



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN
LAS MYPE DEL RUBRO REPUESTOS DE AUTOS EN
LA AVENIDA BOLOGNESI PIURA, 2019**

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

**AUTOR:
TRELLES SALAZAR JUNIOR ERNESTO**

ORCID: 0000-0002-4492-3662

**ASESOR:
PELAEZ CAMACHO, HECTOR YVAN
ORCID: 0000- 0002- 5394-1037**

PIURA – PERÚ

2021

TÍTULO

“Gestión De Calidad Y Competitividad En Las MYPE Rubro Repuestos De Autos En La Avenida Bolognesi Piura, Año 2019”

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Trelles Salazar Junior Ernesto

ORCID: 0000-0002-4492-3662

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

ASESOR

Peláez Camacho, Héctor Yvan

ORCID: 0000- 0002- 5394-1037

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Piura,

Perú

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas
Presidente

Mgtr. Guzmán Castro Iván Arturo
Secretario

Mgtr. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth
Miembro

Mgtr. Peláez Camacho Héctor Iván
Asesor

AGRADECIMIENTO

Sobre todo a dios por haberme permitido llegar hasta aquí, también a mis padres por el apoyo que mediante los años me an dado el apoyo para seguir adelante, a los consejos de mi abuelita que en paz descanse y a mis compañero Dante Olivera por su ayuda leal, para así poder lograr mis logros y metas.

DEDICATORIA

A mis padres Domingo Trelles Briceño y Jesús Matilde Salazar Jiménez por su amor incondicional, a los grandes consejos de mi abuelita Eda Jiménez Rivera y eterna compañía y a mi compañero Olivera Rodríguez Dante Alfieri por su gran apoyo en todo tiempo culminado.

RESUMEN

La elaboración de este proyecto de investigación se titula Gestión De Calidad Y Competitividad De Las MYPE, Rubro Repuestos de carro De La Av. Bolognesi, Piura Año 2019. Su objeto general es determinar las características de la gestión de calidad y Competitividad De Las MYPE, Rubro Repuestos de carros De La Av. Bolognesi, Piura Año 2019. La investigación es de grado cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal, donde la población es finita para las variables gestión de calidad y competitividad, siendo los resultados de la muestra en estudio 03 propietarios, 10 colaboradores y 90 clientes, donde se utilizó la técnica de encuesta y cuestionario como instrumento. Después de las concernientes aplicaciones de los análisis de resultados, se concluyó que estas MYPES se basan en tener una buena gestión de calidad logrando poder satisfacer las necesidades del cliente, explicar públicamente el método correcto de gestión de la competitividad de MYPES en estudio, porque permite el establecimiento de estrategias para ayudar a destacar del mercado cada vez más competitivo en el total de representantes de MYPES rubro repuestos de carros de la ciudad de Piura, la mayoría de propietarios ha aplicado correctamente el sistema de gestión de la calidad y planificado correctamente sus funciones y responsabilidades, lo que les ha permitido desarrollar procesos y procedimientos para lograr sus objetivos planificados. Además, las MYPES cuentan con un personal altamente capacitado y comprometido con la organización y con el cliente. Por ello los propietarios de estos de estas tiendas de autopartes, consideran de mayor importancia realizar capacitaciones e implementar estrategias y ventajas del Gestión de calidad y competitividad.

Palabras claves: Gestión de calidad-competitividad– MYPES

ABSTRACT

The development of this research project is titled Management Of Quality And Competitiveness Of The MYPE, Heading Spare Parts Of The Av. Bolognesi, Piura Year 2020. Its general purpose is to determine the characteristics of the quality management and Competitiveness of the MYPE, Rubro Spare parts of cars From Av. Bolognesi, Piura Year 2019. The research is quantitative, descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design, where the population is finite for the variables quality management and competitiveness, being the results of the sample under study 03 owners, 10 collaborators and 90 clients, where the survey and questionnaire technique was used as an instrument. After the relevant applications of the analysis of results, it was concluded that these MYPES are based on having a good quality management, being able to satisfy the client's needs, publicly explaining the correct method of managing the competitiveness of MYPES under study, because it allows the establishment of strategies to help stand out from the increasingly competitive market in the total number of representatives of MYPES in the car spare parts category of the city of Piura, the majority of owners have correctly applied the quality management system and correctly planned their functions and responsibilities, which has allowed them to develop processes and procedures to achieve their planned objectives. In addition, the MYPES have a highly trained staff committed to the organization and the client. For this reason, the owners of these auto parts stores consider it more important to carry out training and implement strategies and advantages of quality management and competitiveness.

Índice de contenido

| | |
|--|-----|
| TÍTULO | ii |
| EQUIPO DE TRABAJO | 3 |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR..... | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| DEDICATORIA | 6 |
| RESUMEN..... | 7 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 10 |
| INDICE DE GRAFICOS | 12 |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| III. HIPÓTESIS | 30 |
| IV METODOLOGÍA..... | 31 |
| 4.1 Tipo de investigación..... | 31 |
| 4.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN | 31 |
| 4.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 31 |
| 4.4 Población o Muestra | 32 |
| 4.5 Definición y operacionalización de las variables..... | 34 |
| Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables..... | 34 |
| 4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTO | 36 |
| 4.7 Plan de análisis | 37 |
| 4.8 Matriz de consistencia..... | 38 |
| 4.9 Principios éticos | 35 |
| Referencias Bibliográficas | 40 |
| ANEXOS | 44 |
| Anexo 1: Cronograma de actividades. | 44 |
| Anexo 2: Presupuesto desembolsable | 45 |
| Tabla 3..... | 48 |
| Anexo 4: otros..... | 79 |
| Anexo 5: Cuadro de resultados | 105 |
| Anexo 6: VALIDACION DE PREGUNTAS | 107 |
| Anexo 7: ORIGINALIDAD DEL TRABAJO | 110 |
| Anexo 8: ORIGINALIDAD DEL ARTICULO CIENTIFICO..... | 111 |

ÍNDICE DE TABLAS

Gestión de calidad

| | |
|--|-----------|
| <i>Tabla 3 ¿Conoce la calidad de ventas para satisfacer a los clientes?.....</i> | <i>46</i> |
| <i>Tabla 4 ¿Investiga a fondo sobre el servicio de calidad que brinda?.....</i> | <i>47</i> |
| <i>Tabla 5 ¿Cree usted que los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión?.....</i> | <i>48</i> |
| <i>Tabla 6 ¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado?.....</i> | <i>49</i> |
| <i>Tabla 7 ¿Dentro de los procesos de la organización, integra la capacitación de personal?.....</i> | <i>50</i> |
| <i>Tabla 8 ¿Cree usted que la MYPE ha creado un plan de calidad para poder entender al trabajador?.....</i> | <i>51</i> |
| <i>Tabla 9 ¿Ofrece un servicio de alta calidad al cliente?.....</i> | <i>52</i> |
| <i>Tabla 10 ¿Ofrece una Participación alta en la MYPE?.....</i> | <i>53</i> |
| <i>Tabla 11 ¿Mantiene una buena comunicación con sus clientes?.....</i> | <i>54</i> |
| <i>Tabla 12 ¿La MYPE toma en cuenta sus ideas para mejorar?.....</i> | <i>55</i> |
| <i>Tabla 13 ¿Existe en la organización el apoyo por parte de tus compañeros de trabajo?.....</i> | <i>56</i> |
| <i>Tabla 14 ¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas?.....</i> | <i>57</i> |
| <i>Tabla 15 ¿El procedimiento para atender al cliente está bien estructurado?.....</i> | <i>58</i> |
| <i>Tabla 16 ¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE?.....</i> | <i>59</i> |
| <i>Tabla 17 ¿La MYPE logra satisfacer la necesidad del cliente en sus productos?.....</i> | <i>60</i> |
| <i>Tabla 18 ¿Existe conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno como cliente?.....</i> | <i>61</i> |
| <i>Tabla 19 ¿El trabajador aplica participación personal al atenderlo?.....</i> | <i>62</i> |

Gestión de Competitividad

| | |
|--|-----------|
| <i>Tabla 20 ¿Mantiene una buena confianza con sus Proveedores?.....</i> | <i>63</i> |
| <i>Tabla 21 ¿El personal de la MYPE tiene seguridad al saber cómo hacer las cosas?.....</i> | <i>64</i> |
| <i>Tabla 22 ¿La MYPE aplica los cuidados para el medio ambiente?.....</i> | <i>65</i> |
| <i>Tabla 23 ¿Cree usted que la MYPE hace uso de las tecnologías de información?.....</i> | <i>66</i> |
| <i>Tabla 24 ¿Cree usted que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia?.....</i> | <i>67</i> |
| <i>Tabla 25 ¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecida?.....</i> | <i>68</i> |
| <i>Tabla 26 ¿Considera usted el producto que adquiere es económico?.....</i> | <i>69</i> |
| <i>Tabla 27 ¿Cree usted que los productos y servicios son competitivos en las diferentes MYPES?.....</i> | <i>70</i> |

| | |
|---|-----------|
| <i>Tabla 28 ¿Los productos recomendados por la MYPE han logrado tener fallas?.....</i> | <i>71</i> |
| <i>Tabla 29 ¿Cree usted que la MYPE necesita tener algún cambio al vender el producto?.....</i> | <i>72</i> |

INDICE DE GRAFICOS

Gestión de calidad

| | |
|--|-----------|
| <i>Grafica 1: Diagrama circular que representa ¿Conoce la calidad de ventas para satisfacer a los clientes?.....</i> | <i>46</i> |
| <i>Grafica 2: Diagrama circular que representa ¿Investiga a fondo sobre el servicio de calidad que brinda?.....</i> | <i>47</i> |
| <i>Grafica 3: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión?.....</i> | <i>48</i> |
| <i>Grafica 4: Diagrama circular que representa ¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado?.....</i> | <i>49</i> |
| <i>Grafica 5: Diagrama circular que representa ¿Dentro de los procesos de la organización, integra la capacitación de personal?.....</i> | <i>50</i> |
| <i>Grafica 6: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que la MYPE ha creado un plan de calidad para poder entender al trabajador?.....</i> | <i>51</i> |
| <i>Grafica 7: Diagrama circular que representa ¿Ofrece un servicio de alta calidad al cliente?.....</i> | <i>52</i> |
| <i>Grafica 8: Diagrama circular que representa ¿Ofrece una Participación alta en la MYPE?.....</i> | <i>53</i> |
| <i>Grafica 9: Diagrama circular que representa ¿Mantiene una buena comunicación con sus clientes?.....</i> | <i>54</i> |
| <i>Grafica 10: Diagrama circular que representa ¿La MYPE toma en cuenta sus ideas para mejorar?.....</i> | <i>55</i> |
| <i>Grafica 11: Diagrama circular que representa ¿Existe en la organización el apoyo por parte de tus compañeros de trabajo?.....</i> | <i>56</i> |
| <i>Grafica 12: Diagrama circular que representa ¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas?.....</i> | <i>57</i> |
| <i>Grafica 13: Diagrama circular que representa ¿El procedimiento para atender al cliente está bien estructurado?.....</i> | <i>58</i> |
| <i>Grafica 14: Diagrama circular que representa ¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE?.....</i> | <i>59</i> |
| <i>Grafica 15: Diagrama circular que representa ¿La MYPE logra satisfacer la necesidad del cliente en sus productos?.....</i> | <i>60</i> |
| <i>Grafica 16: Diagrama circular que representa ¿Existe conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno como cliente?.....</i> | <i>61</i> |
| <i>Grafica 17: Diagrama circular que representa ¿El trabajador aplica participación personal al atenderlo?.....</i> | <i>62</i> |
| Gestión de Competitividad | |
| <i>Grafica 18: Diagrama circular que representa ¿Mantiene una buena confianza con sus Proveedores?.....</i> | <i>63</i> |
| <i>Grafica 19: Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE tiene seguridad al saber cómo hacer las cosas?.....</i> | <i>64</i> |

| | |
|--|-----------|
| <i>Grafica 20: Diagrama circular que representa ¿La MYPE aplica los cuidados para el medio ambiente?.....</i> | <i>65</i> |
| <i>Grafica 21: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que la MYPE hace uso de las tecnologías de información?.....</i> | <i>66</i> |
| <i>Grafica 22: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia?.....</i> | <i>67</i> |
| <i>Grafica 23: Diagrama circular que representa ¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecida?.....</i> | <i>68</i> |
| <i>Grafica 24: Diagrama circular que representa ¿Considera usted el producto que adquiere es económico?.....</i> | <i>69</i> |
| <i>Grafica 25: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que los productos y servicios son competitivos en las diferentes MYPES?.....</i> | <i>70</i> |
| <i>Grafica 26: Diagrama circular que representa ¿Los productos recomendados por la MYPE han logrado tener fallas?.....</i> | <i>71</i> |
| <i>Grafica 27: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que la MYPE necesita tener algún cambio al vender el producto?.....</i> | <i>72</i> |

