



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE DEL SECTOR
PRODUCCIÓN RUBRO METAL MECÁNICA EN EL
BARRIO SAN JOSÉ DE JULIACA EN EL AÑO 2019**

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

AUTORA

COAQUIRA ZELA YRMA
ORCID: 0000-0002-3884-4001

ASESOR

MG. CARI CONDORI DIVAN YURI
ORCID: 0000-0002-0805-6629

JULIACA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

COAQUIRA ZELA YRMA
ORCID: 0000-0002-3884-4001
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller en
Administración, Juliaca, Perú

ASESOR

Cari Condori, Divan Yuri
ORCID: 0000-0002-0805-6629
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Juliaca, Perú

JURADO

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-6079-2319
Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581
Quispe Quispe, Yan Carlo
ORCID: 0000-0001-9944-0687

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

.....

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero
ORCID: 0000-0001-6079-2319

.....

Mgtr. Victor Hugo Espinosa Otoyá
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

En primer lugar, a Dios, padre omnipotente, que me brinda la vida, salud y ponerme en medio de personas que tienen un gran aprecio hacia mi persona, los mismos que se manifiestan en su cariño y apoyo brindado.

A los docentes y personal que labora en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Uladech, donde me brindaron las facilidades, el conocimiento y experiencia respectiva para mi formación profesional, conformándome de esta manera como una pieza fundamental para el progreso de la sociedad.

A las personas que directa o indirectamente prestaron todo su apoyo y tiempo en la ejecución y culminación del presente trabajo científico.

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la vida, quien me acompaña en cada momento y ayuda a superar los obstáculos y poder cumplir con mis objetivos personales.

A mis padres, que me brindan todo su apoyo en cada momento de mi vida, haciendo posible que me sobreponga a los momentos difíciles que se presenta en la vida, pues son ejemplo de lucha y sacrificio, y a quienes les debo en gran parte la persona que soy.

A mis hermanos y familiares, quienes hacen que tenga las ganas de seguir superándome en cada actividad cotidiana, e inculcándome la competitividad necesaria para formarme como una persona de retos.

A mi hijo, que es fuente de cariño y amor que necesito en todas las actividades que realizo día a día. Motor y motivo de mi superación tanto como persona y profesionalmente.

CONTENIDO

	Página
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
CONTENIDO	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÒN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	8
2.1. Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	20
2.2.1. Gestión de la Calidad.....	20
2.2.1.1. Norma ISO respecto a la Gestión de la Calidad	22
2.2.1.2. Beneficios de una eficiente gestión de la Calidad	24
2.2.1.3. Modelos de gestión de la calidad	27
2.2.1.3.1. Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management).	28
2.2.1.3.2. Modelo Malcolm Baldrige.....	29
2.2.1.3.3. Modelo Deming	30
2.2.1.4. Requisitos de la gestión de calidad	30
2.2.1.4.1. Contexto de la organización.	31
2.2.1.4.2. Liderazgo	33
2.2.1.4.3. Planificación	34
2.2.1.4.4. Soporte	35
2.2.1.4.5. Operación.....	37
2.2.1.4.6. Evaluación y desempeño.	37
2.2.1.4.7. Mejora.....	38
2.2.2. Competitividad.....	40
2.2.2.1. Ventaja Competitiva	40
2.2.2.2. Características de la competitividad	41
2.2.2.3. Tipos	42
2.2.2.3.1. Diferenciación.....	42

2.2.2.3.2. Costos.....	43
2.2.2.4. Medición de la competitividad	43
2.2.2.4.1. Aspecto externo (Sistema abierto)	47
2.2.2.4.2. Aspecto logístico (Objetivo racional)	47
2.2.2.4.3. Aspecto procedimental (Proceso interno).....	47
2.2.2.4.4. Aspecto humano (Relaciones humanas)	47
2.2.3. MYPE	48
2.3.3.1 Tipos	49
2.3.3.2 Régimen Tributario.....	50
2.3.3.3 Factores que limitan el crecimiento de las MYPE.....	50
2.3. Marco Conceptual.....	52
2.3.1 Gestión de calidad.....	52
2.3.2 Competitividad.....	54
2.3.3 MYPE	56
III. HIPOTESIS	57
IV. METODOLOGIA.....	58
4.1. Diseño de la investigación	58
4.2. Población y muestra.....	58
4.2.1. Población	58
4.2.2. Muestra	59
4.3. Definición y operacionalización de variables	61
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
4.4.1. Técnicas	62
4.4.2. Instrumentos.....	63
4.5. Plan de análisis.....	68
4.6. Matriz de consistencia	69
4.7. Principios éticos.....	70
4.7.1 Protección a las personas. –	70
4.7.2 Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.....	70
4.7.3 Libre participación y derecho a estar informado.	71
4.7.4 Beneficencia no maleficencia.	71
4.7.5 Justicia.	71

4.7.6 Integridad científica.....	72
V. RESULTADOS.....	73
5.1.1. Gestión de la Calidad.....	73
5.1.2. Competitividad.....	87
5.2 Análisis de resultados	95
VI. CONCLUSIONES	96
Referencias Bibliográficas	97
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	103
Anexo 2: constancia de juicio de expertos.....	106
Anexo 3: validación del estadístico	109
Anexo 4: Pantallazo de uso de Gestor de Fuentes (Mendeley)	113

TABLAS

Tabla 1 MYPE conformantes de la muestra	59
Tabla 2 Escala de valoración de los ítems de Gestión de la calidad.....	64
Tabla 3 Metodología de calificación de la encuesta	65
Tabla 4 Baremo del porcentaje de implementación de la gestión de Calidad	65
Tabla 5 Escala de valoración de los ítems de Competitividad	67
Tabla 6 Baremo del porcentaje del nivel de competitividad	67
Tabla 7 Percepción sobre el contexto de la organización en la gestión de la calidad	73
Tabla 8 Percepción sobre el liderazgo en la gestión de la calidad.....	75
Tabla 9 Percepción sobre la planificación en la gestión de la calidad.....	77
Tabla 10 Percepción sobre el soporte en la gestión de la calidad.....	79
Tabla 11 Percepción sobre la operación en la gestión de la calidad.....	81
Tabla 12 Percepción sobre la evaluación y desempeño en la gestión de la calidad ..	83
Tabla 13 percepción sobre la mejora en la gestión de la calidad.....	85
Tabla 14 Percepción sobre el aspecto externo de la competitividad de la empresa ..	87
Tabla 15 Percepción sobre el aspecto logístico de la competitividad de la empresa.	89
Tabla 16 Percepción sobre el aspecto procedimental de la competitividad de la empresa	91
Tabla 17 Percepción sobre el aspecto humano de la competitividad de la empresa..	93

FIGURAS

figura 1 Percepción sobre el contexto de la organización en la gestión de la calidad	73
figura 2 Percepción sobre el liderazgo en la gestión de la calidad	75
figura 3 Percepción sobre la planificación en la gestión de la calidad	77
figura 4 Percepción sobre el soporte en la gestión de la calidad	79
figura 5 Percepción sobre la operación en la gestión de la calidad	81
figura 6 Percepción sobre la evaluación y desempeño en la gestión de la calidad....	83
figura 7 percepción sobre la mejora en la gestión de la calidad	85
figura 8 Percepción sobre el aspecto externo de la competitividad de la empresa	87
figura 9 Percepción sobre el aspecto logístico de la competitividad de la empresa ..	89
figura 10 Percepción sobre el aspecto procedimental de la competitividad de la empresa	91
figura 11 Percepción sobre el aspecto humano de la competitividad de la empresa .	93

CUADROS

cuadro 1 Marco de valores competitivos de acuerdo a Quinn & Rohrbaugh	45
cuadro 2 Modelo de aspectos a evaluar en la competitividad.....	46

RESUMEN

La presente investigación busca conocer las principales características de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca en el año 2019, la metodología que se utilizó corresponde al tipo cuantitativo, de un nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, se aplicó una encuesta de 20 preguntas, a una muestra conformada por 10 MYPE de un total de 67 MYPE, Entre los principales resultados se tiene los criterios de gestión de la calidad que posee un nivel alto son la mejora (70%), la evaluación y desempeño (85%) y la operación (45%); En cuanto a la competitividad todos sus aspectos poseen un nivel bueno entre ellos tenemos el aspecto logístico (60%), aspecto humano (80%), aspecto externo (70%) y el aspecto procedimental (55%), lo cual se refleja en que exista un nivel de competitividad bueno. Se concluye que, dentro de las principales características de la gestión de calidad y la competitividad existe una predisposición de una gestión de calidad y un nivel de competitividad bueno, se muestra que los administradores de las diferentes organizaciones poseen buenos criterios en la toma decisiones, pero encuentran ciertas limitaciones en cuanto a la implementación de las normas ISO dentro de sus empresas, sin embargo su nivel de gestión de calidad y competitividad induce a un significativo avance en las MYPE del sector producción.

Palabras claves: gestión de la calidad, competitividad, cliente, metal mecánico, MYPE.

ABSTRACT

The present investigation seeks to know the main characteristics of the quality management and competitiveness of the MYPE of the mechanical metal production sector in the San José de Juliaca neighborhood in 2019, the methodology used corresponds to the quantitative type, of a descriptive level and non-experimental cross-sectional design, a survey of 20 questions was applied to a sample consisting of 10 MYPE out of a total of 67 MYPE. Among the main results are the quality management criteria that have a high level: improvement (70%), evaluation and performance (85%) and operation (45%); Regarding competitiveness, all its aspects have a good level, among them we have the logistical aspect (60%), the human aspect (80%), the external aspect (70%) and the procedural aspect (55%), which is reflected in that there is a good level of competitiveness. It is concluded that, among the main characteristics of quality management and competitiveness, there is a predisposition for quality management and a good level of competitiveness, it is shown that the managers of the different organizations have good criteria in decision making, but They find certain limitations regarding the implementation of ISO standards within their companies, however their level of quality management and competitiveness induces a significant advance in the MYPE of the production sector.

Key words: quality management, competitiveness, customer, mechanical metal, MYPE.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad es un aspecto tomado muy en cuenta en la actualidad, lo cual requiere de un nivel de manejo logística tanto en la gerencia como en los procesos productivos. La Organización Internacional de Estandarización a través de sus certificaciones ISO 9000 la estandariza utilizando herramientas con ciertos criterios para Alcanzar estas certificaciones o un nivel de obtención de calidad aceptable abre posibilidades para la expansión de nuevos mercados y sirve como una herramienta para poder estar un paso delante de las demás empresas, que en el aspecto comercial y administrativo se le conoce como nivel competitivo.

Dentro del mundo empresarial actual, crear, mantener y tener éxito para un empresario no es sinónimo de obtener un gran financiamiento, sino que también se debe tomar en cuenta varios criterios como la calidad, estrategias y nivel competitivo a fin de que sirvan como herramientas para pueda incursionar en un mercado y lograr el éxito que se busca. (Ilave & Muñoz, 2017) La globalización y el avance de la tecnología trae un sinnúmero de beneficios para todos, sin embargo, ello también hace pensar en que el mercado debe ser aún más competitivo, lo que significa que las empresas deben actualizarse y enfrentarse a este panorama con criterios antes no tomados en cuenta en su administración y actividad. Del mismo modo, a nivel internacional la competitividad está tomando un punto muy importante en la nueva perspectiva de gestión de las empresas, pues no solo se debe contemplar que el producto deba satisfacer las necesidades del consumidor, sino que las empresas deben cumplir con cierto grado de normalización para que ello suceda. (Becerra & Neri, 2019; Coppelli, 2018; Martínez et al., 2019)

A nivel mundial el Foro Económico Mundial reporta un índice de Competitividad Global realizado por última vez el año 2019, en donde los tres primeros puestos en este ranking se puede encontrar a Singapur (84.78), seguido de Estados Unidos (83.67) y Hong Kong (83.14), en tanto el Perú se encuentra en el puesto 65 (61.66) bajando dos puestos con respecto al año 2018 que se encontraba en el puesto 63 (61.26); en cuestión de puntos, se aprecia un aumento de 0.40, pero el puesto a descendido, esto se debe a que los demás países han aumentado su nivel de competitividad, lo cual no ha sido significativo en el Perú.(Marquina, 2019; Orbyt, 2020) Esta realidad se refleja también en las empresas, pues el Estado aún no ha podido regular un mercado competitivo, por lo que las empresas solo se adaptan al cambiante mercado que se contempla en el Perú, proponiendo estrategias según el rubro al que desean incursionar. (Ilave & Muñico, 2017)

La Organización Mundial de Trabajo a través de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) indica que, a nivel de América Latina el 88.4% son microempresas, seguido del 9.6% que son pequeñas empresas y el 1.5% que son Medianas empresas, conformando de esta manera que el 99.5% son MIPYME (sigla usada a nivel internacional para referirse de forma conjunta a la micro, pequeña y mediana empresas). (Ferraro & Rojo, 2018; OIT, 2015) Este tipo de empresas son un poco difícil de contabilizarlos, pues debido a que la mayoría opta por la informalidad (en el Perú el 48.4% de las Mipymes

con lo que se observa en los países de la Unión Europea que alcanza el 56% de participación en el PBI nacional. (Dini & Stumpo, 2018)

En el Perú según cifras ofrecidas por el Ministerio de la Producción (Ministerio de la Producción, 2019) existe más de 1.9 millones de Mipymes que representa el 89.5% (de este porcentaje el 96.2% son microempresas, el 3.2% son pequeñas empresa y el 0.1% son medianas empresas); asimismo, se aprecia que la tasa de crecimiento que se vio en los últimos 5 años fue del 7.2%, y que solo el 12.4% se dedica a la producción, mientras que el resto más prefiere comercializar (53.3%) o prestar servicios (34.3%). En cuanto a la oferta laboral, en nuestro país la MIPYME genera el 60% del mercado laboral de manera directa o indirecta.

La empresa del sector metal mecánica, representa el 11% del Sector manufactura y en el 2019 presentó un descenso de desempeño del 9.4% en comparación al año 2018, esto debido generalmente al descenso de la demanda de este sector y desconfianza por la inversión privada con respecto a las normas que impuso la SUNAT a las empresas a fin de mejorar su control sobre ellas. (Agencia Peruana de Noticias, 2019; Ministerio de la Producción, 2020) Este sector ya atravesó una crisis en el año 2012, debido al alza de los metales, los empresarios buscaron nuevas formas de reducir costos, lo cual conllevó a que la calidad de los productos bajen y de esta manera la población buscara productos sustitutos; similar caso ocurrió en el 2019, con la llegada de nuevos materiales más baratos y el poder para adquirir maquinaria importada a bajo precio, lo cual ha influido mucho en la demanda de este sector y puso freno al crecimiento empresarial. Como se aprecia en las cifras vertidas, las empresas a medida que crecen disminuyen su estabilidad en el mercado, esto se debe principalmente a que ingresan a un mercado donde existe condiciones competitivas inestables provocando que quiebren, fusionen o simplemente evitan crecer. Por ello se buscó responder a la siguiente interrogante:

¿Cuáles serán las principales características de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca en el año 2019?

Para responder la interrogante mencionada se planteó el siguiente objetivo de estudio:
Describir las principales características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector servicio rubro metal mecánica en el barrio San José de la ciudad de Juliaca año 2019.

Para lograr ello se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de gestión de la calidad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca año 2019.
- Describir las principales características de la competitividad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca año 2019.

El estudio permitirá ver el panorama en el cual operan las MYPE, permitiendo fomentar políticas favorables para fortalecimiento interno y externo, obligando a las empresas a realizar cambios para mejorar su competitividad en el mercado, trayendo consigo el fomento de la calidad, empleo y bienestar de la población, puesto que las MYPE formar

La investigación es conveniente porque nos permitirá conocer el comportamiento de cada una de las variables escogidas para este estudio y de esta forma tratar de mejorar la calidad de los productos y/o servicios, ya que se basa en fuentes de datos confiables

y concisos en la materia, así mismo se apoya en investigación anteriores para construir el fundamento de la presente.

El estudio aporta conocimiento necesario sobre los temas de gestión de calidad y logística, sirviendo como antecedentes y bases teóricas para realizar otros estudios similares y al mismo tiempo también se beneficiarán los socios que forman parte de la empresa y todos los interesados para que pueda visualizar, evaluar y tomar las medidas necesarias para solucionar los problemas que se perciben en la empresa abriendo así nuevos caminos para su crecimiento y desarrollo.

Se justifica en cuanto a la metodología porque nos ayudara a obtener información necesaria, y de importante valor, con respecto a las variables en cuestión, además aportara un instrumento de recolección de datos, un cuestionario confiable, el cual servirá para que pueda ser usado, para realizar el mismo estudio en otras cesiones.

Esta investigación será un aporte de la Universidad ULADECH, a la comunidad empresarial ya que será utilizado para futuras investigaciones.

La investigación se realiza con fines de la obtención del título profesional de licenciada en Administración, respecto a lo académico, servirá como muestra o guía para los estudiantes que realizaran talleres de investigación y/o tesis, ya sea del mismo rubro o distinto.

La motivación del presente estudio recae en la aportación de información que existe en la forma como los dueños de las empresas de metalmecánica perciben los aspectos principales que engloba el manejo de la gestión en la obtención de la calidad, y como éstas influyen en la competitividad de la empresa dentro del ámbito comercial de la

ciudad de Juliaca, siendo el factor principal las características de acceso a nuevos mercados, pues el estudio servirá para evaluar los comentarios negativos sobre el momento la concepción de la calidad.

En las empresas actuales, la calidad total tiene como pilar un sistema de gestión que se encarga de los procesos que realiza la organización y permite la obtención de beneficios para las partes involucradas: clientes-empresa-usuarios en forma sostenida. La calidad total promueve la mejora continua y la innovación en todos los procesos que integran una organización, con ella también se alienta el liderazgo tecnológico, la motivación del personal, la disminución de costos, la participación de la mercadotecnia y se atienden los requerimientos de seguridad, ambientales y sociales, es necesario que las empresas convenzan a sus compradores potenciales que sus productos o servicios estén dentro de los estándares de calidad.

La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, posee un nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, la cual se utilizó para la obtención de los resultados que pretende conocer las principales características tanto de gestión de calidad y competitividad presentes en el sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca en el año 2019, siendo algo simple, pero de gran valor de estudio.

Las empresas del sector MYPE en su mayoría poseen criterios organizacionales simples y por ello conlleva a que tengan desconfianza del conocimiento de lo que sucede dentro de su organización, siendo una limitante que todos los investigadores presentan dentro del trabajo de campo, lo cual sugiere que se tomen estrategias de concientización y abordamiento respetando en todo momento la ética de investigación.

Su importancia radica en el beneficio que pueda brindar a la hora de gestionar nuestra empresa, así como la información de referencia que se obtendrá y que muchos administradores lo puedan tomar en cuenta en sus decisiones empresariales. Asimismo, los resultados darán a conocer el nivel competitivo de las empresas del sector MYPE del rubro de metal mecánica que forman casi la totalidad del sector manufactura y que justificarán en cierta forma el por qué sufre este sector altibajos en su desempeño anual y comprenden un segmento.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

(Santos et al., 2016) realizaron una investigación titulada: “Calidad Del Sector Metalmecánico En Colombia” para obtener el grado de Magister en Administración y Estrategias de empresas, la investigación tuvo como propósito conocer la forma como influye un sistema de gestión de la Calidad implementado en el sector metalmecánico en el nivel de calidad de los productos y servicios percibidos por los consumidores en Colombia, la problemática nace de una forma de conocer los estándares que los clientes poseen para definir la calidad en nuestro país vecino y al mismo tiempo comparar empresas que cuentan con sistema de gestión de calidad de las que no lo implementaron. La investigación es de tipo exploratorio, con un diseño descriptivo, en la cual se encuestó a 143 de 1500 empresas propuestas, debido a la aceptación de las mismas. La encuesta propuesta recabó información de 9 factores que tomaron en cuenta los investigadores para conocer el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad y el análisis del sector metalmecánico. De entre sus resultados se pudo conocer que el sector de metal mecánico representa el 8% del total de empresas en Colombia, por lo que la evolución de la percepción de la calidad ha afectado directamente en este sector. El consumidor aprueba la calidad de los productos obtenidos por este rubro (cerca del 86%). Se ha encontrado que la mayoría de las empresas cumplen con los 9 factores de implementación. Se concluye que, las empresas que cuentan con un sistema de gestión de la calidad poseen ventajas competitivas frente a los que no, sin embargo, estos últimos buscan a su manera

obtener buenos resultados en la calidad que ofrecen, por lo tanto, no se obtuvieron diferencias significativas en la percepción de la calidad por parte de los consumidores.

