



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD  
EMPRESARIAL COMO ELEMENTO TRASCENDENTE  
EN LAS MYPE DEL SECTOR COMERCIO RUBRO  
VENTAS DE ALIMENTOS EN EL MERCADO  
PRINCIPAL DEL DISTRITO DE AYAVIRI AÑO 2019**

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

**AUTORA:**

**Bach. LILIAN BRIGIDA, MUÑOZ VALERIANO**

**ORCID: 0000-0003-3450-7216**

**ASESOR:**

**Mgtr. DIVAN YURI, CARI CONDORI**

**ORCID: 0000-0002-0805-6629**

**JULIACA – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Bach. LILIAN BRIGIDA, MUÑOZ VALERIANO

ORCID: 0000-0003-3450-7216

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

### **ASESOR**

Mgtr. Divan Yuri, Cari Condori

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**

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Yan Carlo Quispe Quispe

ORCID: 0000-0001-9944-0687

## **HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

---

**Dra. Carmen Rosa, ZENOZAIN CORDERO**  
ORCID: 0000-0001-6079-2319

---

**Mgtr. Víctor Hugo, ESPINOZA OTOYO**  
ORCID: 0000-0002-7260-5581

---

**Mgtr. Yan Carlo, QUISPE QUISPE**  
ORCID: 0000-0001-9944-0687

---

**Mgtr. Diván Yuri, CARI CONDORI**  
ORCID: 0000-0002-0805-6629

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por otorgarme sabiduría e inteligencia, por su continuo cuidado y mantenerme aún con vida y salud.

A los Docentes de la Escuela Profesional de Administración, por su abnegado esfuerzo compartieron sus conocimientos y sus aportes en nuestra formación profesional.

## DEDICATORIA

A Dios nuestro señor, mi salvador personal, por darme fuerza y voluntad para seguir y concluir mi carrera profesional, por acompañarme siempre y guiarme mis pasos en todo momento.

A mis adorados padres Juana y Dionicio, por todo su amor, apoyo en los momentos más difíciles y por sus palabras de aliento para seguir adelante. A mis hermanos (a) Gloria, William, Dennis y sobrino querido Andret por su inmenso cariño, muestras de afecto y darme ánimos para alcanzar esta meta tan importante en mi carrera profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo. Determinar la Gestión de calidad y competitividad empresarial como elemento trascendente en las MYPE del sector comercio rubro ventas de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri año 2019. Para lograr los objetivos propuestos dicha investigación se trabajó con una población de 33 y muestra de 15 micro y pequeñas empresas, las que han sido seleccionadas de forma no probabilística, cuya metodología de estudio es un tipo de investigación descriptiva, porque permitió medir las características principales de los representantes en las dos variables en estudio, la gestión de calidad y la competitividad, en ambos se ha generado un instrumento de evaluación mediante una encuesta, para el desarrollo de la investigación se ha considerado, la estadística descriptiva con tablas de distribución de frecuencias, acompañado de sus respectivas figuras estadísticas, interpretando la mayor frecuencia sucedido en cada indicador. Concluyendo, que las principales características de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. Se evidencia porque el 48,9% de los representantes manifiestan que casi siempre muestran buena ejecución para el comercio, porque permanentemente evalúan su trabajo en base a resultados luego de una jornada laboral, mostrando alta innovación y competitividad, en base a los avances de la tecnología, por ende la gestión de calidad, es su primordial preocupación de atención al cliente, buscando en los mismos, buena satisfacción para posicionarse en el mercado competitivo demostrando calidad y eficiencia.

**Palabras clave:** Gestión de calidad y competitividad

## ABSTRACT

The present research work was aimed at. To determine the Management of quality and business competitiveness as a transcendent element in the MYPE of the trade sector, food sales in the main market of the Ayaviri district, year 2019. To achieve the proposed objectives, said research was worked with a population of and sample of 15 Micro and small companies, which have been not probabilistically selected, whose study methodology is a type of descriptive research, because it allowed to measure the characteristics of the main representatives in the two variables under study, quality management and competitiveness, in Both have generated an instrument of evaluation through a survey, for the development of the research, descriptive statistics with frequency distribution tables have been considered, along with their respective statistical figures, interpreting the highest frequency that occurred in each indicator. Concluding, that the main characteristics of quality management and competitiveness in the MYPE of the trade sector, food sales item in the main market of the Ayaviri district, 2019. It is evidenced because 48.9% of the representatives state that they almost always show good execution for the trade, because they permanently evaluate their work based on results after a working day, showing high innovation and competitiveness, based on advances in technology, therefore quality management is their primary concern. of customer service, looking for the same good satisfaction to position itself in the competitive market, demonstrating quality and efficiency.

**Key words:** Quality and competitiveness management

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	ii
<b>HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>CONTENIDO</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE FIGURA</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	7
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	7
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación</b> .....	15
<b>2.2.1. Gestión de la calidad.</b> .....	15
<b>2.2.2. Beneficio de la Gestión de Calidad</b> .....	15
<b>2.2.3. La filosofía de Feigenbaum se fundamenta en los tres pasos para gestión de la calidad.</b> .....	16
<b>2.2.4. Herramientas de la Gestión de Calidad</b> .....	16
<b>2.2.5. Mejora continua en la gestión de la calidad</b> .....	18
<b>2.2.6. Acciones de mejora en la gestión de calidad</b> .....	19
<b>2.2.8. Importancia de la gestión de calidad en la organización</b> .....	20
<b>2.2.9. Competitividad Empresarial</b> .....	21
<b>2.2.10. Consideraciones sobre la competitividad de las naciones</b> .....	21
<b>2.2.11. La Competitividad en el espacio Global</b> .....	22
<b>2.2.12. Fuentes de Competitividad según Michael Porter</b> .....	23
<b>2.2.13. Lineamientos Generales de la Competitividad</b> .....	24
<b>III. HIPOTESIS</b> .....	25
<b>IV. METODOLOGIA</b> .....	26
<b>4.1. Diseño de la Investigación</b> .....	26
<b>4.2. Población y Muestra</b> .....	27
<b>4.2.1. Población</b> .....	27

4.2.2. Muestra .....	27
4.3. Definición y operacionalización de variables e Indicadores .....	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.4.1. Técnica .....	31
4.4.2. Instrumentos.....	31
4.5. Plan de análisis. ....	31
4.6. Matriz de consistencia.....	33
Objetivo general .....	33
Objetivos específicos .....	33
4.7. Principios éticos.....	34
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
5.1. Resultados .....	36
5.1.1. Objetivo específico 1. ....	36
5.1.2. Objetivo específico 2. ....	40
5.1.3. Objetivo específico 3. ....	49
5.2. Análisis de Resultados .....	59
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>
6.1. Conclusiones .....	64
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>66</b>
Recomendaciones .....	66
<b>REFERENCIAS BIBLIGRAFICAS .....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 2: Validación de Instrumentos y Juicio de Expertos.....</b>	<b>76</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Edad de los representantes.</i> .....	36
Tabla 2 <i>Género de los representantes</i> .....	38
Tabla 3 <i>Grado de Instrucción</i> .....	39
Tabla 4 <i>Es necesario realizar una buena planificación para realizar un negocio de la MYPE.</i> .....	40
Tabla 5 <i>Etapa de planificación mejoran significativamente la gestión de la calidad de la MYPE</i> .....	41
Tabla 6 <i>La planificación mejora significativamente la gestión de la calidad de la MYPE.</i> .....	42
Tabla 7 <i>Compromiso del equipo en la planificación busca gestión de la calidad de la MYPE.</i> .....	43
Tabla 8 <i>Para conseguir estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad, de la MYPE.</i> .....	44
Tabla 9 <i>La eficiencia busca logra el máximo resultado en los procesos de gestión de calidad de la empresa, de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.</i> .....	45
Tabla 10 <i>El logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, de la MYPE.</i> .....	46
Tabla 11 <i>El proceso de evaluación permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, de la MYPE.</i> .....	47
Tabla 12 <i>El proceso de evaluación de gestión de calidad permite encontrar una solución oportuna a las deficiencias de la empresa, de la MYPE.</i> .....	48
Tabla 13 <i>Considera Ud. que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores, de la MYPE.</i> .....	49

Tabla 14 <i>Ud. cree que el buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador.</i> .....	51
Tabla 15 <i>La participación de los empleados en la solución de problemas lo hacemos competitivo en el entorno laboral.</i> .....	52
Tabla 16 <i>Su negocio genera nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico de la MYPE.</i> .....	53
Tabla 17 <i>Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo y mejorado, de la MYPE.</i> .....	54
Tabla 18 <i>Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio, de la MYPE</i> .....	55
Tabla 19 <i>Utiliza máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos, de la MYPE.</i> .....	56
Tabla 20 <i>Su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente, de la MYPE.</i> .....	57
Tabla 21 <i>Su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico, de la MYPE.</i> .....	58

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Edad de los representantes de la MYPE. ....	36
Figura 2 Género de los representantes. ....	38
Figura 3 Grado de Instrucción. ....	39
Figura 4 Es necesario realizar una buena planificación para realizar un negocio de la MYPE .....	40
Figura 5 Etapa de planificación mejoran significativamente la gestión de la calidad de la MYPE. ....	41
Figura 6 La planificación mejora significativamente la gestión de la calidad de la MYPE. ....	42
Figura 7 Compromiso del equipo en la planificación busca gestión de la calidad de la MYPE .....	43
Figura 8 Para conseguir estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad, de la MYPE.....	44
Figura 9 La eficiencia busca logra el máximo resultado en los procesos de gestión de calidad de la empresa, de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. ....	45
Figura 10 El logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, de la MYPE .....	46
Figura 11 El proceso de evaluación permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, de la MYPE. ....	47
Figura 12 El proceso de evaluación de gestión de calidad permite encontrar una solución oportuna a las deficiencias de la empresa, de la MYPE. ....	48
Figura 13 Considera Ud. que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores, de la MYPE.....	49
Figura 14 Ud. cree que el buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador. ....	51
Figura 15 La participación de los empleados en la solución de problemas lo hacemos competitivo en el entorno laboral. ....	52
Figura 16 Su negocio genera nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico de la MYPE. ....	53

Figura 17	<i>Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo y mejorado, de la MYPE. ..</i>	54
Figura 18	<i>Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio, de la MYPE .....</i>	55
Figura 19	<i>Utiliza máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos, de la MYPE .....</i>	56
Figura 20	<i>Su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente, de la MYPE.....</i>	57
Figura 21	<i>Su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico, de la MYPE. ....</i>	58

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión de calidad en el marco de la competitividad en las MYPE a partir de ahora poseen un nivel mundial y del país de Latinoamérica llegando a niveles significativos de tasa en el giro de los acontecimientos de la nación no solamente significativos también son predominantes dentro de los diferentes sectores, la economía en diferentes MYPE ha estado creando desde su desarrollo se está expandiendo, al igual que este tipo de organizaciones que definitivamente no se ha preparado a la facultad para mejorar la naturaleza de sus artículos, desde comúnmente experimentan los efectos nocivos de las deficiencias de ejecución de redes especializadas de apoyo emocional y calidad preparándose para mejorar sus procedimientos o controlarlos adecuadamente de acuerdo con la seriedad y calidad que ofrecen los diferentes MYPE del equivalente parte o partida Babón, (2017).

El avance de las MYPE ha estado produciendo trabajo y pagando por diferentes poblaciones a nivel nacional y cercano. MYPE asume un trabajo básico en la economía peruana, agregando a la creación de trabajo disminuye la indigencia y construye el elemento neto dentro. El desarrollo del PIB peruano de 2010 a 2014 ha sido 5.8%. La mejora de las pequeñas organizaciones cada vez que su grado de desarrollo aumenta en ascenso en América Latina y están aumentando debido a la ausencia de empleos y que estas personas que comúnmente han perdido o no tienen vocación constante, guiados por la necesidad, intentan percibir cómo pueden crear su propia fuente de salario, ya que el estado no podía satisfacer esta necesidad, por grandes organizaciones nacionales y no por enormes organizaciones en todo el mundo James , (1997)

Considerando a MYPE hoy en día una fuente significativa de la competitividad es una idea multidimensional, que no tiene una definición particular y su estimación se aleja del límite hipotético actual, pensando en numerosas metodologías y marcadores para su estimación. A pesar de esto, es una idea generalmente reconocida como una receta para evaluar el desarrollo financiero de las naciones y a nivel empresarial, como una condición fundamental para la internacionalización efectiva de la organización (Flores, 2008). Una circunstancia similar ocurre con el significado de seriedad comercial, con las realizadas por Kestler y Luerhrman (1989), Porter (1990), Viedma (1992), Camisón (1997) entre otros.

Como una especie de perspectiva, se recibirá la definición que construye esa intensidad comercial es la capacidad de crear una posición económica superior para las PYME (Rubio y Aragón, 2007), ya que se ha indicado que la investigación de la seriedad comercial no es material sin reconocer de antemano a las PYME además, organización increíble (Renuka y Venkateshwara, 2006).

El logro o la decepción de la organización son las secuelas de la gravedad de la organización, y hay una variedad de componentes que intentan reaccionar a esta relación (Rubio y Aragón, 2007), sin embargo, se reconocen dos puntos de vista hipotéticos para abordar el problema (Laplane, 1996), los primeros focos sobre elementos endógenos, que aluden simplemente a factores comerciales, por ejemplo, activos, habilidades, administración, procedimiento, etc. y el segundo se centró en elementos exógenos, que dan causalidad a pesar del logro de las PYME comparables a la variable tierra, incorporando factores relacionados con la nación, la industria y el segmento de avance de la organización Cabrera, (2011).

Se ha percibido respecto a la variable gestión de la calidad, donde los dueños de los negocios, desconocen las ventajas que proporciona las dimensiones de la variable de estudio, actualmente no están aplicando sostenidamente la mejora continua en forma integral del negocio, se ha visto que no tiene una buena organización prospectiva en bien de los ofertantes y demandantes, en la parte final los empresarios no tienen un estudio de mercado, respecto a los consumidores de los sectores más importantes de la ciudad, todas estas características repercute en la buena administración del negocio todos estos procesos de cambio repercuten en el desempeño del dueño del negocio y de los trabajadores que influirán en la mejora de las distintas rutinas de trabajo que se realizan en el mercado principal del distrito de Ayaviri.

Nos hemos planteado el problema ya que existe una preocupación por el desconocimiento de la tecnología información y comunicación por parte de los pequeños y medianos empresarios en los momentos del negocio, en tal sentido urge la formalización de la MYPE, porque contribuirá en la mejora económica de las familias a través de sus impactos inmediatos y aberrantes. La unidad financiera compuesta por un individuo característico o legítimo, bajo cualquier tipo de asociación, actualmente está administrada bajo la Ley para la Promoción de la Formalización de Micro y Pequeñas Empresas (Ley 28015), una ley similar que reemplaza a la Ley General de Pequeñas y Microempresas.- Ventures. (Ley N° 27268, 27 de mayo de 2000).

MYPE se suma al giro financiero de los eventos y la mejora de la satisfacción personal de una nación y sus ocupantes.

Como segmento monetario, muestran una increíble naturaleza multifacética, uno de los cuales son sus niveles, cuyos factores se identifican con el límite de autofinanciamiento, que sirve para su desarrollo y edad de valor monetario, eficiencia y límite con respecto al avance y la separación.

Y como enunciado del problema me he planteado lo siguiente: ¿Cuáles serán las principales características de la gestión de calidad y competitividad empresarial de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019? Para lograr los objetivos me he planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la competitividad empresarial en las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. Y como objetivos específicos son: Describir las principales características de los representantes de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. Describir las principales características de la Competitividad empresarial de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.

El presente trabajo justificaremos porque permitirá conocer partes fundamentales de la gestión de calidad y la competitividad ya que su naturaleza de la administración en las MYPE ofrecen en el rubro de los mercados que hace posible conocer las cualidades de manera decisiva y claro cómo se basan o introducen la administración

de calidad y la seriedad en las MYPE. Esa es la razón por la que esta investigación se completará como fuente y guía de datos para Los graduados, suplentes y especialistas de secundaria que se inspiraron en examinar y que pueden acercarse a este tipo de datos valiosos. Del mismo modo, la investigación se reflejará en las secuelas del procedimiento. Utilizado con el argumento de que esto permitirá decidir los atributos fundamentales de la administración de valor y seriedad de los MYPE. Considero que estos dos enfoques son significativos y en el que debemos trabajar por fin sabremos si los esfuerzos a pequeña escala trabajan en ellos para mejorar sus débiles enfoques concebibles que, como organización considere que tienen o necesitan que sean serios. Así también podemos mencionar los aspectos teóricos, prácticos y metodológicos.

Se justifica en el aspecto teórico porque permitirá conocer las principales características teóricas de la gestión de calidad del sector servicios de alimentos del distrito de Ayaviri, y nuevos conocimientos en tecnología, negocios virtuales y la calidad de servicios, que posteriormente que tengan un impacto en la sociedad.

Es el aspecto práctico se justifica porque de la misma manera, el proyecto de investigación se justifica porque será base para próximas investigaciones, porque contribuirá al desarrollo del conocimiento de las personas interesadas en las variables de estudio de la tecnología información y comunicación en la gestión de calidad en el sector comercio de los alimentos.

También se justificará en el aspecto metodológico porque se dará a conocer la aplicación eficiente o no, de los métodos y técnica de recolección cuantitativa,

porque permitirá identificar los resultados y conclusiones, que posteriormente servirá como una línea de base para otros estudios de investigación.

En la metodología de la investigación se trabajó con el tipo cuantitativo nivel descriptivo y diseño no experimental, y una población y muestra de 15 MYPE dedicados al rubro, para la aplicación de la encuesta se aplicó la técnica de la encuesta e instrumentos se aplicó el cuestionario y posterior a ellos para el plan de análisis se utilizó el programa Microsoft Word Excel, y así se procesó los datos y tablas y figuras e interpretación correspondiente.

