



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS
MYPE RUBRO MUEBLERÍAS DE URBANIZACIÓN**

IGNACIO MERINO, DE PIURA, AÑO 2021

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

AUTOR

MORE BERMEO LUIS FELIPE

ORCID: 0000-0002-6394-7635

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

More Berneo Luis Felipe

ORCID: 0000-0002-6394-7635

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

Perú

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad católica Los Ángeles de Chimbote, facultad de ciencias contables,
financieras y administrativas, escuela profesional de Administración, Piura.

Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

José Germán Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

María Isabel Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por brindarme la vida, salud, del mismo modo que agradezco a mi gran familia que siempre está apoyándome y También agradezco a las empresas que me ayudaron, brindándome información para poder completar este proyecto.

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada para mis padres y hermanos que siempre están conmigo para apoyarme en todo momento.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad de las Mypes, rubro mueblerías de urbanización Ignacio Merino, de Piura, año 2021. Se empleo una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Para la variable gestión de calidad se aplicó una muestra de 6 propietarios, 24 trabajadores y 192 clientes que se eligió mediante el muestreo no probabilístico intencional, debido a la situación actual y la capacidad limitada de personas por negocios, mientras que para la variable competitividad se encuestó a 6 propietario y 24 trabajadores, los resultados principales fueron que el 100% de propietarios consideran que hay que tener claro, todos los requerimientos que necesita un negocio, tanto, la planificación, estrategias y evaluación, por otro lado el 100% de los trabajadores consideran que los líderes, precisan acciones correctas para la misma, así como afirman que el servicio es muy adecuado para satisfacer a los clientes, además, un promedio entre el 80% y 90% de clientes, afirmaron que tanto, servicios como calidad de productos, satisface y cumplen con sus expectativas. Las principales conclusiones fueron que las Mypes investigadas aplican elementos basados en la planificación de objetivos junto a estrategias para lograr cumplirlos, en conjunto con una evaluación continua, lo cuales están directamente relacionados con el compromiso del personal y su capacitación para tomar decisiones de manera acertada, siendo sus ventajas competitivas las acciones tomadas principalmente en la diferencia de costos sin que baje la calidad y servicios ofrecidos, así lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

Palabras clave: *Gestión de calidad, Competitividad, Mypes*

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the characteristics of the quality and competitiveness management of the Mypes, furniture item of Ignacio Merino urbanization, of Piura, year 2021. A methodology of descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cut was used. cross. For the quality management variable, a sample of 6 owners, 24 workers and 192 clients was applied, which was chosen through intentional non-probabilistic sampling, due to the current situation and the limited capacity of people for business, while for the competitiveness variable it was surveyed 6 owners and 24 workers, the main results were that 100% of owners consider that it is necessary to be clear about all the requirements that a business needs, such as planning, strategies and evaluation, on the other hand 100% of the The workers consider that the leaders need correct actions for it, as well as affirming that the service is very adequate to satisfy the clients, in addition, an average between 80% and 90% of clients, affirmed that both services and quality of products, satisfies and meets your expectations. The main conclusions were that the investigated Mypes apply elements based on the planning of objectives together with strategies to achieve them, together with a continuous evaluation, which are directly related to the commitment of the staff and their training to make correct decisions, Its competitive advantages being the actions taken mainly in the difference in costs without lowering the quality and services offered, thus satisfying the needs of customers.

Keywords: *Quality management, Competitiveness, Mypes*

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
2.1 Antecedente	15
2.1.1 Gestión de calidad	15
2.1.2 Competitividad	20
2.2 Bases teóricas de la investigación	25
2.2.1 Gestión de calidad	25
2.2.2 Competitividad	31
III. HIPOTESIS	36

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	37
4.3 Nivel de investigación	37
4.2. Tipo de investigación	37
4.4 Población y Muestra	38
4.4.1 población	38
4.4.2 Muestra	38
4.4.1 Criterios de inclusión.....	42
4.4.2. Criterios de exclusión	42
4.5. Definición y operacionalización de variables	43
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.7. Plan de análisis	44
4.8 Matriz de consistencia	45
4.9. Principios éticos	46
V. RESULTADOS	48
5.1. Resultados	48
5.2 Análisis de resultados	62
VI. CONCLUSIONES	81
VII. RECOMENDACIONES	83
ANEXOS	93

<i>Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos</i>	94
Cuestionario dirigido al cliente	94
Cuestionario dirigido al Propietario.....	96
Cuestionario dirigido al trabajador	99
<i>Anexo 2: Evidencias de las validaciones realizadas por tres expertos licenciados, con el grado de magister y colegiados</i>	101
<i>Anexo 3: Matriz indicador pregunta</i>	114
<i>Anexo 4: Libro de códigos</i>	117
<i>Anexo 5: Consentimiento informado</i>	127
<i>Anexo 6: Reporte del turnitin</i>	128
<i>Anexo 7: Reporte del turnitin</i>	129

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición y operacionalización de variables.....	43
Tabla 2 Matriz de consistencia	45
Tabla 3: Características demográficas	48
Tabla 4: Elementos de gestión de calidad para el propietario.	49
Tabla 5: Elementos de gestión de calidad para el trabajador.....	50
Tabla 6: Elementos de gestión de calidad para el cliente.	51
Tabla 7: Principios de gestión de calidad para el propietario.	52
Tabla 8: Principios de gestión de calidad para el trabajador.	53
Tabla 9: Principios de gestión de calidad para el cliente.	54
Tabla 10: Ventajas de la competitividad para el propietario.	55
Tabla 11 ventajas de la competitividad para el trabajador.....	56
Tabla 12: Factores que determinan la competitividad para el propietario.	57
Tabla 13: Factores que determinan la competitividad para el trabajador.....	58
Tabla 14: Elementos y principios de la gestión de calidad para el clientes.	60
Tabla 15: Ventajas y factores de la competitividad para el trabajador.	61

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1: Diagrama de barras representa las características de los propietarios	48
Figura 2: Diagrama de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el propietario.....	49
Figura 3: Gráfico de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el trabajador.	50
Figura 4: Diagrama de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el cliente.....	51
Figura 5: Diagrama de barras que representa los principios de la gestión de calidad para el propietario.....	53
Figura 6: Diagrama de barras que representa los principios de la gestión de calidad para el trabajador.	54
Figura 7: Diagrama de barras que representa los principios de la gestión de calidad para el cliente.....	55
Figura 8: Diagrama de barras que representa las ventajas de la competitividad para el propietario.....	56
Figura 9: Diagrama de barras que representa las ventajas de la competitividad para el trabajador.	57
Figura 10: Diagrama de barras que representa los factores que determinan la competitividad para el propietario.	58
Figura 11: Diagrama de barras que representa los factores que determinan la competitividad para los trabajadores.	59

Figura 12 : Diagrama de barras que representa los elementos y principios para la gestión de calidad de los clientes. 60

Figura 13: Diagrama de barras que representa las ventajas y factores de la competitividad para los trabajadores.. 61

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de las Mypes	41
Cuadro 2: Fuentes de información.....	41

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y competitividad en las Mypes rubro mueblerías de urbanización Ignacio merino, de Piura, año 2021”, que proviene de la línea de investigación “Gestión de calidad y formalización en las Mypes en el Perú”, línea que fue otorgada por la ULADECH católica a través de su escuela profesional de administración qua ha tenido como propósito contribuir a la gestión científica de las Mypes y de ese modo, su filosofía organizacional podrá alinearse.

En la actualidad cuando se habla del éxito resulta difícil y más a menudo se escucha y se familiariza con el fracaso en las organizaciones, tales como las Mypes, sin embargo una gran constante que nos puede ayudar a asegurar el éxito de una empresa es la gestión de calidad, la cual permite evaluar la mejoras continuas a través de las tomas de decisiones, dado que las experiencias y conocimientos llevaran a la evaluación del emprendimiento, así se van creando Mypes más eficientes, con una fuente de ingresos más estables, las cuales generaran empleos, del mismo modo que se generara un crecimiento económico en el país.

En el Perú las Mypes poseen un gran efecto en el aspecto económico, por consiguiente también afectan la sociedad, en consecuencia son parte del procedimiento donde se desarrolla la nación, del mismo modo un gran porcentaje del total de todas las empresas que se tienen en el país, aportando aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno) y por ello, están entre las que más empujan el crecimiento económico a nivel nacional de país, de modo que las Mypes en el país constituyen el 98.6% de las unidades empresariales, desarrollando un espacio económico para millones de

trabajadores peruanos contribuyendo al desarrollo la economía, dado que mientras las Mypes elevan el desarrollo de su crecimiento, otras nuevas van apareciendo, lo que le da un dinamismo a la economía, de manera que la participación decisiva que esta tiene genera una gran variedad de competitividad, inclusión social, empleos y erradica la pobreza. De hecho, en conjunto, las Mypes generan el 47% del empleo en toda América Latina (Guzmán, 2018).

La problemática de las Mypes está centrada en la competitividad informal, ya que un 81.2% empresarios creen que preexiste competitividad informal afectando negativamente el costo beneficio y costo de oportunidades. A nivel de fragmento empresarial la mayor participación se presenta en la microempresa 84.2%, mientras que la competitividad informal es menor tanto en la mediana y gran empresa que representan un 65% (Diario Gestión, 2017).

Las Mypes a nivel de Piura han tenido un gran impacto, ya que estas representan un 84% de todas las empresas de la región y a nivel del país estas empresas tienen un gran aporte de más de 70% de producción y generar más del 40% de la tasa de empleo, fomentando el movimiento de la economía por cada unidad empresarial que representan una actividad económica (Silupu, 2019).

Un aspecto que se señala que es un punto importante y degradante el cual es el gran porcentaje de informalidad que existe en las Mypes, así pues estas micro empresas informales generan un 19.3% de PBI, de igual manera que las Mypes son responsables de generar el 47.7%% de empleo en el Perú, la informalidad en estas Mypes están generadas en muchas ramas comerciales como, manufacturas, restaurante, transporte,

comunicación y comercio, estudios han demostrado que la causa de esta informalidad se mantiene por las grandes trabas causadas por las trabas burocráticas, además de un sistema laboral y tributario el cual no hace nada para apoyar el desarrollo de las Mypes, los cuales según la OIT deberían manejarse para mejorar, a través de inclusión y campañas de sensibilización de los beneficios que hay en la formalización (ComexPerú 2019).

El sector de la venta de muebles hechos de madera, ha seguido una trayectoria la cual ha conllevado cierta relación en conjunto al crecimiento económico y su efecto para el desarrollo de nuevos proyectos de clase inmobiliaria, por lo que expertos en la industria, afirmaron que, en el año 2017, el comercio de productos de madera (muebles) tuvo un gran crecimiento de manera muy elevada que incluso superó al crecimiento económico del país. En donde la categoría de muebles con mayor Adquisición, fueron de centros de mesas, mesas de noche, muebles de dormitorio y muebles de cocina, según diferentes fuentes que están compartidas con el mercado de muebles de madera, por su estudio, se pudo afirmar que la demanda aumentara por un largo tiempo, por expectativas que se tiene del crecimiento del PBI junto al sector de construcción (Diario Gestión, 2017).

La gestión de calidad es una condición que se plantea de manera necesaria para mantener la competitividad en una empresa. Desde un punto de vista económico, el concepto de la competitividad se da a través de las estrategias que la empresa opera para obtener resultados favorables que se expresan en ventas, o en el logro igual o superior de la rentabilidad frente a sus competidores más cercanos en el mercado. La competitividad de la empresa necesitara una propia administración y gestión de sus servicios al exterior.

Una condición que existe dentro de la empresa es la competitividad interna y externa. Interna de modo que los trabajadores tendrán que estar preparados en cuanto a sus funciones en fin de cumplir con su trabajo de manera eficiente y externa priorizando la innovación de la competitividad destinada a igualar o para superar los mercados competidores que cada vez muestran más complejidad en sus productos y servicios (Becerra et al., 2019).

Según ComexPerú (2019) dijo que si bien las micro y pequeñas empresas tienen un gran potencial de crecimiento, existen limitaciones estructurales, evidenciando la carencia de las medidas que el gobierno ha establecido, en un intento por fomentar la producción y formalización de las Mypes, medidas que han sido poco o nada efectivas a través del tiempo, por ello se hace hincapié en evaluar las peculiaridades que cada sector del mercado, así establecer parámetros en las que las empresas no formalizadas puedan ser influidas a la formalización y producción.

Según ComexPerú (2019) la distribución en las Mypes en cuanto al tipo de actividades que realizaron, el 52% está estrechamente vinculado a los sectores de servicios, el 32% realizaron el comercio, el 13% producción de bienes y el 4% una gran variedad de actividades realizadas. De esta manera las actividades de las Mypes se dan a nivel nacional, en Lima se concentraron un total del 13% de las Mypes, después le siguen las zonas costeras que van desde Piura hasta Moquegua, así como zonas de la selva norte (Ucayali y Loreto) que contaron con una participación que fluctúa entre el 12% y 4%, donde el resto se encuentran esparcidas por el norte, sur y sierra central con una menor afluencia de Mypes.

Se han intentado encaminar a las Mypes a través del desarrollo empresarial, así lograr un constante crecimiento en conjunto al esfuerzo en apoyar y encaminar el destino para que el éxito queda llegar a un buen nivel de rubro empresarial, cabe resaltar que dentro del país las Mypes liderada por mujeres, que generan un gran emprendimiento han aumentado en más de 60,000 en un corto tiempo de 5 años, pasando de 1.5 millones en el 2014 a 1.12 millones en el 2019. En donde 22% se encuentran en lima y 78% el resto del país, donde señalo que el 42% de da a través de actividades de estrechamente relacionadas al comercia, 27% se da en servicios, 24% en agropecuaria y manufactura en solo 6% (El tiempo, 2019).

Según ComexPerú (2021) señala que las condiciones que sustentan el desenvolvimiento de la economía en el país son las condiciones que las unidades productivas del país que afrontan formado el tejido empresarial, donde en el Perú predominan las micro y pequeñas empresas (MYPE) las cuales se han visto afectadas por la crisis económica que se genera a causa del COVID-19 desde el 2020. Situación que ha invitado a examinar la situación que la crisis ha dejado en las Mypes, también la capacidad de los empresarios en generar formalidad y competitividad.

De acuerdo con las cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) en el 2020 que fue publicado por el INEI, señalo que las Mypes conforman principalmente del sector privado peruano, mismas que se han visto afectadas en gran medida por la crisis de la pandemia, registrando en el 2020 alrededor de 3.1 millones de Mypes dispersas en todo el territorio peruano, un 48.8% menos que en el 2019. Por lo que se ha podido ver claramente el gran impacto que han sufrido los rubros empresariales en toda la nación

(ComexPerú, 2021).

Según castillo (2017) menciona que las Mypes son parte significativa que impulsa un país, sin embargo, estas mismas no están debidamente orientadas, dando un progreso bajo, casi escaso por la gran falta de capacidad que han llevado a través en su trayectoria, bajos recursos, entre otros, es por eso es que son necesarios los servicios que puedan permitir el desarrollo empresarial, que pueden permitir una vía más adecuada y segura para que se dé el desarrollo y progreso en las Mypes.

Los caminos de desarrollo empresarial se dan en las Mypes a lograr estar en un persistente crecimiento debido a un constante perfeccionamiento basados en los esfuerzos para sustentar y cambiar sus destinos y puedan lograr éxito en el rubro empresarial en el que se mueven, transformando a través de la creatividad para obtener una constante calidad. Los emprendimiento en cada negocio están teniendo un camino alentador por el apoyo de la mencionada ley de mejoras en el perfeccionamiento que estimula a la formalización teniendo una mejor rentabilidad y prosperidad de estas, como tenemos los negocios de mueblerías los cuales están teniendo un constante ingreso por el incremento de la adquisición de muebles a través de los años que se ha dado en menor corto tiempo que en años anteriores por sus productos que ofrecen, el precio y por la buena atención que ha sido brindada (ASEP, 2017).

El sector político con la está ley 30056 “Ley de promoción y desarrollo de las Mypes”, permiten facilitar el crecimiento, formalización, desarrollo e inversión de las Mypes pertenecientes al país además de su contribución al producto bruto interno, considerando así la ampliación del mercado interno las exportaciones y su contribución

a la recaudación tributaria (Alianza pacifico, 2017).

Siempre el micro emprendimiento necesita formalizarse, pero no ha estado clara la manera más adecuada. Lo cual se ha dado por que los entes encargados de comunicar esto no han sido claros, la SUNAT, quien tiene que darle mayor fuerza a la formalización con planes agresivos, indicando cuáles son los criterios que darán mayores beneficios, por ejemplo, al tener RUC para incrementar el crecimiento de la empresa en el corto plazo”, Evidencio Juana Galjuf Valles, administradora de Detalles Creativos Perú, unas Mypes peruana. Así nos explica a través de su criterio del ex-vice ministro de Mypes e industria Juan Carlos Mathews, la primera y más importante tarea ha sido lograr la formalización de las Mypes, ya que existe un 74% de este universo que se encuentra en la informalidad (La Republica 2020).

Con frecuencia una de las peripecias que recorren las Mypes han sido localizadas en el financiamiento. De hecho, un dato muy relevante en las empresas informales es que acceden a préstamos con el 60% de interés. Por ello, Mathews apunta que el Estado como ente gubernamental debe garantizar alternativas de subvención que le dé oportunidad al empresario de acceder a una bancarización más justa y oportuna, del mismo modo, plantea un costo que le permita competir con las garantías solidarias como lo es el SEPYMEX, el programa de respaldo del 50% del valor de los créditos reembarque que otorgan (La Republica 2021).

Aproximadamente un 80% de los muebles comercializados a través de nuestro país, conciernen a muebles importados, derivan primordialmente de China (central exportador y productor de muebles a nivel mundial). Estos están conformados

esencialmente de cubiertos de melanina y aglomerados. El 20% restante, compiten a muebles producidos a nivel nacional, fabricado principalmente de una gran variedad de maderas nobles utilizadas para la fabricación de muebles (gestión, 2017).

En los tiempos más actuales, nuestro país mejoro en cuanto al crecimiento económico, donde las actividades que representan la producción han presentado mayor desarrollo que contrastan con años anteriores. El mayor poder adquisitivo de la población, sumada a la adquisición de departamentos, originan nuevas exigencias, tales como la adquisición de muebles especialmente para el hogar variedades de muebles adaptados a espacios reducidos y/o ahorradores de espacio. A nivel general, los clientes se han vuelto más exigentes que en años posteriores que valoran los diseños actuales, con buena funcionalidad y comodidad. Que lamentablemente el mercado actual no llena completamente estos requerimientos, el cual permite ver una necesidad no satisfecha que puede llenarse (gestión, 2017).

Según Barreto et al., (2021) señalo que las causas más resaltantes que dinamizan las transacciones en el Perú se han centrado en la compra de bienes inmuebles a nivel de la capital y provincias que requieren muebles que se adecuen a las necesidades de los usuarios que posean esas viviendas, según el poder adquisitivo que posean estas personas, que por consecuencia de las nuevas tendencias, la renovación de muebles no ha sido la misma que hace 15 años atrás, sino un periodo más reducido, si antes los consumidores de nuestro país renovaban muebles en un tiempo extenso entre 20 a 25 años, ahora esto ha bajado a un promedio de 5 años antes de cada cambio de muebles.

El gerente general de Microsoft señala que las micro y pequeñas empresas

(Mypes) que se han visto influenciadas a implementar mejoras tecnológicas teniendo una mejor capacidad para cubrir grandes cantidades de producción abasteciendo a sus clientes de la mejor manera posible, por lo que recomienda que las Mypes inviertan en tecnología que les permita producir productos más llamativos para su mercado objetivo, del mismo modo que les permitirán aumentar el número de ventas (Cuenca, 2018).

Según Corvo (2018) señala que los factores que desempeñan una mayor productividad son los internos que son en una empresa indispensables para su buen funcionamiento, generando en relación a eso un impacto ya sea positivo o sea positivo para la misma. Cuando una empresa quiere proyectarse en el mercado objetivo es primordial contar con factores internos y externos para un correcto funcionamiento a plenitud en su entorno. En efecto todas las Mypes, que cuentan con un funcionamiento positivo en sus factores internos recorrerán un camino positivo. Por lo que las Mypes se verán obligadas a detectar y conocer cualquier factor que pueda generar un problema en la búsqueda de los objetivos de la empresa. Esto podrá darle inteligencia la Mypes, para resolver cualquier problema detectado.

De acuerdo a Económica Enciclopedia (2020) señala que las empresas más productivas cuentan con factores internos que se han vuelto indispensables para el desarrollo de la misma. Pues si bien no todo es perfecto, ya que las micro y pequeñas empresas presentan problemas en alguno de los factores, para aplicar estrategias y hacerles frente a problemas que permitan darle solución, hay que verificar los factores que están causando deficiencias y darles solución. Como principales factores internos podemos ver los siguientes:

- Recursos Financieros: Estos referenciaran a todos los activos con los que cuentan unas Mypes, en lo esencial podemos mencionar al efectivo, estos recursos tienen que ser muy bien administrados, porque son con los que unas Mypes solventan sus gastos. Donde resalta que un manejo inadecuado de estos recursos generarían problemas que pueden llevar a la quiebra a cualquier Mype.

- Recursos Humanos: señala que el factor humano puesto que este es el más indispensable e importante que ponen en marcha el plan que proponen todas las empresas. Donde el compromiso primara en los trabajadores para mantenerlos motivados ser productivos y eficientes en cuanto a las metas de la empresa.

