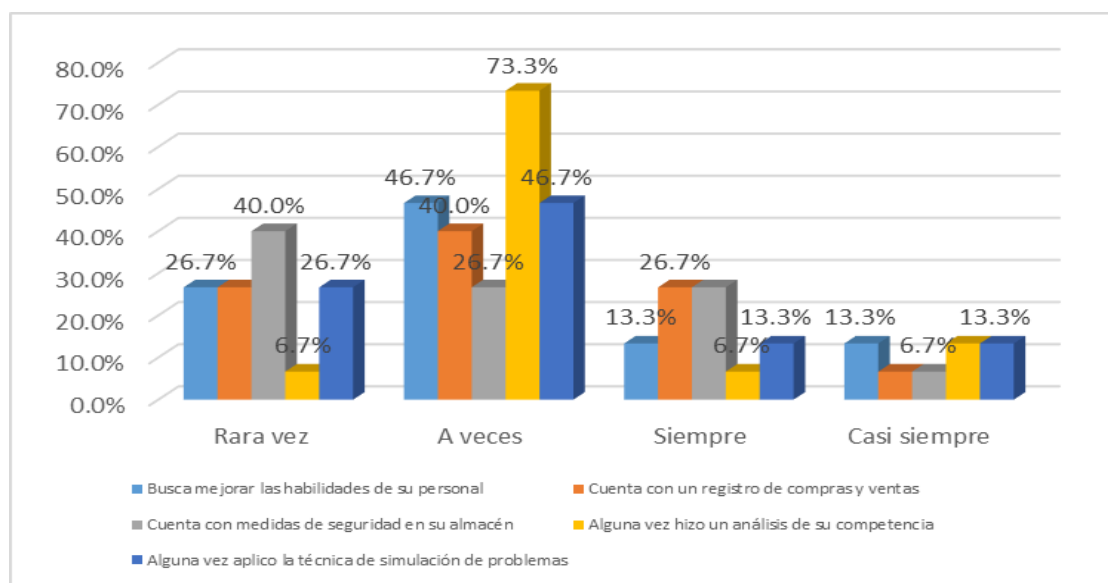
de la ciudad de Juliaca del año 2019. Donde el 46,7% de las empresas manifiestan que; siempre las decisiones que toman, las hace con su personal en conjunto, el 46,7% de las empresas manifiestan que; siempre transmiten confianza a su personal, el 46,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces sugieren nuevas ideas, el 46,7% de las empresas manifiestan que; siempre aplican el liderazgo democrático. Evidenciando que el 33,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces trabajan con una organización adecuada en la gestión de calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

**Tabla 3**

*Gestión de Dirección en las MYPE.*

	Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub> %
Busca mejorar las habilidades de su personal	4	26.7%	7	46.7%	2	13.3%	2 13.3%
Cuenta con un registro de compras y ventas	4	26.7%	6	40.0%	4	26.7%	16.7%
Cuenta con medidas de seguridad en su almacén	6	40.0%	4	26.7%	4	26.7%	16.7%
Alguna vez hizo un análisis de su competencia	1	6.7%	11	73.3%	1	6.7%	2 13.3%
Alguna vez aplico la técnica de simulación de problemas	4	26.7%	7	46.7%	2	13.3%	2 13.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>20.0%</b>	<b>28</b>	<b>37.3%</b>	<b>11</b>	<b>14.7%</b>	<b>68.0%</b>

**Fuente:** Encuesta sobre: Gestión de calidad a MYPE.



**Fuente:** Elaborado según la tabla.

**Figura 3** Gestión de Dirección en las MYPE.

**En la tabla y figura 3.** Se observa resultados de la; Gestión de Dirección en las MYPE del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del

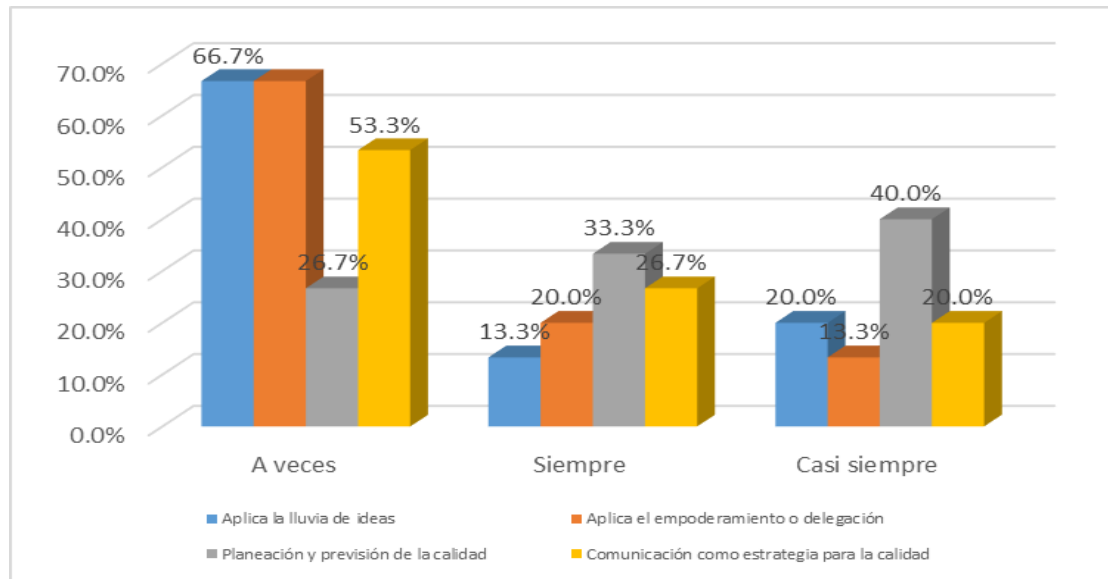
año 2019. Donde el 46,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces buscan mejorar las habilidades de su personal, el 46,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces cuentan con un registro de compras y ventas, el 40% de las empresas manifiestan que; raras veces cuentan con medidas de seguridad en su almacén, el 73,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces hicieron un análisis de su competencia, el 46,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces aplican técnicas de simulación de problemas. Evidenciando que el 37,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces trabajan con una dirección adecuada en la gestión de calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

**Tabla 4**

*Gestión de Control en las MYPE.*

	A veces		Casi siempre		Siempre	
	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%	f <sub>i</sub>	%
Aplica la lluvia de ideas	10	66.7%	2	13.3%	3	20.0%
Aplica el empoderamiento o delegación	10	66.7%	3	20.0%	2	13.3%
Planeación y previsión de la calidad	4	26.7%	5	33.3%	6	40.0%
Comunicación como estrategia para la calidad	8	53.3%	4	26.7%	3	20.0%
Total	32	53.3%	14	23.3%	14	23.3%

**Fuente:** Encuesta sobre: Gestión de calidad a MYPE.



**Fuente:** Elaborado según la tabla.

**Figura 4** Gestión de Control en las MYPE.

**En la tabla y figura 4.** Se observa resultados de la; Gestión de Control en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. Donde el 66,7% de las empresas manifiestan que;

