

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS  
MYPE SECTOR GRÁFICO DEL CENTRO DE PIURA,  
AÑO 2021**

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

**AUTORA:**

**MORÁN RUESTA CIRLEY GABY**

**ORCID: 0000-0002-2161-869X**

**ASESORA:**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR (A)**

Morán Ruesta Cirley Gaby

ORCID: 0000-0002-2161-869

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

### **ASESORA**

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

**Presidente**

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

**Miembro**

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por estar siempre presente en cada aspecto de mi vida, a los gerentes y colaboradores de las MYPE por su tiempo, por brindarme gentilmente la información para elaborar la investigación y a todas las personas que influyeron en el desarrollo del mismo.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por enseñarme a apreciar el verdadero valor de las cosas, a ser perseverante y humilde. Por su incondicional apoyo y ejemplo en mi meta por ser profesional.

## RESUMEN

La presente investigación constituyó como objetivo, determinar las características que tiene la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal; para esta investigación se contó con la participación de 10 gerentes y 30 colaboradores, a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario, para la variable gestión de calidad preguntas relacionados para colaboradores y gerente; competitividad tienen preguntas relacionadas con gerentes y colaboradores. En los resultados de las encuestas para gerentes en gestión de calidad se observó el 100% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio, un 100% de ellos otorgan recursos necesarios para la mejora continua; por competitividad el 90% de ellos cuentan con una cartera de clientes fijos, gracias al buen servicio brindado y a los productos de calidad que ofrecen; el 90% consideran que sus precios están acordes con la calidad del servicio, que hace que el cliente no le interese pagar un poco más por tener un excelente producto como servicio; con respecto a los resultados de la encuesta para colaboradores en gestión de calidad el 90% de ellos cumplen con alcanzar y terminar lo más antes posible sus trabajos al encargo de área, mostrando de esa manera su desempeño y compromiso con la empresa y el cliente, el 66.67% nos indican que están preparados y tienen la oportunidad ante cualquier problema en su área tomar la mejor decisión y solución para ello; por competitividad el 86.67% de ellos indican que la MYPE donde laboran es innovadora, creativa y busca siempre los mejores estándares de calidad. Dentro de las principales conclusiones en relación a los gerentes tenemos, que la mayoría de los clientes buscan una buena atención y buen servicio que vaya acorde con el producto ofrecido; buscando siempre las mejoras continua que les permita retroalimentarse, ser productivos, ser eficientes, mejorar el trabajo en equipo; en relación con la competitividad se concluyó que la mayoría cuenta con una cartera de clientes, gracias a las estrategias que se emplea en el diseño de los productos y servicio; donde sus

precios están acordes con calidad del servicio y producto, dando al cliente distintas alternativas y soluciones para sus necesidades; con respecto a las conclusiones para colaboradores vemos que la mayoría de ellos cumplen con entregar los trabajos antes del tiempo establecido, los factores que permiten el compromiso de ellos es que se encuentra muy incentivado y motivado por hacer su trabajo de la mejor manera, se sienten cómodos con el ambiente, saben cuáles son objetivos y les gusta el trabajo que realizan, haciendo de esa manera que los gerentes vean el trabajo, desempeño y compromiso dándoles la confianza y la oportunidad para que ante cualquier problema en su área puedan tomar las mejores decisiones y por último se observó que la mayoría de las MYPE donde ellos laboran buscan siempre innovar , ser creativas con los diseños, tener la mejores estándares de calidad que les permite de esa manera atraer al cliente y fidelizarlo con la empresa.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, competitividad, gerentes y colaboradores de las MYPE del sector gráfico.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the characteristics of quality management and competitiveness in MYPE in the graphic sector in the center of Piura, year 2021. The research was descriptive, quantitative and with a non-experimental cross-sectional design; 10 managers and 30 collaborators participated in this research, to whom the questionnaire instrument was applied, for the quality management variable, questions related to collaborators and manager; competitiveness has questions related to managers and collaborators. In the results of the surveys for managers in quality management it was observed that 100% of the clients are satisfied with the attention and service, 100% of them provide the necessary resources for continuous improvement; for competitiveness 90% of them have a portfolio of regular clients, thanks to the good service provided and the quality products they offer; 90% consider that their prices are in line with the quality of the service, which makes the client not interested in paying a little more for an excellent product and service; with respect to the results of the survey for collaborators in quality management, 90% of them comply with reaching and finishing their work as soon as possible when they are in charge of the area, thus showing their performance and commitment to the company and the client; 66.67% indicate that they are prepared and committed to the company and the client. 67% of them indicate that they are prepared and have the opportunity to take the best decision and solution for any problem in their area; 86.67% of them indicate that the MYPE where they work is innovative, creative and always seeks the best quality standards. Among the main conclusions in relation to the managers we have, that most of the clients look for a good attention and good service that goes according to the offered product; always

looking for the continuous improvements that allow them to be fed back, to be productive, to be efficient, to improve the team work; in relation to the competitiveness it was concluded that most of them have a portfolio of clients, thanks to the strategies that are used in the design of the products and service; where their prices are in agreement with quality of the service and product, giving the client different alternatives and solutions for their needs; with respect to the conclusions for collaborators we see that most of them comply with delivering the work before the established time, the factors that allow the commitment of them is that they are very encouraged and motivated to do their work in the best way, they feel comfortable with the environment, they know what the objectives are and they like the work they do, thus making managers see the work, Finally, it was observed that most of the MYPE where they work are always looking to innovate, to be creative with the designs, to have the best quality standards that allows them to attract customers and make them loyal to the company.

**Key words:** Quality management, competitiveness, managers and collaborators of the MYPE of the graphic sector.

## CONTENIDO

<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>CONTENIDO</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>I INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>II REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	31
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	31
<b>2.1.1. Antecedentes de gestión de calidad:</b> .....	31
<b>2.1.2. Antecedentes de competitividad</b> .....	34
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	38
<b>2.2.1. Teoría Gestión de calidad</b> .....	38
<b>2.2.2. Teoría Competitividad.</b> .....	45
<b>III HIPÓTESIS</b> .....	52
<b>IV METODOLOGÍA</b> .....	53
<b>4.1. Tipo de investigación</b> .....	53
<b>4.2. Nivel de la investigación</b> .....	53
<b>4.3. Diseño de la investigación</b> .....	54
<b>4.4. Población y muestra</b> .....	54
<b>4.4.1. Población</b> .....	54

4.4.2. <i>Muestra</i> .....	56
4.5. <i>Definición y operacionalización de variables</i> .....	58
4.6. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	60
4.7. <i>Plan de análisis</i> .....	60
4.8. <i>Matriz de consistencia</i> .....	62
4.9. <i>Principios éticos</i> .....	63
<b>V RESULTADOS</b> .....	65
5.1. <b>Resultados</b> .....	65
5.1.1. <b>Resultados de las encuestas para gerentes</b> .....	66
5.1.2. <b>Resultados de encuesta para colaboradores</b> .....	73
5.2. <b>Análisis de resultados</b> .....	80
5.2.1. <b>Análisis de resultados de las encuestas para gerentes</b> .....	80
5.2.2. <b>Análisis de resultados de las encuestas de trabajadores</b> .....	88
<b>VI CONCLUSIONES</b> .....	94
<b>II RECOMENDACIONES</b> .....	97
<b>REFERENCIAS</b> .....	99
<b>ANEXOS</b> .....	102
<b>ANEXO 1. Cuestionario</b> .....	103
<b>ANEXO 2. MATRIZ INDICADOR- PREGUNTA</b> .....	107
<b>ANEXO 3. VALIDACIONES</b> .....	109
<b>ANEXO 4. VALIDACIONES POR EXPERTOS DE JUICIO</b> .....	112
<b>ANEXO 4 LIBROS DE CODIGOS</b> .....	127
<b>ANEXO 6. REPORTE DEL TURNITIN</b> .....	130
<b>ANEXO 7 BOLETAS DE NO ADEUDO</b> .....	131

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>58</b>
<b>TABLA 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>62</b>
<b>TABLA 3 ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>66</b>
<b>TABLA 4 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>67</b>
<b>TABLA 5 ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD.....</b>	<b>69</b>
<b>TABLA 6 FACTORES DE COMPETITIVIDAD .....</b>	<b>71</b>
<b>TABLA 7 ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>73</b>
<b>TABLA 8 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>75</b>
<b>TABLA 9 FACTORES DE LA COMPETITIVIDAD .....</b>	<b>77</b>
<b>TABLA 10 CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD.....</b>	<b>78</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: GRÁFICO DE BARRAS QUE REPRESENTA A: “IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRAFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021” .....	66
FIGURA 2 GRÁFICO DE BARRAS QUE REPRESENTA A: “DEFINIR LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRAFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021” .....	67
FIGURA 3 GRAFICO DE BARRAS QUE REPRESENTA AL OBJETIVO NO 3 DE NUESTRA INVESTIGACIÓN QUE ES “CONOCER LAS ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRÁFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021” .....	69
FIGURA 4 GRAFICO DE BARRAS QUE REPRESENTA AL OBJETIVO NO 4 DE NUESTRA INVESTIGACIÓN QUE ES “DETERMINAR LOS FACTORES DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRÁFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021” .....	71
FIGURA 5 GRÁFICO DE BARRAS QUE REPRESENTA A: “IDENTIFICAR LOS ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRAFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021” .....	73
FIGURA 6 GRÁFICO DE BARRAS QUE REPRESENTA A: “DEFINIR LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRAFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021” .....	75
FIGURA 7 GRAFICO DE BARRAS QUE REPRESENTA AL OBJETIVO NO 4 DE NUESTRA INVESTIGACIÓN QUE ES “DETERMINAR LOS FACTORES DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRÁFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021” .....	77
FIGURA 8 GRAFICO DE BARRAS QUE REPRESENTA AL OBJETIVO NO 4 DE NUESTRA INVESTIGACIÓN QUE ES “DETERMINAR LOS FACTORES DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRÁFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021” .....	78

## I INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como fin conocer el diagnóstico de la situación en que se encuentra las Mype del rubro empresarial de las imprentas en la Región de Piura (Perú). Según nos indica Sandoval (2019) que la directora de la Micro-Pequeña Empresa y Cooperativa de la Dirección Regional de la Producción Piura la Sra. Cecilia Vilela, indico que, de las 500 mil microempresas registradas en la región, el 30% (es decir, 150 mil) aún no supera las pérdidas que ocasionó El Niño Costero, debido a las deudas que mantienen con diferentes cooperativas. Además, indico, que las Mype generan empleo para unas 280 mil personas de la región Piura, la mayoría de estas empresas están ubicadas en la zona urbana de Piura ciudad. En cuanto a los rubros, el 60% del total se decida al comercio, le sigue la agroindustria y pesqueras.

Actualmente, la economía ha sido movida mundialmente con respecto a la pandemia del COVID 19, que se presentó desde finales del año 2019, según diario El Peruano (2021), mencionó el ministro de economía y finanzas el Sr. Waldo Mendoza, que la economía para el presente año tendría una significativa recuperación y alcanzaría el avance más rápido entre los países de América Latina. Previéndose un crecimiento de 10% del producto bruto interno (PBI) nacional durante el 2021, esperando que la reactivación sea más rápida que anteriores situaciones de crisis. Agrego que el riesgo más evidente es el de la pandemia, que obliga a tomar medidas que bajan la movilidad de la población y repercuten en el nivel de actividad económica. Hay un dilema entre la salud y la economía, y en estas circunstancias el primer punto es el más importante, por ello se tomaron estas acciones, con la expectativa de controlar la pandemia y recuperarnos posteriormente con rapidez.

Con la contribución de la administración moderna al desarrollo de las Mype en ambientes de la gestión de la calidad y competitividad, es un tema que actualmente se ha convertido en un hecho real y significativo para el desarrollo de la misma. Es por ello, que se realizó la siguiente investigación: gestión de la calidad y competitividad de las Mype, sector gráfico del centro de Piura, año 2021. Ya que actualmente las Mype se encuentran en mundo de constante cambio, permitiendo ser cada día más competitivo en su rubro, buscando el desarrollo de estrategias que ayuden a innovar y alcanzar las expectativas del cliente en el ámbito del sector gráfico.

La región de Piura cuenta con una población de 2,047,954 habitantes; donde hombres son 1,030,975 y mujeres 1,016,979. Por ende, se estima un crecimiento 0.93% para los próximos años. Por otro lado, El Valor Agregado Bruto en la región Piura en el año 2018, fue de 19 mil 825 millones de soles. Asimismo, en la región Piura la actividad Manufactura concentró el 15,2 % del Valor Agregado Bruto Departamental, seguido de Comercio con 13,8 %, Extracción de Petróleo, Gas y Minerales con 9,9 % y Agricultura, Ganadería, Casa y Silvicultura con 8,2 %, entre otras. (INEI, 2020)

Según el diario El Peruano (2020), mencionó que en el Perú, las Mype desempeñan un papel importante en el desarrollo de la economía nacional. De acuerdo con datos oficiales, estas constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan aproximadamente el 40% del producto bruto interno. El gobierno consiente a este desafío, junto al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) crearon medidas económicas para apoyar a las Mype, a través de los programas de Reactiva Perú y el

Fondo de Apoyo Empresarial a la micro y pequeña empresa (FAE-MYPE) mediante el Decreto de Urgencia N° 029-2020.

Por otro lado, Economía Verde (2020) indicó que el programa Reactiva Perú, tiene como objetivo garantizar el financiamiento de la reposición de los fondos de capital de trabajo de empresas que enfrentan pagos y obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios. A través de un mecanismo que otorgue la garantía del Gobierno Nacional a los créditos en moneda nacional que sean colocados por las empresas del sistema financiero. Este programa se emplea para montos de créditos más altos y con un mayor nivel de formalización. El FAE-MYPE tiene como objetivo promover el financiamiento de las Mype, mediante créditos para capital de trabajo, así como para reestructurar y refinanciar sus deudas.

De acuerdo al apoyo que el gobierno peruano brinda a las Mype, viéndose de una manera más estratégica esto permitirá una gran oportunidad para atender y atraer a esos peruanos que vemos saliendo de sus casas para subsistir en esta dura crisis. Aprovechando la coyuntura para dar los pasos correctos hacia el Perú que queremos construir, no es suficiente un bono, impulsemos la formalización, dinamicemos las industrias, usemos parte del capital del SPP para juntos construir el Perú que merecemos. (Mc Gregor, 2020)

Este apoyo permite que los microempresarios se reactiven o incrementen sus ingresos en la Mype, brindando así la reactivación económica del país, generando empleo y oportunidades de desarrollo, permitiendo que el sector gráfico sea más solicitado y esto genere elaborar estrategias en gestión de calidad para lograr ser

competitivo en el mercado, siendo para muchas empresas la base para el desarrollo del merchandising, logrando alcanzar la satisfacción y expectativas del cliente.

El ministro de economía y finanzas Sr. Mendoza, recordó que cuando llegó la pandemia del covid-19, en marzo del año pasado, la situación macroeconómica del país era de las mejores en América Latina, con una deuda pública de las más bajas de la región, con altas reservas internacionales y un déficit fiscal ubicado entre los de menor monto. Por otro lado, menciono que en esa coyuntura la respuesta de política macroeconómica fue una de las más potentes en el mundo. El Estado peruano, con medidas de sacrificio de largo plazo, utilizando la CTS y fondos de AFP, puso un total de 20% del PBI para sostener la economía. (Diario El Peruano, 2021)

Si bien la pandemia ha generado una baja economía en la población, el estado dio respuesta a la inserción económica con la entrega de CTS y AFP, que ha sido un plus para algunos de los empresarios, la cual es una oportunidad de inversión en su negocio permitiendo crecer y ampliarse al mercado. El rubro de la imprenta tiende a crecer, porque cada negocio necesita de merchandising, esto permite atraer más clientes y es ahí donde las imprentas apuntan al mundo de la publicidad interna y externa de cada negocio; el acabado es el foco de inversión preferido, seguido de la tecnología de impresión y finalmente la preimpresión /flujo de trabajo/MIS. Aunque los planes de inversión en acabado varían mucho, se debe describir la tendencia de la inversión en tecnología de impresión. Las impresoras digitales de tóner en color son las más populares, seguidas por las máquinas offset, aunque hay variaciones considerables según el mercado.

Por otra parte, la revista DRUPA (2020) publicó lo señalado por Sr. Richard Gray (Director de Operaciones de Print Future): “Los países más desarrollados se muestran preocupados en primer lugar por el riesgo –o la evidencia– de recesión económica, y en segundo lugar por las guerras comerciales internacionales y los efectos del calentamiento global y las presiones ecologistas. En las regiones en vías de desarrollo, la corrupción y la inestabilidad política son los principales factores que generan recesión”. A lo que, claramente, debemos añadir el impacto del coronavirus, un problema global. La industria del rubro imprentas pudo superar la última gran recesión económica, la cual le permite enfrentar el actual decrecimiento mundial, aun cuando se vea magnificado por el impacto del COVID-19. La diferencia fundamental es que, en la mayoría de los mercados, la industria ha adaptado los modelos de negocio al reto de la comunicación digital. En este sentido, la inversión es la clave para mantenerse a la vanguardia.

En efecto, la falta de información, la desactualización, el trabajo en ambientes incómodos, el uso de máquinas y equipos antiguos de segunda mano, y la despreocupación por el desarrollo personal de los colaboradores, son la mezcla perfecta para que las Mype del sector gráfico del centro de Piura se estanquen en el conformismo y la incompetencia. Los microempresarios creen tener para siempre la posesión del mercado que adquiere los bienes y servicios que ofrecen, lo cual conlleva a que se sumerjan en la ignorancia, influyendo directamente en todos aquellos aspectos que los acerquen a la competitividad. El mercado piurano es bastante tentativo y prometedor, lo que no descarta la posibilidad a las empresas correctamente administradas se implanten en el mercado local y arrasen con la demanda de clientes insatisfechos, que es de por sí un grupo extenso en este rubro. No obstante, el

consumidor actual cada vez se informa más, sabe lo que quiere y está abierto a la primera oportunidad que se presente de obtener algo mejor, que cubra sus exigencias y necesidades. Si los microempresarios siguen trabajando de manera empírica, lo más probable es que no desarrollen o que quiebren ante el ingreso de una fuerte competencia que brinde soluciones rápidas, mejores instalaciones, servicios, atención, ambiente, entre muchas variables más que influyen en la decisión de los consumidores de optar por nuevas ofertas.

Además, el crecimiento económico por el que atraviesa la ciudad de Piura en la actualidad se debe a la inversión por parte de capitales nacionales y en especial extranjeros, lo que ha generado gran expectativa e interés en las imprentas del centro. Pero, a pesar de ese despegue económico que le exige competitividad al sector gráfico, aun los microempresarios ven en la capacitación al capital humano como un gasto que les impide invertir en otros recursos de la empresa y toman mayor prioridad, como lo son: materias primas, equipos y máquinas.

