



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD  
DE LAS MYPE RUBRO VENTAS DE UNIFORMES  
EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA EN EL  
AÑO 2019”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA:**

**CAMACHO VINCES ANGIE JANELLA**

**ORCID: 0000-0002-5886-8502**

**ASESOR:**

**PELAEZ CAMACHO HECTOR YVAN**

**ORCID ID: 0000-0002-5394-1037**

**PIURA – 2021**

**TITULO**

“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE  
LAS MYPE RUBRO VENTAS DE UNIFORMES EN EL  
MERCADO CENTRAL DE PIURA EN EL AÑO 2019”

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTORA**

Camacho Vinces Angie Janella

ORCID: 0000-0002-5886-8502

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

**ASESOR:**

Peláez Camacho Héctor Yvan

ORDICD: 0000-0002-5394-1030

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad De Ciencias  
Contables Financieras Y Administrativas, Escuela Profesional De  
Administración, Piura, Perú

**JURADO**

Mgtr. Vilela Vargas Víctor Hugo

ORCID: (0000-0003-2027-6920)

Mgtr. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

ORCID: (0000-0001-7372-74X)

Mgtr. Guzmán Castro Ivan Arturo

ORCID: (0000-0002-4650-4322)

## **JURADO EVALUADOR**

---

Mgtr. Vilela Vargas Víctor Hugo

**PRESIDENTE**

ORCID: (0000-0003-2027-6920)

---

Mgtr. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

**MIEMBRO**

ORCID: (0000-0001-7372-74X)

---

Mgtr. Guzmán Castro Ivan Arturo

**MIEMBRO**

ORCID: (0000-0002-4650-4322)

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mis padres, docentes y amigos; por brindarme el apoyo necesario y el empuje para mejorar día a día y ser una profesional con valores, que luche por un país justo y libre de corrupción.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado:

A Dios, por ser quien día a día me brinda la vida y fortaleza que necesito para salir adelante y superar los obstáculos que se me presentan en el camino.

A mis padres, por apoyarme, brindarme amor, educación y el empuje que necesito para ser una profesional y una mejor persona.

A mis docentes, por brindarme los conocimientos que necesito para mi carrera.

## RESUMEN

La presente investigación Gestión De La Calidad Y Competitividad De Las Mype Rubro Ventas De Uniformes En El Mercado Central De Piura En El Año 2019, se estableció como objetivo general Evaluar y definir la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura, año 2019. Se empleo la metodología tipo cuantitativa, el nivel de investigación fue descriptivo, diseño no experimental, con el cual da interrogante a la siguiente pregunta ¿Qué características y consecuencias tiene la calidad y competitividad de las Mype rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura en el año 2019?, con una población finita para la variable gestión de la calidad dirigida a los 2 gerentes y 21 trabajadores; siendo así una muestra de 2 gerentes y 21 trabajadores, para la obtención de la información, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con 10 preguntas para gestión de la calidad y 6 preguntas para competitividad, llegando a un total de 16 preguntas. Llegando a los resultados respecto a la gestión de la calidad, se determina que el 92% responde que la gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas alcanzados por la organización y un 52% contribuye mejorar el rendimiento del negocio .

Se determinó que los propietarios de las MYPE en la mayor parte son mujeres entre 28 a 55 años y que han constituido empresas unipersonales, el cual tiene menos de 18 años en el negocio y que se encuentran en el mercado central de Piura; la Mype realiza un rol importante donde ofrecen productos a sus clientes para satisfacer un buen trato a sus clientes y poder realizar una mejor estrategia para poder aumentar ventas diariamente .

Conclusión: Los resultados del trabajo de investigación demuestran que los encuestados tienen una concepción parcial de calidad y competitividad en las MYPE en el mercado central de Piura .

**Palabras claves:** Competitividad, Gestión de calidad, Mype, Uniformes.



## **ABSTRACT**

The present investigation Management of The Quality And Competitiveness of The Mype Sales Of Uniforms In The Central Market Of Piura In 2019, it was established as a general objective to Evaluate and define the management of the quality and competitiveness of the Mype sales of uniforms in the central market of Piura, year 2019. The quantitative methodology was used, the level of research was descriptive, non-experimental design, with which it asks the following question What characteristics and consequences does the quality and competitiveness of MSEs have? sale of uniforms in the central market of Piura in 2019 ?, with a finite population for the quality management variable aimed at 2 managers and 21 workers; Thus being a sample of 2 managers and 21 workers, to obtain the information, the survey technique and the questionnaire instrument were used with 10 questions for quality management and 6 questions for competitiveness, reaching a total of 16 questions. Arriving at the results regarding quality management, it is determined that 92% respond that quality management helps to achieve the objectives and goals achieved by the organization and 52% contributes to improve business performance.

It was determined that the owners of the MSEs are mostly women between 28 and 55 years old and that they have formed sole proprietorships, which have been in business for less than 18 years and that they are in the central market of Piura; Mype plays an important role where they offer products to their clients to satisfy a good treatment to their clients and to be able to carry out a better strategy to be able to increase sales daily .

**Conclusion:** The results of the research work show that the respondents have a partial conception of quality and competitiveness in MSEs in the central market of Piura.

**Keywords:** Competitiveness, Quality management, Mype, Uniforms.

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| TITULO.....  | II  |
| EQUIPO DE TRABAJO .....                                  | III |
| JURADO EVALUADOR .....                                   | IV  |
| AGRADECIMIENTO .....                                     | V   |
| DEDICATORIA.....   | VI  |
| RESUMEN .....  | VII |
| ABSTRACT .....   | IX  |
| I. INTRODUCCION .....                                    | 15  |
| II. PANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION.....                | 25  |
| 2.1. Caracterización del problema .....                  | 25  |
| III. OBJETIVOS.....                                      | 27  |
| 3.1. Objetivo General.....                               | 27  |
| 3.2. Objetivos Específicos .....                         | 27  |
| IV. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....              | 28  |
| V. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....                      | 31  |
| 5.1. Antecedentes.....                                   | 31  |
| Antecedes De La Variable Gestión De La Calidad.....      | 31  |
| A. Nivel Internacional.....                              | 31  |
| C. Nivel Regional .....                                  | 35  |
| 5.1.2. Antecedentes de la variable competitividad.....   | 37  |
| A. Nivel Internacional.....                              | 37  |
| B. Nivel Nacional .....                                  | 38  |
| C. Nivel Regional .....                                  | 39  |
| 5.2. BASES TEÓRICAS .....                                | 42  |
| 5.2.1. Gestión De La Calidad.....                        | 42  |
| A. Características De La Gestión De La Calidad .....     | 43  |
| B. Importancia De La Gestión De La Calidad.....          | 44  |
| a. Rendimiento del producto .....                        | 44  |
| b. La satisfacción del cliente .....                     | 45  |
| c. Reducir gasto.....                                    | 45  |
| d. Productividad mejorada .....                          | 45  |
| e. Aumento de los ingresos .....                         | 46  |
| C. Elementos De Un Sistema De Gestión De La Calidad..... | 47  |

|  |    |
|--|----|
| D. Principios .....  | 48 |
| E. Herramientas Para La Medición De Gestión De La Calidad..... | 50 |
| E. Requisitos de la calidad .....                              | 51 |
| F. Ventajas De Gestión De La Calidad .....                     | 51 |
| G. Desventajas De La Gestión De La Calidad .....               | 52 |
| H. Beneficios De La Gestión De La Calidad.....                 | 52 |
| 5.2.2. Competitividad.....                                     | 53 |
| A. Importancia De La Competitividad .....                      | 54 |
| B. Ventaja De La Competitividad .....                          | 55 |
| C. Desventaja de la competitividad .....                       | 56 |
| D. Características de la competitividad .....                  | 56 |
| E. Factores de competitividad .....                            | 57 |
| Nivel de competitividad .....                                  | 59 |
| F. Elementos de competitividad .....                           | 59 |
| G. Principios de competitividad.....                           | 60 |
| H. Niveles de análisis de competitividad .....                 | 60 |
| VI. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....                        | 62 |
| VII. METODOLOGIA.....  | 63 |
| 7.1. Diseño de la investigación .....                          | 63 |
| 7.3. Nivel de investigación .....                              | 63 |
| 7.4. POBLACION.....  | 64 |
| 7.5. MUESTRA .....   | 64 |
| Para la variable gestión de la calidad: .....                  | 64 |
| Matriz De Operacionalización De Las Variables .....            | 67 |
| Matriz De Operacionalización.....                              | 67 |
| Matriz de consistencia .....                                   | 71 |
| VIII. TECNICAS E INSTRUMENTOS .....                            | 72 |
| Técnica. - encuesta.....                                       | 72 |
| Instrumento - cuestionario .....                               | 72 |
| Plan de análisis.....  | 73 |
| IX. PRINCIPIOS ÉTICOS .....                                    | 74 |
| X. RESULTADOS .....  | 76 |
| XI. ANALISIS DE RESULTADOS.....                                | 92 |
| VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                            | 92 |
| VARIABLE COMPETITIVIDAD .....                                  | 96 |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| CONCLUSION .....                 | 98  |
| RECOMENDACIONES .....            | 101 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS ..... | 103 |
| ANEXOS .....                     | 107 |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: ¿Considera usted que al implementar una buena gestión de calidad contribuirá a obtener una buena rentabilidad? _____          | 76 |
| Tabla 2: ¿Para usted los precios de los productos están acorde a la calidad que brindan? _____   | 77 |
| Tabla 3: ¿Al ofrecer un buen servicio y cumpliéndose con los estándares aumentaría la satisfacción de sus consumidores? _____          | 78 |
| Tabla 4: ¿Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio? _____  | 79 |
| Tabla 5: ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio? _____   | 80 |
| Tabla 6: ¿La empresa constituye estrategias para el logro de sus objetivos? _____  | 81 |
| Tabla 7: ¿Utiliza los procesos adecuados para brindar un buen servicio? _____  | 82 |
| Tabla 8: ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización? _____                             | 83 |
| Tabla 9: ¿Al ejecutar nuevas estrategias habría diferenciación entre las demás Mype? _____   | 84 |
| Tabla 10: ¿Usted considera que la venta de uniformes es competitiva por la calidad de los productos y la atención que ofrece? _____    | 85 |
| Tabla 11 ¿Está satisfecho con el producto y/o servicio que recibe por parte de su proveedor? _____                                     | 86 |
| Tabla 12: ¿La MYPE pone en el mercado un servicio nuevo o mejorado con uso de maquinarias y equipo nuevo? _____                        | 87 |
| Tabla 13: ¿La MYPE le proporciona un servicio rápido en la venta del producto (uniforme) que usted desea adquirir? _____               | 88 |
| Tabla 14: Para usted ¿Los trabajadores de la MYPE cuentan con habilidad, credibilidad y confianza? _____                               | 89 |
| Tabla 15: Al realizar la compra del producto ¿Los trabajadores le brindan una atención adecuada para garantizar su satisfacción? _____ | 90 |
| Tabla 16: ¿Recomendaría la MYPE a sus allegados? _____   | 91 |

## INDICE DE GRAFICOS

|   |    |
|---|----|
| <b>Gráfico 1:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Considera usted que al implementar una buena gestión de calidad contribuiría a obtener una buena rentabilidad? .....         | 76 |
| <b>Gráfico 2:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Para usted los precios de los productos están acorde a la calidad que brindan?.....  | 77 |
| <b>Gráfico 3:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Al ofrecer un buen servicio y cumpliéndose con los estándares aumentaría la satisfacción de sus consumidores? .....          | 78 |
| <b>Gráfico 4:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio? .....  | 79 |
| <b>Gráfico 5:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio? .....   | 80 |
| <b>Gráfico 6:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La empresa constituye estrategias para el logro de sus objetivos?.....   | 81 |
| <b>Gráfico 7:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Utiliza los procesos adecuados para brindar un buen servicio?.....   | 82 |
| <b>Gráfico 8:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización? .....                             | 83 |
| <b>Gráfico 9:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Al ejecutar nuevas estrategias habría diferenciación entre las demás Mype?.....  | 84 |
| <b>Gráfico 10:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Usted considera que la venta de uniformes es competitiva por la calidad de los productos y la atención que ofrece? .....    | 85 |
| <b>Gráfico 11:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Está satisfecho con el producto y/o servicio que recibe por parte de su proveedor?....                                      | 86 |
| <b>Gráfico 12:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La MYPE pone en el mercado un servicio nuevo o mejorado con uso de maquinarias y equipos nuevo? .....                       | 87 |
| <b>Gráfico 13:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La MYPE le proporciona un servicio rápido en la venta del producto (uniformes) que usted desea adquirir? .....              | 88 |
| <b>Gráfico 14:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta Para usted ¿Los trabajadores de la MYPE cuentan con habilidad, credibilidad y confianza?.....                                | 89 |
| <b>Gráfico 15:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta Al realizar la compra del producto ¿los trabajadores le brindan una atención adecuada para garantizar su satisfacción? ..... | 90 |
| <b>Gráfico 16:</b> Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Recomendaría la MYPE a sus allegados?.....  | 91 |

## I. INTRODUCCION

La siguiente investigación tiene como título “ Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mype Rubro Ventas De Uniformes En El Mercado Central De Piura En El Año 2019” la línea de investigación financiamiento, competitividad, productividad de las Mype como también Gestión de calidad que son diseñadas por la escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote comprendiendo de esta forma lo cual es el campo disciplinario que se vinculan a las variables que se utilizara para llevar a cabo este proyecto de investigación que es Gestión de Calidad y Competitividad .

En la actualidad las Mype son de vital importancia para la economía de nuestro país porque tienen una gran significación que aportan con un 40% de PBI y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas .

Las Mype son actividades económicas que tienen la posibilidad de desarrollar en la producción, venta de bienes, prestación de servicios, transformación y sustracción, hay casi 6 millones a nivel nacional, 93.9 % microempresas (1 a 10 trabajadores) y solo 0.2 % pequeñas (de 1 a 100 trabajadores), lo demás, 5.9 % son medianas y grandes empresas .

Las Mype mayormente surgen por necesidades insatisfechas de sectores pobres, por desempleo, bajos recursos económicos, trabas burocráticas, dificultades para obtener créditos, entre otros .

Las Mype cumplen un rol fundamental, produciendo u ofertando bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiéndoles valor agregado en el que constituye un elemento determinante en la actividad económica y generación de empleo, pero, carecen de capacitación, poca gestión de negocios, y falta de capitales de trabajo por elevado financiamiento de crédito, poca asistencia técnica y demasiada informalidad .

Las Mype resultan muy relevantes en diversos territorios en torno al mundo, puesto que su sector ayuda al desarrollo económico y social por su elevado volumen en el universo de las organizaciones que componen sus mercados.

Internacionalmente la gestión de calidad y competitividad resulta hoy en día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente.

Esto explora ciertos conceptos sobre la calidad, los modelos de medición más usados y su aplicabilidad en organizaciones de servicio. El objetivo es examinar cómo la administración de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como componente clave para el desarrollo de las empresas.

Nacionalmente, el mercado de ventas de uniformes ha ido modificando a pasos agigantados. Hace algunos años, las empresas comercializaban sus productos y servicios en el escenario local. Esto, de algún modo, les permitía mantener cierto grado de competitividad suficiente para mantenerse y, en no pocos casos, para crecer y desarrollarse. Sin embargo, hoy esta situación ha cambiado.

Regionalmente lo que es en el rubro ventas de uniformes las Mype se han ido desarrollando como economías emergentes, a tal caso que se han logrado abrirse en el



mercado exterior. Estas han conseguido extender sus negocios y darles un mayor alcance, aunque el número de empresas en esta región lo han logrado y han sido más factibles. En un principio, la razón principal estaba en las barreras existentes al libre comercio, pero hoy esta no es una causa relevante.

Una de la problemática real que se visualizan de las variables de estudio es que en los últimos años Gestión de Calidad y Competitividad no se está garantizando el cumplimiento de los estándares que exige el mercado y no se cuenta con el reconocimiento que avale la excelencia de sus servicios, hecho que reduce la competitividad y genera en sus clientes dudas frente a la seguridad y confianza de pactar con una empresa seria e interesada en la calidad de sus servicios.

Es así que, las nuevas pequeñas empresas constituidas alrededor de todo el mundo, son consideradas como un vehículo hacia la empresarialidad, aportando de manera significativa en la creación de empleos, estabilidad social y política, innovación y aumento de la competitividad de un país o región **(Cruzado, 2015)** .

Las MYPE son un asunto clave para el desarrollo del territorio, sin embargo, existe la problemática que parte importante de ellas operan en el lado de la informalidad, es por esto que la Sociedad de Negocio Exterior (Comex-Perú), avisó que el 84.7% de estas unidades empresariales son informales, al no estar registradas como

Más aún, el 72.7% no lleva ningún tipo de registro de ventas y el 71.1% de los trabajadores no están afiliado a ningún sistema de pensión **(Comex, 2015)**.

El éxito de una MYPE también está determinado por la calidad de sus productos y la opinión de sus clientes . El cliente es un componente fundamental en la administración de calidad de una compañía; ya que una vivencia agradable y servicio ofrecido con calidad a éste traerá consigo que el comprador reporte su bienestar con sus

allegados y/o amigos que podrían ser nuestros propios potenciales y futuros consumidores pudiendo así crear más ganancias para nuestra compañía y lograr tal cual ser jefe en nuestro rubro”.

La calidad de servicio es un criterio fundamental que se debería considerar en la organización de una mediana y pequeña empresa; la cual comprende recursos tangibles e intangibles que perciben los clientes al recibir un servicio.

De igual manera, representa una de las variables más importantes en la formulación de las estrategias de marketing, las cuales ayudan a mejorar la competitividad de la empresa .

El análisis de las Mype del sector servicio rubro ventas de uniformes por su trascendencia que constituye temas de actualidad y trascendencia de los instantes recientes para constituir un elemento fundamental en el proceso de desarrollo a grado local, nacional e universal y por esta razón justifico los próximos puntos de vista de vista.

Los factores externos que se enfrentan las Mype son los siguientes:

- **POLÍTICO:** Según Iborra (2014) señala que los componentes políticos como tipo, característica y seguridad del sistema político son de esencial trascendencia, debido a que al crear un producto de calidad hay una enorme serie de reglas legales el cual se tienen que consumir unos cambios. Actualmente el Perú es un territorio que confronta una situación de incertidumbre producto de las constantes pugnas entre los poderes del estado.

**ECONÓMICO:** En la actualidad el número de Mype en el Perú va a subir a un total de 5 millones al cierre del 2015 . La gran mayoría son informales (83%), ya que no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas y a su vez, no cumplen con las formalidades .

- SOCIAL: Iborra (2014) Expuso que los Componentes Sociales recogen todo el grupo de cambiantes de naturaleza social y cultural que están afectando a las organizaciones. No se puede denegar las necesidades del cliente porque es de mayor influencia para los habitantes de las MYPES . En el componente social, se tiene que, el Perú es un territorio cargado de prácticas y de festividades que unen a su gente, sin embargo, que también, casi continuamente pretende innovar y exponer sus productos o servicios.

- TECNOLÓGICO: Es una herramienta esencial para las MYPE cabe recalcar que estas si están al alcance de todas las empresas . Los de comprobantes de pago electrónicos, es la muestra donde las organizaciones por el momento no tienen la posibilidad de estar lejos de la verdad en donde hace la utilización de herramientas tecnológicas y solo queda ajustarse.