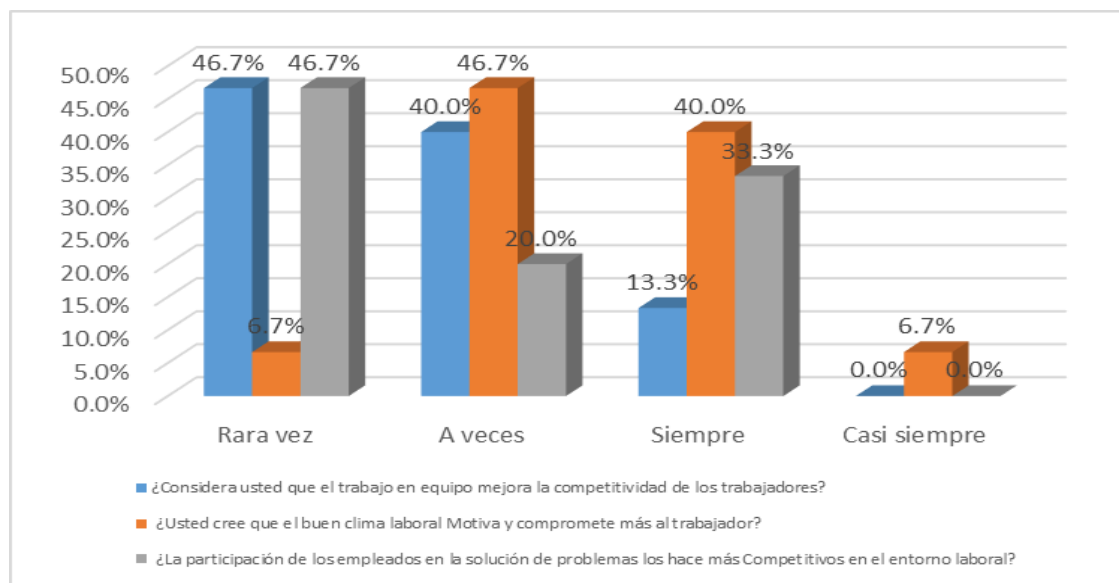
algunas veces aplican la técnica lluvia de ideas, el 66,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces aplican el empoderamiento o delegación, el 40% de las empresas manifiestan que; siempre realizan la planificación y previsión de la calidad, el 53,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces muestran comunicación como estrategia para la calidad de su empresa. Evidenciando que el 53,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces trabajan con un control adecuado en la gestión de calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

**Tabla 5**

*Capital Humano en la competitividad de la MYPE.*

	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
	fi %	fi %	fi %	fi %
¿Considera usted que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores?	7 46.7%	6 40.0%	2 13.3%	0 0.0%
¿Usted cree que el buen clima laboral Motiva y compromete más al trabajador?	1 6.7%	7 46.7%	6 40.0%	1 6.7%
¿La participación de los empleados en la solución de problemas los hace más Competitivos en el entorno laboral?	7 46.7%	3 20.0%	5 33.3%	0 0.0%
<b>Total</b>	<b>15 33.3%</b>	<b>16 35.6%</b>	<b>13 28.9%</b>	<b>1 2.2%</b>

**Fuente:** Encuesta sobre: Competividad empresarial a MYPE



**Fuente:** Elaborado según la tabla

**Figura 5** Capital Humano en la competitividad de las MYPE.

**En la tabla y figura 5.** Se observa resultados del; Capital Humano en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de

lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. Donde el 66,7% de las empresas manifiestan que; raras veces consideran que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores, el 46,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces creen que el buen clima laboral Motiva y compromete más al trabajador, el 46,7% de las empresas manifiestan que; raras veces buscan la participación de los empleados en la solución de problemas los hace más competitivos en el entorno laboral. Evidenciando que el 35,6% de las empresas algunas veces, dentro de la competitividad empresarial apuestan de forma eficiente en el capital humano, en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

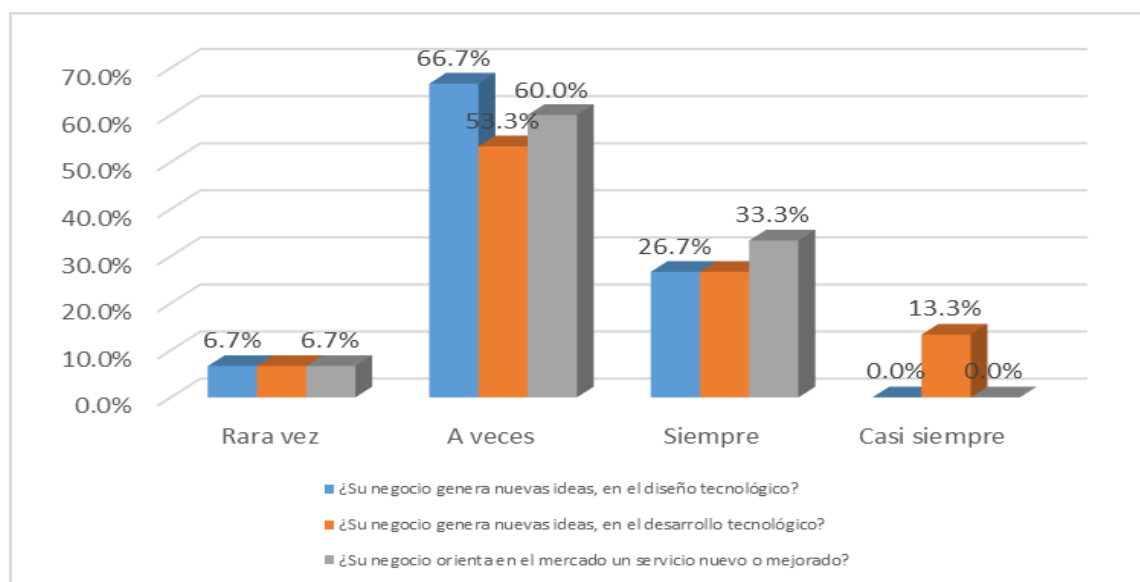


**Tabla 6**

*Innovación en la competitividad de las MYPE.*

	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %
¿Su negocio genera nuevas ideas, en el diseño tecnológico?	1 6.7%	10 66.7%	4 26.7%	0 0.0%
¿Su negocio genera nuevas ideas, en el desarrollo tecnológico?	1 6.7%	8 53.3%	4 26.7%	2 13.3%
¿Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo o mejorado?	1 6.7%	9 60.0%	5 33.3%	0 0.0%
<b>Total</b>	<b>3 6.7%</b>	<b>27 60.0%</b>	<b>13 28.9%</b>	<b>2 4.4%</b>

**Fuente:** Encuesta sobre: Competitividad Empresarial a MYPE.



**Fuente:** Elaborado según la tabla.

**Figura 6** Innovación en la competitividad de las MYPE.

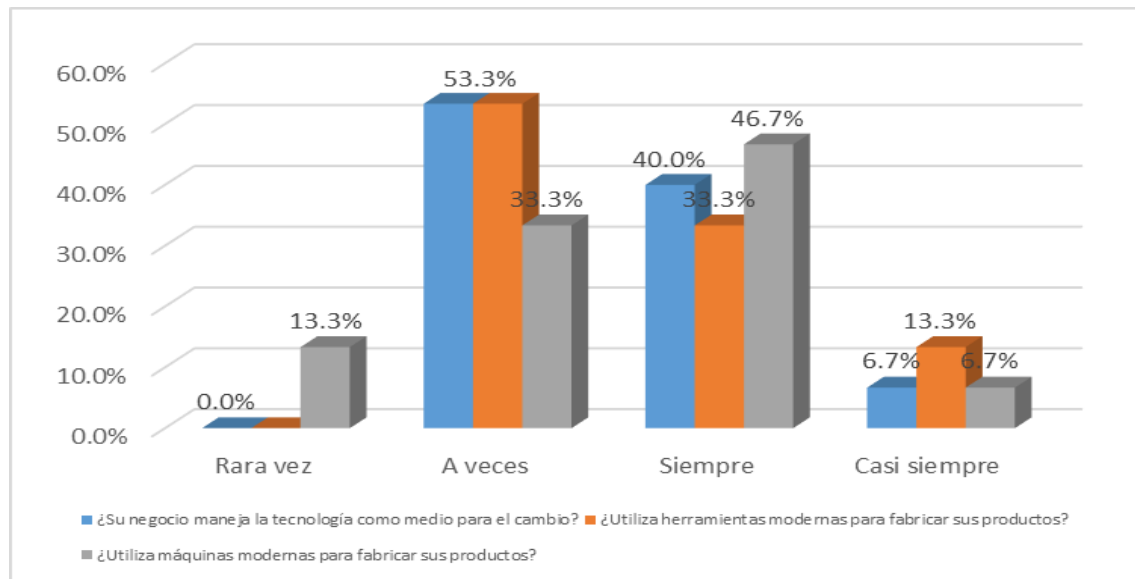
**En la tabla y figura 6.** Se observa resultados de la; Innovación en la competitividad de las MYPE del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. Donde el 66,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces su negocio genera nuevas ideas, en el diseño tecnológico, el 53,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces su negocio genera nuevas ideas, en el desarrollo tecnológico, el 60% de las empresas manifiestan que; algunas veces ven que negocio orienta en el mercado un servicio nuevo o mejorado. Evidenciando que el 60% de las empresas algunas veces, dentro de la competitividad empresarial muestran innovación, en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