(Sotelo, 2016) realizó una investigación titulada: “La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MYPE: caso peruano” para obtener el grado de Doctor Administración y Dirección de Empresas. La investigación tiene el propósito de conocer la realidad que poseen las MYPE de Perú en el nivel de gestión de procesos y el nivel de competitividad que resulta de ello. La investigación es de tipo cualitativo y diseño descriptivo, la muestra se conformó por 459 MYPE de los 4 rubros con mayor índice, y el instrumento es la entrevista. De entre sus resultados se comprobó que el 45% y mayor índice pertenece a l rubro de comercio, y según el sub sector los rubros con mayor índice son metalmecánica (29%) y carpintería (27%) confecciones (13%) y Calzado (11%); el 83% de sus productos van dirigidos al mercado nacional y solo el 2% se atreven a negociar en el mercado extranjero. El 88% no cuentan con certificaciones de calidad, debido a que encuentran problemas en su implementación. El modelo de gestión encontrado obedece generalmente a una adaptación propia con respecto a lo que dicta las normas internacionales, encontrándose una variedad aplicado y modificado según el producto, la disponibilidad de materia prima, mano de obra, asociación y tecnología, lo cual generan el nivel de competitividad. Concluye que ha podido encontrar empresas que no poseen una buena gestión de procesos, pero que, a pesar de estas deficiencias, han podido arreglarse para cumplir con los requisitos de calidad que el cliente exige.

Rodríguez (2018) realizó una investigación titulada: “Sistemas de gestión de calidad enfocada a procesos” el actual paradigma de gestión de la calidad en las actividades productivas, es tratado como sistema de gestión de la calidad. Es decir que como sistema comprende elementos que se interrelacionan con el objetivo de favorecer la calidad. A su vez el Sistema de Gestión de Calidad SGC, concebido en estos tiempos, comprende un enfoque de procesos; partiendo del hecho que toda actividad productiva, comprende etapas que resulta necesario cuidar y mejorar continuamente. El presente texto, pretende contribuir al aprendizaje de quienes están comprometidos en gestionar la calidad, de una forma didáctica y práctica. Estos conceptos que se explican en el presente texto, estén dirigidos a la gestión de la calidad en distintos escenarios, como instituciones públicas, empresas en general y demás organizaciones, la investigación está orientada a la implementación de sistemas de gestión de calidad para la organización de forma didáctica y práctica.

Ramírez (2018) realizó una investigación cuyo objetivo fue “describir los factores de competitividad empresarial presentes en el sector comercial de México y Colombia”, con los enfoques teóricos de Kreitner y Kinicki (2007), Bañuls (2009), Weitz (2015), Ortiz y Arredondo (2014), Rodríguez y Rodríguez (2017) y Ramírez M, (2018). Para lograr alcanzar los objetivos trazados se aplicó la metodología de tipo descriptivo transeccional. La población de la presente investigación estuvo constituida por el personal de las organizaciones comerciales de Súper Almacén Olímpica (SAO) y tiendas COPPEL, a modo universo de la población el sector comercial de Colombia y México. La muestra es de ciento veinte (120) personas que laboran en el área administrativa de manera permanente, para la investigación se utilizó la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario, estructurado por preguntas (12) ítems, con una

escala tipo Likert, de opción de contestaciones variadas. Se alcanzó como resultado que los elementos de competitividad empresarial presentes en el sector comercial son la innovación, flexibilidad productiva y calidad, posicionándose satisfactoriamente, considerando como oportunidad de mejora el indicador tecnología, se pide trazar estrategias para fortificar los recursos técnicos y operaciones que se emplean para este sector productivo, para promover en la organización caracteres a favor de la perspectiva estratégica, encaminadas a efectuar las excelentes prácticas determinadas de gestión humana, creando instrumentos efectivos en el desempeño del talento humano.

Yomayki (2016) El continuo y creciente deterioro del ecosistema mundial y el agotamiento a mediano plazo de las reservas de combustibles fósiles: carbón, petróleo y gas; son las principales consecuencias del actual sistema energético, económico y empresarial. La investigación presentada tiene como objetivo mostrar los criterios de eficiencia energética y competitividad empresarial, en función de la economía ecológica o economía verde. Para alcanzar este objetivo en el trabajo se desarrolla como metodología, un proceso de revisión bibliográfica, la cual sustenta los criterios destacados, como resultados del artículo. Como conclusión se expresan una serie de elementos que indican las oportunidades para el aumento de la eficiencia energética y la competitividad empresarial. Además, se expresa una consideración final en torno a la visión de la economía verde en el contexto de la eficiencia energética y la competitividad empresarial.

(Velasquez, 2017) realizó una investigación titulada: “Productividad y su relación con la competitividad en la industria metal mecánica de la provincia de Trujillo en el año

2016” para poder obtener el grado de Licenciada en Administración. La investigación nace de proponer la importancia de la productividad basada en la búsqueda de la calidad y minimización de errores en el proceso productivo, ello conlleva a proponer modelos de gestión que se adapten al tipo de proceso de producción, lo cual mejorará la toma de decisiones de la alta gerencia de las empresas de este rubro. el tipo de investigación pertenece al no experimental – transversal, con un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 25 empresas del rubro metal mecánica, el instrumento fue la entrevista, realizada generalmente al administrador o gerente, y el contraste de hipótesis estuvo corroborado según la correlación de Spearman. De entre sus resultados se aprecia que el nivel de productividad es muy bajo dentro de las empresas, ello conlleva a tener una calidad medianamente aceptada por los clientes, y que la causa principal es el tipo de organización simple que se maneja en este rubro. se concluye que si existe una relación directa entre la productividad y el nivel de competitividad de las empresas de Trujillo dentro del rubro metal mecánica.

Milius (2018) en su investigación denominada: “sistema de gestión de la calidad del aire” para optar el título profesional de: ingeniera en industrias alimentarias presentado El sistema de gestión de calidad del aire nos muestra informaciones activas eficaces de control de calidad del aire en el medio ambiente y para usar en la industria alimentaria; donde la normativa está en ascenso y son cada vez más estrictas, dado que la norma de higiene en el ambiente de producción está directamente relacionada con la seguridad microbiana de los productos acabados; El sistema de gestión del aire permite a las instituciones e industrias a seleccionar la tecnología y métodos que mejoren y se acoplen a sus necesidades, de acuerdo con documentos nacionales del medio ambiente; este uso del sistema es específicamente para el uso ambiental y de

control de las industrias de la alimentación y las bebidas, las plantas que procesan alimentos tienen que tener al interior de sus instalaciones frías; el aire acondicionado es una parte importante de la planta. Como resultado de estas implementaciones nos hará mantener una buena salud de la población, colaboradores de industrias y consumidores; sin embargo, para controlar la condensación, el aire exterior debe incorporarse mezclándose dentro del aire acondicionado; este aire exterior debe pasar por filtros para mantener cualquier tipo de contaminante o bacterias alejados de los alimentos. El adelanto de la tecnología llegó a que los filtros puedan bloquear todo tipo de partícula mayor a 10 micrones; con este adelanto la seguridad alimentaria en las industrias se mejorase.

(Bances, 2018) en su investigación denominada: “Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018” la cual poseyó como objetivo general: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018 la Metodología utilizada fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Para ello tuvo como población tres unidades económicas, quince trabajadores, de carácter infinito para ambas variables, con una muestra de 84 clientes, se utilizó la técnica de la encuesta, instrumento el cuestionario. Los análisis de los resultados se concluyeron: que los elementos primordiales de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza; en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. En cuanto a la variable competitividad como resultados de: la innovación prima los sistemas de tecnología

proporcionando los servicios de internet, los bajos costos, personal capacitado, en lo que son los tipos de competitividad conocen con mayor aproximación la ambiental y la dinámica, la gestión de calidad está orientada a la competitividad.

(Quiroga, 2019) realizó una investigación titulada: “Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L Del Distrito de El Alto, año 2018” para poder obtener el grado de Licenciada en Administración. La investigación nace ante la problemática de la dejadez y poca importancia a la gestión de calidad y logística que se puede observar en las empresas del rubro metalmecánica. La investigación es de tipo descriptivo y con un diseño de estudio no experimental de corte transversal. La muestra se conforma por 50 integrantes de la empresa, siendo una encuesta como instrumento de recolección de datos, la misma que describirá las características e importancia que tiene estas variables dentro de la empresa. De entre los resultados se pudo apreciar que el 60% aprueba el FODA planeado, el 66% indica que el cumplimiento se logra generalmente gracias a la integración de procesos, el 66% indica que la estructura orgánica que posee la empresa ayuda al crecimiento de la misma y la aceptación de los productos por parte de los clientes. Finalmente se concluye que gracias a una buena gestión de calidad y logística la empresa puede seguir mejorando, aunque en este último aspecto se requiere un replanteamiento tomando en cuenta la tecnología que se puede encontrar en la actualidad y que sería beneficioso para la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L Del Distrito de El Alto en años posteriores.

Castillo (2017) realizó una investigación titulada: “caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio - rubro talleres de metal

mecánica del distrito de Sullana, año 2016” la investigación fue de tipo descriptiva, poseyó un nivel de estudio cuantitativo, con diseño no experimental; cuyo objetivo fue de determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las Mype del sector servicio – rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016; se manejó una muestra y poblacional de 10 MYPE del sector servicio, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, se utilizó la técnica de la encuesta, los datos fueron analizados y procesados en el programa Excel, los resultados fueron: el 50% Ofrece adiestramiento a los trabajadores de su compañía, el 70% no considera necesaria la adiestramiento en las áreas de trabajo, en lo que respecta a la gestión de calidad, el 100% cree que si deben participar en este proceso, el 90% lo considera primordial. Se concluye que: el 50% de los empleadores de las Mype han recibido capacitaciones, las que se han hecho para todo el personal, crean todo un proceso de planeación, organización, control y evaluación al personal, en cuanto a gestión de calidad se llegó a la conclusión que, los microempresarios confirman que la gestión de calidad y pruebas de producto no son lo mismo, es mas no conocen afondo el ultimo termino mencionado, consideran que el personal en su totalidad debe participar en el proceso de gestión de calidad, ya que es imprescindible y preciso para obtener un producto excelente, la gestión de calidad y la capacitación forman parte del sistema de gestión de calidad.

Becerra et al (2019) en su investigación denominada: Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación en la Universidad de Otavalo, Ecuador El modo en que las universidades han adoptado un enfoque centrado en la gestión de la calidad para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la dirección de los procesos universitarios, y asegurar su mejora continua, es uno de los problemas principales de

la gestión universitaria moderna. El objetivo general del artículo es proponer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el proceso de investigación, basado en la norma ISO 9001:2015 y en el modelo de evaluación institucional utilizado en Ecuador, para certificar la calidad de las universidades. La Universidad de Otavalo incluyó en su plan estratégico 2015-2020 el diseño e implementación de un SGC, lo cual requirió el desarrollo de una investigación de naturaleza exploratoria y descriptiva, así como el uso de una metodología mixta estructurada en siete etapas, que abarcaron desde la definición del tipo de estudio hasta el diseño del SGC. Además, incluyó los instrumentos de investigación estructurados y no estructurados, elaborados para la recolección de la información. El resultado final del trabajo fue un diagnóstico fundamentado de la situación del proceso de investigación en la institución y el diseño e implementación de un SGC, el cual está integrado por cinco subprocesos con sus respectivas caracterizaciones, flujogramas y procedimientos, incluyendo los documentos y registros requeridos para el aseguramiento de la calidad. Su aplicación ha permitido mejorar la organización del proceso investigativo, evidenciado en los resultados en la gestión de proyectos y en la producción científica lograda.

(Valladares, 2019) realizó una investigación titulada: “caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la MYPE del sector comercio- rubro de carpintería metálica, ciudad de Sullana, año 2018” en su indagación hubo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de la MYPES del sector comercio- rubro Carpintería Metálicas, en la ciudad de Sullana, año 2018; con el cual da respuesta a la interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de la MYPES del sector Comercio- rubro Carpintería Metálicas, en la ciudad de Sullana, año 2018?, la pesquisa

es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la compilación de la pesquisa utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario de 20 preguntas cerradas. el análisis de datos conseguidos, se aplicó el programa SPSS versión 25 y Microsoft Office Excel 2010 para la tabulación y cuadros, la población en la variable gestión de calidad y competitividad es finita son 15 gerentes, por tanto, fue finita conocida. Obteniendo los resultados que el 67% según las ventas de los nuevos productos con los estándares de calidad persistentemente han logrado resultados en el desarrollo de su compañía, el 57% como los nuevos productos siempre son aceptables en el mercado y son superiores competencia, y concluyo que los principios de gestión de calidad son: Organización orientado, el líder toma decisiones radicales basadas en hechos, y las ventajas de la competitividad en las MYPE del sector comercio rubro carpintería son óptimos en equipo porque tienen la oportunidad de implementar nuevas maquinarias y equipos de trabajo, según la investigación las MYPE de este sector tienen una buena gestión de calidad y competitividad desde los criterios tomados por el investigador.

Velásquez (2016), realizó una investigación titulada: “Políticas de fomento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, Puno 2015” para poder obtener el grado de Licenciada en Administración. La investigación nace de conocer como contribuye las políticas de fomento como la logística, gestión de calidad, reingeniería en el nivel competitivo de las MYPE de la ciudad de Puno, lo cual es de interés de muchos administradores, pues se ha visto que en la mayoría de estas empresas no logran implementar o simplemente no existe estas políticas de fomento. La investigación pertenece al tipo cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo. La muestra está conformada

por 5 empresas, a quienes se le aplicó la encuesta estructurada a todos los integrantes de la empresa. De entre los resultados se apreció que, las MYPE permanecen en un sector del mercado gracias a sus propios modelos de logística, lo cual es modificado según a sus necesidades o aspectos negativos encontrados, del mismo modo, se encontró una organización simple y de pocos trabajadores, lo cual hace más fácil la detección de errores y la instrucción de funciones. La investigación concluye que no se encontró que existan políticas de fomento que ayuden a la competitividad de la empresa, asimismo el impacto de programas de desarrollo organizacional es mínimo; a lo que se aprecia que pueden aumentar el nivel de competitividad si se plantea algún plan de desarrollo de políticas o logísticas de gestión tanto a nivel organizacional, procesos y de calidad del producto dentro de las MYPE de la ciudad de Puno.

Campos (2015), en su tesis titulada caracterización de la gestión de calidad y financiación del MYPE del sector servicios, en el distrito de Juliaca, de la provincia de San Román en el departamento de Puno, desde el año 2019. El objetivo de esta investigación es generar y determinar las características principales de la gestión de calidad y financiamiento de los MYPE, en el sector de servicios orquestales, en el barrio de Túpac Amaru de la provincia de San Román en el departamento de Puno. Del año 2019. El trabajo fue descriptiva y no experimental, se eligió una muestra de 11 microempresas y se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: se hizo encuestas y el 100% del MYPE tiene entre 2 y 5 trabajadores. Sobre la gestión de calidad del MYPE se formaliza el 40% ante la SUNAT. El 100% tiene una licencia municipal, el 70% es una persona física con un negocio, el 100% de los trabajadores no están en la nómina, el 100% no tiene un permiso SUNAT. Nómina, 100% de financiación: el 50% de las empresas solicitan

crédito, el 30% tenía ahorros personales como fuente de financiación, el 10% del banco. El 30% MYPE y el 20% tenían ingresos generados por la propia empresa como fuente de financiamiento, el 30% obtuvo un préstamo entre S /. 10,000 a S /. 25,000, 30% cancelado en 6 meses y 30% tuvo problemas al adquirir el crédito. Esto se finaliza en la categoría de orquesta del distrito de Juliaca son informales, por lo tanto no reciben fuentes capacitación en el tema de gestión de calidad.

Tapia(2016) en su investigación titulada: El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno El presente trabajo trata sobre el capital intelectual como factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno en el periodo 2015; para ello, se analiza el capital humano, el capital estructural, el capital de gerencia y la prestación de servicios a la ciudadanía. La importancia del tema radica en que la falta de un verdadero proceso de descentralización nacional, la ausencia de un plan de desarrollo del capital humano en las municipalidades, los recursos económicos insuficientes; así como, la gestión municipal burocrática y tradicional se torna un problema social que muchas veces estallan en conflictos sociales. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, no experimental. La técnica fue la encuesta estructurada y revisión documental, los instrumentos empleados fueron el cuestionario de preguntas y la ficha de revisión documental. Del análisis e interpretación de los datos obtenidos se llega a la conclusión que el capital intelectual incide sustancialmente en los niveles de calidad y en la satisfacción de los usuarios.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de la Calidad

En un mundo como el actual, conectado y globalizado, los retos son cada vez mayores. De manera especial, por la intensa competencia en muchos sectores de la sociedad, tanto a nivel nacional como internacional. Hay competencia en el campo educativo, en investigación científica, en aplicaciones de la tecnología, en el campo militar y, por supuesto, en el campo empresarial.

Las organizaciones que permanecen son la que implementan, entre otras prácticas, la calidad. No solo la calidad de un producto o servicio, sino la calidad en todos sus procesos internos, y en la relación con clientes y proveedores.

La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. Una excelente manera es

implementar un sistema basado en la norma ISO 9000, ya que está buscando la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización.

Como sabes, la calidad dentro de una empresa es un factor clave que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas. El fin de la calidad en una empresa es dotar de herramientas prácticas a la organización para una gestión integral. Y si esta gestión es ágil y fácil de ejecutar, sería mucho mejor.

Heras (Heras et al., 2008) menciona que la gestión de la calidad es una actividad funcional o transversal a las actividades cotidianas de la empresa con el único fin de lograr la mejora constante de la calidad de los productos o servicios.

Para la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) la gestión de calidad representa una serie de pautas presentes a través del funcionamiento de un sistema estructurado de gestión y que se encuentra descrito en la ISO 9001, la cual busca que exista una correcta relación entre productividad, coste y requerimientos del usuario, optimizando para ello los procesos productivos de la empresa.

González & Arciniegas (González & Arciniegas, 2016) refiere que la gestión de calidad obedece no solo al cumplimiento de los requisitos presentados en la ISO 9001 o normativa de algún país, sino que también se debe tener en cuenta el diseño, funcionalidad y procesos productivos del producto y que la empresa esté consciente de ello, lo cual hace llamado a que exista una mejora continua en cada etapa de producción del producto o servicio.

De todo lo descrito hasta el momento podemos sintetizar que la gestión de la calidad viene a ser un conjunto de planes y acciones dedicadas a la mejora continua de los

procesos de producción para garantizar calidad en los productos. Todo ello con la finalidad de que la empresa pueda reducir costos de manera optimizada, a fin de no variar ni disminuir la calidad de los productos o servicios que presta la empresa. De esta manera se cuida los intereses tanto de la empresa y la del consumidor, así mismo podemos indicar que esto puede afectar de manera directa al nivel de consumo por parte de los clientes.