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional Vergara, (2017) nos redacta que el país de Ecuador se logró obtener una baja calidad respecto al producto de marca llamada Volkswagen que para el cliente es un exceso precio que no llega al bolsillo del cliente siendo esta la principal causa que el cliente no llegue a adquirir el repuesto.

A nivel nacional el INEI (2019) nos resume que en el país hay “2 millones 332 mil 218 empresas”, el 95% están en el régimen MYPE, lo cual nos da entender que más de la mitad del empresariado están constituidas por MYPES, siendo estas una de las principales fuentes que mueven el desarrollo económico. (Gestión, 2018)

La región Piura aporta el 4.2% del valor agregado bruto nacional, aunque su aporte a algunos sectores económicos es mayor en términos proporcionales: 43.7% de la pesca, 5.5% de la agricultura y 6.8% de la manufactura. También, se destaca en al ser la segunda región con mayor número de habitantes (1.7 millones), al albergar el 6.1% de la población total del país. (Britto, 2017)

En la venta de repuestos de carro ubicadas en la Av Bolognesi Piura es una cadena de pequeñas MYPES que se encarga de la venta de autopartes para todo tipo de marcas de carros. Su especialidad se centra en el área de partes del motor de los vehículos. Según los dueños de las pequeñas MYPES General, en sus años de funcionamiento, ha crecido en un porcentaje que no es el esperado, y que están por debajo del crecimiento del sector. Igualmente, la mayoría de las MYPES han perdido participación en el mercado y por estas razones es que con este plan de mejoramiento se pretende analizar las diferentes razones que pueden incidir en su desempeño y las posibles soluciones para que coja el rumbo esperado por sus

propietarios. Se estudiarán aspectos como la innovación, la responsabilidad social, el portafolio de productos, el impacto de la globalización, la calidad, los recursos humanos, la diversificación de productos, la segmentación de mercados entre otros. Escogimos estos aspectos puesto que, a nuestro parecer, son los que están fallando en la organización, y en los cuales se debe mejorar.

En Piura la venta de repuestos de carro ha incrementado, por eso la oferta es más heterogénea. Piura no solamente es venta de repuestos, sino también conocida por la producción de de acero. En Piura destacan solo 3 MYPES de alta calidad, como son: Japan Motors DIESSEL, Repuestos Merino, Repuestos Don Pepe.

Por otro lado, realizando el análisis del entorno tecnológico, se tiene que las formas de hacer comercio han evolucionado, ahora con la ayuda de internet se puede comprar cualquier producto que se ofrezca en el mundo. En este panorama, la MYPE difícilmente tendrá alcance global actuando individualmente; aunque posea un buen nicho del mercado local, no estará libre de que en cualquier momento ingresen empresas del exterior a su tradicional mercado. La MYPE es la que más sufre los efectos de la globalización al actuar en forma individual, básicamente atendiendo el mercado local/regional, con pocos recursos para inversiones y mejora de sus productos y procesos, siendo vulnerable a la incursión de las grandes empresas en sus mercados.

La actual indagación titulada “Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro repuestos de carros en la Av. Bolognesi Piura año 2020”, procede de la línea de investigación de ULADECH CATÓLICA denominada Gestión de calidad y competitividad de las MYPE, línea que ha sido adjudicada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE y se sujeta con las variables que se emplearon para realizar el estudio que son gestión

de calidad y competitividad. Este estudio busca identificar las características de los repuestos de carros ubicados en la Av. Bolognesi, 2019.

La metodología de mi investigación es tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, corte transaccional, técnica de encuesta y el instrumento cuestionario. Las variables son gestión de calidad y Competitividad en las MYPE del rubro repuestos de autos.

Según Britto, (2017) dice que unas 64 mil pymes de la región Piura se beneficiarán con la negociación de comprobantes negociables (facturas y recibos de honorarios), estimó el funcionario del Ministerio de la Producción.

A medida que (Suarez, 2016) Señaló que el país hay un millón 700 mil empresas, de las cuales el 95% son microempresas; es decir, un millón 600 mil pymes. De este total, en Piura hay un 4% de las pymes; o sea, unas 64 mil. El 50 a 60% se concentran en Lima y el Callao.

(Villanueva, 2018) El funcionario explicó que los comprobantes negociables pueden inyectar capital de trabajo o liquidez y generar mayor empleo en las pymes de la región. Según el Instituto Peruano de Economía (IPE), el 95% de las MYPES en Piura son informales, se espera que con este beneficio se reduzca la informalidad a la mitad en los próximos dos años.

Conforme Betancur, (2016) dice que la SUNAT ya no podrá multar la primera infracción tributaria que cometan las micro y pequeñas empresas (Pymes) en el país, y más bien estas serán capacitadas para evitar que incurran en la misma falta, según una ley aprobada por el pleno del Congreso denominada “Alertas Educativas para las Pymes”.

Por otro lado, realizando el análisis del entorno tecnológico, se tiene que las formas de hacer comercio han evolucionado, ahora con la ayuda de internet se

puede comprar cualquier producto que se ofrezca en el mundo. En este panorama, la MYPE difícilmente tendrá alcance global actuando individualmente; aunque posea un buen nicho del mercado local, no estará libre de que en cualquier momento ingresen empresas del exterior a su tradicional mercado. La MYPE es la que más sufre los efectos de la globalización al actuar en forma individual, básicamente atendiendo el mercado local/regional, con pocos recursos para inversiones y mejora de sus productos y procesos, siendo vulnerable a la incursión de las grandes empresas en sus mercados.

La temporada de verano se simboliza con playas, ropas de baño e incluso bronceados. Y para disfrutar mejor lo que conlleva este periodo, muchos optan por mejorar su medio de transporte y reparación de su motor. Es por eso que en esta ocasión presentamos una guerra de marcas de autos entre tres importantes cadenas de venta de autopartes, para que decidas cuál es la mejor opción.

En Piura existen 36 micro empresas jurídicamente establecidos en la avenida Bolognesi, aunque la cantidad de negocios de autopartes en la ciudad de Piura ha aumentado su número y por consiguiente también el número de personas que asisten a estas. 20 de cada 100 piuranos asisten a adquirir un producto, decididas a mejorar su auto y, claro, ver mejor su auto. El gasto promedio mensual de ganancias que obtienen en de 10.000 a 20.000 soles mensuales La creciente necesidad por tener su auto reparado y listo para utilizarse, va tomando mayor importancia entre los peruanos, sobre todo en los últimos tres años, ya que hasta el 2010, la tasa bordeaba el 2%. Sin embargo, no todo es 'color de rosa'. Aunque el nivel de penetración es alentador aún somos uno de los países con bajos índices de la región. Según un último estudio realizado a nivel de América en el 2012, Lima maneja una tasa de 10,7%, Piura 2,5%, señaló Sofía Salazar Jiménez, dueña de una micro

empresa llamada Japan Motors Diésel y otros. Este cambio de hábito va de la mano con un incremento en el promedio mensual, que oscila entre los S/. 8.000 y S/. 9.000, en las cadenas formales, es decir un 15% más que en el 2012. (Suarez Avilés, 2016)

Con respecto a los factores socioculturales, se incluye las pautas culturales dominantes, el nivel educativo, la tasa de crecimiento de la población, la distribución por edades, la movilidad; el nivel de formación general y específica; los sistemas de valores y creencias, las normas de conducta que influyen en la demanda de ciertos sectores.

Los valores ecológicos son otro aspecto de importancia creciente, reflejo del nivel de desarrollo y de educación de la sociedad actual. Respetar las condiciones físico- ambientales, bioclimáticas, los recursos naturales en general, es hoy fundamental para gran número de actividades y empresas.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como:

¿Qué características tiene la gestión de calidad y la gestión de competitividad en las MYPE rubro repuestos de autos de Piura año 2019?
problemática que existe en Piura y que, gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Reconocer las características que tiene la calidad y la competitividad en las MYPE rubro automotriz en la AV Bolognesi de Piura, año 2019.

Objetivos Específicos

- 1) Conocer las características de la gestión de la calidad rubro Repuestos de autos en la AV Bolognesi Piura año 2019.
- 2) Describir los modelos de la gestión de calidad rubro Repuestos de autos en la av Bolognesi Piura, año 2019.
- 3) Investigar las estrategias de la competitividad de las MYPES rubro Repuestos de autos en la av. Bolognesi Piura, año 2019.
- 4) Determinar las dimensiones de competitividad rubro Repuestos de autos Piura, año 2019.

El propósito de esta investigación es comprender la gestión calidad y la gestión competitividad para poder evidenciar las las características de los principios y de las dimensiones de la gestión de calidad, las estrategias y las dimensiones de la competitividad en el rubro automotriz en la av. Bolognesi de Piura. El tipo de competencia, por lo tanto, dado que ya tenemos resultados precisos que pueden usarse como elementos de investigación futura, podremos formular estrategias relevantes.

Se estima que en Perú, solo del 1.5% al 3% de las personas compran autopartes para usar sus propios automóviles. A medida que más y más peruanos elijan comprar, este número puede aumentar. Según el último informe de TORRES, Perú tiene actualmente 160,000 puestos de autopartes. Con la aparición de nuevas marcas chinas se anuncian grandes cadenas de tiendas. La investigación también proporcionará ejemplos y orientación para otros estudiantes universitarios en el desarrollo y monitoreo del campo automotriz Mypes.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.2 Bases teóricas

Gestión de la calidad

Dado que la variable de esta investigación es la Gestión de Calidad, creemos necesario presentar el concepto de “calidad” según varios autores:

El concepto de calidad ha avanzado con el paso del tiempo dando lugar a que tanto lo relacionado a su función como a su ambiente y objeto de control vayan cambiando hasta la actualidad, ahora la calidad se une con la gestión dentro de la organización con el objetivo de conseguir y cumplir con los estándares de calidad esperados por los clientes al momento de adquirir un producto o servicio.