**Tabla 7**

*Tecnología en la competitividad de las MYPE.*

	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %
¿Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio?	00.0%	8 53.3%	6 40.0%	1 6.7%
¿Utiliza herramientas modernas para fabricar sus productos?	00.0%	8 53.3%	5 33.3%	2 13.3%
¿Utiliza máquinas modernas para fabricar sus productos?	2 13.3%	5 33.3%	7 46.7%	1 6.7%
<b>Total</b>	<b>24.4%</b>	<b>21 46.7%</b>	<b>18 40.0%</b>	<b>4 8.9%</b>

**Fuente:** Encuesta sobre: Competitividad empresarial a MYPE



**Fuente:** Elaborado según la tabla

**Figura 7** Tecnología en la competitividad MYPE.

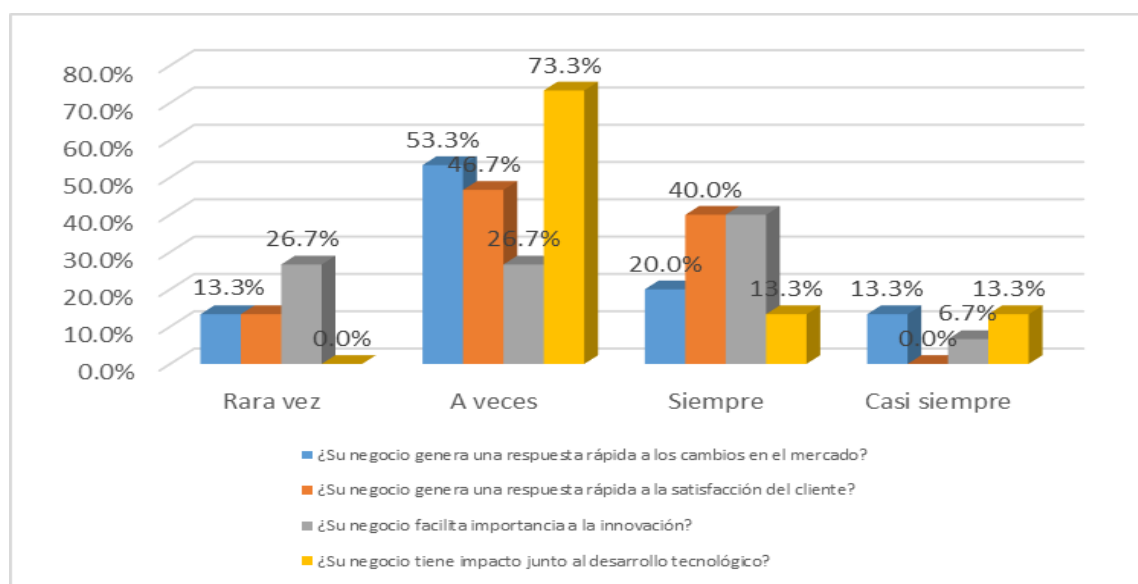
**En la tabla y figura 7.** Se observa resultados de la; Tecnología en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019. Donde el 53,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio, el 53,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces utilizan herramientas modernas para fabricar sus productos, el 46,7% de las empresas manifiestan que; casi siempre utilizan máquinas modernas para fabricar sus productos. Evidenciando que el 46,7% de las empresas algunas veces, dentro de la competitividad empresarial muestra una tecnología acorde al mundo empresarial en el sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

**Tabla 8**

*Calidad en la competitividad de las MYPE.*

	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %	f <sub>i</sub> %
¿Su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado?	2 13.3%	8 53.3%	3 20.0%	2 13.3%
¿Su negocio genera una respuesta rápida a la satisfacción del cliente?	2 13.3%	7 46.7%	6 40.0%	0 0.0%
¿Su negocio facilita importancia a la innovación?	4 26.7%	4 26.7%	6 40.0%	1 6.7%
¿Su negocio tiene impacto junto al desarrollo tecnológico?	0 0.0%	1 6.7%	2 13.3%	2 13.3%
<b>Total</b>	<b>8 13.3%</b>	<b>30 50.0%</b>	<b>17 28.3%</b>	<b>5 8.3%</b>

**Fuente:** Encuesta sobre: Competitividad empresarial a MYPE



**Fuente:** Elaborado según la tabla.

**Figura 8** Calidad en la competitividad de las MYPE.

**En la tabla y figura 8.** Se observa resultados de la; Calidad en la competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro de compra y venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca del año 2019 . Donde el 53,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado, el 46,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces su negocio genera una respuesta rápida a la satisfacción del cliente, el 40% de las empresas manifiestan que; casi siempre su negocio facilita importancia a la innovación, el 73,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces su negocio tiene impacto junto al desarrollo tecnológico. Evidenciando que el 50% de las empresas algunas veces dentro de la competitividad empresarial, realizan el control y calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

### **Prueba de hipótesis específico 1.**

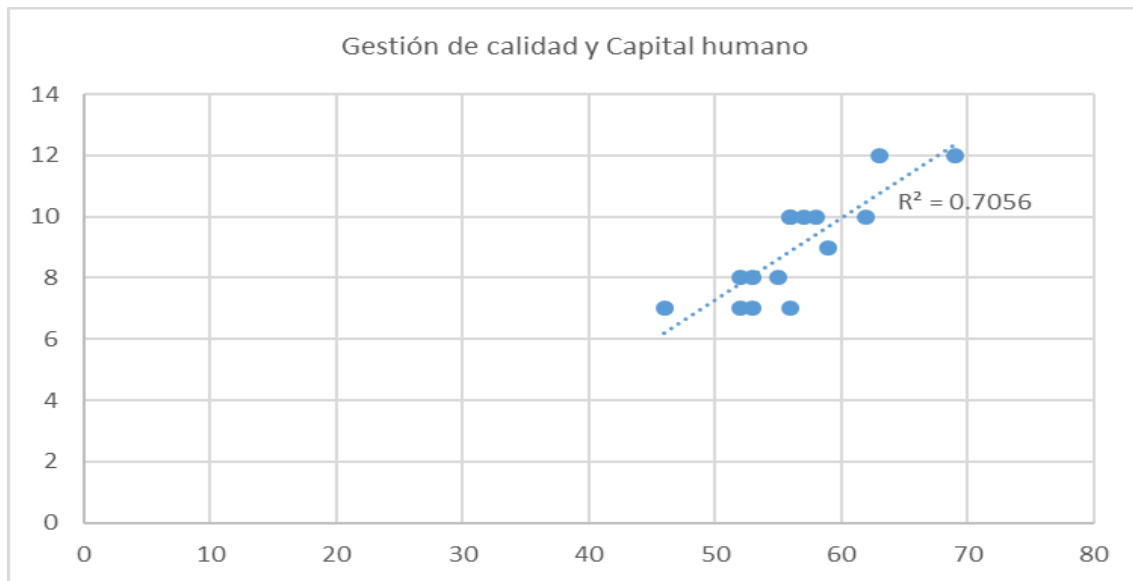
Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de planificación y el capital humano en las MYPEs del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

