



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE  
LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO IMPRENTAS DEL  
CENTRO DE PIURA, AÑO 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

MERINO HURTADO, RODRIGO

ORCID: 0000-0003-0428-893X

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA - PERÚ

2022

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Merino Hurtado, Rodrigo

ORCID: 0000-0003-0428-893X

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
e Ingeniería, 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**

Mgr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Presidente**

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por estar siempre presente en cada aspecto de mi vida, brindándome fortaleza en cada acto y decisión.

A los gerentes y colaboradores de las MYPE por su tiempo, por brindarme gentilmente la información para elaborar la investigación y a todas las personas que influyeron en el desarrollo del mismo.

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, por enseñarme a saber,  
apreciar el verdadero valor de las cosas, a ser  
perseverante y humilde.

Por su incondicional apoyo y ejemplo en mi meta  
por ser profesional.

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión de la Calidad y Competitividad de las MYPE de servicio rubro Imprentas del Centro de Piura, año 2022 tuvo como objetivo general: Determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Competitividad de las MYPE rubro imprentas de centro de Piura, año 2022, presidida en la línea de investigación “Gestión de Calidad en las MYPE” la metodología presenta un nivel descriptivo y un diseño no experimental y transversal, la población de la investigación está conformada por 4 MYPE rubro imprentas en el Centro de Piura donde la muestra para la variable Gestión de Calidad es de 22 trabajadores y la variable Competitividad se conforma por los 138 clientes de las MYPE. Se empleará como tipo de recojo de datos las encuestas con los clientes siendo el instrumento más adecuado para medir el cuestionario estructurado. Según la investigación realizada se obtuvo como resultado que el 72% de los clientes se satisfecho por la atención brindada de las MYPE. El 95% de los trabajadores dicen cree que la empresa refleja sus intereses. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la Gestión de Calidad es brindar un buen servicio y brindar un buen producto para que los clientes para que se sientan satisfechos por el producto que brinda la MYPE. En cuanto a la variable competitividad ayuda de forma consciente a realizar un esfuerzo constante, mejorar en el mercado, tener una innovación nueva para tener las herramientas necesarias para realizar los objetivos

**Palabra Claves:** Gestión de Calidad, Competitividad, MYPE, imprentas.

## ABSTRACT

The present investigation entitled: Management of the Quality and Competitiveness of the MYPE of service category Printers of the Center of Piura, year 2022 had as general objective: To determine the characteristics that the Management of the Quality and Competitiveness of the MYPE of the category printers of the center of Piura, year 2022, chaired in the line of research "Quality Management in MYPE" the methodology presents a descriptive level and a non-experimental and cross-sectional design, the research population is made up of 4 MYPE printing presses in the Center of Piura where the sample for the Quality Management variable is 22 workers and the Competitiveness variable is made up of the 138 clients of the MYPE. Customer surveys will be used as the type of data collection, being the most appropriate instrument to measure the structured questionnaire. According to the investigation carried out, the result was that 72% of the clients were satisfied with the attention provided by the MYPE. 95% of workers say they believe that the company reflects their interests. Among the main conclusions, it was determined that the characteristics of Quality Management is to provide a good service and provide a good product so that customers feel satisfied with the product provided by the MYPE. Regarding the competitiveness variable, it consciously helps to make a constant effort, improve in the market, have a new innovation to have the necessary tools to achieve the objectives.

**Keywords:** Quality Management, Competitiveness, MYPE, printers.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Bases Teóricas de la investigación .....	18
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>23</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>24</b>
4.1 Diseño de la investigación.....	24
4.2 Población y muestra .....	24
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	28
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5 Plan de análisis.....	31
4.6 Matriz de consistencia.....	32
4.7 Principios éticos .....	33
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
5.1. Resultados.....	34
5.2 Análisis De Resultados.....	45
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
Aspectos complementarios: recomendaciones.....	51
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>



Anexo 01: Instrumento de recolección de datos: cuestionario dirigido a los clientes.....	55
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos: cuestionario dirigido a los trabajadores .....	59
Anexo 03: Validación del instrumento de recolección de datos.....	61
Anexo 04: Matriz indicador pregunta.....	73
Anexo 05: Constancia de No Adeudo .....	75
Anexo 06: Evidencia del turnitin .....	76
Anexo 07: Protocolo de consentimiento informado .....	77

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Características demográficas de trabajadores .....	35
Figura 2: Características demográficas de los clientes .....	37
Figura 3: Prácticas de la gestión de calidad .....	39
Figura 4: Principios de la gestión de calidad .....	41
Figura 5: Elementos de la competitividad .....	42
Figura 6: Tipos de competitividad .....	44

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Características demográficas de trabajadores.....	34
Tabla 2: Características demográficas de los clientes .....	36
Tabla 3: Prácticas de la gestión de calidad .....	38
Tabla 4: Principios de la gestión de calidad .....	40
Tabla 5: Elementos de la competitividad.....	42
Tabla 6: Tipos de competitividad .....	43

**INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1 Relación de Mypes.....	25
Cuadro 2 Matriz de operacionalización de las variables .....	28
Cuadro 3 Matriz de consistencia.....	32

## I. INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación titulada: Gestión de la Calidad y Competitividad de las MYPE rubro imprentas del centro de Piura, 2022. El propósito es explicar la importancia de la gestión de la calidad y competitividad de las MYPE rubro imprentas del centro de Piura, 2022, presidida en la línea de investigación: *Gestión de Calidad en las MYPE* manejando una metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, no experimental de corte transversal.

Hoy, en este planeta globalizado y competitivo, solo sobreviven las Micro y Pequeñas Organizaciones (MYPE), aquellas organizaciones que están dispuestas a asumir grandes desafíos técnicos. Para mantenerse competitivo, deben enfrentar estos difíciles desafíos. Sin embargo, no todos son negativos. Las pequeñas empresas tienen ventajas competitivas como la capacidad humana, la adaptabilidad, la flexibilidad, la cooperación entre empleadores y compradores, el contacto directo entre empleadores y empleados y los beneficios que se pueden establecer cuando se utilizan adecuadamente. Si bien el Perú es considerado uno de los países con más iniciativas emprendedoras en el mundo, también es el país con la tasa más alta de muertes empresariales: se estima que el 50% de las MYPES tienen menos de 1 año debido a la falta de conciencia, herramientas de gestión y habilidades gerenciales, y se ve agravada por un alto grado de informalidad, improvisación, baja productividad y por ende baja competitividad de sus actividades, lo que conduce a menores utilidades y quiebras (Ravelo 2017).

Dentro de los factores socioculturales, las MYPE representan el 13,6% de la producción total del país. La gravedad de la enfermedad del Covid ha tenido un gran

impacto socioeconómico en el Perú, pero también ofrece una oportunidad que no se puede desaprovechar. La epidemia que se presentó en Perú ha tenido un impacto particularmente grave debido a sus medidas de distanciamiento social particularmente estrictas, y Perú tiene varias debilidades estructurales que lo dificultan, esta región lo está dificultando, Perú es particularmente vulnerable a amenazas como el alto nivel de economía informal y las debilidades institucionales del país, y Perú necesita establecer sus propias metas para abordar estos desafíos durante los 20 años anteriores al COVID. Había espacio para el crecimiento en el crecimiento económico, pero la implementación de estas reformas requiere un amplio consenso político para tener éxito. Por tanto, aproveche esta oportunidad. (Díaz, Casu & Desa, 2020).

Cuando se trata de factores ecológicos, el progreso para limitar los efectos del calentamiento global es ilimitado. Una de las últimas tendencias de conservación va de la mano con el uso de tinta ecológica. La industria gráfica se basa en la innovación relacionada con el mantenimiento. De hecho, según el estudio "The Future of Eco-Ink: Market Forecasts 2014", se estima que el mercado internacional de estas variantes "verdes" alcanzará unas ventas de casi 7.200 millones de euros en 2014, con la proporción de 4,5% 2009-2014 Crecimiento medio anual. Para resolver los problemas y problemas relacionados con el reciclaje, el papel de inyección de tinta se está volviendo cada vez más valioso en los fabricantes y empresas de embalaje. Algunas marcas, como HP o Bio ink, han introducido al mercado productos con estas propiedades (Polo, 2017).

La caracterización del problema encontrado en esta investigación es que la imprentas en el centro de Piura hay una serie de reconocidas empresas gráficas renombradas con una capacidad de producción superior al promedio, y algunas tienen la

opción de enviar sus productos gráficos a otras ciudades. Por otro lado, algunas empresas de diseño gráfico han adoptado métodos competitivos negativos para atraer clientes abaratando el precio promedio de mercado, por más suficiente que sea el nivel de calidad, en definitiva, la rivalidad representa una gran amenaza para la industria porque provoca dañar. La reputación y facturación de la empresa.

Por lo antes caracterizado, el enunciado del problema es: ¿Cuáles son las principales características que tiene la Gestión de la Calidad y Competitividad de las MYPE rubro imprentas de centro de Piura, Año 2022?, permite conocer primordiales particularidades de gestión de calidad y competitividad de las MYPE, porque contribuye al logro de objetivos. Así el objetivo general: Determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Competitividad de las MYPE rubro imprentas de centro de Piura, Año 2022, y los objetivos específicos son: (a) Identificar las prácticas de la Gestión de la Calidad en las MYPE rubro imprentas del centro de Piura, año 2022, (b) Conocer los principios de la Gestión de la Calidad en las MYPE rubro imprentas del centro de Piura, año 2022, c) Definir los elementos de la competitividad que tienen las MYPE del rubro imprentas de centro del Piura, año 2022, (d) Determinar los tipos de competitividad que utilizan las MYPE rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.

Se obtuvo los principales resultados, en base al objetivo prácticas de la gestión de calidad el 86% de los trabajadores dice que la compañía se encamina en la planificación de conocimientos para sus empleados. Por otro lado, para el objetivo principios de la gestión de calidad el 86% de los trabajadores manifestaron que tenían muchas ganas para brindarles una solución a un problema que se les pueda presentar en las MYPE. Por lo cual, para el objetivo elementos de la competitividad el 70% de los clientes también dicen

que ante cualquier situación de riesgo el personal le ayuda a solucionar inmediatamente. Finalmente, para el objetivo tipos de competitividad el 71% de los clientes dijeron que la gestión de la impresora en el centro de Piura se esfuerza por mejorar los servicios que brinda.

Se concluyó que las Mypes estudiadas cuentan con prácticas de gestión de calidad que son consistentes con el amparo de gerencia para alcanzar sus objetivos según plan estratégico. El control de calidad que utilizan las imprentas adoptan una orientación al cliente, respetando la dirección que el gerente socorre en su rol de líder ya que les ayuda a guiar para así lograr sus objetivos. Se abordan los tipos de competitividad dinámica haciendo esfuerzos constantes para mejorar los servicios de impresión.

Se efectúa con el fin de establecer con el criterio dictado y perpetrado por la dirección de educación SUNEDU de elaborar y sustentar un trabajo de investigación para el logro y otorgamiento del grado del Título de Licenciado el cual me veo en la necesidad efectuar el trabajo de investigación. La investigación se ejecuta con la finalidad y propósito de conocer la concordancia y relación que existe en las variables Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPES del rubro imprentas de centro de Piura (Fernández, 2020).