2.2.1.1. Norma ISO respecto a la Gestión de la Calidad

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) o según sus siglas en inglés ISO (International Organization for Standardization) es una organización que engloba criterios de normalización a nivel internacional dispuestas para el sector industrial, la misma que tiene por objetivo de estandarizar los criterios de calidad, producción y organización. Esta organización se funda en 1926 durante la Segunda guerra Mundial y su nombre inicial fue Federación Internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales (ISA) apoyada por las Naciones Unidas a través de su Comité de Coordinación de Normas, y que recién en 1946 paso a ser conocido como ISO en una reunión en Londres con la asistencia y aprobación de representantes de 25 países. Sin embargo, recién el 23 de febrero de 1947 se promulga su fundación oficial. Actualmente tiene su sede en Ginebra (Suiza) y se encuentra conformado por 164 países suscritos, además de ser la encargada de brindar la certificación ISO, que muchas empresas requieren para el ingreso de ciertos mercados tanto nacionales como internacionales. Existen un total de 22,000 normas ISO, que normalizan distintos aspectos como la calidad, medio ambiente, responsabilidad, riesgos y seguridad, todo

ellos relacionados al producto o servicio ofrecido por las empresas a nivel mundial. (Lizarzaburu, 2016; López, 2020)

La norma ISO 9001 junto a la ISO 9004 pertenecen a la familia de normas ISO 9000 que engloba todo lo concerniente a la calidad de los productos, y que vio la luz en 1979 gracias a la propuesta de la normalización internacional de métodos y formas de control de la calidad, propuesta por la British Standards Technical Committee 176 y que fue en un inicio la conjunción de diversas normativas de los países como Gran Bretaña, Canadá, EEUU y Japón, quienes en esos tiempo formaban en conglomerado de industrias con un nivel avanzado frente a otros países; de entre ellos podemos mencionar:

- La norma BS5750 (Gran Bretaña)
- La norma CSA Z299 (Canadá)
- La norma industrial ASQC Z1.15 y la norma militar MIL Q9858A (EEUU)
- Lineamientos de la Unión of Japanese Scientists and Engineers (JUSE, Asociación de Científicos e Ingenieros Japoneses). (González & Arciniegas, 2016)

Cada norma ISO referido a la gestión de calidad, tiene una función específica de estandarización, así pues, la ISO 9000 fundamenta los sistemas de gestión de calidad, la ISO 9001 se encarga de proponer los requisitos necesarios para la continuidad y estabilidad de los sistemas de gestión de calidad, la ISO 9004 brinda lineamiento para que la gestión de la calidad se eficiente y muy eficaz. Ya que uno de los requisitos de la implementación de una gestión de la calidad requiere de auditorías internas periódicas, también podemos mencionar a la ISO 19011 que propone lineamiento para

una correcta auditoria en temas de gestión de calidad y gestión ambiental.
(Lizarzaburu, 2016)

2.2.1.2. Beneficios de una eficiente gestión de la Calidad

La gestión de la calidad no son operaciones irrelevantes dentro de la empresa, sino que su aplicación, ejecución y mantenimiento brinda aspectos positivos frente a la competencia, de entre ellos podemos mencionar:

- Su presencia y obtención de la certificación ISO 9001 brinda mejor aceptación de nuestros productos frente a los demás competidores del rubro.
- Se abrirán mejores oportunidades de negocios, y la posibilidad de un crecimiento empresarial a corto plazo.
- Aumenta el nivel de satisfacción de los consumidores.
- Aumentará la cartera de clientes que posee la empresa, pues gracia a poseer productos con calidad certificada aumentará el interés de consumo.
- Aumentará la motivación e identificación de los trabajadores al mejorar las condiciones de trabajo de los mismo.
- Gracias a la mejora de los procesos productivos, se está creando un eficiente desgaste de materia prima, tiempo y mano de obra.
- Se reducirá el número de errores que puedan presentarse dentro de las actividades de la empresa.(James, 2017; Salama, 2018)

Aunque otros autores prefieren contemplar de la siguiente manera:

a) Rendimiento del producto

Los programas de gestión de la calidad mejoran el producto de una empresa. Los aspectos principales de la gestión de la calidad del producto comienzan con el rendimiento, la fiabilidad y la durabilidad del producto. Con los programas de gestión de la calidad, los productos fabricados se someten a pruebas para verificar que funcionan de acuerdo con sus promesas o características declaradas. Esto permite una respuesta de la empresa para cambiar las áreas problemáticas o mejorar las fortalezas del producto. Al agregar aspectos de gestión de calidad en la fase de diseño de nuevos productos, por ejemplo, esto permite a las empresas diseñar puntos de referencia de rendimiento en el producto.

b) La satisfacción del cliente

Estos programas también pueden ayudar a asegurar la satisfacción del cliente. Mediante la inclusión de encuestas a clientes en el programa de gestión de la calidad, el personal clave adquiere comprensión de las características del producto importantes para los consumidores. Al ampliar el ámbito de la encuesta para incluir a los no clientes, esto proporciona una visión adicional de por qué estas personas utilizan los servicios del competidor, lo que permite a la empresa integrar estas características en sus productos. Las encuestas específicas pueden dirigirse a las áreas de un producto o servicio que necesitan mejoras o ya funcionan bien. Estos tipos de programas pueden ayudar a una empresa a crear productos que los clientes desean.

c) Reducir gasto

Un programa de gestión de calidad bien pensado también puede ayudar a las empresas a reducir los residuos. Las empresas manufactureras, por ejemplo, que almacenan el inventario de materias primas pagan por su almacenamiento, administración y seguimiento. Estos costos están integrados en el precio del producto. Mediante la implementación de un programa de gestión de la cadena de suministro, una empresa puede reducir las materias primas que tiene que mantener a mano, ahorrando dinero y espacio valioso. Este sistema inyecta un enfoque sistemático para mantener las necesidades de materia prima iguales a las necesidades de producción, lo que puede ayudar a reducir los costos de los productos en general, mejorando el margen de beneficio del producto.

d) Productividad mejorada

Los programas de gestión de la calidad también pueden identificar áreas para mejorar los procesos internos. Este enfoque puede afectar la productividad eliminando tareas innecesarias o mejorando las existentes. También genera trabajo en equipo cuando una empresa implementa equipos departamentales mixtos basados en empleados que revisan los procesos internos. Un ejemplo de esto es el enfoque del cuadro de mando integral. Esta metodología proporciona un mecanismo para evaluar las operaciones del departamento con respecto a las expectativas de desempeño comparadas. Este tipo de programa de calidad identifica qué tan bien las áreas individuales de la empresa se desempeñan en comparación con sus metas establecidas. Define si una empresa necesita racionalizar o reorganizar sus procesos internos.

e) Aumento de los ingresos

Los programas de gestión de la calidad ayudan a las empresas a establecer los estándares de operación en todos los departamentos. Al utilizar estos programas en múltiples áreas, una empresa puede identificar las estrategias que necesita implementar. De esta manera se puede mejorar su reputación entre sus clientes existentes, lo que también puede ayudar a atraer a otros nuevos. Esto da lugar a que los empleados gasten menos tiempo e inventario de materias primas para producir productos o servicios de calidad. Esto recupera el dinero perdido mientras que refinan la excelencia del producto y del servicio, conduciendo en última instancia a los réditos crecientes y a una mejor línea inferior.

2.2.1.3. Modelos de gestión de la calidad

Al hablar de los modelos de calidad nos referimos a pautas que las empresas usan a su manera para aumentar el nivel de gestión dentro de su organización. Los modelos son muy diferentes a las normas, pues éstas solo poseen directrices que te ayudan a mejorar la gestión a diferencia de las normas que te exigen el cumplimiento de ciertos requisitos. Estas directrices poseen diferentes objetivos a cumplir según el aspecto al cual quieres potenciar, como por ejemplo la búsqueda de la calidad total, la mejora continua, la excelencia, e incluso existe modelos creados específicamente para un tipo de negocio. (Chacón & Rugel, 2018)

La mayoría de los modelos, así como la ISO 9001 se basan principalmente en el ciclo PDCA (Plan = Planificar, Do = Hacer, Check = Revisar, y Adjust = Ajustar) también conocido como “ciclo Shewhart” por su creador Walter Shewhart y popularizado por Deming. El mencionado ciclo consiste básicamente en cualquier actividad que

realizamos a diario y lo podemos aplicar a nivel personal o dentro de las actividades de la empresa:

- Planificar (Plan) se refiere a conocer nuestro objetivo y que debemos realizar para conseguirlo.
- Hacer (Do) se refiere a realizar y poner manos a la obra las actividades que planificamos.
- Revisar (Check): se refiere a que cada actividad realizada pasa por una supervisión a fin de conocer los resultados, errores y retrasos; visualizando si en realidad estamos yendo en dirección correcta.
- Ajustar (Adjust) se refiere que, en caso de no estar yendo por el camino correcto para lograr nuestro objetivo, o existen errores o retrasos que dificultan tal fin, podemos redefinirlos y proponer otras actividades para volver al camino correcto. (Chacón & Rugel, 2018; Euskalit, 2011)

Entre los principales modelos utilizados en la actualidad tenemos los siguientes:

2.2.1.3.1. Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management).

Fue creado en 1988 por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, que era básicamente un grupo de empresas que buscaba la normalización de la calidad y así poder aumentar la competitividad de las mismas. Este modelo se enfoca generalmente en la evaluación y mejoras, ya que busca lograr la excelencia mediante la instalación de evaluaciones constantes, siendo la satisfacción de los consumidores solo un indicador más; por lo cual medirá el nivel de excelencia que ha podido alcanzar una

empresa en un determinado periodo. En cuanto a los recursos humanos, este modelo propone un plan completo de gestión basado en el empoderamiento, liderazgo, capacitación, promoción de la creatividad y la facultad de innovación constantes. En cuestión de gestión de operaciones, este modelo solo lo visualiza como un agente de apoyo. Asimismo, los resultados serán percibidos mediante la aceptación de los consumidores, sociedad y demás organizaciones que requieran el producto final. (Chacón & Rugel, 2018; La Rosa, 2017)

2.2.1.3.2. Modelo Malcolm Baldrige

Fue creado en 1987 por la Fundación para el premio de Calidad Malcolm Baldrige en Estados Unidos, siendo necesaria su creación debido a la gran inserción al mercado estadounidense de productos japoneses en esa década. Este modelo se enfoca principalmente en los resultados y estrategias de negocio; para lo cual busca implementar parámetros de fabricación, comercialización, distribución, etc..., y obtener un reconocimiento publico que distinga a la empresa de las demás, lo cual se hace que exista una constantes mejora de los sistemas operacionales en las empresas. La satisfacción del consumidor en este modelo solo es un aspecto a tomar en cuenta. El seguimiento y medición se basará en el rendimiento de los procesos productivos y resultado global de la organización. En cuanto a los recursos humanos, propone mejorarlos eficientemente, mediante la implementación de capacitaciones y maximizar sus capacidades operacionales. La gestión de operaciones debe estar correlacionados unos con otros con el objetivo de lograr satisfacer las necesidades del consumidor, el mantenimiento y desarrollo de la empresa. Para este modelo los

resultados se reflejan en los productos, clientes y crecimiento de la aceptación del mercado. (Euskalit, 2011; La Rosa, 2017)

2.2.1.3.3. Modelo Deming

Fue creado en 1951 por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros) con el propósito de servir como una herramienta en la búsqueda de la calidad mejorada y el desarrollo de las empresas; tiene como punto de partida el ciclo PDCA y que después fue tomada por la Organización Internacional de Estandarización para crear el ISO 9001-2008. El enfoque de este modelo consiste en la satisfacción del cliente y la búsqueda de la mejora continua dentro de las empresas, para ello busca formas de administrar las mejoras y las innovaciones de los procesos productivos. Como se vio al inicio este modelo procura a toda costa la satisfacción del cliente, creando beneficios directos. Para este modelo se debe medir constantemente y hacer seguimiento a los procesos, pues de ello se podrá mejorar la calidad de los productos y servicios. En el aspecto de los recursos humanos, el modelo trata de inculcar en los trabajadores el liderazgo, cultura de trabajo y capacidad productiva. En cuanto a la gestión de operaciones, el modelo al buscar mejorar los procesos productivos, gestionara de manera específica cada uno de ellos. Los resultados a tomar en cuenta se basan generalmente en las funciones y operaciones realizadas dentro de la empresa, y que aseguren la mejora de la calidad. (Eden, 2019; La Rosa, 2017)

2.2.1.4. Requisitos de la gestión de calidad

Las organizaciones obedecen a cumplir ciertos criterios para poder ser certificados como empresas formales, con ello aseguramos que no se esté afectando el medio ambiente, la calidad, el trato y entre otros aspectos en la cual la industria ha dejado un

mal precedente. Por ello, la certificación ISO 9001 se ha creado para poder implementar un sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones, dentro de ellas se contempla una serie de requisitos orientados a una eficiente gestión de calidad; y que, para su otorgamiento se debe cumplir con cada criterio presentada entre sus líneas, las mismas que están descritas dentro de este documento. Para fines del presente estudio se ha tomado como referencia la última edición aprobada en el año 2015, siendo siete los puntos o requisitos a evaluar, las mismas que se encuentran en concordancia a los principios presentados en esta edición.

- Contexto de la organización.
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte
- Operación
- Evaluación y desempeño.
- Mejora (ISO, 2015)

2.2.1.4.1. Contexto de la organización.

Este criterio es nuevo a partir de la implementación de la ISO 9001-2015 con respecto a la presentada en el 2008, pues, la versión anterior solo se enfocaba en los clientes, y a partir de la evolución del panorama del mercado y la competencia, se constató que las características de la empresa u organización también deberían cumplir con ciertos criterios para poder obtener la calidad de los productos o servicios presentados en el mercado, brindando de esta manera una manera de contingencia para las organizaciones en la actualidad; sirviendo de esta manera para la mejora en la gestión

de recursos, tiempos y tareas en cada proceso de producción. (Burckhardt Leiva et al., 2016)

Dentro de este criterio y según la norma 9001 – 2015 presentada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) se evalúa:

- Contexto de la empresa. Se refiere al nivel de organización presente tanto dentro y fuera de la organización, que influyen directamente en la dirección y cumplimientos de objetivos de la empresa. Cada empresa o MYPE en nuestro caso, se crea con un objetivo en común, la cual es el alma de la misma, por ello se debe tener cuidado al momento de obtener una visión, misión, objetivos, valores y lineamientos administrativos que tomaran el rumbo de la empresa.
- Necesidades y Expectativas. Se refiere a la forma como la organización proyecta sus productos en cuestión a las necesidades y requerimientos de los consumidores. La empresa nace gracias a que debe cubrir una necesidad directa o indirecta de las personas, agregando a ello ciertas propiedades en el producto o servicio que puedan diferenciarse de la competencia, a fin de que pueda obtener mejor acogida y aceptación por parte de los consumidores.
- Alcance del sistema de gestión. Se refiere a los límites y nivel de injerencia de la gestión de calidad dentro de su organigrama. La empresa podrá de esta manera limitar, dar autoridad o prioridad dentro de cada función realizada en la empresa, logrando de esta manera que los cambios que se disponga por esta gestión se realicen en el menor plazo.

- Planeación del sistema de gestión de la calidad. Se refiere a como se dispondrá administrativamente los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad. Este indicador refiere que algunas empresas podrán medir y disponer los recursos que vean por conveniente para que este sistema pueda seguir funcionando de manera autónoma dentro de la empresa.

2.2.1.4.2. Liderazgo

Este criterio se basa generalmente en la forma como la alta dirección toma la gestión de la calidad entre sus decisiones, estrategias y control del proceso productivo o servicio. El grupo BSI (Grupo BSI, 2018) sostiene que para mejorar la calidad se debe conocer los aspectos del cliente, proveedores, y que cada proceso este alineado a la planeación estratégica que la empresa adopte, para lo cual es necesario conocer el nivel de compromiso, riesgos y responsabilidades que debe asumir toda la empresa. Asimismo Burckhardt Leiva et al (Burckhardt Leiva et al., 2016) refiere que los altos mandos de la empresa deben normalizar el propósito, dirección y condiciones necesarios para poder crear un ambiente estable para poder lograr los objetivos de calidad dentro de cada actividad de la empresa.

Dentro de este criterio y según la norma 9001 – 2015 presentada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) se evalúa:

- Compromiso. Se refiere a la promoción de la información, apoyo y direccionamiento de tareas para poder lograr la total integración de la mejora constante de la calidad de los productos. Dentro de muchas empresas este criterio muchas veces falla, debido al poco compromiso de los trabajadores y

la mala comunicación con la alta dirección, creando así un ambiente tenso y poco confiable, siendo un riesgo para el logro de los objetivos empresariales.

- Enfoque al cliente. Este punto busca conocer y conllevar los riesgos y oportunidades tanto de las necesidades del cliente con respecto a nuestro producto o servicio y los requisitos legales y normativos. La empresa busca conocer las preferencias de los clientes y al mismo tiempo cotejarlas con la capacidad de producción y accesibilidad de éstos, con el objetivo de poder cubrirlos o reemplazarlos con otros beneficios. Del mismo modo, dentro de este criterio los procesos productivos conocen los límites legales que se rige según el país o mercado donde se expone los productos o servicios.
- Política y organización. Este punto refiere las funciones y reglamentos instaladas para poder promover la búsqueda de la calidad, así como los permisos dentro de la estructura organizativa de la empresa. Tanto el Manual de Organización y Funciones, como las demás normativas en la cual se rige la empresa deben contemplar de manera sencilla las funciones que están dedicadas a la búsqueda de la mejora de la calidad, asimismo, se debe designar los alcances y personal designado de dichas funciones dentro de la empresa, ayudando de esta manera la correcta gestión de la calidad.

2.2.1.4.3. Planificación

La planificación es un requisito en toda gestión, por lo tanto, para la obtención de la calidad también se requiere de este criterio, siendo su nivel de implementación, lo que mantendrá el sistema de gestión de la calidad. Dentro de este punto se debe prever y las acciones como sobrellevar las amenazas, beneficios en torno a la dirección que se

quiere llegar dentro de los cambios exigidos por el sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta además que cada cambio conlleva a un impacto pudiendo ser tanto negativo o positivo según el criterio por la cual fue elaborada. Un ejemplo claro se encuentra en el lanzamiento de nuevos productos o servicios que la empresa desea realizar, al igual que la incursión en nuevos mercados ya sea local, nacional e internacional. (Grupo BSI, 2018; Icontec, 2016)

Dentro de este criterio y según la norma 9001 – 2015 presentada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) se evalúa:

- Riesgos y Oportunidades. Se refiere a como la empresa enfrenta y toma acciones preventivas contra las amenazas y la potenciación de oportunidades que surgen de la toma de decisiones con respecto a la calidad del producto y el entorno donde se expendrán.
- Objetivos de gestión. Se refiere a la correcta elaboración, coherencia, cuantificación y aplicabilidad de objetivos, niveles y procesos que intervienen en la mejora de la calidad de los productos o servicios.
- Planificación de cambios. Se refiere a la proyección de posibles cambios teniendo en cuenta las amenazas, oportunidades y objetivo d la empresa en la búsqueda de la mejora en la calidad de los productos o servicios.

2.2.1.4.4. Soporte

Cada tipo de gestión dentro de una organización o empresa necesita el apoyo necesario para poder mantenerse a flote. En el caso de la gestión de la calidad se requiere contar con los recursos necesarios para su funcionamiento y completa ejecución dentro de la

empresa. Este criterio es la base para que los demás criterios puedan ejecutarse, asimismo se busca la cooperación de cada integrante de la empresa, siendo la comunicación bilateral una herramienta indispensable para lograr este fin. Tanto el Grupo BSI (Grupo BSI, 2018) y la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) mencionan que debe existir una información documentada que según la versión del 2008 se lograba gracia a la implementación necesaria de un manual de calidad, sin embargo, en la última versión del 2015 ya no se menciona acerca de esta obligación, pero si se refiere a la seguridad de la información, el cual se logra gracias a que se debe documentar toda información interviniente en el proceso de obtener una calidad continua.

Dentro de este criterio y según la norma 9001 – 2015 presentada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) se evalúa:

- Competencia. Este aspecto refiere a que la empresa tenga que designar al personal con conocimientos necesario para poder sobrellevar la gestión necesaria para obtener la calidad en los productos o servicios.
- Concientización. Este aspecto refiere al trabajo a conciencia, evitando caer en malas actividades que puedan comprometer el buen desempeño del sistema de gestión de calidad.
- Comunicación. Se refiere a que se debe mantener una comunicación fluida, bilateral y sencilla de todas las actividades dirigidas a la obtención de la calidad del producto o servicio.

2.2.1.4.5. Operación

La Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) refiere en este aspecto la ejecución de las actividades destinadas a mejorar los procesos que influyen en la obtención de la calidad o servicio que brinda la empresa. Del mismo modo el Grupo BSI (Grupo BSI, 2018) cita que este apartado cubre todo el aspecto de los requisitos para la producción del bien o servicio, en concordancia con las nuevas soluciones que fueron recomendados por la alta dirección o clientes potenciales según el mercado a distribuir. Del mismo modo, la operación contempla toda la puesta en marcha de los criterios descritos anteriormente con respecto a la producción de calidad, a fin de obtener resultados eficientes y más eficaz en cada tarea realizada dentro de la empresa.

Dentro de este criterio y según la norma 9001 – 2015 presentada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) se evalúa:

- Planeación operacional. Se refiere a la determinación de requisitos para la producción, diseño de productos, criterios de mejora y control en los procesos de producción, y la documentación de los resultados obtenidos.
- Control operacional. Se refiere a que la empresa debe corroborar que los procesos y el producto o servicio resultante este acorde a los requisitos descritos en la planeación operacional. Esta información debe recopilarse en información documentada para su respectiva modificación si lo amerita.