Al mismo tiempo, las Mype no cuentan con instalaciones óptimas para el desarrollo de las actividades, los espacios son estrechos e insuficientes para el crecimiento de la microempresa; pues los materiales, equipos y máquinas ocupan la mayor parte del local, y el proceso de producción demanda del constante movimiento de estos recursos lo que origina un desorden, que afecta indudablemente en la calidad y tiempo de entrega del producto. En cuanto, a la calidad del producto y servicio, los empresarios no capacitan al personal, por lo tanto, la efectividad del trabajo disminuye y se ve reflejado en las deficiencias que se presentan en los detalles del producto, como el uso de papel de menor gramaje, impresiones defectuosas, falta de limpieza en los

trabajos, etc. Los errores comunes en el servicio son: poco interés en la atención al cliente, retrasos en los tiempos de entrega, entre otros. Para cubrir esos errores el sector gráfico necesitan reducir costos, para ello los microempresarios hacen recortes en los gastos, afectando directamente los sueldos, compensaciones, seguros y otros gastos que favorecen al colaborador, consiguiendo desazón y desmotivación en este, lo que origina conflictos que repercuten en el trabajo en equipo, en la comunicación, en el desempeño de los colaboradores y en la calidad del producto y del servicio.

En relación a la seguridad, la mayoría de Mype no cuentan con los equipos e implementos necesarios para que el colaborador realice sus actividades de manera segura, tales como mascarillas, guantes, lentes, extintores. En algunos casos tampoco presentan certificados de seguridad, señalizaciones, licencias; porque a los microempresarios les parece un gasto más que una inversión. No hay instrucciones visibles acerca del uso de máquinas y herramientas, ni del proceso de producción de los trabajos, tampoco realizan reuniones esporádicas acerca de seguridad; lo que incrementa notablemente el grado de riesgo en el trabajo.

La mayoría del sector gráfico del centro de Piura se conocen entre sí, existe un ambiente de competitividad bastante estrecho, ya que conocen cómo trabaja la competencia, que los caracteriza, que fortalezas y debilidades presentan, con quienes se asocian, etc.; saben esta información porque entre ellas se prestan servicios y por ende conocen las instalaciones y el proceso de su trabajo, además por un vínculo de amistad creado por el trabajo. Aun teniendo esta información de la competencia lo microempresarios no hacen nada por capacitar a sus colaboradores para que sean más

competitivos en relación a la empresa rival, basan su competitividad en el conocimiento obtenido por la experiencia y no en bases científicas.

Por otro lado, el estado peruano brinda facilidades para el desarrollo de las Mype, dentro de las cuales se encuentra el sector gráfico del centro de Piura, a través de la formalización, financiamiento y capacitación, para transformar esta fuerza laboral en un movimiento competitivo a la par de las empresas pequeñas, medianas y grandes.

También, se tiene un limitado acceso al sistema financiero formal y al sistema de garantía, limita las posibilidades de crecimiento de las Mype del sector gráfico del centro de Piura. Por ello el Congreso de la República promulgó la Ley N.º 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. El cual, cuenta con uno de los objetivos principales establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Incluye sus modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”. Este sector no trabaja con el gran capital, y por ende su efecto en beneficio del desarrollo de la micro y la pequeña empresa, depende de su íntima gestión con la comunidad no inserta en el sistema bancario tradicional.

El sector gráfico requiere del apoyo de organismos públicos y privados, que se comprometan a cumplir con su función de apoyo social en beneficio de los sectores más pobres de la población. La función de COFIDE (Corporación Financiera de

Desarrollo) como un banco de segundo piso, encargado de promover y articular integralmente el financiamiento, es importante y decisiva para que este sector, pueda alcanzar más rápidamente sus objetivos con eficiencia y eficacia.

En el mundo global, las Mype tienen que ser competitivas. Por eso el Gobierno trata de impulsar las actividades para que desarrollen sus operaciones productivas comerciales y financieras al mismo ritmo y eficiencia que la gran empresa. La falta de reflejos lleva a los microempresarios a debilitar su posición en el mercado y muchas veces a cerrar sus puertas por su incapacidad de competir en iguales condiciones. En este mundo globalizado existen modelos exitosos. En Alemania -por ejemplo- se impulsa el desarrollo de la gran empresa; pero al mismo tiempo se aplican políticas exitosas de promoción y desarrollo de la micro y pequeña empresa, hasta convertirlas en un sector que incide significativamente en la economía global de su país y en los índices de su balanza comercial.

En cuanto a las Mype dedicadas al sector gráfico, el Gobierno debe apoyar y promocionar con mayor ahínco la capacitación y el financiamiento como pilares para la competitividad de los microempresarios en un mercado totalmente globalizado y competitivo que exige cada vez más.

Por otro lado, se tiene a la SUNAT este organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, su función es administrar, recaudar y fiscalizar los tributos internos del Gobierno Nacional, con excepción de los municipales, así como las aportaciones al Seguro Social de Salud (ESSALUD) y a la Oficina de Normalización Previsional (ONP), y otros cuya recaudación se le encargue de acuerdo a ley. La SUNAT a través de la Ley Mype, como también mediante otros

decretos y leyes, busca la formalización, capacitación y financiamiento para el desarrollo de la competitividad de las imprentas y la igualdad de oportunidades ante empresas de mayor jerarquía. También busca la emisión de comprobantes de pago por cada venta realizada, el pago completo de impuestos sin entrar a un tema de evasión, el aseguramiento de los colaboradores tanto en ESSALUD y ONP, permitiendo un mejor control del Sistema Tributario y de un direccionamiento legal en el marco de las actividades de las Mype.

También se tiene a Defensa Civil, organización con apoyo gubernamental, cuya función principal es el conjunto de medidas permanentes destinadas a prevenir, reducir, atender y reparar los daños a personas y bienes, que pudieran causar o causen desastres o calamidades. El Estado mediante el Sistema Nacional de Defensa Civil (SINADECI), promueve y garantiza la Defensa Civil, siendo el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) su órgano central. Se sabe que la seguridad es una inversión que permitirá trabajar sin problemas, y para ello se debe prevenir antes de lamentar, es por ello, que los empresarios de las Mype del sector gráfico y de los demás rubros, saben que para obtener la licencia de funcionamiento se debe solicitar una Inspección Técnica de Seguridad en Defensa Civil, la cual permite establecer según los estándares medidas de seguridad y prevención para el personal y para el local. Aunque por generar rápido el permiso las Mype solo cumplen con las medidas de seguridad en el momento de la inspección, y cuando suceden las tragedias se puede notar la irresponsabilidad del empresario.

Por lo tanto, se debe tomar en cuenta que la seguridad no tiene precio, el generar una concientización en temas de seguridad permite que los clientes vean a una empresa

responsable para tus trabajadores y el medio ambiente. Es por ello, que deben seguir las sugerencias que brindan las instituciones responsables, como; el pozo a tierra, colocar cintas antideslizantes en las escaleras y láminas de seguridad en los vidrios que pudieran generar riesgos, instalar interruptores termomagnéticos identificados, establecer espacios para cada proceso, colocar extintores y botiquín, colocar detectores de humo en las zonas de archivo, entre otros numerosos requisitos que se debe cumplir para el local y el personal dependiendo del rubro del negocio.

Asimismo, Defensa Civil tiene como objetivo que las Mype implanten un Sistema de Seguridad acorde a las normas y reglamentos propuestos para un desempeño óptimo de sus actividades. Las capacitaciones que este organismo realiza con fin de promulgar la seguridad, se brindan de forma desinteresada. Pero en la mente del microempresario la barrera que impide que se ejecute estas acciones, es por lo general, la inversión vista como un gasto que sumado al parcial o total desconocimiento sobre el tema, genera que se prefiera destinar la inversión a otros aspectos de la microempresa como los son máquinas, equipos e insumos.

También se cuenta con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, es el organismo rector de los sectores Trabajo y Promoción del Empleo, forma parte del Poder Ejecutivo y constituye un pliego presupuestal con autonomía administrativa y económica, de acuerdo a Ley, teniendo prioridad las Mype en general como son las dedicadas al sector gráfico. Su objetivo es promover el desarrollo de las habilidades y fortalezas con que cuentan las Mype, la adaptación al entorno cambiante como efecto de la globalización, enfocándose en la competitividad como fuerza que impulse a su

crecimiento, para que tengan igualdad de oportunidades a comparación de otras empresas.

Actualmente, se cuenta con el apoyo del gobierno peruano en la formación de Talleres y Cursos sobre la gestión de la calidad dictadas de manera gratuita, en conjunto con entidades del Estado como son: el Gobierno Regional de Piura, Municipalidad Provincial de Piura, SUNAT, SUNARP, Cámara de Comercio y Producción de Piura; y con apoyo del Sector Privado como lo son el Grupo Romero, las ONGS, etc., son alternativas para que los microempresarios dedicados al rubro de imprenta se capaciten, apliquen y transmitan esos conocimientos a sus colaboradores para formar una cultura organizacional competitiva.

Se cuenta con el Ministro de Salud (MINSA), la más alta autoridad política y administrativa, que aprueba las políticas nacionales en su sector y supervisa su aplicación, en armonía con la política general del Gobierno. Ejerce la conducción de los Órganos del Ministerio de Salud y supervisa las actividades de los Organismos Públicos Descentralizados. Vela por que las empresas cumplan con las leyes y normas en cuanto a salud integral se refiere. El Minsa evalúa las condiciones salubres en que laboran las Mype del rubro de imprenta, que cumplan con las leyes promulgadas, que tienen como fin proteger la salud integral de los colaboradores, que hagan uso de los materiales y herramientas necesarias en su ambiente de trabajo, para no contraer enfermedades e infecciones que atenten contra la calidad de vida del ser humano, siendo los colaboradores, proveedores, clientes y personas en contacto directo con la microempresa los de mayor riesgo. Es por ello, que el Minsa de manera propia y en conjunto con otros organismos como Defensa Civil, brindan charlas de concienciación

sobre la importancia de la salud en el trabajo, lo cual lleva a la conclusión de que un colaborador sano, en un entorno limpio y salubre será más comprometido y competente.

Hoy en día, se está una era basada en tecnologías, que buscan facilitar nuestras vidas y cuyos avances apreciamos en las máquinas, equipos e información. La globalización exige rapidez y competitividad, para lo cual el uso de la tecnología como medio de información, de mayor producción y mejor servicio es vital para el crecimiento y desarrollo de las MYPE. El avance tecnológico trae consigo toda una serie de alternativas, que las MYPE en la búsqueda por el posicionamiento en el mercado deben hacer uso para poder cubrir las necesidades y exigencias del consumidor, mejorar en la calidad del producto y servicio, reducir costos en el proceso productivo, reducir los tiempos de entrega, aumentar el nivel de información y comunicación, y contribuir en la administración del negocio.

No se debe obviar al recurso humano quien debe tener conocimiento y hacer buen manejo de la tecnología, porque depende del direccionamiento que los colaboradores le otorguen, para lograr la competitividad en las Mype. Las Mype del sector gráfico de la ciudad de Piura, trabajan con equipos y máquinas que en la mayoría son usadas y repotenciadas, no hacen el uso adecuado de los sistemas de información para un mejor control de sus actividades. El capital con el que cuentan los microempresarios al emprender el negocio es insuficiente para adquirir equipos y maquinas modernas, lo que conlleva a deficiencias en la entrega del bien y servicio. Por ende, disminuye y retrasa su nivel de competitividad.

Por todo lo planteado, la presente proviene de la línea de investigación denominada: “Gestión de la calidad y competitividad de las Mype del sector gráfico del centro de Piura, año 2021”. Siendo el problema identificado: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad de las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021? Por lo tanto, este problema permite señalar como objetivo general: determinar las características que tiene la gestión de la calidad y competitividad en las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Identificar los elementos de la gestión de calidad en las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021; (b) Definir los principios de la gestión de calidad en las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021; (c) Conocer las estrategias de competitividad en las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021; (d) Determinar los factores en la competitividad las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021.

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico ya que nos permite conocer las características que tiene la gestión de la calidad y competitividad en las Mype sector gráfico del centro de Piura; llenando un vacío de nuevos conocimientos, mediante la aplicación de la teoría y los aspectos básicos se buscara encontrar explicación a situaciones internas de las Mype como son: identificar los elementos de la gestión de calidad; principios de gestión de calidad; así como las estrategias y factores de la competitividad. Por lo tanto, permitirá conocer de qué manera se aplican estos conceptos en la realidad de las Mype rubro sector gráfico y definir lo importante es tener una gestión calidad que nos permita satisfacer las necesidades de los clientes, fuente fundamental para el desarrollo,

además que importante es ser competitivos en el mercado que hoy en día nos encontramos.

Se justifica en el aspecto práctico porque existe la necesidad de mejorar el nivel desempeño de la gestión de calidad en las Mype del sector gráfico y los resultados que se van a obtener de este estudio se podrán aplicar para la mejora ya que también se analiza los resultados para poder llegar a las conclusiones lógicas de su solución y de esa forma ver cuánto es lo que puede aportar este estudio realizado.

Por otro lado, la presente investigación se justifica desde la perspectiva metodológica, ya se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, la técnica de recojo de datos; encuesta, instrumento; cuestionario estructurado que contiene preguntas cerradas, dirigidas a los gerentes y colaboradores para la variable gestión de calidad preguntas relacionadas a los colaboradores y gerentes y competitividad preguntas relacionadas con gerentes y colaboradores.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

Temática: por la variable gestión de calidad y competitividad.

Psicográfica: microempresas sector gráfico

Geográfica: Centro de Piura; Jr. Huánuco/ Jr. Junín/ Jr. Ica

Temporal: año 2021

La presente investigación ha tenido series limitaciones por la presencia de la pandemia del covid-19, con fecha 15 de marzo de 2020 mediante el diario el Peruano, se dio a conocer “Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, el presidente del Perú declaro en estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote de la Covid-19, pudiendo restringirse o suspender el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y a la seguridad personales, la inviolabilidad de domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio.

Mediante el diario El Peruano se informó que el estado de emergencia fue prorrogada, según los Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA y N° 009-2021-SA, hasta el 02 de setiembre de 2021; esta situación ha venido generando gran dificultad en los diferentes sectores y más a nosotros como estudiantes, porque hemos venido recurriendo al uso de los recursos tecnológicos, redes sociales como WhatsApp y programas como Zoom y Meet para las asesorías, la recopilación de la información de las encuestas.

Según el Decreto de urgencia N° 023-2021 “Decreto de urgencia que establece medidas adicionales extraordinarias a lo dispuesto por el decreto de urgencia N.º 010-2021 y modificatorias para reducir el impacto negativo en la economía de los hogares afectados por las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria a nivel nacional. El presente decreto de urgencia tiene por objeto adoptar medidas económico financieras que, a través de mecanismos de inyección de liquidez, minimicen la afectación que viene produciendo la medida de aislamiento dispuesta con la declaración de Estado de Emergencia Nacional y sus

prórrogas, en la economía de hogares cuyas actividades cotidianas han tenido que suspenderse ante las restricciones dispuestas en el marco del referido Estado de Emergencia Nacional.

Dentro de los resultados de las encuestas para gerentes en gestión de calidad se observó el 100% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio, un 100% de ellos otorgan recursos necesarios para la mejora continua; por competitividad el 90% de ellos cuentan con una cartera de clientes fijos, gracias al buen servicio brindado y a los productos de calidad que ofrecen; el 90% consideran que sus precios están acordes con la calidad del servicio, que hace que el cliente no le interese pagar un poco más por tener un excelente producto como servicio; con respecto a los resultados de las encuesta para colaboradores en gestión de calidad el 90% de ellos cumplen con alcanzar y terminar lo más antes posible sus trabajos al encargo de área, mostrando de esa manera su desempeño y compromiso con la empresa y el cliente, el 66.67% nos indican que están preparados y tienen la oportunidad ante cualquier problema en su área tomar la mejor decisión y solución para ello; por competitividad el 86.67% de ellos indican que las Mype donde laboran es innovadora, creativa y busca siempre los mejores estándares de calidad.

Las principales conclusiones en relación a los gerentes tenemos, que la mayoría de los clientes buscan una buena atención y buen servicio que vaya acorde con el producto ofrecido; buscando siempre las mejoras continua que les permita retroalimentarse, ser productivos, ser eficientes, mejorar el trabajo en equipo; en relación con la competitividad se concluyó que la mayoría cuenta con una cartera de clientes, gracias a las estrategias que se emplea en el diseño de los productos y

servicio; donde sus precios están acordes con calidad del servicio y producto, dando al cliente distintas alternativas y soluciones para sus necesidades; con respecto a las conclusiones para colaboradores vemos que la mayoría de ellos cumplen con entregar los trabajos antes del tiempo establecido, los factores que permiten el compromiso de ellos es que se encuentra muy incentivado y motivado por hacer su trabajo de la mejor manera, se sienten cómodos con el ambiente, saben cuáles son objetivos y les gusta el trabajo que realizan, haciendo de esa manera que los gerentes vean el trabajo, desempeño y compromiso dándoles la confianza y la oportunidad para que ante cualquier problema en su área puedan tomar las mejores decisiones y por último se observó que la mayoría de las Mype donde ellos laboran buscan siempre innovar , ser creativas con los diseños, tener la mejores estándares de calidad que les permite de esa manera atraer al cliente y fidelizarlo con la empresa.

## II REVISIÓN DE LA LITERATURA

### *2.1. Antecedentes*

#### *2.1.1. Antecedentes de gestión de calidad:*

Dentro de los antecedentes internacionales, se considera a Cerezo (2016) quien realizó una investigación sobre “Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Iso 9001 A Una Empresa Procesadora Y Comercializadora De Camarón”, presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de calidad con normativa ISO 9001 en una empresa procesadora y comercializadora de camarón, empleando el método de investigación cualitativa. Concluyó, que las empresas procesadoras y comercializadoras de camarón cuentan con procesos comunes y específicos para las diferentes empresas que están en dicha actividad económica, adicionalmente, se identificaron que los principales procesos operativos para dichas empresas: recepción de materia prima, análisis organoléptico, clasificación, empaque/pesado, congelamiento, encartonado/almacenamiento y embarque. Pudiendo indicar que el cumplimiento de dichos procesos se deriva un servicio para garantizar producto de calidad al mercado internacional.

Según Villaroel (2016), realizó una investigación titulada “Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y Servicios Industriales, Induamericana” en la Universidad de Chile, donde tuvo como objetivo: Desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana. tipo de investigación es experimental y descriptiva. Se concluye, que

la eficacia de los procesos administrativos tiene relación con la gestión de calidad porque cada proceso desarrollado dentro de la MYPE brinda calidad en los servicios, en el desarrollo de actividades y permite el cumplimiento de los objetivos.