Del mismo modo se justifica teóricamente porque se va a realizar con el propósito de aportar al conocimiento existente de lo que es Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro imprentas del centro de Piura, año 2022, ya que la Gestión de Calidad es un sistema en el que se realizan una serie de acciones coordinadas sobre un conjunto de factores para lograr la calidad del producto o servicio que se brinda al cliente (Cuatrecasas & Gonzales, 2017). Por otro lado, la competitividad se describe que es la capacidad de



una persona o empresa para ampliar sus ventajas competitivas con relación a sus competidores y lograr una posición destacada en el mercado (Rodríguez, 2018).

“En esta indagación se aplicará el diseño no experimental, dado que el fenómeno se mostrará en un período explícito”.

La investigación queda limitada desde la perspectiva:

- Temática: por la variable gestión de calidad y competitividad.
- Psicográfica: Microempresas rubro imprentas.
- Geográfica: Centro de Piura.
- Temporal: Año 2022.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1. Variable: Gestión de calidad

Castillo (2019), en su tesis *“Plan de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la unidad imprenta de la Universidad de Guayaquil”*, tesis para optar el título de Ingeniero en sistemas de calidad y emprendimiento. Tuvo como objetivo general crear un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Unidad Imprenta de la Universidad de Guayaquil que asegure el aprovechamiento correcto de los recursos. En la investigación se utilizó un enfoque mixto, la población fueron 30 trabajadores. Se obtuvieron los siguientes resultados: el personal consideró que nunca se documentaban los procesos en un 77%, un 73% el personal consideró que nunca se definía el alcance de los procesos, el 54% estuvo de acuerdo en que se necesitaba optimizar los procesos vigentes en su área. Se concluyó que, por medio de la creación de procesos para los departamentos de jefatura y administración, producción, gestión externa, diseño; se logró controlar el flujo del proceso a través de su definición y planteamiento de indicadores, tener constancia del alcance, delimitación y variables críticas de los procesos y los diferentes responsables para que todos conozcan su función

Jones (2017) realizó la investigación titulada *“El outsourcing como herramienta de eficiencia en la actividad desarrollo de software”*, la cual fue aprobada por la Universidad Fasta, Argentina. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la conveniencia económica, o no, para la empresa Quality Solutions S.A. de tercerizar el

servicio de desarrollo de software, o contratar un recurso calificado para que trabaje en planta, bajo la modalidad de “relación de dependencia”, utilizó como técnica metodológica de carácter descriptivo analizando el rubro de desarrollo de software, cuantitativa porque analizó diversas herramientas de gestión que tenga la empresa, así mismo contempló el contexto en que opera la empresa, siendo un factor no menor en los resultados del presente análisis. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicó el instrumento de recolección de datos. Los resultados que se obtuvieron fueron que un 75.0% de la empresa tienen menos de 10 empleados, la industria del software presentó un crecimiento de empleo en 5.4% y los organismos públicos solo representan un 7.0% del mercado, a pesar de la complicada situación económica por la que ha cruzado el país durante los últimos años, la industria de software en Argentina ha tenido logros significativos, y lo más importante es que no ha dejado de sembrar hacia el futuro. Reconoció esta visión y perseverancia, que sin duda le traerá grandes frutos.

Como conclusión determinó que para el periodo 2017, la empresa se ha iniciado hacia la alternativa de migrar de modalidad a todos aquellos empleados que forman parte de la planta activa del personal, y que por estar ubicados en ciudades distintas a donde los centros operativos que posee la empresa en el país, que trabajan desde sus hogares, pasando hacer freelancers, por lo tanto, vemos una mejora en su nivel organizacional. Se aclaró que para el empleado es solo un cambio de su condición contractual, no atenta contra su situación personal, ni una desventaja económica ni personal. Por otro lado, no afectó ni en las normas 7 éticas, ni en la evasión fiscal, de algún comportamiento de la empresa al empleado, sino que propuso en busca de una mejora continua de un crecimiento organizacional, tanto a nivel estructural, como así también económico.

Gallegos (2016) realizó la investigación titulada “*Plan de Negocios para la incorporación del servicio de outsourcing de copiado, impresión y digitalización en las agencias Produbanco de la Ciudad de Quito*”, la cual fue aprobada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La investigación tuvo como objetivo proponer el plan de negocios para la incorporación del servicio de outsourcing de copiado, impresión y digitalización en las agencias Produbanco de la ciudad de Quito. La investigación fue descriptiva, porque detalla los aspectos del proceso de inserción del outsourcing en el copiado, impresión y digitalización, es cuantitativa por que selecciona cada instrumento de uso y analiza todo lo que se va a requerir. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicó el instrumento de recolección de datos.

Como resultado entre todas las agencias del banco se estima que lo que se consume una cantidad aproximada de 187 cajas de papel bond tipo A4, suman al año un 2.9% refiriéndonos a un total del 100.0%, de acuerdo a la necesidad realizada, a pesar del precio más alto entre las alternativas se escoge a Xerox como la mejor opción para proporcionar outsourcing debido que es líder en tecnología, calidad de sus productos y la experiencia en el mercado. Concluyó que, en base al planteamiento del problema, se concluye que el proyecto permitió identificar las características de un plan de negocios para la incorporación del servicio de outsourcing de copiado, impresión y digitalización en las agencias de Produbanco de la ciudad de Quito. Este estudio técnico permitió calcular las necesidades y requerimientos reales del Banco Produbanco Grupo Promérica con el fin de realizar una propuesta de proyecto basada en la información obtenida.

Maza (2019) realizó la investigación titulada “*Gestión de calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro venta de equipo*”

*de cómputo y accesorios, galería Shopping Center, distrito Chimbote, 2018*”, fue aprobada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del outsourcing en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito de Chimbote, 2018. Tuvo una metodología no experimental porque no se manipularon ninguna de las variables, transversal por que se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo inicio y fin, y descriptiva porque se describió las principales características de la variable. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicó como instrumento el cuestionario.

Obtuvo como principales resultados el 50.0% de sus gerentes son los mismos representantes de las micro y pequeñas empresas, dio también estas están dirigidas un 81.0% por persona adultas de 18 a 50 años que saben manejar bien su rol, de modo que tengan bien claro las metas por cumplir y son capaces de sacar adelante a su empresa a pesar de las adversidades, el 50.0% de los representantes son del género masculino, entre ellos se encuentran jóvenes con estudios superiores, el 63.0% tienen estudios técnicos para desarrollar un mejor papel en el cargo, y llevan un 50.0% entre 0 y 3 años 11 desempeñándose como administradores, con respecto a la implantación de la gestión de calidad, en un 100.0% los administradores piensan que sería un éxito, y que es sumamente importante en la organización, el 94.0% de las empresas se preocupa por la satisfacción del cliente, brindando un buen servicio para fidelizar al cliente. Concluyo que en su totalidad los micros y pequeñas empresas si creen que la gestión de calidad genera el éxito a la empresa. La mayoría si evalúa la satisfacción de sus clientes además de no conocerla

también aplican la herramienta del outsourcing porque si no tienen los productos que los clientes desean recurren a otros lugares para obtener el producto y seguir satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

Díaz, (2017), en su tesis “*Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016*”, tesis para optar el grado de Magíster en Administración. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad bajo el enfoque de los estilos de Liderazgo y la satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro imprentas, distrito Chimbote, 2016. Fue correlacional - aplicada, de diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se utilizó el 100% de la población es decir por 24 representantes y 48 trabajadores de las micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas en medición de escala de Likert. Obteniéndose los siguientes resultados.

El 54,2% siempre muestra interés por mejorar las relaciones con su personal, el 95,8% a veces su jefe, le permite en ocasiones comunicarse con sus compañeros, sobre temas o asuntos que no tengan que ver con su trabajo, el 45,8% siempre demuestra un dominio técnico o conocimiento de sus funciones, el 43,8% siempre soluciona los problemas de manera eficaz, el 79,2% siempre le mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo, el 39,6% siempre en su puesto de trabajo se pueden desarrollar sus habilidades, el 68,8% considera que casi siempre la empresa valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso. Como conclusión se observan los resultados de la correlación entre estas dos variables el estilo de Liderazgo y la satisfacción laboral, esta

tiene un valor de significancia (sig.) de 0,013 el cual es menor al 0,05 el nivel de significancia, por ende, se acepta la hipótesis general del trabajo de investigación, y su coeficiente de correlación.

Temoche, (2019), en su tesis "*Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018*", tesis para optar el grado de Maestro en Administración., tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. En dicha investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional, para el recojo de la información se utilizó una población de 4 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas en medición de escala de Likert, la cuales 28 fueron para determinar el nivel de gestión de calidad en el financiamiento y 4 para determinar el nivel de partición de mercado. Resultados. La mayoría (75%) tienen un nivel muy alto en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento.

La empresa Distribuidora E Imprenta El Estudiante Servis tiene el 31,6% del total de ingresos del sector, lo cual quiere decir que tiene el mayor nivel de participación. Conclusión: Con un nivel de significancia de 5% y con 3 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 7,815 y en la prueba de Chi cuadrado el valor calculado es de 4,000; el valor crítico es mayor al valor calculado, en consecuencia, se rechaza el  $H_1$  y se acepta el  $H_0$ , es decir: La Gestión de calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas (Casma, 2018).

Marchán (2015), en su tesis titulada “*Gestión de Calidad y Merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año2015*”, tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Se estableció como objetivo determinar qué características tiene la gestión de calidad y merchandising en las MYPE rubro Imprenta de Talara, año2015.El diseño de la investigación será no experimental, ya que se observarán los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. También es de corte transversal, porque recoge los datos en un momento temporal, descriptivo porque enumera las propiedades de las variables; es decir, permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado, en una determinada población. Se identificó que la mayoría de las empresas del rubro de imprenta enel año2015, no se encuentran llevando a cabo técnicas de merchandising y que han mejorado su calidad de servicio al cliente.

De acuerdo al estudio que se realizó se puede afirmar que las MYPE del rubro imprentas tiene un nivel de calidad satisfactorio para sus clientes. Los indicadores de merchandising en las MYPE rubro de imprentas en Talara en el año 2015, son las técnicas de venta por la pronta entrega y precios competitivos. De acuerdo con los datos encontrados los propietarios cuentan con un compromiso de capacitación del personal y trabajo en equipo para la Gestión de Calidad en las MYPE rubro de imprentasen Talara año 201.

Ayala (2019), en la investigación titulada: “*Gestión de calidad y su incidencia en la Competitividad de las MYPE del sector comercial, rubro Abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018*”, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote Sede Sullana, teniendo como objetivo general: “Determinar la incidencia de la gestión de calidad en la competitividad de las MYPE del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana,



Año 2018.”, empleó la metodología tipo aplicada, porque se utilizaron los conocimientos para mejorar una realidad problemática y nivel descriptivo, ya que se pretendió comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado; luego de haber realizado los procesos de recopilación, procesamiento y análisis de los resultados logrados, llegó a las siguientes conclusiones: se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos. Del total de las MYPE encuestadas en el distrito de Sullana, el 41.92% es muy eficiente y eficaz, mientras que el 37.46% considera que es solo eficaz, el 18.56% es regularmente eficaz y el 2.06% es poco eficaz, se debió considerar la planificación como ente rector para generar calidad en sus negocios, de tal manera que superen a sus competidores reales y potenciales, y así la competencia sea un factor para adaptarse al cambio, ya que depende de los clientes la permanencia de la MYPE en el mercado.