Y como resultados de la investigación según las tablas demostradas podemos mencionar que el 48,9 % de los encuestados indican que casi siempre muestran una buena gestión de calidad y por ende es lógico mencionar que tendrían una buena competitividad en el rubro en mención ya que los usuarios de los mercados asistentes a la feria se muestran conformes con el actuar de los comerciantes del mercado. Se concluye que la atención al cliente en la competitividad es buena.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

Bolaños, (2015) Debido a la extraordinaria importancia que tiene la administración de calidad en la circunstancia universal de flujo y reflujo, este trabajo de exploración examina y disecciona el estándar más notable en este tema: ISO 9001. En el archivo, se establecen las fuentes y avance del término calidad. Esto se caracteriza por representar la familia estándar. Su estructura y los estándares en los que se basa también se reconocen. De lo anterior, como un efecto adicional del trabajo, las ventajas subjetivas y cuantitativas que el estándar brinda a las organizaciones que se adhieren a él son punto por punto. Por fin, se acumulan las modificaciones fundamentales a las que se une el nuevo ISO 9001 del 2015. Frase: calidad, confirmación de calidad, administración de calidad, ISO 9001: 2015. Chacón, (2013). Impacto de las innovaciones de datos y correspondencia en la administración de calidad del bachillerato del complejo instructivo católico Guadalupecarcamo en la ciudad de San Vicente, en el período de febrero a agosto de 2013. Colegio de El Salvador. Universalmente útil Conozca el impacto de las innovaciones de datos y correspondencia en la exhibición académica de estudiantes de secundaria en el complejo instructivo. Sistema. Se realizó una consulta no experimental sobre estructura, nivel informativo, gráfico, transeccional, con una población de 150,160 estudiantes, se aplicaron mediciones inferenciales. Termina: En el bachillerato del complejo instructivo católico Guadalupecarcamo en la ciudad de San Vicente, la abrumadora orientación sexual es femenina, ya que hay un 60% de jóvenes y solo el 40% restante son hombres. Dado que en la web hay numerosas cosas que según los

suplentes son aún más atractivas para ellos, el libro se ha destacado como un instrumento de comprensión y para hacer tareas. Los avances de datos y correspondencia se han convertido en una maravilla que sin duda es utilizada por un gran nivel de estudiantes de secundaria, independientemente de si se trata de obtener datos, buscar tareas, divertirse o asociarse con cualquier comunidad informal.

Palavicini, (2015). Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad: Estudio de Caso del Servicio en Línea del Pre registro y registro del EGEL-CENEVAL. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Identificar el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad: Estudio de Caso del Servicio en Línea del Pre registro y registro del EGEL-CENEVAL. Metodología. Diseño de la investigación no experimental, Transversal descriptiva, con una población 01 empresa, se ejecutó la estadística inferencial. Conclusiones: El autor nos dice que el sistema de gestión de calidad agilizo los flujos de información para lograr obtener la satisfacción del cliente. Se aceleró la optimización de los recursos gastronómicos cumpliéndose los objetivos y efectividad en el servicio al cliente.

Tume, (2018) La mejora del trabajo teórico tenía como objetivo general: caracterización del valor de la junta y la seriedad en la administración de MYPE, clase de posadas en Sechura (Piura), 2018 La metodología era inconfundible, cuantitativa a nivel, sin prueba de plan y área cruzada. La población fue vista como tres unidades monetarias, con 15 especialistas, de naturaleza ilimitada para los dos factores, con los efectos secundarios del ejemplo adquirido, 84 clientes, utilizando la estrategia de revisión, con el instrumento de votación. Después de que la investigación utilizara los resultados, se terminó: que los elementos esenciales de

valor de la junta son el 74% del uso de procedimientos compuestos, el 69% de recursos humanos con valores y confianza; correspondiente a las necesidades, el 79% cumple con los requisitos de vivienda para la mejora de la administración, el 62% para la consistencia del personal en sus diligencias y la marca de benevolencia. Continuando con la variable de seriedad, en lo que respecta al desarrollo, los marcos de innovación superan a todo lo demás, alentando a los proveedores de internet, los bajos costos y la facultad preparada. En cuanto a los tipos de seriedad, se van familiarizando progresivamente con la naturaleza y los elementos.

Meza, (2019). Administración de calidad con la utilización de datos y avances de correspondencia en organizaciones más pequeñas y pequeñas en el segmento de intercambio, clasificación de circulación de grasas en el territorio de Miramar, región de Chimbote, 2017. Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote. Ampliamente útil Decidir la administración de calidad con la utilización de datos y avances de correspondencia en organizaciones de menor escala y pequeñas en el segmento de intercambio. **Metodología.** Diseño de la investigación no experimental, Transversal descriptiva, con una población 15 MYPE, se ejecutó la estadística de tendencia central. **Conclusiones:** La mayoría de los representantes de las micros y pequeñas empresas en estudio tienen de 30 a 50 años de edad, siendo mayormente de género femenino y tienen un grado de instrucción universitaria donde los representantes están ocupando mayormente el cargo de administrador del negocio. Por otro lado la mayoría de los representantes de las micros y pequeñas empresas tienen de siete a más años de experiencia en el cargo. Así también en su mayoría absoluta tienen de 7 años a más de permanecer en el rubro. Estos micros y pequeñas

empresas en estudio también en su mayoría absoluta tienen de 1 a 5 trabajadores, siendo la mayoría de ellos personas no familiares a los representantes. Y la mayoría de estas micro y pequeñas empresas tienen como objetivo, generar ganancias. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman sí conocer el término Gestión de Calidad. Los representantes en su mayoría conocen el Marketing como técnica moderna de Gestión de Calidad. Sin embargo la mínima parte menciona que el personal tiene poca iniciativa y eso dificulta una adecuada implementación de la Gestión de Calidad. Los representantes en su mayoría tienen conocimiento sobre la observación como una técnica para medir el cumplimiento del personal, a su vez totalidad considera que la Gestión de Calidad sí contribuye a mejorar la empresa. También afirman en su mayoría sí conocer el término.

Colina, (2017). Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016. Objetivo general. Conocer la gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes. Metodología. Diseño de la investigación no experimental, Transversal descriptiva, con una población 20 MYPE boticas, se ejecutó la estadística de tendencia central. Conclusiones: La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, tienen un rango entre 31 a 50 años de edad, en su totalidad son mujeres, a la vez propietarias con grado de instrucción superior no universitario. La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio tienen más de 7 años de permanencia en el mercado, fueron creadas principalmente para generar ganancias y cuentan con 1 a 5 trabajadores. La gran mayoría de los

propietarios hacen uso de la Gestión de Calidad dentro de su empresa, aplicando todo los procesos administrativos, con el objetivo de permanecer en el mercado. La mayoría de los empresarios conoce las siglas TIC, sin embargo no operan ningún tipo de sistema integrado interna ni externamente

Gomero, (2019). E n su investigación Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, distrito de huarmey, 2016. Objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, distrito de huarmey, 2016. Metodología. Diseño de la investigación no experimental, transversal descriptiva, con una población 9 MYPE, se ejecutó la estadística de tendencia central. Conclusiones: La mayor parte de los representantes de las MYPE del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, distrito de huarmey, 2016; son dirigidas por personas de 31 – 50 años y son de género masculino pero la mayoría relativa tiene un grado de instrucción secundaria y son dirigidas por los propios dueños, llevan más de 7 años desempeñándose en el cargo. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Tienen más de 7 años de permanencia en su rubro, cuentan con 1 a 5 personas laborando y los trabajadores no son familiares y en su totalidad las MYPE fueron aperturadas con el objetivo de generar ganancias. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. no conocen el termino de gestión de calidad así mismo aplican otras técnicas modernas, pero la mayoría no se adaptan a los cambios presentando dificultades para la implementación, la mayoría miden su

rendimiento con la observación al personal, teniendo la mayoría como objetivo tener permanencia en el mercado, en su totalidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Pacheco, (2018) La exploración tuvo el objetivo general de decidir las cualidades fundamentales de la preparación y la seriedad de las MIPYME en el área de administración - cosa de tierra del Distrito de Puno, año 2016. La exploración fue de tipo cuantitativo y fascinante, la estructura en el examen es sin prueba, se pensó en una población y una prueba de 08 MYPE, que habla al 100% de las empresas de la ciudad de Puno; Del mismo modo, se levantaron encuestas que se enviaron a los Gerentes o Representantes Legales de todo el MYPE, quienes abordaron una suma de 20 consultas alternativas cerradas, utilizando el estudio como procedimiento. Llegando a las resoluciones que acompañan: correspondiente a la representación de la preparación, el 75% de los encuestados considera que la preparación es fundamental en su vecindad general de trabajo, en cualquier caso, solo el 37.5% certifica que capacitan a sus trabajadores, y solo el 63.5% es seguro de que la preparación impacta el logro de los objetivos de la organización. Sobre la descripción de la intensidad, se introduce que el 100% de los encuestados no tienen un Plan Estratégico que se complete como guía, de la misma manera el 62.5% demuestra que no tienen la menor idea sobre sus principales rivales, de todos modos, el 62.5% también muestra que tienen un poco de margen de maniobra en la comparación de diferentes organizaciones, además el 62.5% expresa que su organización cumple con sus deseos, desarrollando aún más que sus organizaciones son serias en la atención al cliente, teniendo en cuenta que la situación del La marca MYPE en la psique del comprador es vital.

Miranda, (2016) El trabajo de investigación actual titulado "Enfoques para la promoción y competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector de la industria del mueble, Puno 2015", es un examen cuantitativo de un plan transeccional claro y sin prueba, que espera "evaluar el compromiso de acuerdos para avanzar en la seriedad de las Micro y Pequeñas Empresas en el área de negocios de muebles en la ciudad de Puno". Ayudado por el Estado a través de varias instituciones existentes en la Región. La teoría que surge es que: los acuerdos de desarrollo se suman a la intensidad de las micro y pequeñas empresas en el segmento de negocios de muebles de la ciudad de Puno. En la ejecución de este trabajo de examen, se aplicó el método de una visión general organizada, complementado por reuniones no estructuradas con los Gerentes o Administradores de los MYPE de la división de negocios de muebles de nuestra ciudad de Puno, para adquirir la preparación de datos que permite la no paramétrica prueba a realizar sobre la especulación propuesta. Para completar este trabajo de exploración, se pensó en un ejemplo de 05 personas que trabajan y tienen una relación inmediata en la administración de MYPE moderno; Se utilizaron pruebas de no probabilidad de confort o mecánica de la unidad de investigación. Los resultados llegaron al final del examen sobre la evaluación del compromiso de las estrategias para avanzar en la intensidad de las micro y pequeñas empresas en la parte del negocio de muebles de la ciudad de Puno. Se resolvió que el compromiso era insignificante, en este sentido no se agrega legítimamente a la intensidad del negocio. Por lo tanto, la calidad perpetua en el mercado de asociaciones se debe al esfuerzo individual y agregado de la capacidad humana que conforma una organización específica. Se recomendó que en el caso de que anticipemos que un compromiso genuino de los enfoques debería avanzar la seriedad de las Micro y

Pequeñas Empresas en la división de negocios de muebles en la ciudad de Puno. Lo que debería ejecutarse críticamente es la diferencia en el órgano de supervisión, en la medida en que debe ser liberado de la subyugación de los problemas de trabajo y evaluación. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo no garantiza un trabajo extenso; En este sentido, la administración debe ser completada por el Ministerio de Producción como un organismo de supervisión particular, que a través de las Direcciones Regionales de Producción puede conformarse sin problemas para dar un respaldo fundamental a los MYPE existentes y existentes.

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

### **2.2.1. Gestión de la calidad.**

Juran, (1990) Presentaron como un conjunto de ideas filosóficas, de tendencia centrada a proporcionar productos que contribuya a la satisfacción del usuario, es decir que la calidad establece nuevas formas de atención centradas en brindar lo mejor de los productos a los usuarios, como por ejemplo rápida atención, adecuada infraestructura, equipamiento, tecnología avanzada, personal capacitado.”(p. 177).

Menciona Cuatrecasas. (2015)“Señaló que la gestión de la calidad es una nueva corriente filosófica de gestión empresarial que toma en cuenta la calidad a nivel de todo el organismo, su estructura y el equipo humano que la forma.”(p. 16).

### **2.2.2. Beneficio de la Gestión de Calidad**

Chamoto. (2016) La gestión de calidad brinda beneficios que motiva a mejorar la competitividad de las organizaciones que pueden ser internas como externas, que son estas ventajas según lo determina

- ✓ Mejora la organización de la compañía. Al ayudarnos a sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa.
- ✓ Permite controlar el desempeño de los procesos y de la misma organización.
- ✓ El sistema de la gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.

- ✓ Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa. Además el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y el compromiso de esta.
- ✓ Índice positivamente en su satisfacción y por tanto en su fidelización.
- ✓ Mejora la imagen de nuestros productos y servicios y a medio plazo la de nuestra organización. (p. 123)

### **2.2.3. La filosofía de Feigenbaum se fundamenta en los tres pasos para gestión de la calidad.**

Baca, (2015). Su vasta experiencia en la industria lo condujo a proponer el acercamiento sistemático o total a la calidad, lo cual requiere el apoyo incondicional de todos los departamentos involucrados en el proceso de la calidad. Feigenbaum establece que las empresas deben poseer un sistema de calidad total que sea efectivo gracias a los esfuerzos conjuntos de los grupos productivos dentro de las empresas.

**Liderazgo en la calidad;** la gerencia de la compañía siempre debe esforzarse por la calidad

**Tecnología de calidad moderna;** todos deben de estar entrenados y guiados hacia la calidad.

**Compromiso Organizacional;** dentro de la organización todos deben creer en la calidad. (p. 67)

### **2.2.4. Herramientas de la Gestión de Calidad**

Juran, (1990) desarrollo las siete herramientas graficas fundamentales para la gestión de la calidad utilizadas para la solución de problemas a la calidad.

**Tormenta de ideas.** Es una herramienta que fomenta la creatividad en equipo, se utiliza tanto para identificar las causas de problemas como para proponer soluciones.

**Hoja de inspección o de recopilación de datos.** Sirve para la recopilación de datos basados en la observación de las muestras con el fin con de empezar a detectar tendencias.

**Diagrama de Pareto.** La meta de este tipo de principio es comparar de forma cuantitativa y de forma jerarquizada.

**Diagrama de causa – efecto de Ishikawa.** El objetivo es representar gráficamente la relación cualitativa e hipotética entre un efecto y todas las posibles causas que lo provocan hasta llegar a las causas raíz.

**Matriz de valoraciones.** - Es un aparato de administración de calidad que se utiliza con el objetivo de que los grupos lleguen a un acuerdo cuando necesitan elegir qué opción es la más adecuada.

**Matriz de criterios.** - Es un dispositivo de administración de calidad que se utiliza con el objetivo de que los grupos lleguen a un acuerdo cuando necesitan elegir qué opción es la más adecuada. Al igual que matriz de valoraciones, es fundamental cuando se plantea varias soluciones aun problema o para decidir qué problema es el más importante.

**Diagrama de Flujo.** Muestra todos los pasos de un proceso para comprobar la trayectoria actual o ideal que siguen un producto o servicio con el fin de identificar desviaciones. (p. 27-28)

### **2.2.5. Mejora continua en la gestión de la calidad**

Suarez. (2016) Se define a la mejora continua como una dinámica que busca mejorar e incrementar de un producto o servicio su calidad; su aplicación frecuentemente es ejecutada en empresas manufactureras buscando disminuir los costos de producción trayendo mejoras a nivel de competitividad con las otras empresas, generando estabilidad y ventajas a nivel de conocimiento para cada uno de los integrantes en la empresa donde se está aplicando. (p. 66)

González. (2014) La mejora continua debe cumplir con las siguientes características: Ser un proceso documentado permitiendo a los integrantes de la empresa ser conocedores de los procesos y ser aplicados de ser un sistema medible permitiendo definir si los resultados esperados del proceso se logran según sus índices de gestión. (p. 43)

Gutiérrez. (2015) Se basa en la objetividad de cuatro etapas desarrolladas de la siguiente manera: planificación por medio de escalas pequeñas o bajo un ensayo previo, seguidamente la etapa del hacer que consta en la evaluación sobre los resultados obtenidos, luego se verifica y contrastando con la anterior etapa se actúa para acentuar los resultados obtenidos o prevenir las incidencias, volviendo a ejercer el inicio del ciclo; durante este proceso se emplean distintas metodologías. (p. 45).

### **2.2.6. Acciones de mejora en la gestión de calidad**

Cortés, (2017) donde conceptualiza que la mejora constante es el resultado de un método eficiente para supervisar y mejorar los procedimientos, reconociendo causas o limitaciones, estableciendo nuevos pensamientos y emprendimientos de mejora, haciendo planes, considerando y obteniendo resultados obtenidos y normalizando resultados constructivos para extender y controlar el nuevo grado de ejecución, lo que demuestra que es uno de los estándares en los que se debe trabajar un SGC para ampliar la probabilidad de expandir el cumplimiento de los clientes y otras personas invertidas, llamando la atención sobre las actividades que lo acompañan Para desarrollo:

- Evaluación de las circunstancias actuales para distinguir regiones.
- Establecer objetivos para el desarrollo
- La búsqueda de posibles respuestas para lograr los objetivos.
- La evaluación de dichos arreglos y su determinación.
- El uso del arreglo elegido.
- Evaluación de los resultados de ejecución.
- Determinar si se han alcanzado los objetivos.
- La formalización de los cambios. "(P. 36)

### **2.2.7. Servicio en la gestión de calidad**

Babón, (2017) El creador cita a Gutiérrez Pulido, de 2010, donde caracteriza y toma una decisión sobre la naturaleza de las mercancías y las empresas, en consecuencia,

la asociación debe reflexionar sobre el control, la mejora y / o actualización de los procedimientos que contribuyen legítimamente o de una manera indirecta aceptable para usted, normalizando cuatro condiciones, por ejemplo,

- Interés en contacto con el cliente.
- Espontaneidad y capacidad de determinar en contacto.
- Flexibilidad, es decir, ir más allá.
- Arreglo cuando las cosas salen mal. "(P. 33)

#### **2.2.8. Importancia de la gestión de calidad en la organización**

Babón, (2017) Define la importancia de la gestión organizacional en las entidades del Estado está definida por los siguientes aspectos:

- Define la estructura de la organización en base a su normativa y procesos a cumplir, generando con ello una predictibilidad funcional de sus acciones que realiza
- Determina con precisión la línea de mando y de autoridad, así como los niveles de responsabilidad de cada puesto, de las áreas o secciones
- Impulsa un mayor flujo de información para la adopción de decisiones que permitan el logro del valor público institucional, al definir el rol que le toca asumir a cada miembro de la entidad.
- Fomenta un equilibrio de trabajo en equipo y mejora la coordinación entre los puestos, las áreas o secciones. Contribuye a la planificación de la

asignación de personal y de recursos para el cumplimiento de cada proceso o tarea.