- Producto o servicio: señala que las Mypes, rubro Mueblerías ofrecen muebles ergonómicos y con diseños actuales atractivos al público denominado para lograr conquistar el gusto del cliente y obtener la aceptación del precio, estas tienen que tener en cuenta los costos relacionanos a la materia prima.

- Relaciones internas: señala la importancia de la comunicación ya que es un factor muy importante para que el mensaje sea claro y preciso. Del mismo modo que los colaboradores se encuentren con un buen clima laboral que les permitan desarrollar sus labores a plenitud.

Estos factores han permitido que las Mypes, de rubro mueblerías puedan desarrollar sus actividades, hacerles frente mercados ya establecidos con los que compiten en cuanto a sus gestiones de calidad impulsando el crecimiento de la empresa. Donde se puede señalar que todas estas Mypes han tenido que acceder a recursos a través de entidades financieras que les permiten mejorar la estructura y bienes para un buen

funcionamiento de las mismas.

Las Mypes, deben disponer de estrategias e innovación a través de un buen sistema de gestión de calidad con un gran aumento en la competitividad, trabajando en equipo tanto el líder como sus colaboradores para lograr tener éxito en las ventas y solventar sus egresos. En relación a la problemática que se da para hacerle frente a la COVID- 19, donde la gran mayoría de rubros se ven afectados por los horarios de atención, disponiendo actualmente de los servicios de entrega facilitando a los clientes los productos que dispone la empresa, del mismo modo seguir innovando y creando estrategias que formen parte del interés del mercado y poder continuar en el mismo.

Por todo ello la ULADECH católica en la escuela de administración cuenta con líneas de investigación como: “Caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento de las Mypes” y “Gestión de calidad y formalización de las Mypes en Perú” que tienen como propósito contribuir a la gestión científica de las Mypes y por lo tanto su filosofía organizacional tenga una alineación.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se pudo anunciar el problema como: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021? problemática que existe en el departamento de Piura y que, gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscara dar solución a la problemática.

Así, es como este problema permitió señalar el objetivo general como: Determinar las características gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro mueblerías de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021, mientras los objetivos específicos Son: (a) Identificar los elementos de la gestión de calidad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021. (b) Identificar los principios de la gestión de calidad de las Mype Rubro Mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021. (c) Identificar las ventajas de la competitividad delas Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021. (d) Identificar los factores que determinan la competitividad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

Por todo lo expuesto, la presente investigación se justifica por que buscó presentar las características de gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro mueblerías con el fin de conocerlas y lograr que en un futuro las Mypes se encuentren estos datos y puedan ser utilizados.

Del mismo modo la presente investigación se justifica de manera teórica porque se obtuvieron aspectos teóricos de las características de gestión de calidad y competitividad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021, para lo cual se buscó determinar conceptos básicos sobre gestión de calidad y competitividad. Del mismo modo, se acudió a fuentes externas e internas sobre las variables en mención.

Así, mismo se justifica de manera metodológica porque en la investigación se aplicó una metodología científica, se emplearon fuentes primarias y secundarias para la

obtención de datos, además se determinará el tamaño de la población y la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de la información.

Esta investigación se constituye por el siguiente orden: capítulo I: Introducción; capítulos II: Revisión de la literatura; capítulo III: Hipótesis; capítulo IV: Metodología; capítulo V: Resultados; capítulo VI: Conclusiones; capítulo VII: Recomendaciones; referencias bibliográficas; Anexos.

Por eso se aplicó una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Para las averiguaciones y recojo de datos, donde se usó como técnica la encuesta y como instrumento de datos el cuestionario. El cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal y ordinal para la variable gestión de calidad y competitividad, con el propósito de obtener información precisa y veras de la población encuestada. Siendo que la investigación fue delimitada desde la perspectiva:

- Temática por la variable gestión de calidad y competitividad.
- Psicográfica: Mypes rubro mueblerías.
- Geográfica: Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.
- Temporal: año 2021.

Los resultados principales fueron: en relación a los elementos de la gestión de calidad fue, el 100% de los propietarios consideran que el líder de un Negocios tiene que tener claro las habilidades y requerimientos que necesitara su negocio, así como el planteamiento de una buena planificación y estrategias. En cuanto a los principios de la

gestión de calidad, Podemos ver que el 100% de trabajadores está comprometido a la mejora de la calidad del servicio que se ofrece en las Mypes. En cuanto las ventajas de la competitividad, podemos apreciar que el 100% de los propietarios consideran que los costos de los productos y servicios que ofrecen le dan una ventaja sobre la competencia. Para los factores que determinan la competitividad. El 87.50% de los empleados respondieron que reciben una capacitación constante para interactuar con las tecnologías de las Mypes.

Así mismo se concluyó que las Mypes aplican elementos de gestión de calidad, tales como la planificación de los objetivos, junto con estrategias para lograrlos y evaluaciones para tener presente la manera más adecuadas para cumplir las necesidades del mercado objetivo. Así mismo los principios de la gestión de calidad se da principalmente en el enfoque a al compromiso que se tiene dentro de la empresa para cumplir con las actividades de la misma. De igual manera las ventajas de la competitividad se lograrán a través de un manejo de costos que le permita mantener una ventaja del negocio frente al mercado en el que se desempeña y constante capacitación para manejar todos los aspectos posibles que se den tanto interna, como externamente dentro del negocios y que este tenga resultados favorables, a corto y largo plazo.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Gestión de calidad

Herrera (2018) realizó una investigación “*Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa Veracruz 2018*”, Universidad Veracruzana (México), utilizando una metodología de tipo cuantitativa, donde concluyó que la calidad de los servicios depende directamente del recurso humano, no se podrá exigir a la gente que realice bien su trabajo, si no se le proporciona la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para lograrlo. Para la realización de los productos y servicios se requiere la planificación de la realización de los mismos, del conocimiento de los requisitos y especificaciones de cada uno de ellos, así como del control de su realización mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los productos y servicios para el perfeccionamiento de los mismos. Por lo que a través de auditorías, de la identificación y atención de los clientes, del seguimiento y medición de los procesos y servicios, del control de las no conformidades, del análisis y síntesis de los datos, de la mejora continua, de las acciones correctivas y acciones preventivas, la implementación y operación del sistema de gestión debe considerar los recursos, funciones, responsabilidades y autoridad, la competencia, formación y toma de conciencia, la comunicación y control documental y operacional.

Ozejo (2018) realizó una investigación “*Gestión de recursos humanos y la calidad de las Mypes comerciales en la localidad de Huancavelica , Año 2018*”, Universidad Nacional de Huancavelica (Huancavelica), utilizando una metodología de tipo

correlacional y deductivos , donde concluyo que se comprobó que existe relación entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de las Mypes comerciales en la ciudad de Huancavelica, a través de la correlación de Pearson cuyo resultado transformado al valor de studente resulto 9,43 con un nivel de significancia de 0,05 indicándonos que a deficientes y regulares niveles de gestión de recursos humanos le corresponden deficientes y regulares niveles de calidad de servicios. Dentro del nivel de gestión de recursos humanos se encontró que el 29,4% es deficiente, el 62,7% es regular y solo el 7,8% es bueno, las consecuencias de estos altos porcentajes de deficiente y regular gestión de recursos humanos son una baja rentabilidad y un incremento de los costos de producción o prestación de servicios. Respecto de los niveles de calidad de servicio se encontró que el 21 ,6% de empresas son deficientes, el 70,6% tienen una calidad de servicio regular y solo el 7,8% son buenas en su calidad de servicio, en función estos resultados consideramos que las empresas huancavelicanas deben preocuparse por mejorar los servicios que presta ya que esto les ayudara a tener más clientes, ventas mayores, mayor competitividad y por tanto mayores ganancias.

Rivero (2020) realizo una investigación “*Implementación de la gestión de calidad en el proceso de alojamiento en el hotel Gran Caribe “Villa Tortuga” año 2020*”, Cuba, que para la implementación de un sistema de gestión de calidad se debe de tener un carácter permanente, se requiere de seguimiento continuo, así como la medición y control de su cumplimiento, toda la organización debe estar involucrada en un nuevo diseño estratégico para crear y entrenar sobre estándares que permitan el desarrollo de los procesos en función de la satisfacción del cliente.

Séptimo (2016) realizo una investigación “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) del Distrito de Huaraz, 2015*”, Universidad Católica los Ángeles Chimbote(Huaras), utilizando una metodología de tipo cuantitativa , donde concluyo que en el estudio realizado respecto a las características de la gestión de la calidad, se ha identificado que no se planifica al no establecer los objetivos de la organización, existiendo duplicidad de funciones, no existe un encargado de verificar los resultados anteriores y los actuales, así como la falta de implementación constante de procesos de mejora continua, las principales características de los gerentes de venta de muebles de madera (mueblerías), la mayoría son de género masculino, con estudios superiores no universitarios y cuentan con una experiencia de 1 a 5 años en el cargo, la escasa experiencia con que cuentan genera dificultades en la implementación de procesos de calidad.

Héctor (2015) realizo una investigación “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015*”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote(Huaraz), utilizando una metodología de tipo descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional, donde concluyo que la gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como un conjunto de normas correspondientes a una organización vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la el líder acto de una empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. Es por eso que el objetivo

principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo se observan resultados que nos muestran que el mayor porcentaje de los gerentes de las ferreterías son varones adultos con un grado de instrucción superior universitario. Además, estos gerentes de las ferreterías perciben un alto grado de deficiencia respecto a la gestión de calidad porque no consideran el procedimiento de compras importante para realizar las compras de sus productos.

Vaez (2016) realizó una investigación “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (Carpintería) del Distrito de San Luis, 2016*”, Universidad Católica los Ángeles Chimbote(Huaraz), utilizando una metodología de tipo descriptiva – cuantitativa, donde concluyo que Las principales características de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector productivo rubro - Fabricación de Partes y Piezas (Carpintería), identificadas muestran que éstas no cumplen con los procesos básicos de la calidad como son la planeación, organización, dirección y control, son conformistas con los logros obtenidos durante el tiempo de gestión, no se proyectan a un crecimiento sostenido y no tienen el deseo de superación o el de innovar para mejorar la calidad de sus productos y por ende mejorar la rentabilidad del negocio.

Palma(2016) realizó una investigación “*Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el Distrito de Coishco, Provincia del Santa 2015*”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

(Chimbote), utilizando una metodología de tipo o experimental – transversal – descriptiva donde concluyo que Los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye al crecimiento del negocio, así también viene gestionando sus micro y pequeñas empresas con calidad, pero la mayoría no aplica técnicas modernas utilizando una administración empírica, la minoría solo utiliza la técnica moderna de la Benchmarking y Empowerment, pero su personal tiene poca iniciativa, es por ello que consideran que la mayoría de su personal no es competitivo, por lo que será necesario utilizar el método de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo asegurar que la rotación de personal le para realizar una buena gestión de calidad, y que la capacitación le ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad.

Ugarte (2018) realizo una investigación “*Estudio sobre la enseñanza de gestión de calidad en la carrera de ingeniería industrial y afines en Perú*”, Universidad de Piura (Piura), utilizando una metodología de tipo descriptiva – cuantitativa, donde concluyo que los temas relacionados a la gestión de calidad actualmente se orientan a lo que se conoce como “gestión de la calidad total”. Por ello, es importante que una empresa cuide no sólo la calidad del producto y del proceso, sino el conocimiento y la calidad de sus trabajadores y todos los agentes que intervengan en la cadena hasta que el producto llegue a su consumidor final, el cual será satisfecho si se garantizó la calidad en los demás eslabones de la cadena.

2.1.2 Competitividad

Morales (2017) realizó una investigación “*Las estrategias de competitividad y su incidencia en el posicionamiento de la empresa muebles garzón en el mercado de la ciudad de Ambato, año 2017*”, Universidad Técnica de Ambato,(Ecuador), utilizando una metodología de tipo descriptiva, donde llegó a la conclusión que se puede decir que dentro del mercado de muebles de hogar, se tiene la presencia de un gran número de competidores, los mismos que se identifican por su trayectoria en el mercado y por la aceptación y participación que tienen en el mercado, por otro lado el análisis de la competencia es fundamental, teniendo en primera instancia la identificación de la competencia, las estrategias que utilizan, las formas de pago, los acuerdos comerciales con los intermediarios, de tal manera que se puedan identificar las necesidades que tiene el consumidor, la capacidad de pago del comprador y por otro lado establecer una vía de pago que permita cubrir los costos de la empresa y obtener utilidad así como también genere un beneficio para el comprador a través del financiamiento.

Calderón (2017) realizó una investigación “*Efectos de la implementación de tecnologías de información y comunicación en la competitividad de pequeñas y medianas empresas manufactureras con miras al desarrollo económico del sector industrial, año 2017*”, Universidad Tecnológica Israel (Ecuador), utilizando una metodología de tipo descriptiva, donde llegó a la conclusión que Analizando el contexto económico, se puede concluir que la mayoría de estudios que abarcan la diversificación productiva y el incremento de la participación en las herramientas de tecnología de la información y comunicación y el beneficio económico de la competitividad, indican que para un gran

número de las Mypes, la competitividad es vital ya que proveen el margen de supervivencia y, en ciertos casos, algo más para ahorrar e invertir. La competitividad ayuda al desarrollo económico del sector en estudio, la mayoría de las Mypes que tienen mayor competitividad son las más antiguas, las cuales ya llevan años en el mercado por lo que han logrado un sólido posicionamiento mientras que las que se han iniciado recientemente su competitividad es menor, por el tiempo de exposición en el mercado. De ahí la importancia de la competitividad industrial, el ministerio de industrias y competitividad (MIPRO) desarrolla programas y cubre la atención sectorial de cada empresa independientemente del tamaño.

Lima (2019) realizó una investigación “*Estrategias de competitividad para Mypes, año 2017*”, Universidad Nacional Autónoma de México (México), utilizando metodología de tipo cuantitativa, donde ha llegado a la conclusión que la competitividad de una empresa empieza dentro de ella por lo que es necesario que la dirección y las líneas ejecutoras (gerencias y direcciones) estén enfocadas al cliente. El cliente es uno de los activos más importantes de la empresa. Los productos y servicios deben de cumplir con las expectativas del cliente, el trato y la relación con el cliente debe de generar confianza por parte del mismo para que sea leal a la compañía, los procesos deben de ser lo más rápidos y sencillos posible (llenado de formatos, levantamientos de pedidos, creación de cuentas, procesos de cobranza y facturación). Si los responsables de estas variables y muchas más no están enfocados a satisfacer al cliente el resto de la organización no lo hará. Por esta razón se presentan los puntos medulares que debe tener un gerente competitivo.

Cuenca Y Pérez (2017) realizó una investigación *“Competitividad de las exportaciones de muebles de madera hacia Estados Unidos, año 2017”*, Universidad Católica del Perú (Perú) utilizando una metodología de tipo descriptiva, donde concluyo que la tendencia registrada en los años recientes y las perspectivas positivas para el futuro inmediato respecto al crecimiento económico mundial y decrecimiento de las exportaciones e importaciones mundiales de productos de madera, constituye un escenario favorable para la expansión de la industria de muebles de madera en el mundo. Especial seguimiento merece el desempeño de la producción y exportaciones chinas en muebles de madera considerando su vigorosa expansión e ingreso ventajoso a todos los mercados mundiales relevantes, el entorno económico y político nacional genera un ambiente favorable para el negocio y las inversiones que puede ser aprovechado por los agentes en la industria nacional de muebles de madera para invertir en mejorar su capacidad de planta, renovar el equipamiento, mejorar la calidad de sus acabados y de diseño, etc.

Blas(2016) realizó una investigación *“Caracterización del financiamiento y la competitividad de las Mypes del sector comercio - rubro venta de muebles de melamina del Distrito de Chimbote, Período 2015-2016”*, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Chimbote), utilizando metodología de tipo descriptiva, donde concluyo que La mayoría de los representantes legales de las Mypes encuestados saben lo que es competitividad, pero solo una buena cantidad de los empresarios dicen aplicarla en su negocio. La mayoría de los microempresarios encuestados dijeron que los créditos que obtuvieron sí mejoraron la competitividad dentro de sus empresas. La mayoría de los

representantes legales de las Mypes son personas jóvenes ya que sus edades oscilan entre 26 y 44 años, teniendo un grado de instrucción secundaria y son del sexo masculino.

Santander (2018) realizó una investigación “*Estrategias para inducir la formalidad de las Mypes de la industria gráfica- offset por medio de gestión competitiva, año 2018*”, Universidad Católica del Perú. Donde concluyo que; La competitividad empresarial se entiende como la habilidad que posee una empresa de diferenciarse de sus competidores y así conseguir un posicionamiento que garantice su éxito. La propuesta competitiva del gobierno se ha planteado superar el asistencialismo, por ello el Consejo Nacional de la competitividad observa metas bien estructuradas que vienen surtiendo efectos. Los programas de mejora de la competitividad dirigidos por particulares poseen resultados satisfactorios de acceso a la formalidad al crear una relación directa con el empresario, permitiendo así conducir su comportamiento en una costumbre que otorga sostenibilidad a la estrategia competitiva formal; es allí donde no hace énfasis el gobierno y por tanto sus políticas públicas no generan resultados óptimos.

Ospina (2016) realizó una investigación “*Propuesta de un modelo de gestión de residuos que permita mejorar la competitividad en una asociación de Mypes del sector manufacturero de muebles de madera*”, tesis que se presentó en doctorado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Lima) utilizando una metodología de tipo cuantitativa donde concluyo que Se sabe que el 12,2% de las Mypes manufactureras se dedican a la elaboración de muebles o aserrío; de estas el 78% se dedican a la fabricación de muebles y se encuentran ubicadas en el distrito de Villa el Salvador. Las ventas de estas Mypes están dirigidas en un 69,9% al público en general

que visitan los stands ubicados en el parque industrial del distrito mencionado. Sin embargo, el porcentaje de exportación está por debajo del 5%. En ese sentido, el grupo de investigación plantea que, mejorando la competitividad y productividad de estas Mypes, éstas podrán acceder al mercado global. Para tal fin, se elaboraron los distintos modelos de gestión, dentro de los cuáles se encuentra el modelo de gestión de residuos. El cual permite a las Mypes mejorar su efectividad y uso de recursos, aumentado su productividad y competitividad al largo plazo.

Huamán (2020) realizó una investigación “*La competitividad y capacitación en las Mypes comerciales rubro mueblerías (Piura) Al Año 2013 Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración*”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote(Piura) utilizando una metodología de tipo cuantitativa donde concluyo que el factor de competitividad que consideran más importante los encuestados es la calidad, una cifra muy importante que indica que las Mypes deben de buscar la mejor materia prima para obtener un producto final de calidad, que pueda satisfacer las necesidades de los clientes, la estrategia de competitividad que consideran la más importante según los encuestados es la Atención al cliente, para estos los propietarios deben invertir en publicidad, promociones, capacitación a su personal con el fin de ser más competitivos y buscar siempre que el cliente este satisfecho

Coello (2018) realizó una investigación “*Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las Mypes del sector comercio - rubro ferretero de la ciudad de nuevo Chimbote, Año 2018*”, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote(Chimbote) utilizando una metodología de tipo descriptiva, donde concluyo que Se ha determinado

que la mayoría de empresarios del sector ferretero son persona adultas, varones de estado civil conviviente y que han alcanzado el grado de instrucción superior universitaria, las mayoría de las Mypes ferreteras en estudio, son jornaleros, tienen trabajadores permanentes, se constituyeron para obtener ganancias y no realizaron investigación de mercados. La mayoría de los empresarios de este sector comercial conoce el término competitividad, percibe que su empresa es competitiva en precios, pero no realizó ninguna investigación de mercado al respecto.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Los sistemas de gestión de calidad guardan relación entre sí en sus normas y estándares internacionales, en donde para son necesarios cumplir los requisitos de muy alta calidad en búsqueda de satisfacer las necesidades establecidas por los clientes actuales y futuros clientes que quieren satisfacer sus requerimientos, todo esto mediante una mejora continua la será ordenada y sistemática, (Ortiz, 2016) nos dice que el sistema de gestión de calidad una de las mejores herramientas que concede a cualquier organización una fácil planificación, control de diversas actividades y ejecución de las mismas, las cuales son necesarias en fin del cumplimiento de la misión final de la empresa, mediante la manifestación de la asistencia de niveles altos de modelos de calidad, los cuales serán medidos por diferentes indicadores con los que se medirá la satisfacción del cliente (Ortiz, 2016).

Cuando se habla de calidad, primero, tenemos que definir que es la calidad, según Benavente (2018) nos dice que la calidad esa definida como las características que de

manera conjunta y esencial todos los productos y servicios deberían cumplir, así el cliente ser satisfecho en cuanto a sus gustos y preferencias. De esta manera es primordial que las Mypes que adapten estas características así ampliar sus fortalezas con el fin de hacerle frente a sus competidores y cumplir totalmente con las expectativas que exige el cliente.

Ugaz (2016) indico que el significado de gestión de calidad con el tiempo de caracteriza de una manera distinta por lo que, nos señala que la empresa ara cumplir los estándares requeridos por los clientes tienen que poner en puesta una posición en donde sus servicios y productos cumplan satisfactoriamente las necesidades del cliente evidenciando la calidad incluso después de la venta de estos.

Hurtado (2019) señalo que la gestión de calidad se basa en un sistema bien implementado de estrategias que son muy significativas dentro y fuera de la empresa, a modo que cuando la empresa implemente dichas estrategias estas sean más adecuadas para satisfacer las necesidades del cliente, sin tener disminuir beneficios o correr todo tipo de riesgos, demostrando ser competente frente al mercado en el que se desenvuelve.