### **Tabla 9**

#### *Prueba de Correlación de Pearson*

	Capital humano
Correlación de Pearson	,840
Gestión de planificación	Coeficiente de determinación 70,56%
	Sig. (bilateral)
	,000
N	15

**Fuente:** Elaborado según la encuesta aplicada



*Fuente: Elaborado según la tabla*

**Figura 9** Prueba de Correlación de Pearson

**La tabla y figura 9** muestra la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,840 la que muestra una relación directa, donde la gestión de planificación influye en el 70,56% en el capital humano y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa, demostrando que; existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de planificación y el capital humano en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

## Prueba de hipótesis específico 2.

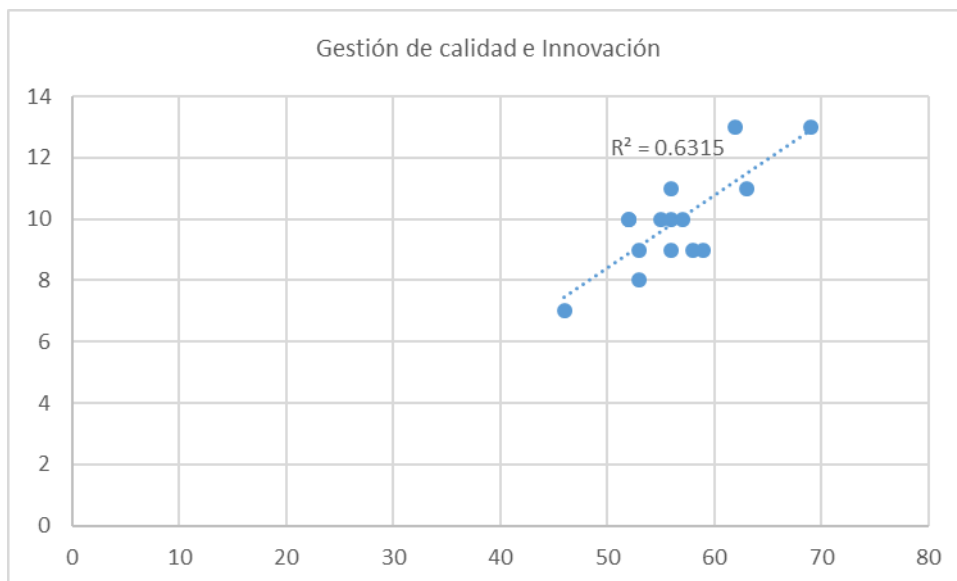
Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la organización e innovación en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

**Tabla 10**

### *Prueba de Correlación de Pearson*

	Innovación empresarial
Correlación de Pearson	,795
Gestión de la organización	Coficiente de determinación 63,15%
	Sig. (bilateral) ,000
	N 15

*Fuente:* Elaborado según la encuesta aplicada



*Fuente:* Elaborado según la tabla.

**Figura 10** Prueba de Correlación de Pearson



**La Tabla y Figura 10** muestra la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,795, la que muestra una relación directa y gestión de la organización influye en la innovación empresarial en un 63,15% y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa, demostrando que; existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la organización e innovación en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

### **Prueba de hipótesis específico 3.**

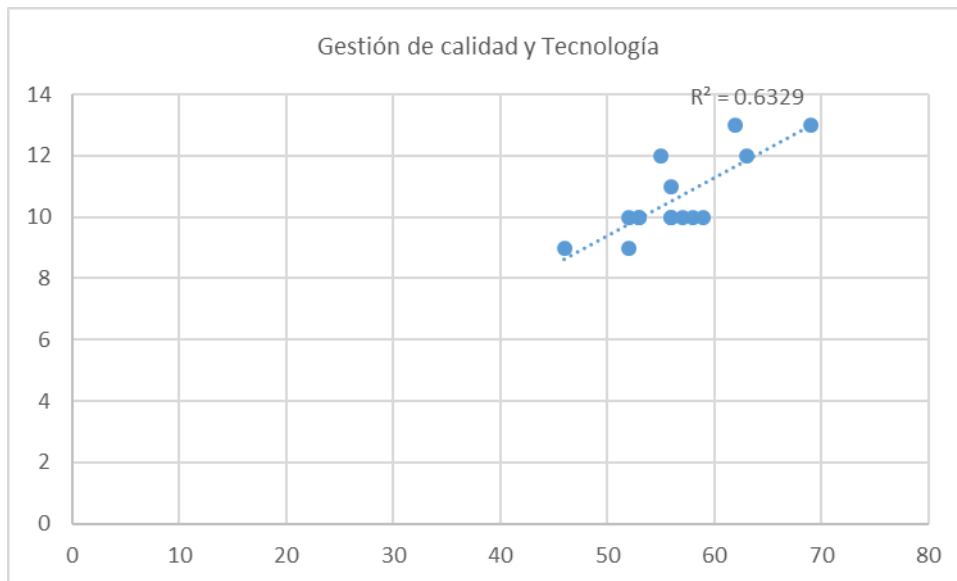
Existe relación significativa entre las dimensiones de la dirección de gestión y tecnología en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

### **Tabla 11**

#### *Prueba de Correlación de Pearson*

	Correlación de Pearson	Tecnología empresarial ,796
	Coefficiente de determinación	63,29%
Dirección y gestión	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

**Fuente:** Elaborado según la encuesta aplicada



*Fuente: elaborado según la tabla*

**Figura 11** Prueba de Correlación de Pearson

**La Tabla y Figura 11** muestra la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,796, la que muestra una relación directa y la dirección de gestión influye en la tecnología empresarial en un 63,29%, además, por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa, demostrando que; existe relación significativa entre las dimensiones de la dirección de gestión y tecnología en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

#### Prueba de hipótesis específico 4.

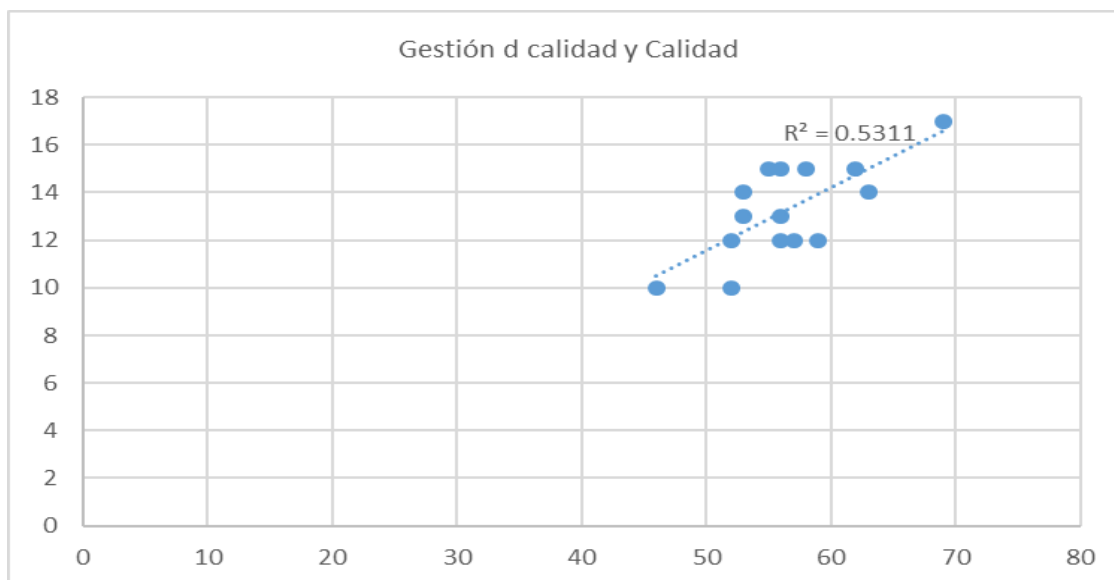
Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de control y calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