### **2.1.2. Variable: Competitividad**

Ordoñez (2017) respecto a su investigación titulada “*Competitividad y bienestar en México: análisis de su relación con el desarrollo humano*” presentada en la Universidad Complutense de Madrid (Madrid), su metodología de trabajo se diseñó con el objetivo general con el fin de identificar las variables y analizar la relación entre competitividad y desarrollo humano. Concluyó que la competitividad guarda una estrecha relación con el incremento del nivel de vida de las personas, se comprueba que existe una relación entre competitividad y desarrollo humano, también se considera que es importante el capital humano, la productividad del trabajo, el modelo de desarrollo, la disponibilidad, y dotación de recursos.

Leal (2017) respecto a su investigación *“Hacia un Análisis integral de la competitividad territorial: el caso del estado de Querétaro, México”*, presentada en la Universidad de Deusto (México) utilizó la metodología tanto como el método cualitativo como cuantitativos. Se utilizó ambos métodos porque los objetivos de la investigación así lo requieren. Se concluye que el estudio de competitividad debe de analizar las condiciones que ofrece el entorno para que las empresas sean capaces de competir, lo cual para llevar a cabo esta investigación se han utilizado tanto métodos cualitativos como métodos cuantitativos.

Llorente (2017) en su tesis de investigación denominada *“Análisis de Competitividad de las Empresas de Acuicultura, aplicaciones empíricas al cultivo de la dorada”*, para optar al título de Doctor en Administración de Empresas por Universidad de Cantabria, Santander, España. El objetivo primordial de incrementar su competitividad y su rendimiento económico. La metodología utilizada es un algoritmo PSO basado en un modelo bioeconómico de engorde de dorada en jaulas flotantes. El algoritmo se aplica a la optimización de la simulación de la producción de dorada en España. Concluyendo que la dimensión de la empresa y su estrategia competitiva, determinada por la rotación del activo y el margen comercial, son los factores más relevantes para explicar la rentabilidad económica de las empresas de cultivo de dorada y lubina. Esta conclusión es coherente con la realidad empresarial del sector piscícola. La importancia de estos factores tiene su origen en el entorno económico globalizado en el que compiten las empresas en la actualidad, que condiciona la competencia en los mercados.

En el caso español, las importaciones de dorada, lubina y otras especies sustitutivas han incrementado la competencia en el mercado. Como consecuencia, los precios de

comercialización han disminuido hasta niveles que en muchos casos están por debajo del coste de producción. La principal respuesta de las empresas a la pérdida de competitividad ha sido un cambio en la estrategia competitiva consistente en la venta de una mayor cantidad de producto con un margen comercial menor, es decir, en aplicar una estrategia de liderazgo en costes. Al mismo tiempo, se produce un proceso de concentración empresarial que pretende aprovecharse de las economías de escala existentes en el cultivo de estas dos especies. Esta situación, unida a la pérdida de importancia de los aspectos técnico-biológicos, revela que, en la actualidad, la creación de valor con esta actividad es fundamentalmente un problema económico. Este problema requiere la capacitación de la dirección para abordar la complejidad que supone la gestión de esta actividad.

Caycho (2017). En su tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración: “Caracterización de la capacitación y la competitividad de las micro y pequeñas empresas – MYPES del sector servicio – rubro imprenta de la urbanización Chamaya, del distrito de breña, provincia de Lima, departamento de Lima – periodo 2013-2014”, obtiene los siguientes resultados respecto de los representantes de las MYPES: el 85.71% tiene entre 31 a 50 años y el 14.29 % tiene 51 a más años de edad; el 71.43% son de género masculino y el 28.57 son de género femenino; el 57.14% tienen estudios superiores no universitarios mientras que el 28.57 tiene estudios superiores universitarios. Respecto a las características de la MYPE: el 71.43% tiene 5 a 8 años de permanencia en el mercado, el 14.2% tiene entre 3 y 4 años y el 14.29% tiene 9 años a más. El 57.14% tiene de 3 a 4 trabajadores y el 42.76% tiene de 01 a 02 trabajadores. Finalmente, el 71.4% refiere que tiene una empresa familiar.

Cisneros (2017) en su tesis de investigación denominada “*Caracterización de formalización y competitividad en la empresa de transportes celeste y servicios S.A. (Piura), año 2014*”; estableció como objetivo analizar las características de formalización y competitividad en la empresa de transportes Celeste y servicios S.A. Piura, año 2014, para ello se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, a quienes se les aplicó una encuesta. Obteniendo las siguientes conclusiones Con respecto a la variable formalización; se realizó una guía de observación donde se aprecia que el 75% de los trabajadores no cumplen con el reglamento establecido por la empresa, por otro lado, para la variable competitividad, se realizó una encuesta donde se aprecia que el 58% de los usuarios no se siente a gusto viajando en los autos de la empresa. Finalmente, las conclusiones son: que el 59% de los usuarios dice que no brindan un trato cordial los conductores; además que el 61% de los usuarios dice que los servicios que brinda la empresa no son favorables.

Fernández (2018) en su tesis titulada “*Caracterización de la competitividad y capacitación de las MYPES del sector servicio rubro imprentas en el distrito de Tumbes, 2018*”, cuyo objetivo general de esta investigación fue determinar la caracterización de la competitividad y capacitación de las Mypes, sector servicio rubro imprentas en el distrito de tumbes, 2018, utilizó una muestra de 8 microempresas dedicadas a este rubro, utilizando la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. Se concluyó que respecto al objetivo específico 01, que la dimensión de características de competitividad las empresas brindan facilidades de pago al cliente, además al disminuir el precio la empresa aumentaría su competencia en el mercado pero afectaría a la misma pero gracias a ello el cliente puede adquirir el producto y/o servicio de la empresa lo cual lo hace

competente en el mercado, además los clientes se sienten satisfecho con el servicio brindado, las promociones que brinda empresa y los descuentos que ofrece.

Se concluyó respecto al objetivo específico 02, que la dimensión de tipos de competitividad; el compromiso de los trabajadores es importante, además que la empresa debe de contar con servicios novedosos además de innovar para mantenerse en el mercado, así mismo, se capacita a los trabajadores para que el servicio sea competitivo a diferencia de su competencia y así adaptarse a los cambios del mercado, finalmente gracias a los trabajadores que son eficientes con el servicio que brinda la empresa es aceptable.

Navarro (2017) en su tesis de investigación denominado “*Caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador Apbosmam, Mallaritos - Sullana, 2015*”, tuvo como objetivo general describir la importancia que cumple la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE APBOSMAM, logrando describir comportamientos de dichas variables. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, siendo las conclusiones 36 agrupadas de acuerdo a las aptitudes motivacionales y de competitividad del talento humano (Variables). Para estudiar la Motivación se basó en una muestra de 10 propietarios (Mesa Directiva), a quienes se les aplicó una encuesta con la finalidad de establecer las políticas motivacionales que viene desarrollando en la MYPE. Por otro parte, para estudiar a la variable Competitividad del Talento Humano se empleó un cuestionario a los 45 trabajadores de la MYPE, con la finalidad de establecer de manera objetiva la competitividad que demuestran los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, la

delegación que tienen en sus funciones, el liderazgo que aplican, el clima laboral, relación con sus jefes, su accionar en la Mype y como se sienten laborando en ella.

Guerrero (2018) en su investigación “*Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el mercado de Tumbes*”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Perú), se obtiene como metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La población del estudio consiste en 7 distribuidores de venta de celulares y una muestra de 68 clientes. Se concluyó que los productos competitivos que maneja las MYPE de su rubro, ofrecen productos novedosos, siempre se encuentran comprometidas para brindar un buen servicio y generar valor en el mercado.

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

### **2.2.1. Gestión de calidad**

Cuatrecasas & Gonzales (2017) indica que la gestión de calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes.

#### **2.2.1.1. Prácticas de la gestión de calidad**

Douglas & Judge, (2018) se divide en:

- **Apoyo a la Alta Dirección:** La realización de diligencias que inspiren, apoyen y promuevan los métodos de planificación y operación de la compañía para una buena ejecución.

- **La planificación estratégica para la calidad:** La implementación en la enunciación y comprensión de la destreza de la organización.
- **Gestión de calidad de proveedores:** La realización de actividades dentro de la sociedad para identificar, valorar y afirmar la eficacia de los materiales directos adquiridos por la empresa.
- **Formación de los empleados:** “En este caso, la empresa promueve sus actividades para que los empleados desarrollen competencias específicas, relacionadas con la calidad, necesarias para el desempeño de sus puestos de trabajo”.
- **Diseño de productos y procesos:** Es la persistencia de la perfección del proyecto de los productos y técnicas de la asociación.

#### 2.2.1.2. Principios de la gestión de calidad

Según la ISO 9001 - 2015, (2018) nos dice los siguientes principios:

- **Enfoque al cliente:** Las empresas dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender las necesidades de los clientes actuales y futuros, cumplir con todos los requisitos de los clientes y esforzarse por superar las expectativas de los empleados.
- **Liderazgo:** El liderazgo establece la unidad de propósito y dirección de la empresa. Deben crear y mantener un entorno interno en el que los empleados puedan participar plenamente en el logro de los objetivos de la empresa.
- **Implicación de los empleados:** Los empleados son la esencia de la empresa y su compromiso total permite poner sus capacidades al servicio de la empresa.

- **El enfoque basado en procesos:** Este es una consecuencia anhelada y se logra eficazmente cuando las diligencias y los recursos concernientes se tramitan como un juicio.
- **Gestión de sistemas:** ayuda a definir, comprender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema y también ayuda a contribuir a la eficiencia y eficacia de la organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** Es la ejecución general de las sociedades y debe ser un objetivo a largo plazo.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las determinaciones se fundamentan en los estudios del documento
- **“Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Aquí, la compañía y sus distribuidores son recíprocos y deben tener una relación de beneficio mutuo para acrecentar el contenido de ambas partes para crear valor.

### **2.2.2. Competitividad**

Pelayo, (2017) sostiene que es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

#### **2.2.2.1. Elementos De La Competitividad**

Lang (2017) expresa que actualmente las compañías buscan candidatos que puedan trabajar bajo presión, tengan espíritu de colaboración, la inteligencia emocional para comprender las necesidades propias y de los demás, y que sean acertadas en la toma de



decisiones compitiendo. Por ello, tome en consideración las siguientes habilidades que deberá potenciar.

- **Toma de decisiones:** La rapidez y la complejidad con que se mueve el mundo laboral obligan a los ejecutivos, cada vez más, a usar la información como una herramienta básica para tomar sus decisiones.
- **Diferenciación:** Para distinguirse debe dar un valor agregado al producto o servicio que ofrecerá en su trabajo.
- **Adaptabilidad:** Se refiere a su flexibilidad para manejar los cambios.
- **Innovación:** En términos de trabajo este concepto no solo implica tener un producto diferente, también puede dar un plus a las tareas que son parte de su día a día.

#### **2.2.2.2. Tipos De Competitividad**

Díaz & Bautista, (2017) es un proceso de creación de ventajas competitivas, donde es importante la capacidad de innovar dichos puntos para obtener saltos tecnológicos, al tener la capacidad de innovar en aspectos tecnológicos y además anticipar las necesidades de los consumidores; se obtiene la capacidad de organización, infraestructura y un marco jurídico. No sólo es un problema de tipo tecnológico y económico, sino involucra una gran variedad de aspectos como: territorio, sociales, ambientales y políticas.

- **Competitividad nacional:** Se determina principalmente la competitividad de los niveles inferiores. Una pregunta fundamental relacionada con el tema de la competitividad nacional es si los países son verdaderamente competitivos, es una forma inadecuada de medir la salud general de una economía. (Murillo, 2019).