- Permite elaborar los procedimientos de trabajo y las normas de desempeño, los procesos de evaluación, y todas las políticas remunerativas. (p. 28)

### **2.2.9. Competitividad Empresarial**

Labarca, (2017) La competitividad empresarial hoy en día es considerada un tema fundamental en los sectores de actividad económica tanto a nivel de países desarrollados como en vías de desarrollo. El contexto internacional y sobre todo el proceso de mundialización exige a las organizaciones ser eficientes y eficaces en el manejo de los recursos financieros, humanos, naturales, tecnológicos entre otros, para poder enfrentar el reto que representa el mercado no solo nacional sino fuera de las fronteras de sus países de origen.

### **2.2.10. Consideraciones sobre la competitividad de las naciones**

Labarca, (2017) caracteriza la seriedad tan seria, listo para contender y capacidad seria para competir, competencia para lograr un fin. Vigilante (1985) saca a relucir que la intensidad es el límite de una organización para crear y exhibir artículos en condiciones preferidas sobre valor, calidad y oportunidad que sus oponentes.

Según Ivancevich (1997), la intensidad es la medida en que un país, en situaciones económicas libres y firme, apto para entregar mercancías y empresas que pueden superar probar de manera efectiva los mercados mundiales, manteniendo el ritmo y ampliando el salario real de sus residentes.

Del mismo modo, la intensidad de una organización es su capacidad para productos y empresas con flexibilidad equivalentes o más poderosas y efectivas que sus rivales. Enright y col. (1994)

Labarca, (2017) Por lo tanto, para una organización en el segmento comercializable de la economía, esto implica progresar con apoyo en los mercados universales sin tener valores o dotaciones. A pesar de que los gastos de transporte podrían permitir organizaciones en una nación para competir eficazmente en su mercado interno o en mercados adyacentes, la idea de seriedad alude en su mayor parte a Las ventajas dependen de una mayor eficiencia.

### **2.2.11. La Competitividad en el espacio Global**

Labarca, (2017) La intensidad es adicionalmente de importancia imperativa según lo indicado por Enright y col. (1994), con el objetivo de que las organizaciones de una nación puedan protegerse contra los peligros de la economía global. Sin duda, la rivalidad global se ha vuelto más feroz que en cualquier otro momento.

Los costos más bajos de transporte y correspondencia, los obstáculos impositivos más bajos y la dispersión de la innovación se han unido a perfeccionar la rivalidad en el campo universal. En consecuencia, la rivalidad global aplica un peso excepcional a cada operador financiero en una nación, incluida la junta, la fuerza laboral y el gobierno. En una situación en la que las organizaciones de una nación deberían mejorar sin cesar para contrarrestar el peligro que presenta una fuerza armada en desarrollo de contendientes puede ser terrible para organizaciones nacionales que administran, fuerza laboral o la administración no aborda la dificultad.

La seriedad en la parte no comerciable es igualmente indispensable para el bienestar financiero de una nación. Este segmento habla a una gran parte de cada economía. Estos días, En el momento en que la prosperidad financiera sigue siendo apenas un engaño para la mayoría de la población total, los aspectos derrochadores en Este segmento deberían reducirse tanto como razonablemente podría esperarse. (Rosales, 1990).

Además, la intensidad del segmento no comerciable tiene un gran efecto en la intensidad del segmento comercializable que se basa en una amplia gama de productos y empresas. Una parte no comercializable y derrochadora puede reducir la eficiencia de la nación de manera legítima e indirecta, debido a su efecto en diferentes empresas, ya sean mercaderías.

#### **2.2.12. Fuentes de Competitividad según Michael Porter**

Labarca, (2017) Es en este escenario hipotético y surge una intriga realista por intensidad particularmente en los Estados Unidos y es lo que ofrece una fuerza impulsora a la reconocida investigación de Porter (1985) sobre los determinantes de la seriedad en empresas fructíferas de diez naciones.

Watchman lleva la idea de la ventaja hasta ese punto aludido a organizaciones justas y lo aplica a las empresas nacional y por extrapolación a países ("la ventaja de los países", 1991). En consecuencia, abre el mejor enfoque para el diagnóstico intensidad nacional La idea de la ventaja aplicado a las naciones no es totalmente diferente de la de "margen de maniobra dinámico similar", utilizado de antemano, ambos proponen que a pesar de los puntos focales relativos que tienen como

resultado de historia (acumulación de capital), demografía (trabajo) o de nuevo los países de la naturaleza (activos regulares).

Dentro de este sistema, los determinantes de intensidad con una particular son las condiciones del factor, condiciones de solicitud, empresas relacionadas y apoyo para; y el procedimiento, estructura y contención de las organizaciones. De la nación. Las naciones prevalecen en empresas en las que dichos factores dan el ímpetu, pesos y habilidades fundamentales para avanzar y mejorar las ventajas de una organización (Betancourt y Freije, 1993).

### **2.2.13. Lineamientos Generales de la Competitividad**

El modelo de intensidad para el avance como lo indican Villarreal y Ramos (2001) piensa en las perspectivas que lo acompañan:

Parte de la globalización como una realidad y no como un sistema de creencias aún percibe que el mercado y la transparencia en sí no provocan un avance serio solo. Por Esto propone otro procedimiento para la inclusión dinámica en la globalización que depende de un modelo de seriedad fundamental. Para una mejora que permita enfrentar la nueva ronda del hipercompetencia mundial en el mercado nacional, de modo que la apertura antes de la globalización es una verbalización interna rentable y unión social.

- ✓ Asimismo, es una metodología exhaustiva en los grados de los marcos monetario, político y social.
- ✓ Es una metodología sólida en la medida en que piensa en preparar de las diez (10) capitales de intensidad.

- ✓ Es una metodología de disposición abierta situada. El modelo estima el archivo de intensidad, caracteriza y examina el disuasivos de la intensidad y caracteriza los arreglos abiertos para mejorarlo
- ✓ Es una metodología con visión-actividad, visión de largo alcance, a la luz del hecho de que problemas de intensidad básicos requieren un horizonte de 20 años, sin embargo, solicitan actividad por el momento Además, la evaluación anual y la observación dependen de una organización versátil dadas las nuevas condiciones y los cambios irregulares de una economía mundial y nacional aún en cambio.
- ✓ El objetivo es el avance, es decir, el desarrollo razonable con negocios y valor. Esto requiere cerrar el agujero seriedad y depender de nuevas innovaciones para mejorar el giro humano de los eventos.

Por fin, expresa que la prueba de instrumentación requiere cambios y cambios institucionales que deben lograrse mediante un acuerdo político, por lo tanto, el requisito para una empresa de un país con un sueño de lo que vendrá. En este último punto de vista, como lo indica Kelly (1996) para las economías de América Latina, habla de una prueba para lograr no solo idoneidad monetaria, pero además política y social que permite desviar los esfuerzos de una empresa nacional

### **III. HIPOTESIS**

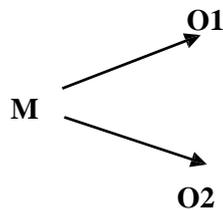
(Hernández Sampieri & Mendoza Torres , Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, 2018) La presente investigación no lleva hipótesis, por ser el trabajo descriptivo.

## IV. METODOLOGIA

### 4.1. Diseño de la Investigación

Hernández, R (2010) La investigación fue de tipo Cuantitativo, porque se usa para cuantificar números y datos, eventos o situaciones que han sido investigados previamente se expresa en los datos obtenidos y analizar las variables del estudio. La investigación es de Nivel Descriptivo puesto que se efectuó la presentación de los datos y la interpretación de resultados utilizando procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Diseño No Experimental, ya que se observa los diseños no experimentales tal como se da en su contexto actual para analizarlos posteriormente: Dando así la siguiente formula:

El esquema es de la siguiente manera:



Dónde:

**O1** = Observaciones de la variable: Gestión de Calidad

**M** = Muestra

**O2** = Observaciones de la variable 2: Competitividad

Se aplicó el diseño no experimental, que tiene la propiedad de estudiar las variables tal como se presenten, como sin manipular, meno controlar.

Es estudio investigativo fue de corte transversal, porque permitió analizar y recabar los datos de las variables en estudio en un solo momento y en un tiempo determinado. (p. 129)

## 4.2. Población y Muestra

### 4.2.1. Población

Tamayo (2010) un fenómeno de estudio, incluye la unidad de análisis de la población que integran dicho fenómeno lo cual debe cuantificarse para un determinado estudio (p. 180). La presente investigación estuvo conformada por 33 MYPE comerciantes dedicados a la venta de verduras del mercado principal del distrito de Ayaviri, como también se le conceptualiza a la población como la integración de todas las micro y pequeñas empresas.

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA</b>	<b>UBICACIÓN</b>
01	Carnicería	07 puestos de trabajo
02	Frutas	06 puestos de trabajo
02	Verduras	10 puestos de verdura
04	Pollo	04 puestos de pollo
06	Papa y Chuño	06 puestos de papa y chuño
<b>TOTAL</b>		<b>33 puestos de trabajo</b>

Fuente: El investigador.

### 4.2.2. Muestra

Según Castro, (2003) la muestra que se considero fue el muestreo no Probabilístico ya que no se utilizó ninguna fórmula, se escogió la muestra según sea por conveniente del investigador. La muestra estuvo constituida por, 15 micro y

pequeñas empresas del sector servicios, rubro alimentos del mercado principal del distrito de Ayaviri.

En cuanto a la selección de empresas se tuvo los siguientes criterios:

A.- Criterios de inclusión

- Encontrándose en la zona de estudio del mercado principal del distrito de Ayaviri.
- Tener características de MYPE.
- Aceptar ser parte del estudio.

B.- Criterio de exclusión

- Poseer forma societaria
- No encontrarse en la zona de estudio alimentos del mercado principal del distrito de Ayaviri.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e Indicadores

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de Likert
<b>Variable Gestión de Calidad</b>	Los directivos de una organización que se propone implantar la calidad para competir y así mejorar la calidad del producto o servicio (Juran, 1990)	<b>Planificación</b>	¿Es necesario realizar una buena planificación al realizar un negocio?	<b>Nunca A veces Siempre</b>
			¿En la etapa de planificación mejoran significativamente la gestión de la calidad?	
			¿La planificación mejora significativamente la gestión de la calidad?	
			¿El compromiso del equipo en la planificación busca gestión de la calidad?	
		<b>Ejecución</b>	¿Para conseguir estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad?	
			¿La eficiencia busca logra el máximo resultado en los procesos de gestión de calidad de la empresa?	
			¿El logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad?	
		<b>Evaluación</b>	¿En la evaluación la calidad de la información que se maneja debe estar estrechamente relacionado con los estándares de la calidad?	
			¿El proceso de evaluación permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad?	
			¿El proceso de evaluación de gestión de calidad permite encontrar una solución oportuna a las deficiencias de la empresa?	
		<b>Capital Humano</b>	¿Considera Ud. que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores?	

<b>Variable</b>  <b>Competitividad empresarial</b>	Es la capacidad de un negocio para producir o vender productos servicios que cumplan con la calidad de los mercados al mismo precio o precios más bajos y maximizando los rendimientos de los recursos consumidos para producirlos (Labarca, 2017)		¿Ud. cree que el buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador?	<b>Siempre</b> <b>Casi Siempre</b> <b>A veces</b> <b>Rara vez</b> <b>Nunca</b>
			¿La participación de los empleados en la solución de problemas lo hacemos competitivo en el entorno laboral?	
		<b>Innovación</b>	¿Su negocio maneja nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico?	
			¿Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo y mejorado?	
		<b>Tecnología</b>	¿Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio?	
			¿Utiliza máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos?	
		<b>Calidad</b>	¿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 de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnica**

Ávila Baray, H.L. (2006). El autor define como la aplicación de métodos, modos y procedimientos estratégicos, para cumplir con el objetivo propuesto, en la presente investigación se ejecutó la **encuesta** por ser una técnica universal en la recolección de datos, ya sea a nivel individual o grupal que resuelven una serie de pregunta particulares. (p.53)

##### **4.4.2. Instrumentos**

Carrasco. (2010). En el estudio de la investigación se aplicó el instrumento del **cuestionario**, porque presenta características muy especiales, además es operacionalmente practico e instrumento universal, los metodólogos indican que cumple con los propósitos que requiere la investigación y nos facilita rápidamente recoger los datos secundarios. (p. 318).

#### **4.5. Plan de análisis.**

Se aplicó la metodología científica y los procesos procedimentales del método científico en la recolección de datos para el procesamiento de la información, luego se utilizó la encuesta aplicada a los dueños y/o gerentes de la MYPE del sector servicios rubro de alimentos del mercado principal del distrito de Ayaviri, del mismo modo se ejecutó los programas informáticos EXCEL Y WORD 2013, para el análisis cuantitativo. Posteriormente se aplicó la estadística de tendencia central, en el programa SSPS, donde se presentó los resultados que se va obtener en la investigación a través de cuadros estadísticos, donde se muestra la distribución de

número de veces que aparece un valor en el estudio y la descripción de las variables de estudio.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Variables	Población	Metodología	Instrumento
<p>¿Cuáles serán las principales características de la gestión de calidad y competitividad empresarial de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad y la competitividad empresarial en las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir las principales características de los representantes de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.</p> <p>Describir las principales características de la Competitividad empresarial de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.</p>	<p><b>Variable</b> Gestión de Calidad</p> <p><b>Variable</b> Competitividad empresarial</p>	<p><b>Población</b> la presente investigación fue los 33 MYPE comerciantes dedicados a la venta de verduras del mercado principal del distrito de Ayaviri</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estuvo constituida por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios, del mercado principal de Ayaviri</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

#### 4.7. Principios éticos

Código de ética para la investigación. (2019). Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

**a. Protección a las personas.** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

**b. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos

**c. Libre participación y derecho a estar informado.** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

**d. Beneficencia no maleficencia.** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del

investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**e. Justicia.** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas

**f. Integridad científica.** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. (p. 3-5)

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Objetivo específico 1.

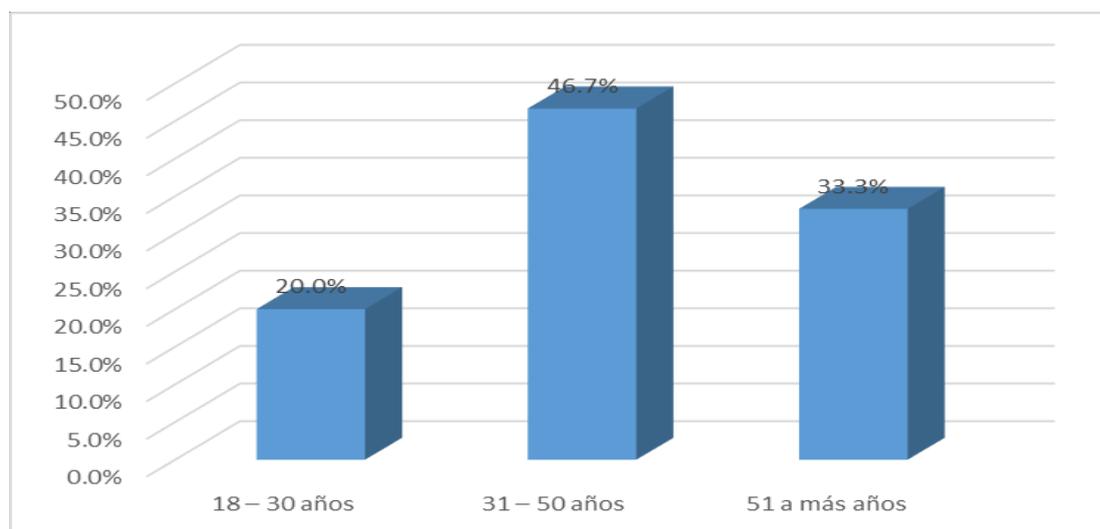
Describir las principales características de los representantes de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.

**Tabla 1** Edad de los representantes.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 – 30 años	3	20.0%
31 – 50 años	7	46.7%
51 a más años	5	33.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 1** Edad de los representantes de la MYPE.



**Fuente:** Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 1. Se muestran resultados de la edad de los representantes de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del

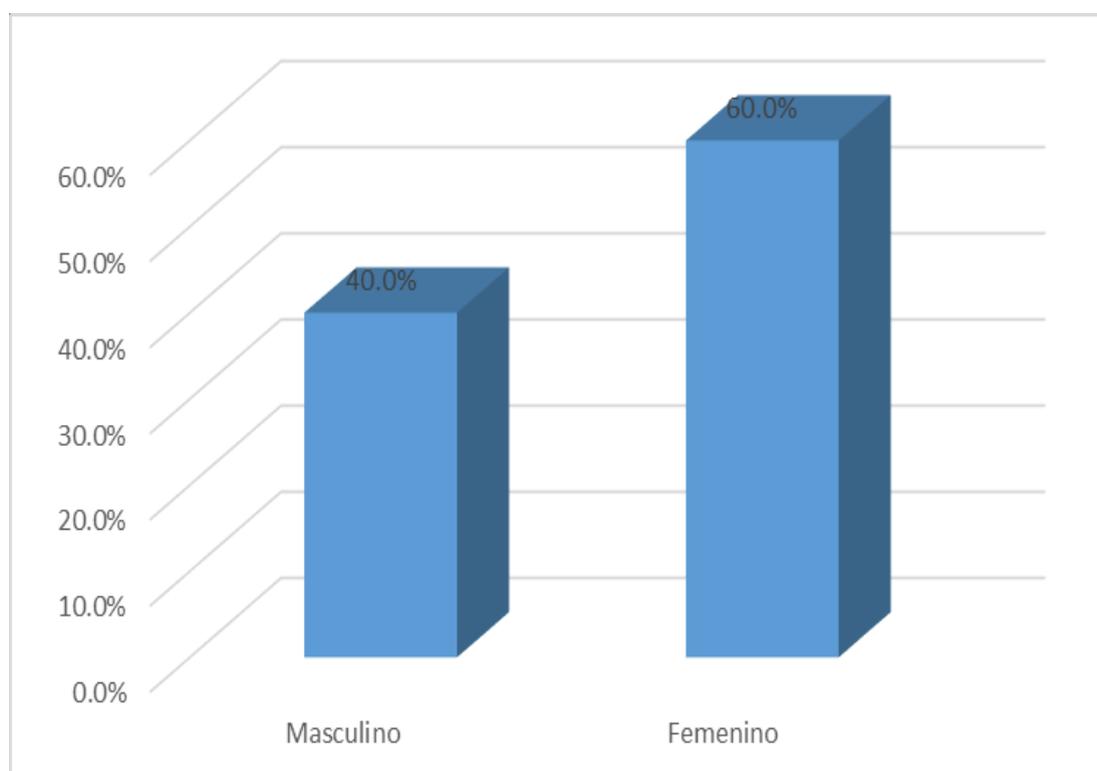
distrito de Ayaviri, año 2019. En ello se observa que el 20% de los representantes tienen edades en los intervalos de 18 a 30 años, el 46,7% de los representantes tienen edades en los intervalos de 31 a 50 años, el 33,3% de los representantes tienen edades en los intervalos de 51 años a más, evidenciando que los representantes tienen edades de entre 31 a 50 años, ello implica que los que expenden alimentos son jóvenes.