Dentro de los antecedentes nacionales, citando a Peña (2019) quien realizó la investigación de título “La Gestión De Calidad Y Financiamiento en las MYPES del Sector Servicio - Rubro Imprentas, Del Distrito De Huacho 2018”, de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote”, donde tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad y Financiamiento de las MYPES sector servicio – rubro imprentas del distrito de Huacho 2018, el diseño de la investigación es de tipo descriptiva-no experimental- transversal. Concluyendo, que, respecto a las Características de las MYPES, podemos concluir que de las MYPES del sector servicio – rubro imprenta del distrito de Huacho 2018, el 100% son microempresas, teniendo en consideración el número de trabajadores que las conforman (de 1 a 5 trabajadores). De igual manera, la gran mayoría de ellas (88.9%) se han constituido para generar ganancias y no únicamente para poder subsistir, lo que nos da el indicador de que dichas MYPES están siendo dirigidas por personas emprendedoras, que utilizarán los medios necesarios para mejorar sus procesos de gestión de calidad, así como obtener cada vez mayor financiamiento para generar consecuentemente mayores utilidades.

Por otro lado, Alegría & Galecio (2015) realizaron una investigación denominada “Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Para El Desarrollo De La Mejora Continua En Una Empresa Textil”, de la Universidad Ricardo Palma, Teniendo como objetivo: Diseñar un SGC que permita el mejoramiento continuo y exitosa implementación de la norma ISO 9001:2008 en la empresa Consorcio Textil VIANNY

SAC. La investigación es de tipo descriptivo y explicativo – aplicativo. Concluyeron, que con la aplicación de un desarrollo planeamiento estratégico se logró que la empresa Consorcio Textil VIANNY alineó sus objetivos de manera de conseguir las metas planteadas. Siendo el diseño y la implementación de un SGC es una decisión estratégica, que está dirigida hacia el logro de la satisfacción de los clientes, quienes son la razón de ser de toda empresa. Con el manual de calidad elaborado servirá como guía para orientar a todos los trabajadores sobre los pasos a seguir en todas las etapas del proceso productivo a fin de asegurar un producto final que cumpla los estándares de calidad solicitados por los clientes.

Dentro de los antecedentes locales, se considera a Marchan (2015) en su tesis titulada “Gestión De Calidad Y Merchandising En Las MYPE Rubro Imprenta De Talara, Año 2015, en La Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote”, siendo su objetivo principal determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año 2015, el Tipo de Investigación es Descriptiva, con Nivel de Investigación Cuantitativa, Diseño de Investigación No experimental transversal descriptivo. Concluyendo que las MYPE rubro imprenta de Talara, año 2015, tienen un alto grado de satisfacción tanto en la entrega del producto como en la atención de servicio que le brindan a sus clientes; esto debido a que los propietarios de los negocios se preocupan por entregar un producto acorde con las exigencias del cliente, en el tiempo indicado y con un precio competitivo; a la vez se puede visualizar que si un pedido requiere otro tipo de material, acabado o técnicas que ellos aún no han desarrollado, se realizan alianzas estratégicas con otras imprentas a nivel nacional para poder cumplir con sus pedidos.

En este sentido se recomienda establecer un programa de mejoramiento continuo de la calidad, evaluándolo permanentemente a través de indicadores medibles.

Asimismo, Sánchez (2020) en su investigación titulada “Caracterización De La Gestión De Calidad Y Kaizen En Las MYPE Rubro Automotriz, Ciudad De Huancabamba Distrito De Huancabamba, Año 2020, en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote- sucursal Piura, cuyo objetivo general fue Determinar las características de la gestión de calidad y Kaizen en las MYPE rubro automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020, siendo su investigación de tipo descriptiva, cuantitativo no experimental de corte transversal. Concluye que respecto a los factores de la calidad se observó que utilizan el indicador de organización y procesos muestran preocupación por que lo que brindan sea de calidad, además usan el indicador motivación sus servicios los desarrollan respetando las normas de la empresa y la exigencia del cliente logran la mejor calidad y conformidad. Además, se observó que no generan procesos de innovación para mejorar el servicio y tener mejores resultados.

### ***2.1.2. Antecedentes de competitividad***

Dentro de los antecedentes internacionales se considera a Rivarola (2016), quien realizó una investigación denominada “competitividad de sectores industriales. Aplicación a la industria de productos metálicos, maquinarias y equipos en la región de la plata, Berisso y ensenada”, en la Universidad Nacional de la Plata, cuyo objetivo es Medir el nivel de competitividad del sector industrial destinado a la fabricación de productos metálicos, maquinarias y equipos en la región de La Plata, Berisso y Ensenada, se desarrolló la investigación de tipo explicativa. Concluyó, que en las mediciones realizadas se observa cómo afecta a

sus niveles de competitividad la débil infraestructura física de la región, que incluye todo el sistema logístico de provisión de insumos y distribución de bienes; la ineficiencia del mercado financiero con sus restricciones para el acceso a fuentes de financiación regulares. Se observa también una debilidad en determinados factores relacionados con el nivel de competencia, como la existencia de prácticas monopólicas y oligopólicas o de barreras encubiertas al comercio de mercaderías. Por otro lado, la mayor parte de los sectores parecen disfrutar de una alta disponibilidad en cuanto a desarrollos de tecnología para sus procesos productivos y un buen nivel de capacitación y formación permanente de la fuerza laboral, principalmente en todo lo relacionado a educación superior.

Por otro lado, Navarro (2018) en su investigación titulada “La Innovación Como Factor Para El Desarrollo De La Competitividad En La Micro Y Pequeña Empresa” en la Universidad Latina-México, cuyo objetivo es Analizar el papel de la innovación como un factor que ayude a desarrollar la competitividad en las micro y pequeñas empresas. No cuenta con metodología. Concluyó, que la innovación en la MYPE debe ser importante, logra tener un mayor impacto, para abrir grandes oportunidades de competitividad en diferentes mercados, al mismo tiempo de volverse más productivas, más eficientes y alcanzar altos estándares de calidad. Con relación a la competitividad en las MYPES, es de suma importancia para el desarrollo y éxito que puedan tener, ya no solo en factores económicos, sino también en los recursos humanos, que, en punto de vista, una empresa se debe al capital humano, y de esta depende los objetivos que se puedan alcanzar.

Dentro de los antecedentes nacionales se considera a Fernández (2018) en su investigación titulada “La Innovación Como Factor Para El Desarrollo De La Competitividad En La Micro Y Pequeña Empresa” en la Universidad Latina-México, cuyo objetivo es Analizar el papel de la innovación como un factor que ayude a desarrollar la competitividad en las micro y pequeñas empresas. No cuenta con metodología. Concluyó, que la innovación en la Mype debe ser importante, logra tener un mayor impacto, para abrir grandes oportunidades de competitividad en diferentes mercados, al mismo tiempo de volverse más productivas, más eficientes y alcanzar altos estándares de calidad. Con relación a la competitividad en las MYPES, es de suma importancia para el desarrollo y éxito que puedan tener, ya no solo en factores económicos, sino también en los recursos humanos, que, en punto de vista, una empresa se debe al capital humano, y de esta depende los objetivos que se puedan alcanzar.

Por su parte Romero & Antelion (2019), realizaron la tesis titulada “El Marketing Mix y su influencia en la Competitividad en las tiendas de conveniencia en el distrito de Miraflores, año 2018” en la Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas, tuvo como objetivo Determinar si el Marketing Mix tiene influencia en la competitividad en las tiendas de conveniencia en el distrito de Miraflores, año 2018, se aplicó el método de investigación explicativo (correlacional causal), con un enfoque mixto (cuali- cuantitativo).Concluyendo, que se puede definir que el Marketing Mix se encuentra enlazado con el factor de la Competitividad. Por este motivo, se determina que, si las variables que conforman el Marketing Mix como el precio, plaza, promoción y producto generan cambios positivos en las tiendas, de igual manera influenciará a que la Competitividad en las compañías sea eficiente.

Dentro de los antecedentes locales tenemos a Córdova (2019) quien realizó su tesis titulada “Relación Entre Factores De Calidad Y Competitividad De Las MYPES Rubro Restaurantes En AA.HH. Las Malvinas Distrito Veintiséis De Octubre (Piura) - 2017” de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-sucursal Piura, donde tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre los factores de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Las Malvinas - Distrito 26 de octubre (Piura) – 2017, empleando la metodología correlacional, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Concluyendo que la relación entre seguridad y competitividad de las Mype estudiadas, es directa, por lo que una Mype que cuente con colaboradores con el conocimiento adecuado, no sólo de las ofertas del local, sino de su entorno cercano, que ofrezcan una excelente atención y generen confianza y credibilidad en el cliente, es una Mype competitiva, por lo que es recomendable que las empresas se hagan de personal con conocimientos.

Por último, Zurita (2019) en la investigación titulada “Caracterización Del Financiamiento Y La Competitividad De Las Mype Del Sector Servicio- Rubro Imprentas De La Ciudad De Sullana, Año 2017” en la universidad católica los ángeles de Chimbote- sucursal Piura, cuyo objetivo general es: Determinar las características del financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro imprentas de la ciudad de Sullana año 2017, empleando la metodología descriptiva, cuantitativo de corte trasversal. Concluyó que dentro de los elementos de la competitividad que hacen uso las Mype en estudio es de ser único, ya que esto hace que sean competitivos en sus rubros. Otro de los elementos que utilizan son el de preferencia, ya que los clientes consideran que los productos ofrecidos por las imprentas son de su preferencia.

## ***2.2. Bases teóricas***

### ***2.2.1. Teoría Gestión de calidad***

#### ***2.2.1.1. Definiciones***

La Gestión de la Calidad es un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. Es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo. La gestión de la calidad es definida por diversos autores. Según (Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, 2015)

De acuerdo con el Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño (2015) constituye que es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización, entonces, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.

La gestión de la calidad, se puede considerar como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad, por otra parte, se considera a la gestión de la calidad como, el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios

tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad.

#### **2.2.1.2. Beneficios de la gestión de calidad**

Según ESAN (2018) nos indica se los beneficios de la adopción del sistema de gestión de calidad en las MYPES abarcan un conjunto de normas y estándares internacionales que, interrelacionados entre sí, promueven el cumplimiento de los requisitos de calidad en la organización contribuyendo que los productos, servicios y todos los procesos relacionados a ellos, cumplan con las condiciones que se les exige. Según la publicación de ESAN (2018) nos indica los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad:

**Generar mayor eficiencia.** Las empresas con un SGC tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos. Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero. (ESAN, 2018)

**Estimula la moral de los empleados.** Las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, así como una clara comprensión de cómo sus roles afectan la calidad y el éxito del negocio, son propios del enfoque de un SGC. Este busca que los empleados estén motivados y satisfechos, ya que así se desempeñarán adecuadamente en la organización. (ESAN, 2018)

**Ofrece reconocimiento internacional.** ISO 9001, la norma que establece los requisitos para la implementación de un SGC, es una marca mundial de gestión de calidad. Al implementar este sistema, tu negocio parecerá digno de confianza. El objetivo de muchas empresas es exportar a nivel internacional, y la acreditación ISO contribuirá en gran medida a establecer la credibilidad en el ámbito comercial internacional. (ESAN, 2018)

**Mejora la gestión de procesos.** Los directivos pueden aprender qué las mejoras son necesarias en un negocio a través de un sistema de documentación y análisis. Este es un procedimiento cuidadosamente planificado e implementado, que garantizará la toma de decisiones correctas para el negocio y la eliminación de los riesgos de cualquier error costoso. (ESAN, 2018)

**Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente.** ISO 9001 se basa en el principio de mejora continua. El estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes. Así, proporciona a las empresas el marco para revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades, con el objetivo de una mejora continua. (ESAN, 2018)

### ***2.2.1.3. Elementos de la gestión de calidad***

Según James R & William (2008) en su libro administración y control de calidad, 7ª edición nos indica que tiene 5 elementos fundamentales los cuales son:

Manejo de las relaciones con los clientes, Liderazgo y planeación estratégica, Administración de recursos humanos, manejo de los procesos y Administración de la información y el conocimiento

**Administración de la relación con el cliente:** nos indica que debemos entender las necesidades del cliente, tanto actuales como futuras que nos permitan tener clientes satisfechos por nuestro servicio y productos eficaces dando soluciones a sus necesidades y deseos que nos permitan contribuir y mantener una relación excelente con ellos.

**Liderazgo y planeación estratégica:** en este punto nos indica que tanto los administradores, empezando por el director ejecutivo, deben actuar como líderes de la organización para la calidad, siendo su tarea crear valores claros y expectativas altas para la excelencia en el desempeño y lograr su integración después en los procesos, sirviendo como modelo a imitar para inspirar y motivar a la fuerza laboral y fomentar el compromiso, aprendizaje, innovación y creatividad. La planificación estratégica de negocios debe ser la fuerza impulsora para la excelencia en la calidad en toda la organización y necesita anticiparse a muchos cambios, como las expectativas de los clientes, las nuevas oportunidades de negocios o asociaciones, el mercado global y electrónico, los desarrollos tecnológicos, los nuevos segmentos de clientes, los requisitos normativos cambiantes, las expectativas de la comunidad y de la sociedad y los cambios estratégicos por parte de los competidores.

**Administración de recursos humanos:** Para lograr alcanzar los objetivos de calidad y desempeño de una organización requieren una fuerza laboral comprometida, bien capacitada y participativa; permitiéndoles de esa manera tener las habilidades para escuchar a los clientes utilizando los datos y la información para impulsar la mejora continua; logrando mediante el diseño y manejo de sistemas de trabajo apropiados, estrategias de premios y reconocimientos, educación y capacitación, así como un ambiente laboral sano, seguro y motivador.

**Administración de los procesos:** El manejo de los procesos tiene que ver con el diseño de procesos para desarrollar y entregar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, el control diario para que se desempeñen según se requiera y su mejora continua.

**Administración de la información y el conocimiento:** En este punto los negocios modernos dependen de los datos y la información para apoyar la medición del desempeño, la administración y el mejoramiento. Estas mediciones deben derivarse de la estrategia de una organización y proporcionar información decisiva acerca de los procesos clave, la producción y los resultados.

#### ***2.2.1.4. Principios de gestión de calidad:***

Según Quezada (2005) ha identificado 8 principios de gestión de la calidad como un marco de referencia hacia la mejora del desempeño de una organización, los cuales son los siguientes:

**Principio 1: Enfoque al Cliente.** Este principio nos dice las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados, que con llevándolos a que sus necesidades no son estáticas, sino dinámicas porque van cambiando a lo largo del tiempo. Además, la organización debe ofrecerle al cliente diferentes soluciones mediante los productos y servicios, y gestionar e intentar superar las expectativas día a día.

**Principio 2: Liderazgo.** Nos indica que los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno agradable en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

**Principio 3: Participación del personal.** El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa, tiene un papel muy importante la motivación del personal donde la empresa deba formar un plan de incentivos y reconocimientos que animen y valoren el trabajo de los colaboradores dentro de la organización.

**Principio 4: Enfoque basado en procesos.** En este punto los resultados deseados se consiguen más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio reside en la concepción de la empresa. Ha dejado de ser una

empresa por departamentos o áreas funcionales para ser una empresa por procesos para poder crear valor a los clientes.

**Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos. Con llevando a que la empresa detecte y gestione de forma correcta todos los procesos interrelacionados.

**Principio 6: Mejora continua.** La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente, teniendo en cuenta que para tener una mejora continua los procesos se consiguen con el ciclo (planificar, ejecución, evaluación y revisión), ya que como se sabe no siempre se puede quedar como se inicia, ya que estamos un mundo cambien donde necesitamos cambios continuos que permitan la mejora ya se en el servicio o producto.

**Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información, permitiéndonos un equilibrio con la experiencia y la objetividad. Ante Cualquier circunstancia la empresa debe definir el problema, detectar las alternativas posibles, prever los resultados, optar una alternativa, tener el control y evaluar para que de esa manera la empresa solucione con éxito los diferentes conflictos que se den dentro de la empresa.

**Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Este principio nos indica que la empresa y sus proveedores son interdependientes, y tiene una relación beneficiosa que crean valor y mejora la productividad y rentabilidad. Desarrollando alianzas estratégicas que les permita mejorar mutuamente la eficacia y eficiencia en los procesos, haciéndolos más competitivos en el mercado.

### **2.2.2. Teoría Competitividad.**

#### **2.2.2.1. Concepto**

Según Paula Nicole Roldán (2016) nos indica que la competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno. Esto es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee. Se trata de un concepto relativo donde se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otras.

No obstante, cabe mencionar que no existe una definición única de competitividad existiendo varias interpretaciones y formas de medición que dependen del contexto en que se analice (empresarial, deporte, relaciones internacionales, etc.).

#### **2.2.2.2. Competitividad empresarial**

Porter (1990) y Krugman (1994) han señalado que las que compiten son las empresas no las naciones; a un país lo hacen competitivo las empresas competitivas que hay en este; por lo tanto, son estas la base de la competitividad. A continuación,

revisaremos algunos conceptos de competitividad empresarial. Nos dice la revista Pensamiento y Gestión (Saavedra Garcia, 2012)

"Es la capacidad de una empresa para, rivalizando con otras, alcanzar una posición competitiva favorable que permita la obtención de un desempeño superior a las empresas de la competencia" (Rubio & Aragón, 2006). Para Lall, Albadalejo y Mesquita el concepto de competitividad proviene de la bibliografía sobre administración de empresas, y viene a ser la base para el análisis estratégico empresarial; "Las compañías compiten para captar mercados y recursos, miden la competitividad según su participación relativa en el mercado o su rentabilidad y utilizan la estrategia de la competitividad para mejorar su desempeño" según indicaron los diferentes autores en el artículo de (Saavedra Garcia, 2012)

Según Saavedra (2012) nos indica que la competitividad de las empresas depende de factores en tres niveles: el primer nivel es la competitividad del país, que incluye variables como la estabilidad macroeconómica, la apertura y acceso a mercados internacionales o la complejidad de la regulación para el sector empresarial; el segundo nivel se refiere a la infraestructura regional; un tercer nivel que explica la competitividad de las empresas tiene que ver con lo que ocurre dentro de la propia empresa.

### **2.2.2.3. *Estrategia competitiva***

Pérez (2018) nos dice que una estrategia competitiva es el plan de la empresa que, orientado al largo plazo, le ayuda a explotar sus fortalezas, desarrollar nuevas capacidades y aprovechar oportunidades para, sorteando los riesgos y amenazas

existentes, crear una ventaja competitiva sostenible que la ayude a posicionarse en el mercado. Teniendo como objetivo dejar atrás a los rivales de la industria, sentando las bases para un futuro empresarial prospero donde la atracción y retención de clientes no sean un problema.