**Tabla 12**

*Prueba de Correlación de Pearson*

	Calidad empresarial
Correlación de Pearson	,728
Coefficiente de determinación	53,11%
Sig. (bilateral)	,000
N	15

*Fuente:* elaborado según la tabla



*Fuente:* Elaborado según la tabla

**Figura 12** Prueba de Correlación de Pearson

**La Tabla y Figura 12** Muestra la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,728 la que muestra una relación directa y la gestión de control influye en la calidad

empresarial y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa, demostrando que existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de control y calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

### **Prueba de hipótesis general**

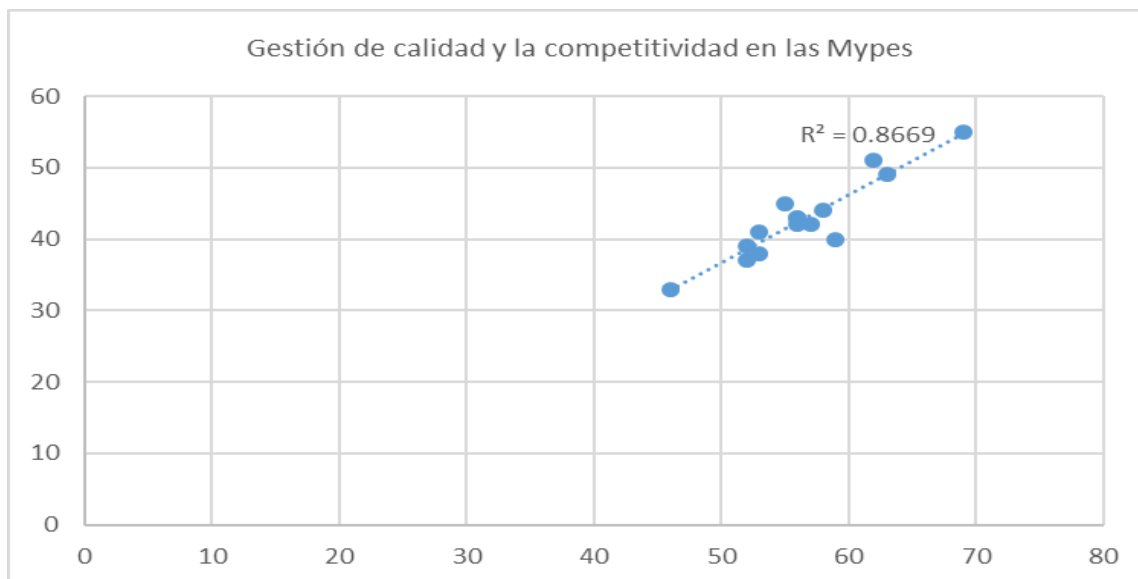
Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad empresarial en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

**Tabla 13**

*Prueba de Correlación de Pearson*

		Competitividad empresarial
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	,931
	Coefficiente de determinación	86,69%
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

**Fuente:** Elaborado según la encuesta aplicada



*Fuente: Elaborado según la tabla*

**Figura 13** Prueba de Correlación de Pearson

**La Tabla y Figura 13** muestra la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,931, la que muestra una relación directa y la gestión de calidad influye en la competitividad empresarial, en un 86,69% y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa, demostrando que; existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019.

## 5.2. Análisis de Resultados

Los resultados han sido confrontados con los antecedentes de la investigación:

Raquel, (2019) obteniendo los resultados que lo acompañan: el 80% de los MYPEs, sus agentes tienen entre 31 y 50 años de edad. La mitad son mujeres. El 60% tiene un nivel universitario de educación avanzada. El 80% tiene de 7 años a una mayor participación en el puesto. El 90% tiene más de 7 años de inmutabilidad en el campo. El 90% tiene de 1 a 5 especialistas. 90% significa crear beneficio. El 90% conoce el término administración de calidad. El 70% conoce el marketing como un procedimiento de vanguardia de valor para los ejecutivos. El 100% considera una administración de calidad para ayudar a mejorar el MYPE. El 70% conoce el término TIC. El 80% tiene una PC en su organización. Se infiere que el segmento de intercambio de MYPEs, la clasificación de dispersión de aceites en el territorio de Miramar está siendo controlada por sus propietarios con una pobre utilización del valor de la junta que no les permite ser serios en el mercado.

Zegarra, (2019) Obtener los resultados fundamentales que lo acompañan: en relación con el delegado legal; 55.56% de cambio que ofrece asistencia de calidad, 100% de todos están involucrados con la atención al cliente, 77.78% usa técnicas de administración y 88.89% no usa iniciativa en su MYPE. Con respecto a las pequeñas organizaciones: 55.56% afirman que están resueltas, 77.78% varían que no tienen preparación, 100% son formales, 77.78% generalmente no están estructuradas y

compuestas, 100% demuestran que tienen un sueño y son cruciales distingue las preferencias e inclinaciones de sus clientes. En cuanto a los ejecutivos que hacen hincapié en el soporte al cliente: 100% vacilan de que estén contentos con la administración, 100% consideran que los artículos están asegurados, 100% dan fe de que usan un incentivo para sus clientes. Inferiendo que la mayoría de los delegados ofrecen un soporte de calidad, usan técnicas, están compuestos, usan el valor incluido, son formales, reconocen las preferencias e inclinaciones, logrando así el mayor beneficio, una excelente posición y el cumplimiento de sus clientes.

López, (2019) Se aplicó una encuesta organizada con 25 consultas como instrumento, obteniendo como resultado que la mayor parte (70.0%) está regulada por el sexo masculino, teniendo como un nivel de orientación "especializado". Con respecto a los ejecutivos: el 40.0% "no tiene la menor idea" de cómo aplicar la forma de pensar en una mejora continua en sus negocios; 50.0% no han establecido ningún sistema para producir estima incluida y mejorar sus procedimientos; Una práctica típica es que el 70.0% "de vez en cuando" complete los exámenes (benchmarking) para adoptar las buenas prácticas en los métodos de trabajo de otras organizaciones. Con respecto a las formas: los microempresarios muestran que el 50.0% planifica "consistentemente" los ejercicios de su organización, sin embargo, hay un 40.0% que "nunca" audita la consistencia. Por fin, se presume que existe una conexión entre los factores de investigación, lo que implica que un acto superior de procedimientos gerenciales logra una mejor administración de la calidad del negocio.

Ayala, (2019) La razón de este examen es establecer los atributos de la formalización e intensidad de la escala miniaturizada y las pequeñas organizaciones en la división de grasas en la región de Lambayeque en 2018. Sistema: el tipo de investigación fue fascinante en lo esencial nivel desde que estaba interesado en retratar los atributos de la formalización y la seriedad de la escala miniaturizada y las pequeñas organizaciones en el área petrolera en el territorio de Lambayeque en 2018. Finaliza: entre las cualidades convencionales de la escala menor y las pequeñas organizaciones en la división de grasas en el En el área de Lambayeque, la mayor parte se encuentra entre dos perspectivas significativas, el desánimo y el control, en el primero se ve por la falta de asistencia de los organismos administrativos, por ejemplo, SUNAT y el distrito y las organizaciones posteriores a pesar de que todo tiene cierto temor a la costumbre de realizar que tienen que cubrir tributos u obligaciones. Catchphrases: Formalización, seriedad, negocios a pequeña escala, ungüentos.