**Tabla 2** Género de los representantes

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	40.0%
Femenino	9	60.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 2** Género de los representantes.



**Fuente:** Elaborado según la tabla

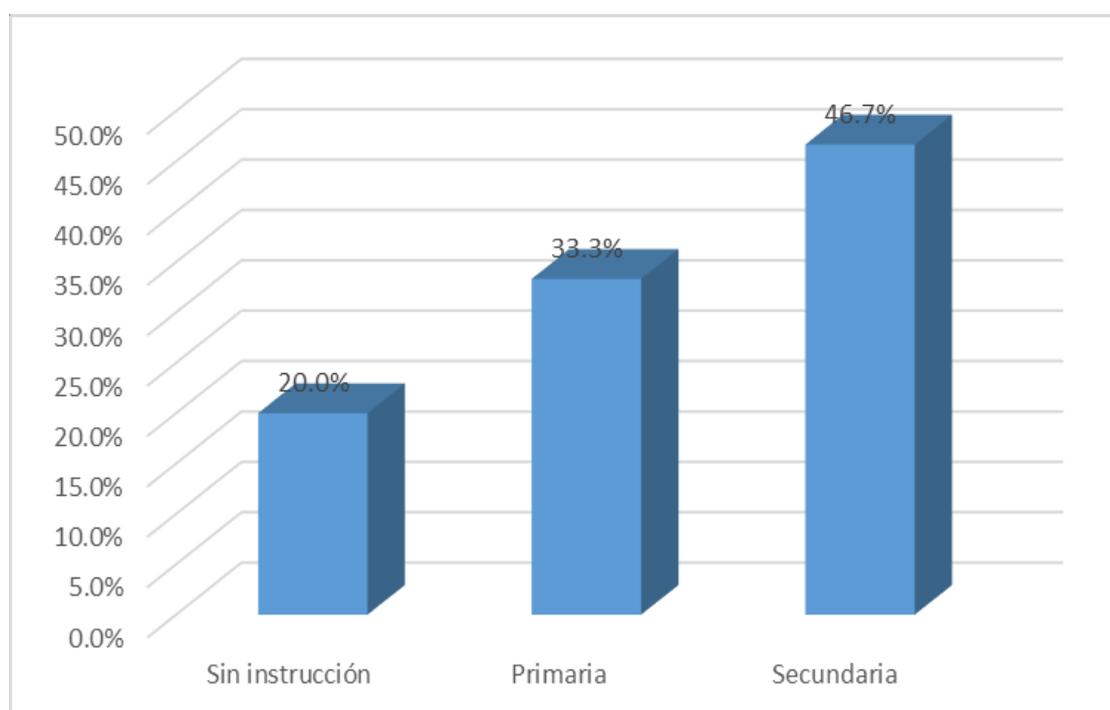
En la tabla y figura 2. Se obtuvieron resultados del género de los representantes de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. En ello se observa que el 40% de los representantes son de género masculino o varones, el 60% de los representantes son de género femenino o mujeres, siendo ésta la de mayor frecuencia, evidenciando que las personas en el mercado en su mayoría son damas.

**Tabla 3** *Grado de Instrucción*

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin instrucción	3	20.0%
Primaria	5	33.3%
Secundaria	7	46.7%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 3** *Grado de Instrucción.*



**Fuente:** Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 3. Se determinaron resultados del grado de instrucción de los representantes de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. En ello se observa que el 20% de los representantes ellos se encuentran sin grado instrucción o personas que no han logrado estudiar, el 33,3% de los representantes tienen grado de instrucción en el nivel primaria, el 46,7% de los representantes ellos se encuentran con grado de instrucción de secundaria, evidenciando que la mayoría de los representantes de la MYPE, tienen grado de instrucción de nivel secundario.

### 5.1.2. Objetivo específico 2.

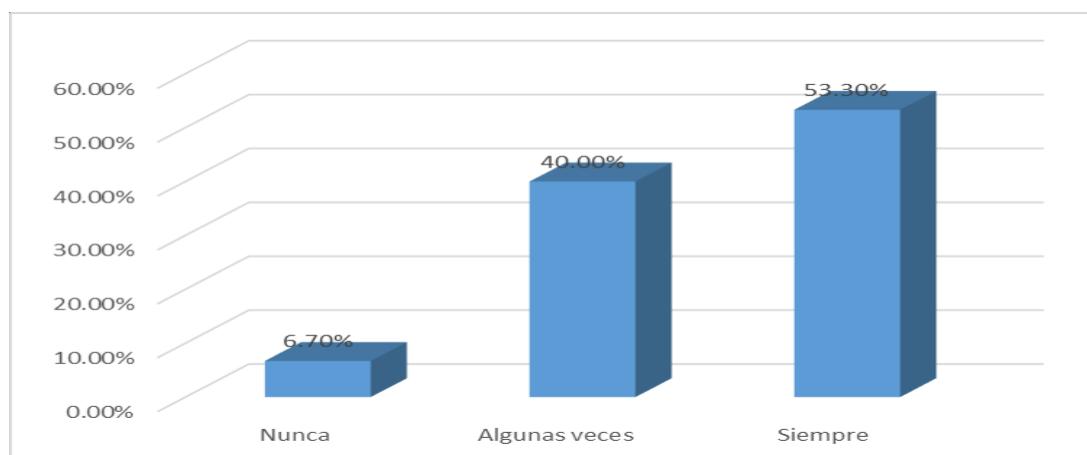
Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.

**Tabla 4** *Es necesario realizar una buena planificación para realizar un negocio de la MYPE.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7%
Algunas veces	6	40.0%
Siempre	8	53.3%
Total	15	100,0%

**Fuente:** Cuestionario sobre Gestión de calidad de la MYPE

**Figura 4** *Es necesario realizar una buena planificación para realizar un negocio de la MYPE*



**Fuente:** Elaborado según la tabla

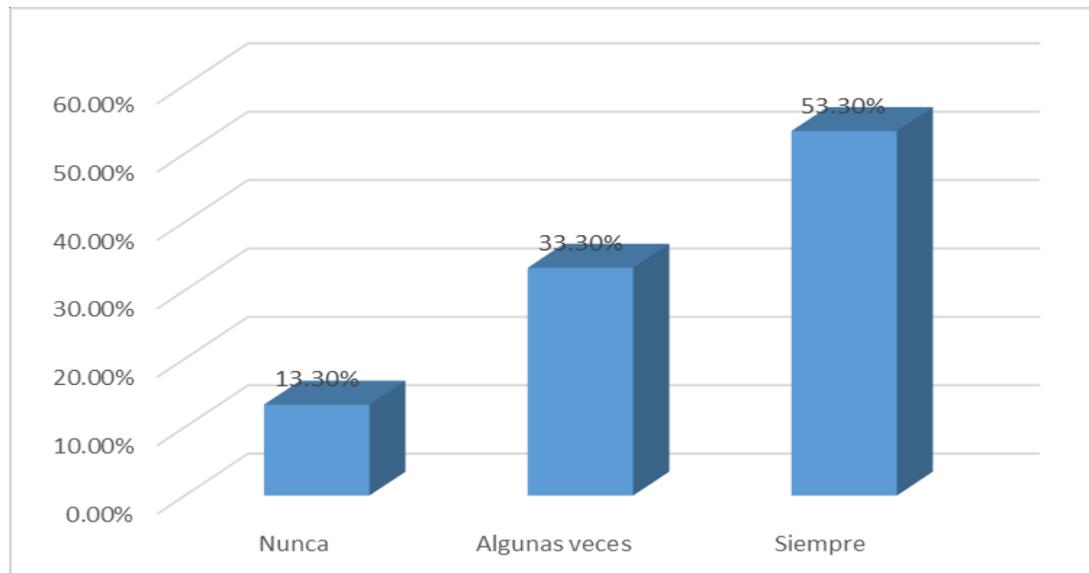
En la tabla y figura 4. Se determinaron resultados si es necesario realizar una buena planificación para realizar un negocio de la MYPE. En ello se observa que el 53,3% de los representantes manifiestan que siempre es necesario planificación y el 6,7% de los representantes manifiestan que no es necesario, Evidenciando que el 53,3% es la de mayor frecuencia, manifiestan que siempre debe planificarse antes de iniciar sus actividades laborales.

**Tabla 5** Etapa de planificación mejoran significativamente la gestión de la calidad de la MYPE

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13.3%
Algunas veces	5	33.3%
Siempre	8	53.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 5** Etapa de planificación mejoran significativamente la gestión de la calidad de la MYPE.



**Fuente:** Elaborado según la tabla

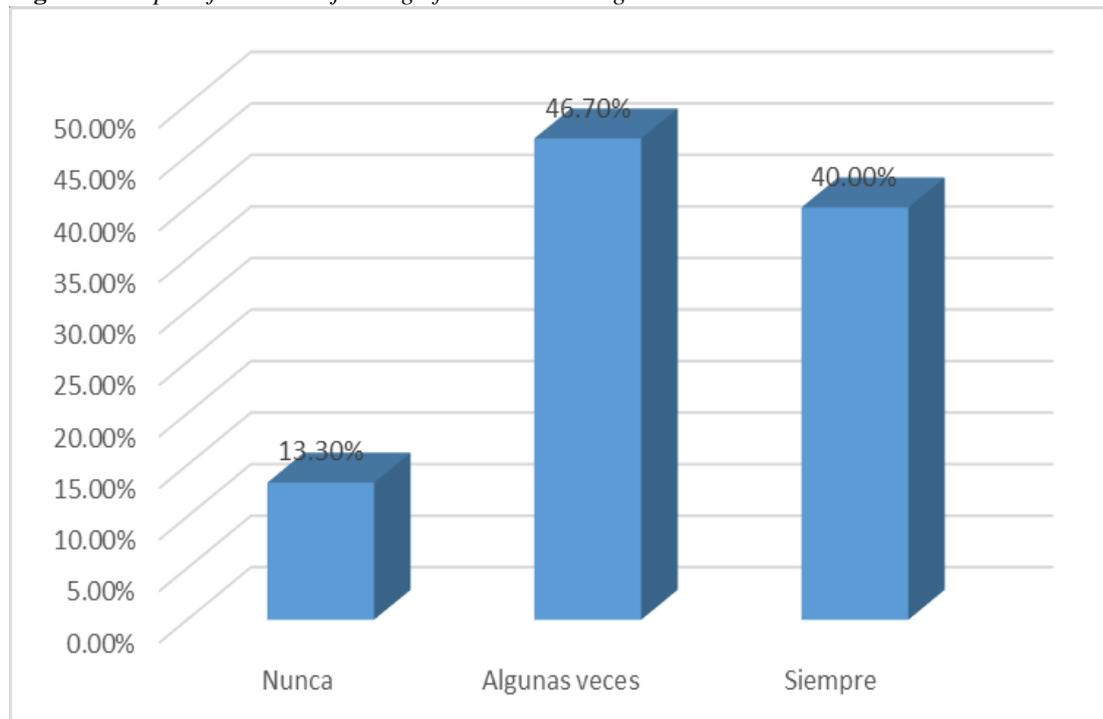
En la tabla y figura 5. Se detallan resultados de la etapa de planificación mejoran significativamente la gestión de la calidad de la MYPE. En ello se observa que el 13,3% de los representantes manifiestan que no es necesario la etapa de planificación, el 33,3% de los representantes manifiestan que algunas veces sería necesario la etapa de planificación, el 53,3% de los representantes manifiestan que siempre es necesario la etapa de planificación, evidenciando que ésta es la mayor frecuencia, por tanto es importante la el 33,3% de los representantes manifiestan que algunas veces sería necesario la etapa de planificación, antes de iniciar sus actividades en las MYPE.

**Tabla 6** La planificación mejora significativamente la gestión de la calidad de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13.3%
Algunas veces	7	46.7%
Siempre	6	40.0%
Total	15	100,0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 6** La planificación mejora significativamente la gestión de la calidad de la MYPE



Fuente: Elaborado según la tabla

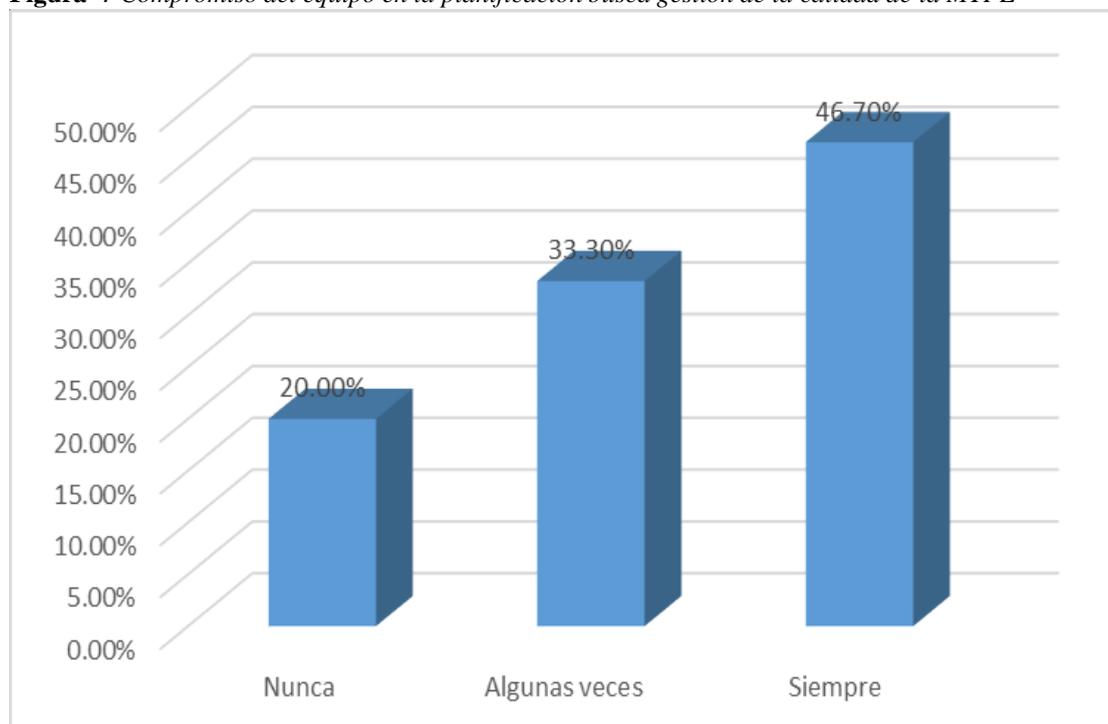
En la tabla y figura 6. Se muestran resultados, si la planificación mejora significativamente la gestión de la calidad de la MYPE. En ello se observa que el 13,3% de los representantes manifiestan que la planificación nunca mejora la gestión de la calidad, el 46,7% de los representantes manifiestan que algunas veces la planificación mejora la gestión de la calidad, el 40% de los representantes manifiestan que siempre la planificación mejora la gestión de la calidad, evidenciando que la planificación algunas veces mejora la gestión de la calidad en las MYPE.

**Tabla 7** Compromiso del equipo en la planificación busca gestión de la calidad de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20.0%
Algunas veces	5	33.3%
Siempre	7	46.7%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 7** Compromiso del equipo en la planificación busca gestión de la calidad de la MYPE



Fuente: Elaborado según la tabla

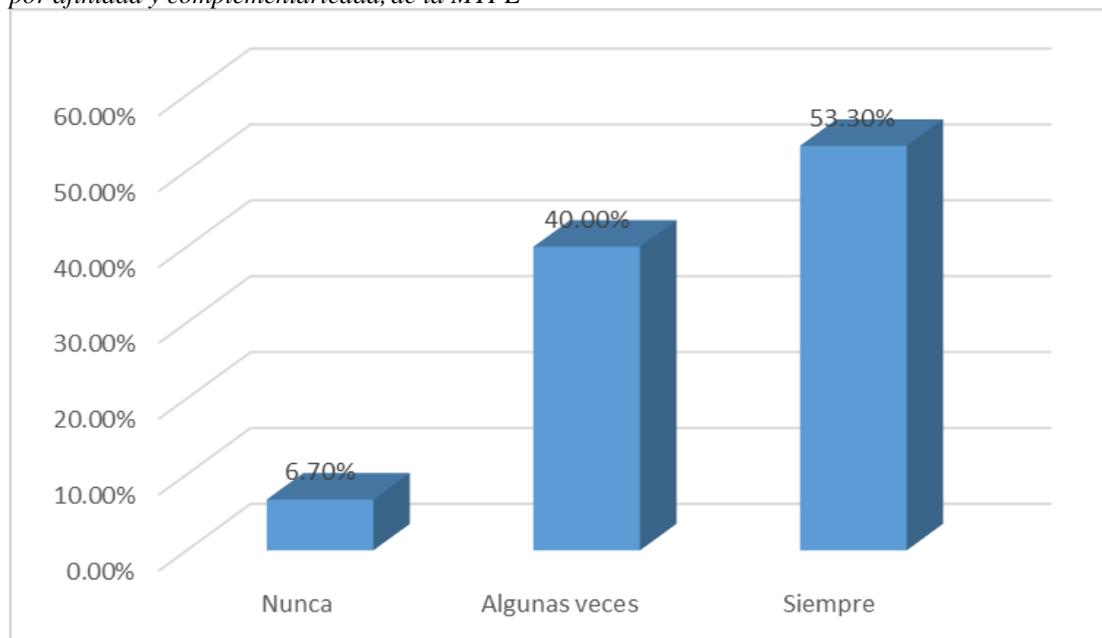
En la tabla y figura 7. Se detallan resultados del compromiso del equipo en la planificación busca gestión de la calidad de la MYPE. En ello se observa que el 20% de los representantes manifiestan nunca hubo compromiso del equipo en la planificación, el 33,3% de los representantes manifiestan que algunas veces hubo compromiso del equipo en la planificación, el 46,7% de los representantes manifiestan que siempre hubo compromiso del equipo en la planificación, siendo ésta la de mayor frecuencia, dando razón que hubo compromiso del equipo en la planificación en las MYPE.