#### **2.2.2.4. *La estrategia competitiva***

Definida por Michael E. Porter (2015) se clasifica en tres grupos:

**Liderazgo en costes.** Esta estrategia nos indica que para conseguir el objetivo es preciso, bien aumentar la cuota de mercado mediante el cobro de precios más bajos, mientras se obtienen ganancias razonables en cada venta debido a la reducción de costes; bien aumentar las ganancias mediante la reducción de costes, mientras se siguen cobrando los precios promedio de la industria. Es importante trabajar por desarrollar una ventaja competitiva sólida, que permita a la compañía mantener su liderazgo en el tiempo, lo cual debería trabajar para aumentar la eficiencia de la logística, invertir en tecnología para reducir los costes fijos o avanzar hacia un modelo donde la base de coste relativo a materias primas, instalaciones y capital humano sea lo más baja posible.

**Competitiva de diferenciación.** Esta estrategia competitiva tiene como objetivo atraer a los consumidores al comercializar un producto o servicio único. La inversión en investigación y desarrollo es el punto de partida para diseñar esa diferencia que conseguirá que los clientes

aumenten la lealtad a la marca y pierdan la sensibilidad al precio, poniendo al negocio por delante de sus competidores en el mercado.

**Enfoque.** El centro de esta estrategia competitiva está en concentrarse en un nicho de mercado específico. Al centrar la atención en él, se entienden más fácilmente las necesidades de los clientes y la dinámica de ese mercado.

#### **2.2.2.5. Ventaja competitiva**

James & William (2008) nos manifiestan que el termino ventaja competitiva es la capacidad de una empresa para alcanzar la superioridad en el mercado. A largo plazo, una ventaja competitiva sostenida proporciona un desempeño superior al promedio. S.C. Wheelwrigth identifico seis características de una fuerte ventaja competitiva.

a). Es impulsada por los deseos y necesidades del cliente. Una empresa provee valor a sus clientes que sus competidores no ofrecen.

b). Contribuye en forma significativa al éxito del negocio.

c). Combina los recursos únicos de la organización con las oportunidades del medio ambiente. Ningún par de empresas tienen los mismos recursos; una buena estrategia empleada de manera eficaz los recursos particulares de una empresa.

d). Es duradera y difícil de copiar para los competidores. Por ejemplo, un departamento superior de investigación y desarrollo crea en

forma constante nuevos productos y procesos que permiten a la compañía seguir a la vanguardia de sus competidores.

e). Proporciona la base para una mejora futura.

f). Proporciona dirección y motivación a toda la empresa.

#### **2.2.2.6. Factores de competitividad**

Según Globalbit – Innovación Tecnológica (2020) nos muestra los factores que influyen directamente en la competitividad empresarial, encontramos que el que predomina en muchas compañías gira entorno a los precios de los productos o servicio, a continuación, global bit nos muestra los siguientes factores:

**Precios bajos.** Este factor como forma de ganar competitividad suele ser el más usado por las empresas, principalmente en etapas iniciales y de forma temporal, ya que implementarlo de forma constante puede ser no tan rentable para las compañías y puede llevarlas a no tener una buena capacidad de auto sostenimiento. Para poder ser competitivo en torno a este aspecto las empresas deben buscar diferentes formas de poder reducir los costos de producción de los productos o de conseguir maneras más sencillas de realizar las actividades para el caso de los servicios, para de esta manera poder ofrecer un precio menor al de sus competidores.

**Buena calidad.** Muchas compañías buscan alcanzar un lugar importante en el mercado tan competitivo actual, pero en ocasiones no quieren arriesgar la calidad de sus productos o servicios para poder ofrecerlos

a precios bajos, así que buscan nuevas formas de ganar terreno. Por lo tanto, optan por ofrecer la mejor calidad que se pueda encontrar en el mercado, logrando así que a los consumidores no les importe pagar un poco más para obtener sus productos o servicios.

**Innovación.** Otro de los factores que ayudan a mejorar la competitividad de las empresas es la innovación, cuando hablamos de innovación podemos referirnos a nuevos productos, nuevas formas de ofrecer productos, una forma diferente de distribuirlos, entre otras variables. Para implementar este tipo de estrategias se necesita ser un poco más arriesgado, pues ofrecer productos y servicios de los que no se tiene conocimiento sobre el nivel de aceptación por parte del público puede en ocasiones jugar en contra, por lo tanto, para implementarlo es ideal ejecutar un buen proceso de investigación y análisis, para de esta forma estar más seguros de que este tipo de idea sea bien recibida y así pueda la empresa conseguir rentabilidad.

**Uso de la tecnología.** Últimamente el uso de tecnología es sinónimo de empresas más preparadas, actualizadas, productivas y aceptadas. Por consiguiente, implementarla como una forma de sobresalir competitivamente también es una posibilidad; para conseguir este resultado puede ser aplicada tanto de forma interna como externa. Internamente se puede usar como una forma de mejorar los procesos, tanto de producción como de manejo de la información, ayudando a las empresas a ser más productivas. Externamente se puede usar como una forma de ampliar la distribución, mejorar la

comunicación con los clientes e incluso para acelerar y facilitar el proceso de venta.

**Internacionalización.** Otra manera de conseguir competitividad en una compañía es a través de la expansión hacia otros mercados, esto aporta una gran ventaja, sobre todo en el nivel de ventas y en la notoriedad frente a otras empresas. Este tipo de estrategias requiere también de gran investigación y análisis ya que el mercado de cada país se comporta de una forma diferente, por lo que es probable que se deban aplicar otro tipo de planes para conseguir éxito.

### **III HIPÓTESIS**

Según Fernández Sampieri y Paulina Mendoza (2018), afirman que: Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado formuladas como proposiciones o afirmaciones y constituyen las guías de un estudio.

La investigación descriptiva busca especificar características y rasgos importantes de cualquier fenómeno en estudio. Por la misma razón que solo se busca describir las características tal como se encuentran, no es necesario establecer hipótesis.

La presente investigación no lleva a cabo una hipótesis ya que el enfoque de estudio va dirigido hacia una propuesta descriptiva.

## **IV METODOLOGÍA**

### ***4.1. Tipo de investigación***

Fue de tipo cuantitativo, porque la información primaria obtenida es analizada para definir los resultados. Hernández Sampieri y Paulina Mendoza (2018), indican que con los estudios cuantitativos se pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos (variables).

En la ruta cuantitativa, si se sigue rigurosamente el proceso y, de acuerdo con ciertas reglas lógicas, los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad deseados, y las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento. Hernández Sampieri y Paulina Mendoza (2018)

### ***4.2. Nivel de la investigación***

El presente trabajo fue de nivel descriptivo, porque se detallaron las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas (gestión de calidad y competitividad) en el contexto de las unidades de análisis.

Según Hernández Sampieri y Paulina Mendoza (2018), Los estudios descriptivos, pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, estudios descriptivos.

### ***4.3. Diseño de la investigación***

El diseño que se aplicó en la investigación es no experimental, porque no se efectuó ninguna manipulación de las variables. Según Hernández Sampieri y Paulina Mendoza (2018) nos mencionó que la investigación de tipo no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. también fue de corte transversal, debido a que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplicaron en único momento, de acuerdo al cronograma de aplicación que el investigador y los representantes de las Mype estimen conveniente. Hernández Sampieri y Paulina Mendoza (2018).

### ***4.4. Población y muestra***

#### ***4.4.1. Población***

La población es conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad. De nada te sirve plantear un estudio si no es posible que tengas acceso a los casos o unidades de interés (Hernandez Sampieri y Mendoza Paulina , 2018)

Las unidades de análisis de la presente investigación estuvieron conformadas por 10 MYPE del rubro sector gráfico del centro de Piura, año 2021, y cuyos parámetros de limitación territorial son: Jr. Huánuco / Jr. Junín / Jr. Ica.

P1: La población para la variable gestión de calidad se considera finita la cual está conformada por 10 gerentes y 30 colaboradores. Donde se mostró en la matriz indicador pregunta, la variable gestión de calidad tenemos 6 pregunta dirigidas a colaboradores y 7 preguntas hacia gerentes.

P2: La población para la variable competitividad se considera finita, la cual está conformada por 10 gerentes y 30 colaboradores. Donde se mostró en la matriz indicador pregunta, la variable competitividad tenemos 7 preguntas dirigidas hacia gerentes y 1 pregunta dirigida a colaboradores.

La cual en el cuestionario dirigido a gerentes tenemos con 14 preguntas y 7 preguntas dirigidas a colaboradores.

*Cuadro 1 Relación de la Mype*

<b>PRINCIPALES COMPETIDORES</b>			
<b>NOMBRES DE LA MYPE</b>	<b>RUC</b>	<b>GERENTES</b>	<b>COLABORADORES</b>
EEEEEEEE	7199111111001	1	3
JRRRRRRR	7199111111002	1	3
SIGRRRRR	7199111111003	1	4
SRTTTTTT	7199111111004	1	4
SSSSSSSS	7199111111005	1	3
XXXXXX	7199111111006	1	3
WWWWWW	7199111111007	1	3
TTTTTTTT	7199111111008	1	2
MMMMMM	7199111111009	1	3
RRRRRRRR	7199111111010	1	4
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>30</b>

Elaboración: Propia

#### **4.4.2. Muestra**

Hernández Sampieri y Paulina Mendoza (2018) señalan que la muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población.

Dado que se ha recaudado información sobre diferentes variables, las personas a las que se acudió para la recopilación de la información fueron 10

gerentes y 30 colaboradores por la que no fue necesario aplicar formula estadística, cuando existen poblaciones menores de 50 elementos, lo que se encuentra identificado en el Cuadro 2. (Hernandez Sampieri y Mendoza Paulina , 2018)

$N = n$  donde se concluye que:

$N = 10$  Gerentes y  $N = 30$  trabajadores

*Cuadro 2 Muestra*

<b>Fuente de la Información</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Gerentes	Finita	10
Personal que labora en la MYPE	Finita:	30

Elaboración: Propia

**Criterios de inclusión:**

Gerentes y Colaboradores de las MYPE rubro sector gráfico ubicadas en el Centro de Piura y cuyos parámetros de limitación territorial son: Jr. Huánuco / Jr. Junín / Jr. Ica.

**Criterios de exclusión:**

No se excluye a ningún gerente ni trabajador, todos han apoyado.

#### 4.5. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Instrumento
Gestión de calidad	Son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño, 2015)	Elementos de la gestión de calidad	Administración de la relación con el cliente	La dimensión "elementos de la gestión de calidad" se medirá con sus indicadores "manejo de las relaciones con los clientes, liderazgo y planeación de estrategias, administración de los recursos humanos y manejo de procesos y administración de la información y el conocimiento" con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Liderazgo y planeación estrategia		Colaborador	Nominal	Cuestionario Colaboradores
			Administración de los recursos humanos		Colaborador	Nominal	Cuestionario Colaboradores
			Administración de los procesos		Colaborador	Nominal	Cuestionario Colaboradores
			Administración de la información y el conocimiento		Colaborador	Nominal	Cuestionario Colaboradores
		Principios de la gestión de calidad	Enfoque en el cliente	La dimensión "principios de la gestión de calidad" se medirá con sus indicadores "el cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, el enfoque de sistemas para la gestión, la mejora continua, el enfoque basado en hecho para la toma de decisiones y la relación con los proveedores "con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Colaborador	Nominal	Cuestionario Colaboradores
			Liderazgo		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Participación del personal		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Enfoque basado en procesos		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Enfoque de sistema para la gestión		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Mejora continúa		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes.
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones		Colaborador	Nominal	Cuestionario Colaboradores
			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes

Competitividad	Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno. Esto es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee. (Roldán, 2016)	Estrategias competitivas	Liderazgo en costes	La dimensión "estrategias competitivas" se medirá con sus indicadores "liderazgo en costes, diferenciación y enfoque" con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Diferenciación		Gerente	Nominal	Cuestionarios Gerentes
			Enfoque		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
		Factores de competitividad	Precios bajos	La dimensión "factores en la competitividad" se medirá con sus indicadores "precios bajos, buena calidad, innovación y uso de la estrategia, internacionalización" con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Buena calidad		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Innovación		Colaborador	Nominal	Cuestionario colaborador
			Tecnología		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes
			Internacionalización		Gerente	Nominal	Cuestionario Gerentes

Elaboración: Propia

#### ***4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos***

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtendrán a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. En la variable gestión de calidad tenemos 6 pregunta dirigidas a colaboradores y 7 preguntas hacia gerentes; en variable competitividad tenemos 7 preguntas dirigidas hacia gerentes y 1 pregunta dirigida a colaboradores.

Según Paulina Mendoza y Hernández Sampieri (2018) nos indican en su libro que diferentes autores mencionan que el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

El cuestionario se obtuvo a partir de la matriz operacionalización de las variables, la cual se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregaran a las personas, a fin de que las contesten igualmente por escrito, utilizando para ellos 14 preguntas para gerentes y 7 preguntas a colaboradores, dictomicas y cerradas, dirigidas a gerentes y colaboradores.

#### ***4.7. Plan de análisis***

El análisis y la interpretación suele ser una de los momentos más esperados de un proceso de investigación, cuando nos dedicamos a comprobar el modelo de análisis y procedemos a extraer todas conclusiones de la

información tratada mediante el estudio empírico de la problemática de investigación. López y Fchelli (2015)

Una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándose de acuerdo a resultados de encuesta de gerentes y resultados de encuestas de colaboradores; en resultados de gerentes encontramos preguntas con relación a nuestros 4 objetivos específicos, igual en resultados de colaboradores encontramos preguntas con relación a solo 3 de nuestros objetivos específicos según las dimensiones de cada uno. Se empleará estadísticas descriptivas, calculando las frecuencias y porcentajes.

Se digito e ingreso la data los cuestionarios llenados por 10 gerentes y 30 colaboradores que pertenecen al sector gráfico y se empleó el programa Excel o Word. Luego se realizará el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto.

#### 4.8. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Técnicas/ instrumento	Fuente
Gestión de la calidad y competitividad de las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE sector gráfico del centro de Piura?	General: Determinar las características que tiene la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021.	(a) Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021.	Gestión de calidad	Elementos de la gestión de calidad	Manejo de las relaciones con los clientes.	Tipo de investigación: descriptiva  Nivel de la investigación: cuantitativo  Diseño: no experimental, corte transversal  Universo o población: Muestra 10 gerentes y 30 colaboradores	Encuestas / Cuestionario	Gerentes y colaboradores
			Liderazgo y planeación de estrategias.						
			Administración de los recursos humanos.						
			Manejo de procesos.						
			Administración de información y el conocimiento.		Principios de la gestión de calidad	Enfoque al cliente			
			Liderazgo						
			Participación del personal						
			Enfoque basado en procesos						
		Enfoque de sistemas para la gestión	Estrategias de competitividad	Mejora continua	Técnica: encuesta	Encuestas / Cuestionario		Gerente y colaboradores	
		Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones							
		La relación mutuamente beneficiosa con el proveedor							
		Liderazgo en costes							
		Diferenciación							
		Enfoque							
(c) Conocer las estrategias de competitividad en las MYPE sector	Competitividad	(d) determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector	Factores de la competitividad	Precios bajos					
				Buena calidad					
				Innovación					
				Uso de la estrategia					
				Internacionalización					

Elaboración: Propia

#### ***4.9.Principios éticos***

La Universidad Católica los Ángeles de Chimbote como el rector de las políticas institucionales, para la investigación ha desarrollado y puesto en aplicación principios éticos a considerar por parte de los investigadores, es así que la presente investigación ha considerado los siguientes:

1. Protección a las personas. – En este principio se coordinó que con el gerente para quedar un determinado día en llevar las encuestas y recogerlas también, la cual no perjudique sus horas de trabajos y no tengamos contacto directo que afecte la salud de los trabajadores, utilizando las medidas de protección al momento de recogerlas, nuestra mascarillas y protector facial y alcohol; ya que hora en esta situación la COVID 19 que estamos viendo todos deben cuidarse, ya sean los investigadores como los que pertenecen a las Mype encuestadas. Después de tener la información de la encuesta los miembros de la investigación han tenido respeto profundo por las personas, su dignidad humana, se ha dado valía a la confidencialidad y privacidad de la información brindada que no vaya en contra de su integridad como persona, la cual ha tenido la firme voluntad de apoyar en la investigación con el fin de ayudar a buscar mejoras que les permitan tener éxito en el mercado.
2. Beneficencia y no-maleficencia. - En todo el espacio de la investigación se ha mostrado un trato amable con las Mype participantes. En todo momento se ha tomado los datos con transparencia, puesto que los resultados que se muestren en esta investigación serán de utilidad para ellos mismo. La

finalidad es aportar el mayor valor agregado que beneficie al área de interés de la investigación y se refleje en crecimiento sostenible.

3. Justicia. Se propuso que el rumbo de la investigación sea imparcial y transparente, en relación con los recursos con los que se cuenta y las limitaciones que se presenten en la investigación, buscando el balance entre los intereses y objetivos de ambas partes; ya en el transcurso de la recolección de información no hubo ningún inconveniente o problema.
4. Integridad científica. - En esta investigación ha primado la ética es el pilar moral de la investigación, teniendo el deber profesional de conducir los datos, el análisis y los resultados con total lealtad y objetividad; logrando que gracias a los resultados podamos tener una mejor visión de cómo es la situación de cada Mype y les permita a los miembros de la investigar dar conclusiones y recomendaciones que les permita tener una mejora continua.
5. libre participación y derecho a estar informado. Los participantes de la investigación colaboran de forma voluntaria y libre, sin ningún tipo de presión y manipulación en su consentimiento. Cabe resaltar que, ante cualquier interrogante de los participantes, los investigadores están en el deber de informar y resolver con veracidad. No usamos el consentimiento informado, ya que hubo una previa conversación donde les explicamos sobre el objetivo de la investigación y todos estuvieron de acuerdo con ayudar y apoyar con la información requerida.