- **Competitividad global:** La competitividad global es la capacidad de las empresas para competir para lograr ganancias al mismo nivel en los mercados nacionales e internacionales, lo que traerá una buena comprensión todo el tiempo (Murillo, 2019).
- **Competitividad dinámica:** Actualmente, el factor “marketing” de las empresas es determinante; y los esfuerzos deben centrarse en mejorar continuamente el servicio al cliente, para que los clientes se sientan satisfechos con el servicio prestado (Murillo, 2019).

### **III. HIPÓTESIS**

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. También la hipótesis nos indica lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones (Hernández, 2018).

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El tipo de estudio es cuantitativo según Hernández Sampieri (2017), ya que, durante la recolección de datos, así como en los efectos se realizarán operaciones estadísticas y herramientas de comprobación, de acuerdo a la finalidad de los estudios de investigación, se prescribe como un estudio radical para recabar información sobre MYPE, gestión de calidad y competitividad. La presente investigación es de nivel descriptivo porque considera las propiedades de las variables y presta atención su acontecimiento en un contexto dado. (Sampieri, 2017).

No es experimental ya que se realizará sin manipulación intencional de las variables, se observará la anomalía tal y como se muestra en el contexto. Diseño transversal porque lastasas de exposición y los resultados se calcularán al mismo tiempo en la muestra de población en un momento dado; es decir, puede estimar la apertura y especificidad de las variables en un tiempo dado. (Sampieri, 2017)

### 4.2 Población y muestra

#### **Población:**

La población son grupos totalmente integrados adaptados entre sí a través de una serie de características relacionadas o similares (Hernández et al, 2018).

**P1:** La población de la esta investigación para la variable Gestión de calidad en los indicadores apoyo de la alta gerencia, planeación estratégica de la calidad, gestión de la calidad de los proveedores, capacitación de los empleados, diseño de productos y

procesos“, enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor; cuya fuente fue dirigida a los trabajadores siendo una población finita conocida.

*Cuadro 1 Relación de Mypes*

N°	Nombres de Imprentas	Dueño	N° Trabajadores
1	FEXPRO E.I.R. L	Rodrigo Merino Hurtado	5
2	SIGGRAPHICS E.I.R. L	Bilhan Hono Samame Inga	6
3	IMPRESA SAN FRANCISCO E.I.R. L	Luis Fernando Parra Olavarria	3
4	IMPRESOS SANTA LUCIA E.I.R.L	Juan Martin Ma Ciccía	8

Elaboración Propia

**P2:** La población para la variable Competitividad en todos sus indicadores los cuales son toma de decisiones, diferenciación, adaptabilidad, innovación, competitividad nacional, competitividad global, competitividad dinámica; cuya fuente fue dirigida a los clientes siendo una población infinita desconocida.

#### **4.2.1. Criterios de inclusión**

Variable Gestión de Calidad

- Colaboradores de las Mype rubro imprentas de ambos sexos mayores de 18 años

Variable Competitividad

- Se acudirá a los clientes mayores de 18 años, damas y caballeros.

#### **4.2.2. Criterio de Exclusión**

Variable Gestión de Calidad

- Personal nuevo que trabaja en la Mype.
- Personal que son nuevos.
- Trabajadores que tiene faltas en el trabajo

#### Variable Competitividad

- Personas que no están en capacidad de brindar información.
- Personas menores de 18 años

#### **Muestra:**

Por su parte, Hernández, (2018) define que la muestra, es un conjunto de actividades hechas para investigar la distribución de algunos caracteres en toda una población colectivabasada en la observación de una pequeña parte de la población.

**M1:** Para los trabajadores se logró una población inferior a 50 individuos, esta total será igual al de la muestra y es por eso que se trabajará son 22 empleadores.

**M2:** Para los clientes la población es infinita por eso se designará una fórmula para observar la población a investigar y tenemos a Cutipa (2020) que nos dice que la fórmula para deducir el tamaño de muestra cuando se ignora el tamaño de la población se emplea :

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

Dónde:

$z^2$  = Grado de confiabilidad (1.96);  $e$  = Margen de error (5%)  $p$  = Probabilidad que ocurra (0.90 ----- 90%)

$q$  = Probabilidad que no ocurra; (0.10 ----- 10%)

$$22 \text{-----} 100\%$$

$$22 \text{-----} 100\%$$

$$20 \text{-----} x$$

$$2 \text{-----} x$$

$$x = 2000/22 = 90\%$$

$$x = 200/22 = 10\%$$

$$N = \frac{1.96^2 \times 0.90 \times 0.10}{0.05^2}$$

$$N = 138.2976$$

$$N = 138$$

Variable	Fuente Información	Población	Muestra
Gestion de la Calidad	Trabajadores	Finita	22
Competitividad	Clientes	Infinita	138

Elaboración Propia

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

*Cuadro 2 Matriz de operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Cuatrecasas y Gonzales (2017) indica que la gestión de calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes.	Practicas	La dimensión “Practicas” se midió con sus indicadores: apoyo, planeación estratégica, proveedores, capacitación, diseño de productos, con la técnica de la encuesta y el instrumento.	Apoyo	1 ¿Usted cree que deben recibir ayudar de sus jefes?	Trabajador	Nominal
					2 ¿Usted cree que la Mype lo enfoca en los procesos de planificación?		
				Planeación estratégica	3 ¿Usted cree que deben intentar en cumplir con sus expectativas?		
					4 ¿Usted cree que deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?		
				Proveedores	5 ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?		
					6 ¿Para usted los productos la Mype son de buena calidad?		
				Capacitación	7 ¿Usted cree que las Mype están debidamente capacitados ante un problema?		
					8 ¿se debe requerir capaciones para el personal?		
				Diseño de productos	9 ¿El diseño del producto que promociona las Mype es de su agrado?		
					10 ¿Usted como trabajador recomendaría a las personas a comprar en las Mype?		



		Principios	La dimensión “principios” se midió con sus indicadores: orientación al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque a procesos, enfoque de sistema para gestión, mejora continua, toma de decisiones, con la técnica de la encuesta y el instrumento.	Orientación al cliente	11 ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	Trabajador	Nominal
				Liderazgo	13 ¿Cree usted que se requiere de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?		
					14 ¿Se debe delegar funciones dentro de las Mype?		
				Participación del personal	15 ¿Usted se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada hacia los clientes?		
					16 ¿Cree usted que la Mype demuestra responsabilidad y eficiencia?		
				Enfoque a procesos	17 ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?		
				Enfoque de sistema para la gestión	18 ¿Usted está conforme con la entrega de producto ofrecido hacia los clientes?		
					19 ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de la Mype?		
				Mejora continua	20 ¿Usted cree que debería tener un sistema donde comuniquen		
					21 ¿Cree usted que han mejorado en su servicio?		
				Toma de decisiones	22 ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?		
					23 ¿Cree usted que todos están capacitados para solucionar los problemas?		

Competitividad	Pelayo (2017) sostiene que es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.	Elementos	La dimensión “elementos” se midió con sus indicadores: toma de decisiones, diferenciación, adaptabilidad, innovación, con la técnica de la encuesta y el instrumento.	Toma de decisiones	24 ¿Usted cree que el personal de la Mype posee la capacidad para atender al público?	Clientes	Nominal
				Diferenciación	25 ¿El producto ofrecido por la Mype es mejor que el de la competencia?		
					26 ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?		
				Adaptabilidad	27 ¿Usted cree que los precios ofrecidos por la Mype son accesibles?		
				Innovación	28 ¿Considera que la Mype cuenta con recursos tecnológicos?		
	29 ¿Usted cree que la Mype ofrece un producto y un servicio innovador?						
	Tipos	La dimensión “tipos” se midió con sus indicadores: competitividad nacional, competitividad global, competitividad dinámica, con la técnica de la encuesta y el instrumento.	Competitividad Nacional	30 ¿Considera que las imprentas del centro de Piura tienen conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	Clientes	Nominal	
				31 ¿El personal de las imprentas del centro de Piura cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas del medio ambiente?			
				Competitividad Global			32 ¿Cree usted que las imprentas del centro de Piura son realmente competitivas?
	Competitividad dinámica	33 ¿La gerencia de las imprentas del centro de Piura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?					

Elaboración Propia

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, las cuales fueron aplicadas a los trabajadores y a los clientes de las Mype comercializadoras rubro imprentas (Merino, 2022).

Esta técnica es cuantitativa dado que los datos se reúnen sobre una parte de la población nombrada tamaño muestral de sujetos y en la cual se elabora en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia de la investigación. (Valderrama & León, 2017).

El cuestionario estará conformado por 33 preguntas en la sus alternativas será cerradas y para la variable gestión de calidad se dirigirá a los 22 trabajadores y para la variable competitividad se dirigirá a los 138 clientes.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para analizar la información de los datos recopilado se empleará estadística descriptiva calculando las frecuencias y los porcentajes, utilizando cuadros, además se empleará el programa Excel 2013 para la tabulación de los datos“.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Cuadro 3 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo		
Gestión de calidad y competitividad en las	¿Cuáles son las características que	Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.	Variable	Metodología
Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.	tiene la gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022?	(a) Identificar las prácticas de la gestión de calidad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022. (b) Conocer los principios de la gestión de calidad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.	Gestión de calidad	<b>Tipo:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Población:</b> Finita Infinita <b>Muestra:</b> 22 trabajadores 138 clientes
		(c) Definir los elementos de la competitividad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.	Competitividad	
		(d) Determinar los tipos de competitividad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.		

Elaboración Propia

#### 4.7 Principios éticos

“ULADECH, (2019), dicho trabajo de investigación se desarrolló “

- **Protegiendo a las personas**, se respetó la propiedad de los dueños de la MYPE en estudio con el fin de no divulgar datos que son estrictamente personales.
- **Libre participación y derecho a estar informado**, para realizar esta investigación las personas que brindaron información lo hicieron de manera voluntaria, sin presión alguna, ni tampoco a cambio de algún beneficio económico, además con respecto a la información; la recolección de datos se les informo que solamente es con fines académicos.
- Transparencia en la recolección de datos de la población en estudio.
- **Autenticidad en la recolección de datos**, los mismos que fueron recolectados de la fuente. Es decir, los resultados de las fuentes no han sido manipuladas, se ha presentado tal igual como se encontrado y con el debido permiso de las personas encuestadas.
- Confidencialidad con respecto a las respuestas de dichas encuestas aplicadas.
- Al momento de realizar el análisis se ha hecho con bastante honestidad.
- Veracidad en los resultados; se ha respetado la propiedad intelectual.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### Resultados demográficos