Según Leidinger (2020) menciona que la gestión de calidad la tenemos que percibir como un sistema o herramienta que nos permitirá el desarrollo de pasos que permitirán lograr una mejora continua, originando excelencia y calidad. En relación al punto anterior, la gestión de calidad es una forma de obtener resultados a través de la buena dirección y liderazgo. Un punto resaltante es que la calidad cuenta con las ISO 9001 versión 2015, que se sostiene como base en la gestión de calidad, que ha sido una norma internacional que evoca a todas las empresas siendo que constituye los elementos de la gestión de calidad para lograr implementar un buen sistema que conlleve a dar

resultados afectivos y permita manejar y mejorar la calidad de servicios y productor eficientemente.

Espinosa (2019) dijo que la gestión de calidad al largo del tiempo ha variado de términos y significados para las organizaciones, como, productos hechos en base a una fabricación que demuestre satisfacción total, productos y servicios basados en seguir al pie de la letra cada norma establecida, cosas realizadas desde una primera instancia, resoluciones de los problemas de manera excelente en base a la definición de la calidad.

La gestión de calidad es:

- Llenar las expectativas de los clientes y más.
- 0 defectos en cuanto a los productos y servicios.
- Eficiente diseño, producción y posterior entrega de productos de satisfacción total.
- Eficiencia en cuanto resolver las necesidades de los clientes.
- Rediseñar productos y servicios para crear nuevas necesidades al cliente.
- Buscar la calidad total desde el inicio.
- No fallar en cuanto a las normas establecidas con nuestros productos y servicios.
- Ser positivo, ante todo.

2.2.1.1 Elementos de gestión de calidad

Según Escudero (2020) indico que la gestión de calidad lo componen todos los elementos que le aseguran un rendimiento elevado a la organización a fin de adecuarse de manera excelente para sus clientes. Evitando cambios que estén fuera de los planeado. Del

mismo modo, el sistema permitirá implementar nuevos procesos necesarios para mejorar la calidad. Algunos de los elementos más importantes de la gestión de calidad son:

a). Liderazgo.

Hay que tener muy claro lo que la empresa requiere conseguir para poder liderarla, siendo el liderazgo un conjunto de características y habilidades que permiten a un individuo ejercer tareas como líder, estas mismas habilidades llevaran al líder a lograr una eficiencia en la gestión de calidad.

b). La planificación.

Va en función de determinar los objetivos de una empresa por medio de formulación de estrategias que den como resultado el cumplimiento de los mismos, puesto que sin una clara y rigurosa planificación no se podrá llevar a cabo lo que se quiere conseguir en un tiempo establecido.

c). Apoyo y operación.

Este talento está se formula con el fin de conocer los requerimientos y exigencias del cliente para implementar los elementos necesarios que permitan cumplir dichos requerimientos y exigencias en relación a la satisfacción del cliente.

d). Evaluación del desempeño.

Como sistema sin duda la evaluación de desempeño será capaz de medir de manera objetiva la productividad, rendimiento y conducta de los colaboradores de la empresa así definir claramente su rendimiento, y nivel de productividad.

e). Mejora continua.

Es uno de los elementos que mas resaltantes, siendo que este puede definir el enfoque para mejorar los procesos a travez de una revision de las operaciones, problemas y reduccion de costos.

2.2.1.2 Principios de la gestión de calidad

Según García (2018) dijo que actualmente es necesario que una empresa aplique uno de los principios básicos que es la calidad con el fin de concebir a la empresa mejores resultados, así como el éxito.

A continuación, se describen 4 principios indispensables que se deben aplicar en las Mypes.

a). Enfoque en el cliente.

Cuando se hace mención gestión de calidad no es un término aislado en una sola empresa, por el contrario, es un conocimiento general con el que cuentan, tanto gerentes, empleados y clientes que, entienden la importancia que este significa tanto para los clientes como para la empresa se esta manera se busca nuevas estrategias que permitan resolver la pregunta de quién ira dirigida la calidad.

Cuando los empresarios lo toman de esta manera es mucho más fácil entender el concepto de gestión de calidad y lo que significa el principio de enfoque al cliente. es así que todo el Sistema de Gestión de la Calidad busca aumentar el enfoque al cliente, con el fin de incrementar la satisfacción del mismo. Por ende, esto tiene que quedar muy claro para toda la organización y en los propietarios ya que si quieren tener un mejor desarrollo y progreso de su empresa tendrán que seguir cada uno de sus procesos, procedimientos y actividades que esté realizando la empresa.

Además, los empleados como también los altos mandos tendrás que tener conocimientos y ser conscientes de la gran importancia que tiene el enfoque al cliente ya que es el engranaje de funcionamiento de toda empresa y cómo esto impacta en la satisfacción de los clientes de una forma rápida, siempre y cuando optimicen la atención que les brindan.

b). Participación del personal.

Las empresas que cuentan con una constante participación del personal y de un buen líder, así como los recursos adecuados, podrán ofrecer una buena calidad en sus servicios, de manera que los clientes estarán guiados por las experiencias satisfactorias que la empresa les ha ofrecido a través de sus distintas áreas, por lo que será necesario ser más eficiente ya sea en las actividades como los resultados en búsqueda de una mejora continua, evidenciando beneficios de ambas partes.

c). La mejora continua.

Está enfocada en el fortalecimiento y rediseño de los mecanismos adecuándose a permitir la corrección de debilidades, a través de la creación de estrategias fundamentales en los procesos de la empresa, cabe resaltar que el sistema de gestión de calidad tiene que mantenerse en movimiento pues sistema donde se paralicen las actividades, no permitirá una mejora continua en a la empresa.

d). Toma de decisiones.

A través del monitoreo y la medición de las actividades que una organización lleva todos los días, donde cada miembro de la organización, tiene que estar capacitado para brindar tanto servicios como productos de calidad, si con el monitoreo de la eficacia de los sistemas que aplican, se podrán encontrar las fallas que debilitan a la organización, las

cuales podrán ser corregidas, cabe resalta que toda organización siempre tendrá debilidades, por lo que crear una cultura en la organización, permitirá resolver cualquier problema a largo corto plazo.

2.2.2 Competitividad

Avalos (2016) una empresa que es competitiva le hace frente a al mercado en el que se desenvuelve, formulando y aplicando estrategias que lo posicionen dentro del mercado de manera sostenida o aplicada al segmento que quiere llegar. El desempeño, estrategias y sus capacidades, dentro de una empresa tienen que tener coherencia en todo momento que se realice sus actividades, es decir, se sostiene en la base de la empresa.

Es posible considerar, por extensión que un sector es competitivo si una proporción alta de valor de producción se origina de empresas.

Siendo que, en los últimos tiempos, se manifiestan importantes cambios en la dimensión económica de las naciones, principalmente, en el contexto político–institucional, social, y ambiental del proceso de desarrollo. Esas transformaciones establecen cambios fundamentales sobre la cadena de granos, en la agricultura y, especialmente, en el mercado de factores productivos, infraestructura, tecnología y capital humano.

Porter (2017) menciona que la competitividad es un tema por demás controversial, existen diversas posturas y enfoques para conceptualizarla y analizarla, a pesar de la controversia en su concepto, la mayor parte de los autores coinciden en un proceso económico, pero depende de aspectos políticos, sociales y culturales. El término de

competitividad se comenzó a utilizar de manera más intensa a partir de la publicación, La Ventaja Competitiva de las Naciones, donde describe los elementos más destacados que permiten a un país o región ser competitivo en un contexto de economías abiertas.

2.2.2.1 Ventajas que se crean a través de la Competitividad

De acuerdo a Porter (2017) indico que es una característica con la que debe contar cualquier empresa que desee tener un mejor lugar en el mercado, y de este modo, reflejar o comparar el prestigio de otras empresas respecto de la propia, tomando en cuenta las estrategias que se hayan adoptado para alcanzar dicho prestigio. En donde existen tres ventajas que nos permiten alcanzar una ventaja competitiva:

a). El liderazgo en costos.

Mantener un costo bajo frente a los competidores es esencial, en la búsqueda de atraer a los clientes, logrando un volumen más alto en las ventas, por lo tanto, tanto el servicio, la calidad y la reducción de costos mediante mayor experiencia que idea mejores estrategias, que permiten controlar el control de costos, la economía en escala y los costos variables de los insumos, serán materia que la empresa debe tener un escrutinio constantemente.

Si la empresa tiene una posición de costos bajos, se espera que esto la conduzca a obtener utilidades por encima del promedio de la industria. Los competidores menos eficientes serán los primeros en sufrir las presiones competitivas Implementar una estrategia de costo bajo podría implicar grandes inversiones de capital en tecnología de

punta, precios agresivos y reducir los márgenes de utilidad para comprar una mayor participación en el mercado.

b). La diferenciación.

Este se basa en la diferenciación del producto o servicio en torno a que este se representa como algo único en el mercado en el que se mueve la empresa, siendo esta diferencia, una barrera que se superponga, sobre la competencia en el mercado, que a su vez permite que el precio de este producto único, no se vea afectado suficiente para bajar el precio del mismo, hay que señalar, que para llegar a concebir productos únicos en el mercado se tendrá que involucrar en gran medida en actividades que pueden resultar costosas, como la investigación, diseño y aumentar el servicio al cliente.

c). El enfoque.

Esta estrategia hace hincapié, en la concentración de un grupo específico de clientes clave, siendo la premisa el cumplimiento de los requerimientos y exigencias de un grupo específico de clientes, donde se pueden cumplir de manera más eficiencia las exigencias de ese grupo de clientes, con respecto a los competidores, como resultado, la empresa se diferencia por la satisfacción de un pequeño segmentó del mercado en específico.

2.2.2.2 Factores que Determinan la Competitividad

Según Ávalos (2016) los factores que serán determinantes de la competitividad en las Mypes son:

Precios bajos.

Este factor es uno de los más usados por la empresa ya que genera competitividad, principalmente en las primeras etapas en donde una empresa busca asentarse en un mercado, siendo que, si este es continuo, puede verse negativamente en los ingresos de las empresas, por lo que se recomienda ser versátil en cuanto a la reducción de los costos, que la empresa pueda aplicar, sin que estas se vean afectadas por la reducción de los precios, para de esta manera ofrecer al cliente un precio menor de sus servicios y productos frente a sus competidores.

Buena calidad.

Las empresas siempre buscan alcanzar lugares más elevados dentro del mercado, pero esto puede resultar en la reducción de los precios, junto a la calidad y sus productos, por ello las empresas tienen que buscar ganar terrenos que la competencia no lleguen, por lo que es necesario optar por darle la mejor calidad a los clientes, que pueda encontrar en el mercado, logando que, al momento de consumir, no piensen el precio, sino en la calidad que estos productos o servicios les ofrecen.

Innovación.

La innovación es un factor de gran relevancia para la competitividad de la empresa, este punto se referirá tanto a productos, la forma en que estos se ofrecen, la distribución,

etc. Siendo que implementar estas estrategias conlleva un riesgo, pues recurrir a nuevos métodos, podría llevar a los clientes a ver la empresa de forma negativa, por lo tanto, la investigación continua tiene que ser primordial, para que los nuevos métodos, tengan un gran nivel de aceptación y la empresa sea más rentable.

Uso de la tecnología.

Actualmente el uso de las tecnologías que permitan innovar los productos y servicios es muy necesaria, ya que les permiten a las empresas estar preparadas ser más preparadas, productivas, sobresaliendo competitivamente, este resultado se dará, si el uso de la tecnología se da tanto interna como externamente en a la empresa, estas herramientas modernas, permiten un manejo más eficiente tanto de la información, producción, procesos, distribución, y comunicación con el cliente objetivo.

Internacionalización.

Otro factor que a logrado la competitividad en una empresa, vendría a ser la expansión a distintos mercados, aportando ventajas, principalmente en las ventas de manera notoria frente a otras empresas, cabe resaltar, que, para lograr posicionarse en estos mercados nuevos, es necesaria una constante investigación y análisis, ya que cada mercado, tiene distintos requerimientos para poder lograr el éxito.

III. HIPOTESIS

Según Espinoza (2017) las hipótesis están conformadas por instrumentos muy influyentes para el avance del conocimiento, puesto que, aunque sean formuladas por el hombre, pueden ser sometidas a prueba y probarse como probablemente correctas o incorrectas sin que intervenga en los valores y las creencias del individuo. Pero la investigación de esta tesis no requiere de hipótesis por ser una investigación cuantitativa descriptiva, ya que se enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho dato, pero sin perder el juicio de la importancia de una hipótesis.

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, corte transversal, según Hurtado (2016) este tipo de investigación solo estará basada en la observación de las variables de estudio, en su contexto natural sin intervención, de modo que no se realizara modificación ni manipulaciones, es decir los datos obtenidos se obtendrán para posteriormente analizarlos y describirlos. También es de corte transversal porque los datos obtenidos en un periodo de tiempo se analizarán a partir de un momento dado.

4.3 Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo, según Martínez (2016) nos dice que nos permite conocer y percibir el comportamiento de las variables, por lo que el investigador solo se limitara a observar las variables y describir sus comportamientos y cambios, así como recopilar información neutral del estudio.

4.2. Tipo de investigación

Con relación al tipo de investigación fue cuantitativa, según Sampieri (2016) dice que las investigaciones que se denominen como cuantitativas se vean enfocadas en análisis numéricos y estadísticos en la realidad objetiva para determinar patrones de la problemática planteada.

4.4 Población y Muestra

4.4.1 población

Chávez (2017) dijo que la población será estudiada como el universo de la investigación, la cual se pueden clasificar infinita o finita las cuales generaran datos para precisar información y generar una conclusión a través de un estudio de personas que integren la investigación.

La población de Gestión de calidad y Competitividad está conformada por los clientes, trabajadores y dueños de las Mype rubro mueblerías De Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

4.4.2 Muestra

Toledo (2016) la muestra es una parte de la población, que queda definida como un subgrupo de la población o universo.

La muestra a sido conformada por los clientes, propietario y trabajadores, a los cuales acudiremos en busca de información para la variable “Gestión de calidad y competitividad” para el caso de los clientes se acude a una muestra infinita, mientras que para los trabajadores y dueños se acudirá a una muestra finita.

Fórmula para calcular la muestra en un estudio cuantitativo de una población infinita.
Pino (2016)

Donde:

n= tamaño de la muestra

p = probabilidad 50 = 0.50

q = riesgo o nivel de confianza 50% = 0.50

z= nivel de confianza 96% = 1.96

e = error permitido 5% = 0.05

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0025}$$

$$n = 384 \text{ clientes}$$

Debido a la pandemia la cual se originó por el coronavirus (COVID-19) es así que en el Perú y a nivel mundial por ley se aplicaron una serie de medidas y restricciones con el objetivo de evitar el contagio de dicho virus por ellos es que en las mueblerías la cual es el objeto de estudio según normas establecidas por la municipalidad de Piura el ingreso permitido a sido reducido en este tipo de negocios, se aplicó muestreo no probabilístico intencional eligiendo como muestra 192 clientes.

Según Hernández et al., (2014) el muestreo no probabilístico intencional es una técnica en donde este tipo de muestreo no se basa en las probabilidades, en cambio más bien son realizados en base a las características de la propia investigación o lo que el juicio y criterio sea conveniente para el investigador, en tal sentido en este tipo de muestreo, la elección de los elementos de estudio no depende de la probabilidad, sino que depende de las características disponibles de la población. Sobre todo, la elección del tipo de muestreo va a depender de los objetivos de estudio que se plantean al inicio del trabajo y de los resultados que se quieren obtener como contribución científica. Es por ello que para la

presente investigación se eligió trabajar con 192 clientes que cumplan con las características correspondientes.

De ese modo debido a las circunstancias a causa del coronavirus (COVID-19) y por Decreto Supremo N° 159-2021-PCM, que establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social y resguardar la salud, por las circunstancias graves que aun aquejan a la nación, se procedió a elegir un muestreo no probabilístico intencional (El peruano, 2021).

Es así que a causa de las medidas dispuestas por el gobierno para evitar el contagio de COVID 19, como cumplir con un aforo del 50% para este tipo de negocios. Al igual que mantener una distancia de 2 metros, por ellos se decidió aplicar un muestreo no probabilístico intencional, en consecuencia, a la falta de acceso al total de los individuos que forman parte de la población, puesto que no se pudo tener contacto con una gran cantidad de gente y poner en riesgo su la salud de las mismas es así que para la variable gestión de calidad se aplicó una encuesta a 192 y obteniendo información para resultados de la investigación (Gestión, 2021).

Así mismo para la variable “Gestión de calidad” y su población conformada por trabajadores y propietarios se aplicará una muestra finita, Según Vásquez y War (2020) mencionan que la muestra es finita cuando la población que la conforman es más pequeña a 50 organismos.

Para la variable “Competitividad” la población fue constituida en base a una muestra finita por lo que no se necesita formula ya que Hernández y Mendoza (2019) nos dicen que cuando los elementos que pueden intervenir en la indagación son menores a 50,

no se requiere de formula estadística, debido a que los elementos constituyen a la muestra donde:

$n = N$; Por ello debido a que la variable en mención a sido integrado por dueños y trabajadores que no superan los 50 organismos de las Mype rubro mueblerías de Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

Cuadro 1. Relación de las Mypes

Cuadro 1: Relación de las Mypes

NOMBRE Y DIRECCIÓN	RUC	N° Propietarios	N° Empleados
Mueblería XXX	XX2107153193	1	5
Mueblería XXX	XX427573856	1	4
Mueblería XXX	XX936328529	1	5
Mueblería XXX	XX854471236	1	3
Mueblería XXX	XX518490193	1	4
Mueblería XXX	XX762436829	1	3

Elaboración propia

Cuadro 2: Fuentes de información

Fuente de información			
Variables	población	Población	Muestra
Gestión de calidad	Propietario	Finita	6
	Trabajadores	Finita	24
	Clientes	Infinita	192
Competitividad	Propietario	Finita	6
	Trabajadores	Finita	24

Elaboración propia

4.4.1 Criterios de inclusión

- Hombres y mujeres mayores de 18 años.
- Clientes con disponibilidad de tiempo.
- Clientes que se consideran frecuentes.

4.4.2. Criterios de exclusión

- Clientes que se encuentran apurados y sin disponibilidad de tiempo.
- Cliente que no se consideran frecuentes.
- Menores de 18 años.

4.5. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1

Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	
Gestión de Calidad	Gestión de calidad como una herramienta o sistema que permite definir los pasos que se deben seguir para lograr una mejora continua, generando calidad y excelencia. (Leidinger, 2020)	Elementos	Liderazgo	La dimensión “Elementos” se medirá con sus indicadores: liderazgo, planificación, apoyo y operación, evaluación del desempeño, mejora continua. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Propietarios Empleados Clientes	Nominal	
			Planificación				
			Apoyo y operación				
			Evaluación del desempeño				
		Principios	Mejora continua.	Enfoque al cliente			La dimensión “Principios” se medirá con sus indicadores: enfoque al cliente, participación del personal, enfoque de proceso, toma de decisiones. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.
			Participación del personal				
			Enfoque de proceso				
Competitividad	Competitividad es aquella capacidad que posee un individuo o empresa para posicionarse por delante de sus competidores, consiguiendo una mejor posición frente a ellos. (Huerta, 2018)	Ventajas	Liderazgo en costos	La dimensión “Ventajas” se medirá con sus indicadores: Liderazgo de costos, diferenciación y enfoque. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Propietarios Empleados	Nominal	
			Diferenciación				
			Enfoque				
		Factores	Precios bajos	La dimensión “Factores” se medirá con sus indicadores: Precios bajos, buena calidad, innovación, uso de tecnologías e internacionalización. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.			
			Buena calidad				
			Innovación				
			Uso de tecnologías				
Internacionalización							

Elaboración propia

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Rodríguez (2016) nos dice que las técnicas son implementos para el recojo de información, la técnica de encuesta se utilizara para el desarrollo de la investigación, la cual está diseñada con el fin de recopilar información confiable de la población encuestada, mientras que, como instrumento se utilizara el cuestionarios con una secuencia de preguntas organizadas de manera nominal, el cual se obtuvo a partir de la operación de las variables, que serán validadas por profesionales expertos en los que respecta a cuestionarios. De las cuales se entregarán preguntas escritas a un grupo de terminado de población específica para ser respondidas y analizadas.

4.7. Plan de análisis

Una vez que los datos son recopilados, el paso siguiente será graficar y tabular, ordenando según las variables y sus dimensiones, empleándose estadística descriptiva para calcular las frecuencias y porcentajes, en donde el cuestionario ha sido realizado, para, clientes, propietarios y empleados, donde dicha información obtenida de manera que se pueda ordenar, tabular y decodificar, a través del empleo de Microsoft Excel 2019.

4.8 Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	VARIABLES	Técnica/ instrumento	Fuente	Metodología
Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro mueblerías de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021	¿Qué características tiene la gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro mueblerías de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021?	General: Identificar las características de gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro mueblerías de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.				Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: no experimental-transversal Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario
		(a) Identificar los elementos de la gestión de calidad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.	Gestión de Calidad		Propietario Trabajadores Clientes	
		(b) Identificar los principios de la gestión de calidad de las Mype rubro mueblería de Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.				
		(c) Identificar las ventajas de la competitividad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.	Competitividad	Encuesta/ Cuestionario	Propietario y Trabajadores	
		(d) Identificar los factores que determinan la competitividad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.				