Guerrero, (2015) con su tesis “Diseño de Procesos de Calidad en Programas Automotrices.” nos describe que para la gestión de calidad siempre se lograra obtener una solución aplicando programas adecuados para el crecimiento de la MYPE con ayuda de sus trabajadores y propietarios.

Según la trilogía de Juran (2016), compuesta por 3 fases: planificación, control y mejora de la calidad, estas fases permitirán a la organización conseguir la unidad de varias acciones.

Características de la Gestión Calidad

(Vergara, 2017) nos redacta que se hace referencia a las características de la gestión de calidad. Producto, proceso, sistema o Servicios relacionados con la demanda. Es posible distinguir diferentes clases de características de la calidad:

Físico: Sistemas ISO 9001, personalizados 100% a las necesidades de cada comprador y a su actividad, diseñando nuevos procesos, indicadores y operativas o adaptando los ya existentes.

Sensorial: Gestiona y controla los procesos, explicando las ocupaciones o

procesos (diseño, prestación del servicio, formación, compras...) desarrollados por la organización y su relación con lo demás de los procesos.

Comportamiento: Asegura el cumplimiento de los requisitos de los consumidores al ser el factor de acceso para el diseño y definición de los procesos productivos, se incrementa la interacción y control de proveedores para asegurar la adecuada prestación del servicio.

Ambiental: Seguimiento y medición de los procesos por medio de indicadores diseñados para los procesos. Base para la investigación de la efectividad y eficiencia del sistema de cara a la optimización del mismo.

Tiempo: Integrable con otros sistemas basados en el periodo de Optimización Continua como ISO 14001 de administración ambiental, OHSAS18001..

Comportamiento: Estructurado de acuerdo con el periodo de Optimización continua (PDCA). Planear - Hacer - Comprobar - Actuar.

Padilla, (2018) Define que: “la calidad es un compromiso importante de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, mejor gestión y los mejores procesos posibles”.

Arrieta, (2018) Define que: “Gestión de Calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores.”

Microbiología & Microbiología, (2018) define que: “La calidad de los procesos de venta son deficitarios para más del 26% de los clientes de Autonort Trujillo S.A y muestran deficiencias como cuellos de botellas en aspectos muy sensibles como la entrega de los vehículos o los trámites de registro y

documentación del mismo. A nivel de post venta muestra demoras en la línea de cambio de aceite y revisión automotriz integral, lo que hace más del 40% de los clientes muestre descontento en algún grado”.

Betancur, (2016) Nos dice que para determinar la relación que existe entre Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio – rubro confección de ropa deportiva en el distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2015”, en este estudio se aplicó una metodología de tipo correlacional y de diseño ex post facto, para ello se tuvo como muestra a 14 MYPES, a quienes se les encuestó, obteniendo los siguientes resultados: 71.4% de los emprendedores respondieron que definen un objetivo concreto de organización.

El autor Zavaleta, (2016) Describir las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2016. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

Todos estos entendemos la gestión de calidad como un grupo de acciones, estas acciones están comprometidas a proporcionar a los clientes productos de calidad, para que estén satisfechos con los productos o servicios de la compañía, garantizando así la buena imagen de la compañía. La empresa y su continuidad y competitividad en el mercado.

Todos estos entendemos la gestión de calidad como un grupo de acciones, estas acciones están comprometidas a proporcionar a los clientes productos de calidad, para que estén satisfechos con los productos o servicios de la compañía, garantizando así la buena imagen de la compañía. La empresa y su continuidad y competitividad en el mercado.

Modelos para la Evaluación del sistema de la calidad

Según ISO 9001(2017) Se utilizan tres modelos de sistemas de calidad para demostrar el cumplimiento los cuales son:

Modelos de garantía de calidad en diseño: Esta norma determina los requisitos que surgen cuando es necesario demostrar las capacidades del proveedor en todas las responsabilidades, desde el diseño hasta el servicio postventa. De esta forma, se evita el suministro en todas las etapas de producción no calificadas.

Modelo de garantía de calidad en producción. Esta norma Identifique la necesidad de demostrar las capacidades del proveedor y asuma toda la responsabilidad desde el diseño establecido hasta el servicio posventa para evitar el suministro de productos de calidad inferior.

Modelo de garantía de calidad en inspección. Esta norma define los requisitos que surgen de la capacidad del proveedor para detectar y controlar el manejo de cualquier producto no conforme del producto cuando sea necesario, fundamentalmente en las etapas de inspección y prueba final.

Variable Competitividad

(Benalcázar, 2018) en su tesis llamada: “Propuesta de un plan de negocios para la creación de una comercializadora de repuestos automotrices para Vehículos livianos en la parroquia de Mejía Cantón Machachi.” Realizada en la universidad internacional de Ecuador. Con el objetivo de este plan de negocios es conocer y comprobar la factibilidad de implementación de la comercializadora para satisfacer las necesidades a clientes como: mecánicas, rectificadoras, cooperativas de taxis y camionetas, y público en general que disponga de un vehículo liviano en las marcas

de Chevrolet, Mazda, Hyundai, Kia, Toyota, que necesiten repuestos para motor, suspensión, embrague, y frenos.

Zavaleta, (2016) Hoy en día en el Perú dice que las organizaciones micro y pequeñas se han convertido en una de las fuentes más importantes de la economía peruana porque son organizaciones que brindan trabajo a las personas. Debido a estas organizaciones, muchas personas pueden ganarse la vida en el hogar. Y use ropa adecuada en climas fríos, porque recientemente ha afectado a las personas debido al cambio climático. Sin embargo, debido a que las organizaciones que brindan trabajo pueden reducir la carga de trabajo; de manera similar, las microempresas permiten al país tener un presupuesto más amplio y pueden satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

López, (2016) Nos explica que en la actualidad, Lean es un excelente proyecto. Su esencia metodológica proviene del Sistema de Producción Toyota (TPS), y su principio básico es "efectos múltiples con la mitad del esfuerzo". James Womack y Daniel Jones introdujeron la palabra "Lean" en su libro más vendido "La máquina que cambió el mundo", porque Toyota es la compañía mejor administrada del mundo, por lo que simplificaron "eliminar el desperdicio y proporcionar un valor agregado". Experiencia de éxito. "Para clientes". Creo que este tema merece una investigación especial porque en nuestro entorno, este método no es extenso. Solo las empresas mejor administradas pueden implementarlo y monitorearlo. En muchos casos, este método es desconocido.

(Villanueva Arrieta, 2018) Respecto a las variables: el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen el plazo para la gestión de la calidad, el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no

conocen el plazo para la comercialización y concluyen: centro comercial Los Ferroles en el distrito de Chimbote, provincia de Santa Claus, 2017 Los elementos de servicio son los más representativos de las pequeñas y medianas empresas y las pequeñas empresas de la industria de servicios.

Beltran y otros, (2016) Nos dice que la población consiste en una copia de 11 servicios MYPE de AA.HH Santa Rosa, la muestra consta de 20 trabajadores y 384 clientes; la técnica de recolección de datos es encuesta y la herramienta es cuestionario. En la conclusión principal, lo que se puede determinar es que las características de capacitación del proyecto de servicio de copia AA.HH Santa Rosa en MYPE demuestran la universalidad de los métodos de capacitación y la reunión final. También se determina de acuerdo con la frecuencia, generalmente una vez al año. Sobre las variables de competitividad.

Llontop, (2018) nos explica a través de su tesis llamada: "Indicadores De Gestión Comercial Y Su Influencia En La Competitividad De La Industria Comercializadora De Repuestos Automotriz Chiclayo, 2017", el margen fue positivo que nos arrojó el porcentaje de 42.5% que detalla que si existe gestión comercial en su empresa y en la influencia en la competitividad nos arroja un porcentaje 38.8% que detalla que si afectan en las ventas de la industria automotriz de la Provincia de Chiclayo, lo que se llega a la conclusión de que se va a elaborar un plan estratégico para mejorar la situación actual de las industria automotriz.

Paredes, (2015) habla que la compañía apunta a lograr la eficiencia de la gestión de diversos factores de producción en el proceso de mejora continua, por lo que se supone que: "Sistema de contabilidad de costos ABC para Autonort Cajamarca SAC La administración ha tenido un impacto". El método de diseño e implementación para la contabilidad de costos ABC propuesto por los autores

Charles T. Horngren, Gary L. Sunden y William Stratton en su libro "Contabilidad administrativa" incluye cuatro etapas: determinar los componentes clave del costo Determine la relación entre el costo, la actividad y los objetivos de recursos; recopile datos de costos relevantes, y luego el cuarto paso es calcular e interpretar la nueva información de costos basada en la actividad.

Romero, (2016) Nos dice que hoy, debido a la globalización y al aumento de la competencia, los mercados locales más pequeños y las fronteras han desaparecido, obligando a las empresas a reducir costos, aumentar la productividad, aumentar la eficiencia y reducir efectivamente sus riesgos estratégicos (como decisiones equivocadas), por lo que , La compañía ha realizado cambios antes de este fenómeno, adoptó una nueva ideología, para que pueda adaptarse a los cambios en el entorno y convertirse en un líder En su mercado, una de las filosofías es la certificación ISO.

Zavaleta, (2016) El objetivo general del estudio es describir las principales características y competitividad del control administrativo interno de The Burial Company of Peru y Funeraria Ramos SAC. Piura 2015. Fue desarrollado utilizando metodologías descriptivas, no experimentales, descriptivas, bibliográficas, bibliográficas y de diseño de casos. Aplicando la técnica de encuesta-entrevista como una herramienta para recopilar información, aplicando la tabla bibliográfica y los cuestionarios preconstruidos con preguntas relacionadas con la investigación a los gerentes de la empresa en estudio, se obtuvieron los siguientes resultados principales: bibliografía: porque no se encontró El antecesor del trabajo relacionado con esta investigación, por lo que solo hay publicaciones relevantes.

Estrategias competitivas

Mendoza, (2017) Demostrar la importancia de comprender y satisfacer a los

clientes. La definición de estrategia competitiva es desarrollo Una fórmula amplia de cómo las empresas deberían competir, cuáles deberían ser sus objetivos y las políticas necesarias para alcanzar estos objetivos. La estrategia competitiva es una combinación de los objetivos (objetivos) que la empresa se esfuerza por alcanzar y los medios (política) para alcanzarlos. La definición de una estrategia de competencia incluye una fórmula amplia sobre cómo compiten las empresas, cuáles deberían ser sus objetivos y qué políticas deben adoptarse para alcanzar estos objetivos. La estrategia competitiva es una combinación de los objetivos (objetivos) que la empresa se esfuerza por alcanzar y los medios (política) para alcanzarlos.

Para BARRERA, (2016) nos explica unas cuantas estrategias de competitividad:

Las dimensiones de competitividad

Dimensión amenaza de entrada de nuevos competidores

Si un mercado o segmento de mercado es atractivo depende de si es fácil para los nuevos participantes pasar las barreras de entrada y si pueden tener nuevos recursos y capacidades para ocupar algunos mercados.