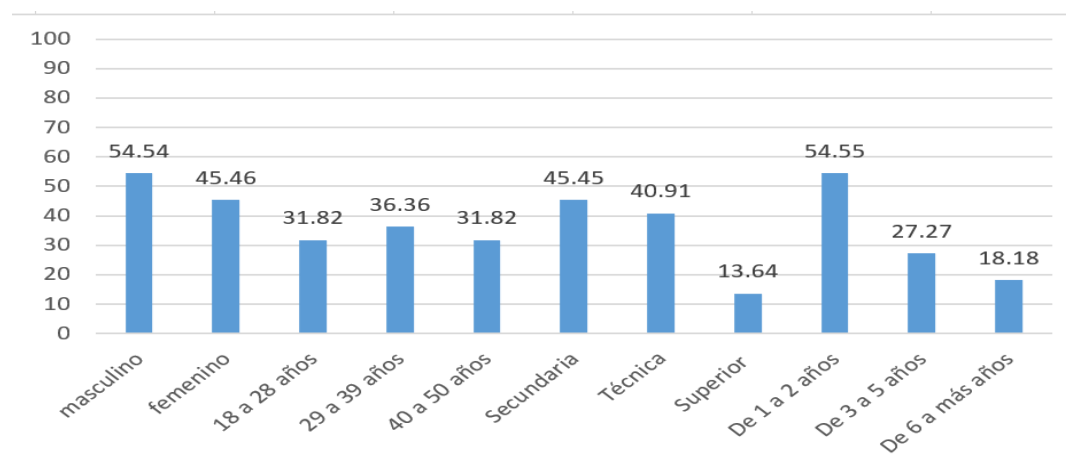
**Tabla 1:**

*Características demográficas de trabajadores*

<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Total</b>
<b>Género</b>			
Masculino	12	54.54	12
Femenino	10	45.46	10
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>22</b>
<b>Edad del trabajador</b>			
18 a 28 años	7	31.82	7
29 a 39 años	8	36.36	8
40 a 50 años	7	31.82	7
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>22</b>
<b>Grado de instrucción</b>			
Secundaria	10	45.45	10
Técnica	9	40.91	9
Superior	3	13.64	3
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>22</b>
<b>Tiempo laborando</b>			
De 1 a 2 años	12	54.55	12
De 3 a 5 años	6	27.27	6
De 6 a más años	4	18.18	4
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>22</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración propia

**Figura 1:***Características demográficas de trabajadores*

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores

Interpretación: Interpretación: El 54.54% de trabajadores es de sexo masculino, mientras el otro 45.46% es de sexo femenino, el 31.82% de los encuestados se encuentran en el rango de edades de 18 a 28 años, el 36.36% entre 29 a 39 años y un 31.82% en edades entre 40 a 50 años. Con respecto al grado de instrucción el 45.45% tienen un nivel de estudios secundarios, el 40.91% el nivel de estudios es técnico y la diferencia es de nivel superior. Finalmente, el 54.55% de encuestados tienen trabajando entre 1 a 2 años, el 27.27% de 3 a 5 años en la empresa y de 6 años a más un 18.18%.

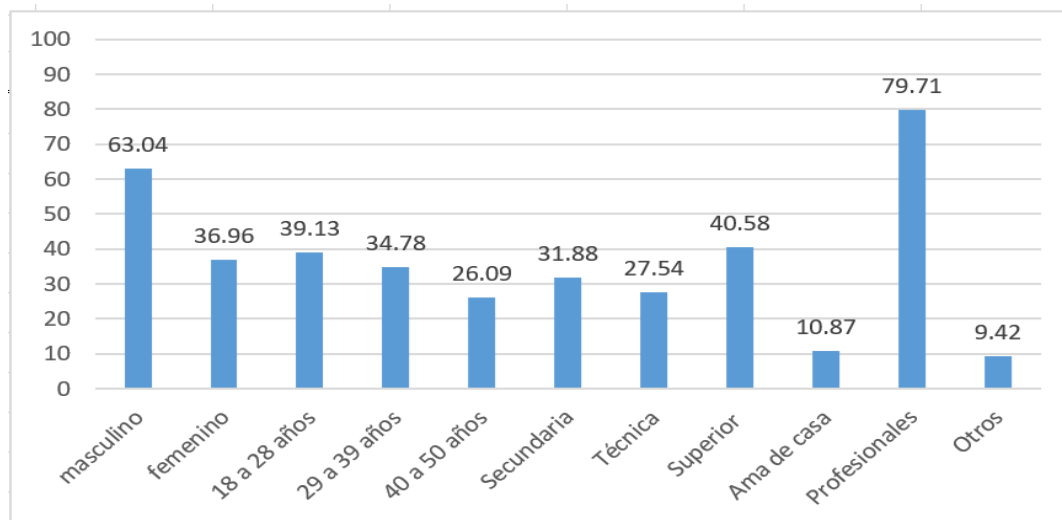
**Tabla 2:***Características demográficas de los clientes*

<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Total</b>
<b>Género</b>			
Masculino	87	63.04	87
Femenino	51	36.96	51
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>138</b>
<b>Edad</b>			
18 a 28 años	54	39.13	54
29 a 39 años	48	34.78	48
40 a 50 años	36	26.09	36
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>138</b>
<b>Grado de instrucción</b>			
Secundaria	44	31.88	44
Técnica	38	27.54	38
Superior	56	40.58	56
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>138</b>
<b>Ocupación</b>			
Ama de casa	15	10.87	15
Profesionales	110	79.71	110
Otros	13	9.42	13
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>138</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes

Elaboración propia



**Figura 2:***Características demográficas de los clientes*

*Nota:* Encuesta aplicada a clientes  
Elaboración propia

Interpretación: El 63.04% de los clientes encuestados son de sexo masculino, mientras el 36.96% son de sexo femenino, el rango de edades el 39.13% se encuentra entre 18 a 28 años, el 34.78% entre 29 a 39 años, la diferencia se encuentra en edades de 40 a 50 años. Respecto al grado de instrucción el 31.88% de los encuestados tienen un nivel de estudio secundario, el 27.54% son técnicos y el resto tienen un nivel de estudio superior; finalmente el 10.87% son amas de casa y el 79.71% son profesionales y por último 9.42% tienen otras ocupaciones.

### 5.1.1. Gestión de calidad

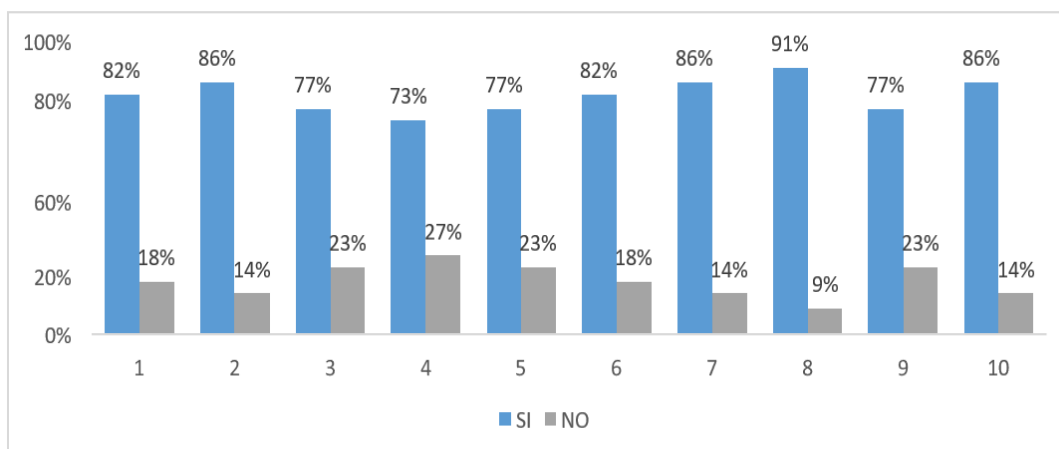
**5.1.1.1 Objetivo 1:** Identificar las prácticas de la gestión de calidad en las Mype de servicio rubro impresas del centro de Piura, año 2022.

**Tabla 3:***Prácticas de la gestión de calidad*

N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	¿Usted cree que deben recibir ayuda de sus jefes?	18	82	4	18	22	100
2	¿Usted cree que la Mype lo enfoca a en los procesos de planificación?	19	86	3	14	22	100
3	¿Usted cree que deben intentar en cumplir con sus expectativas?	17	77	5	23	22	100
4	¿Usted cree que deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	16	73	5	27	22	100
5	¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	17	77	5	23	22	100
6	¿Para usted los productos que ofrece la Mype son de buena calidad?	18	82	4	18	22	100
7	¿Usted cree que las Mype están debidamente capacitados ante un problema?	19	86	3	14	22	100
8	¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	20	91	2	9	22	100
9	¿El diseño del producto que promociona las Mype es de su agrado?	17	77	5	23	22	100
10	¿Usted cómo trabajador les recomendaría a las demás personas a comprar en las Mype?	19	86	3	14	22	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

**Figura 3:***Prácticas de la gestión de calidad*

*Nota:* Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

Interpretación: Se observó el 82% de los trabajadores acogen asistencia de su jefe, asimismo el 86% de los trabajadores dice que la compañía se encamina en la planificación de conocimientos para sus empleados, el 77% los trabajadores dicen que si tratan de desempeñar con las perspectivas del cliente, 73% trabajadores dicen que necesitan mejorar la calidad de su servicio, 77% trabajadores dijeron que el producto debe ser probado antes de la entrega, también encontramos que 82% trabajadores dijeron que los productos que proporcionaron eran de buena calidad, también 86 trabajadores dijeron que fueron capacitados ante cualquier posible inconveniente, también observamos que 77% trabajadores dijeron que los productos publicitados por Mype fueron de su agrado y al final obtuvimos 86% trabajadores, la gente dice su recomendación será para otros, así que dirígete a Mype para comprar el gran producto que están promocionando.

**5.1.1.2 Objetivo 2:** Conocer los principios de la gestión de calidad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.

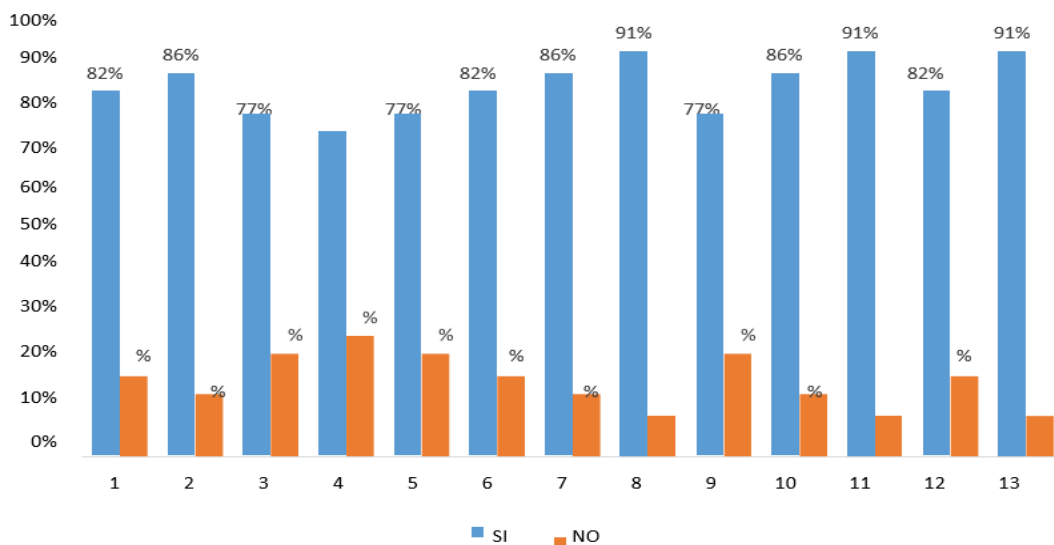
**Tabla 4:**

*Principios de la gestión de calidad*

N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	18	82	4	18	22	100
2	¿Ante una queja o reclamo usted trata de darle solución al problema?	19	86	3	14	22	100
3	¿Cree usted que se requiera de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	17	77	5	23	22	100
4	¿Se debe delegar funciones dentro de las Mype?	16	73	6	27	22	100
5	¿Usted se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada hacia los clientes?	17	77	5	23	22	100
6	¿Cree usted que la Mype demuestra responsabilidad y eficiencia?	18	82	4	18	22	100
7	¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	19	86	3	14	22	100
8	¿Usted está conforme con la entrega de producto ofrecido hacia los clientes?	20	91	2	9	22	100
9	¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las Mype?	17	77	5	23	22	100
10	¿Usted cree que deberían tener un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?	19	86	3	14	22	100
11	¿Cree usted que han mejorado en su servicio?	20	91	2	9	22	100
12	¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	18	82	4	18	22	100
13	¿Cree usted que todos están capacitados para solucionar los problemas?	20	91	2	9	22	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

**Figura 4:***Principios de la gestión de calidad*

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración: Propia

Interpretación: Se observó que 82% de los trabajadores manifestaron que, si utilizaban un lenguaje comprensible en el momento de su empleo, además de 86% de los trabajadores manifestaron que tenían muchas ganas para brindarles una solución a un problema que se les pueda presentar en las MYPE. El 77% de los trabajadores también dijo que las MYPE necesitan administrar recursos para poder administrar la calidad del trabajo, el 73% de los trabajadores opina que se deben delegar más funciones en las MYPE, El 77% de los trabajadores dijeron estar satisfechos con la atención brindada a los clientes, también observamos que el 82% de los trabajadores dijeron que si muestran responsabilidad y eficiencia en el trabajo, el 86% de los trabajadores dijo si necesitan mejorar la experiencia y satisfacción del cliente, el 91% dijo que si está satisfecho con la entrega de los productos MYPE publicitados propios, recibirá.