(código de ética para la investigación, versión 003, aprobado por acuerdo del consejo universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH Católica, de fecha 29 de octubre del 2020)

## V RESULTADOS

### 5.1.Resultados

*Cuadro 3 Características Demográficas*

<b>Características</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b><u>Genero</u></b>		
Masculino	<b>34</b>	<b>85</b>
Femenino	<b>6</b>	<b>15</b>
<b><u>Tipo de empresa</u></b>		
JURIDICA	<b>32</b>	<b>80</b>
SRL		
SA		
Natural	<b>8</b>	<b>20</b>
<b><u>Edad de propietario</u></b>		
18 a 25 años	<b>15</b>	<b>37.5</b>
26 a 45 años	<b>12</b>	<b>30</b>
46 a 50 años	<b>11</b>	<b>27.5</b>
Mas de 50 años	<b>2</b>	<b>5</b>
<b><u>Años en el negocio</u></b>		
Menos de 05 años	<b>6</b>	<b>15</b>
Hasta 10 años	<b>22</b>	<b>55</b>
Mas de 10 años	<b>12</b>	<b>30</b>

En el cuadro 3 se observa que el 85% de los encuestados pertenece al género masculino, son empresas de tipo jurídica el 80%. Con respecto a la edad de los encuestados, 37.5% tiene edades en el rango de 18 a 25 años, el 27.5% tienen más de 46 a 50 años de edad, la experiencia que tienen en el negocio está dada porque el 55% tiene más de 05 años hasta de 10 años en el negocio, mientras que el 15% tienen menos de 05 años en el negocio

### 5.1.1. Resultados de las encuestas para gerentes

5.1.1.1. Objetivo 1: Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021

**Tabla 3 Elementos de la Gestión de Calidad**

<i>Item</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>		<i>TOTAL</i>	
	F	%	F	%	F	%
¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio?	10	100	0	0	10	100

Fuente: resultados de la encuesta a Gerentes de las Mype sector gráfico



*Figura 1: Gráfico de barras que representa a: “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las Mype sector grafico del centro de Piura, año 2021”*

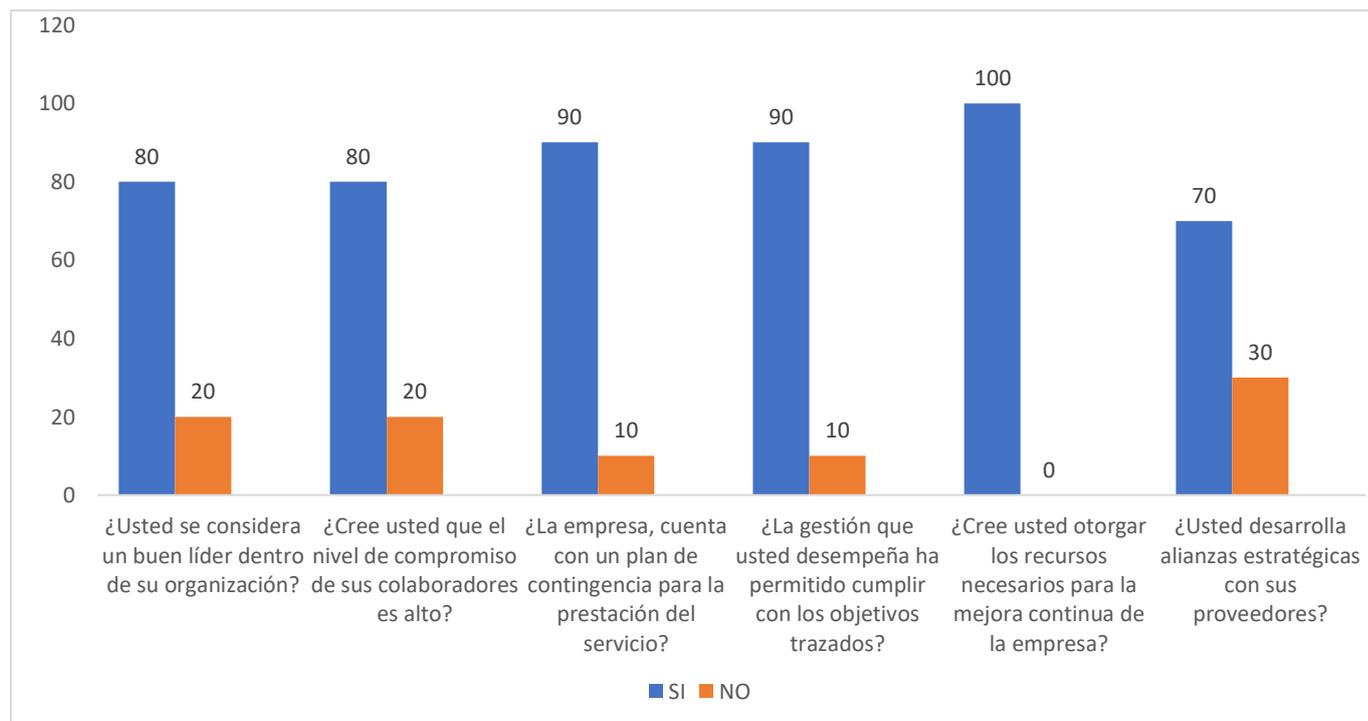
En la tabla 3 y figura 1, titulada “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las Mype sector grafico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta ¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio? el 100% de los gerentes respondieron que los clientes se encuentran satisfechos con la atención debido a las diversas estrategias empleadas por ellos.

5.1.1.2. Objetivo 2: Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021

**Tabla 4 Principios de la Gestión de Calidad**

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Usted se considera un buen líder dentro de su organización?	8	80	2	20	10	100
¿Cree usted que el nivel de compromiso de sus colaboradores es alto?	8	80	2	20	10	100
¿La empresa, cuenta con un plan de contingencia para la prestación del servicio?	9	90	1	10	10	100
¿La gestión que usted desempeña ha permitido cumplir con los objetivos trazados?	9	90	1	10	10	100
¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa?	10	100	0	0	10	100
¿Usted desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?	7	70	3	30	10	100

Fuente: resultados de la encuesta a Gerentes de las Mype del sector gráfico.



**Figura 2 Gráfico de barras que representa a: “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021**

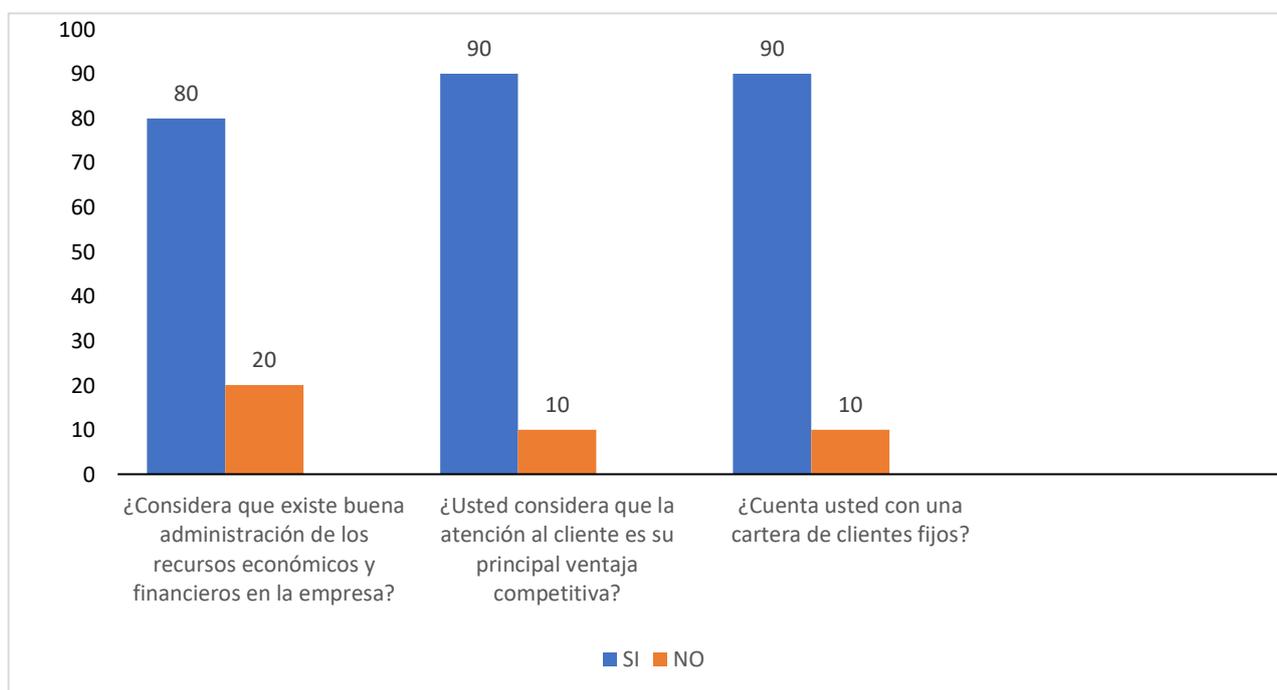
En la tabla 4 figura 2, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021” se puede observar que en la pregunta ¿Usted se considera un buen líder dentro de su organización?; el 80% de los gerentes si se consideran ser buenos líderes así mismo el 20% no se considera ser un buen líder; ¿Cree usted que el nivel de compromiso de sus colaboradores es alto? el 80% de los gerentes encuestados nos dicen que sus trabajadores si se encuentran comprometidos e identificados con la empresa teniendo un nivel alto, mientras que el 20% de los trabajadores no tiene un alto nivel de compromiso; ¿La empresa, cuenta con un plan de contingencia para la prestación del servicio? el 90% de los gerentes encuestados nos dijeron que las empresas que ellos dirigen si cuentan con un plan de contingencia ante la prestación de servicio, mientras que 10% de ellos no cuenta con un plan de contingencia; ¿La gestión que usted desempeña ha permitido cumplir con los objetivos trazados? el 90% de los gerentes encuestados según la gestión que ellos desempeñan si han podido cumplir sus objetivos, mientras que el 10% no ha podido cumplir sus objetivos; ¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa? el 100% de los gerentes se preocupa y otorga recursos necesarios para la mejora continua de la empresa y ¿Usted desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores? el 70% de los gerentes si emplean estrategias con sus proveedores que les permite tener mejoras, mientras el 30% no tienen estrategias con sus proveedores.

5.1.1.3. Objetivo 3: Conocer las estrategias de competitividad en las  
MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021

**Tabla 5 Estrategias de Competitividad**

Item	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
¿Considera que existe buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa?	8	80	2	20	10	100
¿Usted considera que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva?	9	90	1	10	10	100
¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos?	9	90	1	10	10	100

Fuente: resultado de la encuesta a Gerentes de las Mype sector gráfico



*Figura 3 Gráfico de barras que representa al objetivo No 3 de nuestra investigación que es “Conocer las estrategias de competitividad en las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021”*

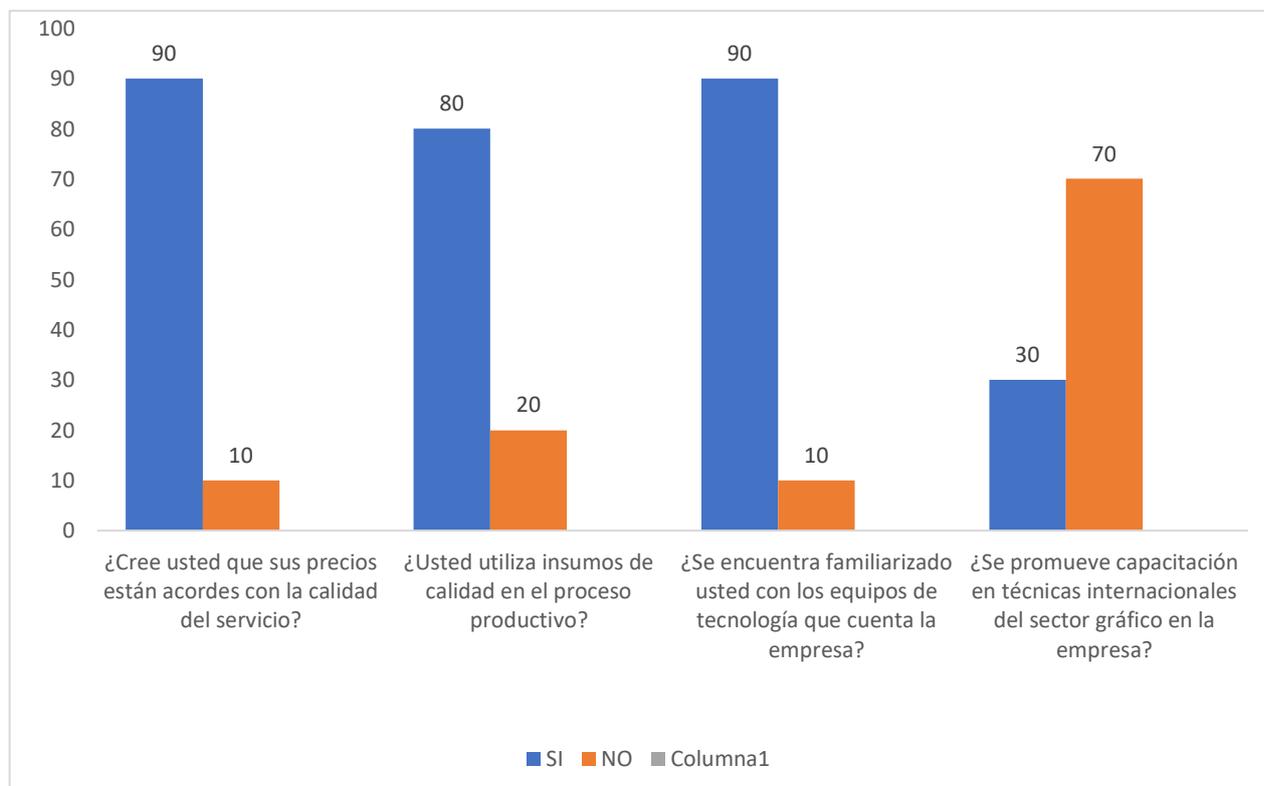
En la tabla 5 figura 3, titulada “Conocer las estrategias de competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se observó que dentro de la pregunta ¿Considera que existe buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa? el 80% de los gerentes tienen una buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa; mientras el 20% de los gerentes no tienen buena administración de los recursos mencionados; ¿Usted considera que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva? el 90% de los gerente considera que la atención hacia al cliente es su principal ventaja competitividad sabiendo llegar ellos con diferentes estrategias, mientras el 10% no considera que la atención al cliente sea la principal ventaja competitiva y ¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos? el 90% de estas MYPES cuenta con una cartera fija de clientes perdiéndoles tener un ingreso fijo, mientras el 10% no cuenta con clienta fijos.

5.1.1.4. Objetivo 4: Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021.

**Tabla 6 Factores de Competitividad**

<i>Item</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio?	9	90	10	10	10	100
¿Usted utiliza insumos de calidad en el proceso productivo?	8	80	2	20	10	100
¿Se encuentra familiarizado usted con los equipos de tecnología que cuenta la empresa?	9	90	1	10	10	100
¿Se promueve capacitación en técnicas internacionales del sector gráfico en la empresa?	3	30	7	70	10	100

Fuente: resultado de la encuesta a Gerentes de las Mype sector gráficos



*Figura 4 Grafico de barras que representa al objetivo No 4 de nuestra investigación que es “Determinar los factores de la competitividad en las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021”*

En la tabla 6 figura 4, titulada “Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 202 se pudo observar que en la pregunta ¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio? el 90% si considera que sus precios están acordes con la calidad del servicio que brindan, mientras el 10% no considera que sus precios están acordes con el servicio que brindan; ¿Usted utiliza insumos de calidad en el proceso productivo? El 80% de los gerentes emplea insumos de buena calidad en el proceso productivos, mientras el 20% nos dicen que no utilizan buenos insumos de calidad optando por otros insumos; ¿Se encuentra familiarizado usted con los equipos de tecnología que cuenta la empresa? el 90% de los gerentes si se encuentra familiarizado y tiene conocimiento de los equipos de tecnología que empresa cuenta, mientras que el 10% de ellos no sabe ni está familiarizado con los equipos y ¿Se promueve capacitación en técnicas internacionales del sector gráfico en la empresa? la quinta pregunta nos dice que el 30% de los gerentes si promueven la capacitación en técnicas internacionales del sector gráficos, mientras el 70% no promueve la capacitación en técnicas internacionales.

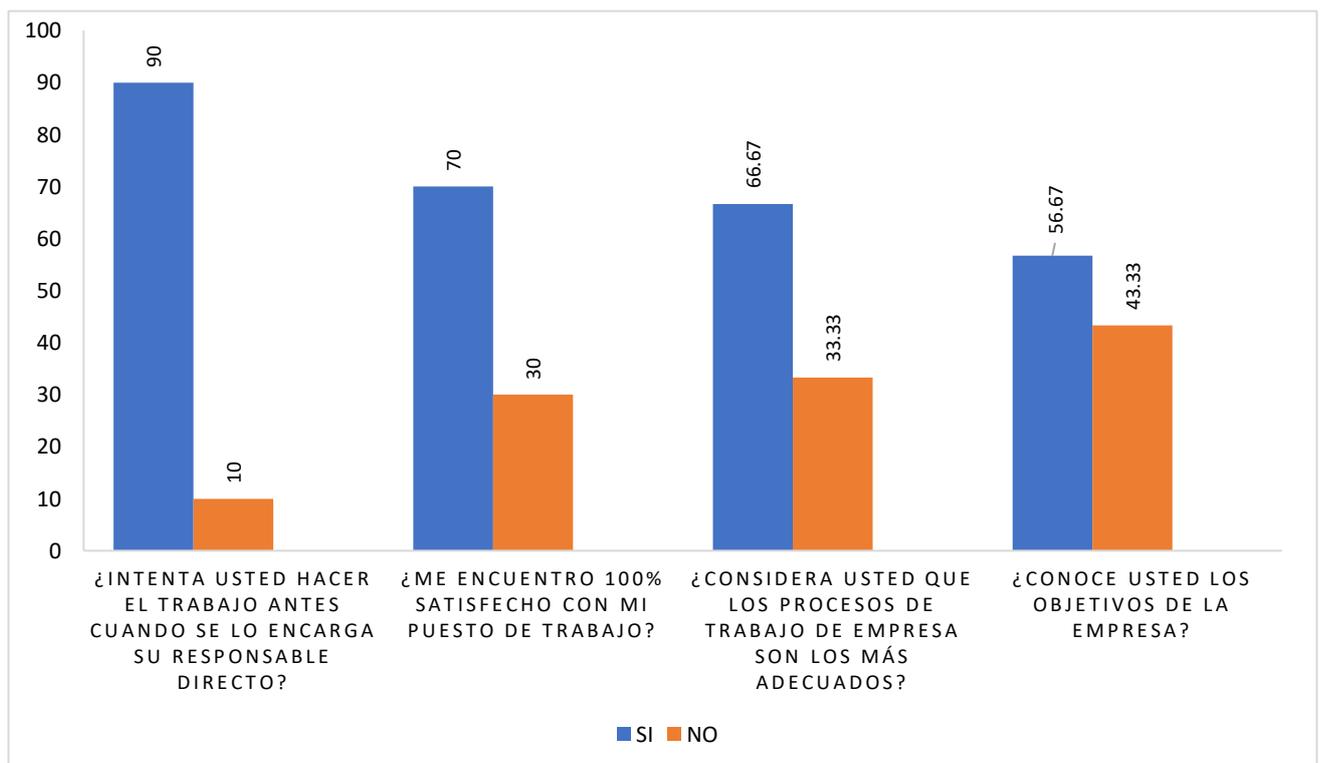
## 5.1.2. Resultados de encuesta para colaboradores