Elaboración propia

4.9. Principios éticos

La presente investigación gestión de calidad y competitividad en las Mype, rubro mueblerías de Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021. Se realizó con una total transparencia, haciéndose un énfasis en la autenticidad lo los resultados obtenidos de la misma a través de factores internos y externos, siendo de gran confiabilidad las respuestas obtenidas mediante las encuestas a la muestra poblacional, con pureza, todo desacuerdo al código de etiqueta de la Universidad ULADECH. (2021).

Protección a las personas: En la actual investigación de respeto la identidad de los participantes, en donde no se mencionó, ni el nombre, fecha de nacimiento, o dirección de las personas, ningún dato con el que se les pueda identificar, del mismo modo que fueron informados del motivo del estudio, para garantizarles que los aportes obtenidos de ellos serían utilizados de manera correcta, así mismo, se respetó el distanciamiento y las medidas adecuadas para asegurar la salud de los participantes, en pro de garantizar las medidas que se han dado por la situación actual en el país.

Libre participación y derecho de estar informado: Los datos recopilados, fueron utilizados, para encontrar aciertos y defectos, así como maneras de mejorar el ámbito en el que se desarrollan los negocios investigados, por ello se tuvo el mayor cuidado de no intervenir en la información que sería recopilada para obtener un resultado veraz y profesional.

Beneficencia y no-maleficencia: En esta investigación los datos encontrados podrán ser utilizado de manera beneficiosa para los miembros del negocio y el mercado en el que se desempeñan ya que la información obtenida estará a disposición

para mejorar las condiciones y generar una mejor productividad que beneficie tanto a los que ofrecen sus servicios y productos, como a quienes los reciben

Justicia: La presente investigación ha mostrado clara transparencia ya que se respetó todos los aspectos de los resultados claros y concisos, respetando todos los aportes de los participantes, evitando desviar el camino a lograr información precisa del tema de la investigación. Siendo el objetivo identificar las características de la gestión de calidad y competitividad.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: Este estudio respeta y planea el cuidado del medio ambiente, puesto que todo el material utilizado, se plantea para ser reciclados al fin de la investigación, para reducir la contaminación y ahorrar recursos que podrían ser utilizados.

Integridad científica: La presente investigación ha seguido las normas impuestas por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cumpliendo con los detalles impuestos en dichas normas, así mismo la identidad de los participantes con los que hemos obtenido los resultados, ha sido protegida, de manera que cuidamos su seguridad y protección.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 3

Características demográficas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Genero		
Masculino	4	33.33%
femenino	2	66.67%
Tipo de empresa		
EIRL	6	100%
SRL	0	0%
SA	0	0%
Edad del propietario		
18 a 25 años	0	0%
26 a 45 años	3	50%
46 a 50 años	1	16.67%
Mas de 50 años	2	33.33%
Años del negocio		
Menos de 5 años	0	0%
Hasta 10 años	4	66.67%
Mas de 10 años	2	33.33%

Nota: encuesta aplicada al propietario

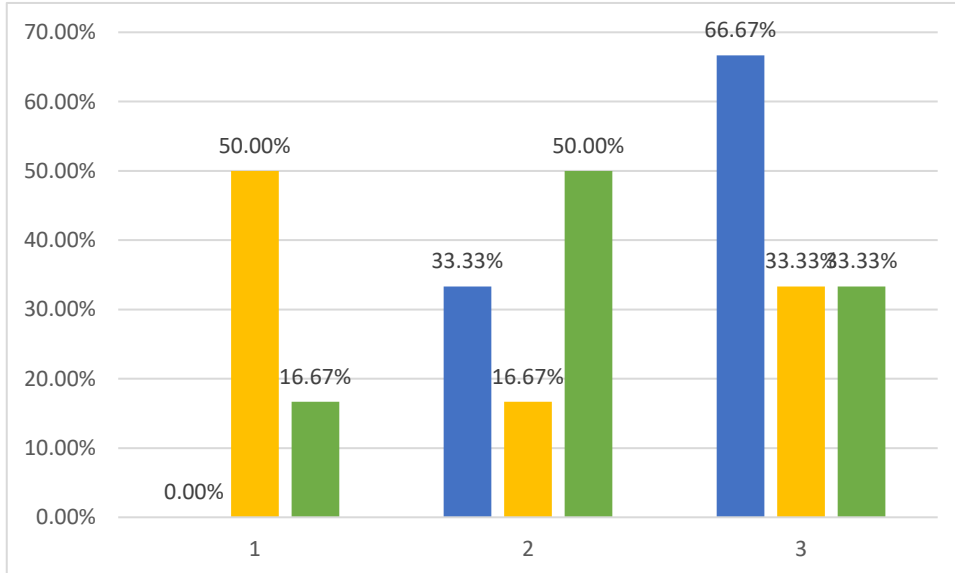


Figura 1: diagrama de barras representa las características de los propietarios

Interpretación: en la tabla 3 y figura 1 se observó que el 66,67% de los dueños de las Mypes que pertenecen al género masculino y el 33,33% pertenece al género femenino, del mismo modo el 100% de las Mypes pertenecen al tipo de empresa EIRL. que las

edades de los propietarios con un 50% se encuentran entre los 26 a 45 años, del mismo modo con un 33% las edades están por encima de los 50 años, así mismo el 16.67% están dentro de los 46 a 50 años, finalmente en lo que respecta a la antigüedad de las mueblerías el 66.67% tiene una antigüedad de hasta 10 años y el 33.33% más de 10 años de antigüedad en su rubro.

5.1.1 Objetivo 1: identificar los elementos de la gestión de calidad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

Tabla 4

Elementos de gestión de calidad para el propietario.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿Considera que tiene claro lo que se necesita para liderar un negocio?	6	100	0	0	6	100
2 ¿Considera que una planificación adecuada, dará paso a que se cumplan los objetivos de su Mype?	6	100	0	0	6	100
3 ¿Se planean las estrategias para lograr los objetivos de la Mype?	6	100	0	0	6	100
4 ¿Considera las necesidades del cliente, para el desarrollo de la Mype?	6	100	0	0	6	100
5 ¿Realiza evaluaciones continuas para conocer las habilidades y debilidades de su Mype?	6	100	0	0	6	100

Nota: cuestionario aplicado al propietario.

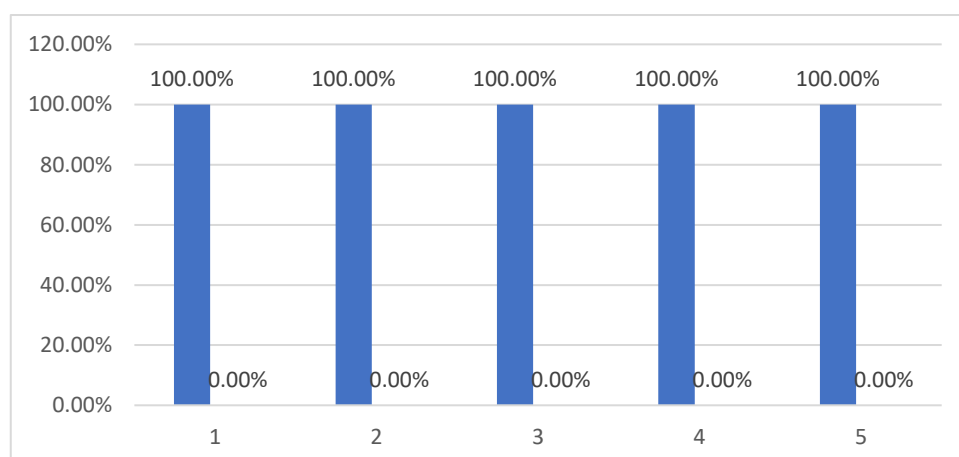


Figura 2: diagrama de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el propietario.

Interpretación: tabla 4 y figura 2 denominadas elementos de gestión de calidad, aplicada al propietario, se observó que el 100% de los propietarios consideraron que tienen lo necesario para ser líderes de sus respectivos negocios; por otra parte el 100% considera que la planificación adecuada dará paso a que se cumplan los objetivos de la Mype; de igual manera el 100% confirmaron que se plantean estrategias para lograr los objetivos planteados en la Mype, así mismo el 100% nos dijeron que considerar las necesidades del cliente llevara a un mejor desarrollo de la Mype para terminar el 100% nos dice que se realizan evaluaciones continuas para permitir conocer las habilidades y debilidades de la Mype.

Tabla 5

Elementos de gestión de calidad para el trabajador.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿El propietario que maneja la Mype cuenta con la capacidad y habilidad para ejercer el liderazgo?	24	100	0	0	24	100

Nota: cuestionario aplicado al empleado.

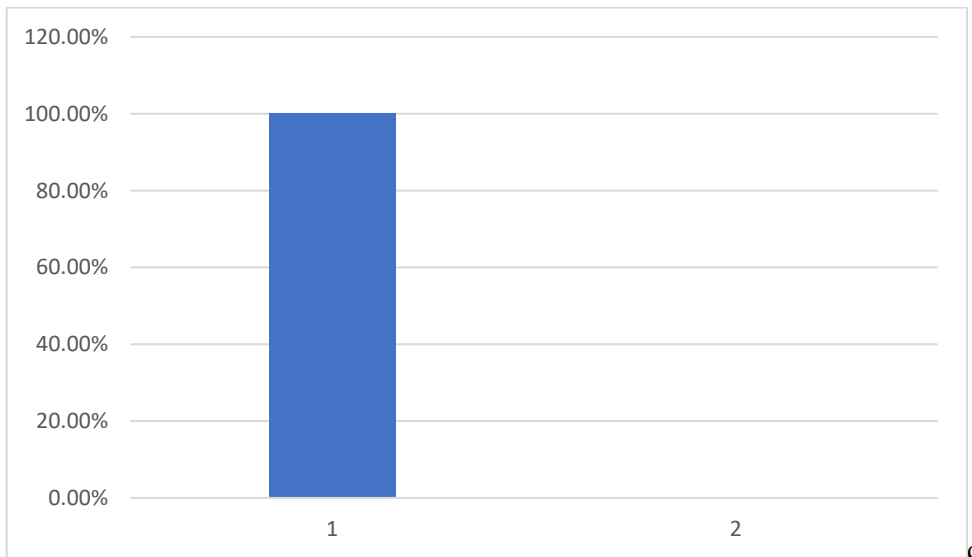


Figura 3: diagrama de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el trabajador.

Interpretación: tabla 5 y figura 3 denominadas elementos de gestión de calidad, aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los empleados considero que el propietario, cuenta con la habilidad y capacidad para ejercer el liderazgo dentro de la empresa.

Tabla 6

Elementos de gestión de calidad para el cliente.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	n	%
1 ¿La Mype satisface sus necesidades y requerimientos?	166	86.46	26	13.54	192	100
2 ¿La atención que le ofrecen en la Mype precisa de su entera satisfacción?	173	90.10	19	9.90	192	100
3 ¿Considera que la calidad que se ofrece en los productos de la MYPE puede mejorar?	171	89.06	21	10.94	192	100
4 ¿La Mype cuenta con algún producto que llene completamente sus expectativas de calidad?	170	88.54	22	11.46	192	100

Nota: cuestionario aplicado al cliente.

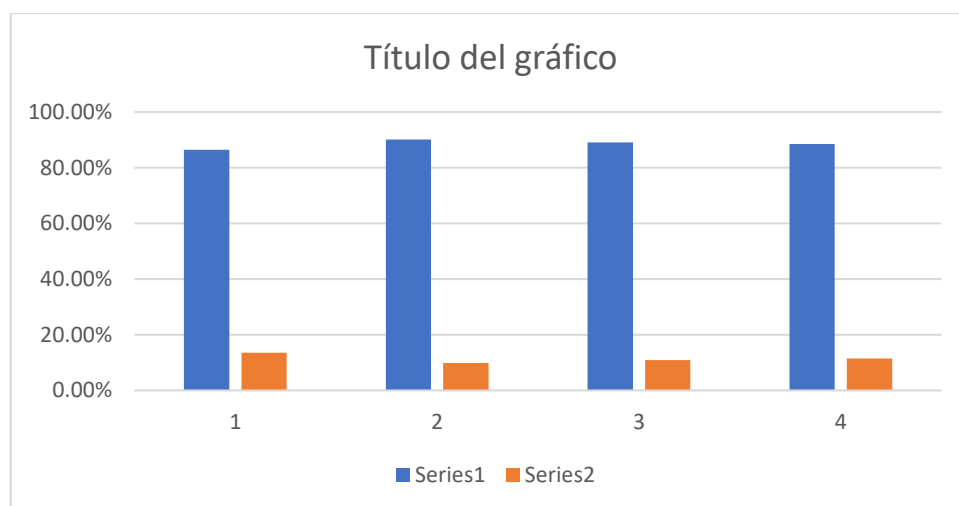


Figura 4: diagrama de barras que representa a los elementos de la gestión de calidad para el cliente.

Interpretación: tabla 6 y figura 4 denominadas elementos de gestión de calidad, para el cliente, se observó que el 86.46% de los clientes afirmaron que la Mype cumple con sus nesesidades, mientras que el 13.54% dijeron que no los cumple; al mismo tiempo

que el 90.10% consideran que la atención que reciben en la Mype es de su entera satisfacción, no obstante el 9.90% consideran que no; por otra parte el 89.06% confirma que a pesar de que la Mype satisface sus requerimientos, puede mejorar los productos, mientras el 10.94% consideran que no; finalmente el 88.54% concuerda que la Mype tiene productos que llenan completamente sus expectativas de calidad, mientras que el 11.46 dice que esto no es así.

5.1.2 Objetivo 2: identificar los principios de la gestión de calidad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

Tabla 7

Principios de gestión de calidad para el propietario.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿Usted cree que la Mype brinda una buena atención al cliente?	6	100	0	0	6	100
2 ¿Usted cree, que sus colaboradores están comprometidos con el trabajo para el mejoramiento de la Mype?	6	100	0	0	6	100
3 ¿Usted cree que sus colaboradores pueden tomar decisiones y dar solución a cualquier problema que se presente en la Mype?	6	100	0	0	6	100
4 ¿En la Mype se plantea una toma de decisiones antes de realizar la compra y venta de servicios?	6	100	0	0	6	100
5 ¿Usted cree que la Mype aplica constantemente, estrategias para el mejoramiento de sus servicios y productos?	6	100	0	0	6	100

Nota: cuestionario aplicado al propietario.

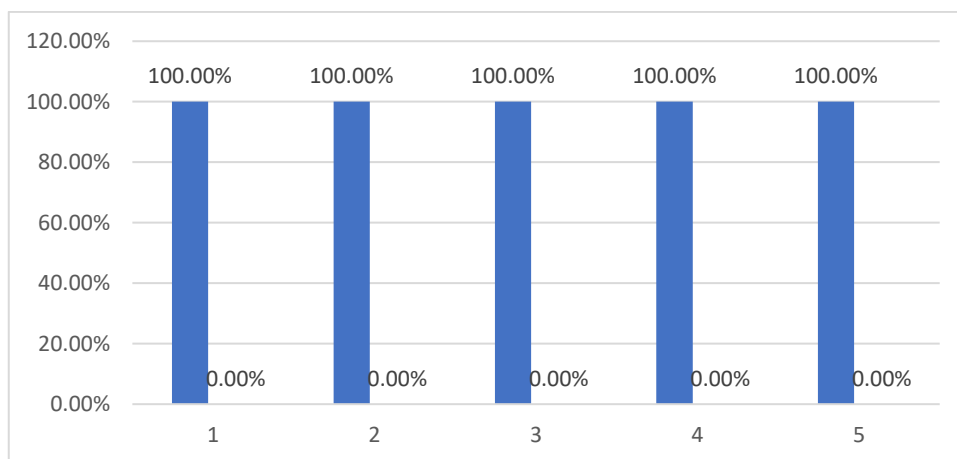


Figura 5: diagrama de barras que representa los principios de la gestión de calidad para el propietario.

Interpretación tabla 7 figura 5 denominada principios de la gestión de calidad, aplicada a los dueños, se apreció que el 100% de los propietarios consideraron que la Mype se esfuerza en brindar la mejor atención al cliente, así como también el 100% de los propietarios afirman que todos sus colaboradores están comprometidos en el mejoramiento de la Mype; al mismo tiempo el 100% de los propietarios considera que sus trabajadores están calificados para resolver los distintos problemas que se pueden llegar a dar en la Mypes; de mismo modo el 100% de los propietarios aseguran que plantean una toma de decisiones para poder realizar cualquier acción en cuanto a la compra y venta de sus servicios que ofrecen; por último el 100% de propietario nos dice que la empresa aplica constantemente estrategias para asegurar el mejoramiento de los servicios y productos que ofrece.

Tabla 8

Principios de gestión de calidad para el trabajador.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿Está comprometido a mejorar la calidad del servicio que ofrece a los clientes en la Mype?	24	100	0	0	24	100

Nota: cuestionario aplicado al trabajador.

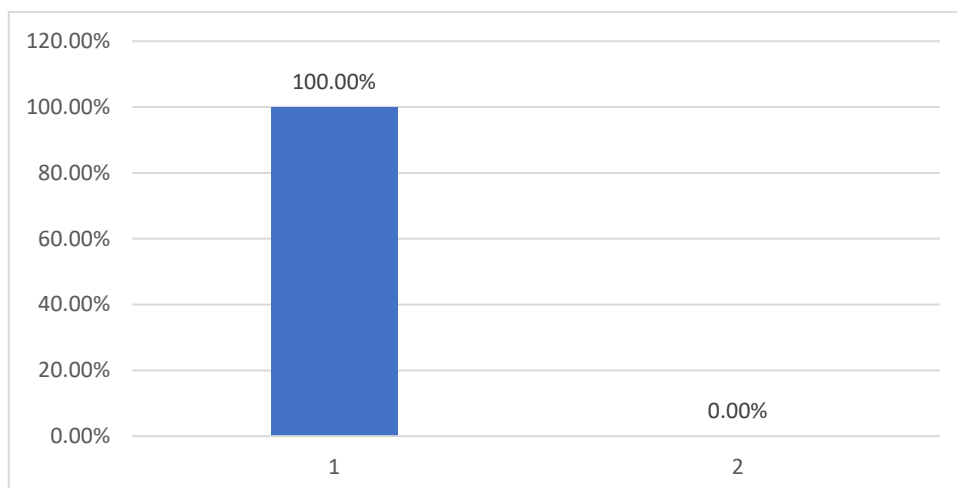


Figura 6: diagrama de barras que representa los principios de la gestión de calidad para el trabajador.

Interpretación tabla 8 figura 6 denominada principios de la gestión de calidad, aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores nos dicen que están comprometidos con el mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrecen a los clientes en la Mype, que contrasta con la respuesta dada por el propietario.

Tabla 9

Principios de gestión de calidad para el cliente.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	n	%
1 ¿La atención que le brindan en la Mype, resulta de su agrado y comodidad?	166	86.46	26	13.54	192	100
2 ¿Las mejoras continuas que usted percibe en la Mype son adecuadas para satisfacer sus necesidades?	164	85.58	28	14.58	192	100

Nota: cuestionario aplicado al cliente.

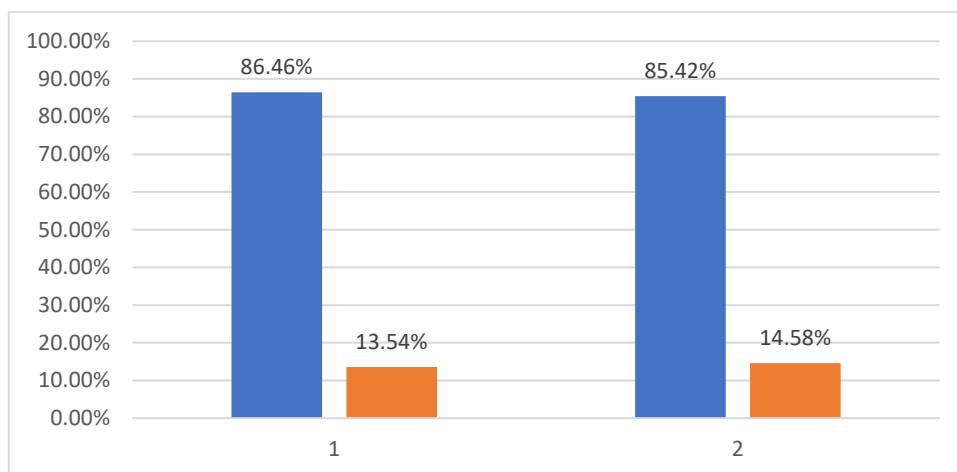


Figura 7: diagrama de barras que representa los principios de la gestión de calidad para el cliente.

Interpretación tabla 9 figura 7 denominada principios de la gestión de calidad, aplicada a los clientes, se observa que el 86.46% que la atención que la Mype les brinda es de su agrado y comodidad, mientras que el 13.54% no siente la atención de ese modo; así mismo el 85.58% de los clientes afirman que los cambios que las Mypes ha tenido con el tiempo han sido adecuadas para satisfacer sus necesidades, mientras que el 14.58% nos dice que estas mejoras no han representado una satisfacción en lo que respecta sus necesidades.

5.1.3 Objetivo 3: identificar las ventajas de la competitividad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

Tabla 10

Ventajas de la competitividad para el propietario.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿Considera que los costos de los productos y servicios que ofrece, le dan una ventaja sobre la competencia?	6	100	0	0	6	100
2 ¿La Mype ofrece productos que marquen una diferencia frente sus competidores?	6	100	0	0	6	100

Nota: cuestionario aplicado al propietario.