Dimensión la rivalidad entre los competidores

En un mercado ferozmente competitivo, con numerosos competidores y un mercado de costo fijo o uno de sus segmentos de mercado, la competencia de la compañía se volverá más difícil porque continuará enfrentando guerras de precios, agresivas campañas publicitarias, promociones y entradas. Competencia en un nuevo producto.

Dimensión poder de negociación de los proveedores

Cuando los proveedores están bien organizados por los sindicatos, tienen fuertes recursos y pueden imponer condiciones de precios y tamaños de pedidos, el

mercado o segmento de mercado no será atractivo. Si el suministro que proporcionan es crítico para nosotros, no hay alternativas, o la cantidad es pequeña y el costo es alto, la situación será más complicada.

Dimensión poder de negociación de los clientes

Cuando el cliente está bien organizado, el producto tiene múltiples o muchas alternativas, la diferenciación del producto no es alta o el costo del cliente es bajo, el mercado o segmento de mercado no será atractivo, por lo que puede ser promedio o muy bajo Hacer costos de reemplazo.

Cuanto más organizado sea el comprador, mayor será su demanda de reducción de precios, mayor calidad y servicio, por lo que el margen de beneficio de la compañía disminuirá. Si la organización compradora está de acuerdo estratégicamente con el sindicato, la situación se agravará.

Dimensión amenaza de ingreso de productos sustitutos

Si hay productos alternativos reales o potenciales, entonces el mercado o segmento de mercado no es atractivo. Si la tecnología alternativa es más avanzada o puede ingresar al mercado a un precio más bajo, la situación se complicará, reduciendo así la rentabilidad de la empresa y la industria. Para este tipo de modelo tradicional, la defensa incluye la construcción de barreras alrededor de la fortaleza que posee la empresa y le permite ingresar a la fortaleza protegiéndola a través de esta ventaja competitiva, Obtenga ganancias y luego úselas para investigación y desarrollo, para financiar guerras de precios o para invertir en otras empresas.

Dependiendo de si las barreras de entrada son fáciles, el mercado o segmento de mercado no es muy atractivo. Será más difícil para las empresas competir en el mercado o en uno de los mercados.

Los competidores están bien posicionados, una gran cantidad de segmentos

con altos costos fijos, porque continuará enfrentando guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entradas de nuevos productos. (Porter, 2020)

Competitividad en el ámbito empresarial

Al aplicar este concepto a un entorno empresarial, Comprensiblemente, cuando una empresa puede obtener un margen de beneficio más alto que sus competidores, es competitiva. La competitividad empresarial puede basarse en el precio u otras variables estas variables son:

En términos de precio: la empresa puede proporcionar productos a un precio más bajo que sus competidores sin reducir las ganancias. Se basa en menores costos de producción (gracias a una mejor tecnología, factores de producción más eficientes, una mejor organización, etc.), lo que permite a las compañías bajar los precios y mantener ganancias de ventas atractivas.

Otros factores además del precio: la empresa puede cobrar un precio más alto que sus competidores, lo que aumenta el beneficio relativo. Este tipo de competitividad se basa en factores como la capacidad de proporcionar mayor calidad, mejor imagen o una logística más desarrollada.

Para mejorar la competitividad de la compañía, se requieren gerentes enérgicos y visionarios que estén abiertos al cambio tecnológico y que necesiten innovar constantemente para adaptarse a los cambios ambientales.

Competitividad en el ámbito internacional

“Cuando el término competitividad se usa internacionalmente, se refiere a la capacidad de un país para participar exitosamente en el mercado internacional y al mismo tiempo mejorar el nivel de vida de sus ciudadanos.”

“Cuando un país es competitivo, puede resistir la competencia de las cotizaciones de otros países en el mercado internacional, vender sus productos y servicios de manera rentable y / o atraer inversiones internacionales. Todo lo anterior ha generado un mayor crecimiento económico y beneficios potenciales para los ciudadanos (mayores oportunidades de empleo, mayores ingresos, etc.).”

Instituciones públicas: la calidad de las instituciones públicas es esencial para que las empresas desarrollen proyectos a largo plazo, obtengan ganancias y protejan a los trabajadores. Cuando un país tiene un marco legal confiable, un tribunal justo, los funcionarios del gobierno deben mantenerse alejados de la corrupción, etc. Las empresas pueden prosperar.(Betancur, 2016)

Infraestructura

“La inversión en la infraestructura de un país (carreteras, puentes, aeropuertos, etc.) promueve el crecimiento y el desarrollo de la empresa porque reduce los costos de transacción y mejora la eficiencia operativa de la empresa.”

Estabilidad macroeconómica

“La estabilidad macroeconómica de un país es esencial para atraer inversores. Buscan un entorno estable en el que se pueda reducir el riesgo de pérdidas de inversión, o al menos es bien conocido.”

III. HIPÓTESIS

La hipótesis de investigación se propone mediante la recopilación de datos e información. Aunque aún no se ha confirmado, puede responder al problema de forma científica o puede utilizarse como recomendación temporal para un uso no

deseado. Probar estrictamente qué predicciones deben ser verificadas por métodos científicos. (Córdova, 2017)

IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

Para Grajales (2018), mencionó que la investigación cuantitativa trabaja sobre realidades de hecho y una de sus características importantes es presentar una interpretación correcta. Esta puede ultimar los siguientes tipos de estudios: Encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjunto de correlación.

4.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Para la investigación descriptiva según Rodríguez (2016), da a conocer que este método se centra solo en hechos o causas del fenómeno social, este utiliza cuestionarios, inventarios y análisis demográficos que causan números, ya que estos serán analizados estadísticamente para poder verificar las relaciones entre las variables.

4.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Fernández, (2017) Es de diseño no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se describen las características de cada variable en estudio tal como se encuentran dentro de su contexto y de corte Transversal por que los datos serán recopilados en un solo momento, en un tiempo único. Por lo tanto, la investigación utilizará un diseño no experimental transversal, primero porque se analizará y medirá la Gestión de Calidad y competitividad de las

MYPES rubro repuestos de autos en la av Bolognesi, Piura año 2019, sin la manipulación deliberada de estas variables, por lo que únicamente se pretende observar los fenómenos a estudiar en su ambiente natural para después analizarlos.

Transversal, porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.4 Población o Muestra

En esta presente Investigación su proceso de análisis que se dan por las MYPES del rubro repuestos de carros. Para BARRERA, (2016) Señala que desde un punto de vista estadístico, la población es un conjunto de entidades finitas o infinitas (individuos, objetos, empresas, etc.) con características comunes. El tamaño de la población es un factor muy importante en el proceso de investigación y está determinado por la cantidad de elementos que la componen. El cual su población fue finita.

Muestra:

Hernández, (2018) explica que, si la población es mínima o igual de 50 personas, la población es equivalente a su muestra, encuestando a 4 empleados y Propietarios por cada MYPE; entre mujeres y hombres, un total de 14, las edades son entre 18 y 50 años de edad, entonces, es una población de muestra finita para la variable gestión de calidad, si la población es menor o igual de 50 individuos, la esta será semejante a su muestra establecida. El cual las encuestas fueron realizadas de manera física en tiempo de Pandemia o Covid-19, las MYPES pudieron laborar con el 50 % menos de sus clientes.

El tamaño muestral de la variable Competitividad requiere de la aplicación de fórmula estadística infinita, siendo la fórmula la siguiente:

Fórmula:

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

Dónde:

Z = Grado de confiabilidad (92%: Valor = 1.75)

e = Margen de error (8%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Reemplazando:

$$x = \frac{1.75^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.08^2}$$
$$x = \frac{0.765625}{0.0064}$$
$$A = 119.6$$

Criterios de inclusión

- **Variable Gestión de Calidad**
Trabajadores con más de tres meses de servicio
- **Variable Competitividad**
Todos los clientes sin excepción

Criterios de exclusión

- **Variable Gestión de calidad**
A trabajadores con menos de tres meses de servicio
- **Variable Competitividad**
No se excluye a ningún cliente.

4.5 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables

Fuente: Elaboración Propia

| Variables | Definición | Dimensión | Dirección operacional | Indicadores | Fuente |
|---------------------------|---|-----------------|--|--|--------------------------------------|
| GESTIÓN DE CALIDAD | “La gestión de calidad resulta hoy día es 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”. (Hernández, Barios & Matinés, 2018) | Características | La dimensión de características se medirá por sus indicadores: Plan de Calidad Control de Calidad Mejora de la Calidad | Control de calidad Plan de calidad Mejora de la Calidad | Propietario, trabajadores y clientes |
| | | Modelos | La dimensión de modelos se medirá por sus indicadores: Enfoque al cliente Liderazgo Participación de personal Enfoque basado en procesos | Enfoque al cliente Liderazgo Participación de personal Enfoque basado en procesos | Propietario, trabajadores y clientes |

Fuente: Elaboración Propia

| Variable | Definición | Dimensión | Definición operacional | Indicadores | Fuentes | Metodología |
|-----------------------|--|-------------|--|---|---------|--------------------------------------|
| COMPETITIVIDAD | Para Rubio & Baz (2016), la competitividad no es un tema de naciones, sino de empresas. Ningún país es menos competitivo o más competitivo. Las organizaciones son competitivas como resultados de la combinación de sus propias fortalezas y del entorno en que se desarrollan. | Estrategias | La estrategia: competitiva es una combinación de los objetivos (objetivos) que la empresa se esfuerza por alcanzar y los medios (política) para alcanzarlos. | Productividad Trabajo en Equipo | Nominal | Propietario, trabajadores y clientes |
| | | Dimensiones | La dimensión: elementos, se medirá con sus indicadores: adaptación e innovación. | Rivalidad Amenaza Negociación Ingresos | | |

Fuente: Elaboración Propia

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTO TÉCNICA

Para Suares, (2016) si hablamos de técnicas es una colección de mecanismos, medios y sistemas que guían, recopilan, almacenan, reproducen y transmiten datos en una encuesta determinada. Por ello, con el desarrollo de esta investigación, se utilizan técnicas de encuesta para muestrear la población objetivo. llevar a cabo esta investigación, se utilizó una herramienta de cuestionario a escala nominal, con preguntas adjuntas, dirigida a trabajadores, propietarios y clientes.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Encuesta: Se efectuará una encuesta dirigida a los trabajadores y clientes con el objetivo de obtener información respecto a Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro repuestos de autos en la Av. Bolognesi, Piura año 2020.

Cuadro 02: Aplicación de cuestionario a los Trabajadores

| ORDEN | MYPE | PROPIETARIOS | TRABAJADORES |
|--------------|--------|--------------|--------------|
| 1 | MYPE 1 | 1 | 2 |
| 2 | MYPE 2 | 1 | 2 |
| 3 | MYPE 3 | 1 | 6 |
| TOTAL | | 3 | 10 |

Fuente:Elaboración propia.

Cuadro 03: Aplicación de cuestionario a los clientes

| APLICACIÓN DE CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES | |
|--|---------|
| MYPE | CLIENTE |
| 1 | 40 |
| 2 | 40 |
| 3 | 40 |

| | |
|-------|------------|
| TOTAL | 120 |
|-------|------------|

Fuente: elaboración propia

4.7 Plan de análisis

Los datos recopilados en el estudio se tabularán en el sistema Microsoft Excel 2010, en función de cada dimensión y cada variable, y luego utilizarán la herramienta de recopilación de datos (cuestionario) para analizar e interpretar los datos recopilados. Será verificado por el siguiente método de juicio experto.