2.2.1.4.6. Evaluación y desempeño.

Gracias a la información documentada, este criterio busca evaluar y según el resultado recomendar las modificaciones necesarias para poder corregir los errores presentados,

con el fin de obtener la mejor calidad posible en cada proceso de producción del bien o servicio. La información recopilada debe ser archivada, y reportada a la alta gerencia para que pueda ser considerada en cada toma de decisión con respecto a la calidad de los productos. Esta información recopilada no solo debe provenir de los informes de cada área, sino también de la auditorías interna que se realicen en distintos tiempos del proceso productivo y planeación, a fin de comparar la información de ambas líneas (Grupo BSI, 2018; Icontec, 2016)

Dentro de este criterio y según la norma 9001 – 2015 presentada por la Organización Internacional de Estandarización (ISO, 2015) se evalúa:

- Seguimiento. Este punto se refiere al cumplimiento de los requisitos de producción y la eficiente secuencia de tareas dentro de los parámetros establecidos por la alta dirección.
- Auditorías. Se refiere a que la empresa debe realizar auditorías internas de manera periódica y planificada estratégicamente a fin de cumplir con los requerimientos de la organización y los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2015
- Revisiones. Se refiere a la revisión del correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad a fin de evitar o subsanar errores en su implementación.

2.2.1.4.7. Mejora

Este criterio viene a ser muy importante, pues gracias a ello se busca identificar las oportunidades que ayuden a la mejora y evolución del concepto de calidad percibido por la empresa.(Icontec, 2016) Dentro de este aspecto podemos encontrar acciones

dedicadas a mejorar los procesos, la aplicación de la reingeniería tanto en el diseño como en los procesos productivos del bien o servicio.(Grupo BSI, 2018)

- Acciones correctivas. Se refiere a la implementación de actividades que puedan subsanar los errores encontrados en la evaluación y desempeño de los procesos productivos.
- Mejora continua. Se refiere a la búsqueda de mejores condiciones de producción que puedan estar acorde a los objetivos de la empresa y los requerimientos de los consumidores. Dentro de este aspecto se puede mencionar la aplicación y reformulación del diseño del producto, así como cada proceso por la cual pasa éste.

2.2.2. Competitividad

2.2.2.1. Ventaja Competitiva

En cuanto a la ventaja competitiva, Porter (Porter, 2009) indica que solo se puede lograr gracias a la correcta gestión de los recursos disponibles, innovación de productos, mercadotecnia y normalización de los procesos productivos. Todos estos aspectos influyen en la creación de un valor diferenciador en nuestro producto o servicio y el nivel de diferencia varía según cuan integrado se encuentren estos aspectos en la empresa.

Ilave & Muñico (Ilave & Muñico, 2017) sintetizan a la ventaja competitiva como el esfuerzo y la implementación de logística de gestión en cada actividad que realiza la empresa con el fin de poseer una superioridad dentro del mercado y los competidores, aumentando de esta manera la demanda de nuestros productos o servicios y la fidelización a nuestra marca. (p. 33)

Espinoza (Espinoza, 2018) según la Enciclopedia Económica describe a la ventaja competitiva como una capacidad superior a nivel operativa, organizativa, de gestión y diferenciación de producto en comparación con las demás empresas que compiten en un rubro determinado dentro del mercado tanto nacional como internacional. Lo cual le brinda la una posición más privilegiada en cuanto al aprovechamiento e incidencia dentro del mercado, generando de esta manera mejores beneficios.

Fustamante & Sánchez (Fustamante & Sánchez, 2018) mencionan que la ventaja competitiva es la cualidad que diferencia nuestro producto o servicio con los de la competencia gracias a la aplicación de gestión, metodología, estrategias y técnicas de

administración en cada proceso de la empresa, creando de esta manera un grado de superioridad dentro del sector de mercado que pertenece nuestra actividad, y al mismo tiempo aumenta la preferencia de los clientes hacia nuestra marca. (pp. 40-41)

Cahuana (Cahuana, 2019) concluye que la ventaja competitiva se logra gracias a la implementación de tácticas únicas de gestión, y que tengan una sostenibilidad a largo plazo, que se ve reflejado en beneficios tanto para la empresa y el consumidor (p. 25)

2.2.2.2. Características de la competitividad

La competitividad ofrece múltiples perspectivas sobre su características, tal como se vio en la definición, cada autor mantiene su postura debido a que este tema debe tener cierto impacto dentro de la empresa, sin embargo Ilave & Muñico (Ilave & Muñico, 2017) sintetizan los más importantes:

- Debe ser único. El producto o servicio debe poseer diseño y cualidades únicas, que sean muy difíciles de imitar. Aunque en la actualidad es poco probable mantener propiedades únicas, y que gracias a la tecnología se pueden imitar, lo cual es una tarea que necesita el compromiso de los trabajadores por poner ese algo que no podrá ser común en el mercado.
- Debe ser sostenible. Una buena implementación de logística, gestión y administración dentro de la empresa no tan solo actuará y se mantendrá a corto plazo, sino que evolucionará con el transcurso del tiempo, por ello se debe tomar en cuenta su repercusión a largo plazo.
- Debe ser rentable. Los beneficios que conlleva ser competitivos no solo afectan a nivel económico, sino también social, lo cual crea en el consumidor una

identidad para con la empresa o marca, reduciendo de esta forma costos de publicidad a gran escala.

- Debe ser percibirle. Los productos o servicios deben estar orientados a cubrir las necesidades de los clientes, agregando un plus extra de diferenciación, lo cual le genera un valor percibido por los consumidores. (Espinoza, 2018; Ilave & Muñico, 2017)

2.2.2.3. Tipos

Espinoza (Espinoza, 2018) engloba dos tipos de ventaja que se puede tener dentro del mercado, las mismas que están comprendidas dentro de la definición de competitividad que se expuso en párrafos anteriores y que representan conceptos opuestos vistos en la mayoría de mercados.

2.2.2.3.1. Diferenciación.

Se refiere a la diferencia percibida gracias a la inserción de cualidades o propiedades únicas en nuestro producto o servicio, permitiendo incluso el aumento de precio frente a los de la competencia, provocando en el consumidor confianza o prestigio; sin embargo, estas diferencias deben estar pensadas en la satisfacción del consumidor, pues de nada sirve que se expendan productos diferenciados si el consumidor no valora éstas, provocando costos altos de producción en vano. Un ejemplo claro se aprecia en marcas conocidas como Rolex, Sony o Apple, que como conocemos, estos productos poseen un precio mucho mayor frente a marcas del mismo rubro, pero consumirlos provocan en el cliente un aire de superioridad percibida por los mismo frente a los demás.

2.2.2.3.2. Costos.

Este tipo de ventaja refiere más al aspecto económico, pues gracias a una correcta gestión del proceso productivo, es posible bajar los costos de producción y mantener una calidad aceptable, lo que permite insertar productos o servicios a un precio mas bajo o accesible en comparación a sus competidores, logrando de esta manera que el cliente se sienta atraído a consumirlos, obviando cualidades que no sean prioritarios que poseen los demás productos disponibles en el mercado. Ejemplos claros se pueden apreciar con productos que los empresarios asiáticos proveen, los mismos que mantienen la calidad estándar, la funcionalidad, pero a un precio muy bajo, y que posee una gran aceptación de los consumidores.

2.2.2.4. Medición de la competitividad

En la actualidad la medición de la competitividad a nivel empresarial no esta definido. El Reporte Global de Competitividad anual elaborado por el Foro Económico Mundial, utiliza una medición y posicionamiento del ranking según el nivel de cumplimiento de cuatro componentes (entorno, capital humano, mercado y factores de innovación y sofisticación) y 12 pilares integrados en cada componente, ponderados según la denominada “Metodología 4.0” que pondera según el tamaño y desarrollo de cada país evaluado. (Deloitte, 2019; Marquina, 2019; Schwab, 2019) sin embargo este tipo de metodología solo sirve para medir a gran escala como son las políticas aplicadas y resultados en cada país, mas no es aplicable para medir a la empresa u organización y mucho menos para las MYPE.

Ante esta problemática, cada investigador proponía su propia forma de medida. Una forma de medir la competitividad utilizada en la mayoría de investigaciones nace del

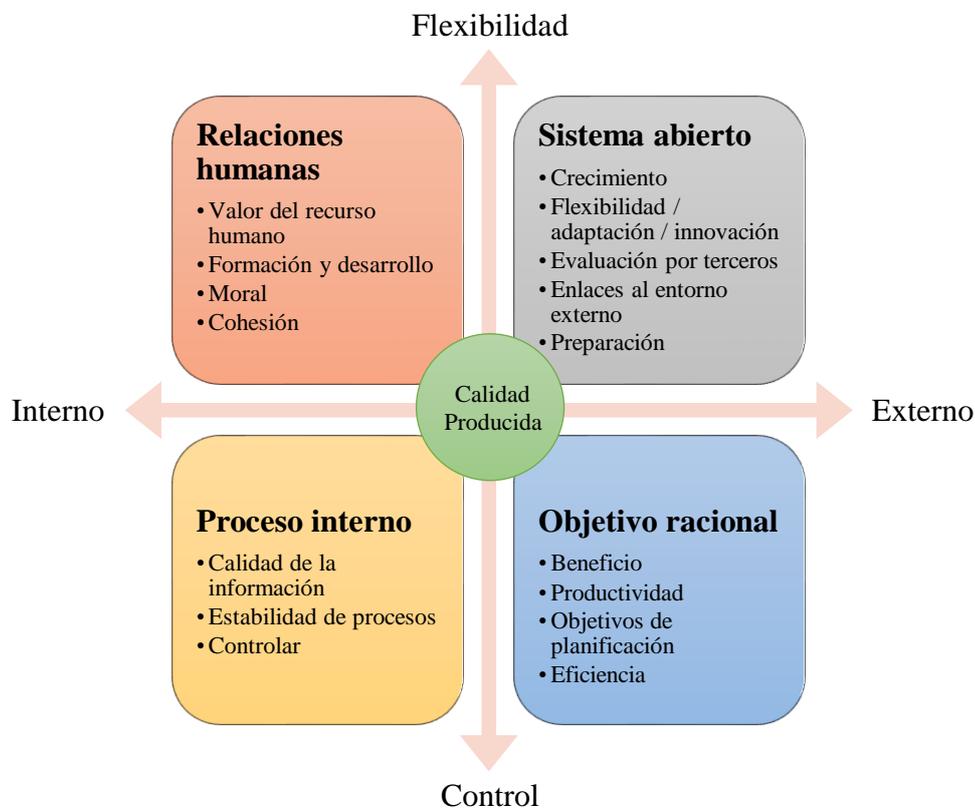
estudio de Aguilera, González, & Rodríguez (Aguilera et al., 2010) que estudiaron los factores que impactan en la competitividad de las pymes en México, de donde escogieron a la calidad e innovación como factores modificadores de la competitividad. Esta elección fue extraída de una selección de 6 factores propuestos (tecnología, calidad, comercialización, aspecto humano, innovación, y tecnología de información). Posteriormente con ayuda de otros autores Rangel, Aguilera, & González, (Rangel et al., 2013) profundizaron estos factores en busca de una estandarización, cobrando de esta manera mayor impacto, y concluyendo que la suma del nivel de calidad más la innovación de los productos o servicios podrán determinar el nivel de competitividad específicamente en empresas pequeñas y medianas, sin embargo encontraron que existen algunos aspectos externos dentro de estas que varían el impacto. Estos aspectos son el entorno empresarial, flexibilidad y capacitación.

A nivel nacional Bautista (Bautista, 2018) toma referencia de las recomendaciones del estudio de Rangel, Aguilera, & González, (Rangel et al., 2013) y la propuesta de Quinn & Rohrbaugh (Quinn & Rohrbaugh, 1983) quien estableció un modelo muy utilizado a nivel internacional para la medición de rendimiento de la empresa, y propone que también sirve para medir la competitividad, pues asume que el rendimiento es sinónimo de ser competente. Este modelo parte de la propuesta de 3 dimensiones para ver su eficiencia:

- La primera dimensión obedece a la descripción del enfoque de la organización, partiendo del aspecto interno (como son el entendimiento y desarrollo del personal) y por consecuente a ello refleja a un aspecto externo (nivel de éxito alcanzado)

- La segunda dimensión obedece a nivel estructural de la organización, teniendo como aspecto principal la estabilidad y flexibilidad que puede presentar con respecto al mercado incursionado.
- La tercera y última dimensión obedece a los métodos, políticas y estrategias que toma la empresa para poder cumplir con los objetivos trazados.

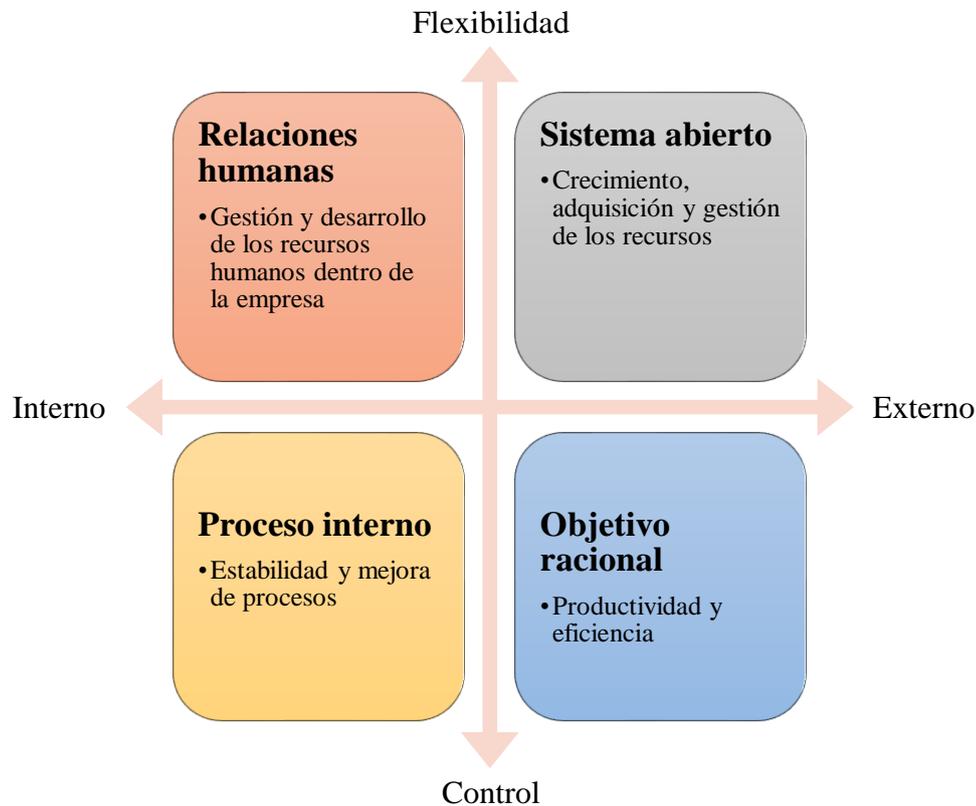
Estas tres dimensiones propuestas por Quinn & Rohrbaugh dan origen a 4 modelos de competitividad empresarial (Modelo de procesos internos, Modelo de sistema abierto, Modelo racional y Modelo de relaciones humanas), las mismas que se encuentran dirigidas a la obtención de la calidad requerida por el consumidor



cuadro 1 Marco de valores competitivos de acuerdo a Quinn & Rohrbaugh

Fuente: (Quinn & Rohrbaugh, 1983)

Una vez presentado las metodologías de medición válidas para la competitividad, desarrollaremos cada modelo, a fin de comprender mejor la manera de evaluar en la presente investigación.



cuadro 2 Modelo de aspectos a evaluar en la competitividad

Fuente: Adaptación de Bautista (Bautista, 2018)

Tomando en cuenta estos criterios presentados, adaptaremos para una mejor comprensión cada modelo presentado por Quinn & Rohrbaugh (Quinn & Rohrbaugh, 1983), en torno a la calidad e innovación presente en cada empresa y que fue presentado por Rangel, Aguilera, & González, (Rangel et al., 2013)

2.2.2.4.1. Aspecto externo (Sistema abierto)

Este aspecto evalúa principalmente los cambios percibidos a la flexibilidad organizacional del entorno exterior de la empresa, como son las relaciones con los proveedores de recursos, financiamiento, percepción de la empresa, fidelización de los clientes, y apoyo externo. Este criterio percibe la adaptación a los cambios que surgen a entes externos de la empresa. (Bautista, 2018; Quinn & Rohrbaugh, 1983)

2.2.2.4.2. Aspecto logístico (Objetivo racional)

Este aspecto evalúa el desarrollo o evolución del control a la productividad y eficiencia que posee la empresa según el mercado donde ha decidido incursionar. Dentro de ella podemos evaluar la rentabilidad, producción, eficiencia, planificación, y el alcance de los objetivos planteados. (Bautista, 2018; Quinn & Rohrbaugh, 1983)

2.2.2.4.3. Aspecto procedimental (Proceso interno)

Este aspecto es similar a la anterior, pero visto desde una perspectiva interna, evaluando como la empresa va desempeñándose y adaptándose a los requerimientos de mejora continua, planteados tanto en la gestión, calidad, comunicación, costos y nivel organizativo; desarrollando nuevas tareas o metodología dentro de cada proceso operativo y administrativo; con el objetivo de obtener una estabilidad armoniosa. (Bautista, 2018; Quinn & Rohrbaugh, 1983)

2.2.2.4.4. Aspecto humano (Relaciones humanas)

Se encuentra enfocado al desarrollo de una buena práctica para con los trabajadores internos de la empresa, el nivel de flexibilidad que se brinda en cada función que

cumplen, nivel de conocimiento, motivación, rotación de personal, permisos y clima laboral. (Bautista, 2018; Quinn & Rohrbaugh, 1983)

2.2.3. MYPE

Las normativas de funcionamiento y beneficio de las MYPE se encuentran descritas en la Ley N.º 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, la misma que regulan sus actividades y deberes para con el Estado. Las MYPE conforman una gran parte de las empresas del mercado peruano (95%), cuya evolución ha surgido en las últimas dos décadas y poseen una relación directa con el emprendimiento y competitividad empresarial, por lo cual es importante su reconocimiento para la dinámica económica del país. Del mismo modo, fomentan el 80% del empleo de los pobladores económicamente activos, y producen el 40% del PBI del país. (Sánchez B., 2016, pág. 128) Por lo descrito es indudable la importancia que posee dentro de la economía del país. Muchos organismos internacionales buscan la generación de ambientes favorables para su desarrollo, lo cual involucra en el poder ejecutivo a aprobar normas y leyes para tal caso.

El Estado proponen ciertas acciones que buscan el desarrollo de las empresas, las mismas que están orientadas a:

- Reforzar el nivel de la empresa. Para lograr este propósito se debe impulsar el crecimiento de este tipo de empresas, así como incentivar a los peruanos a que creen más PYME y mejorara los ingresos familiares surgiendo de esta manera el progreso tanto familiar, social y nacional.

- Promover la unión de esfuerzos tanto gubernamentales, como no gubernamentales, con el propósito de impulsar el crecimiento de las MYPE. Gracias a ello las empresas evolucionaran a empresas viables, a fin de poder afrontar las problemáticas que el mercado ofrece. Todo lo propuesto redundará en la fortificación de la ayuda a este sector. (Mares, 2013, pág. 5)

2.3.3.1 Tipos

A.- De Acumulación

Este tipo de MYPE, busca en su funcionalidad la de obtener utilidades para incrementar su capital original, y así hacer poder crecer la empresa, para ello se requiere tener más activos, y por ende mayor mano de obra. Este tipo de MYPE es la más común en el mercado empresarial. (Huerta, 2019, pág. 22)

B.- De Subsistencia

Este tipo de MYPE, no busca en su funcionalidad la de obtener utilidades a corto plazo, puesto que solo sus actividades son la de traspaso o transformación de productos con poca tecnología. Este tipo de MYPE son las que más se presentan en las empresas familiares o de paso. Al no buscar un crecimiento inmediato, este tipo no genera ni requiere muchos activos y mano de obra, por lo cual no incide de manera significativa en la generación de empleo. (Huerta, 2019, pág. 23)

C.- De Emprendimiento

Este tipo de MYPE, son creados principalmente por jóvenes, con fines lucrativos o de estudio, lo resaltable de este tipo de negocio es que son innovadores y únicos, razón

por la cual en ocasiones son rentables, debido a que los clientes pueden o no aceptarlos.
(Huerta, 2019, pág. 23)

2.3.3.2 Régimen Tributario

La práctica legal o ilegal de las empresas que conforman el mundo de las MYPE inciden en significativamente en la recaudación de tributos, puesto que en su gran mayoría se encuentra en las filas de la informalidad; en tal sentido el estado peruano busca el fomento de apoyo para su desarrollo y con ello atraer a formar parte de las filas de la formalidad, contribuyendo de este modo el aumento de las tasa de recaudación y con ello el crecimiento a nivel económico y el aumento de puestos de trabajo en nuestro país. (Sánchez B. , 2016, pág. 129) Pero gracias a que el Perú posee un sistema tributario inestable y sumamente complicado, las empresas generan mas beneficios estando al margen de la legalidad.