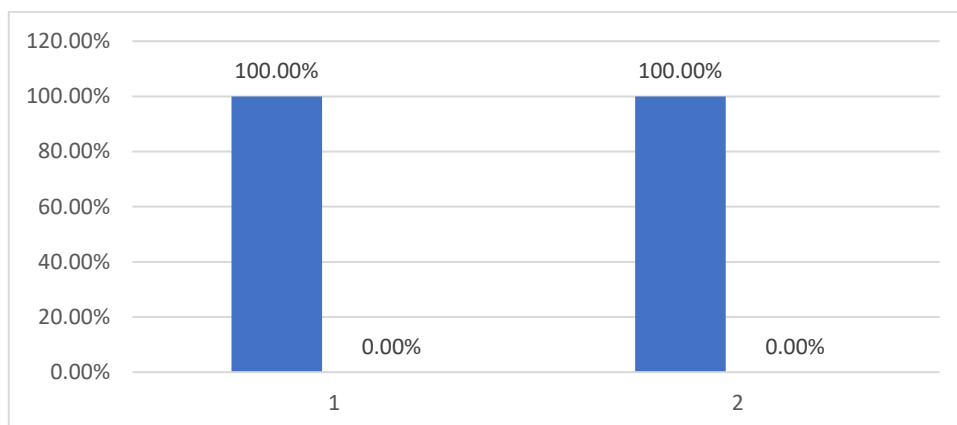


Figura 8: diagrama de barras que representa las ventajas de la competitividad para el propietario.

Interpretación: en la tabla 10 y figura 8 denominadas ventajas de la competitividad, se observó que el 100% de los propietarios manifiestan que los costos de productos y servicios que se ofrecen son competitivos para que la Mype; del mismo modo el 100% de los propietarios considera que sus productos marcan una diferencia a la hora de compararse con los que ofrece la competencia.

Tabla 11

ventajas de la competitividad para el trabajador.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿Considera usted que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que ofrece la Mype?	24	100	0	0	24	100
2 ¿El servicio que usted proporciona a los clientes, puede considerarlo resaltante para la satisfacción del cliente?	24	100	0	0	24	100
3 ¿Usted percibe que la Mype se ha especializado en los productos y servicios que ofrecen a los clientes?	22.91	91.67	2	8.33	24	100

Nota: cuestionario aplicado al trabajador.

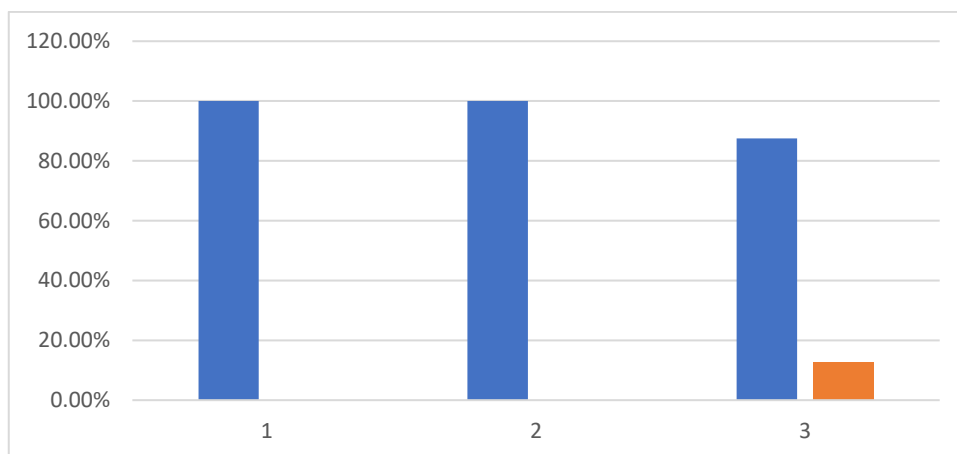


Figura 9: diagrama de barras que representa las ventajas de la competitividad para el trabajador.

Interpretación tabla 11 figura 9 denominada ventajas de la competitividad, aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores afirmaron que los clientes están satisfechos con los precios; del mismo modo el 100% de trabajadores afirmaron que los servicios que brinda a los clientes resaltan para que este mismo pueda sentirse satisfecho; para finalizar el 100% de los trabajadores considera que la Mype está especializada al momento de ofrecer productos y servicios a sus clientes.

5.1.4 Objetivo 4: identificar los factores que determinan la competitividad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

Tabla 12

Fatores que determinan la competitividad para el propietario.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿Usted cree que los precios de los productos que ofrecen están acordes con la calidad de sus productos y servicios?	6	100	0	0	6	100
2 ¿Los insumos que se utilizan para la creación de sus productos cuentan con estándares altos de calidad?	6	100	0	0	6	100
3 ¿El uso de tecnología para mejorar productos y servicios, se encuentra presente en la Mype?	6	100	0	0	6	100
4 ¿La Mype promueve Capacitación para hacerle frente a pedidos dirigidos a la exportación?	6	100	0	0	6	100

Nota: cuestionario aplicado al propietario.

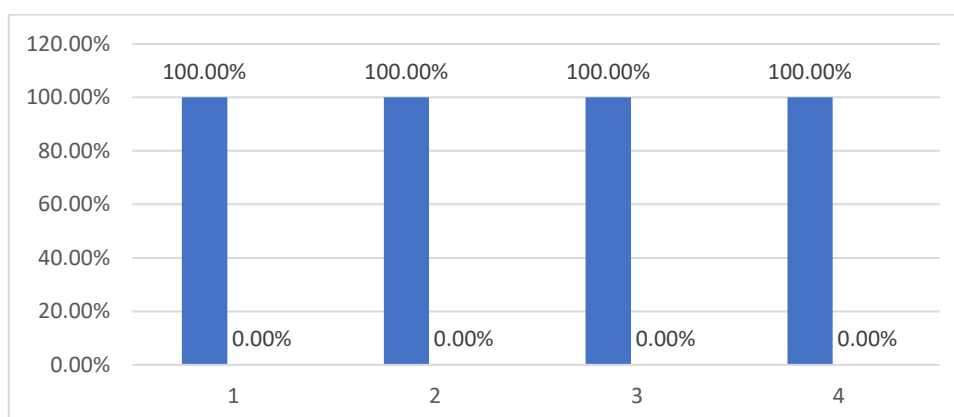


Figura 10: diagrama de barras que representa los factores que determinan la competitividad para el propietario.

Interpretación tabla 12 figura 10 denominada factores que determinan la competitividad, aplicada al propietario, se observó que el 100% de los propietarios consideran que los precios que la Mype ofrece se adecuan con los productos y servicios de la misma; así mismo el 100% de propietarios nos dicen que los insumos utilizados en la creación de los productos que ofrecen cuentan con estándares altos de calidad; por otro lado el 100% de los propietarios afirma que la tecnología está muy presente para el mejoramientos de la general de la Mype; para finalizar el 100% de los propietarios nos dice promueve dentro de la Mype capacitaciones, en caso de la necesidad de cumplir con pedidos dirigidos a la exportación.

Tabla 13

Fatores que determinan la competitividad para el trabajador.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿Percibe usted que la Mype realiza innovaciones y creatividad para mejorar los estándares de calidad?	24	100	0	0	24	100
2 ¿Usted está capacitado para interactuar a la perfección con la tecnología que la Mype cuenta?	21	87.50	3	12.50	24	100

Nota: cuestionario aplicado al trabajador.

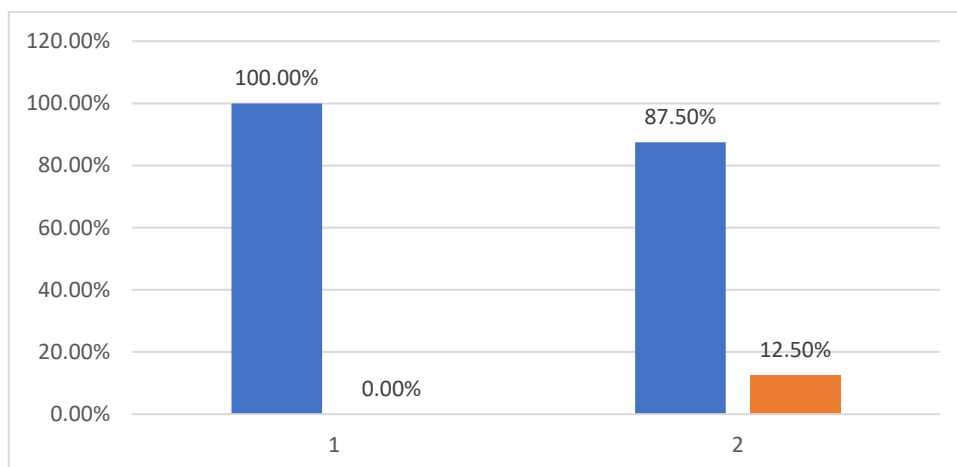


Figura 11: diagrama de barras que representa los factores que determinan la competitividad para el trabajador.

Interpretación tabla 13 figura 11 denominada factores que determinan de la competitividad aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores establecen que en la Mype se realizan innovaciones que permiten una creatividad para mejorar los estándares actuales de calidad de productos y servicios; para terminar el 100% de los trabajadores nos dicen que 87.50% de los trabajadores están actos para interactuar con la tecnología con la que la Mype trabaja, mientras que el 12.50% nos dice que no están capacitados o se están por capacitar para interactuar con la tecnología que la Mype trabaja.

5.1.5 objetivo 5: identificar gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro mueblerías de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

Tabla 14

Elementos y principios de la gestión de calidad para el cliente.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	n	%
1 ¿La Mype satisface sus necesidades y requerimientos?	166	86.46	26	13.54	192	100
2 ¿La atención que le ofrecen en la Mype precisa de su entera satisfacción?	173	90.10	19	9.90	192	100
3 ¿La atención que le brindan en la Mype, resulta de su agrado y comodidad?	166	86.46	26	13.54	192	100
4 ¿Las mejoras continuas que usted percibe en la Mype son adecuadas para satisfacer sus necesidades?	164	85.58	28	14.58	192	100

Nota: cuestionario aplicado al cliente.

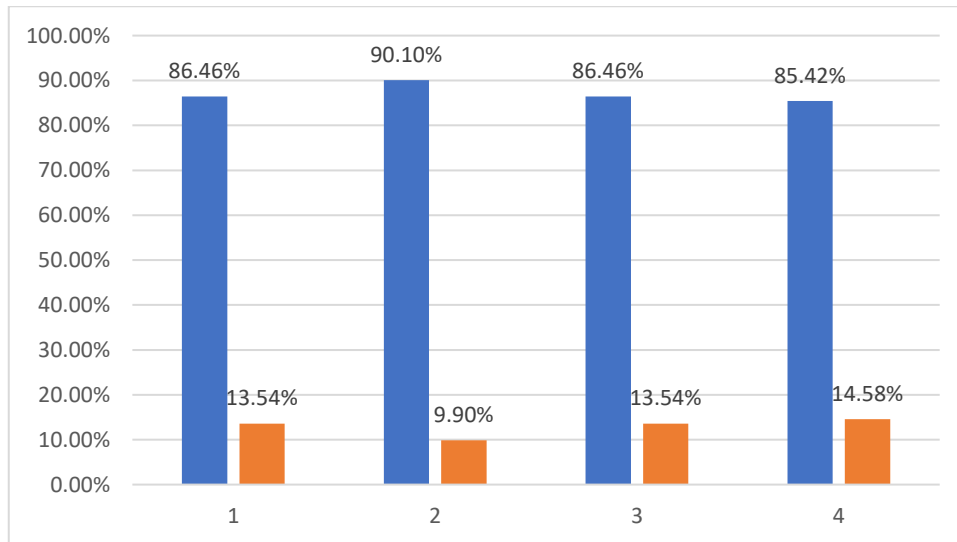


Figura 12 : diagrama de barras que representa los elementos y principios para la gestión de calidad para el cliente.

Interpretación: tabla 14 y figura 12 denominadas elementos y principios de la gestión de calidad clientes, para el cliente, se observó que el 86.46% d de los clientes consideran que la Mype si cumplen sus necesidades, mientras que el 13.54% menciona que no los cumple; al mismo tiempo que el 90.10% consideran que la atención que reciben en la Mype es satisfacción, no obstante el 9.90% consideran que no; por otra parte el 86.46% que la atención que la Mype les brinda es de agrado y comodidad,

mientras que el 13.54% no siente la atención de ese modo; así mismo el 85.58% de los clientes, consideran que las mejoras con el tiempo son adecuadas para ellos.

Tabla 15

Ventajas y factores de la competitividad para el trabajador.

Ítem	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
1 ¿Considera usted que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que ofrece la Mype?	24	100	0	0	24	100
2 ¿El servicio que usted proporciona a los clientes, puede considerarlo resaltante para la satisfacción del cliente?	24	100	0	0	24	100
3 ¿Percibe usted que la Mype realiza innovaciones y creatividad para mejorar los estándares de calidad?	24	100	0	0	24	100
4 ¿Usted está capacitado para interactuar a la perfección con la tecnología que la Mype cuenta?	21	84.50	3	12.50	24	100

Nota: cuestionario aplicado al trabajador.

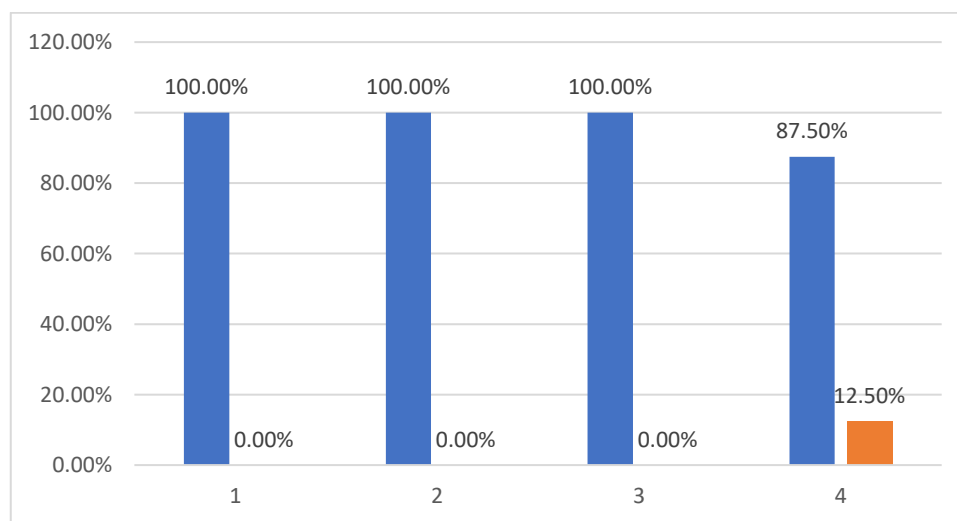


Figura 13: diagrama de barras que representa las ventajas y factores de la competitividad para el trabajador.

Interpretación tabla 15 figura 13 denominada Ventajas y factores de la competitividad para los trabajadores, aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores afirma que los clientes están satisfechos con los precios de los productos

que la Mype ofrece; del mismo modo el 100% de trabajadores nos dice que los servicios que brinda a los clientes resaltan para que este mismo pueda sentirse satisfecho; así mismo el 100% de los trabajadores establecen que en la Mype se realizan innovaciones que permiten una creatividad para mejorar los estándares actuales de calidad de productos y servicios; para finalizar el 87.50% de los trabajadores están actos para interactuar con la tecnología con la que la Mype trabaja, mientras que el 12.50% nos dice que no están capacitados o se están por capacitar para interactuar con la tecnología que la Mype trabaja.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 identificar los elementos de la gestión de calidad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, año 2021.

En la tabla 3 y figura 2 denominada elementos de la gestión, se observó que el 100% de los propietarios consideran que tienen lo necesario para ser líderes de sus respectivos negocios. Héctor (2015) menciona que un líder acto de una empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma, siendo que un líder acto en sus capacidades, dará como resultado un alto rendimiento en la gestión de calidad de la empresa. A su vez concuerda con Escudero (2020) menciona que hay que tener muy claro lo que la empresa requiere conseguir para poder liderarla, siendo el liderazgo un conjunto de características y habilidades que permiten a un individuo ejercer tareas como líder.

Por otra parte, el 100% de propietarios considera que la planificación adecuada dará paso a que se cumplan los objetivos de la Mype. Que coincide con Herrera (2018) quien concluye que Para la realización de los productos y servicios se requiere la planificación de la realización de los mismos, del conocimiento de los requisitos y

especificaciones de cada uno de ellos, así como del control de su realización mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los productos y servicios. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que en función de determinar los objetivos de una empresa por medio de formulación de estrategias que den como resultado el cumplimiento de los mismos, puesto que sin una clara y rigurosa planificación no se podrá llevar a cabo lo que se quiere conseguir en un tiempo establecido.

De igual manera el 100% confirmo que se plantean estrategias para lograr los objetivos planteados en la Mype, que coincide con Rivero (2020) que concluyo que para la implementación de un sistema de gestión de calidad se debe de tener un carácter permanente, se requiere de seguimiento continuo, así como la medición y control de su cumplimiento, toda la organización debe estar involucrada en un nuevo diseño estratégico para crear y entrenar sobre estándares que permitan el desarrollo de los procesos en función de la satisfacción del cliente. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que en función de determinar los objetivos de una empresa por medio de formulación de estrategias que den como resultado el cumplimiento de los mismos, puesto que sin una clara y rigurosa planificación no se podrá llevar a cabo lo que se quiere conseguir en un tiempo establecido.

Así mismo el 100% nos dicen que considerar las necesidades del cliente llevara a un mejor desarrollo de la Mype. Lo que coincide con Ugarte (2018) quien indica que es importante que una empresa cuide no sólo la calidad del producto y del proceso, sino la calidad de sus trabajadores y todos los agentes que intervengan en la cadena hasta que el producto llegue a su consumidor final, el cual será satisfecho si se garantizó la calidad en los demás eslabones de la cadena. A su vez concuerda con

Herrera (2018) menciona que este talento está se formula con el fin de conocer los requerimientos y exigencias del cliente para implementar los elementos necesarios que permitan cumplir dichos requerimientos y exigencias en relación a la satisfacción del cliente.

Del mismo modo el 100% nos dice que se realizan evaluaciones continuas para permitir conocer las habilidades y debilidades de la Mype. Que concuerda con Palma (2016) que concluyo que es necesario utilizar el método de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo asegurar que la rotación de personal le para realizar una buena gestión de calidad, y que la capacitación le ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que como sistema sin duda la evaluación de desempeño será capaz de medir de manera objetiva la productividad, rendimiento y conducta de los colaboradores de la empresa así definir claramente su rendimiento, y nivel de productividad.

En la tabla 4 y figura 3 denominadas elementos de gestión de calidad, aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores consideran que el propietario, cuenta con la habilidad y capacidad para ejercer el liderazgo dentro de la empresa. Lo que coincide con Ugarte (2018) que concluyo que en la actualidad se tiene que aplicar una gestión de calidad total de modo que la empresa tiene que cuidar el conocimiento y la calidad de sus trabajadores y todos los agentes que intervengan en la cadena hasta que el producto llegue a su consumidor final, el cual será satisfecho si se garantizó la calidad en los demás eslabones de la cadena. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que tener muy claro lo que la empresa requiere conseguir para poder liderarla, siendo el liderazgo un conjunto de características y habilidades

que permiten a un individuo ejercer tareas como líder, estas mismas habilidades llevaran al líder a lograr una eficiencia en la gestión de calidad.

En la tabla 5 y figura 4 denominadas elementos de gestión de calidad, para el cliente, se observó que el 86.46% d de los clientes consideran que la Mype si cumplen sus necesidades y requerimientos, mientras que el 13.54% menciona que no los cumple. Que coincide con Herrera (2018) concluye que para la realización de los productos y servicios se requiere la planificación de la realización de los mismos, del conocimiento de los requisitos y especificaciones de cada uno de ellos, así como del control de su realización mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los productos y servicios a través de auditorías, de la identificación y atención de los clientes, del seguimiento y medición de los procesos y servicios. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que con el fin de conocer los requerimientos y exigencias del cliente para implementar los elementos necesarios que permitan cumplir dichos requerimientos y exigencias en relación a la satisfacción del cliente.

Al mismo tiempo que el 90.10% consideran que la atención que reciben en la Mype es de su entera satisfacción, no obstante, el 9.90% consideran que no. por lo que Herrera (2018) nos dice que la calidad de los servicios depende directamente del recurso humano, no se podrá exigir a la gente que realice bien su trabajo, si no se le proporciona la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para lograrlo. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que indica que la gestión de calidad lo componen todos los elementos que le aseguran un rendimiento elevado a la organización a fin de adecuarse de manera excelente para sus clientes. Evitando

cambios que estén fuera de los planeado. Del mismo modo el sistema permitirá implementar nuevos procesos necesarios para mejorar la calidad.

Por otra parte, el 89.06% confirma que a pesar de que la Mype satisface sus requerimientos, esta misma puede mejorar los productos que ofrece, mientras el 10.94% consideran que no. Que coincide con Herrera (2018) Para la realización de los productos y servicios se requiere la planificación de la realización de los mismos, del conocimiento de los requisitos y especificaciones de cada uno de ellos, así como del control de su realización mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los productos y servicios para el perfeccionamiento de los mismos. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que este puede definir el enfoque para mejorar los procesos a travez de una revision de las operaciones, problemas y reduccion de costos.

Finalmente, el 88.54% concuerda que la Mype tiene productos que llenan completamente sus expectativas de calidad, mientras que el 11.46 dice que esto no es así. Que coincide con Herrera (2018) concluyo que es importante que una empresa cuide no sólo la calidad del producto y del proceso, sino el conocimiento y la calidad de sus trabajadores y todos los agentes que intervengan en la cadena hasta que el producto llegue a su consumidor final. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que este puede definir el enfoque para mejorar los procesos a travez de una revision de las operaciones, problemas y reduccion de costos.