Sotomayor, (2019) El examen actual titulado "Calidad e intensidad del tablero en MYPE inns class en Av. Circunvalación, Piura año 2019, establecido como un objetivo general para distinguir los atributos que la administración de calidad y la seriedad tienen en MYPE, cosa Hoteles. El enfoque utilizado para esta exploración es elucidación, nivel cuantitativo, no transversal, estructura transversal. El estudio para el surtido de datos se utilizó como un procedimiento y la encuesta aplicada a un ejemplo de 384 clientes se utilizó como un instrumento. Según la exploración realizada en los MYPE bajo investigación con respecto a la variable de administración de calidad 78.13%, expresó



que el personal de MYPE demuestra estar dispuesto a ayudarlo con los requisitos previos que usted presente, luego nuevamente para la variable de seriedad el 61.46% considera que los centros de alojamiento alrededor de cumplir completamente sus requisitos, de la misma manera 59.90% Considera que los gastos de los costos están abiertos, en este sentido, una gran ayuda y un valor decente hace que los clientes visiten las posadas.

Ramos, (2019) Con respecto a la Clasificación de los tipos de clientes, se vio que en cada asociación es importante darse cuenta de cómo separar este tipo de clientes; Por otra parte, como lo indica su actitud, estos son clientes que no compran sin control y esa es la razón por la que están conectados como clientes sensatos. En cuanto a la importancia del servicio al cliente, se resolvió que los clientes son la manera de comenzar un negocio, considerando continuamente su importancia; Por otro lado, los clientes pensaban que no habían tenido un encuentro terrible y que no consideraban que los MYPE necesitaran mejorar su consideración.

Camacho, (2019) Para recopilar los datos, se utilizó el método de revisión y se utilizó la encuesta, compuesta por 20 consultas aparentes. El 100% demostró que se han estado preparando constantemente para desarrollar satisfactoriamente sus capacidades en la organización, el 87% mostró que cuando solicito datos sobre profesiones expertas, generalmente los asesoran con seriedad y autenticidad. Se presume que las ventajas otorgadas por la naturaleza de la administración de la junta son buena incitación, competencia, reconocimiento, mejora de los procedimientos y las metodologías de soporte al cliente que los suplentes retratan es la administración a la luz del hecho de que

el personal autorizado mientras proporciona datos es hábil y auspicioso. , recompensas ya que tiene simpatía, compromiso y disposición con los destinos de la metodología de soporte al cliente.

Similares resultados se han logrado en la presente investigación; por se llega a la conclusión; existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las MYPEs del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019, de las tablas descriptivos del 1 al 8, se evidencia que; en la variable gestión de calidad algunas veces apuestan por una buena planificación, organización y control de calidad, en la variable competitividad empresarial pocas veces apuesta por; el capital humano, la innovación, la tecnología y el control de calidad, ello se respalda con la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,931, la que muestra una relación directa y la gestión de calidad influye en la competitividad empresarial, en un 86,69% y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa,

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

**PRIMERA.-** Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019, de las tablas descriptivos del 1 al 8, se evidencia que; en la variable gestión de calidad algunas veces apuestan por una buena planificación, organización y control de calidad, en la variable competitividad empresarial pocas veces apuesta por; el capital humano, la innovación, la tecnología y el control de calidad, ello se respalda con la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,931, la que muestra una relación directa y la gestión de calidad influye en la competitividad empresarial, en un 86,69% y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa.

**SEGUNDA.-** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de planificación y el capital humano en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019. Ello se demuestra en las tablas 1 y 5, donde el 46,7% de las empresas manifiestan que; algunas veces trabajan con una planificación adecuada, de la misma forma dentro de la competitividad empresarial el 35,6% de las empresas pocas veces apuestan de forma eficiente en capital humano, además la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,840 la que muestra una relación directa, donde, la gestión de planificación influye en el 70,56% en el capital humano y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa.

**TERCERA.** - Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de la organización e innovación del rubro en mención de la venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019. Ello se observa en las tablas 2 y 6, donde el 33,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces trabajan con una organización adecuada en la gestión de calidad y el 60% de las empresas algunas veces, dentro de la competitividad empresarial muestran innovación, además afirma la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,795, la que muestra una relación directa y gestión de la organización influye en la innovación empresarial en un 63,15% y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa.

**CUARTA.-** Existe relación significativa entre las dimensiones de la dirección de gestión y tecnología en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de Juliaca año 2019. Dichos resultados se comprueban en las tablas 3 y 7, donde el 37,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces trabajan con una dirección adecuada en la gestión de calidad y el 46,7% de las empresas algunas veces, dentro de la competitividad empresarial muestra una tecnología acorde al mundo empresarial, además la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,796, la que muestra una relación directa y la dirección de gestión influye en la tecnología empresarial en un 63,29%, además, por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa.

**QUINTA.-** Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión de control y calidad en las MYPE del sector comercio rubro venta de lubricantes de la ciudad de

Juliaca año 2019. Los resultados se evidencian en la tablas 4 y 8, donde el 53,3% de las empresas manifiestan que; algunas veces trabajan con un control adecuado en la gestión de calidad y el 50% de las empresas algunas veces dentro de la competitividad empresarial, realizan el control, además la prueba de correlación de Pearson muestra un valor de 0,728 la que muestra una relación directa y la gestión de control influye en la calidad empresarial y por el valor de la probabilidad de error de 0,000 se evidencia que es significativa.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

1. Se recomienda considerar que los productos sean de garantía, porque afirma que usa valor agregado para sus clientes, además que la mayoría de los representantes brinden un servicio de calidad, usan estrategias, estén organizadas, utilicen un valor agregado, identificando los gustos y preferencias, logrando así la máxima rentabilidad, una buena posición y la satisfacción de sus clientes .
2. Aplicar en las demás investigaciones instrumento estructurados respecto a cada variable, ello le permitirá aplicar en su negocio la filosofía de la mejora continua; el mecanismo para generar valor añadido y mejorar sus procesos, realizar comparaciones para optar eficientes formas de trabajo.
3. Respecto a los procesos planificación y organización se recomienda: que los microempresarios, planifiquen sus actividades de su empresa, realizando la evaluación correspondiente del cumplimiento del cumplimiento de sus objetivos, ello le conducirá, a una mejor atención en la calidad de los servicios y una mejor gestión de calidad empresarial.
4. A las microempresas se recomienda la formalización y la competitividad porque con la formalidad se pagan tributos o impuestos, ello le permitirá contribuir al País y se ejemplo de otras investigaciones
5. Evaluar la gestión de la calidad de forma periódica de la empresa, para conocer cada uno de los procesos de producción en las diferentes áreas que la conforman, de

esta manera conocer cuáles son las técnicas y los procedimientos de gestión de la calidad utilizados he implementados en la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Ayala, M. M. (2019). *Caracterización de la formalización y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector lubricantes de la provincia de Lambayeque año 2018*. Uladech . Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11278>
- Baz, L. V. (2015). *El poder de la competitividad*. Mexico. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de [https://books.google.com.pe/books?id=2eAcDQAAQBAJ&dq=competitividad+empresarial&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=2eAcDQAAQBAJ&dq=competitividad+empresarial&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Barranco, C. (2013). Ocho problemas habituales en los presupuestos de la pyme. Recuperado de, <http://www.contunegocio.es/gestion/ocho-problemas-habituales-presupuestos-pyme/>
- Bolaños, E. L. (2015). *La gestión de la calidad en Perú un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <file:///C:/Users/PRESIDENCIA/Downloads/4604-15108-2-PB.pdf>
- Camacho, T. I. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad de servicio y atención al cliente del instituto telesup en la ciudad de Piura año 2018*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10563>
- Castaño, L. (2011). Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente Amco. (Tesis post grado). Facultad de ingeniería industrial. universidad tecnológica de Pereira. Colombia
- Espinoza, J. R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPEs del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8211>