Finalmente, el 77% de los trabajadores dicen que necesitan cumplir con las metas de MYPE, 86 trabajadores dicen que tienen buenos sistemas de comunicación en el lugar de trabajo. El 91% de los trabajadores dijo que han mejorado su servicio, también conseguimos

que 82% trabajadores dijeron que si hay un buen liderazgo en las MYPE ayudará a tener un buen servicio y al final tenemos 91% de trabajadores dijeron que si se capacitan para resolver el problema.

**5.1.1.3 Objetivo 3:** Definir los elementos de la competitividad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.

**Tabla 5:**

*Elementos de la competitividad*

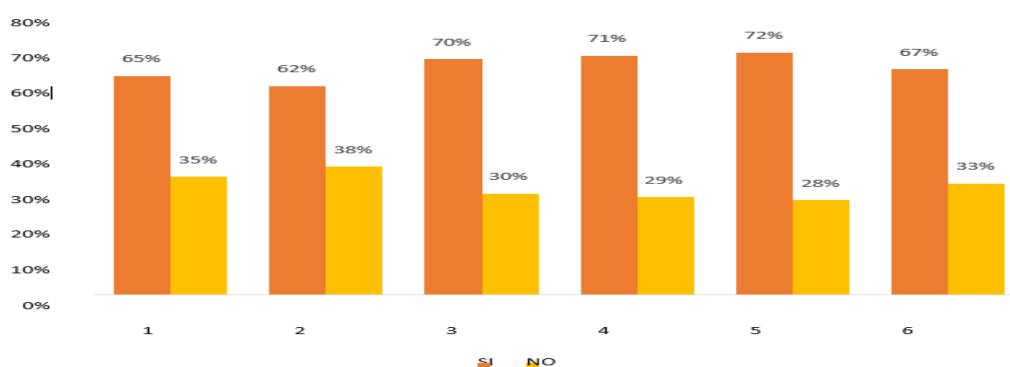
N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
	¿Usted cree que el personal de la Mype posee la capacidad para atender al público?	90	65	48	35	138	100
	¿El producto ofrecido por la Mype es mejor que el de la competencia?	85	62	53	38	138	100
	¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	97	70	41	30	138	100
	¿Usted cree que los precios ofrecidos por la Mype son accesibles?	98	71	40	29	138	100
	¿Considera que la Mype cuenta con recursos tecnológicos?	99	72	39	28	138	100
	¿Usted cree que la Mype ofrece un producto y un servicio innovador?	93	67	45	33	138	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

**Figura 5:**

*Elementos de la competitividad*



*Nota:* Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

*Interpretación:* En la tabla 3 y figura 3 denominada elementos de la competitividad, se detalla que el 65% de los clientes consideran que los trabajadores de la MYPE si posee la capacidad para atender al público, además el 62% de los clientes dicen que el producto ofrecido por la empresa es mejor que el de la competencia, el 70% de los clientes también dicen que ante cualquier situación de riesgo el personal le ayuda a solucionar inmediatamente, también que el 71% de los clientes dicen que los precios que la empresa ofrece si son accesibles, el 72% de los clientes dicen que la organización si cuenta con recursos tecnológicos y por último tenemos que el 67% de los clientes dicen que la empresa ofrece un producto y un servicio innovador“.

**5.1.1.4 Objetivo 4:** Determinar los tipos de competitividad en las Mype de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022.

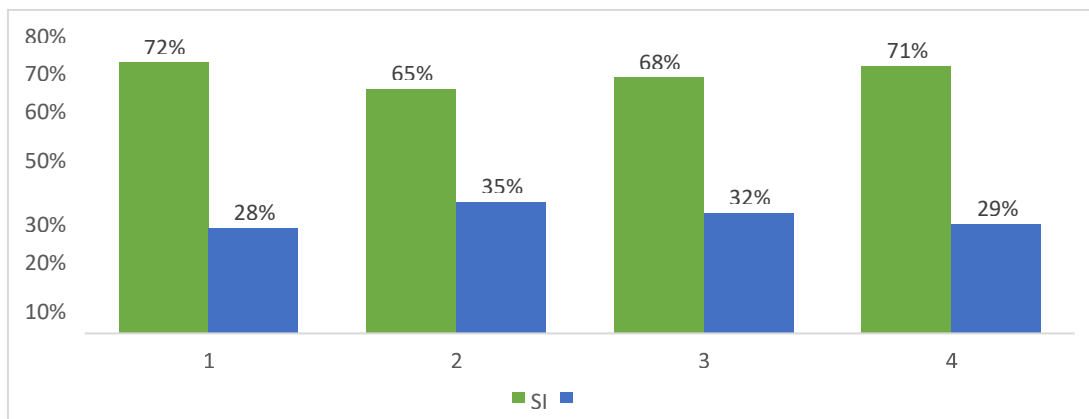
**Tabla 6:**

Tipos de competitividad

N°	Ítems	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	¿Considera que las imprentas del centro de Piura tienen conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	99	72	39	28	138	100
2	¿El personal de las imprentas del centro de Piura cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	90	65	48	35	138	100
3	¿Cree usted que las imprentas del centro de Piura son realmente competitivas?	94	68	44	32	138	100
4	¿La gerencia de las imprentas del centro de Piura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	98	71	40	29	138	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

**Figura 6:***Tipos de competitividad*

*Nota:* Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia

*Interpretación:* Se observó que el cliente 72 considera que las imprentas de Piura son empleados con conciencia ambiental, además, hasta el 65% de los clientes cree que el personal de la imprenta tenía las herramientas para solucionar los problemas ambientales, 68% de los clientes también dijeron que la impresora en el centro de Piura era muy competitiva y al final tuvimos esos 71% de los clientes dijeron que la gestión de la impresora en el centro de Piura se esfuerza por mejorar los servicios que brinda.



## 5.2 Análisis De Resultados

En la tabla 1 y figura 1 denominada prácticas de la Gestión de Calidad, Según observaciones, 82% de los trabajadores dijeron que, si recibían ayuda de su jefe, esto concuerda con el estudio de Erazo, (2020), en el cual sus resultados mostraron que 82% trabajadores dicen recibir ayuda de su jefe para su desarrollo profesional. En el 86% de los trabajadores manifestaron que la empresa se enfocaba en la planificación de procesos para sus trabajadores, esto coincide con el estudio de Ortiz,(2018), donde sus resultados arrojaron que de 86% de los trabajadores manifestaron que si seguían los procesos de planificación. También, 77% de los trabajadores dijeron que si se esfuerzan por cumplir con las expectativas de los clientes, esto coincide con la investigación de Avelino, (2017) donde sus resultados sugieren que 77 trabajadores deben esforzarse por cumplir con las expectativas. También 73% del personal dijo que necesitan mejorar la calidad de su servicio, lo que coincide con el estudio de Ortiz, (2017), donde en sus resultados, el trabajador 73 manifestó que debe mejorar el servicio que brinda grado c al cliente, donde deber ser de alta calidad.

Por otro lado, se observó que el 77% de los trabajadores manifiestan que necesitan ser inspeccionados antes de distribuir el producto. Esto es consistente con un estudio de Castillo (2017), con el 77% de los trabajadores afirmando que los productos que se distribuyen deben ser validados por la empresa que los validó antes de la distribución. Además, el 82% de los empleados ofrecen productos Buena calidad Esto está en línea con la encuesta de Castillo (2017), que muestra que el 82% de los trabajadores están debidamente capacitados para ayudar a resolver los problemas que se presenten. Si el 86% de los trabajadores fueron capacitados cuando podría ocurrir un inconveniente, esta es una encuesta de Villalta (2017) que el 86% de los trabajadores necesitan capacitación para solucionar el problema, afirma que es consistente.

Finalmente, al promocionar las MYPE, el 77% de los trabajadores dice que le gusta el producto, esto está en línea con la encuesta de Picón (2017), y como resultado, el 77% de los trabajadores está en la empresa. productos que brindan.

En la tabla 2 y figura 2 denominada principios de la Gestión de calidad, se observó que el 82% de los trabajadores dicen que si utilizan una jerga entendible al plazo de su retrete esto coincide con el estudio de Picón, (2017) en la cual en sus resultados le salió que el 82% de los trabajadores al plazo de dedicar su retrete si tienen una jerga entendible para su comprensión. Además, el 86% de los trabajadores dicen los que sí están oportuno a darles decisión ante un desasosiego que pueda producirse en la MYPE esto coincide con el estudio de Villalta, (2017) que le salió que el 86% de los trabajadores de la MYPE si están ala hospedaje al plazo de que surja un desasosiego para propinar de esta manera darle decisión. □ □ El 77% de los trabajadores todavía dicen que la MYPE necesita encargar favor para que de esta manera pueda encargar un labor de estofa esto coincide con la estudio de Castillo, (2017) en la cual en sus resultados le salió que el 77% de los trabajadores sideben memorizar encargar los favor para de esta manera se pueda encargar un buen labor.

Asimismo, el hecho de que el 73% de los trabajadores piensen que se les debe dar más roles en las MYPE es consistente con la encuesta de Ortiz (2017), resultando que el 71% de los clientes y jefes afirma que necesita confiar en ellos. MYPE se vuelve más responsable. □ El 77% de los empleados dice estar contento con la atención al cliente, lo cual es consistente con una encuesta de Avelino (2017), y como resultado, el 77% de los trabajadores dice estar contento con la atención. Además, cuando el 82% de los trabajadores muestran responsabilidad y eficiencia en su trabajo, se observó que esto es consistente con la encuesta de Erazo (2020), como resultado, el 82% de los trabajadores descubrí que cuando muestro responsabilidad contigo, y eficiencia en el trabajo. □

Si el 86% de los trabajadores necesitan mejorar la experiencia del cliente y la

satisfacción del cliente, esto es consistente con la encuesta de Shupingahua (2019), y los resultados muestran que el 86% de los trabajadores son abastecidos por productos MYPE, dice estar contento con la cosa. Asimismo, el hecho de que el 73% de los trabajadores piensen que se les debe dar más roles en las MYPE es consistente con la encuesta de Ortiz (2017), resultando que el 71% de los clientes y jefes afirma que necesita confiar en ellos. MYPE se vuelve más responsable. El 77% de los empleados dice estar contento con la atención al cliente, lo cual es consistente con una encuesta de Avelino (2017), y como resultado, el 77% de los trabajadores está muy contento. Dice estar contento con su atención. Por lo tanto, cuando el 82% de los trabajadores muestran responsabilidad y eficiencia en su trabajo, se observó que esto es consistente con la encuesta de Erazo (2020), como resultado, el 82% de los trabajadores descubrió que cuando muestran responsabilidad contigo, y eficiencia en el trabajo. El 86% de los trabajadores necesitan mejorar la experiencia del cliente y la satisfacción del cliente, esto es consistente con la encuesta de Shupingahua (2019), y los resultados muestran que el 86% de los trabajadores son abastecidos por productos MYPE, dice estar contento con la cosa.