5.2.2 Identificar los principios de la gestión de calidad de las Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

En la tabla 6 figura 5 denominada principios de la gestión de calidad, aplicada a los propietarios, se observó que el 100% de los propietarios la Mype se esfuerza en brindar la mejor atención al cliente. Que coincide con Ozejo (2018). Que concluyo que las empresas deben preocuparse por mejorar los servicios que presta ya que esto les ayudara a tener más clientes, ventas mayores, mayor competitividad y por tanto mayores ganancias. A su vez concuerda con García (2018) menciona que es un conocimiento general con el que cuentan, tanto gerentes, empleados y clientes que, entienden la importancia que este significa tanto para los clientes como para la empresa se esta manera se busca nuevas estrategias que permitan resolver la pregunta de quién ira dirigida la calidad.

Así como también el 100% de los propietarios afirman que todos sus colaboradores están comprometidos en el mejoramiento de la Mype. Con coincide con Rivero (2020) que concluyo que para la implementación de un sistema de gestión de calidad se debe de tener un carácter permanente, se requiere de seguimiento continuo, así como la medición y control de su cumplimiento, toda la organización debe estar involucrada en un nuevo diseño estratégico para crear y entrenar sobre estándares que permitan el desarrollo de los procesos en función de la satisfacción del cliente. A su vez concuerda con García (2018) menciona que las empresas que cuentan con una constante participación de un buen líder, así como los recursos adecuados, podrán ofrecer una buena calidad en sus servicios.

Al mismo tiempo el 100% de los propietarios considera que sus trabajadores están calificados para resolver los distintos problemas que se pueden llegar a dar en la Mype, por lo que Ugarte (2018) concluye que es importante que una empresa cuide no sólo la calidad del producto y del proceso, sino el conocimiento y la calidad de sus

trabajadores y todos los agentes que intervengan en la cadena hasta que el producto llegue a su consumidor final, el cual será satisfecho si se garantizó la calidad en los demás eslabones de la cadena. A su vez concuerda con García (2018) menciona que los clientes estarán guiados por las experiencias satisfactorias que la empresa les ha ofrecido a través de sus distintas áreas, por lo que será necesario ser más eficiente ya sea en las actividades como los resultados en búsqueda de una mejora continua, evidenciando beneficios de ambas partes.

Del mismo modo el 100% de los propietarios aseguran que plantean una toma de decisiones para poder realizar cualquier acción en cuanto a la compra y venta de sus servicios que ofrecen, en donde Héctor (2015) concluyo que el líder acto de una empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la mismo, en donde si no se toma en cuenta un correcto procedimiento de compras de productos conllevará a un alto grado de deficiencia. A su vez concuerda con García (2018) menciona que a través del monitoreo y la medición de las actividades que una organización lleva todos los días, donde cada miembro de la organización, tiene que estar capacitado para brindar tanto servicios como productos de calidad

Así mismo el 100% de propietario nos dice que la empresa aplica constantemente estrategias para asegurar el mejoramiento de los servicios y productos que ofrece. Lo que coincide con Rivero (2020) señala que para la implementación de un sistema de gestión de calidad se debe de tener un carácter permanente, se requiere de seguimiento continuo, así como la medición y control de su cumplimiento. A su vez concuerda con García (2018) menciona que mediante estrategias se podrán encontrar las fallas que debilitan a la organización, las cuales podrán ser corregidas,

cabe resalta que toda organización siempre tendrá debilidades, por lo que crear una cultura en la organización, permitirá resolver cualquier problema a largo y corto plazo.

En la tabla 7 figura 6 denominada principios de la gestión de calidad, aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores nos dicen que están comprometidos con el mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrecen a los clientes en la Mype, que contrasta con la respuesta dada por el propietario. Que coincide con Herrera (2018) que concluyo que la calidad de los servicios depende directamente del recurso humano, no se podrá exigir a la gente que realice bien su trabajo, si no se le proporciona la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para lograrlo. A su vez concuerda con García (2018) menciona que ofrecer una buena calidad en sus servicios, de manera que los clientes estarán guiados por las experiencias satisfactorias que la empresa les ha ofrecido a través de sus distintas áreas, por lo que será necesario ser más eficiente ya sea en las actividades como los resultados en búsqueda de una mejora continua, evidenciando beneficios de ambas partes.

En la tabla 8 figura 7 denominada principios de la gestión de calidad, aplicada a los clientes, se observó que el 86.46% que la atención que la Mype les brinda es de su agrado y comodidad, mientras que el 13.54% no siente la atención de ese modo. Que coincide con Herrera (2018) que concluyo que la calidad de los servicios depende directamente del recurso humano, no se podrá exigir a la gente que realice bien su trabajo, si no se le proporciona la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para lograrlo a través de auditorías, de la identificación y atención de los clientes, del seguimiento y medición de los procesos y servicios, del control de las no conformidades, del análisis y síntesis de los datos, de la mejora continua. A su vez concuerda con García (2018) menciona que todo el Sistema de Gestión de la Calidad

busca aumentar el enfoque al cliente, con el fin de incrementar la satisfacción del mismo. Por ende, esto tiene que quedar muy claro para toda la organización y en los propietarios ya que si quieren tener un mejor desarrollo y progreso de su empresa tendrán que seguir cada uno de sus procesos, procedimientos y actividades que esté realizando la empresa.

Así mismo el 85.58% de los clientes afirman que los cambios que las Mypes ha tenido con el tiempo han sido adecuadas para satisfacer sus necesidades, mientras que el 14.58% nos dice que estas mejoras no han representado una satisfacción en lo que respecta sus necesidades. Que coincide con Rivero (2020) concluyo que para la implementación de un sistema de gestión de calidad se debe de tener un carácter permanente, se requiere de seguimiento continuo, así como la medición y control de su cumplimiento, toda la organización debe estar involucrada en un nuevo diseño estratégico para crear y entrenar sobre estándares que permitan el desarrollo de los procesos en función de la satisfacción del cliente. A su vez concuerda con García (2018) menciona que se deben conocer y ser conscientes de la gran importancia que tiene el enfoque al cliente ya que es el engranaje de funcionamiento de toda empresa y cómo esto impacta en la satisfacción de los clientes de una forma rápida, siempre y cuando optimicen la atención que les brindan.

5.2.3 Identificar las ventajas de la competitividad de Mype rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

En la tabla 9 figura 8 denominada ventajas de la competitividad aplicada a los propietarios, se observó que el 100% de los propietarios nos dice que los costos de productos y servicios que se ofrecen se adecuan para que la Mype pueda tener una ventaja respecto a su competencia. Que coincide con Huamán (2020) que nos dice que

la estrategia de competitividad que consideran la más importante según los encuestados es la Atención al cliente, para estos los propietarios deben invertir en publicidad, promociones, capacitación a su personal con el fin de ser más competitivos y buscar siempre que el cliente este satisfecho. A su vez concuerda con Porter (2017) menciona que Mantener un costo bajo frente a los competidores es esencial, en la búsqueda de atraer a los clientes, logrando un volumen más alto en las ventas, por lo tanto, tanto el servicio, la calidad y la reducción de costos mediante mayor experiencia que idea mejores estrategias, que permiten controlar el control de costos.

Del mismo modo que el 100% de los propietarios considera que sus productos marcan una diferencia a la hora de compararse con los que ofrece la competencia. Que coincide con Morales (2017) concluyo que se puede decir que, dentro del mercado de muebles de hogar, se tiene la presencia de un gran número de competidores, los mismos que se identifican por su trayectoria en el mercado y por la aceptación y participación que tienen en el mercado. A su vez concuerda con Porter (2017) menciona que la diferenciación del producto o servicio en torno a que este se representa como algo único en el mercado en el que se mueve la empresa, siendo esta diferencia, una barrera que se superponga, sobre la competencia en el mercado, que a su vez permite que el precio de este producto único.

En la tabla 10 figura 9 denominada ventajas de la competitividad, aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores afirma que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que la Mype ofrece que coincide con Huamán (2020) que concluye que el factor de competitividad que consideran más importante los encuestados es la calidad, una cifra muy importante que indica que las Mypes deben de buscar la mejor materia prima para obtener un producto final de

calidad, que pueda satisfacer las necesidades de los clientes A su vez concuerda con Porter (2017) menciona que si la empresa tiene una posición de costos bajos, se espera que esto la conduzca a obtener utilidades por encima del promedio de la industria. Los competidores menos eficientes serán los primeros en sufrir las presiones competitivas Implementar una estrategia de costo bajo podría implicar grandes inversiones de capital en tecnología de punta.

Del mismo modo el 100% de trabajadores nos dice que los servicios que brinda a los clientes resaltan para que este mismo pueda sentirse satisfecho. Que coincide con Lima (2019) La competitividad de una empresa empieza dentro de ella por lo que es necesario que la dirección y las líneas ejecutoras (gerencias y direcciones) estén enfocadas al cliente. A su vez concuerda con Porter (2017) menciona que se basa en la diferenciación del producto o servicio en torno a que este se representa como algo único en el mercado en el que se mueve la empresa, siendo esta diferencia, una barrera que se superponga, sobre la competencia en el mercado, que a su vez permite que el precio de este producto único.

Para finalizar el 100% de los trabajadores considera que la Mype está especializada al momento de ofrecer productos y servicios a sus clientes. Que coincide con Lima (2019) que concluyo que el cliente es uno de los activos más importantes de la empresa. Los productos y servicios deben de cumplir con las expectativas del cliente, el trato y la relación con el cliente debe de generar confianza por parte del mismo para que sea leal a la compañía, los procesos deben de ser lo más rápidos y sencillos posible A su vez concuerda con Porter (2017) menciona que la concentración de un grupo específico de clientes clave, siendo la premisa el cumplimiento de los requerimientos y exigencias de un grupo específico de clientes, donde se pueden

cumplir de manera más eficiencia las exigencias de ese grupo de clientes, con respecto a los competidores, como resultado, la empresa se diferencia por la satisfacción de un pequeño segmentó del mercado en específico.

5.1.4 Identificar los factores que determinan la competitividad de las Mypes rubro mueblería de urbanización Ignacio Merino, de Piura.

En la tabla 11 figura 10 denominada factores que determinan la competitividad, aplicada al propietario, se observó que el 100% de los propietarios considera los precios que la Mypes ofrece se adecuan correctamente con los productos y servicios de la misma. Lo que coincide con Morales (2017) quien concluyo que las estrategias que utilizan, las formas de pago, los acuerdos comerciales con los intermediarios, de tal manera que se puedan identificar las necesidades que tiene el consumidor, la capacidad de pago del comprador y por otro lado establecer una vía de pago que permita cubrir los costos de la empresa y obtener utilidad, así como también genere un beneficio para el comprador a través del financiamiento. A su vez concuerda con Ávalos (2016) menciona sobre el precio bajo siendo Este factor es uno de los más usados por la empresa ya que genera competitividad, principalmente en las primeras etapas en donde una empresa busca asentarse en un mercado, siendo que, si este es continuo, puede verse negativamente en los ingresos de las empresas, por lo que se recomienda ser versátil en cuanto a la reducción de los costos.

Así mismo el 100% de propietarios nos dicen que los insumos utilizados en la creación de los productos que ofrecen cuentan con estándares altos de calidad. Que coincide con Huamán (2020) quien concluyo que las Mypes deben de buscar la mejor materia prima para obtener un producto final de calidad, que pueda satisfacer las necesidades de los clientes, la estrategia de competitividad que consideran la más

importante según los encuestados es la Atención al cliente. A su vez concuerda con Ávalos (2016) menciona que Las empresas siempre buscan alcanzar lugares más elevados dentro del mercado, pero esto puede resultar en la reducción de los precios, junto a la calidad y sus productos, por ello las empresas tienen que buscar ganar terrenos que la competencia no lleguen, por lo que es necesario optar por darle la mejor calidad a los clientes.

Por otro lado, el 100% de los propietarios afirma que la tecnología está muy presente para el mejoramiento de la general de la Mype. Que coincide con Calderón (2017) quien concluyó que la mayoría de estudios que abarcan la diversificación productiva y el incremento de la participación en las herramientas de tecnología de la información y comunicación y el beneficio económico de la competitividad. A su vez concuerda con Ávalos (2016) menciona que la innovación es un factor de gran relevancia para la competitividad de la empresa, este punto se referirá tanto a productos, la forma en que estos se ofrecen, la distribución, etc. Siendo que implementar estas estrategias conlleva un riesgo, pues recurrir a nuevos métodos, podría llevar a los clientes a ver la empresa de forma negativa, por lo tanto, la investigación continua tiene que ser primordial.

De igual manera el 100% de los propietarios nos dice promueve dentro de la Mype capacitaciones, en caso de la necesidad de cumplir con pedidos dirigidos a la exportación. Que coincide con Cuenca Y Pérez (2017) donde concluyó que La tendencia registrada en los años recientes y las perspectivas positivas para el futuro inmediato respecto al crecimiento económico mundial y decrecimiento de las exportaciones e importaciones mundiales de productos de madera, constituye un escenario favorable para la expansión de la industria y renovar el equipamiento,

mejorar la calidad de sus acabados y de diseño, etc. A su vez concuerda con Ávalos (2016) menciona que Otro factor para lograr la competitividad en una empresa, vendría a ser la expansión a distintos mercados, aportando ventajas, principalmente en las ventas de manera notoria frente a otras empresas, cabe resaltar, que, para lograr posicionarse en estos mercados nuevos, es necesaria una constante investigación y análisis, ya que cada mercado, tiene distintos requerimientos para poder lograr el éxito.

En la tabla 12 figura 11 denominada factores que determinan de la competitividad aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores establecen que en la Mype se realizan innovaciones que permiten una creatividad para mejorar los estándares actuales de calidad de productos y servicios. Que coincide con Lima (2019) concluyo que los productos y servicios deben de cumplir con las expectativas del cliente, el trato y la relación con el cliente debe de generar confianza por parte del mismo para que sea leal a la compañía, los procesos deben de ser lo más rápidos y sencillos posible (llenado de formatos, levantamientos de pedidos, creación de cuentas, procesos de cobranza y facturación). A su vez concuerda con Ávalos (2016) menciona que implementar estas estrategias conlleva un riesgo, pues recurrir a nuevos métodos, podría llevar a los clientes a ver la empresa de forma negativa, por lo tanto, la investigación continua tiene que ser primordial, para que los nuevos métodos, tengan un gran nivel de aceptación y la empresa sea más rentable.

En tanto el 87.50% de los trabajadores están actos para interactuar con la tecnología con la que la mype trabaja, mientras que el 12.50% nos dice que no están capacitados o se están por capacitar para interactuar con la tecnología que la Mype trabaja. Que coincide con Cuenca y Pérez (2017) donde concluyo que el entorno económico y político nacional genera un ambiente favorable para el negocio y las

inversiones que puede ser aprovechado por los agentes en la industria nacional de muebles de madera para invertir en mejorar su capacidad de planta, renovar el equipamiento, mejorar la calidad de sus acabados y de diseño, etc. A su vez concuerda con Ávalos (2016) menciona que en la actualidad el uso de las tecnologías que permitan innovar los productos y servicios es muy necesaria, ya que les permiten a las empresas estar preparadas ser más preparadas, productivas, sobresaliendo competitivamente, este resultado se dará, si el uso de la tecnología se da tanto interna como externamente en a la empresa, estas herramientas modernas, permiten un manejo más eficiente tanto de la información, producción, procesos, distribución, y comunicación con el cliente objetivo.

5.2.5 Identificar gestión de calidad y competitividad en las mype rubro mueblerías de urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021.

En la tabla 13 y figura 12 denominadas elementos y principios de gestión de calidad, para el cliente, se observó que el 86.46% d de los clientes consideran que la Mype si cumplen sus necesidades y requerimientos, mientras que el 13.54% menciona que no los cumple. Que coincide con Herrera (2018) concluye que para la realización de los productos y servicios se requiere la planificación de la realización de los mismos, del conocimiento de los requisitos y especificaciones de cada uno de ellos, así como del control de su realización mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los productos y servicios a través de auditorías, de la identificación y atención de los clientes, del seguimiento y medición de los procesos y servicios. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que con el fin de conocer los requerimientos y exigencias del cliente para implementar los elementos necesarios

que permitan cumplir dichos requerimientos y exigencias en relación a la satisfacción del cliente.

Al mismo tiempo que el 90.10% consideran que la atención que reciben en la Mype es de su entera satisfacción, no obstante, el 9.90% consideran que no. por lo que Herrera (2018) nos dice que la calidad de los servicios depende directamente del recurso humano, no se podrá exigir a la gente que realice bien su trabajo, si no se le proporciona la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para lograrlo. A su vez concuerda con Herrera (2018) menciona que indica que la gestión de calidad lo componen todos los elementos que le aseguran un rendimiento elevado a la organización a fin de adecuarse de manera excelente para sus clientes. Evitando cambios que estén fuera de los planeado. Del mismo modo el sistema permitirá implementar nuevos procesos necesarios para mejorar la calidad.

Así mismo se observa que el 86.46% que la atención que la Mype les brinda es de su agrado y comodidad, mientras que el 13.54% no siente la atención de ese modo. Que coincide con Herrera (2018) que concluyo que la calidad de los servicios depende directamente del recurso humano, no se podrá exigir a la gente que realice bien su trabajo, si no se le proporciona la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para lograrlo a través de auditorías, de la identificación y atención de los clientes, del seguimiento y medición de los procesos y servicios, del control de las no conformidades, del análisis y síntesis de los datos, de la mejora continua. A su vez concuerda con García (2018) menciona que todo el Sistema de Gestión de la Calidad busca aumentar el enfoque al cliente, con el fin de incrementar la satisfacción del mismo. Por ende, esto tiene que quedar muy claro para toda la organización y en los propietarios ya que si quieren tener un mejor desarrollo y progreso de su empresa

tendrán que seguir cada uno de sus procesos, procedimientos y actividades que esté realizando la empresa.

Así mismo el 85.58% de los clientes afirman que los cambios que las Mypes ha tenido con el tiempo han sido adecuadas para satisfacer sus necesidades, mientras que el 14.58% nos dice que estas mejoras no han representado una satisfacción en lo que respecta sus necesidades. Que coincide con Rivero (2020) concluyo que para la implementación de un sistema de gestión de calidad se debe de tener un carácter permanente, se requiere de seguimiento continuo, para que toda la organización debe estar involucrada en un nuevo diseño estratégico para crear y entrenar sobre estándares que permitan el desarrollo de los procesos en función de la satisfacción del cliente. A su vez concuerda con García (2018) menciona que se deben conocer y ser conscientes de la gran importancia que tiene el enfoque al cliente ya que es el engranaje de funcionamiento de toda empresa y cómo esto impacta en la satisfacción de los clientes de una forma rápida, siempre y cuando optimicen la atención que les brindan.

En la tabla 14 y figura 13 denominada ventajas y factores de la competitividad para los trabajadores aplicada a los trabajadores, se observó que el 100% de los trabajadores afirma que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que la Mype ofrece que coincide con Huamán (2020) que concluye que el factor de competitividad que consideran más importante los encuestados es la calidad, una cifra muy importante que indica que las Mypes deben de buscar la mejor materia prima para obtener un producto final de calidad, que pueda satisfacer las necesidades de los clientes A su vez concuerda con Porter (2017) menciona que si la empresa tiene una posición de costos bajos, se espera que esto la conduzca a obtener utilidades por encima del promedio de la industria.

Del mismo modo el 100% de trabajadores nos dice que los servicios que brinda a los clientes resaltan para que este mismo pueda sentirse satisfecho. Que coincide con Lima (2019) La competitividad de una empresa empieza dentro de ella por lo que es necesario que la dirección y las líneas ejecutoras estén enfocadas al cliente. A su vez concuerda con Porter (2017) menciona que se basa en la diferenciación del producto o servicio en torno a que este se representa como algo único en el mercado en el que se mueve la empresa, siendo esta diferencia, una barrera que se superponga, sobre la competencia en el mercado, que a su vez permite que el precio de este producto único.

De igual modo se observa que el 100% de los trabajadores establecen que en la Mype se realizan innovaciones que permiten una creatividad para mejorar los estándares actuales de calidad de productos y servicios. Que coincide con Lima (2019) concluyo que los productos y servicios deben de cumplir con las expectativas del cliente, el trato y la relación con el cliente debe de generar confianza por parte del mismo para que sea leal a la compañía, los procesos deben de ser lo más rápidos y sencillos posible, a su vez concuerda con Ávalos (2016) menciona que implementar estas estrategias conlleva un riesgo, pues recurrir a nuevos métodos, podría llevar a los clientes a ver la empresa de forma negativa, por lo tanto, la investigación continua tiene que ser primordial, para que los nuevos métodos, tengan un gran nivel de aceptación y la empresa sea más rentable.

En tanto el 87.50% de los trabajadores están actos para interactuar con la tecnología con la que la Mype trabaja, mientras que el 12.50% nos dice que no están capacitados o se están por capacitar para interactuar con la tecnología que la Mype trabaja. Que coincide con Cuenca y Pérez (2017) donde concluyo que el entorno económico y político nacional genera un ambiente favorable para el negocio y las

inversiones que puede ser aprovechado por los agentes para invertir en mejorar su capacidad de planta, renovar el equipamiento, mejorar la calidad. A su vez concuerda con Ávalos (2016) menciona que en la actualidad el uso de las tecnologías que permitan innovar los productos y servicios es muy necesaria, ya que les permiten a las empresas estar preparadas ser más preparadas, productivas, sobresaliendo competitivamente, este resultado se dará, si el uso de la tecnología se da tanto interna como externamente en a la empresa, estas herramientas modernas, permiten un manejo más eficiente tanto de la información, producción, procesos, distribución, y comunicación con el cliente objetivo.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a los elementos gestión de calidad que se basan en las habilidades que tienen los líderes dentro de un negocio, siendo estos líderes conscientes de los requerimientos para la prosperidad del mismo, las cuales son un conjunto basado en la planificación de los objetivos, junto con estrategias para lograrlos y evaluaciones para tener presente la manera más adecuadas para cumplir las necesidades del mercado objetivo.