- ECOLÓGICO, respecto del cual se menciona que, en la actualidad la responsabilidad de proteger el medio ambiente, es un asunto normado a grado universal, donde la máxima inquietud es el cambio climático.

- LEGAL: En el caso de las micro y pequeñas empresas, se rigen por la ley N° 28015 Ley de promoción y formalización de las Mype.

Como factor interno que es en la Administración que da a la empresa la inteligencia que necesita para poder resolver sus prioridades de forma eficiente, así como para hacer planes estratégicos que le sean útiles y convenientes que puedan ser aplicados en el futuro.

Clasificar los componentes, según la severidad con que todos dichos perjudicará a la organización y su posibilidad de ocurrencia, puede contribuir a discernir qué

componentes necesitan una atención instantánea y cuáles tienen la posibilidad de dejarse de lado por un periodo.

Finalmente, se pudo deducir que los empresarios requieren una mayor formación empresarial en la dirección estratégica, en general, y en el ámbito de la competitividad y la productividad, en particular, para determinar las ventajas competitivas y para establecer la importancia de los factores internos que permitan posicionar a la empresa en el mercado.

En el análisis de las 5 fuerzas de Porter nos indica que es un instrumento para el estudio competitivo de la organización, siendo un enfoque extensamente usado para desarrollar tácticas en muchas industrias. Peiro (2020)

- Una de estas fuerzas es la Rivalidad entre competidores: Las Mype comúnmente toman la manera de luchar por una postura usando estrategias como las publicidades, lanzamientos de nuevos productos y competencia de costos y esto se para que tengan una posibilidad en las MYPES.
- Amenaza de entrada de nuevos competidores: Las fuerzas competitivas revelan los motores de la competencia en una industria. Un estrategia de la compañía que comprenda que la competitividad se extiende más allá de los rivales existentes detectará mayores amenazas competitivas .
- Amenaza de productos sustitutos: generalmente se da cuando el valor de un producto no es relevante es decir su precio y las características de este no son únicas, esto puede afectar a la empresa cuando el precio de un producto similar va hacia abajo ya que aparecen más sustitutos tanto como la demanda y los precios de los productos se hacen más elásticas .

- Poder de negociación de los Proveedores: Los proveedores en una postura negociante profundo tienen la posibilidad de optar por minimizar la proporción de producto disponible algo que es más eficaz si hay pocos sustitutos con los cuales los consumidores tienen la posibilidad de modificar, los proveedores además permanecen en una postura de fuerza si el producto o servicio que suministran es un elemento importante de su cliente.
- Poder de negociación de los Compradores: la capacidad negociadora de los clientes es muy elevada. Frente a el más mínimo fallo o disgusto, por generalidad de los consumidores, al tener tantas posibilidades adonde optar, van a modificar de local. Debido a que la mayoría son muy exigentes en este aspecto .

En esta época la gestión de la calidad y competitividad implementan una secuencia de métodos y fases para la optimización de una organización, ya que durante el siglo XXI se otorgan muchas realidades sobre el incremento económico y los patrones que forjan a cada una de la MYPE; incluyendo las que se hallan ubicadas en el Mercado Central de Piura. La gestión de la calidad ha dejado de ser un aspecto más y se convirtió en uno de los componentes más importantes.

El presente tema de investigación buscará encontrar y dar solución a la informalidad de muchas MYPE, logrando así que estas ofrezcan servicios de calidad a sus clientes y trabajadores para una mayor satisfacción; buscando así lograr cumplir con los siguientes objetivos :

- Definir las características e importancia sobre la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura.

- Determinar los elementos, principios y beneficios de la gestión de la calidad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura .
- Identificar las ventajas y desventajas sobre la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura .
- Describir las herramientas y requisitos de la gestión de las Calidad de las MYPE rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura .

Las variables que se presentarán en este proyecto son específicas, ya que gracias a ello se construye una gran percepción sobre cada empresa, por este motivo el proyecto de tesis titulado “Gestión De La Calidad Y Competitividad de las MYPE en el rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura” buscará resolver la siguiente problemática ¿Qué efectos tiene la Gestión De La Calidad en la búsqueda de la Competitividad de las MYPE en el rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura en el año 2019?

La presente investigación formativa se da a describir sobre poder detectar y conceptualizar las propiedades ventajas y desventajas sobre la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura año 2019 debido a que esto posibilita poder enseñar los resultados y mejorar la calidad de servicios para de esta forma poder solucionar los inconvenientes que se poseen como virtud competitiva el cual nos sirve para nuestros propios conocimientos ya adquiridos.

Con la indagación se espera que con dichos resultados anteriormente no conocidos logren servir como una mejor contestación a los esfuerzos que antes se ha podido tener y

que desde ella se logren utilizar en las otras organizaciones y poder de esta forma tal mejorar el servicio y obtener la calidad esperada.

**Justificación Teórica:** La justificación teórica se refiere a la inquietud que surge en el investigador por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica. (Valderrama, 2018). La investigación se realizará con la finalidad de prosperar la gestión de calidad del cliente, de lo cual los resultados que se obtengan de dicha investigación puede que sea favorable para así poder implementar un mejor aprendizaje.

**Justificación práctica:** La justificación práctica Se manifiesta el interés del investigador por acrecentar sus conocimientos, obtener el título académico, si es el caso, para contribuir a la solución de problemas concretos que afectan a las organizaciones empresariales, públicas o privadas. (Valderrama, 2018). Por lo tanto, dicha investigación que se llevara a cabo porque existe la penuria de medrar la gestión de calidad y motivación en la MYPE.

**Respecto a la justificación metodológica:** Hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares al investigado. (Valderrama, 2018).

Afianzará el empleo de estudios de carácter descriptivos, con la intención de conocer la relación existente entre la gestión de calidad y competitividad lo cual muestreará una interacción entre todos los trabajadores de las diferentes áreas que ocupan.

**Relevancia social:** Se centra en lo que afecta a la investigación mediante la sociedad en lo que respecta a quienes estaban de acuerdo con este desarrollo.

**Universitario:** En el artículo 45°, inciso 45.1 de la ley universitaria 30220 para la obtención de grado de Bachiller, se requiere la aprobación de un trabajo de investigación.

Profesional: Expone la intriga, interés y motivación que tienen los profesionales en la relación a la orientación de su proyecto.

Por lo tanto, esta investigación se justifica porque nos permite que las MYPE tengan un objetivo de estudio lo cual genera comprender la realidad de su dirección en cuanto a la Gestión De La Calidad Y Competitividad.

Para finalizar esta investigación se justifica que se llevara a cabo estudios a futuro en la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE para que así tengan una mayor satisfacción.



## II. PANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

### 2.1. Caracterización del problema

JURAN, 1974 expone que calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de un cliente.

Cabe recalcar que el punto importante y vital para una empresa son los clientes; por lo que cada vez es más indispensable conocer las necesidades más sofisticadas de los mismos, así como la mejor manera de satisfacerlas a través de las buenas prácticas de gestión y competitividad a partir de una comunicación directa con ellos, con el fin de cubrir todas sus necesidades .

Gracias al avance de la tecnología; el mundo y el país están avanzando a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía; todo ello trae varios retos consigo a las MYPE en cuanto a variados temas de generación de empleo y competitividad .

A nivel nacional muchas de las pequeñas y medianas empresas están inmersas en la CALIDAD como un factor competitivo; pero muchas de ellas están siendo afectadas por la falta de seguridad, organización y seguridad .

La Calidad es una actitud y esta a su vez es un valor cultural que antecede a la conducta. (Víctor Quijano, 2003). De acuerdo a la información proporcionada por la SUNAT, Las micro y pequeñas empresas (MYPE) son considerados como las principales generadoras de empleo. Ellas constituyen el 98.69% del total de las empresas que hay en Perú y dan trabajo al 75% de la población económicamente activa, además aportan el 45% del Producto Bruto Interno (PBI), por eso los especialistas la consideran muy importante en el desarrollo del país .

Las MYPE empiezan a germinar en la década de los 80, pero es recién por los años 90 que se hacen notar. Después de la caída y el cierre de grandes empresas, el micro y pequeñas empresas empiezan a generar puestos de trabajo para la población. (Salazar. 2007).

En el mercado de Piura, se encuentra la Galería Zapata, en donde funcionan diversos establecimientos de venta de uniformes y ropa interior; entre ellos la Tienda Clauditex, que es un establecimiento dedicado a la venta de uniformes de colegios de Piura y Castilla al por mayor y menor; sin embargo cabe recalcar que la mayoría de estos establecimientos, incluido el antes mencionado no cuenta con proyectos de gestión en los cuales se incluyan seguridad de sus trabajadores, calidad en sus productos y salubridad en sus ambientes; además de ellos se observa desunión y falta de coordinación entre los propietarios quienes en su mayoría hacen sus trámites individualmente, pese a que dichos establecimientos comerciales funcionan con las autorizaciones correspondientes .

A si mismo surge la necesidad de organizar, convocar y realizar charlas y talleres motivacionales sobre temas de Gestión y de sus derechos laborales, en la que además se entiende que la excelencia en la Calidad de atención al cliente es factor competitivo, porque gracias a la sostenibilidad en el tiempo de microempresas a nivel nacional también permanezcan en el mercado ya que al parecer la intención de otras partes interesadas es que estas dejen de existir .

En la investigación a realizar se pretende hallar la relación que existe entre la gestión de calidad con un enfoque directo hacia el cliente y la competitividad de las MYPE.

### **III. OBJETIVOS**

#### **3.1.Objetivo General**

- Evaluar y definir la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura .

#### **3.2.Objetivos Específicos**

- Definir las características e importancia sobre la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura .
- Determinar los elementos, principios y beneficios de la gestión de la calidad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura .
- Identificar las ventajas y desventajas sobre la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura .
- Describir las herramientas y requisitos de la gestión de las Calidad de las MYPE rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura.

#### **IV. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

La presente investigación formativa se da a describir sobre poder detectar y conceptualizar las propiedades ventajas y desventajas sobre la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura año 2019 debido a que esto posibilita poder enseñar los resultados y mejorar la calidad de servicios para de esta forma poder solucionar los inconvenientes que se poseen como virtud competitiva el cual nos sirve para nuestros propios conocimientos ya adquiridos.

También dar a conocer el comportamiento de cada variable o relación entre ellas, para así poder llegar a un buen resultado, el cual se debe tener en cuenta la relación que existe entre las subvariables .

Con la indagación se espera que con dichos resultados anteriormente no conocidos logren servir como una mejor contestación a los esfuerzos que antes se ha podido tener y que desde ella se logren utilizar en las otras organizaciones y poder de esta forma tal mejorar el servicio y obtener la calidad esperada.

Hoy en la actualidad es muy importante priorizar al cliente, comprometerse con ellos para lograr una fidelidad para con la empresa. Es muy probable que la empresa gane clientes siempre y cuando les dé la razón, y ellos sean siempre lo primero, cumpliendo con lo que ellos necesiten. La buena calidad de servicio que se le brinde a un cliente es vital para la empresa, ya que con una buena calidad de servicio obtiene más clientes y más ganancias .

Justificación Teórica: La justificación teórica se refiere a la inquietud que surge en el investigador por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica. (Valderrama, 2018)

La investigación se realizará con la finalidad de prosperar la gestión de calidad del cliente, de lo cual los resultados que se obtengan de dicha investigación puede que sea favorable para así poder implementar un mejor aprendizaje .

**Justificación práctica:** La justificación práctica Se manifiesta el interés del investigador por acrecentar sus conocimientos, obtener el título académico, si es el caso, para contribuir a la solución de problemas concretos que afectan a las organizaciones empresariales, públicas o privadas. (Valderrama, 2018). Por lo tanto, dicha investigación que se llevara a cabo porque existe la penuria de medrar la gestión de calidad y motivación en la MYPE .

**Respecto a la justificación metodológica:** Hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares al investigado. (Valderrama, 2018) .

Afianzará el empleo de estudios de carácter descriptivos, con la intención de conocer la relación existente entre la gestión de calidad y competitividad lo cual muestreará una interacción entre todos los trabajadores de las diferentes áreas que ocupan .

**Relevancia social:** Se centra en lo que afecta a la investigación mediante la sociedad en lo que respecta a quienes estaban de acuerdo con este desarrollo .

**Universitario:** En el artículo 45°, inciso 45.1 de la ley universitaria 30220 para la obtención de grado de Bachiller, se requiere la aprobación de un trabajo de investigación .

**Profesional:** Expone la intriga, interés y motivación que tienen los profesionales en la relación a la orientación de su proyecto.

Por lo tanto esta investigación se justifica porque nos permite que las MYPE tengan un objetivo de estudio lo cual genera comprender la realidad de su dirección en cuanto a la Gestión De La Calidad Y Competitividad .

Para finalizar esta investigación se justifica que se llevara a cabo estudios a futuro en la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE para que así tengan una mayor satisfacción.

## V. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 5.1. Antecedentes

#### Antecedes De La Variable Gestión De La Calidad

##### A. Nivel Internacional

**Lascurain (2015)** en su estudio titulado Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida presentado en la Universidad Iberoamericana en la ciudad de México año 2012 para obtener el grado de maestra en ingeniería de calidad , aporta información necesaria para la mejora en la calidad de servicio, empleó la investigación de tipo cualitativa-descriptiva, diseño no experimental, de corte transversal; las unidades de energía interrumpida son equipos industriales que cumplen con las necesidades de dicho sector, brindando energía de calidad para cargas críticas y evitando incidentes provocados por la falta de alimentación eléctrica, en donde el riesgo de perder vidas es alto. Aunque el sector industrial presenta una tendencia de crecimiento en México, es de vital importancia el que se cuente con clientes satisfechos . **Conclusión:** en esta tesis se entiende que el servicio de una empresa requiere de energía interrumpida para poder cubrir las necesidades de la empresa, y evitar incidentes programados en el sector industrial.

**Auquillazas (2016)** investigó sobre el Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A con la norma ISO 9001:2015. La empresa ecuatoriana está dedicada a la fabricación de empaques plásticos flexibles y cuentan con la certificación del sistema de gestión de la calidad certificado con la norma ISO 9001:2008 . Desde el año 2002 que ha permitido fortalecer con logros bastante positivos para la empresa, pero queda pendiente a la fecha de hacer un análisis

de la real eficacia del Sistema del Sistema de la Calidad y conocer cuánto ha sido el aporte o impacto para el logro de los objetivos de la empresa. De acuerdo a la norma ISO 9001:2015, se ha determinado los desaciertos o vacíos del sistema en estos 13 años de vigencia y también la facilidad o dificultad que se tendrá en este proceso de actualización, así mismo se toma en cuenta para la adaptación los cambios propios de la industria, sus procesos, el medio donde actúa la empresa y lo más importante que es la visión de la organización para el sostenimiento a largo plazo. El trabajo de investigación está considerando el diagnóstico de la situación actual de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 y la norma ISO 9001:2015 y también del Plan estratégico 2012-2016. En este proceso de desarrollo del proyecto se han logrado determinar las fortalezas y debilidades que tiene el actual sistema, y la necesidad de hacer cambios y ajustes para lograr los objetivos de la empresa . **Conclusión:** Se realizó un diagnóstico a la empresa Flexiplast S.A se realizó una certificación para fortalecer los logros positivos que se rigen en la empresa y tengan una mejor eficacia en el Sistema de la calidad logrando sus objetivos

**Herrera (2016)**, realizó la investigación titulada Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una MYPE, en la Universidad Veracruzana (Veracruz, México) empleó la metodología exploratoria – descriptivo, teniendo como resultados que la comunicación con el cliente se realiza mediante el área de mostrador, donde los vendedores brindan una atención personalizada que permite interactuar con este, también se utiliza una línea telefónica para mantener la comunicación . Difícilmente son evaluados los proveedores, ni se tiene definido el procedimiento para seleccionarlos, por lo que el gerente implementa su juicio para realizar tal actividad, no se asegura que los productos cumplan con los requisitos de compra especificados, ya que no existen requisitos definidos o documentados . El seguimiento, la medición a realizar, y los dispositivos necesarios



para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, no se han establecido, ya que exclusivamente se implementa un checklist generado vía sistema, que permite corroborar existencias, pero no la conformidad de los requerimientos determinados, es decir sólo se realizan inventarios físicos superficiales, por lo que existen productos con defectos de fabricación que son detectados al momento de la venta o por medio de la devolución del producto a través del cliente . **Conclusión** El sistema gestión de calidad permite poder interactuar para poder realizar una mejor conformidad en el producto, logrando implementar un mejor cambio a la organización.

## **B. Nivel Nacional**

**Vela & Zavaleta (2015)** realizaron una investigación titulada Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro TOTTUS - MALL, de la ciudad de Trujillo 2014 presentada en la Universidad privada Antenor Orrego para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, donde emplearon un diseño de contrastación descriptiva Correlacionar de corte Transversal . Para mejorar y tener en cuenta las necesidades de los clientes se tiene que brindar buenas soluciones de valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, y de esta manera garantice su lealtad y maximice el valor generado por cada uno de los clientes que visitan tiendas de cadenas claro TOTTUS-MALL. **Conclusión** Las Mype en TTOTUS – MALL emplean una mejora para sus clientes y poder obtener un valor agregado que maximice y satisfaga las necesidades brindadas por el público para que refleje un potencial en el crecimiento en el rubro.

**Sánchez, (2016)** en su estudio Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mype rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013. Llegando a los siguientes resultados; respecto a los datos generales que en las Mype

rubro restaurantes predomina el sexo masculino con el 80%, el 50% de los gerentes y/o administradores de las Mype encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 40% de los gerentes y/o administradores de las Mype encuestadas tiene estudios Superiores Completos, el 50% de los Gerentes tiene más de 1 año en el cargo, 60% ya ha tenido una experiencia previa en el rubro. Respecto a las Mype el 50% de los trabajadores laboran en condición informal . Respecto a la gestión de calidad, el 80% manifiestan que no se realiza ningún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio, el 30% de los encuestados manifiestan que la calidad y precio es el factor determinante para elegir a su proveedor, el 70% de las empresas encuestadas indicaron que no piden algún tipo de certificación a sus proveedores. **Conclusión** En las Mype rubro restaurantes manifiesta que la calidad es importante para lograr un mejor requerimiento y necesidades que puedan determinar una buena gestión para el desarrollo de la empresa .

**Beltrán, (2015)** en su estudio Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mype del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014 Llega a los siguientes resultados: Del 50,0% de los representantes en las Mype encuestadas, el rango de edad es de 31 a 50, el 62,5% de los representantes en las Mype encuestadas son de sexo masculino. El 37,5% de los empresarios encuestados en las Mype tiene grado de instrucción secundario. Respecto a los datos de la empresa. El 56,3% de las Mype encuestadas son informales, esto muestra que hay una ligera ventaja de la informalidad sobre la formalidad en el mercado”. Respecto a la Gestión de Calidad . El 56,3% de las Mype encuestadas señaló que si aplican una gestión de calidad para maximiza sus recursos, el 56,3% de las Mype encuestadas manifestaron que implementó la técnica de la mejora continua, el 100% de Mype encuestadas señalaron que brindan productos de calidad en sus negocios, pero no implementaron sistemas en gestión de calidad en sus

negocios, el 87,5% de las Mype encuestadas consideró importante utilizar hoy en día sistemas o técnicas de calidad en las empresas .