Gracias a la promulgación de normas tributarias unilaterales a favor del estado que busca el ingreso de tributos a corto plazo al arca fiscal, limitando de esta manera el desarrollo y el acceso a la formalización de las MYPEs, como por ejemplo el acogimiento al Régimen Único Simplificado (RUS) y Régimen Especial del Impuesto a la Renta, son pasos que incentivan a la formalización, sin embargo, estos regímenes prohíben la emisión de facturas y guías de remisión. (Mares, 2013, pág. 12)

2.3.3.3 Factores que limitan el crecimiento de las MYPE

Avolio, Mesones, & Roca, (2018) identificaron los siguientes factores que influyen en el crecimiento de la MYPE dentro del país, tomando en cuenta su administración,

recursos humanos, capacitación, contabilidad, y el aspecto financiero; ordenándolas de la siguiente forma:

Nivel operativo: se relaciona con la estrategia que las empresas buscan para mejorar la calidad de sus productos. Dentro de este rubro es importante los conocimientos en reingeniería y logística de producción, lo que conlleva a la administrar de forma eficiente o deficiente las operaciones que se necesita para la producción, del mismo modo se tiene que tener en cuenta el control óptimo de los inventarios, fidelidad de los proveedores, margen de ganancias y gastos recurrentes de producción.

Nivel estratégico: está relacionada con los objetivos, misión y estrategias de corto plazo que sigue la empresa para poder llegar a su meta trazada, pues al no contar con ello o definirlos de manera ineficiente puede provocar que la empresa vaya en pique, esto en razón de la experiencia o pericia organizativa del gerente.

Nivel externo: se encuentra relacionado al nivel de formalidad que posee la empresa, y los mecanismos que el Estado ha propuesto, pues algunas barreras surgen de este último.

Nivel interno: relacionan con las pericias del administrador o dueño de la empresa, generalmente se establece el nivel de gestión que posee para poder llevar adelante o decaer en el proceso, por ello se recomienda también la constante actualización de metodologías de gestión y administración.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Gestión de calidad

La definición de calidad varía según el año y la percepción con la cual se ha presentado, desde conceptos socialistas y su contraparte capitalista, hasta el concepto actual que interviene varios aspectos tecnológicos y la búsqueda de una certificación global. La Real Academia Española (RAE, 2014) define a la calidad como una “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” y en el aspecto administrativo refiere que la calidad es la adecuación de los productos o servicios a cumplir con ciertas características predefinidas, lo cual hace referencia que los productos o servicios que ofrecen las empresas deben cumplir con ese “algo” que buscan los consumidores, y que los motiva a su consumo.

La Escuela Europea de Excelencia (Escuela Europea de Excelencia, 2016) brinda un resumen de la evolución de la definición de calidad a través del tiempo y de entre estos podemos resaltar:

- 1963: Ernesto Ché Guevara aduce que la calidad es una referencia al respeto al pueblo por parte de las industrias.
- 1985: Parasuraman y Berry presentan a la calidad como una equidad entre lo que se espera y lo que se obtiene en cuanto a los productos y servicios.
- 1988: Kaoru Ishikawa interpreta a la calidad como un proceso en la cual se debe reducir los costes al máximo mediante la optimización de la producción, manteniendo la utilidad y la necesidad para cual fue diseñado. Deming concordando con Ishikawa conceptualiza a la calidad como el equilibrio de

fiabilidad, utilidad y el bajo costo de producción, lo cual genera en la empresa que exista una mejora continua en sus procesos.

- 1990: Harrington no se encuentra de acuerdo a este equilibrio y define a la calidad como el esfuerzo que debe poner la empresa a mejorar las expectativas que tiene el consumidor con respecto al producto y al precio que va a pagar.
- 1991: Feigenbaum sintetiza todo lo definido hasta el momento e indica que la calidad es el resultado del esfuerzo de la mejora de diseño y procesos que realiza la empresa para que el cliente pueda percibir ello y quede satisfecho.
- 1992: Schroder preconiza que la calidad es sinónimo de no tener ningún defecto en los procesos productivos en concordancia a la mejora continua que debe existir para que el cliente se sienta satisfecho.
- 1993: Juran sostiene que la calidad se obtiene gracias a un conjunto de características que posee el producto o servicio, además de no tener deficiencia alguna en su diseño, operatividad y finalidad, satisfaciendo de esta manera la demanda del cliente.
- 1996: Crosby indica que la calidad se fundamenta en el cumplimiento de los requisitos que exige la normativa de calidad.
- 2005: se crea el NC/ ISO 9000, que la calidad refiere al grado de aplicación de los requerimientos que se muestra en la norma y que cumple la empresa.
- 2007 Valls menciona que para obtener una calidad se debe cumplir con los requisitos que dicta la norma y que ello debe estar concordado con las demandas de los consumidores, asimismo para alcanzar ello la empresa debe contener una gestión eficiente en todo sus procesos y gestión.

En la actualidad la definición se mantiene según la certificación ISO y existen unos pocos autores que tratan de modificarlos como Lizarzaburu (Lizarzaburu, 2016) quien indica que la calidad es un grupo de características propias del producto o servicio, producidos mediante la mejora continua de los sistemas productivos y la integración de la organización, diseño y cumplimiento de los requerimientos del consumidor. (pp. 36-37) Entonces podemos afirmar que la calidad es una característica que indica el cumplimiento de los requisitos de las normas internacionales y que a su vez debe contemplar las expectativas requeridas por el consumidor.

Como se pudo apreciar, al definir la calidad se pasó de ser una mera inspección por el cumplimiento de lo que necesita el cliente, a ser un control de calidad, posteriormente se transformó en actividades que aseguran la calidad y la mejora continua de esta, y finalmente para el cumplimiento de las normas internacionales se requiere de una gestión implementada en la empresa, lo que da vida a la gestión de calidad contemplada en el ISO 9001. (González & Arciniegas, 2016; Lizarzaburu, 2016)

2.3.2 Competitividad

La Real Academia Española (RAE, 2014) define a la competitividad como la capacidad de competir o rivalidad para poder conseguir algo; como se entiende de ello, el concepto refiere a la acción de competir que aplicado a las empresas es básicamente la búsqueda de consumo de los productos que ofrecen cada uno y así poder aumentar el mercado de un determinado sector.

Porter (Porter, 2009) define a la competitividad como un fenómeno que ayuda a reforzar las herramientas que le permite a la organización a mejorar y avanzar en muchos aspectos internos y externos, asimismo gracias a este avance la organización

consigue un bienestar y mejora en el nivel de productividad, lo que se ve reflejado en una gestión eficiente, mejora de estrategias, y el aumento de consumo de los productos o servicios producidos. (pp. 17-19) Del mismo modo el nivel de competitividad encontrado se ve graduado por cinco aspectos que debe tomar en cuenta la organización, los mismos que son: el nivel de rivalidad existente, amenaza de nuevos competidores, amenaza de productos sustitutos, el poder de negociación de los proveedores y poder de negociación de los compradores. (pp. 32-33)

Schwab (Schwab, 2019) definió a la competitividad en el informe del Foro Económico Mundial como un conjunto de normativas, políticas y especificaciones necesarios que influyen en el grado de productividad de un país, organización o sociedad. (p. 9)

El gobierno del Perú (Gobierno del Perú, 2018) define a la competitividad junto a la productividad como términos estrechamente relacionados, ya que para que las empresas que necesiten aumentar su productividad se requiere que ésta debe estar en un ambiente competitivo favorable. (p. 7) entonces la competitividad es una forma de impulsar el esfuerzo de las empresas para así lograr el máximo rendimiento de la misma.

Argudo (Argudo, 2017) indica que la competitividad es simplemente ganar a las demás empresas en un mercado o rubro específico, para ello debe brindar una mejor calidad en sus productos o servicio, fiabilidad, flexibilidad y rentabilidad.

De los conceptos presentados podemos sintetizar que la competitividad es algo necesario para el desarrollo de las empresas, asimismo lo definiremos como la capacidad de brindar productos y servicios con un alto nivel de eficiencia y eficacia, lo cual le da cierto grado de ventaja frente a los competidores, para ello debe seguir

ciertos lineamientos y aumentar su productividad y con ello poder mejorar la aceptación del mercado de un determinado sector.

2.3.3 MYPE

2.3.3.1. Definición

Choquehuanca (2017) refiere que la ley de MYPE lo define como “la unidad económica conformada por una persona ya sea de carácter jurídico o natural, al amparo de la legislación vigente que delimitará su organización y gestión empresarial, que posee como principal función desarrollar actividades de comercialización, producción, transformación, o extracción de bienes o servicios” (pág. 6).

Arbulú & Juan (2014) demuestran un concepto más allegado a su funcionamiento ilegal, indicando que es el conjunto de pequeños grupos productivos, de capital de trabajo reducido o limitado, estructura y tecnología simple, generalmente propietarios de los ambientes de producción, y en ocasiones de operación al margen de la legalidad. (pág. 32)

La distinción entre micro empresa y pequeña empresa radica en las ventas anuales que realiza, medido a escala de la Unidad Impositiva Tributario (UIT) que es equivalente para el año 2019 a S/. 4,200.00. Teniendo conocimiento de ello, afirmamos que, la micro empresa posee un margen de ventas inferior a 150 UIT y en la pequeña empresa el margen de ventas se encuentra entre 150 a 850 UIT. (Ministerio del Trabajo, 2019, pág. 4)

III. HIPOTESIS

Hernández Sampieri (2014) nos indica que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (pág. 104)

La presente investigación según su tipo de estudio (investigación de tipo descriptivo) no requiere hipótesis es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

IV. METODOLOGIA

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de la investigación realizada según el carácter corresponde al tipo cuantitativo, pues este tipo se centra más en buscar aspectos característicos y susceptibles de cuantificación de las variables de estudio, en aras de obtener resultados con base de procedimientos netamente científicos.(Caballero Romero, 2014)

La presente investigación posee un nivel descriptivo, puesto que solo se pretende dar respuesta a la investigación mediante el estudio de los rasgos característicos que rodean a las variables de estudio en un momento del tiempo determinado. (Caballero Romero, 2014)

(Hernandez Sampieri, 2014) la presente investigación posee un diseño No Experimental, ya que busca extraer la información en un determinado tiempo de las variables de estudio.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Hernández (2014) Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio

La población está conformada por las micro y pequeñas empresas del rubro de metal mecánica que se encuentran en la ciudad de Juliaca para el año 2019, según registro

del patrón de licencias de autorización y funcionamiento de la Municipalidad Provincial de San Román se estima en 67 MYPE

4.2.2. Muestra

Hernández (2014) es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra se estimó según los criterios de inclusión en 10 MYPE, que conforman el 14.9% de la población existente.

Tabla 1 MYPE conformantes de la muestra

Empresa	Dirección
Estructuras Metálicas Quispe E.I.R.L.	Calle San Jorge N° 423
Industria Metálicas EMMI EIRL	Calle San Jorge N° 647
Estructura Metálicas Montes E.I.R.L.	Jr. Umachiri 423
Estructuras Metálicas Aquino	Jr. Vilcanota N° 842
Taller de soldadura Elmer	Jr. 20 de enero N° 663
Industria Metálica Tomas E.I.R.L.	Av Manco Capac N° 1023
Industria Metal Mecánica Proinme S.C.R.L.	Av Manco Capac N° 925
Estructuras Metálicas CAMI S.C.R.L.	Jr. Marinero N° 475
IMTECSUR EIRL	Jr. Gonzales Prada N° 283
Industria Metálica Flores E.I.R.L.	Jr. 20 de Enero N° 146

Fuente: Elaboración Propia - 2019

De esta forma son 10 las empresas del rubro metal mecánica de la ciudad de Juliaca, que conformarán nuestra muestra de estudio.

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

A.- Criterio de Inclusión

- Encontrase en la zona de estudio (Urb. San José I y II Etapa)
- Tener Características de MYPE
- Aceptar ser parte del estudio

B.- Criterio de Exclusión

- Poseer forma societaria de “Sociedad Anónima”
- No se encontrase en la zona de estudio (Urb. San José I y II Etapa)

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	indicadores	ítem	Escala de Likert
Variable 1: Gestión de la calidad	Es un conjunto de planes y acciones dedicadas a la mejora continua de los procesos de producción para garantizar calidad en los productos, para ello se toma en cuenta siete los principios (ISO, 2015)	organización.	Contexto de la empresa	1	0=ninguno 1=Muy pocas veces 2=Algunas veces 3=Casi siempre 4=siempre
		Liderazgo	Compromiso	2 al 3	
		Planificación	Objetivos de gestión	4 al 5	
		Soporte	Concientización.	6 al 7	
		Operación	Planeación operacional	8 al 9	
		Evaluación y desempeño.	Seguimiento	10 al 11	
		Mejora	Mejora continua	12 al 13	
Variable 2: Competitividad	Capacidad de brindar productos y servicios con mayor eficacia y eficiencia frente a los competidores. Quinn & Rohrbaugh (Quinn & Rohrbaugh, 1983)	Aspecto externo	Relaciones comerciales	14 al 15	
		Aspecto logístico	Logro de objetivos	16 al 17	
		Aspecto procedimental	Comunicación	18 al 19	
		Aspecto humano	Capacidad	20	

Fuente: Elaboración propia – 2019

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

4.4.1.1. La encuesta.

Es una técnica utilizada generalmente en investigaciones sociales, pues obtiene la información de primera mano y puede mantener la anonimidad del encuestado si se le desea, asimismo gracias a la estructuración de preguntas y respuestas no requiere que el encuestador esté presente al momento de dar las respuestas, por ello se puede obtener los datos necesarios sobre temas tanto empresariales como también de nivel científico, buscando conocer de esta manera la opinión certera de la población o muestra de estudio. (López-Roldán & Fachelli, 2018)

4.4.1.2. La observación

Esta técnica tiene mayor realce en la realización de nuestra investigación científica, pues ayuda de gran manera a identificar problemas, situaciones y constatar la veracidad de los instrumentos de recojo de información. La observación puede ser de manera directa (misma fuente) o indirecta (descrito por otro autor), pero de gran valor al momento de la recogida, interpretación y presentación de resultados científicos. (Cabezas Mejia et al., 2018)

4.4.1.3. Revisión literaria

Se refiere a la obtención de informa de fuentes primarias provenientes de libros, revistas, artículos, y materiales relevantes, que serán sintetizados para una mejor

comprensión del tema y orientación de la correcta comprensión de los objetivos de estudio. (Carbajal et al., 2019)

4.4.2. Instrumentos

4.4.2.1. Ficha de encuesta o cuestionario.

Es un instrumento de recogida de información utilizada mayormente para la investigación científica a nivel social, de fácil aplicación y conformada principalmente de preguntas tanto abiertas (de respuesta libre) como cerradas (respuesta basada en alternativas), la factibilidad de poder crear y modificar cada pregunta, hace que la encuesta sea utilizada en la mayoría de investigaciones. (López-Roldán & Fachelli, 2018)

El instrumento utilizado fue validado y sometido a un juicio de experto en la investigación denominada: “ caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercio rubro carpintería metálica de la ciudad de Sullana año 2018” elaborado por Valladares http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10547/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_VALLADARES_PRIETO_JUAN_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4.4.2.1.1. Variable Gestión de la calidad

Para la variable Gestión de la calidad se presenta una encuesta estructurada de 20 preguntas, elaboradas para cuantificar cada indicador de la variable. Esta encuesta esta diseñada tomando base de la certificación ISO 9001 versión 2015 elaborado por la Organización Internacional de Estandarización (2015), donde se proyecta siete (7)

criterios que se necesitan para poder corroborar que la empresa cuenta con una gestión eficiente de gestión de la calidad y así poder certificarla.

La escala de calificación obedece a una estructura de tipo Likert, pues mide gradualmente la presencia de cada aspecto descrito en el ítem, y es de mucha utilidad para la cuantificación del nivel de gestión presente en la empresa. (Martínez Molera, 2019)

Tabla 2 Escala de valoración de los ítems de Gestión de la calidad

Rango	Valor
0	Ninguno
1	Muy pocas veces
2	Algunas veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Fuente: Elaboración propia - 2019

Para conocer el nivel de implementación se propone la utilización del conteo ponderado, para luego sumar los puntos obtenidos y convertirlo en porcentaje. Esta metodología es una modificación de la presentada por Menos (Menos, 2000) en su Cuestionario para evaluar la situación de la empresa respecto al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000:2000

Tabla 3 Metodología de calificación de la encuesta

RESULTADO					
Valoración	0	1	2	3	4
Conteo de (X)					
Multiplicar (ponderado)	× 0	× 1	× 2	× 3	× 4
Total					
Suma de Puntos	_____ Puntos				
Nivel de Implementación (Puntos / 0.8)	_____ %				

Fuente: (Menos, 2000)

Asimismo, dentro de esta metodología se presenta los niveles de implementación según el porcentaje obtenido que se describe a continuación:

Tabla 4 Baremo del porcentaje de implementación de la gestión de Calidad

Porcentaje Encontrado	Descripción
Menos del 40%	Gestión de Calidad Baja: La gestión de calidad se cumple de forma nula, parcial o no posee una buena fiabilidad dentro de las actividades de la empresa. Se requiere una reformulación global en el menor plazo.
Entre 41% a 60%	Gestión de Calidad Media: Existe una buena gestión de calidad, sin embargo, existe deficiencias notorias que pueden poner en riesgo su estabilidad en lo posterior. Se debe tomar medidas correctivas urgentes y en el menor plazo.
Entre 61% a 85%	Gestión de Calidad Buena: Existe una buena gestión de la calidad, sin embargo, existe leves deficiencias que pueden poner en riesgo su estabilidad a largo plazo. Se debe tomar medidas correctivas en los puntos deficientes.

Gestión de Calidad Alta: Existe una buena gestión de
Mayor que 85% calidad acorde a lo dispuesto por la certificación ISO 9001-
2015

Fuente: (Menos, 2000)

En cuanto a la validación de los ítems la media de su coeficiente de fiabilidad (alfa de Cronbach) es de 0.81, lo cual indica que la escala de medida es la correcta para este tipo de investigación. La utilización del Alfa de Cronbach es muy frecuente para este tipo de instrumentos, pues muestra la varianza y consistencia en las alternativas presentada para contestar cada ítem de la encuesta. (Ruiz, 2019)

4.4.2.1.2. Variable Competitividad

Para la variable competitividad se presenta una encuesta estructurada de 07 preguntas, elaboradas para cuantificar cada indicador de la variable. Esta encuesta está reformulada en base al cuestionario que presento Bautista (Bautista, 2018) quien propone 4 modelos que debe contemplarse en una empresa competitiva.

La validez del instrumento que según Bautista (Bautista, 2018) tiene una confiabilidad media de 0.7 según la prueba de Alpha de Cronbach. Para la presente investigación, se realizó la misma prueba de validez en una muestra de 20 personas, resultando una media de confiabilidad de 0.82, debido a una mejora en la interpretación de los ítems de cada aspecto:

Al igual que el cuestionario anterior las alternativas obedecen a la escala de tipo Likert, pues mide gradualmente la certeza de la afirmación de mejora de cada ítem propuesto, y es de mucha utilidad para la cuantificación del nivel de competitividad presente en la empresa. (Martínez Molera, 2019)

Tabla 5 Escala de valoración de los ítems de Competitividad

Rango	Valor
0	ninguno
1	Muy pocas veces
2	Algunas veces
3	Casi siempre
4	siempre

Fuente: Elaboración propia - 2020

Para conocer el nivel de competitividad se utilizará el mismo criterio de calificación que para la variable Gestión de la Calidad, y según el porcentaje obtenido se calificará de la siguiente forma.

Tabla 6 Baremo del porcentaje del nivel de competitividad

Porcentaje Encontrado	Descripción
Menos del 40%	Competitividad Baja: la empresa presenta un nivel de competitividad bajo o nulo. Se requiere una reformulación global en el menor plazo.
Entre 40% a 60%	Competitividad Media: la empresa presenta un nivel de competitividad aceptable, pero que a comparación con los demás competidores no podrá sobresalir. Se debe tomar medidas correctivas urgentes y en el menor plazo.
Entre 60% a 85%	Competitividad Buena: la empresa presenta un nivel de competitividad buena, sin embargo, existe leves deficiencias que pueden poner en riesgo su buena posición en el mercado. Se debe tomar medidas correctivas en los puntos deficientes.