4.8 Matriz de consistencia

| TITULO | PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | HIPÓTESIS | METODOLOGIA |
|---|---|--|-----------------------------------|---|---|
| <p>La gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro Repuestos de Autos de la AV Bolognesi Piura, año 2019</p> | <p>¿Qué características tiene la calidad y la competitividad en las MYPE rubro Repuestos de autos de Piura, año 2019?</p> | <p align="center">Objetivo General</p> <p>✓ Describir qué características tiene la calidad y competitividad en la MYPE rubro repuesto de autos de la AV Bolognesi Piura año 2019.</p> | <p>V1: Gestión de la calidad.</p> | <p>Dada que la investigación que es descriptiva no lleva hipótesis.</p> | <p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: no experimental Corte: Transversal.</p> |
| | | <p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>✓ Conocer las características de la gestión de la calidad rubro Repuestos de autos en la AV Bolognesi Piura año 2019. ✓ escribir los modelos de la gestión de calidad rubro Repuestos de autos en la av Bolognesi Piura, año 2019.</p> | | | <p>Población y muestra</p> |
| | | <p>✓ Investigar las estrategias de la competitividad de las mypes rubro Repuestos de autos en la av Bolognesi Piura, año 2019. ✓ Determinar las dimensiones de competitividad rubro Repuestos de autos Piura, año 2019.</p> | <p>V2: Competitividad</p> | | <p>La población de gestión de calidad fue finita. Gestión de competitividad fue infinita. Muestra gestión de calidad 3 propietarios y 10 trabajadores. Competitividad 120 clientes.</p> |

| TITULO | PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | HIPÓTESIS | METODOLOGIA |
|---|---|--|-----------------------------------|---|--|
| <p>La gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro Repuestos de Autos de la AV Bolognesi Piura, año 2019</p> | <p>¿Qué características tiene la calidad y la competitividad en las MYPE rubro Repuestos de autos de Piura, año 2019?</p> | <p align="center">Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Describir qué características tiene la calidad y competitividad en la MYPE rubro repuesto de autos de la AV Bolognesi Piura año 2019. | | <p>Dada que la investigación que es descriptiva no lleva hipótesis.</p> | <p align="center"> Tipo: Cuantitativo, Nivel: Descriptivo Diseño: no experimental Corte: Transversal. </p> |
| | | <p align="center">Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer las características de la gestión de la calidad rubro Repuestos de autos en la AV Bolognesi Piura año 2019. ✓ escribir los modelos de la gestión de calidad rubro Repuestos de autos en la av Bolognesi Piura, año 2019. | <p>V1: Gestión de la calidad.</p> | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Investigar las estrategias de la competitividad de las mypes rubro Repuestos de autos en la av Bolognesi Piura, año 2019. ✓ Determinar las dimensiones de competitividad rubro Repuestos de autos Piura, año 2019. | <p>V2: Competitividad</p> | | |

4.9 Principios éticos

Uladech, (2019) en su Código de Ética para la Indagación, divulgó: Los principios éticos descritos en el presente código, tienen que administrar las normativas de preparación de los proyectos de averiguación en la universidad, hechos para los diversos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Averiguación. El presente Código de Ética tiene como objetivo la promoción del entendimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la indagación en la universidad. Aquel quehacer tiene que llevarse a cabo respetando la que corresponde normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código, y su optimización continua, con base a las vivencias que haga su aplicación o a la aparición de novedosas situaciones. La aceptabilidad ética de un plan de indagación se guía por 5 principios éticos en cuanto se involucre a humanos o animales. “Estos principios éticos tienen como base legal a nivel Internacional: el Código de Núremberg, la Declaración de Helsinki y la Declaración Universal sobre bioética y derechos Humanos de la UNESCO.” En el ámbito a nivel nacional, se reconoce la legislación peruana para poder realizar trabajos de investigación.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- a) **Protección a las personas:** El individuo en toda indagación es el fin y no el medio, por esto requiere cierto nivel de custodia, el cual se determinará de consenso al peligro en que incurran y la posibilidad de que obtengan un beneficio. En las indagaciones en las que se labora con personas, se debería respetar la dignidad humana, la identidad, la pluralidad, la confidencialidad y la privacidad. Este comienzo no únicamente involucra que los individuos que son sujetos de

indagación participen voluntariamente y dispongan de información idónea, sino además implica el pleno respeto de sus derechos primordiales, en especial, si se hallan en situación de vulnerabilidad. (Uladech, 2019)

- b) **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Las indagaciones que implican el medio ambiente, plantas y animales, tienen que tomar medidas para evadir males. Las indagaciones tienen que respetar la dignidad de los animales y el cuidado ambiental integrado las plantas, por arriba de los objetivos científicos; para eso, tienen que tomar medidas para eludir males y planear ocupaciones para reducir los efectos adversos y maximizar las ventajas. (Uladech, 2019)
- c) **Libre participación y derecho a estar informado.** Los individuos que desarrollan ocupaciones de indagación poseen el derecho a estar bien informados sobre los fines y finalidades de la averiguación que desarrollan, o en la que participan; así como poseen la independencia de participar en ella, por voluntad propia. En toda indagación se debería disponer de la manifestación de voluntad, informada, independiente, inequívoca y específica; por medio de la cual los individuos como sujetos investigados o titular de los datos dan permiso la utilización de la información para los objetivos específicos establecidos en el plan.
- d) **Beneficencia no maleficencia.** Se debería garantizar la paz de los individuos que participan en las indagaciones. De esa forma, el comportamiento del investigador debería contestar a las próximas normas en general: no provocar mal, reducir los probables efectos adversos y maximizar las ventajas. (Uladech, 2019)
- e) **Justicia.** El investigador debería ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones primordiales para afirmar que sus sesgos, y las restricciones de sus habilidades y entendimiento, no den sitio o soporten prácticas injustas. Se reconoce que la igualdad y la justicia dan a toda la gente que participan en la

averiguación derecho a entrar a sus resultados. El investigador está además obligado a intentar equitativamente a quienes participan en los procesos, métodos y servicios asociados a la averiguación. (Uladech, 2019)

- f) **Integridad científica.** La totalidad o rectitud tienen que administrar no solamente la actividad científica de un investigador, sino que debería extenderse a sus ocupaciones de educación y a su ejercicio profesional. La totalidad del investigador resulta en especial importante una vez que, en funcionalidad de las reglas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran perjuicios, peligros y beneficios potenciales que logren dañar a quienes participan en una indagación. Asimismo, tendrá que seguir estando la totalidad científica al proclamar los conflictos de interés que tengan la posibilidad de influir el curso de un análisis o la comunicación de sus resultados. (Uladech, 2019)

CONCLUSIONES

O 1: Se identificó que los inicios de la administración de calidad de las MYPES Rubro Repuestos de autos De La Av. Bolognesi, Piura Año 2019, definen sus fines según las políticas de calidad, hay una persona delegada de mantener el control de la calidad de la organización y además cuentan con políticas de calidad establecidas relacionadas al producto que dan, no obstante se asegura que no cuentan con un sistema de administración de calidad, ni cuenta con un organigrama predeterminado y actualizado en la MYPE.

O2: Referente a Las magnitudes de administración de calidad de las MYPES Rubro Repuestos de autos De La Av. Bolognesi, Piura Año 2019, es que cada una de las MYPE cuentan con persona responsable que tiene la capacidad para tomar buenas elecciones y da el servicio según las expectativas de los consumidores. No obstante, en en ocasiones no hacen en grupo las ocupaciones asignadas, ni realizan participar el personal en la preparación de las metas.

O3: Sin embargo, según las tácticas de la competitividad de las MYPES Rubro Repuestos de autos De La Av. Bolognesi, Piura Año 2019, es que la mayor parte de las MYPE el trabajador conoce sobre el producto que da, los costos de los productos son aceptables a los de la competencia y el comprador se siente satisfecho con el producto que consigue. No obstante, se asegura que estas MYPE no buscan nuevos mercados a grado universal, no realizan uso de las tecnologías de información.

O4: Al final, en relación a las magnitudes de la competitividad bajo las 5 fuerzas de Porter de las MYPES Rubro Repuestos de autos De La Av. Bolognesi, Piura Año 2019, es que las MYPE hacen descuentos a los consumidores que adquieren el producto, ofrecen productos de buena calidad y el personal tiene vivencia con el servicio que ofrece. No obstante, se confirma que estas MYPE no hacen publicidad para difundir su producto.

RECOMENDACIONES

- Formar empleados, operadores y gerentes sin distinción, crear una cultura organizacional y trabajar en equipo para lograr las metas establecidas dentro de la MYPE.
- Desde la perspectiva del diagnóstico del vehículo, considerar los servicios adicionales que la empresa pueda generar y los servicios relacionados con los componentes generales del vehículo.
- Fortalecer la estrategia de diferenciación de precios a través de paquetes de servicios para atraer a más clientes automotrices. Establecer un buen procedimiento de selección para garantizar la calidad del servicio de la empresa y mantener un buen sistema de mantenimiento de la máquina o auto para garantizar el mejor rendimiento en servicio.
- Para obtener calidad del servicio a través de la retroalimentación, se puede obtener retroalimentación de las sugerencias de los clientes para implementar nuevas estrategias, establecer acuerdos institucionales y construir proyectos de vivienda comercial.

Referencias Bibliográficas

- Aarana Quijije Julia Valeria. (2015). “DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE VENTAS DE REPUESTOS AUTOMOTRICES EN EL ALMACÉN DE AUTO REPUESTOS ELÉCTRICOS MARCOS EN LA PARROQUIA POSORJA CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS.” *Cell*, 3(4), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.cell.2009.01.043>
- Benalcázar, M. F. (2018). *Propuesta de un plan de negocios para la creación de una comercializadora de repuestos automotrices para Vehículos livianos en la parroquia de Mejía Cantón Machachi.*
- Betancur, D. (2016). Chimbote Facultad De Ciencias Contables ., *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*, 195.
- Britto, P. P. C. (2017). *GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE REPUESTOS Y ACCESORIOS PARA MOTORES FUERA DE BORDA, DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2017.*
- Cabrera, H. (2016). *Propuesta de mejora de la calidad mediante la implementación de técnicas Lean Service en el área de servicio de mecánico de una empresa automotriz.* 329. <http://hdl.handle.net/10757/620950>
- Guerrero, G. F. A. (2015). *TESIS DE GRADO PARA OBTENER EL TITULO DE INGENIERO EN MECÁNICA AUTOMOTRIZ “ Diseño de Procesos de Calidad en Programas Automotrices . . .”*
- Hernández, R. S. C. B. M. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 5TA EDICION.*

- Llontop, C. E. E. (2018). INDICADORES DE GESTIÓN COMERCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE LA INDUSTRIA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS AUTOMOTRÍZ CHICLAYO, 2017. *Universidad Cesar Vallejo, 1*, 112. file:///C:/Users/Esperanza En Mano/Downloads/Crisostomo_VKT.pdf
- López, I. (2015). *FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL TÍTULO DE : Ingeniero Civil Industrial*. 1–103.
http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103092/viveros_ea.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mary, B., Beltran, C., Mary, B., & Beltran, C. (2016). Facultad De Ciencias Contables Y Financieras. *Universidad Inca Garcilaso de La Vega*.
- Mendoza y Otros. (2018). *Propuesta de arquitectura empresarial para la empresa EUROMOTORS*. <https://doi.org/10.19083/tesis/625675>
- Morales Zubiata Maria Eliza Noemi. (2017). *Facultad De Ciencias Contables, Financieras Y Administrativas Escuela Profesional De Contabilidad*.
- Núñez, D. V. (2016). Facultad de Ciencias Empresariales. *Normas Tributarias*, 52.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochoa, L. I. X. (2018). Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018 Para. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Paredes, Á. I. A. (2015). *Diseño e implementación de un sistema de costeo basado en actividades-ABC*. 66.
- Rojas, R. R. (2015). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCCIONES CESANCA, C.A. ORIENTADO A LOS SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL*.
- Romero, O., & Michael Christyan. (2017). “CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE DISTRIBUIDORAS DE CERVEZA DE LA CIUDAD DE SULLANA AÑO 2016.” *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Suares Avilez, V. (2016). *Plan de negocio para la implementación del taller automotriz Tiki Cars*. <https://doi.org/10.26439/ulima.tesis/3488>
- Torres, A. F. J. (2015). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MICROEMPRESAS COMERCIALES EN EL PERÚ. CASO : REPUESTOS MERINO E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA, EN EL AÑO 2014*.
- Toscano, V. (2016). “*Creación de un centro de comercialización de repuestos mecánicos automotrices con asistencia técnica especializada ubicado en la ciudad de Esmeraldas.*”
- ULADECH. (2019). *GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO VENTA DE REPUESTOS DE VEHÍCULOS MAYORES, EN LA URBANIZACIÓN LAS FLORES 78, DISTRITO DE SANJUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2018*. 23(3), 2019.