### **C. Nivel Regional**

**Rosillo (2015)** realizó un estudio que lleva por título la gestión de la calidad y su en las micro y pequeñas empresas - MYPE, del rubro talleres de confecciones textiles, ubicadas en el mercado central de Piura – Piura. Año 2015 La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas - MYPE, del rubro Talleres de Confecciones Textiles ubicadas en el Mercado Central de Piura - Piura. Año 2015 . La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal y correlacional. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 30 MYPE a quien se aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas y con la escala de Licker Obteniéndose los siguientes resultados; el 67% de estas microempresas son lideradas por el género femenino; el 33.3% tienen secundaria completa, el 17 % tienen estudios universitarios, que tienen una edad comprendida entre 48 y 58 años de edad; el 40% tiene más de seis años en el negocio, tienen RUC y que cuentan entre 1 y 3 trabajadores en un 60%, también un 17 % con frecuencia introduce mejora en sus productos, la totalidad no cuenta con una certificación ISSO, el 46% no utiliza herramientas de planificación, el 66% casi nunca comunican la visión, la misión. Y el 60% respondió que la gestión de calidad si tiene relación con la competitividad .

**Masías (2016)**, en su investigación titulada Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE comerciales rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura) año 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo: Identificar los factores que caracterizan a la formalización y Gestión de calidad en las

MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016 . La investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental. Y se concluyó lo siguiente: Según resultados el 74.5% de clientes no tienen conocimiento de gestión de calidad, el 87.2% si recibieron trato amable y respetuoso por parte del personal, el 46.8% prefieren encontrar una buena atención en una tienda, y el 80.85% si recomendarían la empresa a otras personas, lo que son datos favorables para la las MYPE en investigación y que sin embargo deben fortalecer mucho más .

**Agurto (2015)**, en su trabajo de Investigación Sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN EIRL, Universidad de Piura. La tesis tiene como objetivo: Implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) aplicado a los procesos del área de recursos Humanos de la empresa ADEN (Asesoría y Diseño Electromecánico del Norte), basado en la norma ISO 9001. “El proyecto ayudará en un futuro a la creación del área de Gestión y Calidad, a mediano plazo. Se concluye, destacando la utilidad del SGC, ya que permite el ordenamiento del desarrollo de un conjunto de actividades, tener mejor control de los servicios brindados y tener la facilidad en la detección de errores y solución de los mismos .

## 5.1.2. Antecedentes de la variable competitividad

### A. Nivel Internacional

**Luna (2016)** realizó un estudio sobre Influencia del capital humano para la competitividad de las PYME en el sector manufacturero La que se presentó en la Universidad de Celaya (México). La presente investigación doctoral establece como eje central de investigación la competitividad de las pyme en el sector manufacturero, utilizando como parte medular la creatividad del capital humano, es esencial en la innovación de los recursos de la empresa para alcanzar las metas establecidas , reflejando cambios que benefician su accionar.

Se eligió la teoría de motivación de David McClelland, y tiene por finalidad motivar constantemente al trabajador para generar un compromiso con la empresa para su crecimiento. Se utiliza como base el Modelo general de gestión por competencias, para esta investigación, que se presenta un enfoque novedoso en donde combina y articula los tres modelos de la competencia que hasta ahora utilizan las organizaciones de manera aislada. **Conclusión** Se realiza una creatividad del capital humano para la innovación y crecimiento de la empresa utilizando una gestión de competencias para alcanzar las metas establecidas reflejando cambios positivos

**Lima (2015)** realizó un estudio sobre Estrategias de Competitividad para Pymes La que se presentó en la Universidad Nacional Autónoma (México). Las Pyme mexicanas representan, según datos de 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el 95% de las empresas en México. En los últimos años México ha presentado un retroceso en temas de competitividad a nivel mundial. De acuerdo con la información publicada por el Foro Económico Mundial (WEF), en su índice Global de Competitividad 2010-2011, México se encuentra en la posición 66 de 132 después de haberse ubicado en

el sitio 52 en la misma publicación para el periodo 2007- 2008 . Esta es la problemática planteada, y el objetivo de esta tesis es brindar el apoyo necesario para mejorar la competitividad de las Pymes. La mayoría de los empresarios mexicanos ven a sus empresas como forma de manutención para ellos y sus familias. Esto representa un arraigo cultural que necesita ser modificado en aras del crecimiento de la empresa

**Giorgis (2016)**, realizó una investigación titulada factores que afectan la competitividad de las empresas agropecuarias de la zona norte de la provincia de La Pampa (Argentina); En la Universidad de Córdoba (España), empleo una metodología no experimental la cual se basa en la descripción de fenómenos ya existentes los cuales solo observo y presento la siguiente conclusiones; las teorías económicas clásicas dieron forma al marco conceptual de la competitividad y la definieron en términos más que todo economicistas . Sin embargo, con el paso del tiempo y el advenimiento de las nuevas tendencias de la economía internacional, afloran una serie de condiciones a las cuales deben adaptarse los participantes en el comercio, tanto a nivel internacional como a nivel doméstico .

## **B. Nivel Nacional**

**Meraz (2016)** en su estudio realizado sobre Estrategias de competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas vinícolas de la ruta del vino del valle de Guadalupe, en Baja California, México presentado en la Universidad Autónoma de Baja California para obtener el grado de doctor en ciencias administrativas, la metodología se basó por ser de tipo descriptivo descriptivo-correlacional con diseño no experimental, ya que pretende establecer una descripción y correlación de datos para probar las hipótesis aquí planteadas .

**Gonzales (2015)** realizó un estudio que lleva por título gestión empresarial y competitividad en las pymes del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de La Victoria - año 2014. El objetivo general del presente trabajo de investigación fue conocer cómo influye la Ley N° 28015 en la gestión y competitividad de las MYPE del sector textil en el distrito de La Victoria, teniendo en cuenta que el punto crítico de este tipo de empresas es que no realizan una adecuada gestión empresarial, ya que sus actividades las realizan muchas veces de manera empírica .

**Gonzales (2016)** realizó un estudio que lleva por título gestión empresarial y competitividad en las pymes del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de La Victoria - año 2014. El objetivo general del presente trabajo de investigación fue conocer cómo influye la Ley N° 28015 en la gestión y competitividad de las MYPE del sector textil en el distrito de La Victoria, teniendo en cuenta que el punto crítico de este tipo de empresas es que no realizan una adecuada gestión empresarial, ya que sus actividades las realizan muchas veces de manera empírica . El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, de carácter descriptivo, cuyo diseño metodológico es el transaccional, considerado como una investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos, sustentados por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información, donde se ha considerado los aportes e investigaciones de diferentes personalidades que han facilitado la asimilación del tema investigado. La población estuvo conformada por 240 empresas del sector textil del distrito de La Victoria, con un tamaño de muestra que asciende a 50 personas entre hombres y mujeres empresarios .

### **C. Nivel Regional**

**Solano (2015)** realizó un estudio que lleva por título propuesta de un sistema de competitividad aplicada a las empresas comerciales de Piura. En este trabajo la

investigadora ha considerado que este rubro es muy importante en la economía en el departamento de Piura, siendo un potencial alternativo de desarrollo social y económico. En esta investigación se puede resaltar como conclusión que es importante la competitividad de la empresa ya que mediante este va a permitir tomar decisiones con respecto a la mejora del servicio que brinda la empresa, por lo cual permite obtener una ventaja competitiva frente a sus competidores para que logre contribuir en el desarrollo de la sociedad y del país .

**Viera (2015)** realizó una investigación llamada caracterización de la competitividad y rentabilidad de las MYPE comerciales rubro calzado en Las Lomas Piura año 2013. El trabajo se presentó en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, se empleó la metodología de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, donde concluyo que los clientes de las MYPE competidoras se caracterizan por ser innovadoras ya que esto permite que las MYPE logren un mayor desarrollo con un mejor incremento en sus ventas , donde se debe tener en cuenta que la innovación no debe considerarse como un gasto, sino como una inversión el cual se logra obtener una mejor rentabilidad ante la competencia .

**Palacios (2015)** realizó una investigación titulada Caracterización de capacitación y competitividad en las MYPE rubro ropa de bebés del mercado modelo de Piura; en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote , la metodología que uso ha sido no empírico la cual se fundamenta en la especificación de fenómenos ya existentes los cuales solo observo y presento las próximas conclusiones; se prueba que: la capacitación que se ofrece en las MYPE del rubro de ropa de bebés, no es planificada, se ofrece anualmente, o cada vez que se contrata nuevo personal; donde se ha podido concluir que los trabajadores son capacitados en su minoría con un 48% y mayormente carecen de capacitación con un 52%.



Los medios de capacitación utilizados son la demostración y el ejemplo; a través de procesos de inducción; los cuales se realizan con una frecuencia en su mayoría de 64% anualmente, a través de charlas y cursos de atención al cliente, ventas, etc.

## 5.2.BASES TEÓRICAS

### 5.2.1. Gestión De La Calidad

La calidad es un concepto complejo, multidimensional, que presenta numerosos aspectos y se presta a múltiples enfoques; por todo ello, el concepto de calidad se ha expresado de muchas formas diferentes, ninguna de las cuales es completa y sin embargo todas ellas aportan características interesantes de la calidad .

La calidad es un factor estratégico básico en todos los sectores de actividad de las empresas actuales, y simultáneamente tiene una relación directa con costes operativos, beneficios y productividad. También es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste adecuado a las necesidades del mercado . Es traducir las necesidades futuras de los usuarios en propiedades medibles, para que de esta forma el producto logre ser medible, diseñado y modificado para de esta forma ofrecer satisfacción a los consumidores. La calidad substituye la actitud a inconvenientes habidos por la prevención de los inconvenientes futuros evitando que se materialicen.

**Según Riquelme (2015).** Es el conjunto de praxis y acciones que son determinadas para llevar a cabo las diferentes misiones que tiene una empresa; la administración de un negocio se basa en la calidad como factor de superioridad a diferencia de los otros, su enfoque se orienta a la determinación de la calidad a través de un proceso de mejora continua. Por ello ayuda a mejorar las improvisaciones que se dan dentro del proceso, tratando de que los objetivos que se pretende estén debidamente planificados en espera de una oportunidad, que de darse está sea clave y establezca los mecanismos de seguimiento y mejora .

**Según (Deming, 2015)** considera que la Gestión de Calidad como un "Predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado". Lo cual es lógico teniendo en

cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso.

**Según Oligastri, (2016)** el autor afirmó que la gestión de calidad se considera como una manera de dirección de una empresa, con base a la calidad y sostenido por la participación de los miembros, con dirección a la satisfacción del cliente y en forma integral beneficiando a la sociedad. También se dice de la gestión de calidad, como el conjunto de actividades, de función empresarial, determinado por la política de calidad, las responsabilidades, y los objetivos; implementados mediante la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el contexto del sistema de la calidad .

#### **A. Características De La Gestión De La Calidad**

Entendemos por característica de calidad cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio .

**Según Gadea (2015)**, las características son:

- El objetivo básico que es la competitividad.
- Trabajo bien hecho.
- La mejora continua con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual por calidad.
- Trabajo en equipo es fundamental para la mejora permanente.
- Comunicación, información, participación y reconocimiento.
- Fijación de objetivos de mejora.

## **B. Importancia De La Gestión De La Calidad**

La gestión de calidad es una iniciación de negocio y acción que avala la excelencia de servicios, productos, y métodos internos de una organización o empresa. Pues las empresas que realizan este método o programas de gestión de calidad, aprovechan esta información e identifican las fallas”, debilidades, fortalezas y el áreas de mejora, y es de vital importancia, porque otorga a la empresa la capacidad de crear y establecer las normas para que se hagan ajustes en el momento necesario, para ofrecer el máximo valor a su cartera de clientes; el enfoque para solucionar los problemas de la calidad derivan de varios programas, pues el objetivo es exactamente el mismo: crear servicios o productos de alta calidad con un rendimiento que supere y cumpla las expectativas de los clientes externos e internos . Cuando una organización o empresa orienta sus objetivos a la gestión de la calidad, crea un plan para lograrlos; tiene que conocer la importancia que les brinda la gestión de la calidad:

### **a. Rendimiento del producto**

La gestión de la calidad acrisola el producto de una empresa. Estos aspectos de la gestión de la calidad del producto primordialmente comienzan con la fiabilidad, el rendimiento y durabilidad del producto. Con este programa, los productos que se fabrican se someten a evaluaciones para ver si funcionan de acuerdo con las características declaradas o promesas, permitiendo la respuesta de las empresas para solucionar o cambiar el área del problema y optimizar las fortalezas del producto . Al agregar aspectos, permite a las organizaciones diseñar los puntos de rendimiento en referencia del producto.

### **b. La satisfacción del cliente**

A través de las encuestas se ayuda el aseguramiento de la satisfacción al cliente o usuario mediante un programa de gestión de calidad, con esto el personal advierte de las características de los productos que considera importante el cliente. Una ampliación de la encuesta proporcionará información adicional acerca de los que no son clientes y los motivos que los conducen hacer uso de los servicios que ofrece la competencia, ello les ayudara a integrar dichos métodos en los productos que ofrecen . El desarrollo de estos programas permite a la empresa ayudar a elaborar productos que desean los clientes

### **c. Reducir gasto**

La ejecución de un programa de gestión de la calidad ayuda a las empresas a reducir o aminorar materias primas, permitiéndoles ahorrar un espacio valioso y dinero .

Este sistema mantiene la necesidad de la materia prima en igualdad que los productos que ayuda a reducir costos generando beneficios.

### **d. Productividad mejorada**

Una organización que aplica este método, proporciona mecanismos que evalué las diferentes operaciones con respecto a lo que se espera de la calidad, ya que no solo identifica las áreas personales de la organización, sino que se compromete en equiparar” los objetivos que se establecieron para explicar si es que la empresa requiere reorganizar y racionalizar los procesos. Es decir, si en una determinada organización se identifican áreas para optimizar el procedimiento interno, esto puede afectar la productividad apartando las tareas innecesarias o mejorando las ya existentes .

#### **e. Aumento de los ingresos**

El procedimiento de la gestión de calidad refuerza colabora con los tipos de operaciones que se emplean en los diferentes departamentos de la empresa, utilizando estos programas, se determinan las estrategias que se requieren para implementar y mejorar la reputación con los consumidores” e incorporar nuevos clientes a la vez, así los empleados puedan gastar menos tiempo en inventarios para la producción de servicios o productos que sean de calidad. De esa manera se recupera el dinero perdido y se refina la excelencia del servicio o producto .

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde las empresas exitosas están plenamente identificadas ya que esto constituye a una buena ventaja competitiva. Las empresas saben que para permanecer en el mercado y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad en la actualidad es muy importante involucra satisfacer plenamente las necesidades del cliente, saber las nuevas necesidades del cliente”, lograr productos y servicios con ceros defectos, diseñar, producir y entregar un producto que haga que el cliente se sienta totalmente satisfecho . Lo cierto es que el sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. **(Costa, 2008)**

**(León, 2015)** La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes,

empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral . Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos

### **C. Elementos De Un Sistema De Gestión De La Calidad**

**Según Rafael (2016)** cuatro elementos para el sistema de Gestión de Calidad los cuales son:

- a) **Estructura Organizacional:** Es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma .
- b) **Planificación (estrategia):** Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: “¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?”
- c) **Recursos:** Es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).
- d) **Procesos:** Son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos .

## D. Principios

### Rodríguez (2015) manifiesta ocho principios de la gestión de calidad

a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas. Su beneficio es Incrementar la efectividad en el uso de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente

Aumentando la lealtad de los clientes, repitiendo negocios. La satisfacción del cliente es considerada objetivo de prioridad para la gestión de la calidad total . En primer lugar, basta con aprender a escuchar para poder comprender las necesidades y las expectativas del cliente y de esta forma poder llegar al consenso. En segundo lugar, basta con diferenciar claramente entre necesidades y expectativas. El diseño de la calidad como proceso enfocado al cliente, ha sido denominado como una estrategia de la dirección para la entrega de productos que cumplan con las especificaciones y requerimientos del cliente. Generar un primer cliente distintivo exige el desarrollo interno y externo de la orientación al cliente .

b) **Liderazgo:** Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.

Además, las actividades se evaluarán, alinearán e implementarán en un camino unificado. Los líderes de una empresa deben establecer un propósito unificado y una dirección hacia el mismo . Deben apuntar a la creación y al mantenimiento de un ambiente interno en el cual los empleados puedan alcanzar plenamente los



objetivos de la calidad de la organización, teniendo en cuenta de que si no existe disciplina no habrá coordinación ni orden en una empresa.

**c) Participación del Personal:** El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización. Lo cual lleva a que el personal se sienta motivado e involucrara al personal a la organización. El personal se involucrará y participará en la mejora continua .

**d) Enfoque basados en Procesos:** Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos. Lleva a la empresa a tener bajos costos, tiempos más cortos, consiguiendo uso efectivo de recursos.

**e) Enfoque de sistemas para la Gestión:** Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos. Integrando y alineando los procesos para mejorar la forma de llevar a cabo los resultados deseados. Habilidad en enfocar esfuerzos a procesos clave. Proveer confianza a las partes interesadas, a través de consistencia, efectividad y eficiencia de la organización .

**f) Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización. Dando una ventaja en el desempeño a través de la mejora de las capacidades organizacionales. Alineando las actividades de mejora a todos niveles con la intención estratégica de la organización”. Flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades .

**g) Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones:** Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos. Habilidad

creciente para demostrar la efectividad de decisiones pasadas a través de referencias a hechos y datos registrados

Incrementa la habilidad para revisar, mejorar y cambiar opiniones y decisiones.

**h) Relaciones mutuamente Beneficiosa con el Proveedor:** La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor. Optimizando los costos y recursos .

## **E. Herramientas Para La Medición De Gestión De La Calidad**

**Según Moreira (2016),** dice que como herramienta para la medición de la gestión de la calidad a través de indicadores ponemos destacar Business Warehouse (BW). Esta herramienta pertenece a la familia de herramientas Data warehouse, cuyo fin es, ofrecer una solución completa en la gestión, organización y localización de la información ya que logra integrar la información que existe desde distintas fuentes o bases de datos, permitiendo que la información pueda moverse con las transformaciones que sean necesarias desde dichas fuentes generando la información corporativa de calidad, a menor costo y mayor flexibilidad ante el entorno .

Otra herramienta que se relaciona con la gestión del conocimiento en cuanto a que parte de la idea de un cuadro de mandos integral denominado Balance Scorecard.

Los indicadores son datos que muestran el estado de una actividad. En el término amplio de la palabra, estos pueden medir cualquier cosa. La importancia de medir reside en que gracias a ello se puede gestionar, modificar y finalmente mejorar un proceso. Por tanto y en términos de mejora continua nos encontramos con una buena práctica de gestión que nos permite sobre todo mejorar

continuamente en función de la información clara, precisa y rápida . (Jimeno, 2015).

#### **E. Requisitos de la calidad**

La definición de la calidad se relaciona directamente con la satisfacción de las necesidades establecidas e implícitas de los clientes. Por ello, es fundamental identificar cuáles son las necesidades de los clientes para producir o prestar productos o servicios dirigidos a satisfacer dichas necesidades .