Con respecto a los principios de la gestión de calidad se da principalmente en el enfoque a al compromiso que se tiene dentro de la empresa para cumplir con las actividades de la misma, de manera eficiente y darle valor a los productos y servicios que percibirán directamente los clientes, del mismo modo una compra inteligente de lo que serían los insumos para ofrecerle productos de calidad al cliente que lo llame a permanecer fiel al negocio.

En cuanto a las ventajas de la competitividad, estas se lograrán a través de un manejo de costos que le permita mantener una ventaja del negocio frente al mercado en el que se desempeña, sin que estos afecten la calidad y servicios de los productos que ofrece a sus clientes, los cuales pueden tener un valor agregado especializándose en un producto que el cliente perciba que solo posee este negocio.

Para los factores que determinan la competitividad, estos se lograrán en base a la percepción que tenga el cliente del negocio en general, tanto, los precios, la calidad de los insumos, del mismo modo que el servicio que se ofrece de principio a fin, por ello, una constante capacitación para manejar todos los aspectos posibles que se den tanto interna, como externamente dentro del negocio y que este tenga resultados favorables, a corto y largo plazo.

En relación a las características de la gestión de calidad y competitividad del rubro mueblerías se puede decir que las características de las variables se complementan ya que son indispensables para el progreso de cualquier negocio, dado que ambas buscan una mejor integración de lo que respecta la percepción y aceptación del mercado en el que se desarrolla , tanto en lo que se refiere a las operaciones, planificación, compromiso de los miembros de la Mype, todo estrechamente relacionado a la entera satisfacción de las necesidades del cliente de manera inmediata y futura.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar una evaluación de desempeño continua dentro de las Mypes, así detectar deficiencias que puedan afectarla lo que conllevaría a una tendencia de una mala percepción de la misma, así aplicar estrategias para una constante mejora que pueda dar como resultados positivos a los objetivos propuestos.

Se tiene que aplicar un mayor enfoque en los servicios que ofrecen a los clientes, con el fin que estos sean los primeros que el cliente captara como positivo o negativo.

Mantener constantemente la calidad de los productos, es decir que con el tiempo que esta calidad se mantenga, dará un valor agregado en el mercado en el que se desarrolla.

Una constante capacitación, siempre será necesaria, puesto que factores como las nuevas tecnologías abarcan en gran medida, la efectividad y productividad del mercado actual.

Aplicar un constante estudio del mercado, ya que este es cambiante, de modo que el cliente tiende a perder el interés y pierde de vista los productos y servicios que una vez cumplieron sus necesidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alianza pacifico. (2017). *ley de promoción y desarrollo de las Mypes*. Obtenido de www.ley de promoción y desarrollo de la Mype 30056
- Amador. (2014). *hipótesis de la investigación Barcelo, J.* (29 de abril de (2018). *Características del liderazgo transformacional*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos>
- ASED. (2017) *¿Qué está estancando el emprendimiento peruano?* 2017 obtenido de <https://asep.pe/index.php/esta-estancando-emprendimiento-peruano/>
- Avalos (2016). *Incidencia de las estrategias competitivas implementadas en la demanda de servicio del hotel y restaurante Selva Negra, del Municipio de Matagalpa, en el año 2015*. Obtenido de repositorio.unan.edu.ni: <https://repositorio.unan.edu.ni/4691/>
- Barreto, Gamero, Sánchez (2021) *Plan de negocios de una empresa comercializadora de muebles para departamentos*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) 2021, obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/324390/Barr-et%20I.pdf?sequence=11>
- Becerra, Andrade, Díaz (2019) *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*: Universidad de Otavalo, Ecuador 2019, obtenida de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Benavente, KD. (2018). *Propuesta de un proceso de calidad en la producción de café en Oxapampa – Villa Rica basado en la gestión por procesos*. Lima: ¿Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624415/Benavente_KD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Calderón (2017). *Efectos de la implementación de tecnologías de información y comunicación en la competitividad de pequeñas y medianas empresas manufactureras con miras al desarrollo económico del sector industrial.*

Universidad tecnológica Israel_ quito – Ecuador, obtenido de <http://190.11.245.244/bitstream/47000/268/1/uisrael-ec-adme-378.242-132.pdf>

Castillo (2017). *Implementación de un sistema de evaluación de proveedores y de aseguramiento de calidad de las materias primas críticas locales/nacionales en la empresa vitefama muebles.* Universidad de Cuenca Ecuador, recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/20867>

ComexPerú (2019) *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019.* Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reportemype-001.pdf>

ComexPerú (2021) *Medidas De Política Económica Para Enfrentar La Crisis En America Latina Y El Perú.* Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad empresarial de las Mypes en el Perú, y los determinantes de su capacidad formal. Obtenido de *Medidas De Política Económica Para Enfrentar La Crisis En America Latina Y El Perú*

ComexPerú. (2018). *situación de las Mypes en 2017: muchos retos en el camino.* Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>

- Corvo, H. (2018). *Factores internos y externos de una empresa* Lifeder.com. Obtenido de <https://www.lifeder.com/factores-internos-externos-empresa/#:~:text=Se%20refieren%20a%20todas%20las,empresa%2C%20se%20considera%20como%20fortaleza>
- Cuenca, PC. (2018). *caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en la Mype del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018*. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10650/gestion_de_calidad_satisfaccion_del_cliente_cuenca_escudero_priscila_cecilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuenca; Pérez (2017). *Competitividad de las exportaciones de muebles de madera hacia estados unidos*. Pontificia Universidad católica del Perú- surco, obtenido de <https://es.scribd.com/doc/61089536/competitividad-de-las-exportaciones-de-muebles-de-madera>
- Económica, E. (2020). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/factores-internos/>
- El peruano (2021) *Decreto Supremo N° 159-2021-PCM* obtenido de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230163/Decreto%20Supremo%20N%C2%B0159-2021-PCM.pdf>
- El tiempo. (2019). *Mypes en el Perú*. Obtenido de [www.mypes en el Perú](http://www.mypes.gob.pe)
- Escudero, (2020). *Gestión de calidad y evaluación del servicio en Mypes rubro: Restaurante de la urbanización Federico Viarreal de la cuida de Chiclayo, Lambayeque año 2020*. Piura. Universidad Católica Los Ángeles de

- Chimbote. ¿Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17670/gestion_de_calidad_evaluacion_del%20servicio_%20escudero_chirinos_maria_eugen_ia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinoza (2017) *La hipótesis en la investigación*, obtenido de
<http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Espinosa, (2019). *Calidad total*. Universidad católica los ángeles de Chimbote, El Cid Editor ProQuest ebrary, obtenido de
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10316811&p00=calidad>
- García (2018) La calidad y sus cuatro principios de gestión. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/calidad-cuatro-principios-gestion/>
- Gestión (2017). *Muebles de madera peruana: ¿qué categorías son las que más demandan los norteamericanos?*, obtenido de
<http://gestion.pe/economia/muebles-madera-peruana-que-categorias-son-que-mas-demandan-norteamericanos-2188761>
- Gestión (2021) *COVID-19: estas son las restricciones en provincias según el nivel de alerta hasta el 19 de septiembre*, obtenido de:
<https://gestion.pe/peru/covid-19-en-peru-estas-son-las-restricciones-en-provincias-segun-el-nivel-de-alerta-hasta-el-19-de-septiembre-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Guzmán. (2018) *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*. 2018. Universidad de Otavalo, director de la carrera Administración de Empresas, Ecuador, Obtenido de

<https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>

Héctor (2016) *Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Cumplimiento Del Procedimiento De Compras En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Rubro Venta Minorista De Artículos De Ferretería En El Distrito De Huaraz 2016*, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Huaraz) Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4778/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_LAZARO_ROBLES_CLAIRA_LORENZA.pdf?sequence=4

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.

Hernández et al., (2014) *Selección de la muestra* obtenido de: http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isallowed=y

Herrera (2018). *Diseño De Un Sistema De Gestión De La Calidad Para Una Microempresa*. Universidad de Veracruz, recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Huamán (2020) *La Competitividad Y Capacitación En Las Mypes Comerciales Rubro Mueblerías (Piura) Al Año 2020*, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Piura) obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1085/MYP_E_COMPETITIVIDAD_GODOY_SOLANO_MISSEL_PAMELA.pdf?sequence=1

Hurtado, F. (2019). *la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del óvalo de Santa Anita, Lima 2018*: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4778/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_LAZARO_ROBLES_CLAIRA_LORENZA.pdf?sequence=4

Hurtado. (2016). *Tipos de investigación* obtenido de https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

La República (2021) *El desafío de ser una mype en el Perú y resistir a la pandemia* obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2021/05/16/el-desafio-de-ser-una-mype-en-el-peru-y-resistir-a-la-pandemia/>

La República. (2020). *la republica*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2020/10/16/piura-anuncian-rehabilitacion-de-vias-centrales-de-castilla-lrnd/>

Leidinger, R. (2020). *ConexionEsan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/01/gestion-de-calidad-que-herramientas-son-fundamentales/>

Lima (2019) *Estrategias De Competitividad Para Mypes*, Universidad Nacional Autónoma De México (México) obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/1.03.pdf>

- Morales (2016). *Las estrategias de competitividad y su incidencia en el posicionamiento de la empresa muebles garzón en el mercado de la ciudad de Ambato*. Ecuador. Universidad técnica de Ambato
- Ospina (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de residuos que permita mejorar la competitividad en una asociación de Mypes del sector manufacturero de muebles de madera*. Lima - Perú Universidad de ciencias aplicadas, obtenido de file:///c:/users/alberto/downloads/ospina_fk.pdf
- Ozejo (2018) *Gestión De Recursos Humanos Y La Calidad De Las Mypes Comerciales En La Localidad De Huancavelica Año 2018*, Universidad Nacional De Huancavelica (Huancavelica) obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/302>
- Palma (2016) *Caracterización de la Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas, En El Sector Comercio, Rubro Carpintería, En El Distrito De Coishco, Provincia Del Santa 2015*, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (Chimbote) obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3283/MICRO_EMPRESAS_TECNICAS_MODERNAS_PALMA_MORILLO_OSWALDO_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porter, M. (2017). *Competitividad Empresarial*. Europa: Mc Graw Hill.
- Rodríguez. (2019). *La atención al cliente como factor relevante en la gestión de la calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Santiago de chuco, 2019*. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15883/calidad_cliente_rodriguez_rosso_zully_karina.pdf?sequence=1&isallowed=y

Séptimo (2016) *Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De La Mejora Continua En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Venta De Muebles De Madera (Mueblerías) Del Distrito De Huaraz, 2015*, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote(Huaraz) obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13936/GESTION_DE_CALIDAD_MEJORA_CONTINUA_ARESTEGUI_CHALCO_BEATRIZ_ROSMERY.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Silupu (2019) Informalidad laboral en la Mypes, obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2019/09/informalidad-laboral-en-la-mype/>

Toledo, N. (2016). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas FAD UAEMEX. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Ugarte (2018) *La Enseñanza De Gestión De Calidad En La Carrera De Ingeniería Industrial Y Afines En Perú*, Universidad De Piura (Piura), obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1742/ING_530.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vaez (2016) *Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Modelo De La Calidad Total En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Manufactura - Rubro Fabricación De Partes Y Piezas (Carpintería) Del Distrito Del San Luis, 2015*, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote(Huaraz) obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3194/MICR>

O_EMPRESA_HEYDY_BERONICA_AVELINO_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, War (2020) Metodología de La Investigación, Ciudad Universitaria Santa Anita, 2020. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario dirigido al cliente

¡Buen día!, tenga usted un saludo cordial. Para informarle que me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes rubro mueblerías de Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021 por ello hemos acudido a Ud con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando con una (X) la alternativa que Ud considere más conveniente, su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decir si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación los resultados se publicarán en el repositorio de la Universidad ULADECH. Su participación es muy valiosa para dicha investigación, se le agradece por todo.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

1 ¿La Mype satisface sus necesidades y requerimientos?

(SI)

(NO)

2 ¿La atención que le ofrecen en la Mype precisa de su entera satisfacción?

(SI)

(NO)

3 ¿Considera que la calidad que se ofrece en los productos de la Mype puede mejorar?

(SI)

(NO)

4 ¿La Mype cuenta con algún producto que llene completamente sus expectativas de calidad?

(SI)

(NO)

5 ¿La atención que le brindan en la Mype, resulta de su agrado y comodidad?

(SI)

(NO)

6 ¿Las mejoras continuas que usted percibe en la Mype son adecuadas para satisfacer sus necesidades?

(SI)

(NO)



Cuestionario dirigido al Propietario

¡Buen día!, tenga usted un saludo cordial. Para informarle que me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mype rubro mueblerías de Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021 por ello hemos acudido a Ud con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando con una (X) la alternativa que Ud considere más conveniente, su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decir si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación los resultados se publicarán en el repositorio de la Universidad ULADECH. Su participación es muy valiosa para dicha investigación, se le agradece por todo.

Edad:.....Género:.....

Años en el negocio:.....

Tipo de persona: Natural () Jurídica () Tipo:.....

1 ¿Como propietario, considera que tiene claro lo que se necesita para liderar un negocio?

(SI) (NO)

2 ¿Usted considera que una planificación adecuada, dará paso a que se cumplan los objetivos de su Mype?

(SI) (NO)

3 ¿ Se planean las estrategias para lograr los objetivos de la Mype?

(SI)

(NO)

4 ¿Usted considera las necesidades del cliente para el desarrollo de la Mype?

(SI)

(NO)

5 ¿Realiza evaluaciones continuas para conocer las habilidades y debilidades de su Mype?

(SI)

(NO)

6 ¿Cree usted que la Mype se esfuerza en brindar una buena atención al cliente?

(SI)

(NO)

7 ¿Usted cree, que sus colaboradores están comprometidos con el trabajo para el mejoramiento de la Mype?

(SI)

(NO)

8 ¿Usted cree que sus colaboradores pueden tomar decisiones y dar solución a cualquier problema presentado en la Mype?

(SI)

(NO)

9 ¿En la Mype se plantea una toma de decisiones antes de realizar la venta y compra de servicios?

(SI)

(NO)

10 ¿Usted considera que los precios de los productos que ofrecen están acorde a la calidad de los mismos?

(SI)

(NO)

11 ¿La Mype ofrece productos que marquen una diferencia frente sus competidores?

(SI)

(NO)

12 ¿Usted cree que los precios de los productos que ofrecen están acordes con la calidad de sus productos y servicios?

(SI)

(NO)

13 ¿Los insumos que se utilizan para la creación de sus productos cuentan con estándares altos de calidad?

(SI)

(NO)

14 ¿El uso de tecnología para el mejoramiento, se encuentra presente en la Mype?

(SI)

(NO)

15 ¿La Mype promueve Capacitación para hacerle frente a pedidos dirigidos a la exportación?

(SI)

(NO)



Cuestionario dirigido al trabajador

¡Buen día!, tenga usted un saludo cordial. Para informarle que me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mype rubro mueblerías de Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021 por ello hemos acudido a Ud con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando con una (X) la alternativa que Ud considere más conveniente, su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decir si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación los resultados se publicarán en el repositorio de la Universidad ULADECH. Su participación es muy valiosa para dicha investigación, se le agradece por todo.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

1 ¿Piensa que el propietario que maneja la Mype cuenta con la capacidad y habilidad para ejercer el liderazgo?

(SI)

(NO)

2 ¿Está comprometido a mejorar la calidad del servicio que ofrece a los clientes en la Mype?

(SI)

(NO)

3 ¿Considera usted que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que ofrece la Mype?

(SI)

(NO)

4 ¿El servicio que usted proporciona a los clientes, puede considerarlo resaltante para la satisfacción del cliente?

(SI)

(NO)

5 ¿Usted percibe que la Mype se ha especializado en los productos y servicios que ofrecen a los clientes?

(SI)

(NO)

6 ¿Percibe usted que la Mype realiza innovaciones y creatividad para mejorar los estándares de calidad?

(SI)

(NO)

7 ¿Usted está capacitado para interactuar a la perfección con la tecnología que la Mype cuenta?

(SI)

(NO)

*Anexo 2: Evidencias de las validaciones realizadas por tres expertos licenciados,
con el grado de magister y colegiados*


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

**Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283, MAGISTER en:
Administración.**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante MORE BERMEO LUIS FELIPE, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO MUEBLERÍAS DE URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO, DE PIURA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura 5 de octubre del 2021.



Dr. Fernando Suárez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados a la variable 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	SI	NO
1. ¿Cómo propietario, considera que tiene claro lo que se necesita para liderar un negocio?	X			X		X		X
2. ¿Piensa que el propietario que maneja la MYPE cuenta con la capacidad y habilidad para ejercer el liderazgo?	X			X		X		X
3. ¿Usted considera que una planificación adecuada, dará paso a que se cumplan los objetivos de su MYPE?	X			X		X		X
4. ¿Se planean las estrategias para lograr los objetivos de la MYPE?	X			X		X		X
5. ¿Usted considera las necesidades del cliente, para el desarrollo de la MYPE?	X			X		X		X
6. ¿La MYPE satisface sus necesidades y requerimientos?	X			X		X		X
7. ¿Realiza evaluaciones continuas para conocer las habilidades y debilidades de su MYPE?	X			X		X		X
8. ¿La atención que le ofrecen en la MYPE precisa de su entera satisfacción?	X			X		X		X
9. ¿Considera que la calidad que se ofrece en los productos de la MYPE puede mejorar?	X			X		X		X
10. ¿La MYPE cuenta con algún producto que llene completamente sus expectativas de calidad?	X			X		X		X



Dr. Fernando Suarez Carrasco
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

11. ¿Usted cree que la MYPE se esfuerza en brindar una buena atención al cliente?	X			X		X		X
12. ¿La atención que le brindan en la MYPE, resulta de su agrado y comodidad?	X			X		X		X
13. ¿Usted cree, que sus colaboradores están comprometidos con el trabajo, para el mejoramiento de la MYPE?	X			X		X		X
14. ¿Está comprometido a mejorar la calidad del servicio que ofrece a los clientes en la MYPE	X			X		X		X
15. ¿Usted cree que sus colaboradores son aptos para tomar decisiones y dar solución a cualquier problema que se presente en la MYPE?	X			X		X		X
16. ¿En la MYPE se plantea una toma de decisiones antes de realizar la compra y venta de servicios?	X			X		X		X
17. ¿Usted cree que la MYPE aplica constantemente, estrategias para el mejoramiento de sus servicios y productos?	X			X		X		X
18. ¿Las mejoras continuas que usted percibe en la MYPE son adecuadas para satisfacer sus necesidades?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



Fernando Suarez Carrasco

Dr. Fernando Suarez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados a la variable 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	SI	NO
1. ¿Usted considera que los costos de los productos y servicios que ofrece le dan una ventaja sobre la competencia?	X			X		X		X
2. ¿Usted considera que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que ofrece la MYPE?	X			X		X		X
3. ¿La MYPE ofrece productos que marquen una diferencia frente sus competidores?	X			X		X		X
4. ¿El servicio que usted proporciona a los clientes, puede considerarlo resaltante para la satisfacción del cliente?	X			X		X		X
5. ¿Usted percibe que la MYPE se ha especializado en los productos y servicios que ofrecen a los clientes?	X			X		X		X
6. ¿Usted cree que los precios de los productos que ofrecen están acordes con la calidad de sus productos y servicios?	X			X		X		X
7. ¿Los insumos que se utilizan para la creación de sus productos cuentan con estándares altos de calidad?	X			X		X		X
8. ¿Percibe usted que la MYPE realiza innovaciones y creatividad para mejorar los estándares de calidad?	X			X		X		X
9. ¿El uso de tecnología para el mejoramiento de productos y servicios, se encuentra presente en la MYPE?	X			X		X		X



Dr. Fernando Suarez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

10. ¿Usted está capacitado para interactuar a la perfección con la tecnología que la MYPE cuenta?	X			X		X		X
11. ¿La MYPE promueve Capacitación para hacerle frente a pedidos dirigidos a la exportación?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



Fernando Suarez Carrasco
 Dr. Fernando Suarez Carrasco
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jose Jordan Francesco Pino Galvan
identificado con DNI 72504015 MAGISTER en: Gestión
Pública

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante MORE BERMEO LUIS FELIPE, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO MUEBLERÍAS DE URBANIZACIÓN IGNACIO MERINO, DE PIURA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura, 05 octubre del 2021.