Mayor que 85% **Competitividad Alta:** la empresa presenta un nivel de competitividad excelente, lo cual le asegura el mantenimiento de una posición en el mercado a largo plazo.

Fuente: (Menos, 2000)

4.5. Plan de análisis

Se ha escogido un plan de simples pasos, pues luego de la recolección de datos se procederá a la tabulación y calificación de las encuestas recabada. Esta información se volcará a programas de tratamiento estadístico como es el programa Microsoft Excel, donde tabulamos cada una de nuestras variables. Asimismo, procederemos posteriormente a realizar los gráficos estadísticos con la ayuda del programa Microsoft Excel y presentarlos en el apartado del informe final y poder exponer de manera eficiente las conclusiones y recomendaciones del caso.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
<p>La gestión de la calidad y la competitividad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca en el año 2019</p>	<p>¿Cuáles serán las principales características de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca en el año 2019?</p>	<p>General: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector servicio rubro metal mecánica en el barrio San José de la ciudad de Juliaca año 2019.</p> <p>Específico</p> <p>Describir las principales características de gestión de la calidad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca año 2019.</p> <p>Describir las principales características de la competitividad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca año 2019.</p>	<p>Variable 1: Gestión de la calidad</p> <p>Variable 2: Competitividad</p>	<p>Población: 67 MYPE del sector producción rubro metal mecánica – Juliaca 2019</p> <p>Muestra 10 MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio san jose– Juliaca 2019</p>	<p>Tipo Cuantitativo</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Diseño No experimental - corte transversal</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>instrumentos: cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación se cumplirá respetando los cinco Principios propuestos por la ULADECH Católica (ULADECH Católica, 2016, 2019) universidad en la cual se presenta el informe final, entre ellos tenemos:

4.7.1 Protección a las personas. –

(ULADECH, 2019) 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.

(ULADECH, 2019) En las investigaciones en las que se trabaja con personagestionas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

4.7.2 Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

(ULADECH, 2019) 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; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

4.7.3 Libre participación y derecho a estar informado.

(ULADECH, 2019) 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.

(ULADECH, 2019) En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

4.7.4 Beneficencia no maleficencia.

(ULADECH, 2019) 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.

4.7.5 Justicia.

(ULADECH, 2019) El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las restricciones de sus capacidades y discernimiento, no den lugar o soporten prácticas ilegales. Se reconoce que la equidad y la justicia conceden a todas las personas que parte en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado

a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

4.7.6 Integridad científica.

(ULADECH, 2019) La moralidad o integridad deben presidir no sólo la acción científica de un investigador, sino que debe desarrollar a sus actividades de instrucción y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS

5.1.1. Gestión de la Calidad

Tabla 7 Percepción sobre el contexto de la organización en la gestión de la calidad

¿Cree que su empresa cumple con las necesidades y requisitos que pide los clientes para los productos?		
	n	%
siempre	1	10%
Casi siempre	1	10%
Algunas veces	2	20%
Muy pocas veces	2	20%
ninguno	4	40%
Total	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada – 2019

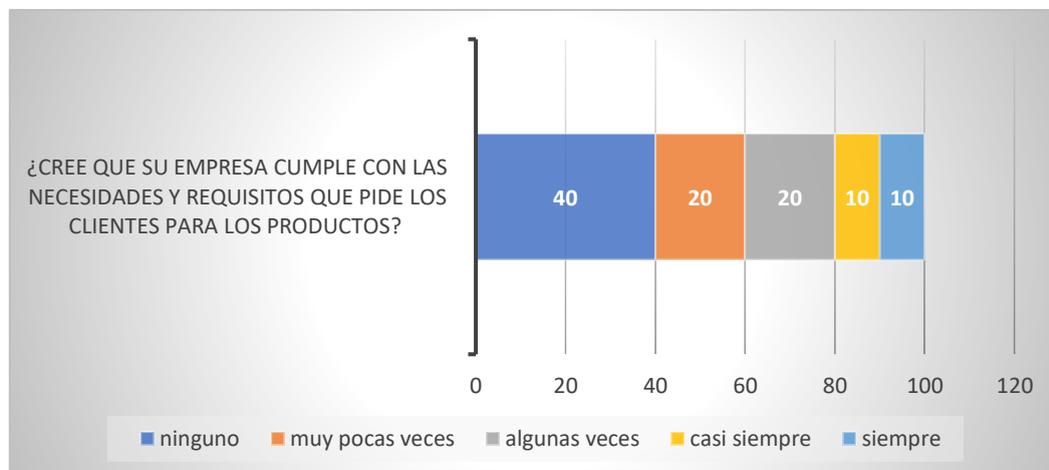


figura 1 Percepción sobre el contexto de la organización en la gestión de la calidad

fuelle Fuente: Tabla 7

Ante la pregunta. Que si, Cree que su empresa cumple con las necesidades y requisitos que pide los clientes para los productos, el 40% indica que ninguno, el 20% indica que muy pocas veces, el 20% indica que algunas veces, el 10% indica que casi siempre, y el 10% indica que siempre, De los resultados apreciamos que, aun la empresa no tiene en claro lo que el cliente necesita, esto debido a que cada cliente tiene su percepción del producto que necesita, lo cual no es estándar, e infiere en gran sentido al trabajo que realizan.

Tabla 8 Percepción sobre el liderazgo en la gestión de la calidad

	<i>¿Considera usted que su equipo de trabajo lo considera un líder?</i>		<i>¿Considera usted que en su organización existe la participación de sus empleados?</i>	
	n	%	n	%
siempre	2	20	4	40
Casi siempre	4	40	3	30
Algunas veces	2	20	1	10
Muy pocas veces	1	10	1	10
ninguno	1	10	1	10
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada - 2019

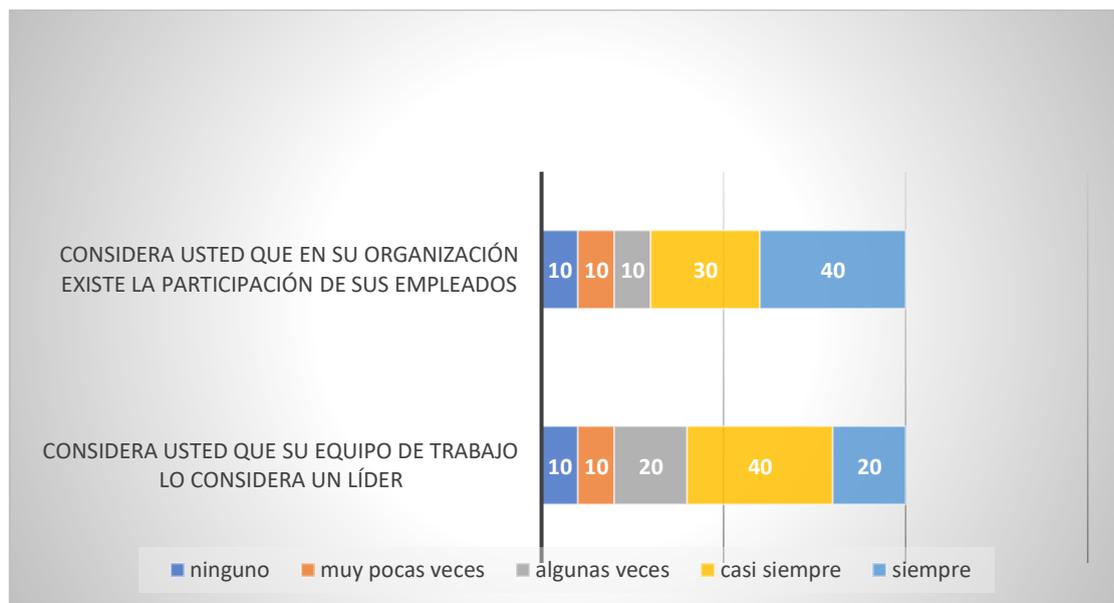


figura 2 Percepción sobre el liderazgo en la gestión de la calidad

Fuente: Tabla 8

Ante la pregunta que, Considera usted que su equipo de trabajo lo considera un líder, el 40% indica que mayormente, el 20% indica que siempre, el 20% indica que parcialmente, el 10% indica que rara vez, y el 10% indica que no. De los resultados apreciamos que, la administración está consciente que debe buscar constantemente que sus productos mantengan una calidad óptima, sin embargo, no concreta esta premisa dentro de la toma de decisiones, por cuestiones de la exigencia de un gasto adicional que conlleva ello.

Ante la pregunta, Considera usted que en su organización existe la participación de sus empleados, el 40% indica que siempre, el 30% indica que casi siempre, el 10% indica que algunas veces, el 10% indica que muy pocas veces, y el 10% indica que no. De los resultados apreciamos que, los trabajadores en su gran mayoría se sienten parte de la empresa, lo cual hace que se esmeren por obtener un buen prestigio y progreso de la empresa, lo cual es muy importante en la búsqueda de mejora de la calidad de los productos.

Tabla 9 Percepción sobre la planificación en la gestión de la calidad

	¿Cree usted que su empresa está basada en la gestión de procesos de sus productos?		¿cree que en su empresa está orientada a la gestión de los sistemas de calidad de los productos para contribuir a la eficacia en su organización?	
	n	%	n	%
siempre	2	20	6	60
Casi siempre	1	10	1	10
Algunas veces	2	20	1	10
Muy pocas veces	1	10	1	10
ninguno	4	40	1	10
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada - 2019

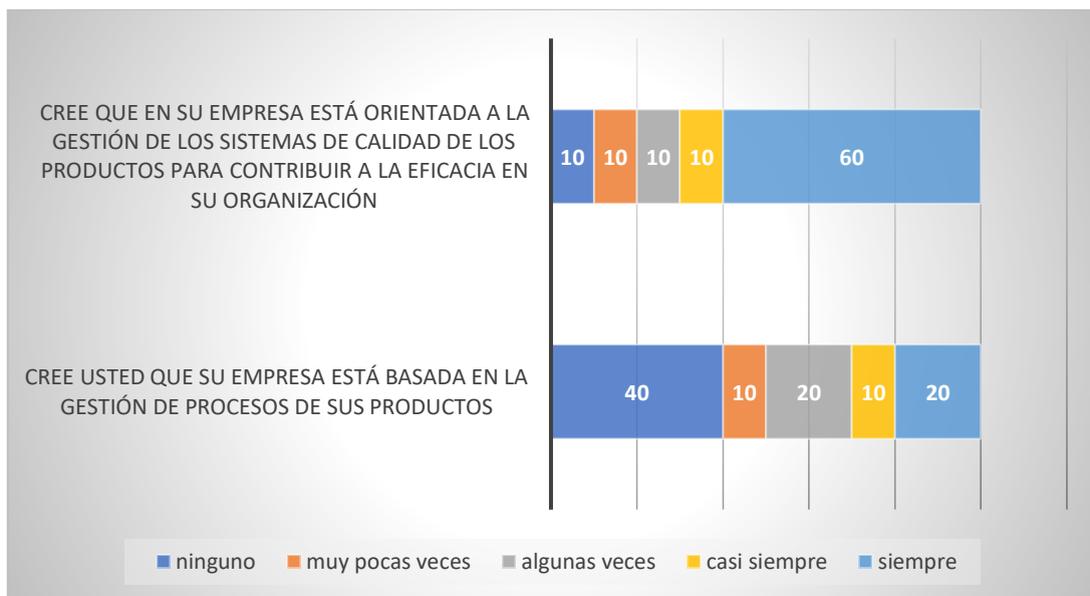


figura 3 Percepción sobre la planificación en la gestión de la calidad

Fuente: Tabla 10

Ante la pregunta, Cree usted que su empresa está basada en la gestión de procesos de sus productos, el 40% indica que no, el 20% indica que siempre, el 20% indica que algunas veces, el 10% indica que muy pocas veces, y el 10% indica que casi siempre. De los resultados apreciamos que, es muy débil el criterio de capacitación constante que tienen las empresas, lo cual solo se realiza cuando el trabajador es nuevo o un poco deficiente, estas capacitaciones no son constantes, solo sirven de apoyo para que se mantenga el nivel de calidad que ofrece la empresa en sus productos.

Ante la pregunta, Cree que en su empresa está orientada a la gestión de los sistemas de calidad de los productos para contribuir a la eficacia en su organización, el 60% indica que siempre, el 10% indica que casi siempre, el 10% indica algunas veces, el 10% indica que muy pocas veces, y el 10% indica que no. De los resultados apreciamos que, las empresas poseen un sistema de control de la calidad, lo cual está ligada a los requerimientos del cliente y la aceptación que tiene acerca del cumplimiento de los requisitos que se propuso en la elaboración del producto, mas no se busca expectativas más allá de lo que pidió el cliente.

Tabla 10 Percepción sobre el soporte en la gestión de la calidad

	¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores?		¿Considera usted que en su labor de líder toma decisiones radicales para el bienestar y buen funcionamiento de la organización?	
	n	%	n	%
siempre	1	10	3	30
Casi siempre	2	20	4	40
Algunas veces	2	20	1	10
Muy pocas veces	1	10	1	10
ninguno	4	40	1	10
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada - 2019

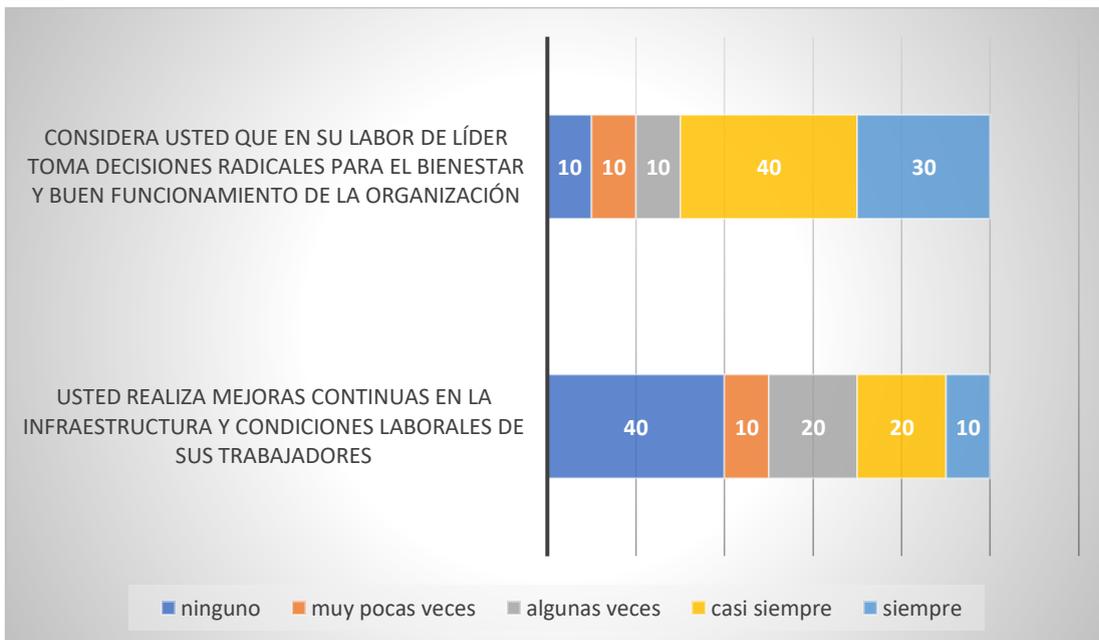


figura 4 Percepción sobre el soporte en la gestión de la calidad

Fuente: Tabla 12

Ante la pregunta: Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores, el 40% indica que no, el 20% indica que casi siempre, al igual que el 20% que indica que algunas veces, el 10% indica que siempre, y el 10% indica que muy pocas veces. De los resultados apreciamos que, la empresa en su gestión no busca la mejora de la calidad que brindan, debido a que se contentan con cumplir con los requerimientos del cliente.

Ante la pregunta que, Considera usted que en su labor de líder toma decisiones radicales para el bienestar y buen funcionamiento de la organización indicando el error y posibles soluciones, el 40% indica que casi siempre, el 30% indica que siempre, el 10% indica que ninguno, el 10% indica que muy pocas veces, y el 10% indica que algunas veces. De los resultados apreciamos que, para evitar la presencia de errores los supervisores hacen ver los errores que puedan caer los trabajadores en el proceso productivo, lo cual es personalizado y específico. Esto hace que el trabajador en sus próximas actividades evite cometer los mismos errores y aprendan a evitarlo, ganando de esta manera experiencias positivas en su vida laboral.

Tabla 11 Percepción sobre la operación en la gestión de la calidad

	<i>¿Según a su criterio los proveedores cumplen en la fecha indicada la entrega de los productos?</i>		<i>¿Cree usted que ha cambiado la política de calidad en la fabricación de los productos?</i>	
	n	%	n	%
siempre	1	10	5	50
Casi siempre	8	80	1	10
Algunas veces	0	00	2	20
Muy pocas veces	1	10	1	10
ninguno	0	00	1	10
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada – 2019

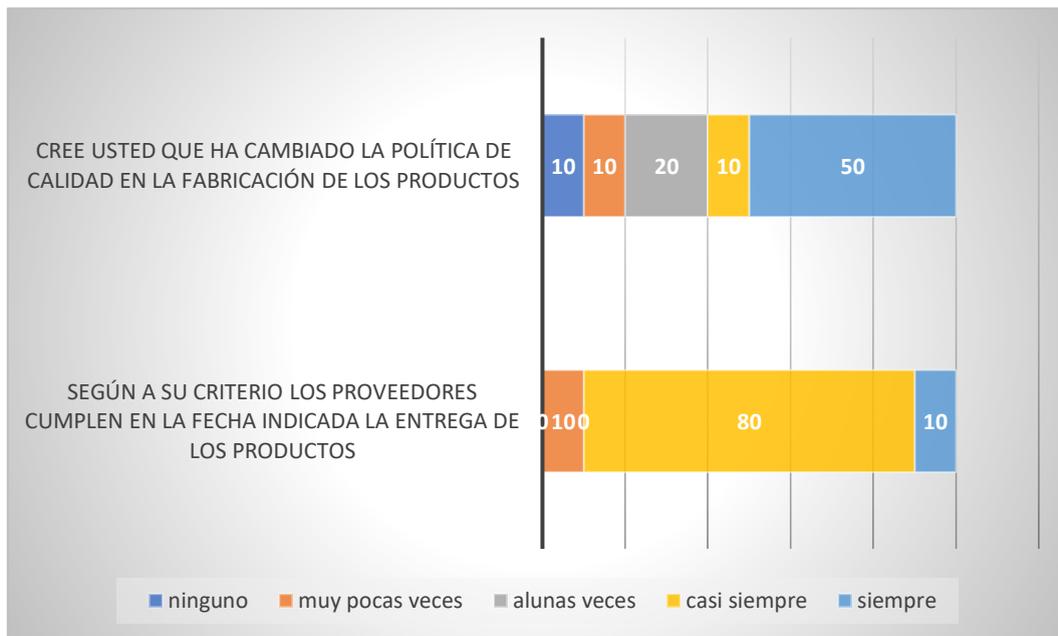


figura 5 Percepción sobre la operación en la gestión de la calidad

Fuente: Tabla 14

Ante la pregunta que Según a su criterio los proveedores cumplen en la fecha indicada la entrega de los productos, el 80% indica que casi siempre, el 10% indica que muy pocas veces, el 10% indica que siempre, y el 0% indican que algunas veces, al igual que el 0% que indican ninguna. De los resultados apreciamos que, dentro de las empresas existe una buena relación tanto con los clientes que recomiendan y son recomendados para contratar los servicios de la empresa, al igual de la relación que se tiene con los proveedores, pues gracias a ellos se obtiene mejores recursos del mercado.

Ante la pregunta que, Cree usted que ha cambiado la política de calidad en la fabricación de los productos, el 50% indica que siempre, el 20% indica que algunas veces, el 10% indica que muy pocas veces, el 10% indica que ninguno, y el 10% indica que casi siempre. De los resultados apreciamos que, las políticas de búsqueda de una mejora de la calidad son mayormente predispuesta por los trabajadores, debido a que la mayoría se siente identificada con la empresa.