**Tabla 8** Para conseguir estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad, de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7%
Algunas veces	6	40.0%
Siempre	8	53.3%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 8** Para conseguir estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad, de la MYPE



Fuente: Elaborado según la tabla

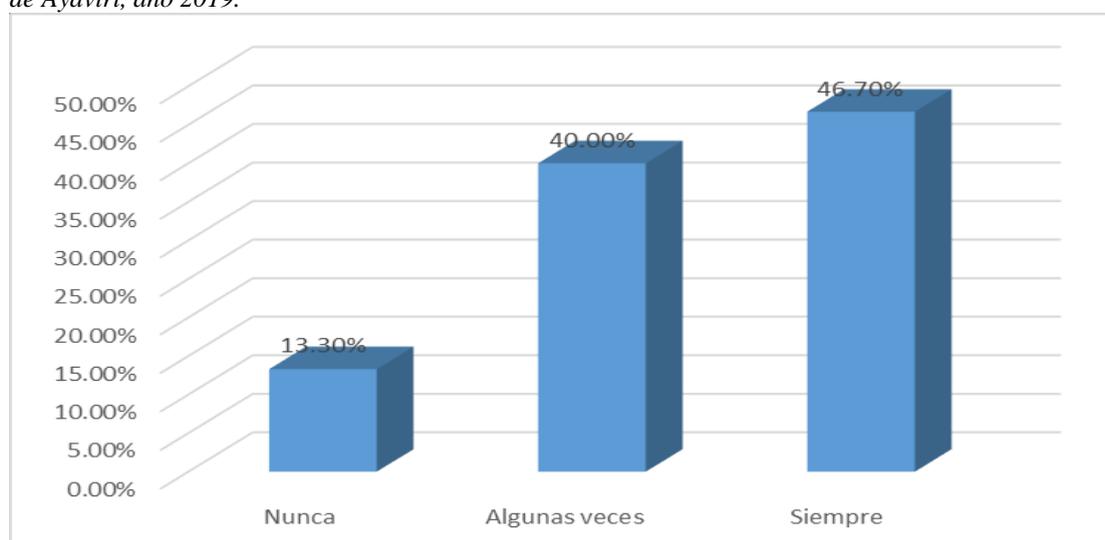
En la tabla y figura 8. Se definen resultados para conseguir estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad, de la MYPE. En ello se observa que el 6,7% de los representantes manifiestan nunca hubo estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad, el 40% de los representantes manifiestan que algunas veces hubo estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad, el 53,3% de los representantes manifiestan que siempre hubo estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad, siendo ésta la de mayor frecuencia, para la etapa de afinidad y complementariedad de la MYPE.

**Tabla 9** La eficiencia busca logra el máximo resultado en los procesos de gestión de calidad de la empresa, de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13.3%
Algunas veces	6	40.0%
Siempre	7	46.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 9** La eficiencia busca logra el máximo resultado en los procesos de gestión de calidad de la empresa, de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.



Fuente: Elaborado según la tabla

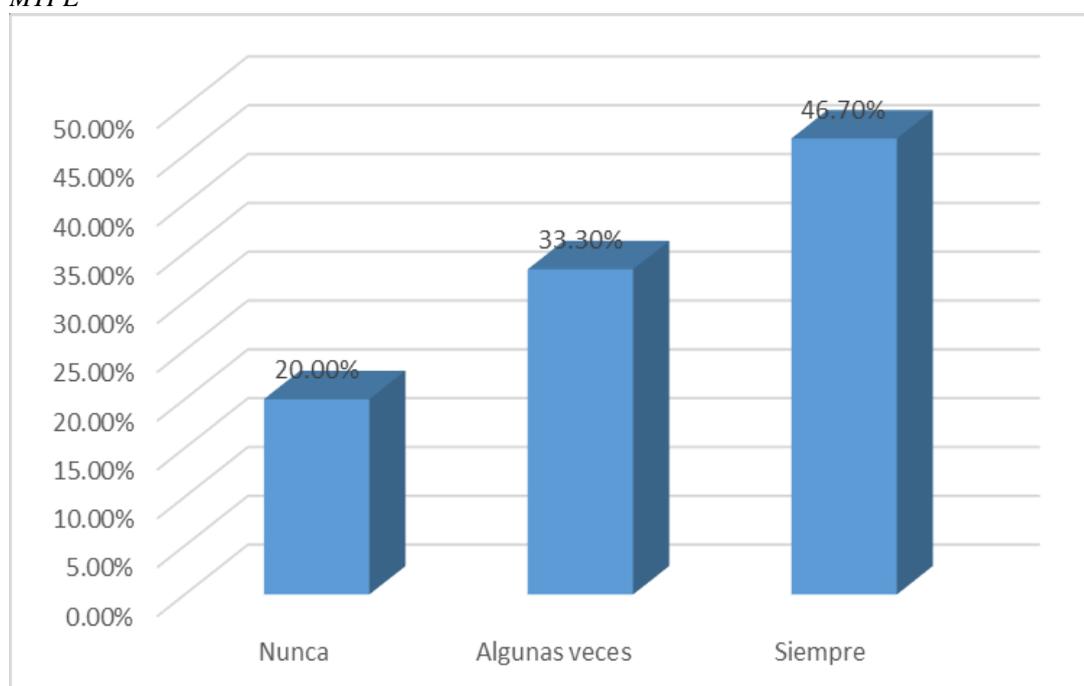
En la tabla y figura 9. Se aseveran resultados de la eficiencia que busca lograr el máximo resultados en los procesos de gestión de calidad de la empresa, de la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. En ello se observa que el 13,3% de los representantes manifiestan nunca hubo eficiencia en los procesos de gestión de calidad de la empresa, el 40% de los representantes manifiestan que algunas veces hubo eficiencia en los procesos de gestión de calidad de la empresa, el 46,7% de los representantes manifiestan que siempre hubo eficiencia en los procesos de gestión de calidad de la empresa, siendo ésta la de mayor frecuencia, la que evidencia hubo eficiencia sólo en la mitad de los procesos de gestión de calidad de la empresa en las MYPE.

**Tabla 10** El logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20.0%
Algunas veces	5	33.3%
Siempre	7	46.7%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 10** El logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, de la MYPE



Fuente: Elaborado según la tabla

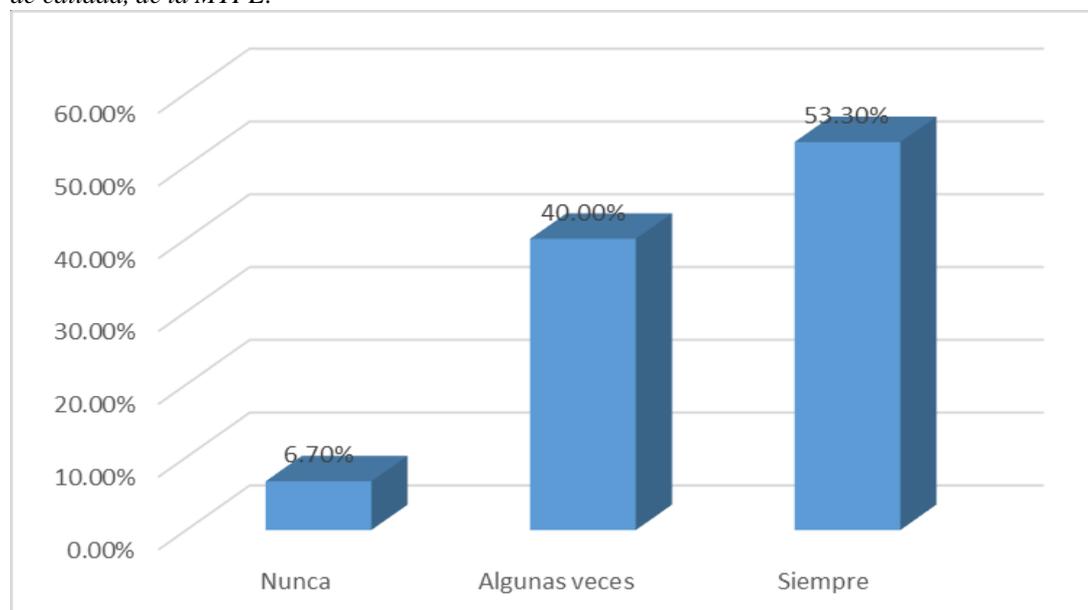
En la tabla y figura 10. Se observan resultados del logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, de la MYPE. En ello se observa que el 20% de los representantes manifiestan nunca se evidenció que los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, el 33,3% de los representantes manifiestan que algunas veces los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, el 46,7% de los representantes manifiestan que siempre los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, siendo ésta la de mayor frecuencia, por lo que es necesario plantear objetivos porque permite una buena gestión de la calidad.

**Tabla 11** *El proceso de evaluación permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, de la MYPE.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7%
Algunas veces	6	40.0%
Siempre	8	53.3%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 11** *El proceso de evaluación permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, de la MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

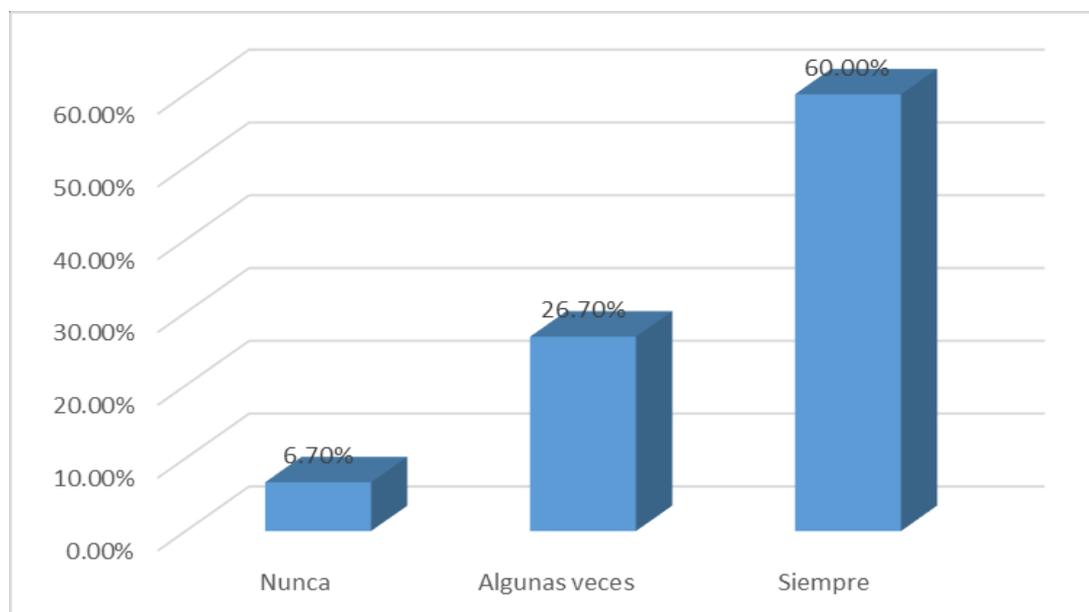
En la tabla y figura 11. Se denotan resultados del proceso de evaluación que permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, de la MYPE. En ello se observa que el 6,7% de los representantes manifiestan nunca, el proceso de evaluación permitió conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, el 40% de los representantes manifiestan que algunas veces el proceso de evaluación permitió conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, el 53,3% de los representantes manifiestan que siempre el proceso de evaluación permitió conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, siendo ésta la de mayor frecuencia, por lo que es necesario el proceso de evaluación.

**Tabla 12** El proceso de evaluación de gestión de calidad permite encontrar una solución oportuna a las deficiencias de la empresa, de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6.7%
Algunas veces	4	26.7%
Siempre	9	60.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 12** El proceso de evaluación de gestión de calidad permite encontrar una solución oportuna a las deficiencias de la empresa, de la MYPE.



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 12. Se determinan resultados del proceso de evaluación de gestión de calidad permite encontrar una solución oportuna a las deficiencias de la empresa, de la MYPE. En ello se observa que el 6,7% de los representantes manifiestan nunca, el proceso de evaluación permitió encontrar soluciones oportunas, el 26,7% de los representantes manifiestan que algunas veces el proceso de evaluación permitió encontrar soluciones oportunas, el 60% de los representantes manifiestan que siempre el proceso de evaluación permitió encontrar soluciones oportunas, siendo ésta la de mayor frecuencia, por lo que el proceso de evaluación permite encontrar soluciones oportunas.

### 5.1.3. Objetivo específico 3.

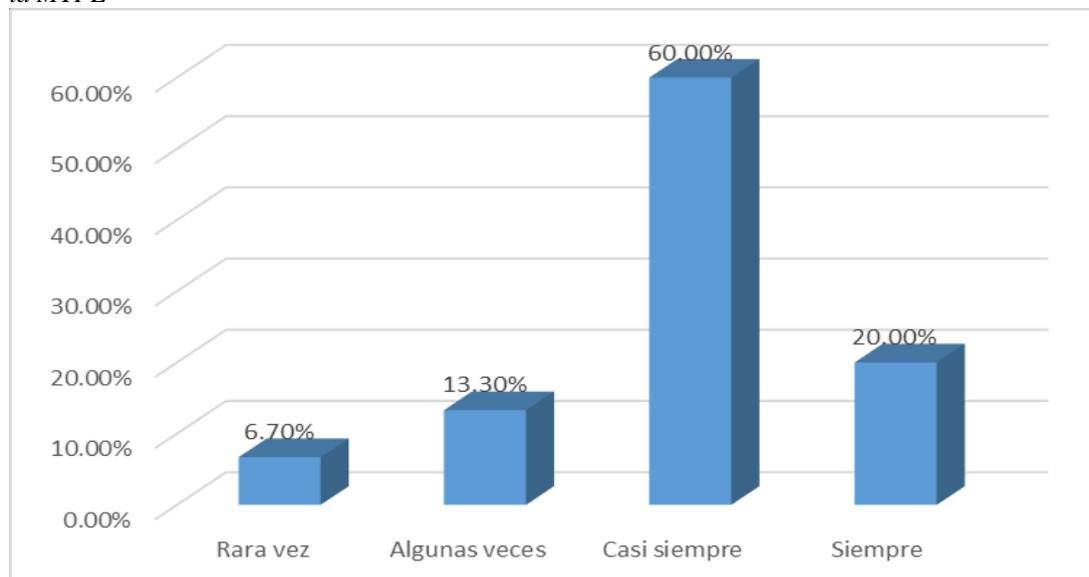
Describir las principales características de la Competitividad de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019.

**Tabla 13** *Considera Ud. que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores, de la MYPE.*

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	1	6.7%
Algunas veces	2	13.3%
Casi siempre	9	60.0%
Siempre	3	20.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 13** *Considera Ud. que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores, de la MYPE*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y en la figura 13. Los resultados se describen en el caso de que considere que la colaboración mejora la seriedad de los trabajadores, en la variable de intensidad MYPE del área de intercambio, la oferta de alimentos en el mercado

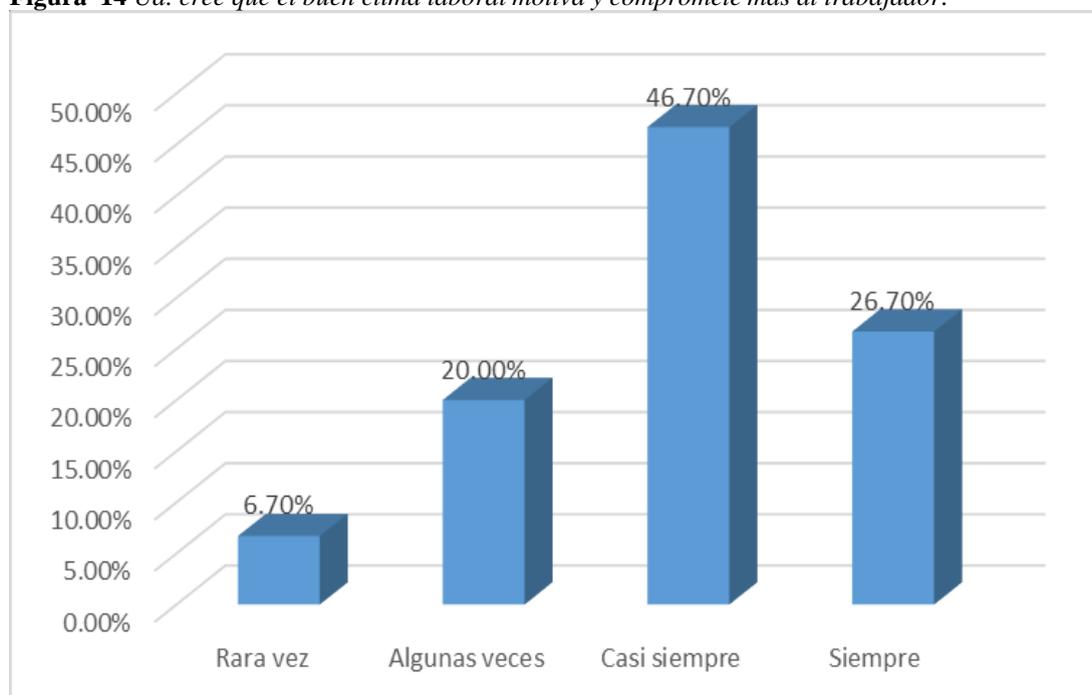
primario de la localidad de Ayaviri, 2019. En este se ve que el 6.7% de los delegados muestran de vez en cuando, se considera que la colaboración mejora la intensidad de los trabajadores, el 13.3% de los agentes declara que ocasionalmente la cooperación mejora la seriedad de los trabajadores, el 60% de los agentes declara que la cooperación Con bastante frecuencia mejora la intensidad de los trabajadores, siendo este el más incesante, el 20% de los agentes afirman que la colaboración mejora constantemente la intensidad del especialista.

**Tabla 14** Ud. cree que el buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	1	6.7%
Algunas veces	3	20.0%
Casi siempre	7	46.7%
Siempre	4	26.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 14** Ud. cree que el buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador.