FIRMA- SELLO

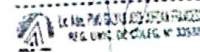
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados a la variable 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	SI	NO
1. ¿Cómo propietario, considera que tiene claro lo que se necesita para liderar un negocio?	X			X		X		X
2. ¿Piensa que el propietario que maneja la MYPE cuenta con la capacidad y habilidad para ejercer el liderazgo?	X			X		X		X
3. ¿Usted considera que una planificación adecuada, dará paso a que se cumplan los objetivos de su MYPE?	X			X		X		X
4. ¿Se planean las estrategias para lograr los objetivos de la MYPE?	X			X		X		X
5. ¿Usted considera las necesidades del cliente, para el desarrollo de la MYPE?	X			X		X		X
6. ¿La MYPE satisface sus necesidades y requerimientos?	X			X		X		X
7. ¿Realiza evaluaciones continuas para conocer las habilidades y debilidades de su MYPE?	X			X		X		X
8. ¿La atención que le ofrecen en la MYPE precisa de su entera satisfacción?	X			X		X		X
9. ¿Considera que la calidad que se ofrece en los productos de la MYPE puede mejorar?	X			X		X		X
10. ¿La MYPE cuenta con algún producto que llene completamente sus expectativas de calidad?	X			X		X		X
11. ¿Usted cree que la MYPE se esfuerza en brindar una buena atención al cliente?	X			X		X		X
12. ¿La atención que le brindan en la MYPE, resulta de su agrado y comodidad?	X			X		X		X

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD
 REG. ÚNICO DE CALIDAD N° 13582

13. ¿Usted cree, que sus colaboradores están comprometidos con el trabajo, para el mejoramiento de la MYPE?	X			X		X		X
14. ¿Está comprometido a mejorar la calidad del servicio que ofrece a los clientes en la MYPE	X			X		X		X
15. ¿Usted cree que sus colaboradores son aptos para tomar decisiones y dar solución a cualquier problema que se presente en la MYPE?	X			X		X		X
16. ¿En la MYPE se plantea una toma de decisiones antes de realizar la compra y venta de servicios?	X			X		X		X
17. ¿Usted cree que la MYPE aplica constantemente, estrategias para el mejoramiento de sus servicios y productos?	X			X		X		X
18. ¿Las mejoras continuas que usted percibe en la MYPE son adecuadas para satisfacer sus necesidades?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados a la variable 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	SI	NO
1. ¿Usted considera que los costos de los productos y servicios que ofrece le dan una ventaja sobre la competencia?	X			X		X		X
2. ¿Usted considera que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que ofrece la MYPE?	X			X		X		X
3. ¿La MYPE ofrece productos que marquen una diferencia frente sus competidores?	X			X		X		X
4. ¿El servicio que usted proporciona a los clientes, puede considerarlo resaltante para la satisfacción del cliente?	X			X		X		X
5. ¿Usted percibe que la MYPE se ha especializado en los productos y servicios que ofrecen a los clientes?	X			X		X		X
6. ¿Usted cree que los precios de los productos que ofrecen están acordes con la calidad de sus productos y servicios?	X			X		X		X
7. ¿Los insumos que se utilizan para la creación de sus productos cuentan con estándares altos de calidad?	X			X		X		X
8. ¿Percibe usted que la MYPE realiza innovaciones y creatividad para mejorar los estándares de calidad?	X			X		X		X
9. ¿El uso de tecnología para el mejoramiento de productos y servicios, se encuentra presente en la MYPE?	X			X		X		X
10. ¿Usted está capacitado para interactuar a la perfección con la tecnología que la MYPE cuenta?	X			X		X		X
11. ¿La MYPE promueve Capacitación para hacerle frente a pedidos dirigidos a la exportación?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO
identificado con DNI 07727308 MAGISTER en: CARRICULO,
DOCENCIA E INVESTIGACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante MORE BERMEO LUIS FELIPE, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO MUEBLERIA, URBANIZACION IGNACIO MERINO, DE PIURA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

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

Piura 04 OCTUBRE del 2021.


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados a la variable 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	SI	NO
1. ¿Cómo propietario, considera que tiene claro lo que se necesita para liderar un negocio?	X			X		X		X
2. ¿Piensa que el propietario que maneja la MYPE cuenta con la capacidad y habilidad para ejercer el liderazgo?	X			X		X		X
3. ¿Usted considera que una planificación adecuada, dará paso a que se cumplan los objetivos de su MYPE?	X			X		X		X
4. ¿Se planean las estrategias para lograr los objetivos de la MYPE?	X			X		X		X
5. ¿Usted considera las necesidades del cliente, para el desarrollo de la MYPE?	X			X		X		X
6. ¿La MYPE satisface sus necesidades y requerimientos?	X			X		X		X
7. ¿Realiza evaluaciones continuas para conocer las habilidades y debilidades de su MYPE?	X			X		X		X
8. ¿La atención que le ofrecen en la MYPE precisa de su entera satisfacción?	X			X		X		X
9. ¿Considera que la calidad que se ofrece en los productos de la MYPE puede mejorar?	X			X		X		X
10. ¿La MYPE cuenta con algún producto que llene completamente sus expectativas de calidad?	X			X		X		X
11. ¿Usted cree que la MYPE se esfuerza en brindar una buena atención al cliente?	X			X		X		X
12. ¿La atención que le brindan en la MYPE, resulta de su agrado y comodidad?	X			X		X		X


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

13. ¿Usted cree, que sus colaboradores están comprometidos con el trabajo, para el mejoramiento de la MYPE?	X			X		X		X
14. ¿Está comprometido a mejorar la calidad del servicio que ofrece a los clientes en la MYPE	X			X		X		X
15. ¿Usted cree que sus colaboradores son aptos para tomar decisiones y dar solución a cualquier problema que se presente en la MYPE?	X			X		X		X
16. ¿En la MYPE se plantea una toma de decisiones antes de realizar la compra y venta de servicios?	X			X		X		X
17. ¿Usted cree que la MYPE aplica constantemente, estrategias para el mejoramiento de sus servicios y productos?	X			X		X		X
18. ¿Las mejoras continuas que usted percibe en la MYPE son adecuadas para satisfacer sus necesidades?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados a la variable 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	SI	NO
1. ¿Usted considera que los costos de los productos y servicios que ofrece le dan una ventaja sobre la competencia?	X			X		X		X
2. ¿Usted considera que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que ofrece la MYPE?	X			X		X		X
3. ¿La MYPE ofrece productos que marquen una diferencia frente sus competidores?	X			X		X		X
4. ¿El servicio que usted proporciona a los clientes, puede considerarlo resaltante para la satisfacción del cliente?	X			X		X		X
5. ¿Usted percibe que la MYPE se ha especializado en los productos y servicios que ofrecen a los clientes?	X			X		X		X
6. ¿Usted cree que los precios de los productos que ofrecen están acordes con la calidad de sus productos y servicios?	X			X		X		X
7. ¿Los insumos que se utilizan para la creación de sus productos cuentan con estándares altos de calidad?	X			X		X		X
8. ¿Percibe usted que la MYPE realiza innovaciones y creatividad para mejorar los estándares de calidad?	X			X		X		X
9. ¿El uso de tecnología para el mejoramiento de productos y servicios, se encuentra presente en la MYPE?	X			X		X		X
10. ¿Usted está capacitado para interactuar a la perfección con la tecnología que la MYPE cuenta?	X			X		X		X
11. ¿La MYPE promueve Capacitación para hacerle frente a pedidos dirigidos a la exportación?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5187

Anexo 3: Matriz indicador pregunta

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Alternativa de respuesta	Fuente
Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE rubro mueblerías de Urbanización Ignacio Merino, de Piura, Año 2021	Gestión de calidad	Elementos	Liderazgo	1 ¿Cómo propietario, considera que tiene claro lo que se necesita para liderar un negocio?	Si No	Propietario
				2 ¿Piensa que el propietario que maneja la Mype cuenta con la capacidad y habilidad para ejercer el liderazgo?	Si No	Trabajador
			Planificación	3 ¿Usted considera que una planificación adecuada, dará paso a que se cumplan los objetivos de su Mype?	Si No	Propietario
				4 ¿Se planean las estrategias para lograr los objetivos de la Mype?	Si No	Propietario
			Apoyo y operación	5 ¿Usted considera las necesidades del cliente, para el desarrollo de la Mype?	Si No	Propietario
				6 ¿La Mype satisface sus necesidades y requerimientos?	Si No	Cliente
			Evaluación de desempeño	7 ¿Realiza evaluaciones continuas para conocer las habilidades y debilidades de su Mype?	Si No	Propietario
				8 ¿La atención que le ofrecen en la Mype precisa de su entera satisfacción?	Si No	Clientes
			Mejora continua	9 ¿Considera que la calidad que se ofrece en los productos de la Mype puede mejorar?	Si No	Clientes
				10 ¿La Mype cuenta con algún producto que llene completamente sus expectativas de calidad?	Si No	Cliente

		Principios	Enfoque al cliente	11 ¿Usted cree que la Mype se esfuerza en brindar una buena atención al cliente?	Si No	Propietario	
				12 ¿La atención que le brindan en la Mype, resulta de su agrado y comodidad?	Si No	Cliente	
			Compromiso de la persona	13 ¿Usted cree, que sus colaboradores están comprometidos con el trabajo para el mejoramiento de la Mype?	Si No	Propietario	
				14 ¿Está comprometido a mejorar la calidad del servicio que ofrece a los clientes en la Mype?	Si No	trabajador	
			Toma de decisiones	15 ¿Usted cree que sus colaboradores son aptos para tomar decisiones y dar solución a cualquier problema que se presente en la Mype?	Si No	Propietario	
				16 ¿En la Mype se plantea una toma de decisiones antes de realizar la compra y venta de servicios?	Si No	Propietario	
			Mejora continua	17 ¿Usted cree que la Mype aplica constantemente, estrategias para el mejoramiento de sus servicios y productos?	Si No	Propietario	
				18 ¿Las mejoras continuas que usted percibe en la Mype son adecuadas para satisfacer sus necesidades?	Si No	Cliente	
		Competitividad	Ventajas	Liderazgo en costos	19 ¿Usted considera que los costos de los productos y servicios que ofrece, le dan una ventaja sobre la competencia?	Si No	Propietario
					20 ¿Considera usted que los clientes están satisfechos con los precios de los productos que ofrece la Mype?	Si No	Trabajador
				Diferenciación	21 ¿La Mype ofrece productos que marquen una diferencia frente sus competidores?	Si No	Propietario
					22 ¿El servicio que usted proporciona a los clientes, puede considerarlo resaltante para la satisfacción del cliente?	Si No	Trabajador
				Enfoque	23 ¿Usted percibe que la Mype se ha especializado en los productos y servicios que ofrecen a los clientes?	Si No	Trabajador

		factores	Precios bajos	24 ¿Usted cree que los precios de los productos que ofrecen están acordes con la calidad de sus productos y servicios?	Si No	Propietario
			Buena calidad	25 ¿Los insumos que se utilizan para la creación de sus productos cuentan con estándares altos de calidad?	Si No	Propietario
			Innovación	26 ¿Percibe usted que la Mype realiza innovaciones y creatividad para mejorar los estándares de calidad?	Si No	Trabajador
			Uso de la tecnología	27 ¿El uso de tecnología para el mejoramiento de productos y servicios, se encuentra presente en la Mype?	Si No	Propietario
				28 ¿Usted está capacitado para interactuar a la perfección con la tecnología que la Mype cuenta?	Si No	Trabajador
			Internacionalización	29 ¿La Mype promueve Capacitación para hacerle frente a pedidos dirigidos a la exportación?	Si No	Propietario

Anexo 4: Libro de códigos

Libro de Código de Clientes						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6
E1	2	2	2	2	2	2
E2	2	2	2	2	2	2
E3	2	2	2	2	2	2
E4	2	2	2	2	2	2
E5	2	2	2	2	2	2
E6	2	2	2	2	2	2
E7	1	1	1	1	2	1
E8	2	2	2	2	2	2
E9	2	2	2	2	2	2
E10	2	2	2	2	2	2
E11	2	2	2	2	2	2
E12	2	2	2	2	2	1
E13	2	2	2	2	2	2
E14	2	2	2	1	1	2
E15	2	2	2	2	2	2
E16	1	2	1	2	1	1
E17	2	2	2	2	2	2
E18	2	2	2	2	2	2
E19	2	2	2	2	2	2
E20	2	2	2	1	2	2
E21	2	2	2	2	2	2
E22	1	2	2	2	1	1
E23	2	1	1	2	1	2
E24	2	2	2	2	2	2
E25	2	2	2	2	2	2

E26	2	2	2	2	2	2
E27	2	2	2	1	2	1
E28	1	2	1	2	2	2
E29	2	2	2	2	2	2
E30	2	2	2	2	2	2
E31	1	2	2	2	1	2
E32	2	2	2	2	2	2
E33	1	2	2	2	2	1
E34	2	2	2	2	2	2
E35	1	2	2	1	1	2
E36	2	2	2	2	2	2
E37	2	2	2	2	2	2
E38	1	2	2	2	2	2
E39	2	2	2	2	2	2
E40	2	2	2	2	2	2
E41	2	2	2	2	2	1
E42	1	2	2	2	1	2
E43	2	2	2	2	2	2
E44	2	2	2	1	2	2
E45	2	2	2	2	2	2
E46	1	2	1	2	2	1
E47	2	2	2	2	2	2
E48	2	2	2	2	2	2
E49	2	2	2	2	2	2
E50	1	2	2	2	2	2
E51	2	1	2	2	2	1
E52	2	2	2	2	1	2

E53	2	2	2	1	2	2
E54	2	2	2	2	2	2
E55	2	2	2	1	2	2
E56	2	2	2	2	2	1
E57	2	1	2	2	2	2
E58	2	2	2	1	2	2
E59	1	2	2	2	2	2
E60	2	2	2	2	2	2
E61	2	2	2	2	2	2
E62	2	1	2	2	2	1
E63	2	2	2	2	1	2
E64	2	2	1	2	2	2
E65	2	2	2	2	2	2
E66	2	2	2	2	2	2
E67	1	2	2	2	2	1
E68	2	2	2	1	2	2
E69	2	1	2	2	1	2
E70	2	2	2	2	2	2
E71	1	2	2	2	2	2
E72	2	2	2	2	2	2
E73	2	2	2	2	2	2
E74	2	2	2	2	2	1
E75	2	2	2	2	1	2
E76	2	2	2	2	2	2
E77	2	2	2	2	2	2
E78	2	2	1	2	2	2
E79	2	1	2	2	2	2

E80	2	2	2	2	2	1
E81	2	2	2	2	2	2
E82	1	2	2	2	2	2
E83	2	2	2	1	2	2
E84	2	2	2	2	2	2
E85	2	2	2	2	2	2
E86	2	1	2	2	2	2
E87	2	2	2	2	2	2
E88	2	2	1	2	2	2
E89	2	2	2	2	2	1
E90	2	2	2	2	1	2
E91	2	2	2	2	2	2
E92	2	2	2	2	2	2
E93	2	2	2	2	2	2
E94	1	2	2	2	2	2
E95	2	1	2	2	2	1
E96	2	2	2	2	2	2
E97	2	2	2	2	2	2
E98	2	2	1	2	1	2
E99	2	2	2	2	2	2
E100	2	2	2	2	2	2
E101	2	2	2	2	2	1
E102	2	2	2	2	2	2
E103	1	1	2	1	2	2
E104	2	2	2	2	2	2
E105	2	2	2	2	1	2
E106	2	2	2	2	2	2

E107	2	2	2	2	2	2
E108	2	2	2	2	2	2
E109	2	2	1	2	2	2
E110	2	2	2	2	2	1
E111	2	2	2	2	2	2
E112	2	2	2	2	2	2
E113	1	2	2	2	1	2
E114	2	1	2	2	2	2
E115	2	2	2	1	2	2
E116	2	2	2	2	2	2
E117	2	2	2	2	2	2
E118	2	2	2	2	2	2
E119	2	2	2	2	2	2
E120	2	1	1	2	1	2
E121	2	2	2	2	2	2
E122	1	2	2	2	2	1
E123	2	2	2	2	2	2
E124	2	2	2	2	2	2
E125	2	2	2	2	2	2
E126	2	2	2	1	2	2
E127	2	2	2	2	2	2
E128	2	1	1	2	2	2
E129	2	2	2	2	2	2
E130	2	2	2	2	1	2
E131	2	2	2	2	2	2
E132	2	2	2	2	2	2
E133	1	2	2	2	2	2

E134	2	2	2	1	2	2
E135	2	2	2	2	2	2
E136	2	2	1	2	1	1
E137	1	2	2	2	2	2
E138	2	2	2	2	2	2
E139	2	2	2	2	2	2
E140	2	2	2	2	2	2
E141	2	1	2	1	2	2
E142	2	2	2	2	2	2
E143	2	2	2	2	1	2
E144	2	2	2	1	2	2
E145	2	2	2	2	2	1
E146	2	2	2	2	2	2
E147	1	2	2	2	2	2
E148	2	1	1	2	2	2
E149	2	2	2	2	2	2
E150	2	2	2	2	1	2
E151	2	2	2	2	2	2
E152	2	2	2	1	2	2
E153	2	2	2	2	2	1
E154	2	2	2	2	2	2
E155	2	1	2	2	2	2
E156	2	2	1	2	2	2
E157	2	2	2	2	1	2
E158	2	2	2	1	2	1
E159	2	2	2	2	2	2
E160	1	2	2	2	2	2

E161	2	2	2	2	2	2
E162	2	1	2	2	2	2
E163	2	2	1	2	2	2
E164	2	2	2	2	2	1
E165	2	2	2	2	1	2
E166	2	2	2	2	2	2
E167	2	2	2	2	2	1
E168	2	2	2	2	2	2
E169	2	2	2	2	2	2
E170	2	2	1	2	2	2
E171	1	1	2	2	1	2
E172	2	2	2	2	2	2
E173	2	2	1	1	1	1
E174	2	2	2	2	2	2
E175	2	2	2	2	2	2
E176	2	2	2	2	2	2
E177	2	2	2	2	2	2
E178	2	2	1	1	2	2
E179	2	2	2	2	1	1
E180	2	2	2	2	2	2
E181	2	2	2	2	2	2
E182	1	2	2	2	2	2
E183	2	2	1	2	2	1
E184	2	2	2	2	2	2
E185	2	2	2	2	2	2
E186	2	2	2	2	2	2
E187	1	2	2	2	2	2

E188	2	1	1	1	1	2
E189	2	2	2	2	2	2
E190	2	2	2	2	2	2
E191	2	2	2	2	2	2
E192	2	2	2	2	2	2

CATEGORÍA	CÓDIGO	P1	3	P3	P4	P5	P6
SÍ	2	166	173	171	170	166	164
NO	1	26	19	21	22	26	28
	TOTAL	192	192	192	192	192	192

CATEGORÍA	CÓDIGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6
SÍ	2	86.46%	90.10%	89.06%	88.54%	86.46%	85.42%
NO	1	13.54%	9.90%	10.94%	11.46%	13.54%	14.58%
	TOTAL (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Libro de Código de Trabajadores							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
E1	2	2	2	2	2	2	2
E2	2	2	2	2	2	2	2
E3	2	2	2	2	2	2	2
E4	2	2	2	2	2	2	2
E5	2	2	2	2	2	2	2
E6	2	2	2	2	2	2	2
E7	2	2	2	2	2	2	2
E8	2	2	2	2	2	2	2

E9	2	2	2	2	2	2	1
E10	2	2	2	2	2	2	2
E11	2	2	2	2	1	2	2
E12	2	2	2	2	2	2	2
E13	2	2	2	2	2	2	2
E14	2	2	2	2	2	2	2
E15	2	2	2	2	2	2	1
E16	2	2	2	2	2	2	2
E17	2	2	2	2	2	2	2
E18	2	2	2	2	2	2	2
E19	2	2	2	2	2	2	2
E20	2	2	2	2	2	2	2
E21	2	2	2	2	2	2	2
E22	2	2	2	2	1	2	1
E23	2	2	2	2	2	2	2
E24	2	2	2	2	2	2	2

CATEGORÍA	CÓDIGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
SÍ	2	24	24	24	24	22	24	21
NO	1	0	0	0	0	2	0	3
	TOTAL	24	24	24	24	24	24	24

CATEGORÍA	CÓDIGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
SÍ	2	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.67%	100.00%	87.50%
NO	1	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%	0.00%	12.50%
	TOTAL (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Libro de Código de Propietario

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
	E1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	E2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	E3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	E4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	E5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	E6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
CATEGORÍA	CÓDIGO	P1	3	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
SÍ	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
NO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
CATEGORÍA	CÓDIGO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
SÍ	2	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
NO	1	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	TOTAL (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Anexo 5: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Gestión de calidad y neuromarketing en las MYPE rubro restaurantes de las lomas – Piura, año 2021. y es dirigido por la asesora Mercedes René Palacios de Briceno Investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Determinar las características de la gestión de calidad y neuromarketing en las MYPE rubro restaurantes de Las Lomas – Piura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente 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 a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo estefania_piscis@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Estefanía Piscis de Briceno

Fecha: 20/07/2021

Correo electrónico: estefania.piscis@outlook.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

Anexo 6: Reporte del turnitin

[Visualizador de documentos](#)

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 13-nov.-2021 18:27 -05
Identificador: 1701847363
Número de palabras: 11554
Entregado: 1

Informe Final. Gestión de calidad y competiti... Por LUIS
FELIPE MORE BERMEO

Índice de similitud		Similitud según fuente	
8%		Internet Sources:	7%
		Publicaciones:	1%
		Trabajos del estudiante:	3%

Anexo 7: Reporte del turnitin

Vista Previa Constancia de No Adeudo

<https://erp.uladech.edu.pe/siia/cobranzas/reportes/constancianoadeudo.p...>

USER: 42173873

Nro: 162021-00004692
Fecha: 17-11-2021 11:47

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) MORE BERMEO LUIS FELIPE, con código de matrícula 0811141049, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

TRUJILLO, 17 DE NOVIEMBRE DEL 2021.



V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.