- Vargas, de la B. J. O. del C. (2016). *MPETITIVIDAD DE LAS MYPE DEL RUBRO MOTO REPUESTOS DE LA URBANIZACIÓN SAN RAMÓN, CALLE SALAVERRY - PIURA: 2015.*
- Vergara, G. D. A. (2017). *OMOTRICES PARA VEHÍCULOS VOLKSWAGEN DESDE LA REPÚBLICA POPULAR CHINA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE LAS DISTRIBUIDORAS DEL SECTOR SUR DEL D. M. DE QUITO. AÑO 2017.*”. 10–117.
- Villanueva Arrieta, D. P. (2018). Propuesta de mejora para una empresa del sector automotriz basado en el modelo EFQM en la gestión de la calidad. In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/623059>
- XOtros, A. (2018). *Propuesta de modelo de negocio para solicitar productos y servicios para autos en Lima Metropolitana mediante una aplicación móvil.* 126.
<http://hdl.handle.net/10757/624754>
- Zavaleta, I. (2016). Financieras Y Administrativas. *Mayra Yanira Gomez Moran*, 1–33.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_IN_TERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUELINE.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades.

| Cronograma de Actividades | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| N° | Semanas Actividades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| | | 1 | Título del proyecto de la investigación | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Matriz de actividades de investigación, Resumen de la línea de la investigación. | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Introducción del proyecto de investigación | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Planteamiento del problema. | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Justificación de la investigación. | | | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| 6 | Marco teórico y conceptual: organizando el esquema de bases | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| 7 | Antecedentes | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| 8 | Bases teóricas de la investigación | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| 9 | Hipótesis de la investigación. | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 10 | Metodología de la investigación: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo y nivel de la investigación. • Población y muestra. • Técnicas e instrumentos. | | | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| 11 | Plan de análisis | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 12 | Matriz de <u>operacionalización</u> | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| 13 | Referencias bibliográficas | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| 14 | Anexos | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| 15 | Presentación y sustentación del proyecto. | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

Anexo 2: Presupuesto desembolsable

| Presupuesto desembolsable (Estudiantes) | | | |
|---|-------------|-------------------|--------------------|
| Categoría | Base | % o Número | Total (s/.) |
| Suministros (*) | | | |
| ✓ Impresiones | 0.30 | 75 | 22.50 |
| ✓ Fotocopias | 0.10 | 60 | 6.00 |
| ✓ Papel bond A-4 (70 hojas) | 0.05 | 70 | 3.50 |
| ✓ Lapiceros | 2.00 | 2 | 4.00 |
| ✓ Corrector | 1.00 | 1 | 1.00 |
| ✓ Folder | 4.50 | 2 | 9.00 |
| ✓ USB | 40.00 | 1 | 40.00 |
| ✓ Escaneo | 1.00 | 10 | 10.00 |
| ✓ Libro de investigación | 45.00 | 1 | 45.00 |
| ✓ Anillado | 6.00 | 1 | 6.00 |
| Servicios | | | |
| ✓ Uso del TURNITIN | 50.00 | 1 | 50.00 |
| ✓ Internet | 30.00 | 3 | 90.00 |
| Sub total | | | 287.00 |
| Gastos de Viaje | | | |
| ✓ Pasajes para recolectar información | 5.00 | 6 | 30.00 |
| Sub Total | | | 30.00 |
| Total de presupuesto desembolsable (Universidad) | | | 317.00 |
| Total de presupuesto no desembolsable (Universidad) | | | |
| Categoría | Base | % o Número | Total (S/.) |
| Servicios | | | |
| ✓ Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD) | 0.00 | 8 | 00.00 |
| ✓ Búsqueda de información en base de datos | 10.00 | 2 | 20.00 |
| ✓ Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC) | 10.00 | 2 | 20.00 |
| ✓ Publicación de artículo en Repositorio Institucional | 00.00 | 0 | 00.00 |
| Sub Total | | | 40.00 |
| Recursos Humanos | | | |
| ✓ Asesoría personalizada (2 por semana) | 20.00 | 4 | 80.00 |
| Sub total | | | 80.00 |
| Total de presupuesto no desembolsable | | | 120.00 |
| Total (S/.) | | | 437.00 |

TABLA °3 DE PREGUNTAS CALIDAD

| VARIABLE | DIMENCIONES | INDICADORES | FUENTE | ITEMS | ESCALA |
|---------------------------|----------------------------|---------------------|-------------|--|--|
| Gestión de Calidad | Características | Conocer | Propietario | ¿Conoce la calidad de ventas para satisfacer a los clientes? | C U E S T I O N A R I O |
| | | | Cliente | ¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE? | |
| | | Investigación | Propietario | ¿Investiga a fondo sobre el servicio de calidad que brinda? | |
| | | | Trabajador | ¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado? | |
| | | Lograr la calidad | Trabajador | ¿Dentro de los procesos de la organización, integra la capacitación de personal? | |
| | | | Cliente | ¿La MYPE logra satisfacer la necesidad del cliente en sus productos? | |
| | | Diseñar estrategias | Trabajador | ¿La MYPE ha creado un plan de calidad para poder atender al cliente? | |
| | | Participación | Trabajador | ¿Ofrece una Participación alta en la MYPE? | |
| | | | Trabajador | ¿Mantiene una buena comunicación con sus clientes? | |
| | | Modelos | Liderazgo | Cliente | |
| | Trabajador | | | ¿La MYPE toma en cuenta sus ideas para mejorar? | |
| | Trabajo en equipo | | Trabajador | ¿Existe en la organización el apoyo por parte de tus compañeros de trabajo? | |
| | | | Cliente | ¿Existe conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno como cliente? | |
| | Participación del personal | | Propietario | ¿Cree usted que los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión? | |
| | | | Cliente | ¿El trabajador aplica participación personal al entregar un producto? | |
| | | | Trabajador | ¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas? | |
| | Enfoque basado en procesos | | Trabajador | ¿El procedimiento para atender al cliente está bien estructurado? | |

TABLA °4 DE PREGUNTAS COMPETITIVIDAD

| | | | | | |
|----------------------------------|-------------|------------------------------------|-------------|---|--|
| Gestión de Competitividad | Estrategias | política de precios | Cliente | ¿Considera usted el producto que adquiere es económico? | C U E S T I O N A R I O |
| | | Confianza | Propietario | ¿Mantiene una buena confianza con sus Proveedores? | |
| | | política de productos y servicios- | cliente | ¿Cree usted que los productos y servicios son competitivos en las diferentes MYPES? | |
| | | Prescripción | cliente | ¿Los productos recomendados por la MYPE han logrado tener fallas? | |
| | | política de productos y servicios | Cliente | ¿Cree usted que la MYPE necesita tener algún cambio al vender el producto? | |
| | Dimensiones | Tecnología | Trabajador | ¿Cree usted que las MYPE hacen uso de las tecnologías de información? | |
| | | | Propietario | ¿El personal de la MYPE tiene seguridad al saber cómo hacer las cosas? | |
| | | Mercado | Trabajador | ¿Cree usted que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia? | |
| | | | Trabajador | ¿Analiza los precios en el mercado dentro de la MYPE? | |
| | | Medio ambiente | Propietario | ¿La MYPE aplica los cuidados para el medio ambiente? | |

Fuente de elaboración Propia.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable Gestión De Calidad

5.1.1.1 Objetivo: Identificar los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro Repuestos de autos en la av. Bolognesi, Piura año 2019.

Tabla 3
¿Conoce la calidad de ventas para satisfacer a los clientes?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 3 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario
Elaboración: Propia

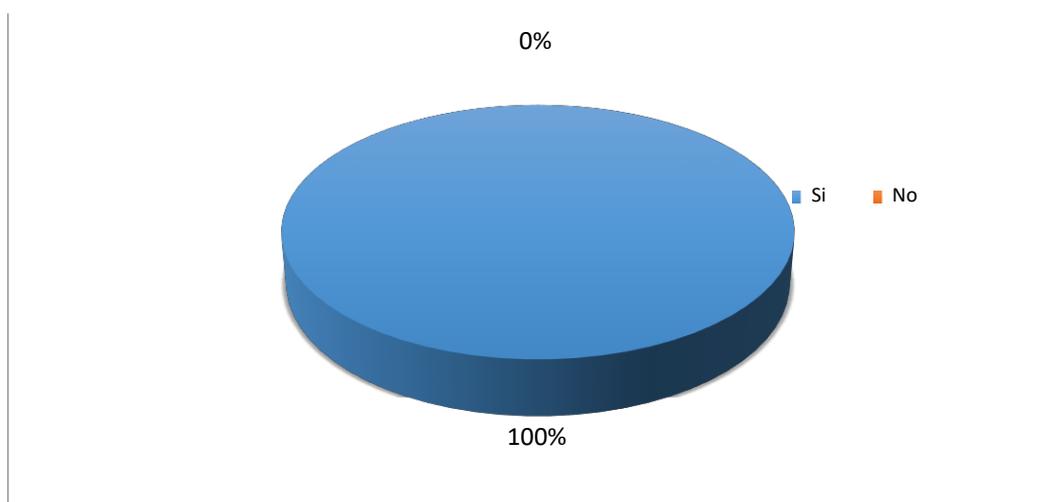


gráfico 1: Diagrama circular que representa *¿Conoce la calidad de ventas para satisfacer a los clientes?*

En la tabla 3 y figura 1 denominadas *¿Conoce la calidad de ventas para satisfacer a los clientes?* se puede observar que el 100% si conoce la calidad de ventas al instituir a sus trabajadores para satisfacer a los clientes y dar un buen servicio.