### 5.1.2.1. Objetivo 1: Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021

**Tabla 7 Elementos de la Gestión de Calidad**

<i>Item</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>		<i>TOTAL</i>	
	F	%	F	%	F	%
¿Intenta usted hacer el trabajo antes cuando se lo encarga su responsable directo?	27	90	3	10	30	100
¿Me encuentro 100% satisfecho con mi puesto de trabajo?	21	70	9	30	30	100
¿Considera usted que los procesos de trabajo de empresa son los más adecuados?	20	66.67	10	33.33	30	100
¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	17	56.67	13	43.33	30	100

Fuente: resultados de la encuesta a Colaboradores de las Mype sector gráfico



*Figura 5 Gráfico de barras que representa a: “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las Mype sector grafico del centro de Piura, año 2021”*

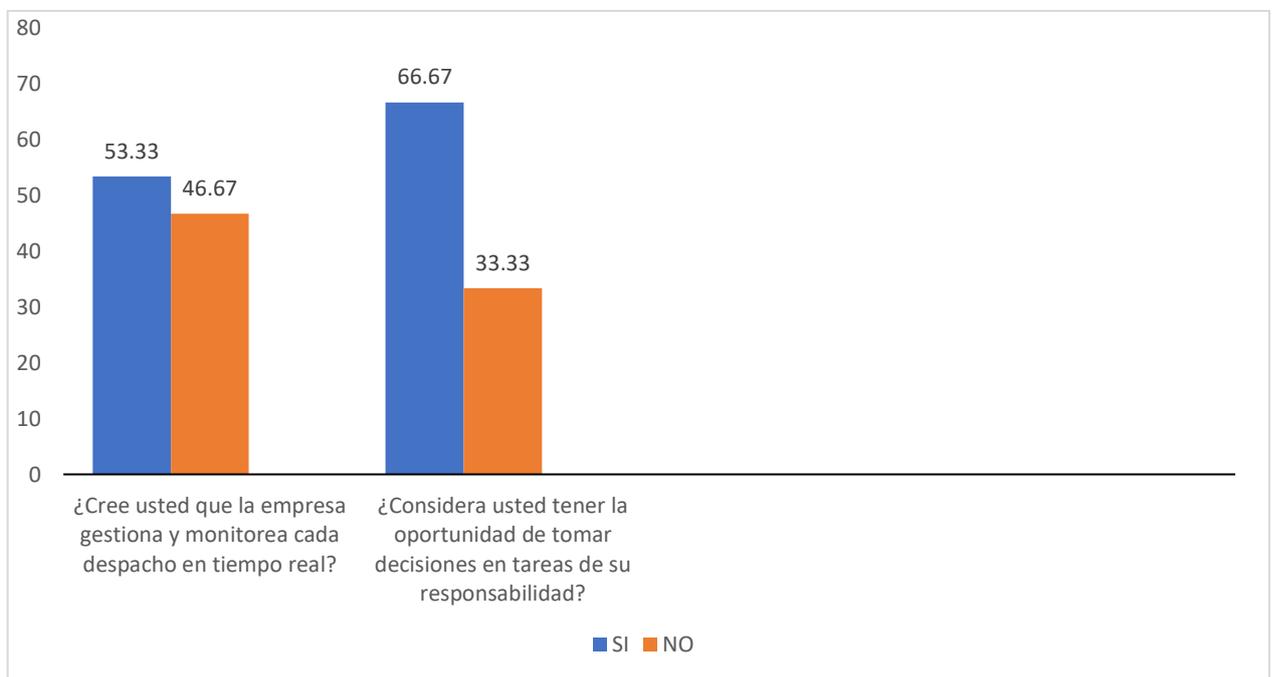
En la tabla 7 figura 5, titulada “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las Mype sector grafico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta ¿Intenta usted hacer el trabajo antes cuando se lo encarga su responsable directo? el 90% de trabajadores cumplen con presentar los trabajos antes que el gerente se los pida y 10% no lo hace; ¿Me encuentro 100% satisfecho con mi puesto de trabajo? el 70% de trabajadores se encuentra satisfecho con su trabajo, mientras que 30% no se encuentra cómodo en su trabajo; ¿considera usted que los procesos de trabajo de empresa son los más adecuados? el 66.67 nos dice que los procesos de trabajo si son excelentes y adecuados, mientras que el 33.33% no cuenta con adecuados procesos en el trabajo y ¿conoce usted los objetivos de la empresa? el 56.67 tienen conocimiento de los objetivos de la empresa, mientras que el 43.33% no tiene conocimiento de ello.

5.1.2.2. Objetivo 2: Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021

**Tabla 8 Principios de la Gestión de Calidad**

	<i>SI</i>		<i>NO</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
¿Cree usted que la empresa gestiona y monitorea cada despacho en tiempo real?	16	53.33	14	46.67	30	100
¿Considera usted tener la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	20	66.67	10	33.33	30	100

Fuente: resultado de la encuesta a Colaboradores de las Mype sector gráfico



*Figura 6 Gráfico de barras que representa a: “Definir los principios de la gestión de calidad en las Mype sector grafico del centro de Piura, año 2021*

En la tabla 8 figura 6, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las Mype sector grafico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta ¿Cree usted que la empresa gestiona y monitorea cada despacho en tiempo real? el 53.33% de los trabajadores nos indican que el gerente si gestiona y monitorea los despacho satisfactoriamente, así mismo el 46.67% no monitorea ni gestiona los despacho; el 66.67% de los trabajadores si tienen la oportunidad de tomar decisiones ante cualquier situación que se presente en tareas que ellos tienen, mientras que el 33.33% de los trabajos no tienen la oportunidad que poder tomar la decisión ante cualquier situación

5.1.2.3. Objetivo 4: Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021.

**Tabla 9 Factores de la Competitividad**

<i>Item</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
¿Cree usted que la empresa es innovadora y creativa y busca mejorar los estándares de calidad?	26	86.67	4	13.33	30	100

Fuente: resultados de la encuesta a colaboradores de las Mype sector gráfico



*Figura 7 Grafico de barras que representa al objetivo No 4 de nuestra investigación que es “Determinar los factores de la competitividad en las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021”*

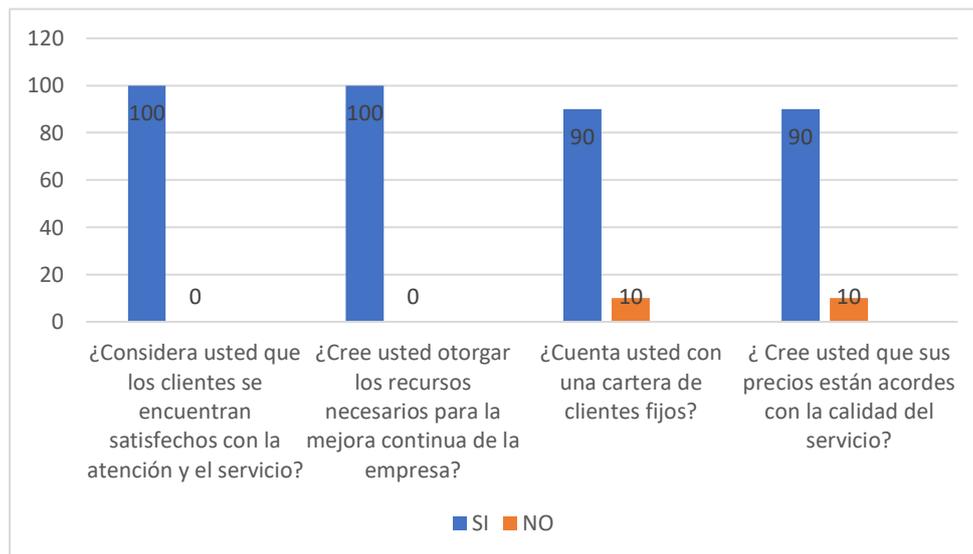
En la tabla 9 figura 7, titulada “Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021 se pudo observar en la pregunta ¿Cree usted que la empresa es innovadora y creativa y busca mejorar los estándares de calidad? el 86.67% de los colaborados nos dijeron que la empresa si es innovadora, creativa y busca mejoras en los estándares de calidad, mientras que el 13.33% nos dice que estas empresas no son innovadoras ni creativas

**5.1.5. Objetivo General: Determinar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021**

**Tabla 10 Características de la gestión de calidad y competitividad**

<i>Item</i>	<i>SI</i>		<i>NO</i>		<i>TOTAL</i>	
	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio?	10	100	0	0	10	100
¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa?	10	100	0	0	10	100
¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos?	9	90	1	10	10	100
¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio?	9	90	1	10	10	100

fuelle: encuesta aplicada.



*Figura 8 Grafico de barras que representa al objetivo No 4 de nuestra investigación que es “Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021”*

En la tabla 10 figura 8, titulada “Determinar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se pudo observar que el 100% de los gerentes respondieron que sus clientes se encuentra satisfechos con la atención y el servicio brinda por parte de MYPE, teniendo como resultado que el 100% de los gerentes buscan siempre recursos necesarios para la mejora continua hecho que le permite que sus clientes se encuentren satisfechos, además consideran 90% ya cuentan con una cartera de clientes fijos la cual hacen que busquen nuevas estrategias que se sientan satisfechos y atraídos por el servicio y el producto, mientras que el 10% no percibe que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva; considerando que el 90% de los gerentes nos dicen que sus precios están acorde con la calidad de servicio, mientras que el 10% sus precios no están acordes con la calidad del servicio.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Análisis de resultados de las encuestas para gerentes**

5.2.1.1. Objetivo 1: Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021

En la tabla 3 y figura 1, titulada “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta ¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio? el 100% de los gerentes respondieron que los clientes se encuentran satisfechos con la atención. Marchan (2015) en su investigación identifico que las MYPE tienen un alto grado de satisfacción tanto en la entrega del producto como en la atención del servicio debido a que los propietarios entregan un producto acorde con las exigencias del cliente, en el tiempo indicado y con un precio competitivo. James R y William (2008), da a conocer los elementos de la gestión de calidad, donde habla de la administración de la relación con los clientes que consiste entender las necesidades del cliente, actuales como futuras que nos permita tener clientes satisfechos por el servicio y los productos eficientes.

5.2.1.2. Objetivo 2: Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021

En la tabla 4 figura 2, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se puede observar que en la pregunta ¿Usted se considera un buen líder dentro de su

organización?; el 80% de los gerentes si se consideran ser buenos líderes así mismo el 20% no se considera ser un buen líder. Villaroel (2016) dentro de su investigación nos dice que la eficiencia de los procesos administrativos tiene relación con la gestión de calidad porque cada proceso desarrollado dentro de la MYPE dirigida por los gerentes brindan calidad en los servicios, en el desarrollo de actividades y permite el cumplimiento de los objetivos. Quezada (2005) nos menciona que, dentro de sus 8 principios, el principio de liderazgo nos indica que los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa, creando y manteniendo un ambiente interno agradable la cual los empleados se involucren totalmente para cumplir los objetivos.

En la tabla 4 figura 2, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se puede observar que en la pregunta ¿Cree usted que el nivel de compromiso de sus colaboradores es alto? el 80% de los gerentes encuestados nos dicen que sus trabajadores si se encuentran comprometidos e identificados con la empresa teniendo un nivel alto, mientras que el 20% de los trabajadores no tiene un alto nivel de compromiso. Sánchez (2020) dentro de su investigación nos menciona que uno de los indicadores más relevantes en su estudio es la motivación al personal, la cual permite que ellos se sienta cómodos e identificados con la empresa. Quezada (2005) nos indicó que, en sus 8 principios, el principio de la participación del personal es la esencia de la empresa, tiene un papel muy importante la motivación del personal

donde la empresa debe formar un plan de incentivos y reconocimiento que animen y valoren el trabajo de los colaboradores dentro de la organización.

En la tabla 4 figura 2, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se puede observar que en la pregunta ¿La empresa, cuenta con un plan de contingencia para la prestación del servicio? el 90% de los gerentes encuestados nos dijeron que las empresas que ellos dirigen si cuentan con un plan de contingencia ante la prestación de servicio, mientras que 10% de ellos no cuenta con un plan de contingencia. Sánchez (2020) dentro de su investigación concluyo que el indicador de organización y procesos son muy utilizados por que las MYPE muestran preocupación por que todo que se brinde sea de calidad, permitiéndoles estable un plan de contingencia que les permite ante cualquier situación poder solucionarlo. Quezada (2005) indico que, dentro de sus 8 principios, el principio de enfoque basado en procesos permite que los resultados deseados se consigan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

En la tabla 4 figura 2, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las Mype sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se puede observar que en la pregunta ¿La gestión que usted desempeña ha permitido cumplir con los objetivos trazados? el 90% de los gerentes encuestados según la gestión que ellos desempeñan si han podido cumplir sus objetivos, mientras que el 10% no ha podido cumplir sus objetivos. Villarroel (2016)

en su investigación nos menciona que desarrollar un sistema de gestión de la calidad nos permite según la norma ISO9001 les permite llevar a cabo sus actividades de la mejor manera y cumplir los objetivos. Quezada (2005) nos indica que, dentro de sus 8 principios, el enfoque del sistema para la gestión con lleva a que las empresas detecten y gestionen de forma correcta todos los procesos interrelacionados.

En la tabla 4 figura 2, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se puedo observar que en la pregunta ¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa? el 100% de los gerentes se preocupa y otorga recursos necesarios para la mejora continua de la empresa. Alegría y Galecio (2015) en su investigación nos indica que diseñar un sistema de gestión de calidad permite la mejora continua que le permita alinear sus objetivos de manera que permita conseguir las metas. Quezada (2005) dentro de sus 8 principios nos menciona que la mejora continua es un objetivo permanente, consiguiendo con el ciclo de planificar, ejecutar, evaluación y revisión.

En la tabla 4 figura 2, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se puedo observar que en la pregunta ¿Usted desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores? el 70% de los gerentes si emplean estrategias con sus proveedores que les permite tener mejoras, mientras el 30% no tienen estrategias con sus proveedores. Marchan (2015) en su investigación

concluye que las MYPE realizan alianzas estratégicas con otras imprentas a nivel nacional para poder cumplir con sus pedidos. Quezada (2005) dentro de sus 8 principios nos dice que las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor permiten mejorar mutuamente la eficiencia y eficacia en los procesos, haciéndolos más competitivos en el mercado.

5.2.1.3. Objetivo 3: Conocer las estrategias de competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021.

En la tabla 5 figura 3, titulada “Conocer las estrategias de competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se observó que en la pregunta ¿Considera que existe buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa? el 80% de los gerentes tienen una buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa; mientras el 20% de los gerentes no tienen buena administración de los recursos mencionados. Zurita (2019) en su investigación nos indicó que las MYPE en estudio utilizan las fuentes de financiamiento internas y externas. Ya que consideran que reinvertir en la MYPE ayudan a su mejoramiento, además dice que las reservas de capital aseguran la expansión de la MYPE en cuanto a financiamiento externo estas MYPE consideran que las tasas de interés ofrecidos por los servicios financieros son muy altos. Michael Porter (2015) en sus estrategias nos indica que el liderazgo de costes es importante trabajar por desarrollar una ventaja competitiva sólida, que permita a la compañía mantener su liderazgo en el tiempo, lo cual debería trabajar para aumentar la eficiencia de la logística,

invertir en tecnología para reducir los costos fijos o avanzar hacia un modelo donde la base de coste relativo a materias primas, instalaciones y capital humanos sea lo más bajo posible.

En la tabla 5 figura 3, titulada “Conocer las estrategias de competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se observó que en la pregunta ¿Usted considera que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva? el 90% de los gerentes considera que la atención hacia al cliente es su principal ventaja competitiva sabiendo llegar ellos con diferentes estrategias, mientras el 10% no considera que la atención al cliente sea la principal ventaja competitiva. Romero y Antelion (2019) en su investigación concluyo que el marketing mix se encuentra enlazado con el factor de la competitividad. Por ese motivo, se determina que, si las variables que conforman el marketing mix como es el precio, plaza, promoción y producto generan cambios positivos en las tiendas de manera que influenciaran a que la competitividad en las compañías sea eficiente y se diferencie. Michel Porter (2015) en sus estrategias nos indica que la diferenciación tiene como objetivo atraer a los consumidores al comercializar un producto o servicio único; consiguiendo que los clientes aumenten la lealtad a la marca y pierdan la sensibilidad al precio.

En la tabla 5 figura 3, titulada “Conocer las estrategias de competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se observó que en la pregunta ¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos? el 90% de estas MYPE cuenta con una cartera fija de clientes perdiéndoles tener un

ingreso fijo, mientras el 10% no cuenta con clientela fijos. Navarro (2018) en su investigación concluyó que la innovación en las MYPE debe ser importante, lograr tener un mayor impacto, para abrir grandes oportunidades de competitividad en diferentes mercados, al mismo tiempo de volverse más productivas, más eficientes y alcanzar altos estándares de calidad. Potter en sus estrategias nos indica que el enfoque se debe concentrar en un nicho de mercado específico.

#### 5.2.1.4. Objetivo 4: Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021.

En la tabla 6 figura 4, titulada “Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 202 se pudo observar que en la pregunta ¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio? el 90% si considera que sus precios están acordes con la calidad del servicio que brindan, mientras el 10% no considera que sus precios están acordes con el servicio que brindan. Fernández (2018) en su investigación concluyo que las MYPE buscan facilidades de pago al cliente, promociones y descuentos que hacen que el cliente se encuentre satisfecho e identificado con la Mype. Globalbit- Innovacion tecnológica (2020) que, dentro de los 5 factores, el factor precios bajos es una forma de ganar competitividad ya que suele ser el más usado por las empresas, principalmente en etapas iniciales y de forma temporal.

En la tabla 6 figura 4, titulada “Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 202 se pudo observar

que en la pregunta ¿Usted utiliza insumos de calidad en el proceso productivo? El 80% de los gerentes emplea insumos de buena calidad en el proceso productivos, mientras el 20% nos dicen que no utilizan buenos insumos de calidad optando por otros insumos. Córdova (2019) en su investigación concluyo que las MYPE deben administrar adecuadamente la calidad del producto y el servicio. Globalbit- Innovacion tecnológica (2020) en sus factores nos indica que la buena calidad busca alcanzar un lugar importante en el mercado tan competitivo actual, ofreciendo la mejor calidad que pueda encontrarse en el mercado.

En la tabla 6 figura 4, titulada “Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 202 se pudo observar que en la pregunta ¿Se encuentra familiarizado usted con los equipos de tecnología que cuenta la empresa? el 90% de los gerentes si se encuentra familiarizado y tiene conocimiento de los equipos de tecnología que empresa cuenta, mientras que el 10% no sabe ni está familiarizado con los equipos. Rivarola (2016) en su investigación concluyo que el potencial de crecimiento de la competitividad del sector está dado por el grado en que el mismo ha logrado desarrollar su infraestructura física y la sofisticación de sus compradores. Al estar posicionado sobre dos fuerzas difíciles de alcanzar en el corto plazo, determina un claro potencial de crecimiento en los otros determinantes que hacen el ambiente de los negocios. Globalbit- Innovacion tecnológica en sus factores uso de tecnología nos indica que es sinónimo de empresas más preparada, actualizadas, productivas y aceptadas.