Tabla 12 Percepción sobre la evaluación y desempeño en la gestión de la calidad

	<i>¿Cree usted que se basa en las metas para cumplir con sus objetivos?</i>		<i>¿Según las ventas de los nuevos productos con los estándares de calidad han obtenido resultados en el crecimiento de su empresa?</i>	
	n	%	n	%
siempre	0	00	1	10
Casi siempre	9	90	8	80
Algunas veces	1	10	0	00
Muy pocas veces	0	00	1	10
ninguno	0	00	0	00
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada - 2019

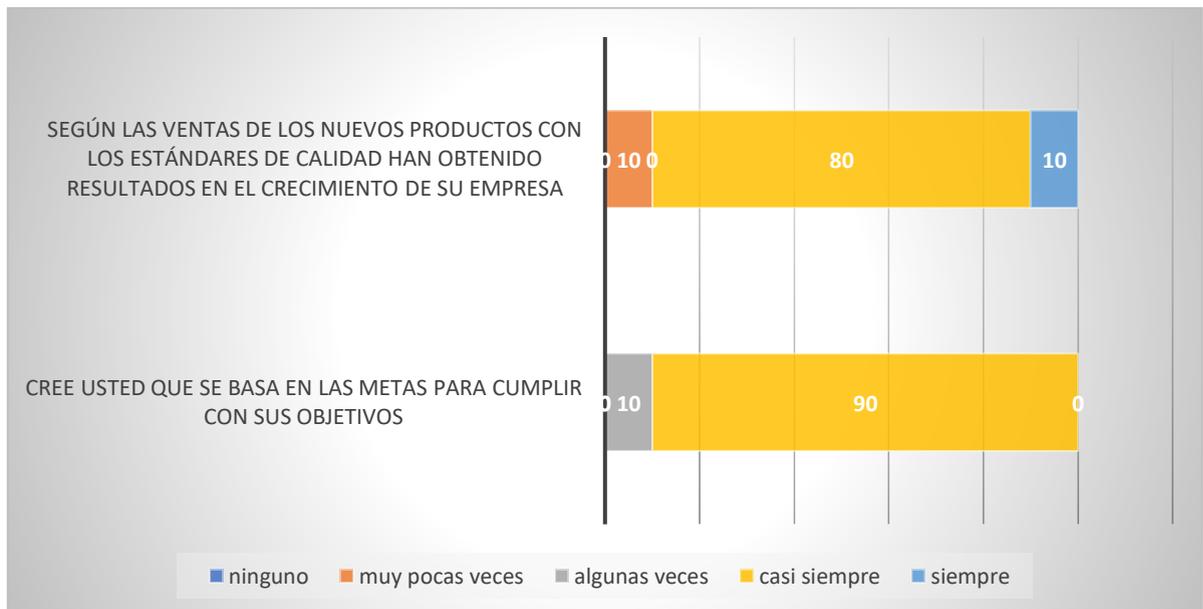


figura 6 Percepción sobre la evaluación y desempeño en la gestión de la calidad

Fuente: Tabla 16

Ante la pregunta que, Cree usted que se basa en las metas para cumplir con sus objetivos, el 90% indica casi siempre, el 10% indica algunas veces, el 0% siempre, al igual que el 0% que muy pocas veces, y el 0% indica ninguno. De los resultados apreciamos que, gracias al esfuerzo y la constante comunicación entre todos los integrantes de la empresa, se puede cumplir en la mayoría de casos con los objetivos planteados, lo cual es importante, pues los directivos plantean objetivos alcanzables.

Ante la pregunta que, Según las ventas de los nuevos productos con los estándares de calidad han obtenido resultados en el crecimiento de su empresa, el 80% indica casi siempre, el 10% indica que siempre, al igual que el 10% que indica muy pocas veces, el 0% indica que algunas veces, al igual que el 0% que indica ninguno. De los resultados apreciamos que, la rentabilidad de este tipo de negocios está creciendo.

Tabla 13 percepción sobre la mejora en la gestión de la calidad

	<i>¿Considera que en su empresa brinda la confianza en sus productos?</i>		<i>¿cree usted que implementando nuevas estrategias puede incrementar en las ventas de sus productos?</i>	
	n	%	n	%
siempre	2	20	1	10
Casi siempre	7	70	7	70
Algunas veces	1	10	1	10
Muy pocas veces	0	00	1	10
ninguno	0	00	0	00
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada - 2019

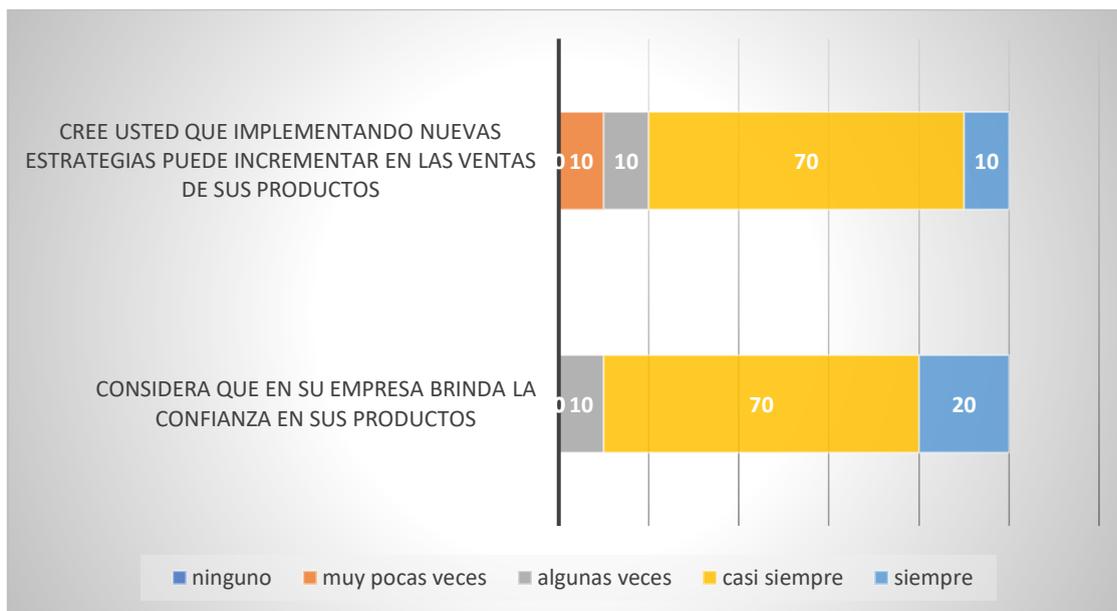


figura 7 percepción sobre la mejora en la gestión de la calidad

Fuente: Tabla 18

Ante la pregunta que, Considera que en su empresa brinda la confianza en sus productos, el 70% indica casi siempre, el 20% indica que siempre, el 10% algunas veces, el 0% indica ninguna, y el 0% indica muy pocas veces. De los resultados apreciamos que, existe una motivación que va desde la confianza hasta remuneraciones que reciben los trabajadores ante los trabajos bien hechos, por lo cual se esfuerzan y dan lo mejor de sí.

Ante la pregunta que, cree usted que implementando nuevas estrategias puede incrementar en las ventas de sus productos, el 70% indica casi siempre, el 10% indica muy pocas veces, el 10% indica que siempre, el 10% indica algunas veces, y el 0% indica que ninguno. De los resultados apreciamos que, las empresas han aumentado últimamente sus ventas, esto se entiende en un aumento de trabajo y ganancias que posee la empresa, lo cual le ayuda a mejorar sus instalaciones, equipos y herramientas.

5.1.2. Competitividad

Tabla 14 Percepción sobre el aspecto externo de la competitividad de la empresa

	<i>¿Considera usted que su empresa utiliza las nuevas herramientas tecnologías y de información?</i>		<i>¿Considera Ud., que la empresa es competitividad con la demás organización en la infraestructura y en la tecnología?</i>	
	n	%	n	%
siempre	9	90	5	50
Casi siempre	0	00	5	50
Algunas veces	1	10	0	00
Muy pocas veces	0	00	0	00
ninguno	0	00	0	00
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada – 2019

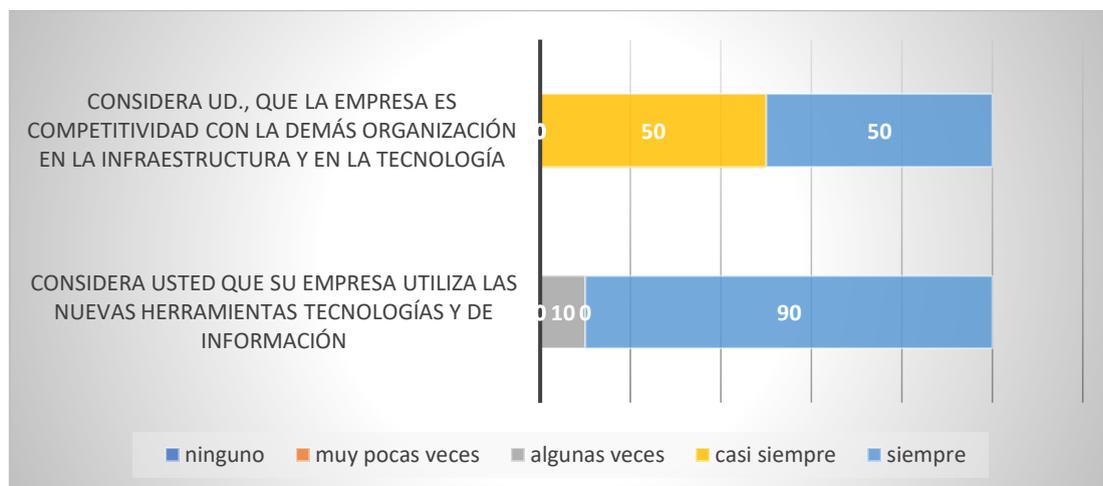


figura 8 Percepción sobre el aspecto externo de la competitividad de la empresa

Fuente: Tabla 20

Ante la pregunta que Considera usted que su empresa utiliza las nuevas herramientas tecnológicas y de información, el 90% indica que siempre, el 10% indica que algunas veces, el 0% indica que casi siempre, el 0% indica que muy pocas veces, al igual que el 0% que indica que ninguna. De los resultados apreciamos que, los diseños son renovados en función de la experiencia y lo que necesita el cliente, lo cual es necesario dentro de este rubro.

Ante la pregunta que, Usted estaría de acuerdo implementar en su empresa nuevas maquinarias y equipos de trabajo, el 50% indica que siempre, al igual el 50% indica. De los resultados apreciamos que, las empresas buscan contar con las mejores herramientas y equipos, a fin de poder mejorar los trabajos, y que los trabajadores se sientan seguros para poder cumplir con las exigencias de los clientes en salvaguarda del prestigio de la empresa.

Tabla 15 Percepción sobre el aspecto logístico de la competitividad de la empresa

	<i>¿Usted estaría de acuerdo implementar en su empresa nuevas maquinarias y equipos de trabajo?</i>		<i>¿Cree que existe una comunicación fluida con sus trabajadores?</i>	
	n	%	n	%
siempre	1	10	1	10
Casi siempre	7	70	5	50
Algunas veces	2	20	3	30
Muy pocas veces	0	00	1	10
ninguno	0	00	0	00
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada - 2019

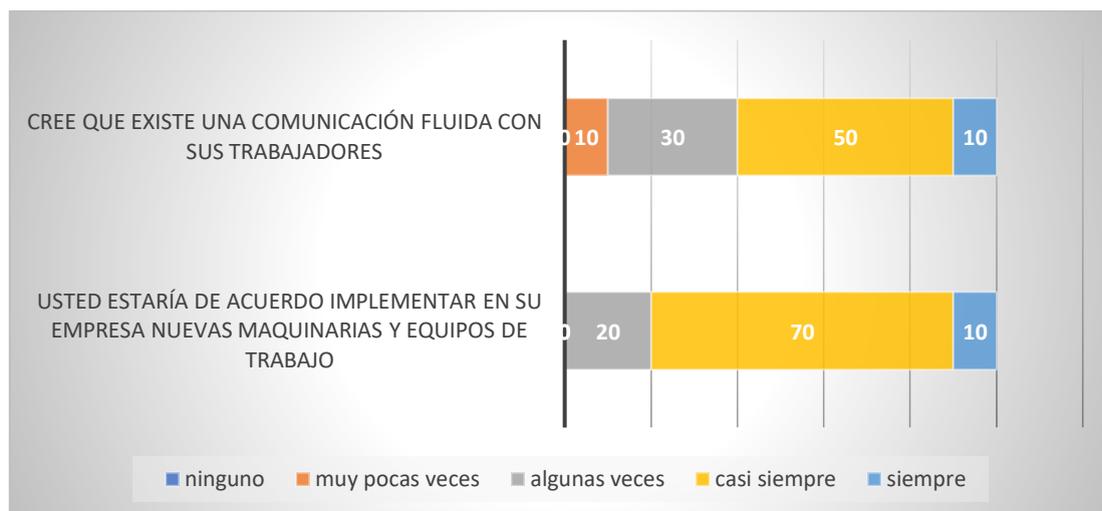


figura 9 Percepción sobre el aspecto logístico de la competitividad de la empresa

Fuente: Tabla 22

Ante la pregunta, Usted estaría de acuerdo implementar en su empresa nuevas maquinarias y equipos de trabajo, el 70% indica que casi siempre, el 20% indica algunas veces, el 10% indica que siempre, De los resultados apreciamos que, el buen trato, la motivación y la disposición de recursos y herramientas hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa, lo cual es importante, ya que ello infiere de manera significativa en el crecimiento de la empresa.

Ante la pregunta que Cree que existe una comunicación fluida con sus trabajadores, el 50% indica que casi siempre, el 30% indica que algunas veces, el 10% indica muy pocas veces, y el 10% indica siempre, De los resultados apreciamos que, si se puede hablar de una comunicación bidireccional, pues este aspecto mejora la relación entre trabajador – empleador y cliente, lo cual conlleva a que la empresa crezca de manera positiva.

Tabla 16 Percepción sobre el aspecto procedimental de la competitividad de la empresa

	<i>¿Según los nuevos productos son aceptables en el mercado y son mejores que la competencia?</i>		<i>¿Cree usted que con las nuevas tecnologías ha logrado disminuir el tiempo de fabricación de sus productos?</i>	
	n	%	n	%
siempre	1	10	1	10
Casi siempre	5	50	6	60
Algunas veces	2	20	2	20
Muy pocas veces	2	20	1	10
ninguno	0	00	0	00
Total	10	100.0	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada - 2019

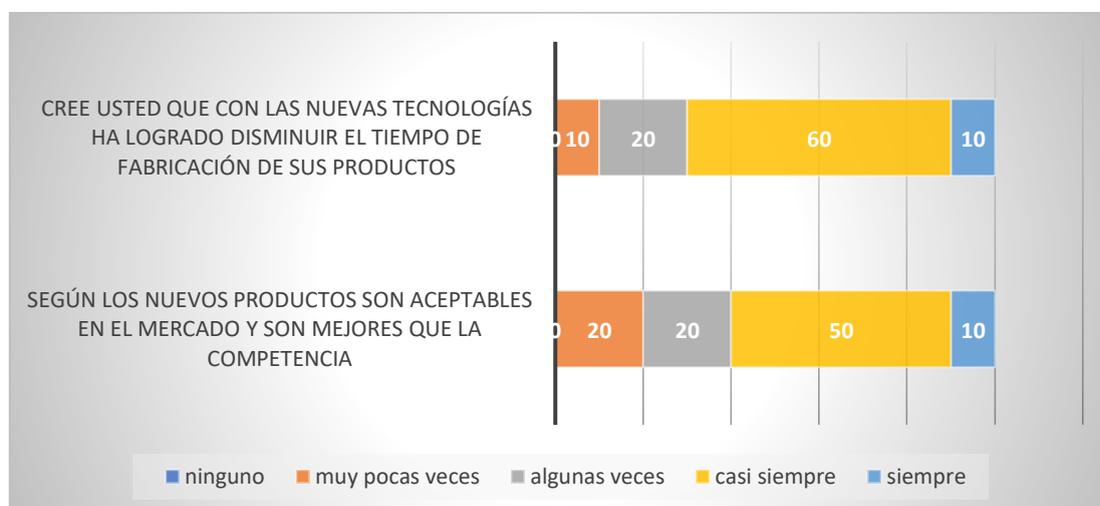


figura 10 Percepción sobre el aspecto procedimental de la competitividad de la empresa

Fuente: Tabla 24

Ante la pregunta que, Según los nuevos productos son aceptables en el mercado y son mejores que la competencia, el 50% indica que casi siempre, el 20% indica muy pocas veces, el 20% indica algunas veces, y el 10% indica que siempre. De los resultados apreciamos que, los controles si son en su mayoría mejores, por ello se puede lograr poseer cierto nivel aceptable de calidad en los trabajos, tanto en los procesos como en el producto final.

Ante la pregunta que, si el control de costos es mucho mejor cada año, el 20% indica algunas veces, el 60% indica que casi siempre, el 10% indica que siempre, y el 10% indica que muy pocas veces. De los resultados apreciamos que, gracias a que existe comunicación, apoyo e integración de los trabajadores, no existirá un mal manejo de los recursos, lo cual se refleja en la reducción de costos en cada trabajo encomendado

Tabla 17 Percepción sobre el aspecto humano de la competitividad de la empresa

¿Cree usted que ha cambiado las actitudes negativas del personal con el liderazgo y las normas establecidas en los últimos años?		
	n	%
siempre	2	20
Casi siempre	8	80
Algunas veces	0	00
Muy pocas veces	0	00
ninguno	0	00
Total	10	100.0

Fuente: Tabulación de encuesta aplicada - 2019

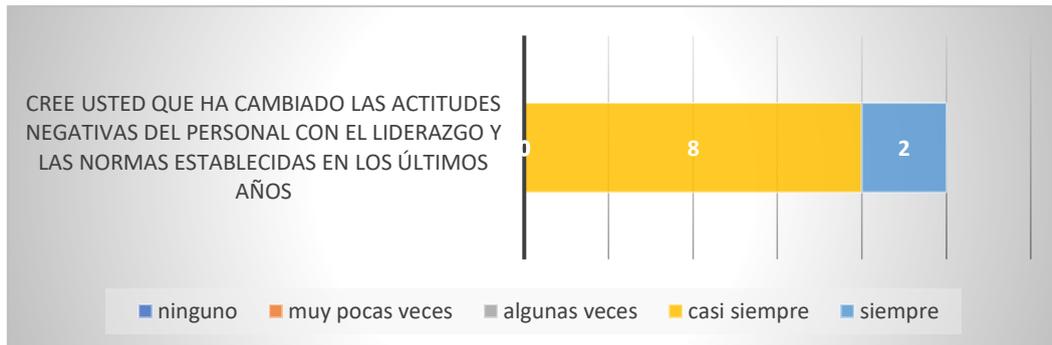


figura 11 Percepción sobre el aspecto humano de la competitividad de la empresa

Fuente: Tabla 26

Ante la pregunta que Cree usted que ha cambiado las actitudes negativas del personal con el liderazgo y las normas establecidas en los últimos años, el 80% indica que casi siempre, y el 20% indica siempre. De los resultados apreciamos que, el personal posee las capacidades necesarias y específicas, por lo cual los directivos saben exactamente a quien encargar cierto trabajo encomendado por el cliente.

5.2 Análisis de resultados

Con respecto a describir las principales características de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca en el año 2019, ambas variables son consideradas esenciales y van de la mano, pues la tendencia encontrada es similar entre ambas variables, asimismo Quiroga (Quiroga, 2019) en su estudio encuentra similar situación donde refiere que gracias a una buena gestión de calidad y logística la empresa puede seguir mejorando, aunque en este último aspecto se requiere un replanteamiento tomando en cuenta la tecnología que se puede encontrar en la actualidad y que sería beneficioso para la Empresa Servicios Metal Mecánica. En comparación con nuestro estudio los niveles encontrados aun no son del todo eficiente, sin embargo esto podría ser mejor si ponemos más énfasis en la gestión, se puede lograr obtener la certificación estandariza como es el ISO 9000, aunque como menciona Sotelo (Sotelo, 2016) el 88% de las empresas de este rubro no cuentan con certificaciones de calidad, debido a que encuentran problemas en su implementación y la terquedad por no adoptar nuevos paradigmas de gestión empresarial. El modelo de gestión encontrado obedece generalmente a una adaptación propia con respecto a lo que dicta las normas internacionales, encontrándose una variedad aplicada y modificado según el producto, la disponibilidad de materia prima, mano de obra, asociación y tecnología, generando un nivel de competitividad promedio.

VI. CONCLUSIONES

Se comprobó que existe una tendencia de la existencia de una gestión de calidad buena, asimismo también se encontró que existe una tendencia a la existencia de un nivel de competitividad buena, sin embargo a pesar de tener buenos criterios en la gestión de calidad a nivel local, estos podrían ser mejores si se llega a implementar un sistema de gestión de calidad en sus organizaciones, esto a su vez podría llevar a la empresa aun nivel de competitividad mejor, entre las MYPE del sector producción rubro metal mecánica en el barrio San José de Juliaca en el año 2019.