#### **F. Ventajas De Gestión De La Calidad**

**Según Riquelme (2015).** Las empresas que utilizaron el sistema de gestión para una buena mejora en la calidad, obtienen ventajas que a su modo de manejar son muchas, entre ellas tenemos:

- a. La empresa se asegura de su buena marcha y de esta manera cumplir las metas propias que se estableció, para esto es necesario que los objetivos sean diferentes en cuanto a la calidad y no estar en la misma línea en espera de que a lo mejor se cumpla; pero esto no ayudara a que la empresa cumpla sus objetivos y metas .
- b. "Lo que se intenta es contar con un sistema que les permita verificar la calidad analizando el desempeño de manera integral; que se puede detectar la oportunidad de mejorar exitosamente al reflejar un cambio en indicadores de desempeño de la empresa" .
- c. "Para hacer el trabajo más simple y de mejor calidad, la forma de este sistema permite que se organicen con equipos de trabajo y procesos, en operación con equipos y herramientas, que facilitan la producción de resultados positivos generada por las diferentes habilidades, actividades y experiencias de sus integrantes" .

d. Los procesos y sus sistemas se sientan en la mejor manera estratégica, rebasando sus estructuras departamentales y estableciendo cadenas de valores en los clientes y proveedores, los beneficios más comunes son: competitivos, eficaces, efectuar el compromiso con los clientes, eficientes, hacer las cosas de la manera simple.

### **G. Desventajas De La Gestión De La Calidad**

“Así como también hay ventajas en todo proceso o actividad también hay sus desventajas en cuanto a la gestión de la calidad; estas son mínimas, pero también es necesario resaltarlas: se requiere de bastante esfuerzo, dedicación y tiempo para poder cumplir con los objetivos, para eso se necesita recursos suficientes, pero también origina burocracia y origina documentación extensa” .

### **H. Beneficios De La Gestión De La Calidad**

Blog spot (2015). Están enfocados en el beneficio de las empresas y de los clientes:

- Porque generan mejoras en los procesos: se mejora el proceso, del tal modo que la documentación, los manuales, las normas están mejor organizadas y eso los lleva a obtener aumento en la productividad .
- Se mejora la organización y gestión interna, al darse este proceso, se establece y se hace más fluida la comunicación, generando responsabilidades y compromiso con una calidad del tal modo que se cumpla los objetivos .

- Aumenta la rentabilidad, esto como consecuencia de la más alta confianza que se genera en los consumidores al ofrecerles mejor calidad en los servicios y productos .
- Hace que prospere la capacidad de flexibilidad y respuesta ante las oportunidades variantes del mercado, hay que anticiparse a lo que los clientes necesitan, las empresas deben buscar y conocer a los clientes y tener conocimiento de la importancia del mercado de una empresa que permita un resultado rápido ágil para las nuevas necesidades.
- Mejora la motivación a los trabajadores, lo que hace más alta la posibilidad de alcanzar los objetivos y metas de calidad propuestos. Es necesario el apoyo del líder, lo que permite un aporte de esfuerzo y cambio, en el desarrollo .

### **5.2.2. Competitividad**

La competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores. También es una situación en la cual los agentes económicos tienen la libertad de ofrecer bienes y servicios en el mercado y de elegir a quien comprar o adquieran estos bienes y servicios. En general, esto se traduce por una situación en la cual, para un bien determinado, existen una pluralidad de oferentes y una pluralidad de demandantes .

**Padilla, (2016)** definió que la competitividad se relacionado con la capacidad e incremento del nivel de vida de la población, generando incrementos sostenibles en la productividad, de insertarse exitosamente en los mercados internacionales, entre otros.

**Para Cordero y colaboradores (2015)** así como para **Cebrenros (2015)**, la competitividad se define como la capacidad de mantener y ampliar la participación de las empresas en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita

su crecimiento. Se presenta en diferentes niveles: entre países, entre regiones, entre sectores, entre cadenas productivas, entre industrias del ramo y entre empresas, pero donde un elemento importante es el territorio el cual es la unidad espacial con un tejido social propio”, que se encuentra asentado en una base de recursos naturales particulares, que presenta ciertas formas de producción, consumo e intercambio, y que está regida por instituciones y formas de organización particulares .

**Según Anzil (2016).** La competitividad es considerada como la capacidad que posee una empresa o país para obtener utilidad en el mercado con relación a los competidores, esto depende de la relación entre cantidad del valor de los insumos necesarios y los productos” ofrecidos para obtener productividad los ofertantes de mercado, la competitividad se aplica tanto a una organización como a un país . Pues es una ventaja positiva para las empresas en los diferentes mercados por una variedad de razones, hay un público bastante amplio para la venta de cualquier producto que deseen”, por otra parte, establece la existencia de la estrategia de comercio avanzado en las cuales trabajar con la finalidad de mejorar .

**Padilla, (2016)** definió que la competitividad se relacionado con la capacidad e incremento del nivel de vida de la población, generando incrementos sostenibles en la productividad, de insertarse exitosamente en los mercados internacionales, entre otros.

#### **A. Importancia De La Competitividad**

**Vergara (2015),** “sostiene que la sobrevivencia de las organizaciones, en un ambiente de vertiginosos y continuos cambios, depende de su capacidad de poder adaptarse; la destreza que utiliza para enfrentar la extensión y la intensidad de las diversas competencias radica en su competitividad; por ello es importante porque :

- Si se logra el éxito, es obligatorio ser perseverante y mantenerse en adaptación frente a los cambios variables del medio, para así convertir la competitividad organizacional, empresarial y profesional, en los diferentes criterios de la economía por excelencia para evaluar y orientar el desempeño .
- Brinda habilidad profesional a la empresa para posicionarse y desenvolverse en el mercado manteniendo a lo largo del tiempo su crecimiento permanente .
- Para poder mantener una ventaja competitiva, y solucionar de manera eficiente los desafíos del mercado, se debe incorporar conocimientos a la organización mediante la creciente innovación .
- Perfecciona la administración y sirve como soporte y motivación para los expertos y dueños de los negocios a fin de poder mantenerse siempre competitivos.
- Por todas estas razones es que se debe tener en cuenta, para poder lograr el éxito en el mercado competitivo del hoy en día. Es por eso que los expertos y las empresas están inmersos en definir las estrategias incorporándolas como un causal administrativo (Parra, 2015 y 2016) que avale su realización. Es de vital importancia entonces, implementar un diseño que permita un adecuado uso sistemático de la gestión que permita el desarrollo de opciones innovadoras como son negocios mediante Internet .

## **B. Ventaja De La Competitividad**

**García (2016)**, señala que la ventaja competitiva es todo aquello que la empresa determina para poder avalar los beneficios que se den a largo plazo, para que la ventaja sea diferente y única tienen que destacar entre los demás y estar mejor posicionados en el mercado.

Las ventajas competitivas se dan en diferentes aspectos de la organización, en casos, podría haber ventaja que son competitivas en el servicio o en el producto que se le ofrece al cliente, ventajas en los costes o en la logística, etc. Cuando se habla de la ventaja competitiva no solo se alude a un rasgo perceptible en un producto o servicio visible; sino que también puede fabricarse con un producto parecido al que utiliza la competencia, pero perfeccionado de otra manera, como por ejemplo su precio y sus canales de distribución .

### **C. Desventaja de la competitividad**

**Parra (2015).** Cuando aplicamos el mejoramiento en la empresa y eso se centra solamente en un área, se pierde el aspecto y la perspectiva interferente que hay dentro los miembros de la organización .

Demanda de un cambio drástico en toda la empresa, para lograr el éxito se necesita la colaboración de todos los miembros de la empresa en todos los niveles.

En vista de que los administradores en las medianas y pequeñas empresas son cautelosos, el mejoramiento continuo se hace más largo proceso .

### **D. Características de la competitividad**

**(Mariño, 2016)** Indica que para lograr que una empresa sea competitiva se debe tener en cuenta esencialmente lo siguiente:(a) eficiencia: productividad y control de costos, (b) calidad: confiabilidad, durabilidad y estética del producto, (c) innovación: diferenciación, agilidad y flexibilidad, (d) sustentabilidad: producción limpia. Lograr empresas con estas características exige una transformación profunda en siete aspectos esenciales: gerencia o dirección estratégica, información oportuna, innovación permanente, mejoramiento continuo de los recursos humanos, inserción de la empresa en el entorno competitivo, cooperación horizontal y vertical, producción limpia .



## **E. Factores de competitividad**

Para Martínez, Santero, Sánchez, & Marcos (2015) la identificación de los principales factores de competitividad empresarial está ligada a la complejidad del propio concepto de competitividad. No obstante, hay un cierto acuerdo sobre algunos factores determinantes en la mejora de posición competitiva de la empresa, entre los que cabe destacar la innovación tecnológica, la internacionalización, la financiación, la gestión de los recursos humanos y el desarrollo de prácticas de gestión .

### **1. Innovación tecnológica**

La innovación es una vía de transformación de la empresa. atendiendo a la naturaleza de la innovación se distinguen; innovaciones tecnológicas, que son aquellas que permiten obtener procesos de producción, productos y servicios tecnológicamente nuevos o mejorados, innovaciones administrativas, que afectan a la estructura organizativa y al proceso de gestión de la empresa; innovaciones de producto, que permiten introducir productos y servicios nuevos en el mercado, e innovaciones de proceso, que incorporan nuevos elementos a la organización de la producción .

### **2. La internacionalización**

Por internacionalización se entiende un conjunto amplio de operaciones, no solo de carácter comercial, que facilitan el establecimiento de vínculos entre la empresa y los mercados internacionales. En un entorno cada vez más globalizado, es muy difícil para las empresas mantener su mercado constreñido a un entorno local . Hoy en día, la competencia de las mismas no proviene necesariamente de su entorno cercano.

### **3. Financiación**

La financiación es considerada por las MYPE como uno de los obstáculos más importantes para su desarrollo. La literatura muestra que la estructura y el coste de la financiación empresarial afectan a la competitividad de las empresas, y las restricciones financieras les impiden llevar a cabo proyectos rentables, disminuyendo su rentabilidad económica y sus posibilidades de crecimiento. La relación de la financiación con el tamaño de la empresa se observa tanto en el acceso a la financiación como en el coste de la misma. En general, las empresas de menor tamaño tienen más dificultades para acceder al mercado de deuda, tienen unos costes financieros a corto y largo plazo mayores, poseen un mayor nivel de fondos propios y su financiación ajena a corto plazo es superior a la de las empresas de mayor tamaño

### **4. Gestión de los recursos humanos**

Los recursos humanos se han convertido en uno de los principales factores de la competitividad empresarial en el marco de la economía del conocimiento. Sin embargo, es uno de los procesos menos desarrollados en las MYPE y existe una gran diferencia respecto de la gran empresa. El tamaño empresarial, por lo tanto, va a resultar un factor muy influyente en la gestión de los recursos humanos, al menos en la formalización de políticas y prácticas . La gestión de los recursos humanos se define como el proceso de atraer”, desarrollar y mantener una mano de obra con el conocimiento y la motivación necesarios para desarrollar las estrategias de las organizaciones y alcanzar sus objetivos .

### **5. Prácticas de gestión**

Las prácticas de gestión que buscan mejorar la productividad y los resultados de las empresas son un elemento claro de profesionalización de la misma y pueden, en ese sentido, considerarse también entre los factores de competitividad empresarial. Al igual

que ocurre con la financiación, a medida que las empresas aumentan de tamaño, es más fácil que tengan personal especializado o departamentos que profesionalizan la gestión de la empresa. Sin embargo, muchas de estas prácticas son aún ajenas a las MYPE, por lo que se considera importante una actuación de motivación y concienciación sobre la importancia de las mismas

### **Nivel de competitividad**

El nivel de competitividad de las empresas puede provenir de diferentes actividades que realiza una empresa como lo son los beneficios generados por un producto o un servicio, la optimización en los procesos de producción, una eficiente estructura de la organización, una efectiva comunicación interna y hacia los clientes actuales y potenciales. En todos estos aspectos mencionados anteriormente, las empresas que han logrado diferenciarse y presentar altos niveles de competitividad, en la mayoría de los casos, han mostrado un alto porcentaje de utilización de las tecnologías de la información". (Competitividad, 2016).

### **F. Elementos de competitividad**

**Lang (2015)** 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.

**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.

### **G. Principios de competitividad**

Según para Vilela (2014), Definen para poder priorizar las estrategias que llevaremos analizar los resultados. señala que los siguientes principios:

**Mantenerse en la cima de las tendencias:** Mantener la empresa sobre el pulso del cambio.

- **Llegar a ser un campeón del cambio:** Prepararse físicamente y psicológicamente para la realidad del cambio; la perspectiva sobre el cambio tendrá un profundo impacto sobre las maneras en que los trabajadores lo experimentan.

- **Contratar, gratificar, y promocionar a los mejores y más brillantes trabajadores:** Los mejores empleados llevarán la empresa hacia el futuro; se debe desarrollar un sistema de recursos humanos que identifique, capacite, promocióne, y premie al mejor personal que exista tanto dentro de la empresa como dentro del mercado laboral.

- **Pensar globalmente, actuar localmente:** La tecnología de la información está reduciendo el mundo, creando nichos en los mercados por todo el globo; pensar sobre cómo los productos y servicios pueden satisfacer al cliente en alguna otra parte.

- **Innovar:** Aquello que se hace actualmente, se debe hacer mejor, más barato y más rápido; si no se está preparado para innovar, entonces hay que estar preparado para perder la acción del mercado.

### **H. Niveles de análisis de competitividad**

**Angón (2015)** La competitividad puede analizarse desde diferentes niveles: un nivel “meta”, un nivel “macro”, un nivel “meso” y un nivel “micro”. Se pueden describir de la siguiente manera:

**Nivel “macro”:** en este ámbito aparecen tanto elementos de carácter social como factores macroeconómicos, tales como el déficit fiscal, inflación y la tasa de interés, entre otros. También se tienen en cuenta aspectos externos al país como los precios internacionales o las exigencias de los mercados; y elementos relacionados con los consumidores (demanda, gustos y preferencias, etc.).

**Nivel “meso”:** destaca aspectos regionales como por ejemplo las condiciones agroecológicas y climatológicas, recursos naturales, infraestructuras, etc.

**Nivel “micro”:** identifica aquellos factores que condicionan el comportamiento de una empresa, como la productividad, los costes, la organización empresarial, la innovación, el tamaño de la empresa o la diversificación entre otros.

**Nivel “meta”:** Complementa cada uno de los otros niveles incorporando aspectos del recurso humano, desarrollo de las habilidades, conocimientos; es decir, comprende temas de educación y capacitación de los trabajadores.

## **VI. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

Las investigaciones son descriptivas por lo cual es necesario establecer fenómenos estudiados en este ámbito por lo que en el presente trabajo de investigación no se presenta ninguna hipótesis<sup>7</sup>.

**Según Espinoza (2018)** señala que una hipótesis puede usarse como una propuesta provisional que no se pretende demostrar estrictamente, o puede ser una predicción que debe ser verificada por el método científico.

## **VII. METODOLOGIA**

### **7.1.Diseño de la investigación**

Hernández (2015), "La investigación a realizar es de tipo descriptivo, porque se investigará un tema en específico que es gestión de la calidad y competitividad de las MYPE y está limitada a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos variables; además de ello se describirá las consecuencias, casos, procesos y herramientas sobre la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura".

### **7.2.Diseño de la investigación**

No Experimental porque los datos se obtienen en un solo momento y se presentan a la realidad. Hernández, F (2015)

Se observó las características de los elementos objetos en investigación sin variar ninguna de sus características, de otro lado fue de corte transversal ya que los datos se recogieron en un solo momento sin manipulación alguna. Hernández, Sampieri, (2019)

### **7.3.Nivel de investigación**

Cuantitativo, Aznar (2017). Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. Será de nivel cuantitativa porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

#### **7.4.POBLACION**

**Para la variable gestión de la calidad:** Se acude a los gerentes y trabajadores de la Mype venta de uniformes en el mercado central de Piura y se constituye una población finita que esta conformada por 2 gerentes y 21 trabajadores.

La población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. **(Lerma, 2016)**

La calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema. Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo **(Hernández, 2014)**.

**Para la variable competitividad:** Para esta investigación se acude a los clientes, siendo así una población infinita porque no se conocen el número de elementos que participan en este análisis.

Una población infinita no se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral. **Según Castro (2016)**

#### **7.5.MUESTRA**

**Para la variable gestión de la calidad:**

**Para la variable gestión de la calidad:**

**Tamayo (2016)**, define la muestra como: El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. Donde  $n = N$ , entonces  $n = 2$ , por lo tanto, la variable gestión de



la calidad está constituida por 2 gerentes. Como también  $n = N$ , entonces  $n = 21$ , por lo tanto, también gestión de la calidad está constituida por 21 trabajadores.

Donde la muestra viene a ser  $n = 2$  gerentes y  $n = 21$  trabajadores

**Para la variable competitividad:** El tamaño de la muestra es probabilístico, porque está dirigido hacia los clientes, donde se aplica la fórmula:

formula: 
$$\frac{z^2 x p x q}{e^2}$$

El muestreo probabilístico es un método de muestreo (muestreo se refiere al estudio o el análisis de grupos pequeños de una población) que utiliza formas de métodos de selección aleatoria. (Castro 2016)

**Formula:**

$$N = \frac{z^2 x p x q}{e^2}$$

Dónde:

Z: Considerado (para 92% de confianza  $Z= 1.75$ )

p: Probabilidad 0.5%

q: No probabilidad 0.5%

e: Error permitido 8%

Entonces la muestra se determina de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.75^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.08^2}$$

$$n = \frac{3.0625 \times 0.25}{0.0064}$$

$$n = \frac{0.765625}{0.0064}$$

$$n = 119.6$$

$$n = 120$$

#### Población de la Mype

| N° | MYPE      | Dirección  | Propietarios | N° De Colaboradores |
|----|-----------|--|--------------|---------------------|
| 1  | D&C       | Jr. Blas de atienza N° 208 Int.<br>Galería Zapata Tienda 01                                  | 2            | 11                  |
| 2  | CLAUDITEX | Mercado Modelo De Piura Blas de<br>Atienza y San Lorenzo, Mz 204,<br>Lote N° 16, tienda N°02 | 2            | 10                  |

#### Criterios de inclusión

- Trabajadores hombres y mujeres mayores de 18 años.
- Los propietarios de las 2 Mype, venta de uniformes en el mercado central de Piura.
- Los trabajadores que trabajan en las Mype, venta de uniformes en el mercado central de Piura.

#### Criterios de exclusión

- Trabajadores que no disponían de tiempo para la encuesta.
- Clientes que evidencien alguna dependencia y no estén aptos para responder el cuestionario.