En la tabla 6 figura 4, titulada “Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 202 se pudo observar que en la pregunta ¿Se promueve capacitación en técnicas internacionales del sector gráfico en la empresa? la quinta pregunta nos dice que el 30% de los gerentes si promueven la capacitación en técnicas internacionales del sector gráficos, mientras el 70% no promueve la capacitación en técnicas internacionales. Navarro (2018) en su investigación concluyó que la innovación en las MYPE debe ser importante, lograr tener un mayor impacto, para abrir grandes oportunidades de competitividad en diferentes mercados, al mismo tiempo de volverse más productivas, más eficientes y alcanzar altos estándares de calidad. Potter en sus estrategias nos indica que el enfoque se debe concentrar en un nicho de mercado específico. Globalbit- Innovacion tecnológica (2020) en sus factores de internacionalización es conseguir competitividad en una compañía es a través de la expansión hacia otros mercados, esto aporta una gran ventaja, sobre todo en el nivel de ventas.

## **5.2.2. Análisis de resultados de las encuestas de trabajadores**

**5.2.2.1.** Objetivo 1: Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021

En la tabla 7 figura 5, titulada “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta ¿Intenta usted hacer el trabajo antes cuando se lo encarga su responsable directo? el 90% de trabajadores cumplen con

presentar los trabajos antes que el gerente se los pida y 10% no lo hace. Alegría y Galecio (2015) en su investigación identifico que con la aplicación de un desarrollo planeamiento estratégico se logra metas y objetivos; liderando, motivando, inspirando y orientando a sus colaboradores a realizar su trabajo de una manera excelente. James y William (2008) dentro de sus elementos da a conocer que el liderazgo y planeación estratégica; siendo su tarea crear valores claros y expectativas alta para la excelencia en el desempeño fomentando el aprendizaje y compromiso. La planificación estratégica de ser la fuerza impulsadora para la excelencia en la calidad.

En la tabla 7 figura 5, titulada “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta el 70% de trabajadores se encuentra satisfecho con su trabajo, mientras que 30% no se encuentra cómodo en su trabajo. Sánchez (2020), identifico que las MYPE utilizan el indicador de organización y procesos muestran preocupación por lo que brindan sea de calidad, además utilizan el indicador de la motivación en el personal para que puedan brindar un servicio de mejor calidad y conformidad. James R y William (2008) dentro de sus elementos da a conocer la administración de recursos humanos que son el pilar principal para las organizaciones que les permita alcanzar los objetivos de calidad, motivándolos y capacitándolos creando un ambiente laboral sano, seguro y motivador.

En la tabla 7 figura 5, titulada “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta el 66.67 nos dice que los procesos de trabajo si son excelentes y adecuados, mientras que el 33.33% no cuenta con adecuados procesos en el trabajo. Alegría y Galecio (2015) indicó que implementando el planeamiento estratégico se lograra que se alinee los objetivos de manera de conseguir las metas planeadas y permitiéndole ser de guía para orientar a todos los trabajadores sobre los pasos a seguir en todas las etapas del proceso productivo a fin de asegurar un producto final. Lo que coincide con James R y William (2008) en su libro, donde nos indica que unos de sus elementos, administración de los procesos tiene que ver con el diseño de procesos para desarrollar y entregar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

En la tabla 7 figura 5, titulada “Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta el 56.67 tienen conocimiento de los objetivos de la empresa, mientras que el 43.33% no tiene conocimiento de ello. Villaroel Navarro (2016) indicó que la eficacia de los procesos administrativos tiene relación con la gestión de calidad porque brindan el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos.

James R y William (2008) en su libro, nos da a conocer sobre los elementos de la gestión de la calidad donde nos dice que la administración de la

información y el conocimiento, permitirá a que a todos los que formen parte de la empresa apoyar la medición del desempeño.

#### 5.2.2.2. Objetivo 2: Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector grafico del centro de Piura, año 2021

En la tabla 8 figura 6, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se observa que en la pregunta ¿Cree usted que la empresa gestiona y monitorea cada despacho en tiempo real? el 53.33% de los trabajadores nos indican que el gerente si gestiona y monitorea los despacho satisfactoriamente, así mismo el 46.67% no monitorea ni gestiona los despacho. Marchan (2015) identifico en su investigación que las MYPE tienen un alto grado de satisfacción tanto en la entrega del producto como en la atención de servicio, debido a que los propietarios de los negocios se preocupan por entregar los productos acordes con las exigencias del cliente, en el tiempo y el plazo establecido. Quezada (2005) nos mencionó, que, dentro de los 8 principios dentro de los principios, el principio de enfoque al cliente nos dice que las empresas dependen del cliente, y por lo tanto deben satisfacer a las expectativas de los clientes, además ofrecer al cliente diferentes soluciones mediante los productos y servicios, gestionar los tiempos y expectativas del día.

En la tabla 8 figura 6, titulada “Definir los principios de la gestión de calidad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021” se observa que, en la pregunta, ¿ considera usted tener la oportunidad de tomar

decisiones en tareas de su responsabilidad? el 66.67% de los trabajadores si tienen la oportunidad de tomar decisiones ante cualquier situación que se presente en tareas que ellos tienen, mientras que el 33.33% de los trabajos no tienen la oportunidad que poder tomar la decisión ante cualquier situación. Peña (2019) en su investigación mencionó, que las MYPE son dirigidas por personas emprendedoras, que utilizan los medios necesarios para mejorar sus procesos de gestión de calidad y ante cualquier situación tomar las mejores decisiones, así como cada vez mayor financiamiento para generar consecuentemente mayores utilidades. Quezada (2005), nos menciona que, dentro de sus 8 principios, el principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisiones nos dice que las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información, permitiéndonos un equilibrio con la experiencia y objetividad.

5.2.2.3. Objetivo 4: Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021.

En la tabla 9 figura 6, titulada “Determinar los factores de la competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 202 se pudo observar que en la pregunta ¿Cree usted que la empresa es innovadora y creativa y busca mejorar los estándares de calidad? el 86.67% de los colaborados nos dijeron que la empresa si es innovadora, creativa y busca mejoras en los estándares de calidad, mientras que el 13.33% nos dice que estas empresas no son innovadoras ni creativas. Navarro (2018) en su investigación concluyo que es importante seguir con los modelos para el desarrollo de la

innovación en las MYPE por los diferentes cambios que se presentan hoy en día, dentro de la globalización. Y no continuar con lo antiguo, porque esto puede repercutir en cuanto a la competitividad de las mismas. Globalbit- Innovacion tecnológica (2020) en sus factores nos indicó que la innovación es la ayuda a mejorar la competitividad de la empresa, a nuevos productos, nuevas formas de ofrecer productos, formas diferentes de distribuirlo entre otras variables.

## **VI CONCLUSIONES**

### **VI.1.1. Conclusiones para Gerentes**

#### **Respecto a la variable gestión de calidad**

Se conoce que los elementos de la gestión de calidad que utilizan los gerentes de las MYPE del sector gráfico, es tener una buena relación con los clientes, brindando permanentemente un trato amable, respetuoso y en los plazos establecidos; buscando escuchar al cliente para conocer sus necesidades y expectativas, de esta manera logran fidelizar al cliente.

Se identificó los principios de la gestión de calidad en las MYPE del sector gráfico del centro de Piura, se observó que los gerentes utilizan recursos necesarios para la mejora continua, desarrollando nuevas estrategias en los procesos de producción y servicio. Por último, se identificó que no cuentan con una adecuada relación mutuamente beneficiosa con el proveedor, esto no le permitirá conseguir la materia prima a precio justo, en el tiempo adecuado y con buena calidad.

#### **Respecto a la variable competitividad**

Se conoció las importantes estrategias de la competitividad de las MYPE del sector gráfico del centro Piura, que los gerentes aplican, estas son: el enfoque, diferenciación y liderazgo en costes, las cuales les ha permitido tener una ventaja competitiva para sobrevivir en el mercado buscando un enfoque específico.

Se identificaron los factores de la competitividad que emplean los gerentes de las MYPE sector gráfico del centro de Piura, estas son: sus precios que estén acordes

a la calidad de servicio y las exigencias del cliente. Además, están en constante búsqueda de la innovación en maquinaria moderna para ser más productivos. Por último, existen deficiencias en la capacitación internacional sobre tendencias mundial del sector gráfico, para así poder estar a la vanguardia de nuevos métodos y/o aplicaciones.

### **I.1.1. Conclusiones para Colaboradores**

#### **Respecto a la variable gestión de calidad (colaboradores)**

Se identificó los elementos de la gestión de calidad en los colaboradores de las MYPE del sector gráfico de Piura, la cual cumplen con entregar los trabajos antes del tiempo establecido, ya que los colaboradores se encuentran motivados y les apasiona el trabajo que realizan, haciendo de esa manera que los gerentes vean el trabajo, desempeño y compromiso. Por otro lado, se observó que no cuentan con una buena administración de la información y el conocimiento, no tienen claro los objetivos de la empresa.

Los principios de la gestión de calidad definidas en los colaboradores de las MYPE del sector gráfico del centro de Piura, son: el desempeño en las tareas y responsabilidades encargadas, el gerente deposita la confianza y oportunidad para que pueda tomar decisiones dentro de su área en el momento que sea necesario, haciéndolos participé dentro de la MYPE. Además, se observa que empresa gestiona y monitorea los despachos de los trabajos para los clientes haciendo que sientan satisfechos.

### **Variable competitividad (Colaboradores)**

Se determinó los factores de la competitividad de los colaboradores de las MYPE del sector gráfico del centro de Piura, se busca la innovación, ser creativos con los diseños, tener los mejores estándares de calidad que les permite de esa manera atraer al cliente y fidelizarlo con la empresa.

## **II RECOMENDACIONES**

### **Recomendaciones para gerentes**

Construir alianzas con los proveedores para que les brinden buena calidad, al tiempo adecuado y con el precio justo los materiales o servicios que ellos necesitan, para de esa manera cumplir con el tiempo establecido en el servicio a los clientes.

Los gerentes deben poner en marcha una planificación financiera, haciendo uso de software, esa posible analizar y prever los gastos estimados para el periodo, así como los ingresos. Se debe destacar que, para tales análisis, deben considerarse todos los costos fijos en la MYPE, organizar un flujo de caja, planeamiento de inventario y pagos anticipados que permita de esa manera tener una buena administración de los recursos económicos y financieros.

Los gerentes deben capacitarse por medio de instituciones privadas o públicas, como son: los programas que brinda el Gobierno Regional, SUNAT, SUNARP, Cámara de Comercio, Grupo Romero; estudiar cursos que les permita desarrollar sus conocimientos y aprender nuevas técnicas de como expandirse y ser mejores en el mercado; buscando charlas de otros países que les permita retroalimentar sus conocimientos.

### **Recomendaciones para colaboradores**

Implementación de un control de procesos operativos, donde se detalle el procedimiento para el desarrollo de las funciones repetitivas que involucran determinadas actividades, elaborado en conjunto con gerencia.

Implantar reuniones esporádicas que promuevan la comunicación horizontal y directa, que enfatice la discusión de ideas para una mejor toma de decisiones, cuyos resultados se difundan mediante actas a través de canales informativos como grupos de redes sociales.

## REFERENCIAS

- Cerezo Anzueles, C. S. (2016). *Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Iso 9001 A Una Empresa Procesadora Y Comercializadora De Camarón*. Guayaquil, Quito: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Coelho, F. (05 de febrero de 2021). *Significado de Hipotesis*. Obtenido de <https://www.significados.com/hipotesis/>
- Córdova Frías, E. D. (2019). *Relación Entre Factores De Calidad Y Competitividad De Las MYPEs Rubro Restaurantes En AA.HH. Las Malvinas Distrito Veintiséis De Octubre (Piura) - 2017*. Piura, Perú: Universidad Los Angeles de Chimbote.
- Diario El Peruano. (28 de abril de 2020). *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>
- Diario El Peruano. (30 de enero de 2021). *El Peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/114370-mef-proyecta-significativa-recuperacion-de-la-economia>
- DRUPA. (04 de 2020). *Embrace el Futuro*. Obtenido de [https://www.drupa.com/en/Press/Press\\_material/Press\\_releases/7th\\_drupa\\_Global\\_Trends\\_Report\\_Global\\_print\\_industry\\_faces\\_economic\\_and\\_environmental\\_challenges?local\\_lang=5](https://www.drupa.com/en/Press/Press_material/Press_releases/7th_drupa_Global_Trends_Report_Global_print_industry_faces_economic_and_environmental_challenges?local_lang=5)
- Economía Verde. (30 de abril de 2020). *Economía Verde*. Obtenido de <https://economyaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>
- ESAN. (29 de enero de 2018). *CONEXIONESAN*. Obtenido de CONEXIONESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Fernández Madrid, G. A. (2018). *Caracterización De La Competitividad Y Capacitación De Las MYPEs Del Sector Servicio Rubro Imprentas En El Distrito De Tumbes, 2018*. Tumbes, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Galecio Sologuren, K. L., & Alegria Alvarado, J. A. (2015). *Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Para El Desarrollo De La Mejora Continua En Una Empresa Textil*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Globalbit - Innovación Tecnológica. (20 de abril de 2020). *¿Qué factores influyen en la competitividad empresarial?* Obtenido de <https://www.globalbit.co/2020/04/20/que-factores-influyen-en-la-competitividad-empresarial/>

- Hernandez Sampieri y Mendoza Paulina . (2018). *Metodologías de la Investigación-las rutas cuantitativas, caulitativas y mixta*. Mexico D.F.: Mc GRAW Hill interamericana editores, S.A de C.V.
- INEI. (2020). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/poblacion-y-vivienda/>
- Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño. (20 de junio de 2015). *ssgestion blogs*. Obtenido de <http://ssgestion.blogspot.com/2015/06/sistema-de-gestion-de-calidad.html>
- James R, E., & William M, L. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. Mexico: CENGAGE Learnig.
- Lizana Pascual, C. (2011). Seguridad en el Trabajo. En C. Lizana Pascual, *Seguridad en el Trabajo* (pág. 125). Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo.
- Marchan Zapata, E. R. (2015). *Gestión De Calidad Y Merchandising En Las Mype Rubro Imprenta De Talara, Año 2015*. Piura, Perú: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Mc Gregor, M. (27 de abril de 2020). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/opinion/reactiva-el-otro-peru-michael-mc-gregor-microempresas-mypes-noticia/?ref=gesr>
- Navarro Saldaña, F. J. (2018). *La Innovación Como Factor Para El Desarrollo De La Competitividad En La Micro Y Pequeña Empresa*. Mexico: Universidad Latina.
- Peña Sanchez, J. C. (2019). *La Gestión De Calidad Y Financiamiento En Las Mypes Del Sector Servicio - Rubro Imprentas, Del Distrito De Huacho 2018*. Huacho, Lima: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Pérez, A. (1 de octubre de 2018). *OBSBUSSINESS*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/estrategia-competitiva-definicion-tipos-y-planteamiento>
- Porter, M. E. (2015). Estrategia competitiva. En M. E. Porter, *tenicas para el analisis de los sectores industriales de los sectores industriales y de la competencia* . mexico: grupo editorial Patria .
- Quezada Madriz, G. (2 de septiembre de 2005). *Los 8 Principios de Gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Rivarola, M. (2016). *Competitividad De Sectores Industriales.Aplicación A La Industria De Productos Metálicos, Maquinarias Y Equipos En La Región De La Plata, Berisso Y Ensenada*. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
- Roldán, P. N. (02 de diciembre de 2016). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>

- Romero Meléndez, K. M., & Antialon Claros, K. Y. (2019). *El Marketing Mix y su influencia en la Competitividad en las tiendas de conveniencia en el distrito de Miraflores, año 2018*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Saavedra Garcia, L. (2012). Una Propuesta Para la Determinación en las MYPE de Latinoamericana. *Pensamiento y Gestión*, 99-101.
- Sánchez Gonzales, K. (2020). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Kaizen En Las Mype Rubro Automotriz, Ciudad De Huancabamba Distrito De Huancabamba, Año 2020*. Huacabamba, piura, Perú: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Sandoval, D. (20 de mayo de 2019). *El Tiempo*. Obtenido de <https://eltiempo.pe/150-mil-mypes-de-la-region-no-consiguen-reponerse-del-nino/>
- Villaroel Navarro, F. A. (2016). *Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y Servicios Industriales, Induamericana*. Santiago, Chile: Universidad de Chile.
- Zurita Ramirez, W. M. (2019). *Caracterización Del Financiamiento Y La Competitividad De Las MYPE Del Sector Servicio- Rubro Imprentas De La Ciudad De Sullana, Año 2017*. Sullana, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1. Cuestionario

### Cuestionario dirigido al Gerente



¡Buen día! me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

---

#### Datos demográficos

Edad: Estado civil Género

Nivel de estudios:

Giro del negocio

Años en el negocio

Número de trabajadores

Tipo de persona: Natural

Jurídica: Tipo

1. ¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio?

SI NO

2. ¿Usted se considera un buen líder dentro de su organización?

SI NO

3. ¿Cree usted que el nivel de compromiso de sus colaboradores es alto?

- SI NO
4. ¿La empresa, cuenta con un plan de contingencia para la prestación del servicio?
- SI NO
5. ¿La gestión que usted desempeña ha permitido cumplir con los objetivos trazados?
- SI NO
6. ¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa?
- SI NO
7. ¿Usted desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?
- SI NO
8. ¿Considera que existe buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa?
- SI NO
9. ¿Usted considera que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva?
- SI NO
10. ¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos?
- SI NO
11. ¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio?
- SI NO
12. ¿Usted utiliza insumos de calidad en el proceso productivo?
- SI NO
13. ¿Se encuentra familiarizado usted con los equipos de tecnología que cuenta la empresa?
- SI NO
14. ¿Se promueve capacitación en técnicas internacionales del sector gráfico en la empresa?
- SI NO

## Cuestionario dirigido al Colaborador



¡Buen día! me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE sector gráfico del centro de Piura, año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad.

Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

---

### Datos demográficos

Edad: Estado civil Género

Nivel de estudios:

Giro del negocio

Años en el negocio

Número de trabajadores

Tipo de persona: Natural

Jurídica: Tipo

1. ¿Intenta usted hacer el trabajo antes cuando se lo encage su responsable directo?

SI NO

2. ¿Me encuentro 100% satisfecho con mi puesto de trabajo?

SI NO

3. ¿Considera usted que los procesos de trabajo de empresa son los más adecuados?

SI NO

4. ¿Conoce usted los objetivos de la empresa?

SI NO

5. ¿Cree usted que la empresa gestiona y monitorea cada despacho en tiempo real?

SI NO

6. ¿considera usted tener la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?