Fuente: Elaborado según la tabla

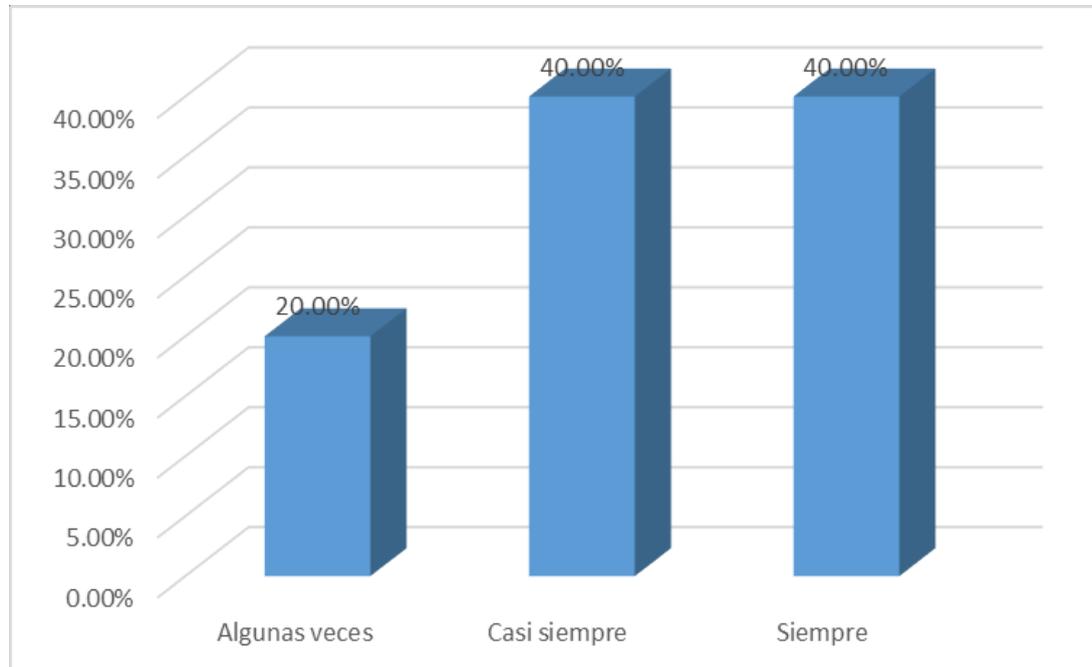
En la tabla y figura 14. Se aseveran resultados sobre el clima laboral motiva y compromete más al trabajador, en la variable competitividad de la MYPE. En ello se observa que el 6,7% de los representantes manifiestan raras veces, el clima laboral motiva al trabajador, el 20% de los representantes manifiestan que algunas veces el clima laboral motiva al trabajador, el 46,7% de los representantes manifiestan que casi siempre el clima laboral motiva al trabajador, siendo ésta la de mayor frecuencia, el 26,7% de los representantes manifiestan que siempre el clima laboral motiva al trabajador.

**Tabla 15** *La participación de los empleados en la solución de problemas lo hacemos competitivo en el entorno laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	3	20.0%
Casi siempre	6	40.0%
Siempre	6	40.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 15** *La participación de los empleados en la solución de problemas lo hacemos competitivo en el entorno laboral.*



Fuente: Elaborado según la tabla

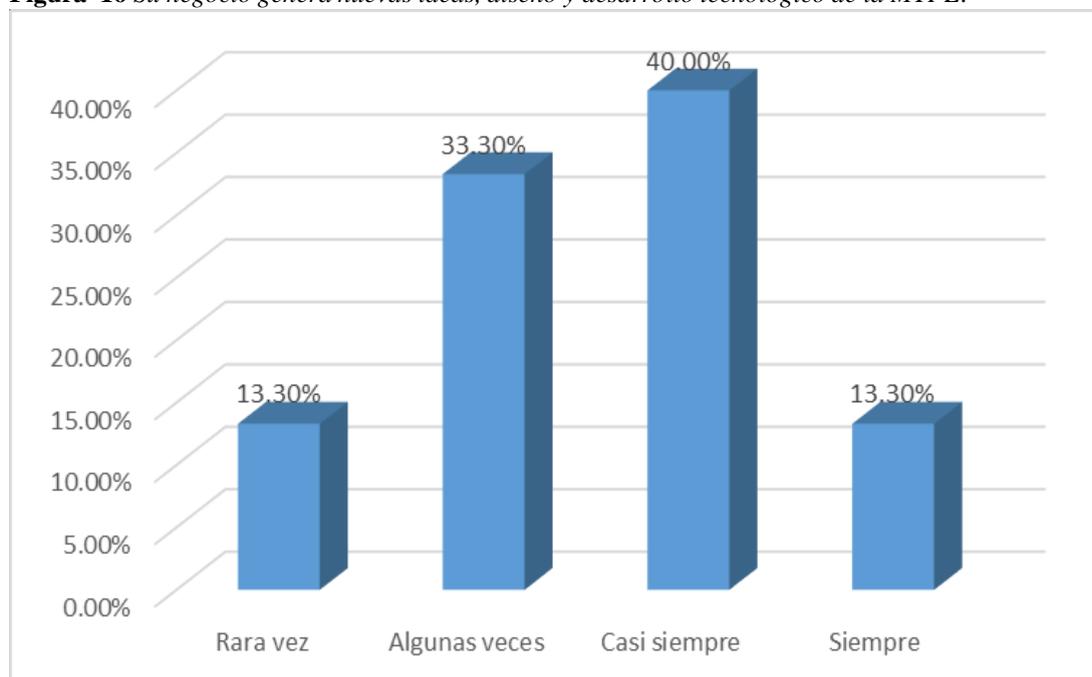
En la tabla y figura 15. Se describen resultados de la participación de los empleados en la solución de problemas lo hacemos competitivo en el entorno laboral, en la variable competitividad de la MYPE. En ello se observa que el 20% de los representantes manifiestan que algunas veces se observa la participación de los competitiva de los empleados, el 40% de los representantes manifiestan que casi siempre se observa la participación de los competitiva de los empleados, siendo ésta la de mayor frecuencia, el 40% de los representantes manifiestan que siempre se observa la participación de los competitiva de los empleados.

**Tabla 16** Su negocio genera nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	2	13.3%
Algunas veces	5	33.3%
Casi siempre	6	40.0%
Siempre	2	13.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 16** Su negocio genera nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico de la MYPE.



Fuente: Elaborado según la tabla

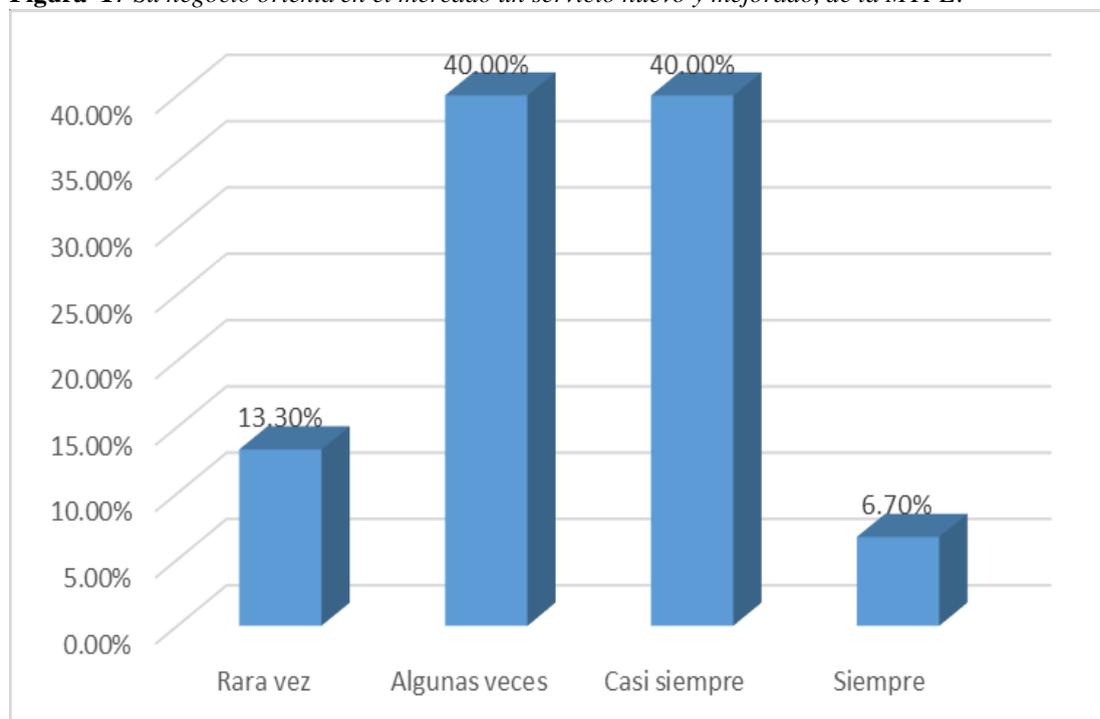
En la tabla y figura 16. Se definen resultados si el negocio genera nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico de la MYPE. En ello se observa que el 13,3% de los representantes manifiestan raras veces, el negocio genera nuevas ideas, y desarrollo tecnológico, el 33,3% de los representantes manifiestan que algunas veces el negocio genera nuevas ideas, y desarrollo tecnológico, el 40% de los representantes manifiestan que casi siempre el negocio genera nuevas ideas, y desarrollo tecnológico, siendo ésta la de mayor frecuencia, el 13,3% de los representantes manifiestan que siempre el negocio genera nuevas ideas, y desarrollo tecnológico.

**Tabla 17** Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo y mejorado, de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	2	13.3%
Algunas veces	6	40.0%
Casi siempre	6	40.0%
Siempre	1	6.7%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 17** Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo y mejorado, de la MYPE.



**Fuente:** Elaborado según la tabla

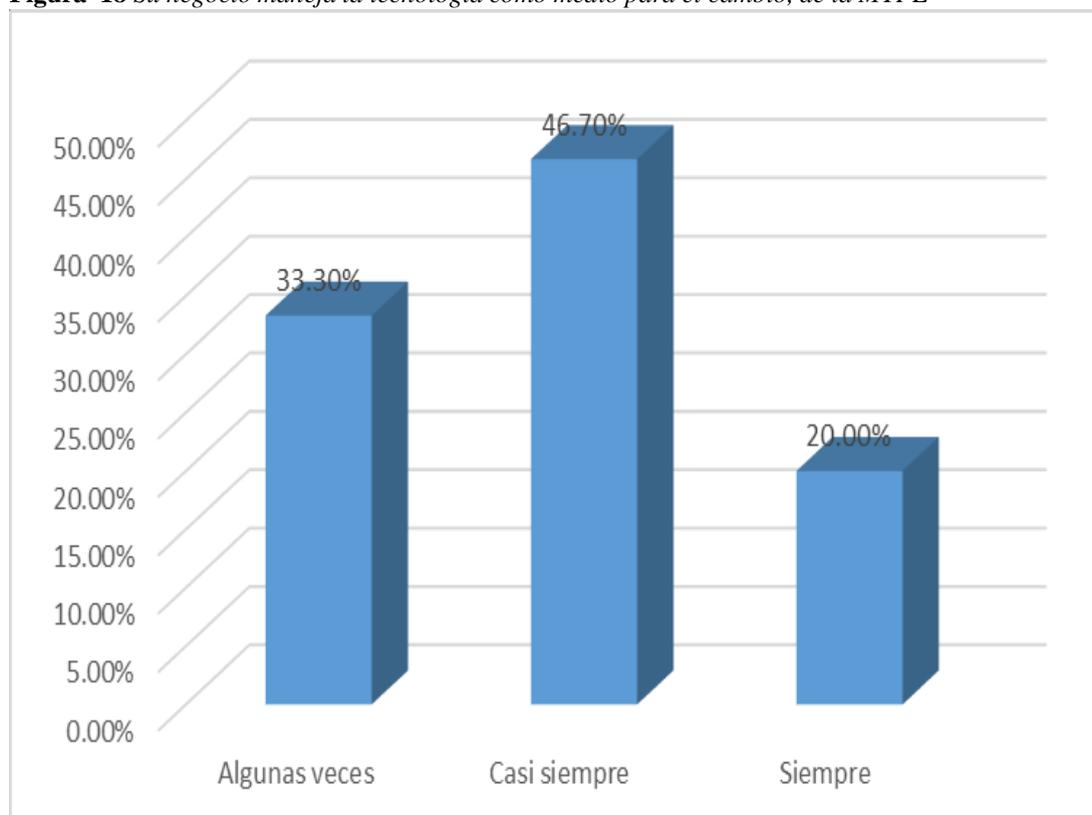
En la tabla y figura 17. Se determinan resultados si el negocio orienta en el mercado un servicio nuevo y mejorado, de la MYPE. En ello se observa que el 13,3% de los representantes manifiestan raras veces, el negocio es un servicio nuevo y mejorado, el 40% de los representantes manifiestan que algunas veces el negocio es un servicio nuevo y mejorado, el 40% de los representantes manifiestan que casi siempre el negocio es un servicio nuevo y mejorado, siendo ésta la de mayor frecuencia, el 6,7% de los representantes manifiestan que siempre el negocio es un servicio nuevo y mejorado.

**Tabla 18** Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio, de la MYPE

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	5	33.3%
Casi siempre	7	46.7%
Siempre	3	20.0%
Total	15	100.0%

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 18** Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio, de la MYPE



Fuente: Elaborado según la tabla

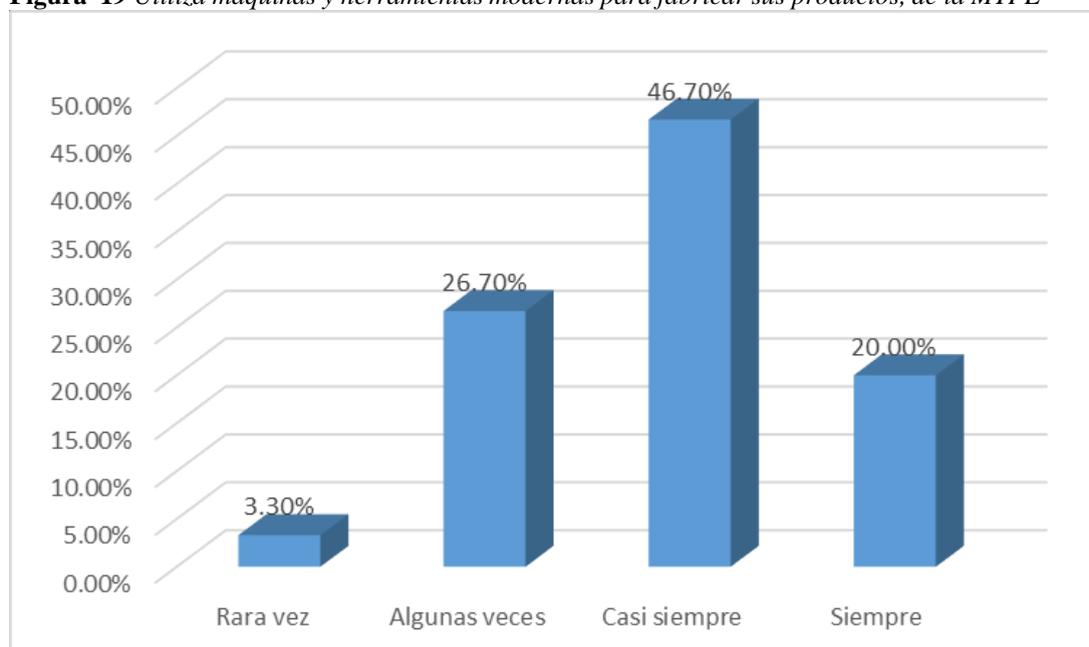
En la tabla y figura 18. Se muestran resultados si el negocio maneja la tecnología como medio para el cambio de la MYPE. En ello se observa que el 33,3% de los representantes manifiestan algunas veces, el negocio es manejado con tecnología, el 46,7% de los representantes manifiestan que casi siempre, el negocio es manejado con tecnología, siendo ésta la de mayor frecuencia, el 20% de los representantes manifiestan que siempre el negocio es manejado con tecnología.

**Tabla 19** Utiliza máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos, de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	1	3.3%
Algunas veces	4	26.7%
Casi siempre	7	46.7%
Siempre	3	20.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 19** Utiliza máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos, de la MYPE



Fuente: Elaborado según la tabla

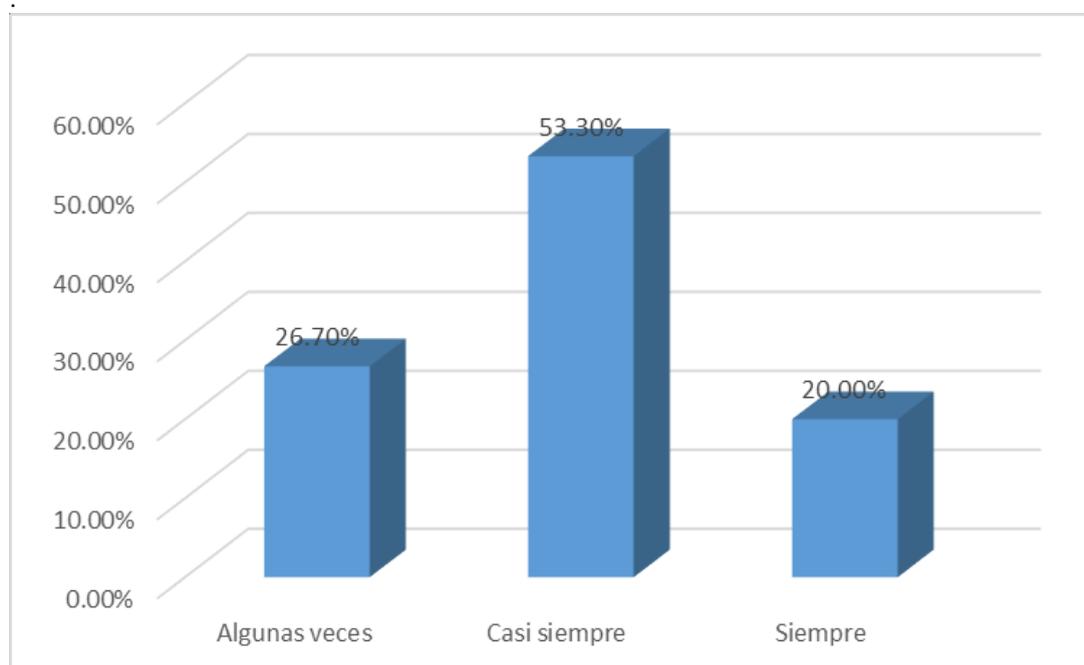
En la tabla y figura 19. Se exponen resultados si utilizan máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos de la MYPE. En ello se observa que el 3,3% de los representantes manifiestan raras veces, utilizan máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos, el 26,7% de los representantes manifiestan que algunas veces utilizan máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos, el 46,7% de los representantes manifiestan que casi siempre utilizan máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos, siendo ésta la de mayor frecuencia, el 20% de los representantes manifiestan que siempre utilizan máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos.