**Matriz De Operacionalización De Las Variables**

**Matriz De Operacionalización**

| Variable                     | Definición Conceptual   | Dimensiones            | Definición Operacional   | Indicadores   | Escala  | Técnica     | Instrumento  |
|------------------------------|---|------------------------|--|---|---------|-------------|--------------|
| <b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> | Según Oligastri, (2016) “el autor afirmó que la gestión de calidad se considera como una manera de dirección de una empresa, con base a la calidad y sostenido por la participación de los miembros, con dirección a la satisfacción del cliente y en forma integral beneficiando a la sociedad. También se dice de la gestión de calidad, como el conjunto de actividades, de función empresarial, determinado por la política de calidad, las responsabilidades, y los objetivos; implementados mediante la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el contexto del sistema de la calidad”. | <b>Características</b> | Entendemos por característica de calidad cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio. Gadea (2015)                                  | Trabajo bien hecho<br>Comunicación<br>Información<br>Participación<br>Mejora continua<br>Fijación de objetivos de mejora. | Nominal | La encuesta | Cuestionario |
|                              |   | <b>Elementos</b>       | Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan. Rafael (2016) | Estructura<br>Planificación<br>Recursos<br>Procesos   | Nominal | La encuesta | Cuestionario |
|                              |   | <b>Principios</b>      | Son las herramientas de trabajo con la finalidad de llevar a los directivos de las organizaciones hacia una mejora en el desempeño. Rodríguez (2015)                                 | Enfoque al cliente<br>Liderazgo.<br>Participación del personal.<br>Enfoque basado en procesos.                            | Nominal | La encuesta | Cuestionario |

|  |  |                    |  |   |         |             |              |
|--|--|--------------------|--|---|---------|-------------|--------------|
|  |  |                    |  | <p>Enfoque de sistemas para la gestión.</p> <p>Mejora continua</p> <p>Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones</p> <p>Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.</p> |         |             |              |
|  |  | <b>Importancia</b> | La gestión de calidad es una iniciación de negocio y acción que avala la excelencia de servicios, productos, y métodos internos de una organización o empresa. | <p>Rendimiento del producto</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Reducir gasto</p> <p>Productividad mejorada</p> <p>Aumento de los ingresos</p>   | Nominal | La encuesta | Cuestionario |
|  |  | <b>Beneficios</b>  | Están enfocados en el beneficio de las empresas y de los clientes. Blog spot (2015).   | <p>Mejora en los procesos</p> <p>Mejora la organización</p> <p>Aumenta la rentabilidad</p>  | Nominal | La encuesta | cuestionario |

| Variable              | Definición Conceptual   | Dimensiones            | Definición Operacional  | Indicadores   | Escala  | Técnica     | Instrumento  |
|-----------------------|---|------------------------|---|---|---------|-------------|--------------|
| <b>COMPETITIVIDAD</b> | Padilla, (2016) definió que la competitividad se relacionado con la capacidad e incremento del nivel de vida de la población, generando incrementos sostenibles en la productividad, de insertarse exitosamente en los mercados internacionales, entre otros. | <b>Importancia</b>     | sostiene que la sobrevivencia de las organizaciones, en un ambiente de vertiginosos y continuos cambios, depende de su capacidad de poder adaptarse; la destreza que utiliza para enfrentar la extensión y la intensidad de las diversas competencias radica en su competitividad. Vergara (2015) | Lograr el éxito<br>Brindar habilidad profesional<br>Ventaja competitiva       | Nominal | Encuesta    | Cuestionario |
|                       |   | <b>Ventaja</b>         | la ventaja competitiva es todo aquello que la empresa determina para poder avalar los beneficios que se den a largo plazo, para que la ventaja sea diferente y única tienen que destacar entre los demás y estar mejor posicionados en el mercado. García (2016)                                  | Beneficios<br>Largo plazo<br>Competitiva<br>Logística<br>Producto<br>Servicio | Nominal | La encuesta | Cuestionario |
|                       |   | <b>Características</b> | Indica que para lograr que una empresa sea competitiva se debe tener en cuenta esencialmente las siguientes características. Mariño (2016)  | Eficiencia, calidad,<br>innovación, sustentabilidad                           | Nominal | La encuesta | Cuestionario |

|  |  |                   |   |   |         |             |              |
|--|--|-------------------|---|---|---------|-------------|--------------|
|  |  | <b>Elementos</b>  | 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. Lang (2015) | Toma de decisiones<br>Diferenciación<br>Adaptabilidad<br>innovación   | Nominal | La encuesta | Cuestionario |
|  |  | <b>Principios</b> | Según para Vilela (2014), definen para poder priorizar las estrategias que llevaremos analizar los resultados.  | Mantenerse en la cima de las tendencias, llegar a ser un campeón del cambio, pensar globalmente, actuar globalmente, innovar. | Nominal | La encuesta | Cuestionario |

**Matriz de consistencia**

| Titulo   | Problema  | Objetivo  | Hipotesis  | Variables   | Definición Conceptual   | Metodología  |
|--|---|---|--|---|---|--|
| <p>Gestión de la calidad y competitividad de las MYPE rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura en el año 2019</p> | <p>¿Qué características y consecuencias tiene la calidad y competitividad de las MYPE rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura en el año 2019?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y definir la gestión de la calidad y competitividad de las MYPE rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura.</li> </ul> <p><b>Objetivo Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir las características e importancia sobre la gestión de la calidad de las MYPE rubro venta de uniformes en el mercado central de Piura</li> <li>• Determinar los elementos, principios y beneficios de la gestión de la calidad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado Central de Piura.</li> <li>• Identificar las ventajas y desventajas sobre la competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura.</li> </ul> | <p><b>Hernández Sampieri (2015)</b></p> <p>Las investigaciones son descriptivas por lo cual es necesario establecer fenómenos estudiados en este ámbito por lo que en el presente trabajo de investigación no se presenta ninguna hipótesis.</p> | <p><b>Gestión De Calidad</b></p> <hr/> <p><b>Competitividad</b></p> | <p><b>Según Oligastri, (2016)</b> El autor afirmó que la gestión de calidad se considera como una manera de dirección de una empresa, con base a la calidad y sostenido por la participación de los miembros, con dirección a la satisfacción del cliente y en forma integral beneficiando a la sociedad.</p> <hr/> <p><b>Padilla, (2016)</b> Definió que la competitividad se relacionado con la capacidad e incremento del nivel de vida de la población, generando incrementos sostenibles en la productividad, de insertarse exitosamente en los mercados internacionales, entre otros.</p> | <p><b>Tipo De La Investigación:</b></p> <p>cuantitativa</p> <p><b>Nivel De La Investigación:</b></p> <p>descriptiva</p> <p><b>Diseño De La Investigación:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Población:</b></p> <p>2 Mypes Ubicadas en el mercado central de Piura</p> |

## VIII. TECNICAS E INSTRUMENTOS

### **Técnica. - encuesta**

“ Fue una técnica que se utilizó para la elaboración de un conjunto de preguntas o ítems, relacionado a las variables e indicadores de estudio. La encuesta se define como una técnica de investigación para realizar la averiguación, la exploración y recolección de datos a través de preguntas directas o indirectas a los sujetos de estudio o unidades de análisis.

Se empleará una encuesta como técnica para la obtención de datos, permitiendo la Eficiencia y eficacia del trabajo de investigación” .

### **Instrumento - cuestionario**

“ El formato fue elaborado explícitamente de acuerdo a la técnica de estudio. Su utilidad ayudó en la recolección de datos de cada uno de las unidades de análisis que conformaban la muestra de estudio. Así, el cuestionario estructurado es un instrumento más utilizado para estudiar gran número de personas donde se obtiene una respuesta directa a través de la hoja de preguntas que se le entrega a cada uno de los elementos de la muestra. (Ángeles, 2005)”

Se establecerá un cuestionario enfocándose en las variables representadas en la cual estará conformado por 25 preguntas las mismas que se resaltarán en dos enfoques que son gestión de calidad y competitividad. En la cual para la primera variable de gestión de la



calidad contara con 11 preguntas. Mientras que los 14 restantes estarán referidas a mi segunda variable de marketing de cliente .

### **Plan de análisis**

Los datos recopilados dicha investigación serán procesados por el programa Excel lo cual permitirá la tabulación respectiva seguidamente se llevará a cabo la interpretación de los resultados y porcentajes recopilados .

**Según (Arrascue & Segura, 2016)** El plan de análisis se describe como se organizó estadísticamente la información obtenida, las técnicas de análisis estadísticos utilizadas para procesar los datos que permitieron obtener los resultados, y como se analizó para llegar a las conclusiones.

## IX. PRINCIPIOS ÉTICOS

El trabajo de investigación se realizó en la recolección de datos de la población en estudio, para dicha recolección se acudió a los gerentes, trabajadores y clientes de las MYPE en estudio existe autenticidad en los datos ya que no existió ninguna manipulación al respecto, sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará siendo un propósito favorable para las Mypes.

**Protección de la persona:** Esta investigación se aplicó con el propósito de la encuesta para que respondan preguntas sencillas, fue voluntaria y se respetó la confidencialidad y privacidad de los encuestados como de los gerentes y trabajadores de las Mype venta de uniformes. Al iniciar se emitió un documento a los propietarios de las MYPE sugiriendo el permiso correspondiente para ejecución de la investigación.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Los gerente y trabajadores participaron de forma voluntaria para ello se informo del tema y el propósito de las variables. Los participantes fueron informados con anterioridad, de forma precisa y eficaz, respondiendo las dudas que estos planteen.

**Beneficencia y no-maleficencia:** La investigación se dio a las Mype, venta de uniformes, no se causó ningún daño, ya que asegure la confianza de los trabajadores y de los gerentes al momento de encuestarlos y sobre todo me prepare y les hable con mucho respeto y educación al momento de aplicarles las encuestas.

**Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:** Esta investigación se dio a cabo con el fin de disminuir los efectos adversos respetando así el medio ambiente y la

biodiversidad. Además, la empresa respeta el orden y reduce el consumo del agua al momento de usar materiales que involucren con la contaminación.

**Justicia:** La encuesta se realizó a los gerentes y trabajadores respetando sus opiniones. Se les informo que los datos obtenidos no serán para juzgar a nadie ya que es un estudio que me ayudara en mi investigación.

**Integridad científica:** No se alteró la información que se recolecto porque se trabajó con responsabilidad, respecto, honradez. Se respetó la redacción de lo escrito, lo cual garantiza un trabajo de calidad.

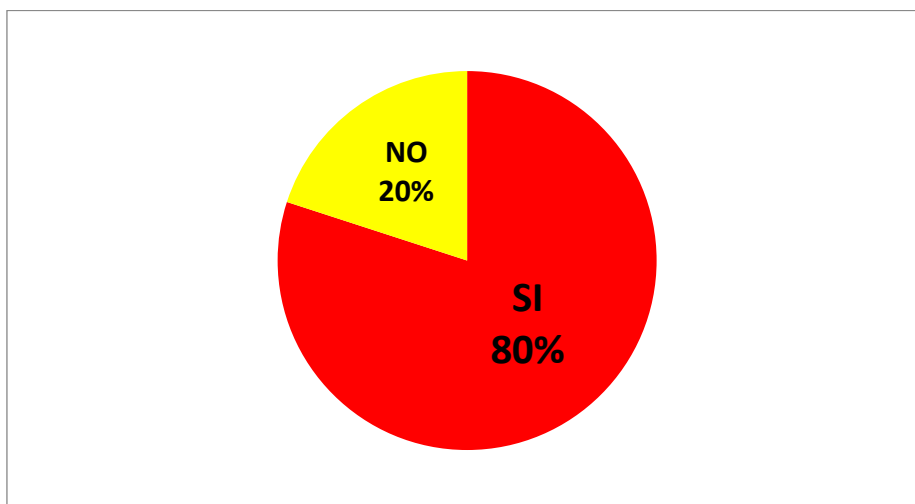
## X. RESULTADOS

**Tabla 1** ¿Considera usted que al implementar una buena gestión de calidad contribuirá a obtener una buena rentabilidad?

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 20         | 80%        |
| No           | 5          | 20%        |
| <b>Total</b> | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** investigadora.



**Gráfico 1:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Considera usted que al implementar una buena gestión de calidad contribuiría a obtener una buena rentabilidad?

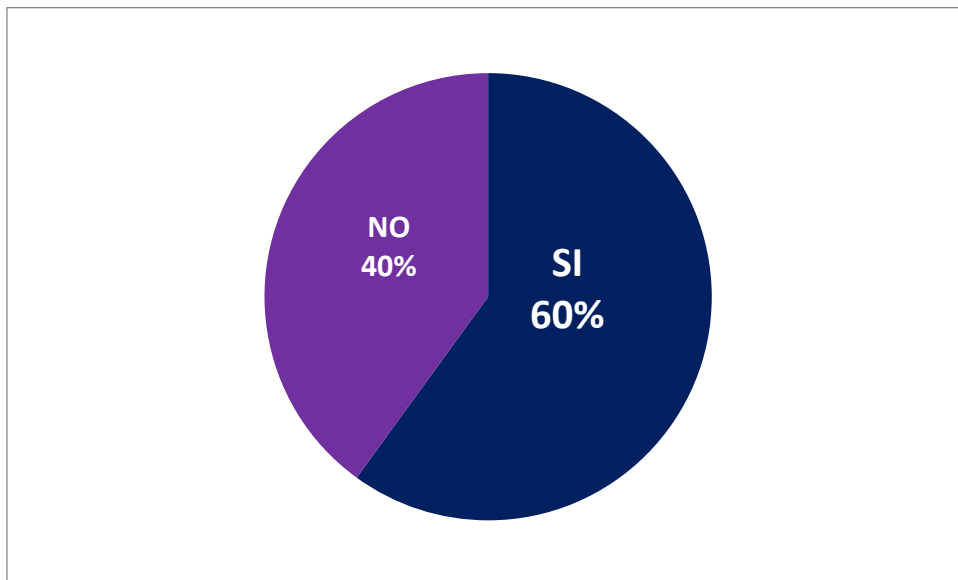
**Interpretación:** En el grafico N°01 se observa que del total de 25 encuestados entre gerentes y trabajadores, el 80% considera que al implementar una buena gestión de calidad se obtiene una buena rentabilidad, mientras que el 20% está en desacuerdo.

**Tabla 2: ¿Para usted los precios de los productos están acorde a la calidad que brindan?**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 15         | 60%        |
| No    | 10         | 40%        |
| Total | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 2:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Para usted los precios de los productos están acorde a la calidad que brindan?

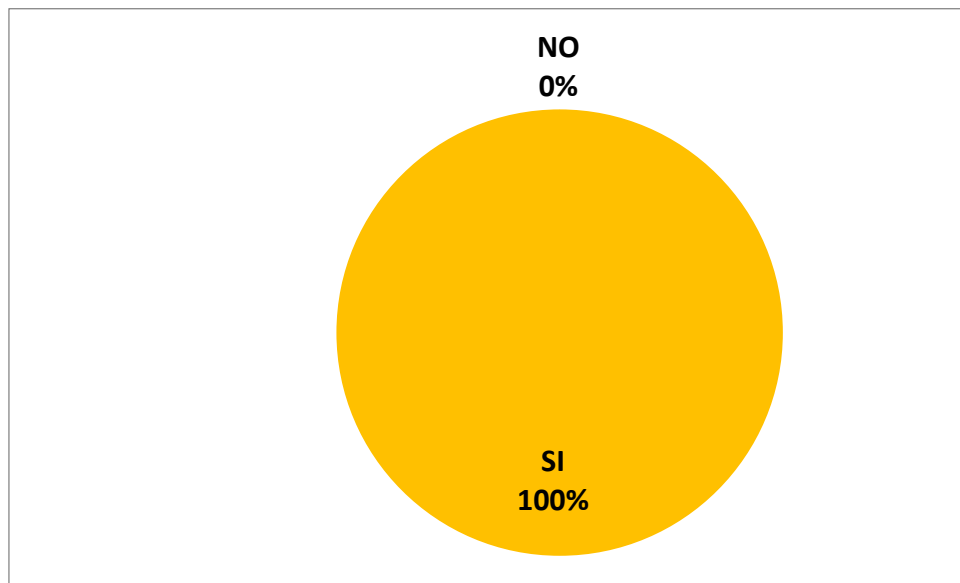
**Interpretación:** En el grafico N°02 observamos que, del total de encuestados entre gerentes y trabajadores, el 60% considera que los productos que ofrecen están de acuerdo a la calidad que brindan; mientras que el 40% está en desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 3: ¿Al ofrecer un buen servicio y cumpliéndose con los estándares aumentaría la satisfacción de sus consumidores?**

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| <b>Si</b>    | 25         | 100%       |
| <b>No</b>    | 0          | 0%         |
| <b>Total</b> | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 3:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Al ofrecer un buen servicio y cumpliéndose con los estándares aumentaría la satisfacción de sus consumidores?

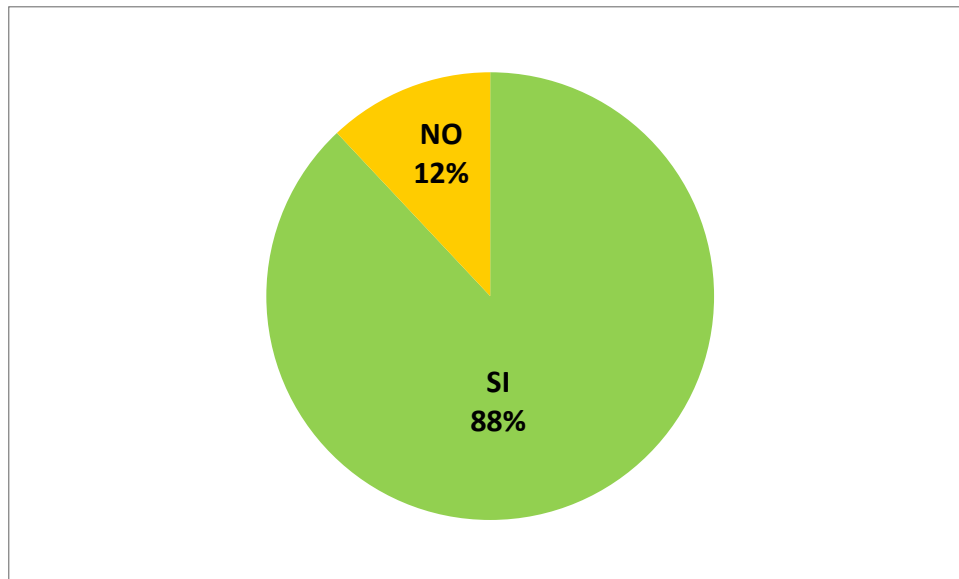
**Interpretación:** En el gráfico N°03 se observa que el total de 25 encuestados entre gerentes y trabajadores manifiestan que si aumentaría los estándares de satisfacción, lo que representa el 100%.

**Tabla 4:** ¿Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio?

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 22         | 88%        |
| No           | 3          | 12%        |
| <b>Total</b> | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 4:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio?

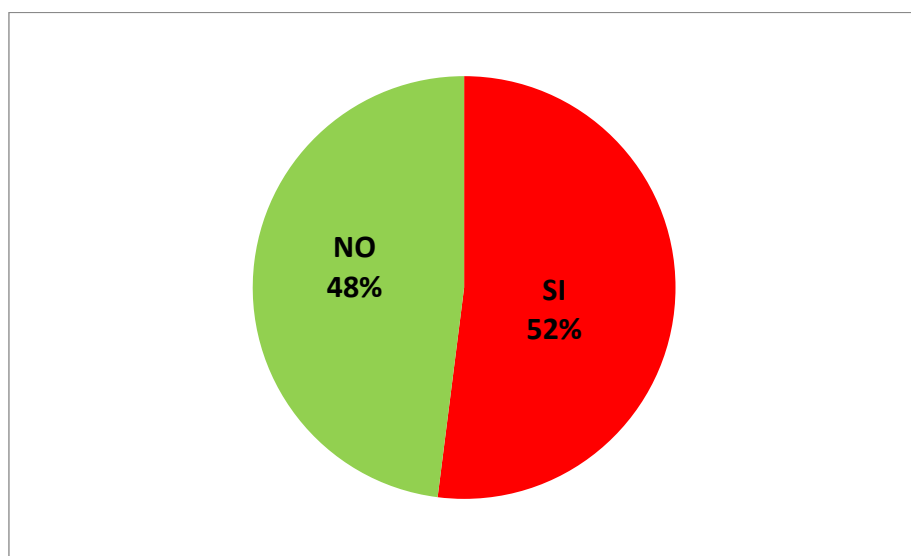
**Interpretación:** En el gráfico N°04 del total de encuestados entre gerentes y trabajadores se observa que el 88% si considera importante la atención al cliente, mientras que el 12% manifiesta que no.