- Feigenbaum, A. (2015). *Gestion de Calidad*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <https://prezi.com/pmzdf4r-acon/armand-v-feigenbaum/>
- Grandez, A. S. (2019). *La gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María, provincia de Leoncio Prado, 2017*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11823>
- Lara, H. (2014). Análisis de competitividad de una empresa del sector de tecnología de La Información. Caso de estudio: BIOMÉTRIKA (Empresa de desarrollo de soluciones biométricas aplicadas a la seguridad y control de acceso). (Tesis post grado). Área de Gestión. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Ecuador
- Loayza, A. A. (2019). *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14525>
- Lopez, R. P. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPEs del sector comercial, rubro repuestos de maquinaria-Pucallpa 2019*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15807>
- Perez, M. G. (2019). *Gestión de la calidad en la Panadería Isabel ubicada en el municipio de la Trinidad, departamento de Estelí, en el primer semestre del año 2019*. Tesis (Otra). Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/11473>
- Ramos, K. B. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE, rubro boutique del centro Jr. Callao - Piura, año 2017*. Uladech Católica . Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14517>
- Raquel, M. M. (2019). *Gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017*. Uladech Católica . Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11876>

Sánchez, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdWAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=GESTION+DE+CALIDAD&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjC0-z-hPLnAhVLGLkGHd6qBAwQ6AEITDAF#v=onepage&q&f=false>

Sanz, J. A. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias 2ª edición 2019*. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=8XyJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+de+calidad&ots=wy6Odt23LR&sig=\\_Mzvt6AXQg--mZX4V2yfuf4eCB4&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=8XyJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+de+calidad&ots=wy6Odt23LR&sig=_Mzvt6AXQg--mZX4V2yfuf4eCB4&redir_esc=y#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false)

Sotomayor, J. J. (2019). *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019*. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16218>

Zegarra, R. P. (2019). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro lubricentros en la avenida José Gálvez distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017*. Uladech Catolic. Recuperado el 27 de Febrero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15733>

Zúñiga, M. (2013). La gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada

Por las pymes del cantón milagro. La investigación busca conocer la forma en que las PYMES del cantón Milagro Gestionan la Calidad y como ello influyó en la Competitividad que obtuvieron en el período 2012-2013. (Tesis post grado). Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador

## Anexos 1 Cuestionario e Instrumento de Recolección de Datos

### VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE CALIDAD

Escala de Likert = 1 Siempre, 2 Casi siempre, 3 A veces, 4 Rara vez, 5 Nunca

Nro	Dimensiones	Preguntas	Escala de Likert
1	Gestión de Planificación	Planifica sus ventas	
2		Elabora un presupuesto de ventas	
3		Elabora estrategias para incrementar sus ventas	
4		Organiza sus actividades diarias	
5	Gestión de la Organización	Las decisiones que toma, las hace con su personal	
6		Trasmite confianza a su personal	
7		Sugiere nuevas ideas	
8		Aplica el liderazgo democrático	
9	Gestión de Dirección	Busca mejorar las habilidades de su personal	
10		Cuenta con un registro de compras y ventas	
11		Cuenta con medidas de seguridad en su almacén	
12		Alguna vez hizo un análisis de su competencia	
13		Alguna vez aplico la técnica de simulación de problemas	
14	Gestión de Control	Aplica la lluvia de ideas	
15		Aplica el empoderamiento o delegación	
16		Planeación y previsión de la calidad	
17		Comunicación como estrategia para la calidad	
<b>Total</b>			

## VARIBALE DEPENDIENTE COMPETITIVIDAD

Escala de Likert = 1 Siempre, 2 Casi siempre, 3 A veces, 4 Rara vez, 5 Nunca

Nro	Dimensiones	Preguntas	Escala de Likert
1	Capital humano	¿Considera usted que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores?	
3		¿Usted cree que el buen clima laboral Motiva y compromete más al trabajador?	
4		¿La participación de los empleados en la solución de problemas los hace más Competitivos en el entorno laboral?	
5	Innovación	¿Su negocio genera nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico?	
6		¿Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo o mejorado?	
7	Tecnología	¿Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio?	
8		¿Utiliza máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos?	
9	Calidad	¿Su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente?	
10		¿Su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico?	
<b>Total</b>			

## Anexo 2: Instrumento de validación de juicio de expertos

### Referente a la variables de gestión de la calidad

Fuente:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11714/CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_FLORES\\_LEON\\_JHOMIRA\\_LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11714/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_FLORES_LEON_JHOMIRA_LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Validez del instrumento En cuanto a su validez, se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a docentes especialistas en el tema, con el fin de validar los instrumentos de recolección de datos en este caso el cuestionario sobre la evaluación de la Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado. (Anexo 6)

Calidad inquebrantable El instrumento consta de 25 elementos, el tamaño de la prueba piloto es de 14 encuestados (representantes).

El grado de calidad inquebrantable del examen es del 95%. La programación de hechos SPSS formulario 22 se utilizó para decidir la calidad inquebrantable del instrumento, cuyas consecuencias se presentan a continuación:

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	14	100,0
Excluido	0	0
Total	14	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	26

### Interpretación:

Como puede ver, el resultado tiene un valor de 0.897, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerca el índice al extremo 1, mayor es la confiabilidad. Esto indica que este instrumento tiene un alto grado de fiabilidad, vale la pena su uso para la recopilación de datos.

### Referente a la Variable Dependiente. - Competitividad Empresarial

Fuente: <https://mpa.ub.uni-muenchen.de/75217/>

### Fiabilidad y validez de las escalas de medición

La idea de un instrumento de investigación se llama calidad implacable, y es normal que cuando el instrumento se utiliza en diferentes ocasiones, los resultados de la estimación son cercanos y tan precisos como podría ser normal (Hernández et al., 2006). Para evaluar la calidad implacable, se puede utilizar el coeficiente alfa de Cronbach, que recoge la consistencia interna de las respuestas obtenidas utilizando el instrumento. El coeficiente alfa de Cronbach se da:  $\alpha = N - (1 - \sum)$  Donde N discute la cantidad de cosas;  $vi$ , sugiere la vacilación de la cosa I; y  $vk$  es la distinción en los puntajes brutos de las observaciones realizadas. Prat y Doval (2003) muestran que el coeficiente ganado

estará dentro del tramo [0, 1], en el que los indicadores cerca de "0" exhibirían una ausencia de inteligencia interna, mientras que los valores cercanos a 1 reflejarían la cercanía de consistencia adentro entre las cosas en el estudio. Al evaluar el coeficiente, Hogan (2004) afirma que no hay una respuesta única, todo se basa en el diseño del examen terminado. Westen y Rosenthal (2005) muestran que para fines de investigación se debe percibir un coeficiente proporcional a 0.5, para Nunally (1978) un alfa de 0.7 es adecuado para una evaluación exploratoria estándar, mientras que para Huh, Delorme y Ried (2006) un informe exploratorio La investigación debe tener un coeficiente idéntico o más inconfundible que 0.6. Mientras que para Hernández et al. (2006) una revisión no debe ser inferior a 0,75 para ser suficiente. Para elegir la naturaleza inquebrantable de la revisión, la última estimación se tomó como una fuente de punto de vista, es decir, un coeficiente alfa de Cronbach idéntico o más inconfundible que 0,75. Indicador que se terminó para cada factor utilizando estrategias para la variación 22 de SPSS de la programación cuantificable, obteniendo los resultados que lo acompañan:

Todas las cosas informan un incentivo en la cuadrícula de pivote positivo y más prominente que 0.4, después de la extracción de las cosas, se recalculó el alfa de Cronbach para la variable de intensidad comercial, obteniendo una estimación de 0.845 y 0.774 para el coeficiente general, claramente obviamente superior al primero, y la encuesta también se redujo a 26 cosas.