En la tabla 3 y figura 3 elementos de la competitividad, se observó que el 65% de los clientes cree que el personal de la MYPE puede atender al público en general. Esto concuerda con la encuesta de Ordoñez (2017), que dio como resultado un 65% de clientes si tiene la capacidad de servir a la gente. Además, el 62% de los clientes dice que los productos que ofrece son superiores a los de sus competidores, lo cual concuerda con la encuesta de Leal (2017), dando como resultado que el 62% de los clientes le dice a las MYPE que los productos que ofrece son superiores a los de sus competidores. El 70% de los clientes también afirma que, si surge una situación de peligro, el personal les ayudará a resolverla de inmediato. Esto es consistente con la encuesta de Llorente (2017), donde el 70% de los clientes dice: Si surge una situación, la resuelven inmediatamente.

El 72% de los clientes dijo que la imprenta Piura está consciente de la proporción de personal amigable con el medio ambiente, lo cual es consistente con una encuesta realizada por Fernández (2017) y sus resultados. Según el informe, el 72% de los clientes dicen que los trabajadores son totalmente comprometidos con Mype. El 68% de los clientes dicen que las imprentas del centro de Piura son muy competitivas, y una encuesta realizada por Guerrero (2017) muestra que el 6% de las empresas muestran resultados expresan que todas las empresas actualmente son competitivas

## VI. CONCLUSIONES

Se ha determinado que las prácticas de gestión de calidad que utiliza la Mype en la industria gráfica del centro de Piura son consistentes con el amparo de gerencia, ya que el titular de la Mype apoya al personal encaminándolos y ayudándolos a alcanzar sus objetivos, lo que demuestra que existe un plan estratégico de buena disposición ya que la compañía manifiesta una buena habilidad para que la compañía consiga sus objetivos, como en toda empresa, se practica una buena gestión de la calidad de los distribuidores porque la asociación se cerciora de que las mercancías que suministran sean de buena calidad antes de venderlos a los clientes, la mayoría todos están bien capacitados en recursos humanos porque la organización previenen de que los empleados ejecuten discretamente sus ocupaciones, así se evitan inconvenientes en la empresa y el diseño del producto es bonito, y los procesos para la empresa mejoran los productos con el tiempo y así ofrecer a los clientes estas cosas para mejorar sus resultados.

El control de calidad que utilizan las imprentas Mype del centro de Piura ha determinado que adopten una orientación al cliente en el que cada impresor conozca la responsabilidad de cada ejercicio en la Mype, así como también respeten la dirección que el gerente socorre en su rol de líder ya que les ayuda a guiar para así lograr sus objetivos y cuando el personal de impresión se involucra, rápidamente se dan cuenta de cómo se lleva a sus clientes y también a sus productos que brindan optimizando con lo que demandan los clientes, mejorando así sus ganancias y distinguir de las demás compañías, promover un acercamiento público empresa-cliente".

Finalmente se abordan los tipos de competitividad que tienen las Mypes imprentas de la ciudad de Piura, con competitividad dinámica haciendo esfuerzos constantes para mejorar los servicios de impresión, competitividad ambiental escolar porque los empresarios y empleados conocen el entorno de la ciudad y cuentan con las herramientas necesarias.

**Aspectos complementarios: recomendaciones**

Se alienta a los impresores a considerar el modelado de sistemas, así como el uso de herramientas tecnológicas para tener también una página de índice web avanzada y todas las necesidades críticas necesarias para poder atraer clientes y fomentar las compras cíclicas.

Capacitar y motivar a los empleados para que se sensibilicen en temas de competencia y gestión de la calidad y para que adopten aún más el uso de la tecnología, ya que ayuda mucho a la empresa en un mercado competitivo".

Los impresores de la ciudad de Piura deben considerar modelar un sistema ya que les ayudará mucho a ser más competentes y utilizar de manera similar la tecnología del sistema, de manera que contribuya a la mejora de procesos que el sistema brinda en la misma manera que permita la protección de la información esencial.

## REFERENCIAS

Cisneros, E. (2017). “*Caracterización de formalización y competitividad en la empresa de transportes celeste y servicios S.A. (Piura), año 2014*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, ULADECH, Piura

Cuatrecasas & Gonzales (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Estados Unidos: Bresca.

Cutipa, G. (26 de Diciembre de 2020). ¿De qué depende el tamaño de la muestra?. Obtenido de: <https://guidocutipa.blog.bo/investigacion/de-que-depende-eltamano-de-la-muestra/>

DOUGLAS, T & JUDGE, W. (2018) Total quality management implementation and competitive advantage: the role of structural control and exploration. *Academy of Management Journal*, Briarcliff Manor, v. 44, n. 1, p. 158-169.

FERNÁNDEZ, G. A. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO IMPRENTAS EN EL DISTRITO DE TUMBES*, 2018. Tumbes: Universidad Católica lo Angeles de Chimbote.

Gallegos, P. (2017), “Plan de Negocios para la incorporación del servicio de outsourcing de copiado, impresión y digitalización en las agencias Produbanco de la Ciudad de Quito” (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Guerrero, O. (2018). “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares. Tembes.

Hernández. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Hernandez, R. (27 de 6 de 2018). sikde Share. Obtenido de diseño transversal::<https://es.slideshare.net/Spaceeeboy/diseo-de-investigacion-transversal-y-longitudinal>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2017). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

ISO 9001:2015. (25 de Julio de 2018). ¿*Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Jones, J. (2017), “*El outsourcing como herramienta de eficiencia en la actividad desarrollo de software*” (Tesis pregrado). Universidad de Fasta, Argentina

Leal, C. (2017). “*Hacia un Análisis integral de la competitividad territorial: el caso del estado de Querétaro*. México.

Luque, J. (2017). *El nuevo paradigma de las marcas: Alcanzar relevancia. Diario el Comercio en línea*.

Maza, L. (2019), “*Gestión de calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro venta de equipo de cómputo y accesorios, galería Shopping Center, distrito Chimbote, 2018*”, (Tesis pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.



Murillo, J. E. (2019). *PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA UNIDAD IMPRENTA DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Tesis para optar el título de Ingeniería en sistemas de calidad y emprendimiento, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 12 de 11 de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47175/1/BINGQISCE19P97.pdf>

Navarro, A. (2017). *Caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador Apbosmam, Mallaritos - Sullana, 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, ULADECH, Sullana.

Ordoñez, J. (2017). “*Competitividad y bienestar en México: análisis de su relación con el desarrollo humano*”. Madrid.

Pelayo, C. M. (2017). *La Competitividad*. (Monografías.com, Editor) Recuperado el 24 de Junio de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos/competitividad/competitividad.shtml>

Polo, M. (2017). *Las tintas ecológicas, ¿otra opción para conservar?* Este contenido ha sido publicado originalmente por Diario EL COMERCIO en la siguiente dirección: <http://www.elcomercio.com/tendencias/imprentastintasecologicasmedioambiente-conservacion-industriagrafica.html>.

Ravelo, C. (2017). *Efecto de la Adopción del Internet en la Productividad de las MYPE en el Perú*. Revista N° 26 (pág. 45).

Rodríguez, J. (2018). *MYPES representan el 98% de empresas que venden al Estado*. *Diario el Comercio en Línea*.

## **ANEXOS**





**LIDERAZGO**

13.- ¿Cree usted que se requiera de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?

a) Si

b) No

14.- ¿Se debe delegar funciones dentro de las MYPE?

a) Si

b) No

**PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL**

15.- ¿Usted se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada hacia los clientes?

a) Si

b) No

16.- ¿Cree usted que la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?

a) Si

b) No

**ENFOQUE A PROCESOS**

17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?

a) Si

b) No

**ENFOQUE DE SISTEMA A LA GESTIÓN**

18.- ¿Usted está conforme con la entrega de producto ofrecido hacia los clientes?

a) Si

b) No

19.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?

a) Si

b) No

**MEJORA CONTINUA**

20.- ¿Usted cree que deberían tener los un sistema que comuniquen sus mejorías en su trabajo?

a) Si

b) No

21.- ¿Cree usted que han mejorado en su servicio?

a) Si

b) No

**ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES**

22.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?

a) Si

b) No

23.- ¿Cree usted que todos están capacitados para solucionar los problemas?

a) Si

b) No







## Anexo 03: Validación del instrumento de recolección de datos

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo Karem Fabiola Moran Ruiz Identificado con DNI 46686374  
 con grado de Magister Gerencia Por medio de la presente hago constar  
 que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de  
 datos: Cuestionario elaborado por Rodrigo Merino Hurtado, a los  
 efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el  
 trabajo de investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE  
 LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO IMPRENTAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO  
 2022" 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, 09 de marzo del 2022

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

Firma

**VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD**

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que deben recibir ayuda de sus jefes?	X			X		X		X
2.- ¿Usted cree que la MYPE lo enfoca a en los procesos de planificación?	X			X		X		X
3.- ¿Usted cree que deben intentar en cumplir con sus expectativas?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	X			X		X		X
5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	X			X		X		X
6.- ¿Para usted los productos que ofrece la MYPE son de buena calidad?	X			X		X		X
7.- ¿Usted cree que las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?	X			X		X		X
8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	X			X		X		X
9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?	X			X		X		X
10.- ¿Usted cómo trabajador les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?	X			X		X		X
11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	X			X		X		X
12.- ¿Ante una queja o reclamo usted trata de darle solución al problema?	X			X		X		X
13.- ¿Cree usted que se requiera de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	X			X		X		X
14.- ¿Se debe delegar funciones dentro de las MYPE?	X			X		X		X

15.- ¿Usted se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada hacia los clientes?	X			X		X		X
16.- ¿Cree usted que la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?	X			X		X		X
17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	X			X		X		X
18.- ¿Usted está conforme con la entrega de producto ofrecido hacia los clientes?	X			X		X		X
19.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?	X			X		X		X
20.- ¿Usted cree que deberían tener los un sistema que comuniquen sus mejoras en su trabajo?	X			X		X		X
21.- ¿Cree usted que han mejorado en su servicio?	X			X		X		X
22.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	X			X		X		X
23.- ¿Cree usted que todos están capacitados para solucionar los problemas?	X			X		X		X

## VARIABLE: COMPETITIVIDAD

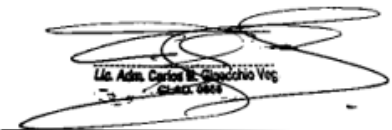
Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que el personal de la MYPE posee la capacidad para atender al público?	X			X		X		X
2.- ¿El producto ofrecido por la MYPE es mejor que el de la competencia?	X			X		X		X
3.- ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que los precios ofrecidos por la MYPE son accesibles?	X			X		X		X
5.- ¿Considera que la MYPE cuenta con recursos tecnológicos?	X			X		X		X
6.- ¿Usted cree que la MYPE ofrece un producto y un servicio innovador?	X			X		X		X
7.- ¿Considera que las imprentas del centro de Piura tienen conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	X			X		X		X
8.- ¿El personal de las imprentas del centro de Piura cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	X			X		X		X
9.- ¿Cree usted que las imprentas del centro de Piura son realmente competitivos?	X			X		X		X
10.- ¿La gerencia de las imprentas del centro de Piura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	X			X		X		X