**Tabla 5: ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 13         | 52%        |
| No    | 12         | 48%        |
| Total | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 5:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

**Interpretación:** En el gráfico N° 5 se observa que del total de 25 encuestados entre gerentes y trabajadores, el 52% considera que la gestión de la calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, mientras que el 48% restante está en desacuerdo.

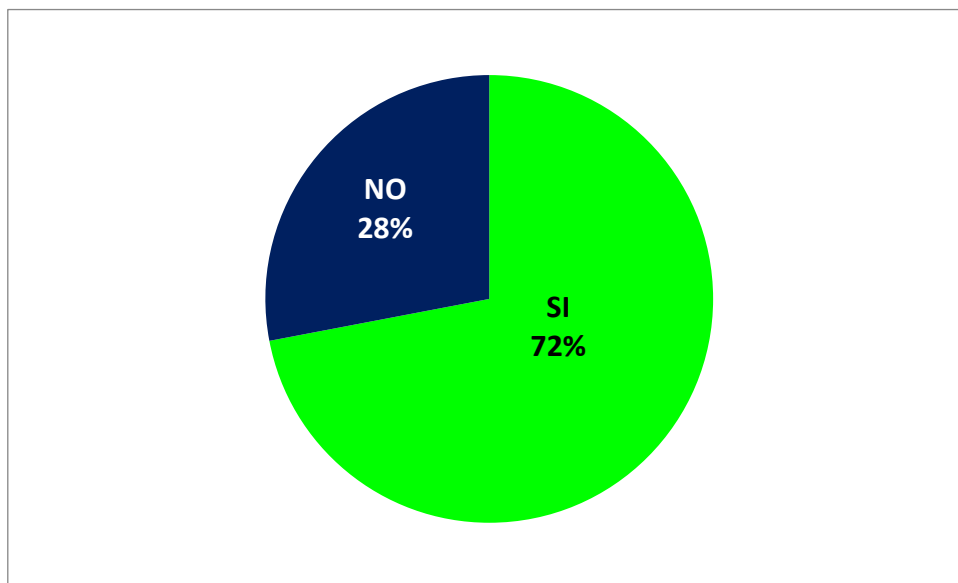


**Tabla 6: ¿La empresa constituye estrategias para el logro de sus objetivos?**

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 18         | 72%        |
| No           | 7          | 28%        |
| <b>Total</b> | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 6:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La empresa constituye estrategias para el logro de sus objetivos?

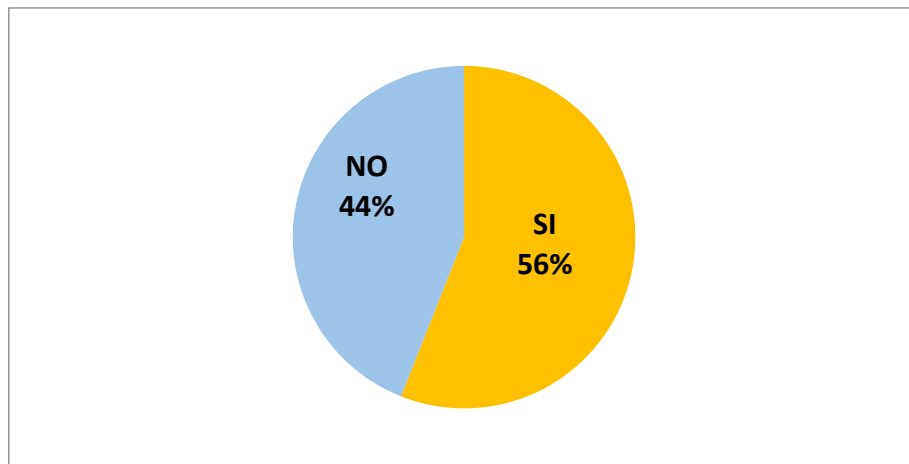
**Interpretación:** En el gráfico N°6 se observa que, del total de encuestados entre gerentes y trabajadores, el 72% considera que la empresa si constituye estrategias para el logro de sus objetivos, mientras que el 28% manifiesta que no.

**Tabla 7:** ¿Utiliza los procesos adecuados para brindar un buen servicio?

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 14         | 56%        |
| No           | 11         | 44%        |
| <b>Total</b> | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 7:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Utiliza los procesos adecuados para brindar un buen servicio?

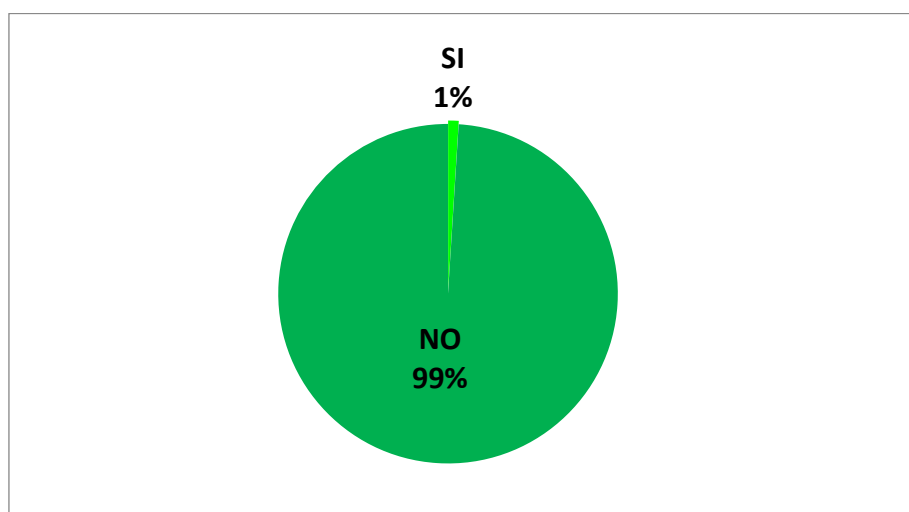
**Interpretación:** En el grafico N°07 se observa que del total de encuestados el 56% manifiesta que, si utilizan los procesos adecuados para brindar un buen servicio al cliente, mientras que el 44% restante manifiesta que no.

**Tabla 8: ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 23         | 92%        |
| No    | 2          | 8%         |
| Total | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 8:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?

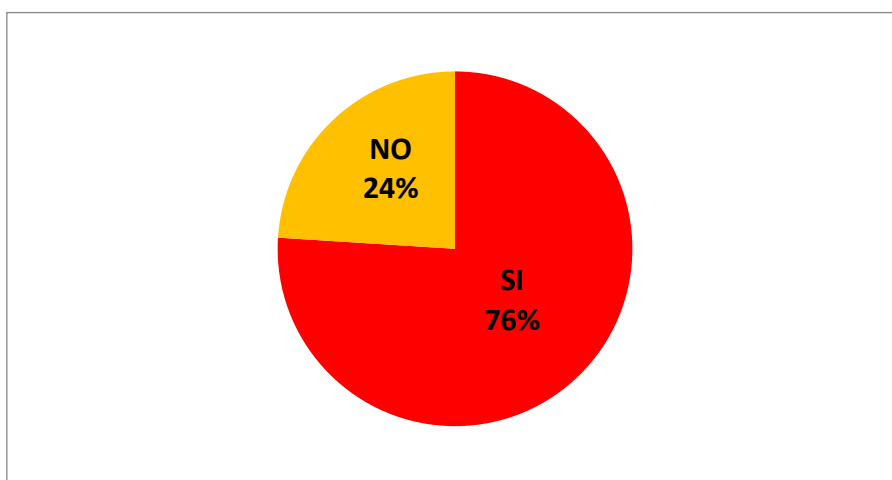
**Interpretación:** En el grafico N° 8 se observa que el 92% del total de encuestados alcanza los objetivos y metas trazados gracias a la gestión de la calidad, mientras que el 8% manifiesta que no.

**Tabla 9:** ¿Al ejecutar nuevas estrategias habría diferenciación entre las demás Mype?

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 19         | 76%        |
| No           | 6          | 24%        |
| <b>Total</b> | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 9:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Al ejecutar nuevas estrategias habría diferenciación entre las demás Mype?

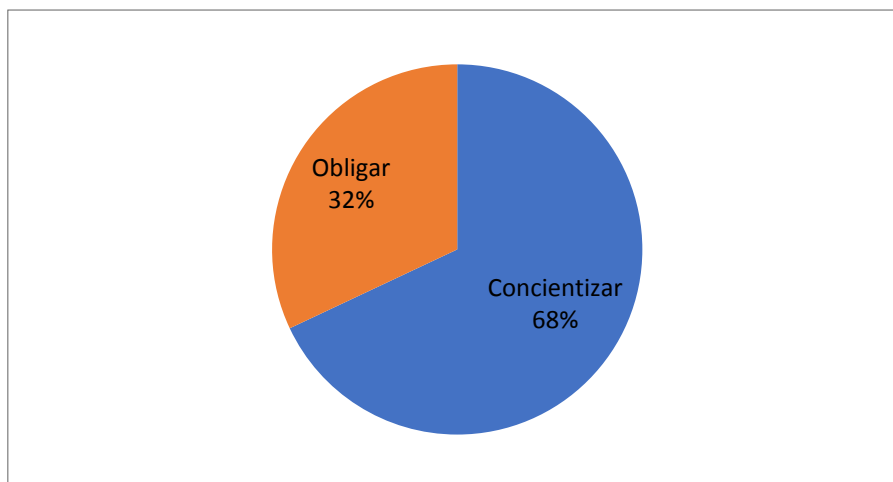
**Interpretación:** En el gráfico N°09 se observa que, del total de encuetados entre gerentes y trabajadores, el 76% considera que si se ejecutaran nuevas estrategias si habría diferenciación entre las demás Mype, mientras que el 24% manifiesta que no.

**Tabla 10: ¿Usted considera que la venta de uniformes es competitiva por la calidad de los productos y la atención que ofrece?**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 17         | 68%        |
| No    | 8          | 32%        |
| Total | 25         | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a gerentes y trabajadores venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 10:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Usted considera que la venta de uniformes es competitiva por la calidad de los productos y la atención que ofrece?

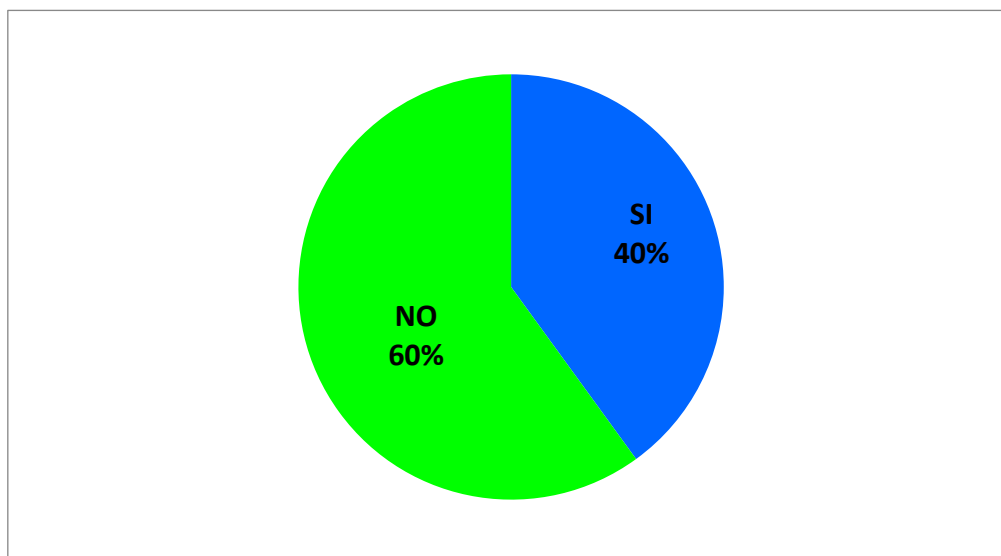
**Interpretación:** En el gráfico N° 10 se observa que el 68% de encuestados si ofrece una calidad de sus productos, mientras que el 32% manifiesta que no.

**Tabla 11 ¿Está satisfecho con el producto y/o servicio que recibe por parte de su proveedor?**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 48         | 40%        |
| No    | 72         | 60%        |
| Total | 120        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a los clientes venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 11:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Está satisfecho con el producto y/o servicio que recibe por parte de su proveedor?

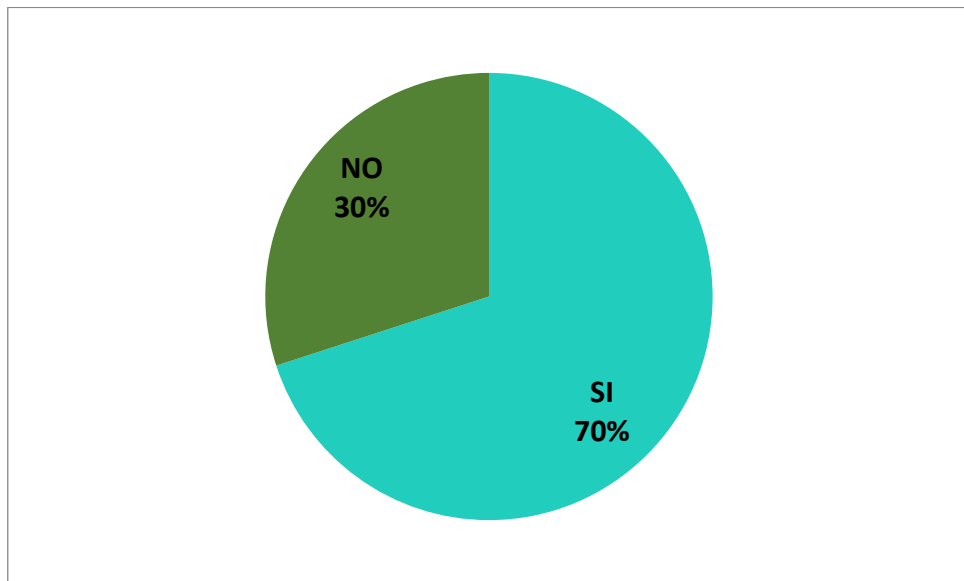
**Interpretación:** En el gráfico N° 11 se observa que, del total de los 120 clientes encuestados, el 40% está satisfecho con el producto que recibe por parte de la MYPE; mientras que el 60% muestra insatisfacción con el producto recibido.

**Tabla 12: ¿La MYPE pone en el mercado un servicio nuevo o mejorado con uso de maquinarias y equipo nuevo?**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 84         | 70%        |
| No    | 36         | 30%        |
| Total | 120        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a los clientes venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 12:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La MYPE pone en el mercado un servicio nuevo o mejorado con uso de maquinarias y equipos nuevo?

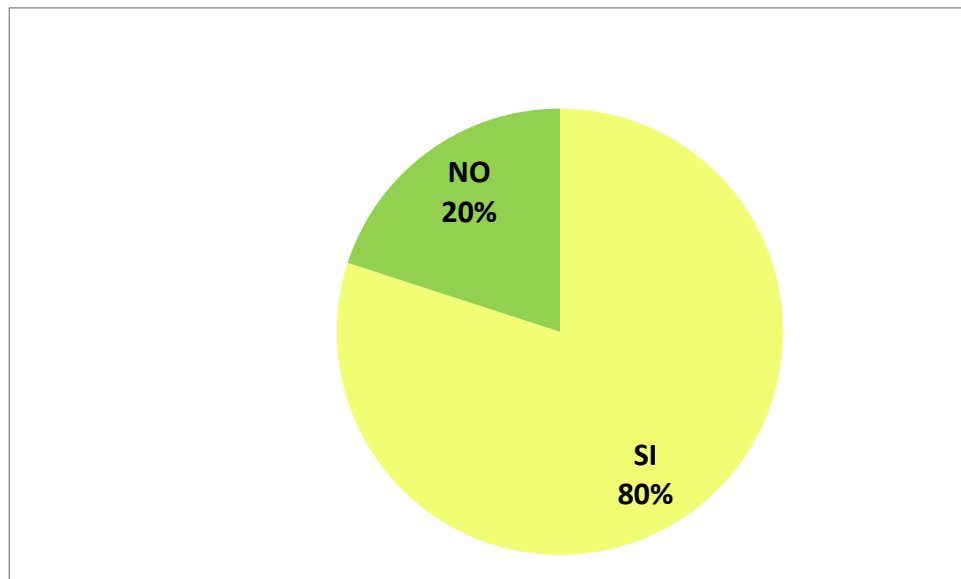
**Interpretación:** En el gráfico N° 12 se observa que, del total de los 120 clientes encuestados, el 70% manifiesta que la MYPE si coloca en el mercado nuevos servicios haciendo uso de equipos nuevos, mientras que el 30% está en desacuerdo.

**Tabla 13: ¿La MYPE le proporciona un servicio rápido en la venta del producto (uniforme) que usted desea adquirir?**

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 96         | 80%        |
| No           | 24         | 20%        |
| <b>Total</b> | 120        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a los clientes venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 13:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿La MYPE le proporciona un servicio rápido en la venta del producto (uniformes) que usted desea adquirir?

**Interpretación:** En el gráfico N° 13 se observa que, del total de los 120 clientes encuestados, el 80% manifiesta que la MYPE si proporciona un servicio rápido en los productos, mientras que el 20% está en desacuerdo.

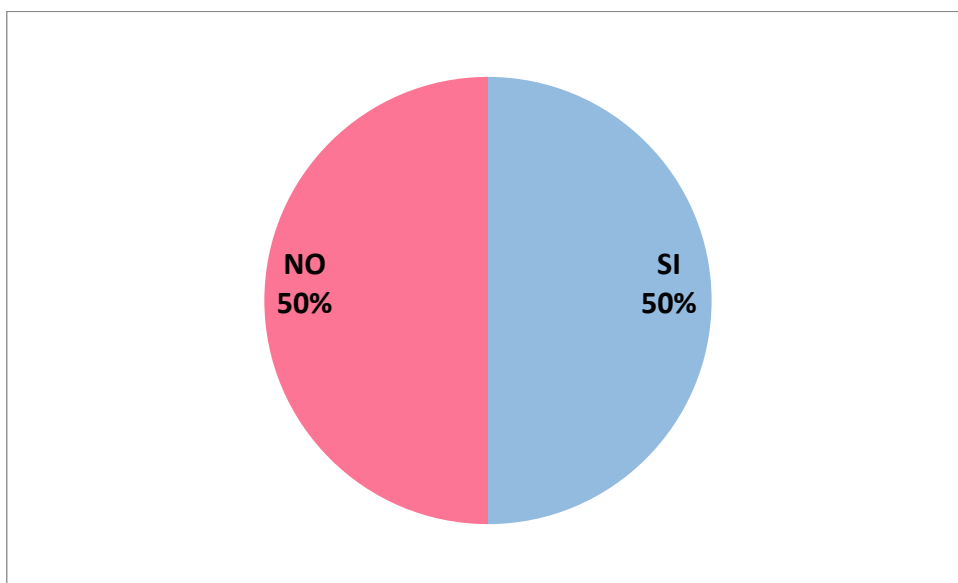


**Tabla 14: Para usted ¿Los trabajadores de la MYPE cuentan con habilidad, credibilidad y confianza?**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si    | 60         | 50%        |
| No    | 50         | 50%        |
| Total | 120        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a los clientes venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 14:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta Para usted ¿Los trabajadores de la MYPE cuentan con habilidad, credibilidad y confianza?