Tabla 4
¿Investiga a fondo sobre el servicio de calidad que brinda?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 3 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Propietario

Elaboración: Propia

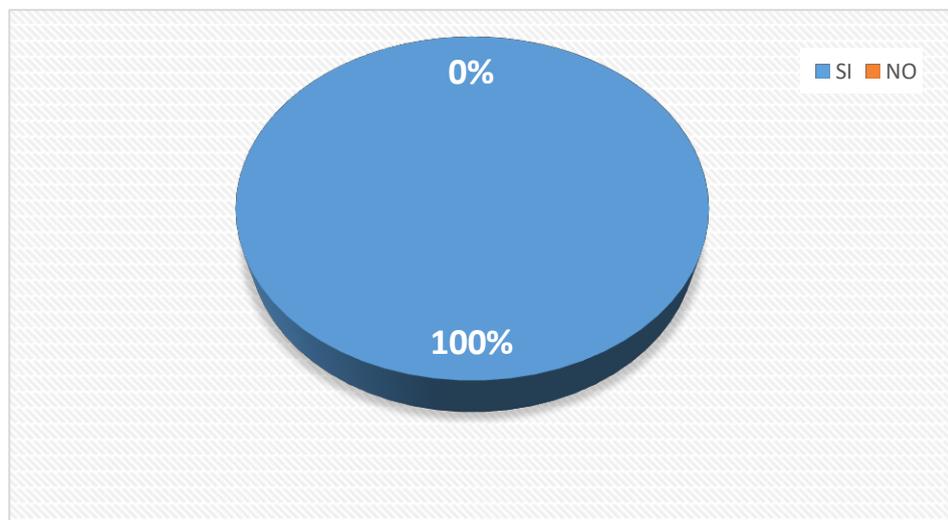


gráfico 2: Diagrama circular que representa *¿El hospedaje, lleva acabo análisis de mercado para conocer las preferencias del cliente en cuanto al servicio a ofrecer?*

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2 denominadas *¿Investiga a fondo sobre el servicio de calidad que brinda?* Se puede observar que el 100% de los administradores si investiga los servicios de calidad para poder dar un mayor servicio al cliente en la calidad en la MYPE.

Tabla 5
¿Cree usted que los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 3 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al propietario

Elaboración: Propia

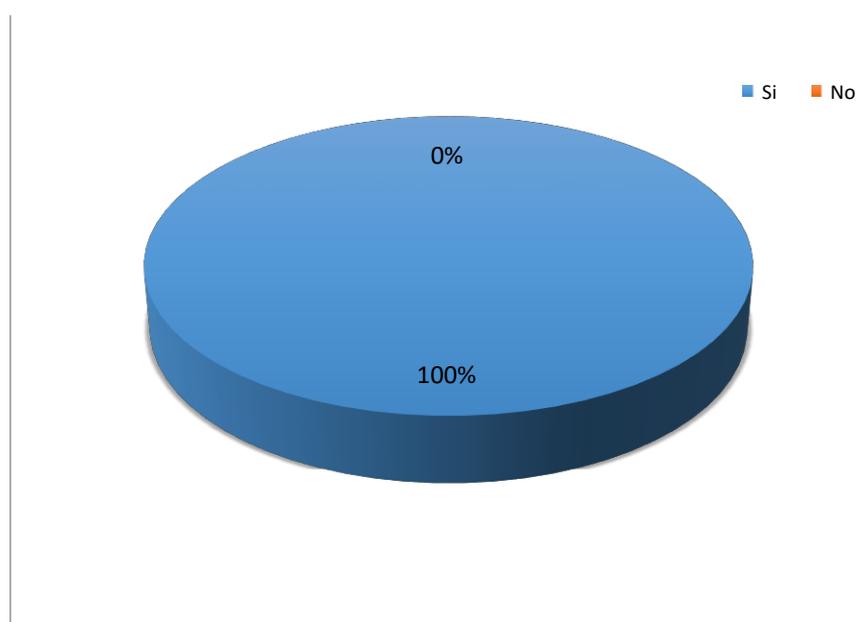


Gráfico 3: Diagrama circular que representa *¿Cree usted que los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión?*

Interpretación: En la tabla 5 y figura 3 denominadas *¿Cree usted que los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión?*, se puede observar que el 100% si toman en cuentas las opiniones de los trabajadores dentro de la MYPE establece claramente las áreas de participación personal.

Tabla 6
¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

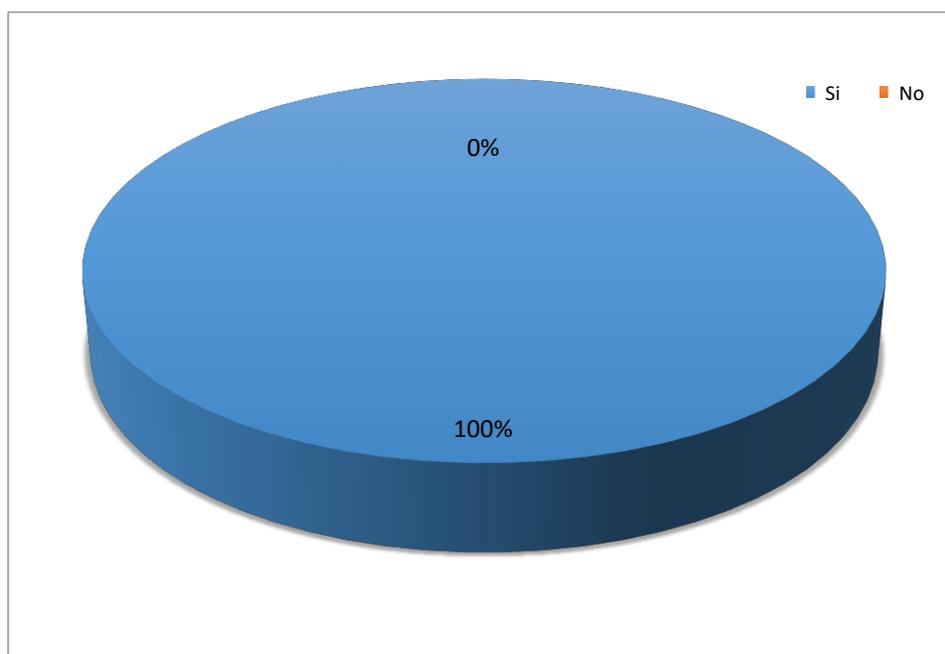


gráfico 4: Diagrama circular que representa *¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado?*

Interpretación: En la tabla 6 y figura 4 denominadas *¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado?* se puede observar que el 100% si toman en cuentas las opiniones de los trabajadores dentro de la MYPE establece claramente las áreas de participación personal.

Tabla 7
¿Dentro de los procesos de la organización, integra la capacitación de personal?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador
 Elaboración: Propia

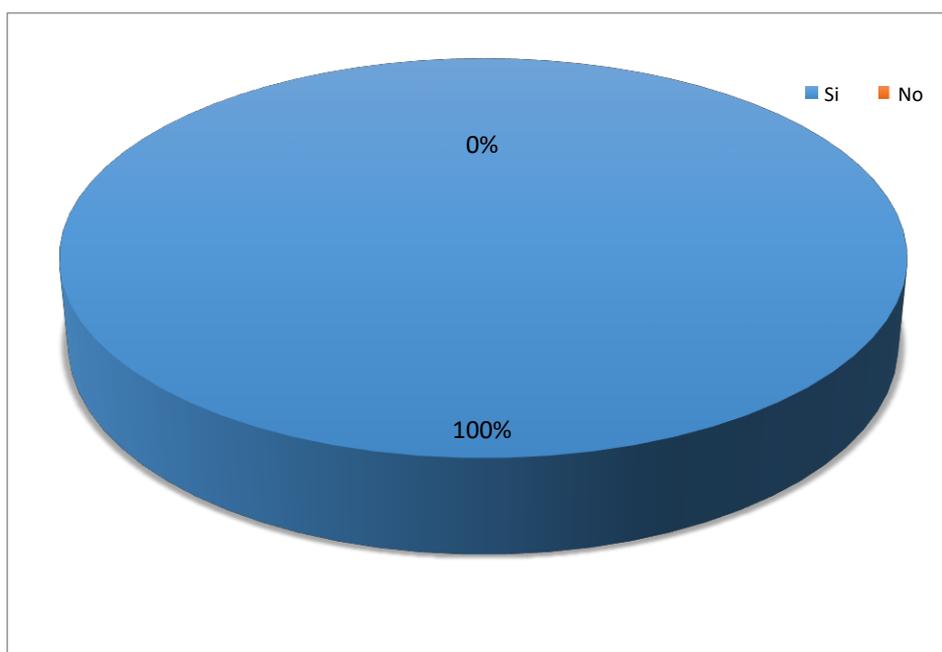


gráfico 5: Diagrama circular que representa *¿Dentro de los procesos de la organización, integra la capacitación de personal?*

Interpretación: En la tabla 7 y figura 5 denominadas *¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado?* se puede observar que el 100% si toman en cuentas las opiniones de los trabajadores el cual aplica una integra capacitación dentro de la MYPE establece claramente las áreas de participación personal.

Tabla 8
¿Cree usted que la MYPE ha creado un plan de calidad para poder entender al trabajador?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador
Elaboración: Propia

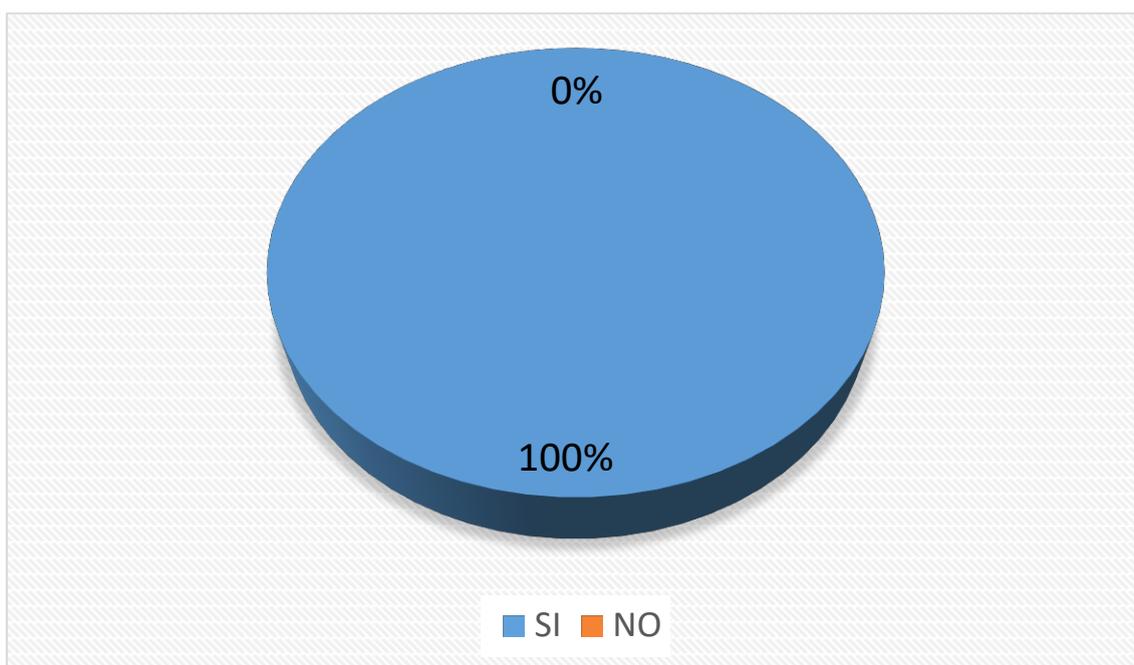


gráfico 6: Diagrama circular que representa *¿Cree usted que la MYPE ha creado un plan de calidad para poder entender al trabajador?*

Interpretación: En la tabla 8 y figura 6 denominadas *¿Cree usted que la MYPE ha creado un plan de calidad para poder entender al trabajador?* se puede observar que el 100% cree que la MYPE usa un plan de calidad para poder atender al cliente.