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega identificado con DNI 02867439 Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en Administración y Dirección de Empresas. Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por: RODRIGO MERINO HURTADO, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: “GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO IMPRENTAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2022” 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, 09 de marzo del 2022



Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg  
02867439

Firma

## VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que deben recibir ayuda de sus jefes?	X			X		X		X
2.- ¿Usted cree que la MYPE lo enfoca a en los procesos de planificación?	X			X		X		X
3.- ¿Usted cree que deben intentar en cumplir con sus expectativas?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	X			X		X		X
5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	X			X		X		X
6.- ¿Para usted los productos que ofrece la MYPE son de buena calidad?	X			X		X		X
7.- ¿Usted cree que las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?	X			X		X		X
8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	X			X		X		X
9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?	X			X		X		X
10.- ¿Usted como trabajador les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?	X			X		X		X
11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	X			X		X		X
12.- ¿Ante una queja o reclamo usted trata de darle solución al problema?	X			X		X		X
13.- ¿Cree usted que se requiera de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	X			X		X		X
14.- ¿Se debe delegar funciones dentro de las MYPE?	X			X		X		X

15.- ¿Usted se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada hacia los clientes?	X			X		X		X
16.- ¿Cree usted que la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?	X			X		X		X
17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	X			X		X		X
18.- ¿Usted esta conforme con la entrega de producto ofrecido hacia los clientes?	X			X		X		X
19.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?	X			X		X		X
20.- ¿Usted cree que deberían tener un sistema que comuniquen sus mejoras en su trabajo?	X			X		X		X
21.- ¿Cree usted que han mejorado en su servicio?	X			X		X		X
22.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	X			X		X		X
23.- ¿Cree usted que todos estan capacitados para solucionar los problemas?	X			X		X		X



Lic. Adm. Carlos E. Quispe Yig

## VARIABLE: COMPETITIVIDAD

Ítem	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que el personal de la MYPE posee la capacidad para atender al público?	X			X		X		X
2.- ¿El producto ofrecido por la MYPE es mejor que el de la competencia?	X			X		X		X
3.- ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que los precios ofrecidos por la MYPE son accesibles?	X			X		X		X
5.- ¿Considera que la MYPE cuenta con recursos tecnológicos?	X			X		X		X
6.- ¿Usted cree que la MYPE ofrece un producto y un servicio innovador?	X			X		X		X
7.- ¿Considera que las imprentas del centro de Piura tienen conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	X			X		X		X
8.- ¿El personal de las imprentas del centro de Piura cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	X			X		X		X
9.- ¿Cree usted que las imprentas del centro de Piura son realmente competitivas?	X			X		X		X
10.- ¿La gerencia de las imprentas del centro de Piura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	X			X		X		X



La Alma Mater de la Universidad de Piura





**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo Stalyn Fernando Medina Sunción Identificado con DNI 70477115

con grado de Mg. Gestión Pública y Desarrollo Local Por medio de la presente hago constar

que he realizado con fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos: Cuestionario elaborado por Rodrigo Merino Hurtado, a los

efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE DE SERVICIO RUBRO IMPRENTAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2022" 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, 09 de marzo del 2022

  
 -----  
 Mg. Stalyn Fernando Medina Sunción  
 REG UNIC DE COLEG N° 14199

Firma

**VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD**

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que deben recibir ayuda de sus jefes?	X			X		X		X
2.- ¿Usted cree que la MYPE lo enfoca a en los procesos de planificación?	X			X		X		X
3.- ¿Usted cree que deben intentar en cumplir con sus expectativas?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	X			X		X		X
5.- ¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuidas?	X			X		X		X
6.- ¿Para usted los productos que ofrece la MYPE son de buena calidad?	X			X		X		X
7.- ¿Usted cree que las MYPE están debidamente capacitados ante un problema?	X			X		X		X
8.- ¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	X			X		X		X
9.- ¿El diseño del producto que promociona las MYPE es de su agrado?	X			X		X		X
10.- ¿Usted cómo trabajador les recomendaría a las demás personas a comprar en las MYPE?	X			X		X		X
11.- ¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	X			X		X		X
12.- ¿Ante una queja o reclamo usted trata de darle solución al problema?	X			X		X		X
13.- ¿Cree usted que se requiera de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	X			X		X		X
14.- ¿Se debe delegar funciones dentro de las MYPE?	X			X		X		X

15.- ¿Usted se encuentra satisfecho(a) por la atención brindada hacia los clientes?	X			X		X		X
16.- ¿Cree usted que la MYPE demuestra responsabilidad y eficiencia?	X			X		X		X
17.- ¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	X			X		X		X
18.- ¿Usted está conforme con la entrega de producto ofrecido hacia los clientes?	X			X		X		X
19.- ¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las MYPE?	X			X		X		X
20.- ¿Usted cree que deberían tener los un sistema que comuniquen sus mejoras en su trabajo?	X			X		X		X
21.- ¿Cree usted que han mejorado en su servicio?	X			X		X		X
22.- ¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	X			X		X		X
23.- ¿Cree usted que todos están capacitados para solucionar los problemas?	X			X		X		X

**VARIABLE: COMPETITIVIDAD**

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿Usted cree que el personal de la MYPE posee la capacidad para atender al público?	X			X		X		X
2.- ¿El producto ofrecido por la MYPE es mejor que el de la competencia?	X			X		X		X
3.- ¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	X			X		X		X
4.- ¿Usted cree que los precios ofrecidos por la MYPE son accesibles?	X			X		X		X
5.- ¿Considera que la MYPE cuenta con recursos tecnológicos?	X			X		X		X
6.- ¿Usted cree que la MYPE ofrece un producto y un servicio innovador?	X			X		X		X
7.- ¿Considera que las imprentas del centro de Piura tienen conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	X			X		X		X
8.- ¿El personal de las imprentas del centro de Piura cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	X			X		X		X
9.- ¿Cree usted que las imprentas del centro de Piura son realmente competitivos?	X			X		X		X
10.- ¿La gerencia de las imprentas del centro de Piura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	X			X		X		X

#### Anexo 04: Matriz indicador pregunta

Variable	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Fuente
Gestión de calidad	Prácticas	Apoyo	¿Usted cree que deben recibir ayuda de sus jefes?	Trabajador
			¿Usted cree que la Mype lo enfoca en los procesos de planificación?	
		Planeación estratégica	¿Usted cree que deben intentar en cumplir con sus expectativas?	
			¿Usted cree que deben mejorar para dar un buen servicio de calidad?	
		Proveedores	¿Se debe verificar que los productos tengan la calidad requerida antes de ser distribuida?	
			¿Para usted los productos que ofrece la Mype son de buena calidad?	
		Capacitación	¿Usted cree que las Mype están debidamente capacitadas ante un problema?	
			¿Se debe requerir capacitaciones para el personal?	
	Diseño	¿El diseño del producto que promociona las Mype es de su agrado?		
		¿Usted como trabajador recomendaría a las demás personas a comprar en las Mypes?		
	Principios	Orientación al cliente	¿Utilizan un lenguaje entendible mostrando actitud de servicio?	
			¿Ante una queja o reclamo usted trata de darle solución al problema?	
		Liderazgo	¿Cree usted que se requiera de recursos necesarios para gestionar un trabajo de calidad?	
			¿Se debe delegar funciones dentro de las Mype?	
		Participación del personal	¿Usted se encuentra satisfecho (a) por la atención brindada hacia los clientes?	
			¿Cree usted que las Mype demuestra responsabilidad y eficiencia?	
		Enfoque a procesos	¿Se necesita mejorar la experiencia y satisfacción hacia los clientes?	
			¿Usted está conforme con la entrega de producto hacia los clientes?	
		Enfoque de sistema	¿Cree usted que es necesario que se cumplan los objetivos de las Mype?	
			¿Usted cree que deberían tener un sistema que comuniquen sus mejoras en su trabajo?	
Mejora continua		¿Cree usted que han mejorado en su servicio?		
		Toma de decisiones	¿Considera usted que hay un buen liderazgo que se ejerce en la empresa para el servicio al cliente?	
¿Cree usted que todos están capacitados para solucionar los problemas?				

Competitividad	Elementos	Toma de decisiones	¿Usted cree que el personal de las Mype posee la capacidad para atender al público?	
		Diferenciación	¿El producto ofrecido por la Mype es mejor que el de la competencia?	
			¿Cree usted que cuando sucede una situación de riesgo se soluciona inmediatamente?	
		Adaptabilidad	¿Usted cree que los precios ofrecidos por la Mype son accesibles?	
		Innovación	¿Considera que las Mypes cuentan con recursos tecnológicos?	
	¿Usted cree que las Mype ofrece un producto y un servicio innovador?			
	Tipos	Competitividad nacional	¿Considera que las imprentas del centro de Piura tienen conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	Clientes
			¿El personal de las imprentas del centro de Piura cuenta con las herramientas necesarios para superar problemas de ambiente?	
		Competitividad global	¿Cree usted que las imprentas del centro de Piura son realmente competitivas?	
		Competitividad dinámica	¿La gerencia de las imprentas del centro de Piura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	

## Anexo 05: Constancia de No Adeudo

USER: 42173873

Nro: 162022-00005334  
Fecha: 23-05-2022 10:55

### CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) MERINO HURTADO RODRIGO , con código de matrícula 1211101071, 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, 23 DE MAYO DEL 2022.



V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)

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

## Anexo 06: Evidencia del turnitin

Visualizador de documentos

### Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 30-abr-2022 23:56 -05  
Identificador: 1822542174  
Número de palabras: 5975  
Entregado: 6

Turnitin proyecto de investigación - Sección ... Por RODRIGO MERINO HURTADO

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
13%	
Internet Sources:	13%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	4%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo:   [imprimir](#) [descargar](#)



## Anexo 07: Protocolo de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Escuela de Administración)

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 la calidad y competitividad de las MYPE de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022” y es dirigido por Merino Hurtado Rodrigo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características que tiene la Gestión de la calidad y competitividad de las MYPE rubro imprentas de centro de Piura, año 2022.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 la publicación que se hará en el repositorio de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [rodrigomerinohurtado@gmail.com](mailto:rodrigomerinohurtado@gmail.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: PARCEMON CASANOVA SUAREZ

Fecha: 28 - 03 - 2022

Correo electrónico: Casovab@outlook.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Escuela de Administración)

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 la calidad y competitividad de las MYPE de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022" y es dirigido por Merino Hurtado Rodrigo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características que tiene la Gestión de la calidad y competitividad de las MYPE rubro imprentas de centro de Piura, año 2022.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 la publicación que se hará en el repositorio de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo [rodrigomerinohurtado@gmail.com](mailto:rodrigomerinohurtado@gmail.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: Bilham How Samami Inga

Fecha: 28 / 03 / 22

Correo electrónico: Sigraphicspiura@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Escuela de Administración)

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 la calidad y competitividad de las MYPE de servicio rubro imprentas del centro de Piura, año 2022" y es dirigido por Merino Hurtado Rodrigo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características que tiene la Gestión de la calidad y competitividad de las MYPE rubro imprentas de centro de Piura, año 2022.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 la **publicación que se hará en el repositorio de la universidad.** Si desea, también podrá escribir al correo **rodrigomerinohurtado@gmail.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: Itati Ato Sánchez

Fecha: 28/03/22

Correo electrónico: ita2243@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 