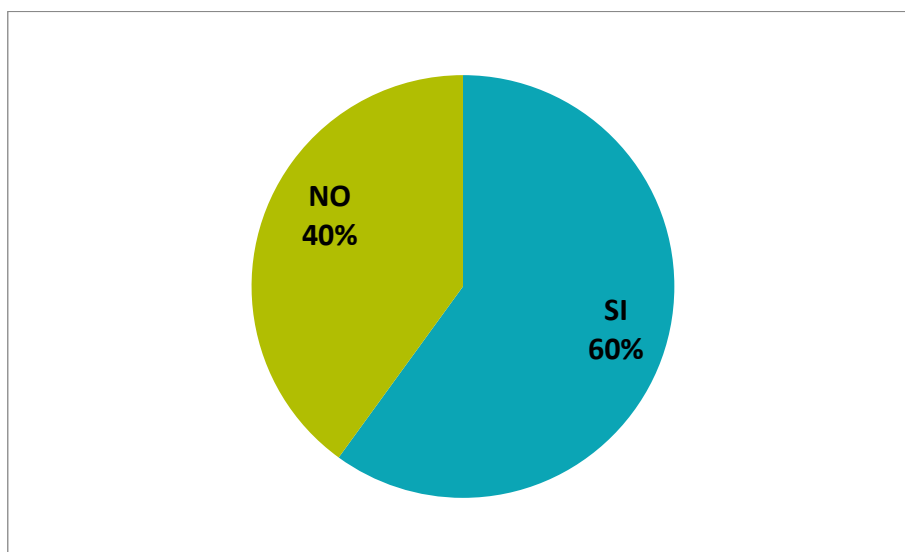
**Interpretación:** En el gráfico N° 14 se observa que, del total de los 120 clientes encuestados, el 50% opina que los trabajadores de la Mype cuentan con habilidad, credibilidad y confianza, mientras que el otro 50% opina lo contrario.

**Tabla 15: Al realizar la compra del producto ¿Los trabajadores le brindan una atención adecuada para garantizar su satisfacción?**

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| <b>Si</b>    | 72         | 60%        |
| <b>No</b>    | 48         | 40%        |
| <b>Total</b> | 120        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a los clientes venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 15:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta Al realizar la compra del producto ¿los trabajadores le brindan una atención adecuada para garantizar su satisfacción?

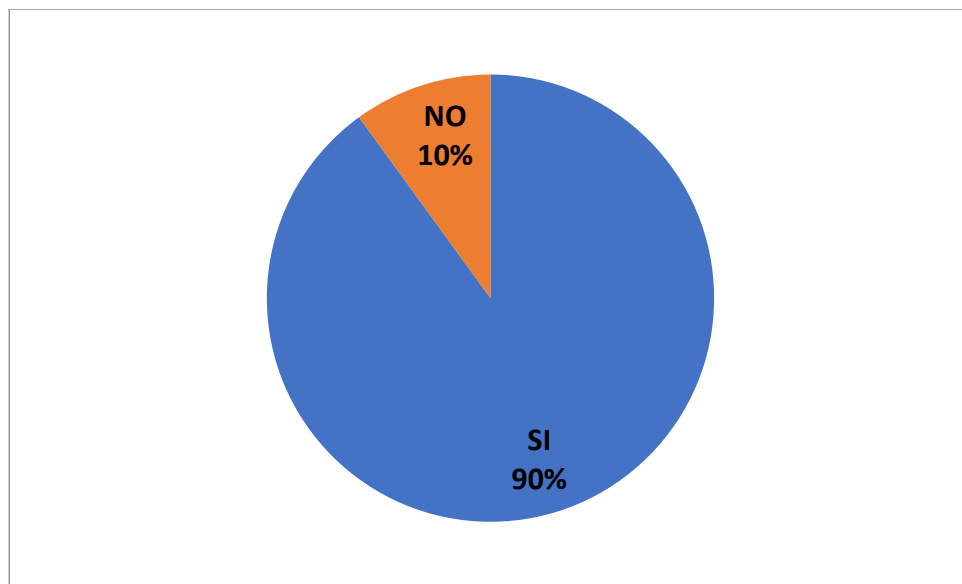
**Interpretación:** En el gráfico N° 14 se observa que, del total de los 120 clientes encuestados, el 60% manifiesta que los trabajadores si brindan una atención adecuada, mientras que el 40% manifiesta que no.

**Tabla 16: ¿Recomendaría la MYPE a sus allegados?**

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 108        | 90         |
| No           | 12         | 10         |
| <b>Total</b> | 120        | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario realizado a los clientes venta de uniformes en el mercado central de Piura.

**Elaboración:** Investigadora



**Gráfico 16:** Diagrama circular que representa los porcentajes obtenidos de la pregunta ¿Recomendaría la MYPE a sus allegados?

**Interpretación:** En el gráfico N° 14 se observa que, del total de los 120 clientes encuestados, el 90% de los encuestados si recomiendan a la MYPE a sus allegados, mientras que el 10% manifiesta que no.

## XI. ANALISIS DE RESULTADOS

### VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla N°1 denominada “implementar una buena gestión de calidad” “Del total de encuestados el 80% de los trabajadores manifestaron que si desean implementar una buena gestión de calidad que contribuirá con la rentabilidad, mientras que 20% están en desacuerdo. El resultado cercano con (Lorenzo, 2015) manifiesta que es la participación en el mercado. El aumento de la rentabilidad implica determinar qué áreas de una estrategia financiera están funcionando y cuales necesitan mejoras. **Por otro lado Cortes, (2017)** quienes manifestaron en su estudio que implementar una buena gestión de calidad se desarrollan factores claves que determinan la rentabilidad, ayudan a los gerentes en el desarrollo de una estrategia de rentabilidad efectiva para su empresa, la rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos” .

En la tabla N.º 2 denominada productos de calidad observa que del 100% de los gerentes y trabajadores el 60% consideran los productos si están acorde a la calidad, mientras que el 40% manifiestan que no” . **Albán (2015)** considera que la calidad final de un producto o servicio, tal como se suministra a un cliente, se deriva o depende totalmente de la calidad interna” con la que se generó. Esto significa que la calidad se construye a través de todos los pasos que intervienen en la prestación del servicio”. **Por otro lado Matías, (2017)**. Afirma que la calidad busca disponer de una sistemática de medición y retroalimentación de su nivel

de satisfacción de tal manera que al ofrecer un servicio o producto cumple con los estándares fijados de tal manera permitiendo la satisfacción de cliente .

En la tabla N.º 3 denominada “ofrecer un buen servicio cumpliéndose con los estándares” Del total de gerente y trabajadores encuestados se observa que del 100% manifiesta que si se aumentaría los estándares de satisfacción de sus consumidores, mientras que el 0% manifiesta que no . **Dessler (2008)** quien manifiesta que para el personal, pues le ayuda a solucionar problemas y tomar decisiones, favorece su confianza y el desarrollo personal, ayuda a la formación de líderes, mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, aumenta el nivel de satisfacción con el puesto, ayuda a lograr las metas individuales, favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona, disminuye temores de incompetencia o ignorancia, favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad, hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño . Por otra parte, **Deming, (2015)** puede controlar resultados de calidad para todas las empresas actuales, ya que simultáneamente hoy en día la calidad sirve para satisfacer la expectativa al cliente y así poder tener un mejor control para todas las empresas.

En la tabla N°4 denominada “atención al cliente” Del total de gerentes y trabajadores encuestados se observa que el 88% si considera importante la atención al cliente, mientras que el 12% manifiesta que no. **Lascurain (2015)** “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio . **Por otro lado Gadea en el 2015** en su investigación manifestó que la calidad de servicios es un negocio que avala a la excelencia de servicios, productos, métodos de una organización o empresa .

En la tabla N°5 denominada “mejorara el rendimiento del negocio” Se observa que del 52% de encuestados si se contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, mientras que

el 48% restante manifiesta que no. **Auquillazas (2016)** investigó sobre el Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A con la norma ISO 9001:2015. **Por otro lado Según Oligastri, (2016)** el autor afirmó que la gestión de calidad se considera como una manera de dirección de una empresa, con base a la calidad y sostenido por la participación de los miembros, con dirección a la satisfacción del cliente y en forma integral beneficiando a la sociedad .

En la tabla N°6 denominada “estrategias para el logro de sus objetivos” Del 72% de encuestados de gerentes y trabajadores si constituye las estrategias para el logro de sus objetivos, mientras que el 28% manifiesta que no. **Sauser (2015)** manifiesta que las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas. Resultado cercano de **Lorenzo, (2015)** manifiesta que es la participación en el mercado. El aumento de la rentabilidad implica determinar qué áreas de una estrategia financiera están funcionando y cuáles necesitan mejoras .

En la tabla N°7 denominada “brindar un buen servicio” Del total de gerentes y trabajadores encuestados se observa que el 56% manifiesta que, si utilizan los procesos adecuados, mientras que el 44% restante manifiesta que no. **Sánchez, (2016)** en su estudio “Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013 concluyo el desarrollo de actividades tener un mejor control para poder brindar un mejor servicio y tener un mejor control . Por otro lado **(Angulo, 2018)** Para mejorar y tener en cuenta las necesidades de los clientes se tiene que

brindar buenas soluciones de valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, y de esta manera garantice su lealtad y maximice el valor generado por cada uno de los clientes .

En la tabla N°8 denominada “alcanzar los objetivos y metas trazados” se observa que el 92% de encuestados de gerentes y trabajadores si alcanzas los objetivos y metas trazados, mientras que el 8% manifiesta que no. **Rosillo (2015)** realizó un estudio que lleva por título la gestión de la calidad y su en las micro y pequeñas empresas - MYPE, del rubro talleres de confecciones textiles, ubicadas en el mercado central de Piura – Piura. Año 2015 . Por otro lado **Sauser (2015)** manifiesta que las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas . Resultado cercano de **Lorenzo, (2015)** manifiesta que es la participación en el mercado. El aumento de la rentabilidad implica determinar qué áreas de una estrategia financiera están funcionando y cuáles necesitan mejoras.

En la tabla N°9 denominada “ejecutar nuevas estrategias” Del total de gerentes y trabajadores encuestados se observa que el 76% si habría diferenciación entre las demás Mypes, mientras que el 24% manifiesta que no . **Lorenzo (2015)** Concluyo Los beneficios que reporta el mejoramiento de la gestión de calidad se refleja en el desarrollo de las empresas, del producto y de los servicios para el cliente, beneficiando también al personal empleado, estabilidad económica y el nivel de vida . Por otra parte **(Rodriguez, 2016)** Afirma que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; asimismo el total de las MYPE afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa.

En la tabla N°10 denominada “calidad de los productos” “Se observa que el 68% de encuestados si ofrece una calidad de sus productos, mientras que el 32% manifiesta que no.

**Albán (2015)** considera que la calidad final de un producto o servicio, tal como se suministra a un cliente, se deriva o depende totalmente de la “calidad interna” con la que se generó. Esto significa que la calidad se construye a través de todos los pasos que intervienen en la prestación del servicio . **Por otro lado, Matías, (2017).** Afirma que la calidad busca disponer de una sistemática de medición y retroalimentación de su nivel de satisfacción de tal manera que al ofrecer un servicio o producto cumple con los estándares fijados de tal manera permitiendo la satisfacción de cliente.

#### **VARIABLE COMPETITIVIDAD**

En la tabla N° 11 denominada “Satisfacción del producto o servicio”, se observa que, del total de los 120 clientes encuestados, el 40% está satisfecho con el producto que recibe por parte de la Mype, mientras que el 60% muestra insatisfacción con el producto. **Anzil (2016)** considera que la satisfacción de los productos es importante para poder tener utilidad en el mercado en relación a los competidores ofreciendo así un valor a los insumos necesarios del producto .

En la tabla N° 12 denominada “mercado de servicio” se observa que el total de los 12° clientes encuestados, el 70% manifiesta que la Mype si coloca en el mercado nuevos servicios haciendo uso de equipos nuevos, mientras que el 30% en desacuerdo. **Padilla (2016)** indica que el servicio del producto está relacionado con la capacidad del incremento generando productividad en los mercados internacionales.



En la tabla N° 13 denominada “servicio rápido en la venta del producto” se observa que el total de 120 clientes encuestados, el 80% manifiesta que la MYPE si proporciona un servicio rápido en los productos, mientras que el 20% está de acuerdo. **Cordero (2015)** indica que para tener una mejor capacidad se debe ampliar un mejor servicio en las ventas de los mercados nacionales e internacionales de una manera lucrativa que permita así su crecimiento en el producto.

En la tabla N° 14 denominada “habilidad, credibilidad y confianza” se observa que el total de 120 clientes encuestados, el 50% opina que los trabajadores de la MYPE cuentan con habilidad, credibilidad y confianza, mientras que el otro 50% opina lo contrario. **Mariño (2016)** indica que para lograr que una empresa se competitiva y de credibilidad se debe tener en cuenta lo que es la eficacia, productividad y ética del producto para poder lograr una mejor satisfacción al cliente .

En la tabla N° 15 denominada “atención adecuada para garantizar la satisfacción”, se observa que, del total de los 120 cliente encuestados, el 60% manifiesta que los trabajadores si brindan una atención adecuada, mientras que el 40% manifiesta que no. **Parra (2015)** en su investigación nos dice que para garantizar la satisfacción de la empresa se debe tener una perspectiva en la organización para así poder lograr éxito en las empresas .

En la tabla N° 16 denominada “recomendación” se observa que, del total de 120 clientes encuestados, el 90% de los encuestados si recomiendan a la MYPE con sus allegados, mientras que el 10% manifiesta que no. **Martínez & Marcos (2015)** indica que para poder identificar un factor empresarial es mejor tener una innovación y financiación acerca de las recomendaciones de las Mype.

## CONCLUSION

### **Definir las características e importancia sobre la gestión de la calidad y competitividad (Objetivo 1).**

Con relación a las características de la gestión de la calidad que usan las Mype rubro venta de uniformes se identificó que por cualquier propiedad que contribuya a la adecuación al uso de un producto, proceso o servicio. Mientras que la importancia es una iniciación de negocio o acción que avala la excelencia de servicios y métodos internos de una organización o empresa . Por otro lado, la competitividad para que una empresa sea competitiva se debe tener en cuenta esencialmente lo siguiente: productividad y control de costos, confiabilidad, durabilidad y estética del producto, para lograr que las empresas con estas características exige una transformación profunda en siete aspectos esenciales: gerencia o dirección estratégica, información oportuna, innovación permanente, mejoramiento continuo de los recursos humanos, inserción de la empresa en el entorno competitivo, cooperación horizontal y vertical, producción limpia .

### **Determinar elementos, principios de la gestión de la calidad y competitividad (Objetivo 2)**

- Se conoció que unos de los elementos más importantes es la estructura organizacional, planificación, recursos o procesos porque permiten a la organización poder lograr los objetivos alcanzados y de esa manera llevar un proceso adecuado. Se definió que con interacción a los inicios de la gestión de calidad que utilizan las Mype rubro venta de uniformes en el mercado

central de Piura se identificó que aplican la orientación al comprador en la cual cada trabajador de uniformes posee bien determinado las responsabilidades de cada uno, de igual manera cumplen con el liderazgo, toma de decisiones, enfoque al cliente, etc. en la cual cada trabajador cumplen diferentes labores en donde le corresponde cumpliendo las expectativas que por ende son rápidos en la atención en la cual es brindada hacia sus clientes.

**Identificar las ventajas y desventajas sobre la gestión de la calidad y competitividad (Objetivo 3).**

- Con relación a las ventajas competitivas es todo aquello que la empresa determina para poder avalar los beneficios que se den a largo plazo, para así ofrecer al cliente los costes en la logística. Con interacción a los resultados positivos de la administración de calidad que utilizan las Mype rubro venta de uniformes se identificó que cumplen con las expectativas de los consumidores por medio del servicio que ofrece perfeccionando de esta forma la clientela, de igual manera cumplen con los procesos de productividad debido a que la venta de uniformes usa los recursos y los convierten en dichos casos en uniformes con el objetivo de saciar las necesidades de los consumidores y que también los costos sean cómodos y apropiados para los clientes. Por otro lado, sus desventajas en cuanto a la gestión de la calidad; estas son mínimas, pero también es necesario resaltarlas porque se requiere de bastante esfuerzo, dedicación y tiempo para poder cumplir con los objetivos de las Mype rubro venta de uniformes, para eso se necesita recursos suficientes para satisfacer las necesidades de los clientes.

**Determinar las herramientas y requisitos de la gestión de calidad y competitividad  
(Objetivo 4).**

- Es una herramienta importante para la medición de la gestión de la calidad a través de indicadores, el cual se relaciona con la gestión del conocimiento para poder gestionar y modificar una mejora continua . Esta herramienta ofrece una solución completa en la gestión, organización y localización de la información ya que logra integrar la información que existe desde distintas fuentes o bases de datos, permitiendo que la información pueda moverse con las transformaciones que sean necesarias desde dichas fuentes generando la información corporativa de calidad, a menor costo y mayor flexibilidad ante el entorno .

## RECOMENDACIONES

### **Definir las características e importancia sobre la gestión de la calidad y competitividad**

#### **(Objetivo 1).**

- ✓ Realizar una gestión de calidad basada en mejorar la implementación ya que, no cuentan con una estructura operacional de trabajo, ni mucha información de la organización de manera práctica. También capacitar a los empleados más idóneos en la utilización de técnicas que ayudaran a controlar y detectar puntos críticos en los procesos de las Mype, para que así las empresas sean más competitivas y productivas.

### **Determinar elementos, principios de la gestión de la calidad y competitividad (Objetivo**

#### **2)**

- ✓ Realizar una investigación explicativa para que las empresas puedan generar un modelo que permita estandarizar la gestión de Calidad y Competitividad en los años anteriores, por lo cual permitirá realizar recursos o procesos importantes, permanentes y oportunos a la gestión de la calidad; y les permita lograr los objetivos alcanzados y de esa manera demostrar competitividad hacia sus clientes. También establecer el liderazgo y la toma de decisiones con la finalidad de impulsar a los trabajadores crecimientos y habilidades para que sean más rápidos en la atención para los clientes.
- ✓ Delegar también el liderazgo en un equipo o en otra persona que conozca a fondo el proceso. En este caso, es vital que el dueño del proceso esté informado de las acciones y decisiones que afectan al proceso, ya que la responsabilidad no se delega.

### **Identificar las ventajas y desventajas sobre la gestión de la calidad y competitividad**

#### **(Objetivo 3).**

- ✓ Implementar proyectos de mejora para poner en marcha nuevas formas de realizar sus ventajas en actividades de los procesos de las Mype para mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la empresa, para que cumplan las expectativas de un producto o servicio, diseñando así ideas y estrategias para que sus negocios puedan emprender.
- ✓ Crear y desarrollar una actitud y mentalidad abierta a los cambios, que permita acoger las buenas iniciativas y aprovecharlas, evaluar la capacidad del proceso para satisfacer a sus clientes

### **Determinar las herramientas y requisitos de la gestión de calidad y competitividad**

#### **(Objetivo 4).**

- ✓ Establecer herramientas de plantillas para analizar lo que está bien y en lo que se está fallando por parte de los proveedores, para poder modificar una mejora continua en los productos o servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **Lascurain (2015)** *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unida*  
*des de energía eléctrica ininterrumpida*". presentado en la Universidad Iberoamericana en la ciudad de México año 2012.  
  
Obtenido de:  
<http://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/561/015599s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
- **Herrera (2016)**, investigación titulada "*Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una MYPE*".  
  