SI NO

7. ¿Cree usted que la empresa es innovadora y creativa y busca mejorar los estándares de calidad?

SI NO

**ANEXO 2. MATRIZ INDICADOR- PREGUNTA**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems-Preguntas</b>	<b>Fuente</b>	<b>Escala</b>
<b>Gestión de Calidad</b>	Elementos de la gestión de calidad	Manejo de las relaciones con los clientes	¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio?	Gerente	Si No
		Liderazgo y planeación de estrategias.	¿Intenta usted hacer el trabajo antes cuando se lo encarga su responsable directo?	Trabajador	Si No
		Administración de los recursos humanos	¿Me encuentro 100% satisfecho con mi puesto de trabajo?	Trabajador	Si No
		Manejo de procesos	¿considera usted que los procesos de trabajo de empresa son los más adecuados?	Trabajador	Si No
		Administración de información y el conocimiento	¿conoce usted los objetivos de la empresa?	Trabajador	Si No
	Principios de la gestión de calidad	Enfoque al cliente	¿Cree usted que la empresa gestiona y monitorea cada despacho en tiempo real?	Trabajador	Si No
		Liderazgo	¿Usted se considera un buen líder dentro de su organización?	Gerente	Si No
		Participación del personal	¿Cree usted que el nivel de compromiso de sus colaboradores es alto?	Gerente	Si No
		Enfoque basado en procesos	¿La empresa, cuenta con un plan de contingencia para la prestación del servicio?	Gerente	Si No
		Enfoque de sistemas para la gestión	¿La gestión que usted desempeña ha permitido cumplir con los objetivos trazados?	Gerente	Si No
		Mejora continua	¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa?	Gerente	Si No
		Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones	¿considera usted tener la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	Trabajador	Si NO
		La relación mutuamente beneficiosa con el proveedor	¿Usted desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?	Gerente	Si No

Competitividad	Estrategias competitivas	Liderazgo en costes	¿Considera que existe buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa?	Gerente	Si	No
		Diferenciación	¿Usted considera que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva?	Gerente	Si	No
		Enfoque	¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos?	Gerente	Si	No
	Factores de la competitividad	Precios bajos	¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio?	Gerente	Si	No
		Buena calidad	¿Usted utiliza insumos de calidad en el proceso productivo?	Gerente	Si	No
		Innovación	¿Cree usted que la empresa es innovadora y creativa y busca mejorar los estándares de calidad?	Trabajador	Si	No
		Uso de la estrategia	¿Se encuentra familiarizado usted con los equipos de tecnología que cuenta la empresa?	Gerente	Si	No
		Internacionalización	¿Se promueve capacitación en técnicas internacionales del sector gráfico en la empresa?	Gerente	Si	No

Elaboración propia

### ANEXO 3. VALIDACIONES

#### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI N°02616283, **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el(los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por **Cirley Gaby Morán Ruesta**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRÁFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, marzo de 2021



**Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.**

**CLAD:05461**

## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO identificado con DNI 02860873, **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el(los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por **Cirley Gaby Morán Ruesta**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRÁFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 12 de Marzo del 2021.



CLAD  
Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO  
RUC: CLAD-02348

## CONSTANCIA DE VALIDACION (3)

Yo, KAREM FABIOLA MORAN RUIZ, identificado con DNI  
46686374, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el(los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por **Cirley Gaby Morán Ruesta**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE SECTOR GRÁFICO DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2021”**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 10 de Marzo del 2021



**Dr. Adm. Karim F. Moran Ruiz**  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 21374

#### ANEXO 4. VALIDACIONES POR EXPERTOS DE JUICIO

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Intenta usted hacer el trabajo antes cuando se lo encarga su responsable directo?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Me encuentro 100% satisfecho con mi puesto de trabajo?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Considera usted que los procesos de trabajo	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>

de empresa son los más adecuados?				<b>X</b>		<b>X</b>	
¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Cree usted que la empresa gestiona y monitorea cada despacho en tiempo real?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Usted se considera un buen líder dentro de su organización?	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Cree usted que el nivel de compromiso de sus colaboradores es alto?	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿La empresa, cuenta con un plan de contingencia para la prestación del servicio?	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>

¿La gestión que usted desempeña ha permitido cumplir con los objetivos trazados?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Considera usted tener la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Usted desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>

  
**Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.**

**CLAD:05461**

Ítems relacionados con COMPETITIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Considera que existe buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No ( <b>X</b> )
¿Usted considera que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No ( <b>X</b> )
¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos?	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	Si ( ) No ( <b>X</b> )
¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio?	<b>X</b>						Si ( ) No ( <b>X</b> )

				<b>X</b>		<b>X</b>	
¿Usted utiliza insumos de calidad en el proceso productivo?	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Cree usted que la empresa es innovadora y creativa y busca mejorar los estándares de calidad?	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Se encuentra familiarizado usted con los equipos de tecnología que cuenta la empresa?	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>
¿Se promueve capacitación en técnicas internacionales del sector gráfico en la empresa?	<b>X</b>						<b>Si ( )</b> <b>No (X)</b>


  
**Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.**

**CLAD:05461**

## VALIDACION POR VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio?	X			X		X	NO
¿Intenta usted hacer el trabajo antes cuando se lo encarga su responsable directo?	X			X		X	NO
¿Me encuentro 100% satisfecho con mi puesto de trabajo?	X			X		X	NO
¿Considera usted que los procesos de trabajo de empresa son los más adecuados?	X			X		X	NO


  
**Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO**  
 RUC: CLAD-02348

¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	X			X		X	NO
¿Cree usted que la empresa gestiona y monitorea cada despacho en tiempo real?	X			X		X	NO
¿Usted se considera un buen líder dentro de su organización?	X			X		X	NO
¿Cree usted que el nivel de compromiso de sus colaboradores es alto?	X			X		X	NO
¿La empresa, cuenta con un plan de contingencia para la prestación del servicio?	X			X		X	NO
¿La gestión que usted desempeña ha permitido cumplir	X			X		X	NO

con los objetivos trazados?							
¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa?	X			X		X	NO
¿Considera usted tener la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	X			X		X	NO
¿Usted desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?	X			X		X	NO




 CLAD  
 Sr. VICTOR HELIO PATIÑO  
 RUC: CLAD-02348

Ítems relacionados con COMPETITIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Considera que existe buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa?	X			X		X	NO
¿Usted considera que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva?	X			X		X	NO
¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos?	X			X		X	NO
¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio?	X			X		X	NO
¿Usted utiliza insumos de calidad en el proceso productivo?	X			X		X	NO
¿Cree usted que la empresa es innovadora y	X						

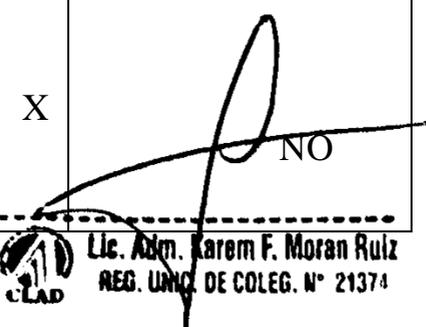
creativa y busca mejorar los estándares de calidad?				X		X	NO
¿Se encuentra familiarizado usted con los equipos de tecnología que cuenta la empresa?	X			X		X	NO
¿Se promueve capacitación en técnicas internacionales del sector gráfico en la empresa?	X			X		X	NO



Mg. VICTOR HELIO PATIÑO BIK  
RUC: CLAD-02348

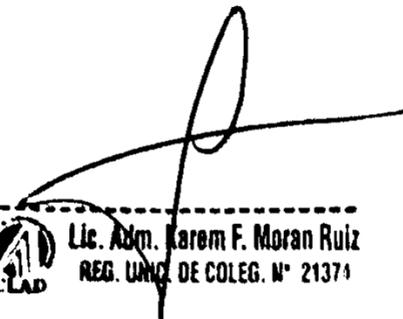
**VALIDACION POR KAREM FABIOLA MORAN RUIZ**

Ítems relacionados con GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con la atención y el servicio?	X			X		X	NO
¿Intenta usted hacer el trabajo antes cuando se lo encarga su responsable directo?	X			X		X	NO
¿Me encuentro 100% satisfecho con mi puesto de trabajo?	X			X		X	NO
¿Considera usted que los procesos de trabajo de empresa son los más adecuados?	X			X		X	NO

  
 Lic. Adm. Karen F. Moran Ruiz  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 21374

¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	X			X		X	NO
¿Cree usted que la empresa gestiona y monitorea cada despacho en tiempo real?	X			X		X	NO
¿Usted se considera un buen líder dentro de su organización?	X			X		X	NO
¿Cree usted que el nivel de compromiso de sus colaboradores es alto?	X			X		X	NO
¿La empresa, cuenta con un plan de contingencia para la prestación del servicio?	X			X		X	NO
¿La gestión que usted desempeña ha permitido cumplir	X			X		X	NO

con los objetivos trazados?							
¿Cree usted otorgar los recursos necesarios para la mejora continua de la empresa?	X			X		X	NO
¿Considera usted tener la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	X			X		X	NO
¿Usted desarrolla alianzas estratégicas con sus proveedores?	X			X		X	NO




 Lic. Adm. Karen F. Moran Ruiz  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 21371

Ítems relacionados con COMPETITIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
¿Considera que existe buena administración de los recursos económicos y financieros en la empresa?	X			X		X	NO
¿Usted considera que la atención al cliente es su principal ventaja competitiva?	X			X		X	NO
¿Cuenta usted con una cartera de clientes fijos?	X			X		X	NO
¿Cree usted que sus precios están acordes con la calidad del servicio?	X			X		X	NO
¿Usted utiliza insumos de calidad en el proceso productivo?	X			X		X	NO
¿Cree usted que la empresa es innovadora y creativa y busca mejorar los estándares de calidad?	X			X		X	NO
¿Se encuentra familiarizado usted con los	X			X		X	

equipos de tecnología que cuenta la empresa?							NO
¿Se promueve capacitación en técnicas internacionales del sector gráfico en la empresa?	X			X		X	NO


 Lic. Adm. Karen F. Moran Ruiz  
 REG. UNIQ. DE COLEG. N° 21374

## ANEXO 4 LIBROS DE CODIGOS

Fuente: Gerentes

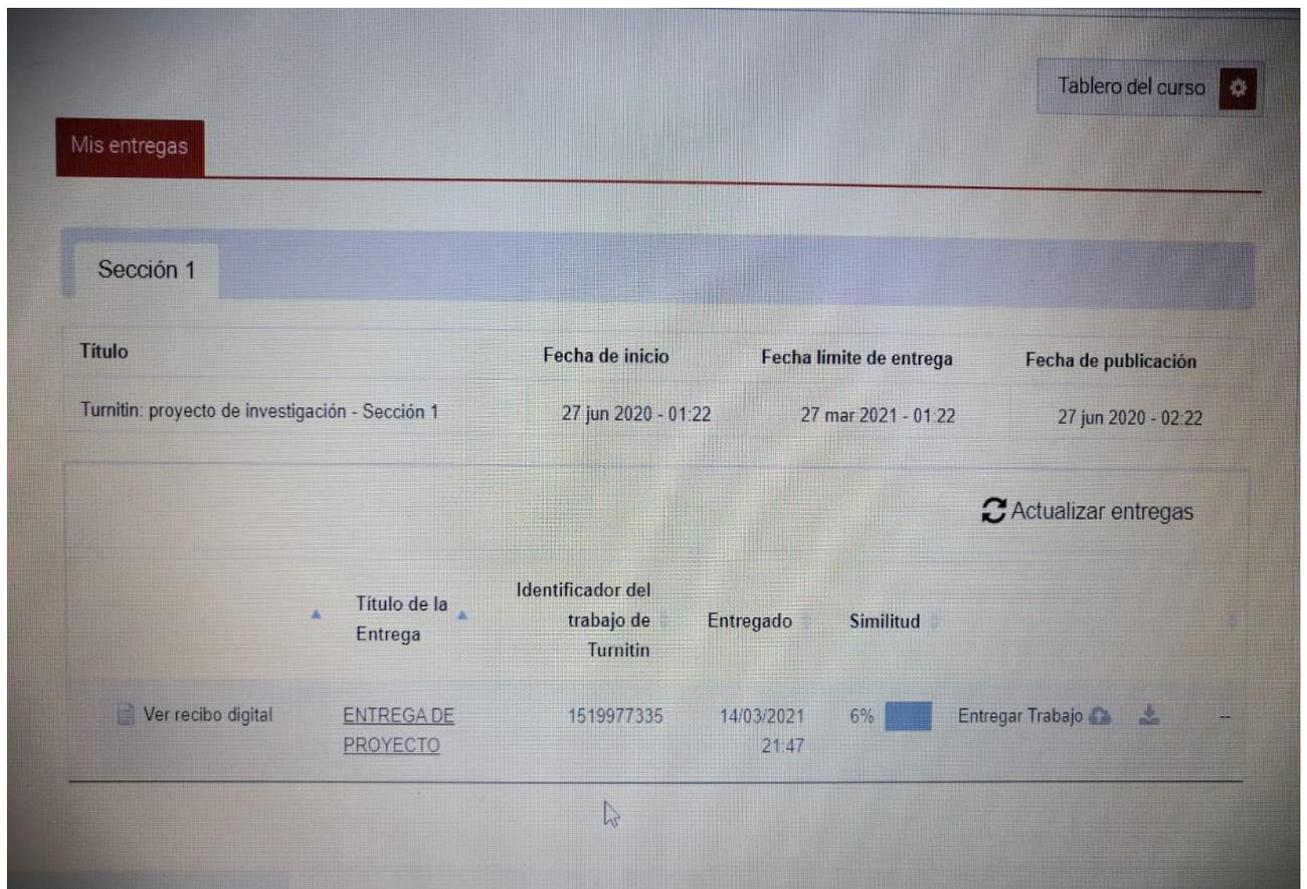
N°	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
3	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
4	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1
5	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
6	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
7	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
8	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1
9	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
10	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
If	10	0	8	2	8	2	9	1	9	1	1	0	7	3	8	2	9	1	9	1	9	1	8	2	9	1	3	7
Total	10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10		10	
Total porcentaje %	100% 100%		80% <u>20%</u> 100%		80% <u>20%</u> 100%		90% <u>10%</u> 100%		90% <u>10%</u> 100%		100% <u>0%</u> 100%		70% <u>30%</u> 100%		80% <u>20%</u> 100%		90 <u>10%</u> 100%		90% <u>10%</u> 100%		90% <u>10%</u> 100%		80% <u>20%</u> 100%		90% <u>10%</u> 100%		30% <u>70%</u> 100%	

**Fuente: Colaboradores**

N°	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7	
	Si	No												
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0
2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
3	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
4	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0
5	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
6	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
7	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0
8	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1
9	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
10	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0
11	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0
12	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
13	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
14	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
15	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
16	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
17	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
18	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
19	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
20	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
21	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
22	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0

23	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0
24	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0
25	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0
26	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0
27	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
28	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
29	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
30	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0
If	27	3	21	9	20	10	17	13	16	14	20	10	26	4
Total	30		30		30		30		30		30		30	
Total, porcentaje %	90% <u>10%</u> 100%		70% <u>30%</u> 100%		66.67% <u>33.33%</u> 100%		56.67% <u>43.30%</u> 100%		53.33% <u>46.67%</u> <u>100%</u>		66.67% <u>33.33%</u> 100%		86.67% <u>13.33%</u> 100%	

## ANEXO 6. REPORTE DEL TURNITIN



The screenshot displays the Turnitin submission interface. At the top right, there is a 'Tablero del curso' button with a gear icon. On the left, a red box contains the text 'Mis entregas'. Below this, a blue bar indicates 'Sección 1'. A summary table lists the submission details:

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Turnitin: proyecto de investigación - Sección 1	27 jun 2020 - 01:22	27 mar 2021 - 01:22	27 jun 2020 - 02:22

Below the summary table, there is an 'Actualizar entregas' button with a refresh icon. The main table below shows the submission details:

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
<a href="#">Ver recibo digital</a>	ENTREGA DE PROYECTO	1519977335	14/03/2021 21:47	6%	<a href="#">Entregar Trabajo</a>   --

## ANEXO 7 BOLETAS DE NO ADEUDO



**Datos del documento**  
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
 Serie y correlativo: B002-02199419  
 Fecha: 17-02-2021  
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 71993948 Nombre: MORAN RUESTA CIRLEY GABY Dirección: LOS FICUS MZ I2 LT 3,PIURA,...,PE			

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1254	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional

Monto en letra: **TRESCIENTOS Y 00/100 SOLES**

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Inafectas: S/ 300.00
Importe total de la venta: S/ 300.00



**Datos del documento**  
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
 Serie y correlativo: B002-02206767  
 Fecha: 22-02-2021  
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor				Adquiriente / Usuario			
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz				Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 71993948 Nombre: MORAN RUESTA CIRLEY GABY Dirección: LOS FICUS MZ I2 LT 3,PIURA,...,PE			

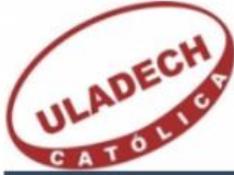
Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional

Monto en letra: **SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO Y 00/100 SOLES**

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Inafectas: S/ 675.00
Importe total de la venta: S/ 675.00



**Datos del documento**  
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
Serie y correlativo: B002-02245532  
Fecha: 17-03-2021  
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 71993948 Nombre: MORAN RUESTA CIRLEY GABY Dirección: LOS FICUS MZ I2 LT 3,PIURA,,,PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO Y 00/100 SOLES

Totales del documento
Total Inafectas: S/ 675.00 Importe total de la venta: S/ 675.00



**Datos del documento**  
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
Serie y correlativo: B002-02255422  
Fecha: 12-04-2021  
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 71993948 Nombre: MORAN RUESTA CIRLEY GABY Dirección: LOS FICUS MZ I2 LT 3,PIURA,,,PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO Y 00/100 SOLES

Totales del documento
Total Inafectas: S/ 675.00 Importe total de la venta: S/ 675.00



Datos del documento  
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
Serie y correlativo: B002-02263639  
Fecha: 04-05-2021  
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 71993948 Nombre: MORAN RUESTA CIRLEY GABY Dirección: LOS FICUS MZ I2 LT 3,PIURA,...,PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1524	0	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER	S/ 100.00	S/ 100.00

Información adicional

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: CIEN Y 00/100 SOLES

Totales del documento
Total Inafectas: S/ 100.00
Importe total de la venta: S/ 100.00



Datos del documento  
Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
Serie y correlativo: B002-02263638  
Fecha: 04-05-2021  
Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 20319956043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C.Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matriz	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 71993948 Nombre: MORAN RUESTA CIRLEY GABY Dirección: LOS FICUS MZ I2 LT 3,PIURA,...,PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NIU	1255	0	PENSION TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO Y 00/100 SOLES

Totales del documento
Total Inafectas: S/ 675.00
Importe total de la venta: S/ 675.00