**Tabla 20** *Su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente, de la MYPE.*

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	4	26.7%
Casi siempre	8	53.3%
Siempre	3	20.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 20** *Su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente, de la MYPE.*



**Fuente:** Elaborado según la tabla

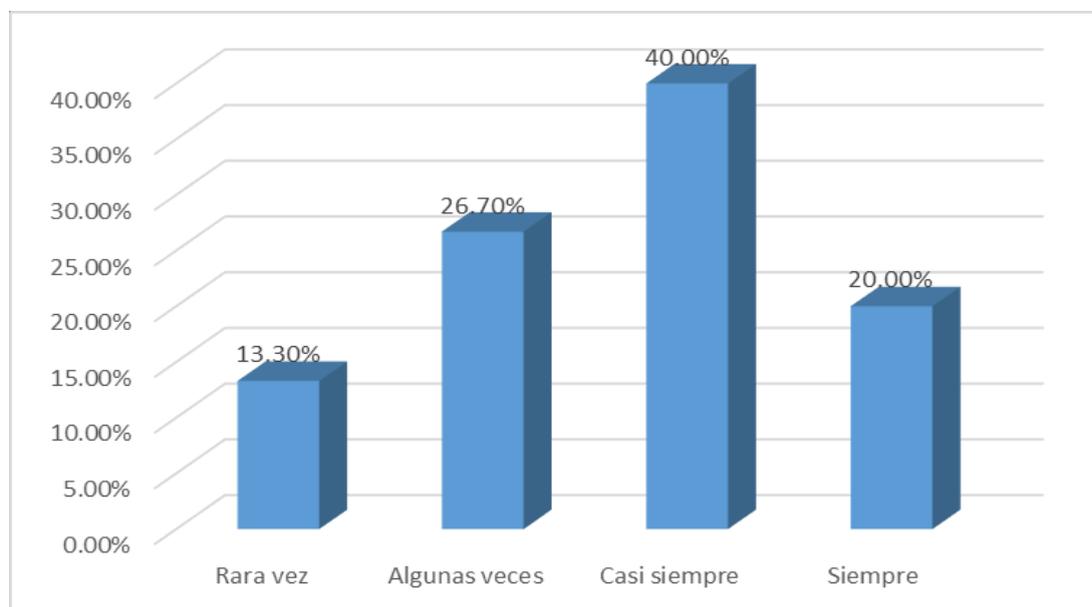
En la tabla y figura 20. Se descubren resultados si su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente, de la MYPE. En ello se observa que el 26,7% de los representantes manifiestan que algunas veces su negocio genera satisfacción del cliente, el 53,3% de los representantes manifiestan que casi siempre su negocio genera satisfacción del cliente, siendo ésta la de mayor frecuencia, el 20% de los representantes manifiestan que siempre su negocio genera satisfacción del cliente.

**Tabla 21** Su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico, de la MYPE.

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	2	13.3%
Algunas veces	4	26.7%
Casi siempre	6	40.0%
Siempre	3	20.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado según el cuestionario aplicado

**Figura 21** Su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico, de la MYPE.



**Fuente:** Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 21. Se descubren resultados si su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico, de la MYPE. En ello se observa que el 13,3% de los representantes manifiestan raras veces, su negocio muestra importancia al desarrollo tecnológico, el 26,7% de los representantes manifiestan que algunas veces su negocio muestra importancia al desarrollo tecnológico, el 40% de los representantes manifiestan que casi siempre su negocio muestra importancia al desarrollo tecnológico, siendo ésta la de mayor frecuencia, el 20% de los representantes manifiestan que siempre su negocio muestra importancia al desarrollo tecnológico.

## 5.2. Análisis de Resultados

Los resultados de la investigación han sido corroborados en base a los antecedentes siguientes:

Bolaños, (2015) Debido a la increíble importancia que tiene la administración de calidad en las circunstancias universales de flujo y reflujo, este trabajo de exploración audita y desglosa el estándar más notable en este tema: ISO 9001. En el informe, se construyen las raíces y El desarrollo del término calidad. Esto se caracteriza por representar la familia estándar. Su estructura y los estándares en los que se basa se distinguen adicionalmente. De lo anterior, como consecuencia adicional del trabajo, las ventajas subjetivas y cuantitativas que el estándar brinda a las organizaciones que se aferran a él son punto por punto. Finalmente, el principio cambia que los nuevos fusibles ISO 9001 versión 2015 están configurados. Palabras clave: calidad, afirmación de calidad, administración de calidad, ISO 9001: 2015.

Chacón, (2013). Impacto de las innovaciones de datos y correspondencia en la administración de calidad del bachillerato del complejo instructivo católico Guadalupecarcamo en la ciudad de San Vicente, en el período de febrero a agosto de 2013. Cierra, en el bachillerato del complejo instructivo católico Guadalupecarcamo de la ciudad de San Vicente, la orientación sexual predominante es femenina, ya que hay un 60% de mujeres y solo el 40% restante son hombres. Dado que en la web hay numerosas cosas que, según lo indicado por los suplentes, son aún más interesantes para ellos, el libro se ha destacado como un instrumento de comprensión y para hacer empresas. Las innovaciones de datos y correspondencia se han convertido en una

maravilla que sin duda es utilizada por un enorme nivel de estudiantes de secundaria, independientemente de si se trata de obtener datos, buscar empresas, divertirse o asociarse con cualquier organización interpersonal.

Palavicini, (2015). Mejora de un sistema de gestión de calidad: estudio de caso del servicio en línea de preinscripción y alistamiento de EGEL-CENEVAL. Presume que el marco de administración de calidad suaviza los flujos de datos para lograr la lealtad del consumidor. El avance de los activos gastronómicos se aceleró, cumpliendo los objetivos y la viabilidad de la atención al cliente. Tume, (2018) El avance del trabajo de la propuesta tenía como objetivo general: Caracterización del valor del tablero y seriedad en la administración MYPE, clase de posadas en Sechura (Piura), 2018, cierra: que los elementos esenciales de valor del tablero El 74% de los procedimientos compuestos se aplican, el 69% de los recursos humanos tienen valores y confianza; comparable a los requisitos, el 79% cumple con los requisitos de vivienda para la mejora de la administración, el 62% para la consistencia del personal en sus tareas y la marca de benevolencia. Continuando con la variable de seriedad, en lo que respecta al desarrollo, los marcos de innovación superan a todo lo demás, alentando a los proveedores de internet, los bajos costos y la facultad preparada. En cuanto a los tipos de intensidad, están cada vez más familiarizados con la naturaleza y los elementos. Meza, (2019). Administración de calidad con la utilización de datos y avances de correspondencia en organizaciones de menor escala y pequeñas en el segmento de intercambio, clase de apropiación de aceites en la región de Miramar, área de Chimbote, 2017. Se presume que la mayor parte de los agentes de la escala miniaturizada y poco Las organizaciones que se investigan se encuentran en algún lugar en el rango de 30 y 50 años, siendo en su mayoría mujeres

y tienen un nivel de formación universitaria donde los delegados poseen en su mayor parte la situación de gerente comercial. Por otra parte, la mayoría de los agentes de las micros y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de experiencia en el cargo. Así también en su mayoría absoluta tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro. Estos micros y pequeñas empresas en estudio también en su mayoría absoluta tienen de 1 a 5 trabajadores, siendo la mayoría de ellos personas no familiares a los representantes.

Colina, (2017). Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Concluye, la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, tienen un rango entre 31 a 50 años de edad, en su totalidad son mujeres, a la vez propietarias con grado de instrucción superior no universitario. La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio tienen más de 7 años de permanencia en el mercado, fueron creadas principalmente para generar ganancias y cuentan con 1 a 5 trabajadores. - La gran mayoría de los propietarios hacen uso de la Gestión de Calidad dentro de su empresa, aplicando todo los procesos administrativos, con el objetivo de permanecer en el mercado. La mayoría de los empresarios conoce las siglas TIC, sin embargo no operan ningún tipo de sistema integrado interna ni externamente

Gomero, (2019). Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, distrito de huarney, 2016. Concluye la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio,

rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, distrito de huarmey, 2016; son dirigidas por personas de 31 – 50 años y son de género masculino pero la mayoría relativa tiene un grado de instrucción secundaria y son dirigidas por los propios dueños, llevan más de 7 años desempeñándose en el cargo. La mayoría de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector comercio. Tienen más de 7 años de permanencia en su rubro, cuentan con 1 a 5 personas laborando y los trabajadores no son familiares y en su totalidad las MYPE fueron creadas con el objetivo de generar ganancias.

Pacheco, (2018) La exploración tuvo el objetivo general de decidir las cualidades fundamentales de la preparación y la seriedad del MYPE de la división de administración - cosa de tierra del Distrito de Puno, año 2016. Llegando a las resoluciones adjuntas: comparable a la representación de Capacitación El 75% de los encuestados considera que la preparación es importante en su zona de trabajo, ya que solo el 37.5% certifica que capacita a sus trabajadores, y solo el 63.5% está seguro de que la preparación impacta el cumplimiento de los objetivos. De la organización. Sobre la descripción de la seriedad, se introduce que el 100% de los encuestados no tienen un Plan Estratégico que se complete como una guía, de la misma manera el 62.5% demuestra que no tienen ni idea de sus principales rivales, de todos modos Asimismo, el 62.5% muestra que tienen una posición favorable en la comparación de diferentes organizaciones, además, el 62.5% expresa que su organización cumple con sus deseos, desarrollando aún más que sus organizaciones son serias en la asistencia al cliente, teniendo en cuenta que la situación del La marca MYPE en la psique del cliente es importante.

Miranda, (2016) En su trabajo de investigación actual titulado "Enfoques para la promoción y competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector de la industria del mueble, Puno 2015". Los resultados llegaron al final de la exploración sobre la evaluación del compromiso de las estrategias para avanzar en la intensidad de las Micro y Pequeñas Empresas en la división de negocios de muebles de la Ciudad de Puno. Se resolvió que el compromiso es insignificante, en este sentido. No se agrega legítimamente a la seriedad comercial. La calidad perpetua en el mercado de asociaciones se debe al esfuerzo individual y agregado de la capacidad humana que conforma una organización específica. Se propuso que en el caso de que anticipemos que un compromiso genuino de los acuerdos debería avanzar en la seriedad de las Micro y Pequeñas Empresas en el área de negocios de muebles de la ciudad de Puno.

Se obtuvieron similares resultados que los antecedentes, en el presente trabajo de investigación: concluyendo que; las principales características de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. Se evidencia porque el 48,9% de los representantes manifiestan que casi siempre muestran buena ejecución para el comercio, porque permanentemente evalúan su trabajo en base a resultados luego de una jornada laboral, mostrando alta innovación y competitividad, en base a los avances de la tecnología, por ende la gestión de calidad, es su primordial preocupación de atención al cliente, buscando en los mismo buena satisfacción para posicionarse en el mercado competitivo demostrando calidad y eficiencia.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

**Primera.** - Las principales características de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. Se evidencia porque el 48,9% de los representantes manifiestan que casi siempre muestran buena ejecución para el comercio, porque permanentemente evalúan su trabajo en base a resultados luego de una jornada laboral, mostrando alta innovación y competitividad, en base a los avances de la tecnología, por ende la gestión de calidad, es su primordial preocupación de atención al cliente, buscando en los mismo buena satisfacción para posicionarse en el mercado competitivo demostrando calidad y eficiencia. Se evidencia en la tabla y figura 1, porque el 46,7% de los representantes tienen edades en los intervalos de 31 a 50 años, el 60% de los representantes son de género femenino el 46,7% de los representantes tiene grado de instrucción de secundaria, siendo estos porcentajes las de mayor frecuencia.

**Segunda:** La gestión de calidad de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019, se observa con frecuencias altas en las tablas y figuras de la 4 a la 12; donde el 40% manifiestan que algunas veces es necesario realizar una buena planificación, el 53,3% manifiestan que siempre en la etapa de planificación, mejora la gestión de la calidad, el 40% que siempre menciona que la planificación mejora significativamente su labor, el 46,7% siempre su compromiso del equipo en la planificación busca una buena gestión de la

calidad, el 53,3% siempre para conseguir estándares altos en la etapa de ejecución, asignan tareas por afinidad y complementariedad, el 46,7% buscan eficiencia al máximo para ver resultados en los procesos de la empresa, el 46,7% siempre el logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, el 53,3% siempre el proceso de evaluación permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad, el 60% manifiestan que el proceso de evaluación es importante en la gestión de calidad.

**Tercera :** Las principales características de Competitividad de las MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019, se evidencia en las tablas 13 a la 21, donde el 60% casi siempre consideran que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores, el 46,7% manifiestan que casi siempre el buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador, el 40% de los casi siempre ven la participación de los empleados en la solución de problemas lo hacemos competitivo en el entorno laboral, el 40% casi siempre ven su negocio generando nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico, el 40% orientan en el mercado un servicio nuevo y mejorado, el 46,7% casi siempre manejan la tecnología como medio para el cambio, el 46,7% casi siempre utilizan máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos, el 53,3% casi siempre ven su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente, el 40% casi siempre su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Se debe de implementar con urgencia cambios desde el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para que garantice un trabajo integral, debido que la etapa de planificación, mejora la gestión de la calidad, consiguiendo estándares altos en la etapa de ejecución, además las tareas asignadas por afinidad y complementariedad, busca la eficiencia al máxima para ver resultados en los procesos de la empresa.

Como ente rector el Ministerio de la Producción cumplir con dar apoyo sistémico a las MYPE existentes y por existir, en base a charlas de capacitación, Porque el logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad, la evaluación permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad.

Proponer a las MYPE realicen su Plan Estratégico, el cual serviría de guía, así mismo sus principales estrategias, fortalezas sobre la caracterización de la competitividad que se presenta en el mercado, motivando un buen clima laboral motiva y compromete, solucionando problemas y generando nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico

Buscar el nivel de competitividad en mercado buscando un servicio nuevo y mejorado, en base a los nuevos avances de la tecnología como medio para el cambio, buscando herramientas modernas para fabricar sus productos, generan una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente, demostrando importancia en la innovación para el desarrollo tecnológico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arinaitwe, J. K. (2006). Factors Constraining the Growth and Survival of Small Scale Businesses. En *A Developing Countries Analysis*. (págs. Journal of American Academy of Business, 8(2), 167 - 178. ).
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2009). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Academia*.
- B. O. (15 de Julio de 2014). *La capacitación y el desarrollo del personal*.
- Babón, J. G. (2017). *Gestión intergal de la calidad implantación, control y certificación*. Barcelona, España : Profit Editorial I; S.L .
- Barraza, B. (2014). *las mypes en Perú. su importancia y propuesta tributaria*.
- Bolaños, E. L. (2015). La gestión de la calidad en Perú:. (1. Universidad & Empresa, Ed.) /*rev.univ.empresa.30.2016.02*. doi:Doi: dx.doi.org/
- Carrasco Díaz , S. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (1era Edición ed.). Lima: San Marcos.
- Cerda, 2. (s.f.). “*Café orgánico y aumento de la rentabilidad económica de la industria cafetalera. El caso Huatusco, Veracruz*”. Univercidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Chau, E. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina Agencia Peruana de Noticias*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (Décima edición ed.). México, D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cobeñas Pereyra, S. A. (2016). Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, Casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. *Tesis para optar el título profesional de*

*lincenciada en asministración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Comercio, D. e. (06 de Marzo de 2015). *Diario el Comercio* . *El 75% de los restaurantes opera bajo la informalidad*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/https://elcomercio.pe/economia/peru/75-restaurantes-opera-informalidad-186354-noticia/>

Cordoba Chavez, M. (23 de Noviembre de 2015). *Temas de restutantes*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de Comercio de restuarantes: <https://definicion.mx/restaurante/>

Córdoba, M. (2017). Selección de personal basada en la misión prosocial motivación tes (PMT), 2017. *Para optar el grado de doctora en ciencias humanas, sociales y jurídicas*. UIC BARCELONA, Barcelona, España.

Cortés, J. M. (01 de 2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 90001:2015)*. (S. (. ICB, Ed.) Recuperado el 05 de 05 de 2019, de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>.

Diaz Bances, E. D., & Vilchez Vallejos, J. O. (2017). Selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa del sector hotelero de las categorías tres y cuatro estrellas de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2017. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración*. Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.

Dini , M., & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.

Domingues Granda, J. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. (C. i. investigación, Ed.) Chimbote: Uladech Católica.

Dunnete, M. (1974). *Selección y administración de personal*. México: CECOSA.

Espinosa. (01 de 01 de 2009). *Calidad Total*. (E. C. Editor, Ed.) Recuperado el 20 de 06 de 2019, de ProQuest Ebook Central,

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181848>.

- Gestión, D. (01 de Agosto de 2019). *El futuro de las MYPES*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <https://gestion.pe/>: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Gonzales, (. (2015). “*Caracterización, rentabilidad y financiamiento de las MYPE sector comercio rubro útiles escolares del centro de Trujillo año 2013*”. univercidad catolica los angeles de chimbote.
- Guerrero, (. (2013.). “*El Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las MYPE del Sector Servicio - Rubro Librerías de la Provincia De Huaraz, Año 2011*”. UNIVERCIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantativa, cualitativa, y mixta*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Hurtado Bautista, F. (2019). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018. *Tesis para optar el título de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.
- INEI. (2 de Mayo de 2018). *INEI*. Obtenido de INEI: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018\\_may2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018_may2018.pdf)
- James , P. (1997). *La gestión de la calidad total: Un texto introductorio*. Madrid, España: Prentice-Hall.
- Jaramillo Chavez , R. E., & Urquiza Cordova, P. D. (2017). Propuesta de un modelo de reclutamiento y seleccion de personal por competencias para las áreas

operativas del sector gastronómico de Arequipa 2017. *Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de licenciadas en administración de negocios*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.

Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para ejecutivos*. Diaz de los Santos.