El cuestionario final quedaría conformado por los siguientes ítems:

	C4	E4. Para la ejecución de alguna estrategia realiza un análisis previo minucioso
Competitividad empresaria I	D1	El conocimiento que usted posee del mercado es:
	D2	La creación de nuevos productos o servicios en el 2013 es:
	D3	La calidad de su producto con relación a los de la competencia es:
	D4	Considera que existe una alta conexión entre su liderazgo y la productividad del personal
	D5	La productividad de mi recurso humano es:
	D6	C1. Las instituciones financieras le brindan las facilidades para acceder a financiamiento
	D7	C2. Las ganancias obtenidas en el 2013 han aumentado con relación a periodos anteriores
	D8	C3. Las ganancias han crecido de forma estable durante el 2012 y 2013



TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1

Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1

Puntaje máximo por ítem = 25

Para obtener el punto máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.

Puntaje Mínimo por Ítem = 5

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión de la planeación	Importancia	1,2				5	5	5	5	20	
		Tipos de planeación	3,4				4	5	4	4	17	
		Procesos de planeación	5,6,7				5	5	5	5	20	
	Gestión de la Organización	Estructura organizacional	8				4	5	4	4	17	
		Division de trabajo	9				4	5	4	4	17	
		Jerarquía	10				4	5	4	4	17	
		Coordinación	11,12				4	5	4	5	18	
	Gestión de la Dirección	Comunicación	13				5	5	5	4	19	
		Motivación	14				5	5	5	5	20	
		Liderazgo	15				5	5	5	5	20	
		Toma de decisiones	16				4	5	5	5	19	
	Gestión del control	Evaluación de desempeño	17				4	5	4	5	18	
		Cumplimiento de metas	18				5	5	4	5	19	
		Instrumentos de evaluación	19,20				5	5	4	4	18	
	COMPETITIVIDAD	Recursos e infraestructura	Infraestructura y equipo	21				5	5	4	5	19
Estructura organizacional			22,23				5	5	4	4	18	
Recurso humano			24,25				5	5	5	4	19	
Actividades y procesos		Coherencia de los objetivos	26				4	5	4	4	17	
		Procesos clave	27				4	5	4	4	17	
		Información del desempeño	28				4	5	4	4	17	
Calidad de servicio		Herramientas investigación y desarrollo	29,30				4	5	4	4	17	
Satisfacción del cliente		Necesidades del cliente	31,32				4	5	4	4	17	
		Evaluación del cliente	33,34				4	5	4	4	17	
PROMEDIO DE VALORACIÓN											18.13	


  
 Firma y sello del evaluador  
 ARMANDU CHERO FERNANDEZ  
 DNI. 3 2796706



TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1												
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1												
Puntaje máximo por ítem = 25			Para obtener el punta máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.									
Puntaje Mínimo por ítem = 5												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión de la planeación	Importancia	1,2				5	5	5	5	20	
		Tipos de planeación	3,4				4	5	4	4	17	
		Procesos de planeación	5,6,7				5	5	5	5	20	
	Gestión de la Organización	Estructura organizacional	8				4	5	4	4	17	
		División de trabajo	9				4	5	4	4	17	
		Jerarquia	10				4	5	4	4	17	
	Gestión de la Dirección	Coordinación	11,12				4	5	4	5	18	
		Comunicación	13				5	5	5	4	19	
		Motivación	14				5	5	5	5	20	
		Liderazgo	15				5	5	5	5	20	
		Toma de decisiones	16				4	5	5	5	19	
		Evaluación de desempeño	17				4	5	4	5	18	
Gestión del control	Cumplimiento de metas	18				5	5	4	5	19		
	Instrumentos de evaluación	19,20				5	5	4	4	18		
	Infraestructura y equipo	21				5	5	4	5	19		
COMPETITIVIDAD	Recursos e infraestructura	Estructura organizacional	22,23				5	5	4	4	18	
		Recurso humano	24,25				5	5	5	4	19	
		Coherencia de los objetivos	26				4	5	4	4	17	
	Actividades y procesos	Procesos clave	27				4	5	4	4	17	
		Información del desempeño	28				4	5	4	4	17	
		Herramientas investigación y desarrollo	29,30				4	5	4	4	17	
	Satisfacción del cliente	Necesidades del cliente	31,32				4	5	4	4	17	
		Evaluación del cliente	33,34				4	5	4	4	17	
	PROMEDIO DE VALORACIÓN										18.13	

*Felipe A. Lenque Tume*

Firma y sello del evaluador

FELIPE ALENQUE TUME

DNI: 32957531



TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1

Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1

Puntaje máximo por ítem = 25  
 Puntaje Mínimo por ítem = 5  
 Para obtener el punto máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR			
GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión de la planeación	Importancia	1,2				5	5	5	5	20		
		Tipos de planeación	3,4				4	5	4	4	17		
		Procesos de planeación	5,6,7				5	5	5	5	20		
	Gestión de la Organización	Estructura organizacional	8				4	5	4	4	17		
		Division de trabajo	9				4	5	4	4	17		
		Jerarquia	10				4	5	4	5	18		
		Coordinación	11,12				5	5	5	4	19		
	Gestión de la Dirección	Comunicación	13				5	5	5	5	20		
		Motivación	14				5	5	5	5	20		
		Liderazgo	15				5	5	5	5	20		
		Toma de decisiones	16				4	5	5	5	19		
	Gestión del control	Evaluación de desempeño	17				4	5	4	5	18		
		Cumplimiento de metas	18				5	5	4	5	19		
		Instrumentos de evaluación	19,20				5	5	4	4	18		
	COMPETITIVIDAD	Recursos e infraestructura	Infraestructura y equipo	21				5	5	4	5	19	
			Estructura organizacional	22,23				5	5	4	4	18	
Recurso humano			24,25				5	5	5	4	19		
Actividades y procesos		Coherencia de los objetivos	26				4	5	4	4	17		
		Procesos clave	27				4	5	4	4	17		
		Información del desempeño	28				4	5	4	4	17		
Calidad de servicio		Herramientas investigación y desarrollo	29,30				4	5	4	4	17		
		Necesidades del cliente	31,32				4	5	4	4	17		
Satisfacción del cliente		Evaluación del cliente	33,34				4	5	4	4	17		
		PROMEDIO DE VALORACIÓN										18.13	

Firma y sello del evaluador  
 Carlos Enrique Rebaz Alfaro  
 DNI: 17895184

**Anexo 3** Lista de MYPE aplicados la encuesta

<b>N°</b>	<b>Razón Social o Nombre de los Lubricentros</b>	<b>Ruc de las Empresas</b>
1	Multiservicios Mary S.R.L	20542705931
2	Lubricentros & Servicios Generales lsg S.A.C	20602749674
3	Comercial arb & bg E.I.R.L	20604657017
4	Distribuciones Lubrisol S.A.C	20601421331
5	R Castro E.I.R.L	20448160590
6	Representaciones Automotriz c & j S.R.L	20600218841
7	Rodríguez Andrade Fernando	10012722481
8	Vistony Compañía Industrial del Perú S.A.C	20102306598
9	Repuestos Sanga E.I.R.L	20448717349
10	Suizo Motors E.I.R.L	20542712555
11	Nogasa S.A.C	20543240657
12	Coari Condori Rober Alvarado	10701110167
13	Distribuidor de lubricantes e importaciones del sur S.A.C	20601044821
14	Lubricantes de altura S.A.C	20496651481
15	Moto Sport líder s E.I.R.L	2060047472