Obtenido de:  
<https://docplayer.es/94318674-Universidad-catolica-los-angeles-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas.html>
  
- **Sánchez, (2016)** en su estudio "*Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes de Trujillo* año 2013.  
  
Obtenido de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_TORRES\\_RISCO\\_JOSE\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1058/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_TORRES_RISCO_JOSE_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
- **Meraz (2016)** en su estudio realizado sobre "*Estrategias de competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas vinícolas de la ruta del vino del valle de Guadalupe, en Baja California, México*".  
  
Obtenido de: <https://docplayer.es/120643590-Universidad-catolica-los-angeles-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-financieras-y-administrativas->

[escuelaprofesional-de-administracion.html](http://escuelaprofesional-de-administracion.html).

- **Vela & Zavaleta (2015)** realizaron una investigación titulada “*Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro TOTTUS - MALL, de la ciudad de Trujillo 2014*” presentada en la Universidad privada Antenor Orrego.

Recuperado de: [https://www.academia.edu/38563728/IMPRIMIR\\_TESIS\\_1\\_ahora](https://www.academia.edu/38563728/IMPRIMIR_TESIS_1_ahora)

- **Auquillazas (2016)** investigó sobre *el Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A con la norma ISO 9001:2015.*

Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7141/1/T-UCE-0011-134.pdf>

- **Beltrán, (2015)** en su estudio “*Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*”.

Obtenido de: <https://docplayer.es/95723193-Universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote-facultad-de-ciencias-contables-finacieras-y-administrativas-escuela-profesional-de-administracion.html>

- **Rosillo (2015)** realizó un estudio que lleva por título “*la gestión de la calidad y su en las micro y pequeñas empresas - MYPE, del rubro talleres de confecciones textiles, ubicadas en el mercado central de Piura – Piura. Año 2015*”

- **Lima (2015)** realizó un estudio sobre “*Estrategias de Competitividad para Pymes*” La que se presentó en la Universidad Nacional Autónoma (México). Las Pymes



mexicanas representan, según datos de 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México.

- **Gonzales (2015)** realizó un estudio que lleva por título “*gestión empresarial y competitividad en las pymes del sector textil en el marco de la Ley N° 28015* en el distrito de La Victoria - año 2014.

- **Giorgis (2016)**, realizó una investigación titulada “*factores que afectan la competitividad de las empresas agropecuarias de la zona norte de la provincia de La Pampa (Argentina)*”; En la Universidad de Córdoba (España).

Obtenido de: <https://docplayer.es/amp/88322192-Factores-que-afectan-la-competitividad-de-las-empresas-agropecuarias-de-la-zona-norte-de-la-provincia-de-la-pampa-argentina.html>

- **Masías (2016)**, en su investigación titulada “*Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE comerciales rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura) año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Obtenido de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1019/FORMALIZACION\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MASIAS\\_VILCHEZ\\_MARIA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1019/FORMALIZACION_GESTION_DE_CALIDAD_MASIAS_VILCHEZ_MARIA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- **Gonzales (2015)** realizó un estudio que lleva por título “*gestión empresarial y competitividad en las pymes del sector textil en el marco de la Ley N° 28015* en el distrito de La Victoria - año 2014.

Obtenido de: [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2575/1/Ediluz%20Ramos\\_Leidy%20Huerta\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2575/1/Ediluz%20Ramos_Leidy%20Huerta_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

- **Viera (2015)** realizo una investigación llamada “*caracterización de la competitividad y rentabilidad de las MYPE comerciales rubro calzado en Las Lomas Piura año 2013*”.  
  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4180/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_OBREGON%20GARAY%20JIMMY%20CHARLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4180/COMPETITIVIDAD_GESTION_OBREGON%20GARAY%20JIMMY%20CHARLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
  
- **Palacios (2015)**, realizó una investigación titulada “*Caracterización de capacitación y competitividad en las MYPE rubro ropa de bebes del mercado modelo de Piura*”; en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote”.  
  
<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>.
  
- Castro, M. (2003). *Muestra probabilística*. (2ª Edición). Caracas: Uypal. Obtenido de: <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

## ANEXOS

### Presupuestos

| Presupuesto desembolsable (Estudiante)                                    |         |            |             |
|---|---------|------------|-------------|
| Categoría   | Base    | % o Número | Total (S/.) |
| <b>Suministros (*)</b>  |         |            |             |
| ✓ Papel bond A-4 (60 Hojas)   | 0.05    | 100        | 5.00        |
| ✓ Lapiceros   | 2.00    | 3          | 6.00        |
| ✓ Corrector   | 3.50    | 1          | 3.50        |
| ✓ Folder  | 2.00    | 2          | 20.00       |
| ✓ USB   | 35.00   | 1          | 35.00       |
| ✓ Libro de investigación  | 20.00   | 1          | 20.00       |
| ✓ Laptop  | 1500.00 | 1          | 1500.00     |
| <b>Servicios</b>  |         |            |             |
| ✓ Uso del TURNITIN  | 50.00   | 1          | 50.00       |
| ✓ Internet  | 50.00   | 4          | 200.00      |
| ✓ Luz   | 50.00   | 4          | 200.00      |
| <b>Sub total</b>  |         |            | 2 039.5     |
| <b>Gastos de Viaje</b>  |         |            |             |
| ✓ Pasajes para recolectar información                                     | 40.00   | 6          | 240.00      |
| <b>Sud total</b>  |         |            | 2 039.5     |
| <b>Total, de presupuesto desembolsable</b>                                |         |            | 2 279.5     |
| Presupuesto no desembolsable (Universidad)                                |         |            |             |
| Categoría   | Base    | % Número   | Total (S/.) |
| <b>Servicios</b>  |         |            |             |
| ✓ Búsqueda de información en base de datos.                               | 35.00   | 2          | 70.00       |
| ✓ Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University – MOIC) | 40.00   | 4          | 160.00      |
| ✓ Publicación de artículo en Repositorio Institucional.                   | 50.00   | 1          | 50.00       |
| <b>Sud total</b>  |         |            | 280.00      |
| <b>Recursos Humanos</b>   |         |            |             |
| ✓ Pensiones ( 4 meses)  | 250.00  | 4          | 1 000.00    |
| <b>Sud total</b>  |         |            | 280.00      |
| <b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>                             |         |            | 2 279.5     |
| <b>Total (S/.)</b>  |         |            | 3 559.5     |

### XIII. Cronograma De Actividades

| N° DE ORDEN | ACTIVIDADES  | SEMANA |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
|-------------|--|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
|             |  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 1           | Socialización del Spa                                  | X      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 2           | Caratula del informe                                   |        | X |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 3           | Cronograma   |        |   | X |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 4           | Borrador del informe                                   |        |   |   | X |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 5           | 1ª Borrador del articulo científico                    |        |   |   |   | X |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 6           | Levantamiento de observaciones del articulo científico |        |   |   |   |   | X |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 7           | Levantamiento de observaciones del informe final       |        |   |   |   |   |   | X |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 8           | Diapositivas de la ponencia                            |        |   |   |   |   |   |   | X |   |    |    |    |    |    |    |    |
| 9           | Calificación del informe final                         |        |   |   |   |   |   |   |   | X | X  |    |    |    |    |    |    |
| 10          | Evaluación del DTI                                     |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    | X  |    |    |    |    |    |
| 11          | Exposición del proyecto                                |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | X  | X  | X  | X  |    |

## Modelo De Carta De Autorización Y Validación

"Año de la Universalización de la Salud"

Piura, 21 de Octubre del 2020

Señor(a)

Propietario o representante de la Mype:

Yo, Angie Janella Camacho Vinces, identificada con DNI N° 76947432, estudiante de octavo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura Taller de Investigación IV en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) filial Piura, con código N°0811171028, me dirijo ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación titulado "Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes Rubro Venta De Uniformes En El Mercado Central De Piura En El Afo 2019", para de esa manera obtener mi grado de Bachiller en Administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada en el presente, no sin antes expresarle mis consideraciones y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

\_\_\_\_\_

DTI. Ulladech Sede Piura

Mg. Héctor Peláez Camacho



Angie Camacho Vinces

DNI: 76947432



Señora Hilda Romero

Gerente



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Este presente cuestionario tiene como propósito recolectar información de las MYPE, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de la calidad y competitividad De Las Mype Rubro Ventas De Uniformes En El Mercado Central De Piura En El Año 2019”

La información que usted nos brinda será utilizada solo con un propósito académico y de investigación por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Encuesta realizada a los gerentes y trabajadores.

Datos demográficos:

Edad (        )        Estado Civil (                    )        Genero (                    )

Nivel de estudios.....

**¿Considera usted que al implementar una buena gestión de calidad contribuiría a obtener una buena rentabilidad?**

Si (        )                    No (        )

**¿Para usted los precios de los productos están acordes a la calidad que brindan?**

Si (        )                    No (        )

**¿Al ofrecer un buen servicio y cumpliéndose con los estándares aumentaría la satisfacción de sus consumidores?**

Si (        )                    No (        )

**¿Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio?**

Si (        )                    No (        )

**¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

**Si (        )                      No (        )**

**¿La empresa constituye estrategias para el logro de sus objetivos?**

**Si (        )                      No (        )**

**¿Utiliza los procesos adecuados para brindar un buen servicio?**

**Si (        )                      No (        )**

**¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?**

**Si (        )                      No (        )**

**¿Al ejecutar nuevas estrategias habría diferenciación entre las demás Mypes?**

**Si (        )                      No (        )**

**¿Usted considera que la venta de uniformes es competitiva por la calidad de los productos y la atención que ofrece?**

**Si (        )                      No (        )**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Este presente cuestionario tiene como propósito recolectar información de las MYPE, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de la calidad y competitividad De Las Mype Rubro Ventas De Uniformes En El Mercado Central De Piura En El Año 2019”

La información que usted nos brinda será utilizada solo con un propósito académico y de investigación por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Encuesta realizada a los clientes.

**¿Está satisfecho con el producto y/o servicio que recibe por parte de su proveedor?**

Si (            )                      No (            )

**¿La MYPE pone en el mercado un servicio nuevo o mejorado con uso de maquinarias y equipos nuevo?**

Si (            )                      No (            )

**¿La MYPE le proporciona un servicio rápido en la venta del producto (uniformes) que usted desea adquirir?**

Si (            )                      No (            )

**Para usted ¿Los trabajadores de la MYPE cuentan con habilidad, credibilidad y confianza?**

Si (            )                      No (            )



**Al realizar la compra del producto ¿los trabajadores le brindan una atención adecuada para garantizar su satisfacción?**

**Si (            )                      No (            )**

**¿Recomendaría la MYPE a sus allegados?**

**Si (            )                      No (            )**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Diego Salvador Lucio Estrada identificado con DNI: 45063180

MAGISTER en: Administración

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)

Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario elaborado por

Anjia Yanella Camacho Vinas. 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 RUBRO VENTA DE UNIFORMES EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA EN EL AÑO 2019", que se encuentra realizado.

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

Piura, 5 de Mayo 2020.

Piura 05 de mayo 2020

  
Firma y sello

Diego S. Lucio Estrada M.C.  
DNI: 45063180  
CIP: 100305

VALIDACION DE ENCUESTA POR  
EXPERTO DE JUICIO  
VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD

| ORDEN                           | ITEMS  | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto? |    |
|---------------------------------|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|--|----|
|                                 |  | SI                              | NO | SI                              | NO | SI   | NO |
| 1                               | ¿Considera usted que al implementar una buena gestión de calidad contribuiría a obtener una buena rentabilidad?        | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 2                               | ¿Para usted los precios de los productos están acorde a la calidad que brindan?  | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 3                               | ¿Al ofrecer un buen servicio y cumpliéndose con los estándares aumentaría la satisfacción de sus consumidores?         | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 4                               | ¿Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio?   | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 5                               | ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?  | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 6                               | ¿La empresa constituye estrategias para el logro de sus objetivos?   | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 7                               | ¿Utiliza los procesos adecuados para brindar un buen servicio?   | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 8                               | ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?                            | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 9                               | ¿Al ejecutar nuevas estrategias habría diferenciación entre las demás Mype?  | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 10                              | ¿Usted considera que la venta de uniformes es competitiva por la calidad de los productos y la atención que ofrece?    | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| <b>VARIABLE: COMPETITIVIDAD</b> |  |                                 |    |                                 |    |  |    |
| 11                              | ¿Esta satisfecho con el producto y/o servicio que recibe por parte de su proveedor?                                    | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 12                              | ¿La Mype posee en el mercado un servicio nuevo o mejorado con uso de maquinarias y equipos nuevos?                     | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 13                              | ¿La Mype le proporciona un servicio rápido en la venta del producto (uniformes) que desea adquirir?                    | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 14                              | Para usted ¿Los trabajadores de la Mype cuentan con habilidad, credibilidad y confianza?                               | /                               |    |                                 | /  |  | /  |
| 15                              | Al realizar la compra del producto ¿Los trabajadores le brindan una atención adecuada para garantizar su satisfacción? | /                               |    |                                 | /  |  | /  |

  
**FIRMA Y SELLO**

Mg. Hugo E. Luciani Estrada M.Sc.  
DNI. 40002289  
CIB. 105248

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Déctor Orlando Peña Glavijo identificado con DNI: 02726302

MAGISTER en: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)

Instrumentos de recolección de datos: QUESTIONARIO elaborado por

CAROLINA VINCES ANNE JANCILLA 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 RUBRO VENTA  
DE UNIFORMES EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA EN EL AÑO 2019", que se  
encuentra realizado.

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

Piura 5 de Mayo de 2020

  
DNI: 02726302  
CLAD 06246

Firma y sello

VALIDACION DE ENCUESTA POR  
EXPERTO DE JUICIO  
VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD

| ORDEN                           | ITEMS  | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto? |    |
|---------------------------------|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|--|----|
|                                 |  | SI                              | NO | SI                              | NO | SI   | NO |
| 1                               | ¿Considera usted que al implementar una buena gestión de calidad contribuiría a obtener una buena rentabilidad?        | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 2                               | ¿Para usted los precios de los productos están acorde a la calidad que brindan?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 3                               | ¿Al ofrecer un buen servicio y cumpliéndose con los estándares aumentaría la satisfacción de sus consumidores?         | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 4                               | ¿Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 5                               | ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 6                               | ¿La empresa constituye estrategias para el logro de sus objetivos?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 7                               | ¿Utiliza los procesos adecuados para brindar un buen servicio?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 8                               | ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?                            | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 9                               | ¿Al ejecutar nuevas estrategias habría diferenciación entre las demás Mype?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 10                              | ¿Usted considera que la venta de uniformes es competitiva por la calidad de los productos y la atención que ofrece?    | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| <b>VARIABLE: COMPETITIVIDAD</b> |  |                                 |    |                                 |    |  |    |
| 11                              | ¿Esta satisfecho con el producto y/o servicio que recibe por parte de su proveedor?                                    | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 12                              | ¿La Mype pone en el mercado un servicio nuevo o mejorado con uso de maquinarias y equipos nuevos?                      | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 13                              | ¿La Mype le proporciona un servicio rápido en la venta del producto (uniformes) que desea adquirir?                    | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 14                              | Para usted ¿Los trabajadores de la Mype cuentan con habilidad, credibilidad y confianza?                               | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 15                              | Al realizar la compra del producto ¿Los trabajadores le brindan una atención adecuada para garantizar su satisfacción? | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |

  
**M. Arica Cervino Becerra Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAO 06246

**FIRMA Y SELLO**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Raquel silva Juárez identificado con DNI: 82846914

MAGISTER en: GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)

Instrumentos de recolección de datos: QUESTIONARIO elaborado por

LAWACHO VINCES ANJIE JANELLA 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 RUBRO VENTA DE UNIFORMES EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA EN EL AÑO 2019", que se encuentra realizado.

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

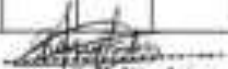
Piura, 5 de Mayo 2020.

Piura 5 de mayo 2020

  
D<sup>ca</sup> Raquel Silva Juárez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAO-01899  
Firma y sello

VALIDACION DE ENCUESTA POR  
EXPERTO DE JUICIO  
VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD

| ORDEN                           | ITEMS  | ¿Es pertinente con el concepto? |    | ¿Necesita mejorar la redacción? |    | ¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto? |    |
|---------------------------------|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|--|----|
|                                 |  | SI                              | NO | SI                              | NO | SI   | NO |
| 1                               | ¿Considera usted que al implementar una buena gestión de calidad contribuiría a obtener una buena rentabilidad?        | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 2                               | ¿Para usted los precios de los productos están acorde a la calidad que brindan?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 3                               | ¿Al ofrecer un buen servicio y cumpliéndose con los estándares aumentaría la satisfacción de sus consumidores?         | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 4                               | ¿Considera usted que la atención al cliente es importante en el negocio?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 5                               | ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 6                               | ¿La empresa constituye estrategias para el logro de sus objetivos?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 7                               | ¿Utiliza los procesos adecuados para brindar un buen servicio?   | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 8                               | ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?                            | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 9                               | ¿Al ejecutar nuevas estrategias habría diferenciación entre las demás Mype?  | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 10                              | ¿Usted considera que la venta de uniformes es competitiva por la calidad de los productos y la atención que ofrece?    | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| <b>VARIABLE: COMPETITIVIDAD</b> |  |                                 |    |                                 |    |  |    |
| 11                              | ¿Esta satisfecho con el producto y/o servicio que recibe por parte de su proveedor?                                    | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 12                              | ¿La Mype pone en el mercado un servicio nuevo o mejorado con uso de maquinarias y equipos nuevos?                      | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 13                              | ¿La Mype le proporciona un servicio rápido en la venta del producto (uniformes) que desea adquirir?                    | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 14                              | Para usted ¿Los trabajadores de la Mype cuentan con habilidad, credibilidad y confianza?                               | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |
| 15                              | Al realizar la compra del producto ¿Los trabajadores le brindan una atención adecuada para garantizar su satisfacción? | ✓                               |    |                                 | ✓  |  | ✓  |

  
M<sup>c</sup> Rafael Silva Jarama  
UC DE CERES ADMINISTRATIVOS  
CLAD-01099

FIRMA Y SELLO

## **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el trabajo 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 Rubro Ventas De Uniformes En El Mercado Central De Piura En El Año 2019” y es dirigido por la estudiante Camacho Vines Angie Janella de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es “Evaluar y definir la gestión de la calidad y competitividad de las Mype rubro ventas de uniformes en el mercado central de Piura”

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [angiejanel98@gmail.com](mailto:angiejanel98@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:

Firma del investigador: \_\_\_\_\_



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE ARTICULO CIENTIFICO EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Mediante el presente documento declaro ser el autor del artículo de investigación titulado:  
“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO VENTAS  
DE UNIFORMES EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA EN EL AÑO 2019”  
Y afirmo ser el único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre  
el mismo.

Autorizo a la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote a publicar el artículo científico  
en mención en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional  
digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, de acuerdo a lo establecido  
en la Ley N°30035, para su difusión, preservación y acceso a largo plazo.

Garantizo que el artículo científico es original, y que lo elaboré desde el inicio al final, no he  
incurrido en mala conducta científica, plagio o vicios de autoría, en caso contrario, eximo de  
toda responsabilidad a la universidad y me declaro el único responsable y la faculto de tomar  
las acciones legales correspondientes.

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Nombre y Apellidos: Angie Janella Camacho Vincés

Firma:

DNI: 76947432

Domicilio: Nuevo Talarita Mc Lote 8

Correo electrónico: [angiejanella98@gmail.com](mailto:angiejanella98@gmail.com)

Fecha: 17 de Mayo 2021