Labarca, N. (2017). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Universidad del Zulia*, 13(02), 158 - 184. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>

Méndez García, J. C., Jaramillo Viguera, D., & Serrano Crespo, I. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos* (Primera ed.). México, D.F, México: Instituto Politécnico Nacional.

mincetur.gob.pe. (2013). reglamento de la ley n<sup>a</sup> 29073-ley de artesanos y del desarrollo de la actividad artesanal. *proyecto\_reglamento\_de la ley n<sup>a</sup> 29073*.

Miranda Gonzáles , F., Chamorro Mera , A., & Rubio Lacoba , S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta, Publicaciones Universitarias .

Miranda Gonzáles, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Locaba, S. (2012). *Introducción a la gestión de calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta Publicaciones Universitarias.

Miranda, M. J. (2016). *Políticas de fomento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria del mueble, Puno 2015*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2860>

Monar Luna, K. D. (2016). Plan de mejoramiento del proceso de selección de personal de una empresa de servicios en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y negocios internacionales*. Universidad Winer, Lima.

*Monografias.com*. (LUNES de JUNIO de 2012). Obtenido de <https://www.monografias.com/...plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml>

- Moreira, R. (2014). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana para mejorar la calidad de servicio*. Universidad de Guayaquil. universidad de guayaquil.
- nicollporras.blogspot.com. (02 de junio de 2017). *La capacitación y el desarrollo del personal*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Ortiz, J. C. (01 de 06 de Junio de 2016). *Escuela Europea de Management*. Recuperado el 22 de 06 de junio de 2019, de Beneficios de un sistema de gestión de calidad : <http://www.escuelamanagement.eu/>
- Pacheco, M. A. (2018). *Caracterización de la capacitación y la competitividad de las MYPE del sector servicio - rubro inmobiliario del distrito de Puno, año 2016*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4899>
- Pantigoso. (17 de junio 2015). *Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*.
- Peña Baztán, M. (1997). *Reclutamiento y selección de personal*. México: BL Consultores Asociados.
- Peruano, E. (Martes 30 de Setiembre de 2008). *Trabajo y Promocion del Empleo. Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MyPE*.
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para constrar hipótesis* (Segunda edición ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L; editor.
- Ramos Velásquez, E. (23 de Abril de 2018). *Beneficios de implementar una buena gestión de calidad en una Mype*. Recuperado el 30 de Mayo de 2019, de <https://www.esan.edu.pe>: <https://www.esan.edu.pe>

- Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies* (1era edición ed.). Bogota, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Sampieri., H. (s.f.). *JMetodología de la investigación - Sexta Edición - Observatorio* ...
- Sánchez España, A. L. (2017). Evaluación de la gestión de calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burguer Diner de Gualan, Zacapa. *Tesis para optar el título de administradora de empresas*. Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala .
- SEP, E. (2011). *Manueal Selección de personal : Formación para el empleado*. Madrid, España : SEP. S.L.
- Trujillo Paredes, D. (2019). La Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, de la Av. Ancash, distrito de el Agustino, Lima, 2018. *Tesis para optar el grado de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.
- Tume, E. J. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3928>
- Vaca, (. (s.f.). “*Propuesta de un plan de capacitación para el personal que maneja los recursos hospitalarios del Hospital Metropolitano de Quito*” . Universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote.
- Velasco Sánchez, J. (2011). *Gestión de la Calidad Mejora continua y sistemas de gestión Teoría y Práctica* (2ª edición ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide ( Grupo Anaya, S.A.).
- Vinces, H. (22 de marzo de 2019). <https://andina.pe/>. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de Andina : Agencia Peruana de Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-negocios-restaurantes-aumento-449-enero-2019-746261.aspx>

## Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



---

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**  
**CUUESTIONARIO**

El presente trabajo de investigación Gestión de Calidad y Competitividad como elemento trascendente en la MYPE del sector comercio, rubro venta de alimentos en el mercado principal del distrito de Ayaviri, año 2019. Agradeceré su colaboración anticipadamente.

Marca con una X la alternativa que crea conveniente.

### 1.1. Referente a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

N°	Ítem	Escala de Likert
1	Edad	18 – 30 años, 31 – 50 años 51 a más años
2	Sexo	Masculino  Femenino
3	Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria
	<b>Total</b>	

## 1.2. CUESTIONARIO REFERENTE A LA VARIABLE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Escala de Likert: 1= Nunca 2= A veces 3=Siempre

N°	DIMENSIÓN	PREGUNTAS	ESCALA DE LIKERT
1	<b>Planificación</b>	¿Es necesario realizar una buena planificación al realizar un negocio?	
2		¿En la etapa de planificación mejoran significativamente la gestión de la calidad?	
3		¿La planificación mejora significativamente la gestión de la calidad?	
4		¿El compromiso del equipo en la planificación busca gestión de la calidad?	
5	<b>Ejecución</b>	¿Para conseguir estándares altos en la etapa de ejecución, la asignación de tareas debe ser por afinidad y complementariedad?	
6		¿La eficiencia busca logra el máximo resultado en los procesos de gestión de calidad de la empresa?	
7		¿El logro de los objetivos planificados, permite una buena gestión de la calidad?	
8	<b>Evaluación</b>	¿El proceso de evaluación permite conocer si la empresa alcanzo metas para una gestión de calidad?	
9		¿El proceso de evaluación de gestión de calidad permite encontrar una solución oportuna a las deficiencias de la empresa?	
<b>Total</b>			

## CUESTIONARIO REFERENTE A LA VARIABLE DE LA COMPETITIVIDAD

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

N°	DIMENSIONES	ITEM	ESCALA LIKERT
1	<b>Capital Humano</b>	¿Considera Ud. que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores?	
2		¿Ud. cree que el buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador?	
3		¿La participación de los empleados en la solución de problemas lo hacemos competitivo en el entorno laboral?	
4	<b>Innovación</b>	¿Su negocio genera nuevas ideas, diseño y desarrollo tecnológico?	
5		¿Su negocio orienta en el mercado un servicio nuevo y mejorado?	
6	<b>Tecnología</b>	¿Su negocio maneja la tecnología como medio para el cambio?	
7		¿Utiliza máquinas y herramientas modernas para fabricar sus productos?	
8	<b>Calidad</b>	¿Su negocio genera una respuesta rápida a los cambios en el mercado y satisfacción del cliente?	
9		¿Su negocio facilita importancia a la innovación y al desarrollo tecnológico?	
	<b>Total</b>		

**Gracias por su atención**

## **Anexo 2: Validación de Instrumentos y Juicio de Expertos**

### **Variable Gestión de Calidad**

Juran, (1990) Así como también habla sobre gestión de calidad “Explicó que la gestión de la calidad captura distintos aspectos y modelos ya establecidos en una determinada organización y los amplía para aportar una metodología de uso, en consecuencia, el autor sostuvo que la calidad de la gestión se enfoca en presentar nuevas figuras para ser empleadas en las entidades, con nuevas estrategias que conlleven a la mejora de la gestión.”(p. 446)

### **Confiabilidad y validación del instrumento.**

La fiabilidad y validez de los instrumentos se realizó mediante la revisión de Juicio de Expertos, siendo evaluado por dos expertos en contabilidad del estudio contable DELCONSIM, en el caso de la fiabilidad métrica esta se realizó mediante el Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

La confiabilidad del instrumento obtenido mediante Alfa de Cronbach se muestra en el siguiente cuadro:

### **Codificación**

La codificación es un modo sistemático en la que se desarrolla los entendimientos de la información. El procedimiento de codificación incorpora el evento social y la investigación de toda la información que se identifica con temas,

pensamientos, ideas, traducciones y sugerencias. Durante esta fase de investigación, lo que al principio eran pensamientos e instintos ambiguos se refinan, amplían, eliminan o crean por completo. (Taylor, S.J. y Bogdan, R.; [Figuroa M.](#) 2016:1)

Codificación y categorización son, respectivamente, los aspectos físico-manipulativo y conceptual de una misma actividad, a las que, indistintamente suelen referirse algunos investigadores con una u otra denominación. (Rodríguez, G., Gil, J. y García, J. 1996).

### **Tabulación**

Consistirá en la distribución de datos de acuerdo a categorías o códigos previamente definidos.

La organización es el procedimiento mediante el cual la información recopilada se compone y se piensa, en vista de pensamientos o teorías específicas, en tablas o tablas para un tratamiento medible. (Rojas, R y Figuroa M, 2016: 1) La clasificación se puede preparar físicamente o por PC. La primera se prescribe para que se realice cuando la encuesta es pequeña y se termina simplemente verificando la información. La ingeniería de software se utiliza para clasificar con precisión, ya que los datos recopilados en las revisiones son extremadamente amplios y requieren, para su uso viable, completar diferentes agrupaciones unidas entre factores. Además, la clasificación electrónica se realiza utilizando hardware electrónico, que de una forma u otra fomenta la verificación de frecuencias. (Figuroa M, 2016: 1)

### **Construcción de cuadros estadísticos**

La selección del tipo de gráfico más apropiado para la representar las variables de interés, requiere el conocimiento de los fundamentos teóricos que rigen el diseño de

los cuadros y los gráficos estadísticos. Este multimedia está diseñado para facilitar la elaboración, comprensión e interpretación de los cuadros y los gráficos estadísticos.(Mora, 2008:5)

Los esquemas y gráficos de hechos se han convertido en los mejores métodos para introducir la investigación en cada territorio lógico. Estos instrumentos de examen son excepcionalmente fáciles de fabricar y directos en caso de que estén muy planificados. Permiten un examen superior de la información y una precisión más prominente de los extremos. Sin embargo, su amplio uso ha provocado que los estándares especializados en su desarrollo no sean considerados en numerosos eventos.

Desde una perspectiva elegante, la estructura de las tablas y gráficos medibles depende en gran medida del sabor de la persona que los fabrica; Pero, para lograr la representación satisfactoria de la información, y de esta manera fomentar una traducción correcta con respecto al usuario, es importante tener en cuenta los estándares de hecho que gestionan su desarrollo. (Escuela de Estadística, 2009).

#### Análisis cuantitativo

Constituirá la presentación de la información en porcentajes y a partir de ella se hace las inferencias y la respectiva interpretación.

El término indagar sobre eso, en general, implica explorar o buscar, cuando se aplica a las sociologías, el significado particular de hacer información sobre la realidad social, es decir, sobre su estructura, las conexiones entre su segmento, su actividad, las progresiones. que el marco todo en todos o en esos segmentos de experiencia.

La información producida por un examen específico se une con otra información y activos, existentes y recopilados durante bastante tiempo por diferentes científicos, más como un compromiso único o como una afirmación o invalidación de descubrimientos previamente existentes. Cualquiera que sea su confrontación, pregunte sobre la disposición de la respuesta para el problema de información. El acuerdo alude a otra información que se mantiene cuando no hay otras recomendaciones cruciales para la red según los modelos hipotéticos y metodológicos y las implicaciones para la red de investigadores que tienen un lugar con un territorio de investigación similar. (Cáceres, 2002: 14).

Amalgama y termina. El examen se cierra con la investigación y unión de la información que ofrece ascender a los fines y plan de la hipótesis lógica.

### **Descripción de la aplicación de instrumentos.**

La investigación de la información adquirida y la comprensión de los resultados son excepcionalmente significativas y significativas, ya que las teorías se aprueban y se alcanzan los destinos de exploración, mediante la utilización de la revisión, con su instrumento, la encuesta que se preparó y se aplicó. a los delegados de organizaciones de menor escala y pequeñas, quienes en su increíble parte dominante, como probablemente sepamos, estructuran un nivel extraordinario del conjunto de organizaciones peruanas. Tiene como estructura (6 mediciones, así como 22 cosas circulaban en las mediciones según los factores. Para la variable "X" (12 cosas). Para la variable "Y" (10 cosas). Este grado de examen y traducción se ha completado a través del instrumento y en el grado de cada cosa planteada, utilizando los factores y medidas a los que se hace referencia, utilizando por esta razón la clasificación, los

puntos medios y las tasas. Para descifrar los resultados, se pensaron adicionalmente en ilustraciones, que hablan de las tasas adquiridas por las clases. En la traducción de resultados, se ha considerado la tabla de extensiones adjunta: Juicio magistral El informe del juicio maestro aprobó la encuesta, fue aprobado por 2 especialistas: Validador 01: C.P.C Ramón Simaraura Cahuana. Validador 02: C.P.C. Rosmery Delgado Aybar. Similares que dieron el acompañamiento

Fuente:

<http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/66/Asesor%C3%ADa%20Contable%20Y%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20de%20las%20MYPEs%20del%20Sector%20Ferretero%20Huayruopata%20Distrito%20de%20Wanchaq%20%20E2%80%93%20Cusco%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

### **Variable Competitividad**

La seriedad comercial actual se considera un tema crucial en las áreas de acción monetaria, tanto en el grado de creación como de creación de naciones. activos relacionados con el dinero, humanos, normales y mecánicos, entre otros, para enfrentar la prueba con la que habla en el mercado

### **Validez y Confiabilidad**

La naturaleza de un instrumento de examen se denomina calidad inquebrantable, y es normal que cuando se utiliza el instrumento en varios eventos, los resultados de la estimación sean comparativos y tan exactos como podría esperarse bajo las circunstancias (Hernández et al., 2006). Para examinar la calidad inamovible, se

puede utilizar el coeficiente alfa de Cronbach, que reúne 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;  $\sum$  alude a la vacilación de la cosa I; y  $\sum$  es la distinción en los puntajes brutos de los discernimientos realizados. Prat y Doval (2003) muestran que el coeficiente obtenido 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 dentro de las cosas en el resumen. Al evaluar el coeficiente, Hogan (2004) afirma que no hay una respuesta única, todo depende de la configuración de la investigación completada. Westen y Rosenthal (2005) muestran que, para examinar los propósitos, se debe reconocer un coeficiente equivalente a 0.5, para Nunally (1978) un alfa de 0.7 es suficiente para una investigación exploratoria estándar, mientras que para Huh, Delorme y Ried (2006). el examen debe tener un coeficiente equivalente o más prominente que 0.6. Mientras que para Hernández et al. (2006) una encuesta no debe ser inferior a 0,75 para ser digna. Para decidir la confiabilidad de la encuesta, la última regla se tomó como una especie de perspectiva, es decir, un coeficiente alfa de Cronbach equivalente o más notable que 0,75. Recuento que se realizó para cada factor utilizando la versión 22 de SPSS de programación factual, obteniendo los resultados que se acompañan:

#### **Alfa de Cronbach, cuestionario de 29 ítems**

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Liderazgo	0,901	9
Estrategia	0,788	4
Entorno	0,756	5
Competitividad empresarial	0,711	08

Se observa que el alfa de Cronbach es aceptable para los tres factores iniciales, mientras que para la seriedad comercial no es exactamente el punto de referencia de 0.75 adoptado. Cuando todo está dicho, la encuesta muestra un registro de alta consistencia interna, que propone que la encuesta caracterice y organice bien a los sujetos en lo que es normal para todos, lo que es más, las cosas miden el equivalente, creando reacciones conscientes y simultáneamente diversas del sujeto. Para la mejora de la variable de intensidad del negocio, se realizó una investigación exploratoria de factores, que incluyó la modificación de la red de relaciones mentales de autorretrato, eliminando las cosas 4, 5 y 11 a medida que obtuvieron un valor inferior a 0,5 (Cordón, 2012), y comprobando una estima de red equivalente o más notable que 0.5 (Fernández, et al, 2014), para esta situación, todos adquirieron un incentivo superior a 0.79. Todas las cosas reportan un incentivo en el marco pivote positivo y más prominente que 0.4, después de la extracción de las cosas, el alfa de Cronbach fue recalculado para la variable de seriedad comercial, adquiriendo 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.

**Fuente:** [https://mpr.ub.uni-muenchen.de/75217/3/MPRA\\_paper\\_75217.pdf](https://mpr.ub.uni-muenchen.de/75217/3/MPRA_paper_75217.pdf)

**El cuestionario final quedaría conformado por los siguientes ítems:**

	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:
d empresarial	D4	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

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Título del proyecto de investigación:

*ASIGNATURA CONTABLE Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS MPES DE SECTOR  
FERRETERO HUAYACUPATA DISTRITO DE WANCHAO - Cusco - 2017*

1.2. Nombre del instrumento: *ENCUESTA A LOS REPRESENTANTES DE LOS MPES Y PADRONES*

1.3. Autor del instrumento: *ROSELYNE ALEJANDRA SANTI SIBORQUEA*

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

2.1. Nombres y Apellidos: *ROHÓN SIBORQUEA CELUANA*

2.2. Cargo e institución donde labora: *Directora - Estudio Contable DELCONSIM*

2.3. Título o Grado Académico que ostenta: *Contador Público COLEGIO*

2.4. Lugar y fecha: *Av. Tulumayo 544 OFICINA 107 C/21-11-2017*

**III. EVALUACIÓN POR INDICADORES Y CRITERIOS**

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Buena 51-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los ítems están redactados considerando la sintaxis ortografía y signos de puntuación				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos del instrumento.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems planteados con los indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación.					X
Valoración	VALORACION TOTAL POR ITEM					95%	80%
	VALORACION PROMEDIO DE TODOS LOS ITEM		90%				

NOTA: Se aprueba el instrumento a partir del 60% de valoración, siendo lo ideal al 80 al 100%

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Título del proyecto de investigación: *“Asesoría... Contable y la Gestión de Calidad de las MYPES del Sector Ferretero Huayruropata Distrito de Wanchaq - Cusco 2017”*
- 1.2. Nombre del instrumento: *Encuesta a los representantes de los micro y pequeñas Empresas*
- 1.3. Autor del instrumento: *Katerine... Alejandra Suni Simanaura*

### II. DATOS DEL EXPERTO:

- 2.1. Nombres y Apellidos: *Rosmary E. Delgado Aybar*
- 2.2. Cargo e Institución donde labora: *Contadora - Estudio Contable “Delconsim”*
- 2.3. Título o Grado Académico que ostenta: *Contador Público Colegiado*
- 2.4. Lugar y fecha: *AU. Tullumayu 544 OFICINA 207 Cusco el 10 de noviembre del 2017*

### III. EVALUACIÓN POR INDICADORES Y CRITERIOS

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los ítems están redactados considerando la sintaxis ortografía y signos de puntuación					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos del instrumento.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems planteados con los indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación.				X	
Valoración	VALORACION TOTAL POR ITEM					78%	90%
	VALORACION PROMEDIO DE TODOS LOS ITEM		85%				

NOTA: Se aprueba el instrumento a partir del 60% de valoración, siendo lo ideal al 80 al 100%