Las principales características de la gestión de la calidad se pudieron concluir que las principales características son: en el aspecto organizacional la empresa no tiene en claro lo que el cliente necesita, debido a que cada cliente tiene una perspectiva diferente del producto que necesita. En cuanto al liderazgo, se está consciente que debe buscar constantemente que sus productos mantengan una calidad óptima, sin embargo, no concreta esta proposición dentro de la toma de decisiones, por cuestiones gastos adicional que conllevaría ello.

Las principales características de la competitividad, en el aspecto externo las empresas buscan contar con las mejores herramientas y equipos, a fin de poder mejorar los trabajos, y que los trabajadores se sientan seguros para poder cumplir con las exigencias de los clientes, en el aspecto logístico, la motivación y la disposición de recursos y herramientas hacen que los trabajadores se sientan identificados con la empresa, en el aspecto humano el personal posee las capacidades necesarias y específicas, por lo cual los directivos saben exactamente a quien encargar cierto trabajo encomendado por el cliente.

Referencias Bibliográficas

- Agencia Peruana de Noticias. (2019). Industria metalmecánica peruana creció 10,2% entre enero y octubre 2018. In *América & Economía*. <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/industria-metalmecanica-peruana-crecio-102-entre-enero-y-octubre-2018>
- Aguilera, L., González, M., & Rodríguez, R. (2010). Factores que impactan la competitividad de las pymes. *Mercados y Negocios: Revista de Investigación y Análisis*, 0(21), 116–136.
- Argudo, C. (2017). *¿Qué es la competitividad empresarial? | Estrategias competitivas*.
- Bautista, R. (2018). *Utilización de tecnologías de información y comunicación y su influencia en la competitividad en las MYPES del sector metalmecánica en el distrito de Paucarpata en la región Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Becerra, M. E., & Neri, J. C. (2019). *Dimensiones de la competitividad . Factores internos y externos a las empresas* (1ra ed., Issue January). Plaza y Valdés S.L.
- Burckhardt Leiva, V., Gisbert Soler, V., & Pérez Molina, A. I. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana* (1ra ed.). Editorial científica 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCSO.2016.15>
- Caballero Romero, A. (2014). *Metodología de la Integral Innovadora para Planes y Tesis: La metodología del cómo formularlos* (A. Vega (Ed.); 1ra.). Cengage Learning Editores.
- Cabezas Mejia, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaria, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1ra.). Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cahuana, R. E. (2019). *El rol del capital humano capacitado para lograr ventaja competitiva en la MYPE de Lima metropolitana caso: Empresa de Servicios de*

Tecnología de la Información. Universidad Ricardo Palma.

- Carbajal, Y. M., Contreras, V. R., Fuertes, L., Saavedra, J. J., & Vasquez, A. (2019). *Metodología de la Investigación: Manual del estudiante* (Vol. 01). Universidad de San Martín de Porres.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías , Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad Review article . Theories , Models and Systems of Quality Management. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23.
- Coppelli, G. (2018). La globalización económica del siglo XXI. Entre la mundialización y la desglobalización. *Estudios Internacionales*, 50(191), 57. <https://doi.org/10.5354/0719-3769.2018.52048>
- Deloitte. (2019). Reporte global de competitividad 2019: Datos clave del sector infraestructura. *Financial Advisory*, 1–20.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *MIPYMES en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento* (1ra.). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Eden. (2019). *Modelo de gestión de la calidad: ¿es realmente necesario? - El blog para los profesionales en la gestión del capital humano*. Eden Red.
- Escuela Europea de Excelencia. (2016). Desarrollo y evolución del concepto calidad. In *Nueva ISO 2001-2015*.
- Espinoza, R. (2018). *Ventaja Competitiva: qué es, claves, tipos y ejemplos*. Enciclopedia Económica.
- Euskalit. (2011). Calidad Total: Principios y Modelos de gestión. Certificación ISO. Satisfacción del cliente interno y externo. *Fundación Vasca-Osakidetza*, 1–18.
- Ferraro, C., & Rojo, S. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe. Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización* (1ra.). Organización Internacional del Trabajo.

- Fustamante, E. E., & Sánchez, L. M. (2018). *Marketing de servicios para mejorar la competitividad de la Empresa de Transportes Burga Express S.R.L Chiclayo 2017*. Universidad Señor de Sipán.
- Gobierno del Perú. (2018). *Política Nacional de Competitividad y Productividad (DS345-2018-EF)*.
- González, Ó. C., & Arciniegas, J. A. (2016). Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. In *ECOEdiciones* (1ra ed.). Ecoe Ediciones.
- Grupo BSI. (2018). *Cláusula 1: Alcance*.
- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV* (1ra.). Universidad de Deusto.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta.). Mc Graw Hill Education.
- Icontec. (2016). *norma_tecnica_colombiana_1486.pdf*.
- Ilave, O. F., & Muñico, M. J. (2017). *Estrategias de gestión empresarial y la competitividad en la Empresa J&J Vapor Representaciones en el periodo 2016 - 2017*. Universidad Privada del Norte.
- ISO. (2015). *NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle ISO 9001*.
- James, P. (2017). Capítulo Sumario del tema 4 Enfoques de Gestión de la Calidad. In *Enfoques de Gestión de la calidad* (pp. 209–259).
- La Rosa, I. J. (2017). Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 para una Empresa del sector metal-mecánico caso: Empresa Fagoma S.A.C. In *Universidad Nacional de San Agustín*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Lizarzaburu, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma

- ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33–54. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2018). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (2015)* (1ra ed., Issue 17). Universidad Autònoma de Barcelona. <https://doi.org/10.1344/rezyd2018.17.13>
- López, S. (2020). *Normas ISO | ¿Qué es ISO? | Beneficios para tu empresa | Blog SPG*.
- Marquina, P. (2019). *Resultados del Ranking de Competitividad Mundial 2019*.
- Martínez, G., Ruiz, H. A., & Mapen, F. D. J. (2019). Emprendimiento y competitividad internacional en México. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*, 8(2), 108–121. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080238.108-121>
- Martínez Molera, L. (2019). *Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla (incluye ejemplos)*. Hubspot.
- Menos, D. (2000). Cuestionario para evaluar la situación de la empresa respecto al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 : 2000. *Revista Administrativa Del Instituto Chapultepec*, X, 1–6.
- Ministerio de la Producción. (2019). *Estadística MIPYME*. Area de Promoción y Publicidad.
- Ministerio de la Producción. (2020). *Estadística Manufactura*. Gobierno del Perú.
- OIT. (2015). *Panorama TEMÁTICO Laboral Pequeñas empresas, grandes brechas* (1ra.).
- Orbyt. (2020). *Perú, índice de competitividad global*. DatosMacro.Com.
- Porter, M. E. (2009). *Ser Competitivo* (14 ava.). Ediciones Deusto.
- Prieto, J. M. V. (2019). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad*

- De La Mype Del Sector Comercio-Rubro De Carpintería Metálica, Ciudad De Sullana, Año 2018 Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración.* 138.
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). Un modelo espacial de criterios de efectividad: hacia un enfoque de valores competitivos para el análisis organizacional. *Management Science*, 29, 363–377.
- Quiroga, R. E. (2019). Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L Del Distrito de El Alto, año 2018. In *instacron: ULADECH*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- RAE. (2014). Diccionario de la Lengua Española. In Real Academia Española (Ed.), *Hispania - Espasa* (23va-Edi ed., Vol. 8, Issue 6). Asociación de Academias de la Lengua Española. <https://doi.org/10.2307/331350>
- Rangel, J. A., Aguilera, L., & González, M. (2013). La innovación y el capital intelectual: factores de competitividad en la pyme manufacturera. *Mercados y Negocios: Revista de Investigación y Análisis*, 14(28), 151–168.
- Ruiz, L. (2019). *Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística*. Psicologiamente.Com.
- Salama, D. (2018). *Norma ISO 9001: todo lo que debes saber sobre ella*. CTMA Consultores.
- Santos, F. E., Palacios, F. E., Nieto, R. G., & Alarcón, F. (2016). *Calidad del sector metalmecánico en Colombia*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Schwab, K. (2019). *Informe de Competitividad Global*.
- Sotelo, J. L. F. (2016). La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES. In *UPCommons*. Universidad Politécnica de Cataluña.
- ULADECH. (2019). CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN - Versión

002 (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH). *Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote*, 7.
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

ULADECH Católica. (2016). *Código de ética para la investigación versión 001*.

ULADECH Católica. (2019). *Código de ética para la investigación versión 002*.

Velásquez, A., Steven, B. C., Zacarias, R., & Medina, C. (2016). *Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Administración*.

Velasquez, K. L. (2017). *Productividad y su relación con la competitividad en la industria metal mecánica de la provincia de Trujillo en el año 2016*. Universidad Privada del Norte.

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO: LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA

Nombre de la empresa: _____

Cargo: _____ Área de trabajo: _____

GESTIÓN DE CALIDAD

Marque con un aspa (X) la valoración (0 al 4) según la situación que observe en la organización que labora.

0: No se realiza

1: Se realiza rara vez

2: Se realiza parcialmente

3: Se realiza mayormente.

4: Se realiza siempre.

Nº	Ítems	0	1	2	3	4
	VARIABLE GESTION DE CALIDAD					
1	¿Cree que su empresa cumple con las necesidades y requisitos que pide los clientes para los productos?					
2	¿Considera usted que su equipo de trabajo lo considera un líder?					
3	¿Considera usted que en su organización existe la participación de sus empleados?					
4	¿Cree usted que su empresa está basada en la gestión de procesos de sus productos?					
5	¿Cree que en su empresa está orientada a la gestión de los sistemas de calidad de los productos para contribuir a la eficacia en su organización?					
6	¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores?					
7	¿Considera usted que en su labor de líder toma decisiones radicales para el bienestar y buen funcionamiento de la organización?					
8	¿Según a su criterio los proveedores cumplen en la fecha indicada la entrega de los productos?					
9	¿Cree usted que ha cambiado la política de calidad en la fabricación de los productos?					

N°	Ítems	0	1	2	3	4
	VARIABLE GESTION DE CALIDAD					
10	¿Cree usted que se basa en las metas para cumplir con sus objetivos?					
11	¿Según las ventas de los nuevos productos con los estándares de calidad han obtenido resultados en el crecimiento de su empresa?					
12	¿Considera que en su empresa brinda la confianza en sus productos?					
13	¿Considera usted que su empresa utiliza las nuevas herramientas tecnológicas y de información?					

COMPETITIVIDAD

Marque con un aspa (X) la valoración (0 al 4) con respecto a la evolución o mejora de los siguientes aspectos que observe en la organización desde que empezó a laborar hasta la actualidad.

0: Muy en desacuerdo

1: En desacuerdo

2: Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo

3: De acuerdo

4: Muy de acuerdo

Nº	Ítems	0	1	2	3	4
	VARIABLE COMPETITIVIDAD					
14	¿Considera usted que la empresa es competitiva con las demás organizaciones en la estructura y en la tecnología?					
15	¿Considera usted que la empresa es competitiva con las demás organizaciones en la estructura y en la tecnología?					
16	¿Usted estaría de acuerdo en implementar nuevas maquinarias y equipos de trabajo?					
17	¿Crees que existe una comunicación fluida con sus trabajadores?					
18	¿Según los nuevos productos son aceptables en el mercado y son mejores que la competencia?					
19	¿Cree usted que con las nuevas tecnologías ah lograd disminuir el tiempo de fabricación de sus productos?					
20	¿Creé usted que ha cambiado las actitudes negativas del personal con el liderazgo y las normas establecidas en los últimos años?					

Gracias por su tiempo, su opinión es muy valiosa

Anexo 2: constancia de juicio de expertos

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Carlos David Ramos Rosas
PROFESIÓN: Lic. Administración de Empresas
DNI: 03694324

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad del sector comercio-rubro Carpintería Metálicas en la ciudad de Sullana, año 2018”, presentado por el estudiante universitario Juan Miguel Valladares Prieto, cursante del taller de Titulación de Administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son válidos para su aplicación.



Firma y Sello

.....
ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas,
DOCENTE TUTOR ULADECH,
CLAQ 03509.

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo: Carlos David Ramos Rosas

Procedo a efectuar la validación de los cuestionarios de la tesis: Bach. Juan Miguel Valladares Prieto

Orden	Variables	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la relación?		¿Es ambigüosa equívoca?		¿Se vincula con TQM para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Gestión de Calidad ¿Cree que su empresa cumple con las necesidades y requisitos que pide los clientes para los productos?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera usted que su equipo de trabajo lo considera un líder?	✓			✓		✓	✓	
3	¿Considera usted que en su organización existe la participación de sus empleados?	✓			✓		✓	✓	
4	¿Cree usted que en su empresa está basada en la gestión de procesos de sus productos?	✓			✓		✓	✓	
5	¿Cree que en su empresa está orientada a la gestión de los sistemas de calidad de los productos para contribuir a la eficacia en su organización?	✓			✓		✓	✓	
6	¿Usted realiza mejoras continuas en la infraestructura y condiciones laborales de sus trabajadores?	✓			✓		✓	✓	
7	¿Considera usted que en su labor de líder toma decisiones radicales para el bienestar y buen funcionamiento de la organización?	✓			✓		✓	✓	
8	¿Según a su criterio los proveedores cumplen en la fecha indicada la entrega de los productos?	✓			✓		✓	✓	
9	¿Cree usted que ha cambiado la política de calidad en la fabricación de los productos?	✓			✓		✓	✓	

10	¿Cree usted que se basa en los metas para cumplir con sus objetivos?	✓			✓		✓		✓	
11	¿Según las ventas de los nuevos productos con los estándares de calidad han obtenido resultados en el crecimiento de su empresa?	✓			✓		✓		✓	
12	¿Considera que en su empresa brinda la confianza en sus productos?	✓			✓		✓		✓	
13	¿Cree usted que implementando nuevas estrategias puede incrementar en las ventas de sus productos?	✓			✓		✓		✓	
Competitividad										
14	¿Considera usted que su empresa utiliza las nuevas herramientas tecnologías y de información?	✓			✓		✓		✓	
15	¿Considera Ud., que la empresa es competitividad con las demás organización en la infraestructura y en la tecnología?	✓			✓		✓		✓	
16	¿Usted estaría de acuerdo implementar en su empresa nuevas maquinarias y equipos de trabajo?	✓			✓		✓		✓	
17	¿Cree que existe una comunicación fluida con sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓	
18	¿Según los nuevos productos son aceptables en el mercado y son mejores que la competencia?	✓			✓		✓		✓	
19	¿Cree usted que con las nuevas tecnologías ha logrado disminuir el tiempo de fabricación de sus productos?	✓			✓		✓		✓	
20	¿Cree usted que ha cambiado las actitudes negativas del personal con el liderazgo y las normas establecidas en los últimos años?	✓			✓		✓		✓	

Anexo 3: validación del estadístico

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

DOCENTE: Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO

COLEGIADO: COESPE N°214

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 15 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que midió la “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de la MYPE del sector comercio- rubro de carpintería metálica, ciudad de Sullana, año 2018, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versión 25. Dando el siguiente resultado:

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

DOCENTE: Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO

COLEGIADO: COESPE N°214

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 15 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que midió la “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de la MYPE del sector comercio- rubro de carpintería metálica, ciudad de Sullana, año 2018, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 25. Dando el siguiente resultado:

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR “CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LA MYPE DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO DE CARPINTERÍA METÁLICA, CIUDAD DE SULLANA, AÑO 2018

VARIABLE GESTION DE CALIDAD:

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
13	0.936

Estadísticos total-elemento			
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
		Correlación elemento-total corregida	
P01	36,00	166,286	,976
P02	36,00	248,571	-,984
P03	36,00	187,286	,396
P04	36,00	166,286	,976
P05	36,00	166,286	,976
P06	36,00	166,286	,976
P07	36,00	166,286	,976
P08	36,00	166,286	,976
P09	36,00	166,286	,976
P10	36,00	187,286	,396
P11	36,00	166,286	,976
P12	36,00	166,286	,976
P13	36,00	166,286	,976

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 93.6% de confiabilidad con respecto a 13 Preguntas (15 encuestados) de la Variable Gestión de Calidad.


 LIC IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS
 COESPE 214
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

VARIABLE COMPETITIVIDAD:

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
6	0.887

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P14	15,00	31,286	,968	,822
P15	15,00	53,571	-,300	1,000
P16	15,00	31,286	,968	,822
P17	15,00	31,286	,968	,822
P18	15,00	31,286	,968	,822
P19	15,00	31,286	,968	,822

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 88.7% de confiabilidad con respecto a 6 Preguntas (15 encuestados) de la Variable Competitividad.


LIC IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS
COESPE 214
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Anexo 4: Pantallazo de uso de Gestor de Fuentes (Mendeley)

Mendeley Desktop

File Edit View Tools Help

Add Folders Related Sync Help

Search...

Mendeley Literature Search

My Library

- All Documents
- Recently Added
- Recently Read
- Favorites
- Needs Review
- My Publications
- Unsorted
- Projecto Yrma
- Create Folder...

Groups

- Create Group...

Trash

Filter by Authors

- All
- Agencia Peruana de Noti...
- Aguilera, Luis
- Alarcón, Felipe
- Andrade Naranjo, Diego
- Arana, Germán
- Arciniegas, Jaime Alfonso
- Argudo, Cristina
- Bautista, Racieli
- Becerra, Manuel Ernesto
- Burdhardt Leiva, Víctor
- Caballero Romero, Aleja...
- Cabezas Mejía, Edison D...
- Cahuana, Renato Esteban
- Camisón, César
- Carbajal, Yvana Mireya
- Casadesús, Martí
- Chacón, Javier
- Contreras, Victoria Rosa
- Coppelli, Gerardo
- Deloitte

All Documents Edit Settings

Authors	Title	Year	Published In
Quinn, Robert E.; Rohrbach, John	Un modelo espacial de criterios de efectividad: hacia un enfoque de valores competitivos para el análisis organiza...	1983	Management Science
Quiroga, Ruth Elizabeth	Características de la Gestión de Calidad y la Logística de la Empresa Servicios Metal Mecánica Hnos. Benites S.R.L De...	2019	instacron:ULAD...
RAE	Diccionario de la Lengua Espanola	2014	Hispania - Espasa
Rangel, Jorge Antonio; Aguilera, Luis; González, Ma...	La innovación y el capital intelectual: factores de competitividad en la pyme manufacturera	2013	Mercados y Negocios: Revis...
Ruiz, Laura	Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística	2019	Psicologiyment...
Salama, Diego	Norma ISO 9001: todo lo que debes saber sobre ella	2018	CTMA Consultores
Salama, Diego	Norma ISO 9001: todo lo que debes saber sobre ella	2018	CTMA Consultores
Santos, Fredy Enrique; Palacios, Fabián Enrique; Ni...	Calidad del sector metalmecánico en Colombia	2016	
ULADECH Católica	Código de ética para la investigación versión 002	2019	
Velasquez, Katherine Lisseth	Productividad y su relación con la competitividad en la industria metal mecánica de la provincia de Trujillo en el a...	2017	
Velazquez Miranda, Milton Jorge	Políticas de fomento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria del mueble, puno...	2016	
Villalobos Hidalgo, Julio	Gestión de la calidad total	1998	Todo hospital
Hernandez Sampieri, Roberto	Metodología de la investigación	2014	
ULADECH Católica	Código de ética para la investigación versión 001	2016	
Schwab, Klaus	Informe de Competitividad Global	2019	
Fustamante, Evelyn Estela; Sánchez, Lucy Marieny	Marketing de servicios para mejorar la competitividad de la Empresa de Transportes Burga Express S.R.L Chiclayo 20...	2018	
Menos, Daniel	Cuestionario para evaluar la situación de la empresa respecto al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 : 2...	2000	Revista Administrativa ...
Sandoval, Fiorella Elisa	El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el Restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro...	2018	
Sotelo, Juan Luis Fernando	La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoqu...	2016	UPCommons

Details Notes Contents

These details need reviewing. You can mark them as correct or search the Mendeley catalog.

Details are Correct Search

Type: Web Page

Industria metalmecánica peruana creció 10,2% entre enero y octubre 2018

Authors: Agencia Peruana de Noticias

View research catalog entry for this item

Publication: *América & Economía*

Year: 2019

Pages:

Abstract:

Tags:

Author Keywords:

Date Accessed:
2020-03-08

URL:
<https://www.americaeconomia.com/negocios>

Add URL...

Catalog IDs
DOI:

Files:
Add File...

1 of 63 documents selected