Tabla 9
¿Ofrece un servicio de alta calidad al cliente?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 1 | 10% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador
Elaboración: Propia

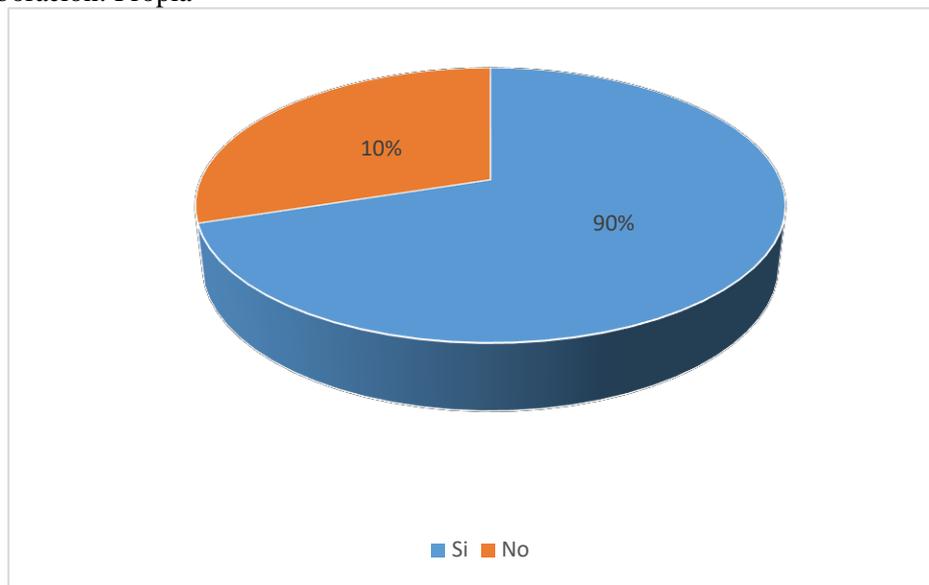


gráfico 7: Diagrama circular que representa *¿Ofrece un servicio de alta calidad al cliente?*

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7 denominadas *¿Ofrece un servicio de alta calidad al cliente?* Se puede observar que el 90% de los trabajadores acreditan que si dan un buen servicio de alta calidad para poder satisfacer al cliente ambiente laboral y el 10% no.

Tabla 10
¿Ofrece una Participación alta en la MYPE?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador
Elaboración: Propia

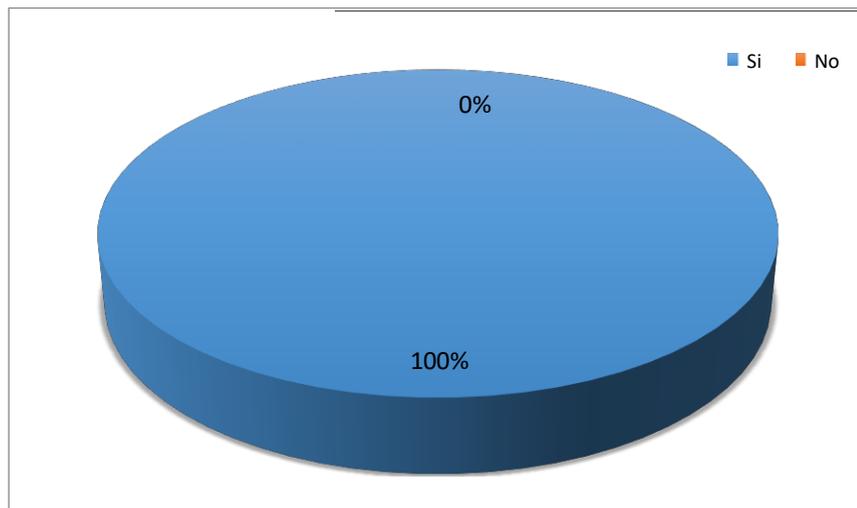


gráfico 8: Diagrama circular que representa *¿Ofrece una Participación de alta calidad en la MYPE?*

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8 denominadas *¿Ofrece una Participación de alta calidad en la MYPE?* se puede observar que el 100% de los trabajadores creen que la MYPE Ofrece una Participación de alta calidad en la MYPE.

Tabla 11
¿Mantiene una buena comunicación con sus clientes?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador.
Elaboración: Propia

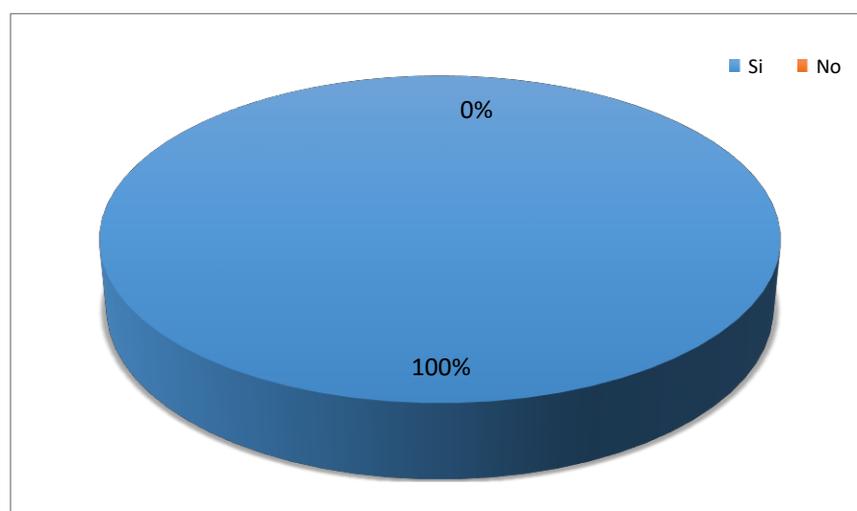


gráfico 9: Diagrama circular que representa *¿Mantiene una buena comunicación con sus clientes?*

Interpretación: En la tabla 11 y figura 9 denominadas *¿Mantiene una buena comunicación con sus clientes?* se puede observar que el 100% de los trabajadores si mantiene una buena comunicación con sus clientes.

Tabla 12
¿La MYPE toma en cuenta sus ideas para mejorar?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador.

Elaboración: Propia

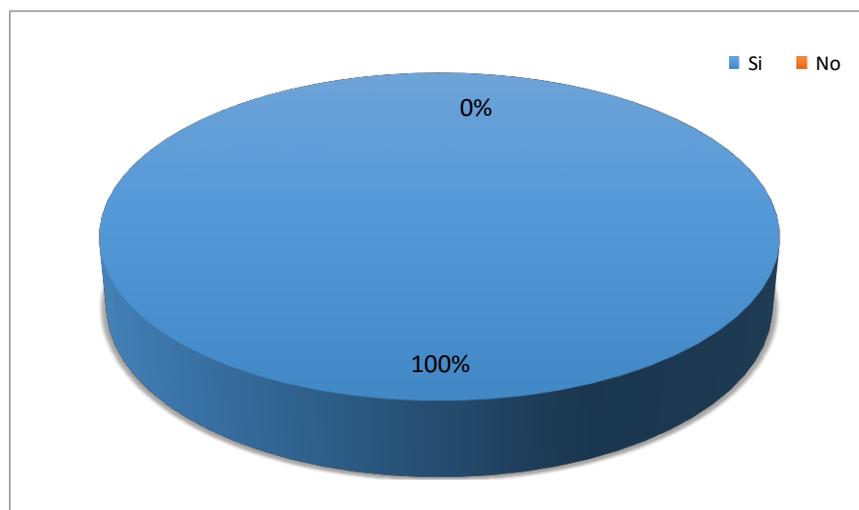


gráfico 10: Diagrama circular que *¿La MYPE toma en cuenta sus ideas para mejorar?*

Interpretación: En la tabla 12 y figura 10 denominadas *¿La MYPE toma en cuenta sus ideas para mejorar?* se puede observar que el 80% de los trabajadores si toman en cuenta sus ideas para una mejora en la MYPE y en cambio el 20% no.

Tabla 13
¿Existe en la organización el apoyo por parte de tus compañeros de trabajo?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador.

Elaboración: Propia

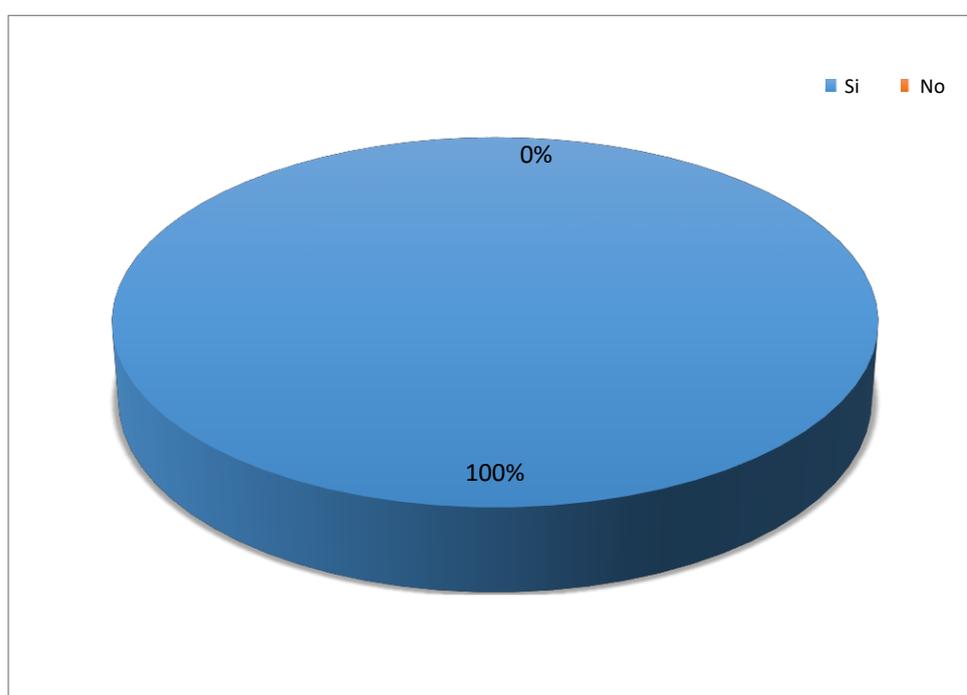


gráfico 11: Diagrama circular que representa *¿Existe en la organización el apoyo por parte de tus compañeros de trabajo?*

Interpretación: En la tabla 13 y figura 11 denominadas *¿Existe en la organización el apoyo por parte de tus compañeros de trabajo?* se puede observar que el 100% de los trabajadores cree que hay apoyo por parte de tus compañeros de trabajo dentro de la MYPE.

Tabla 14

¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 8 | 100% |
| No | 2 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador.

Elaboración: Propia.

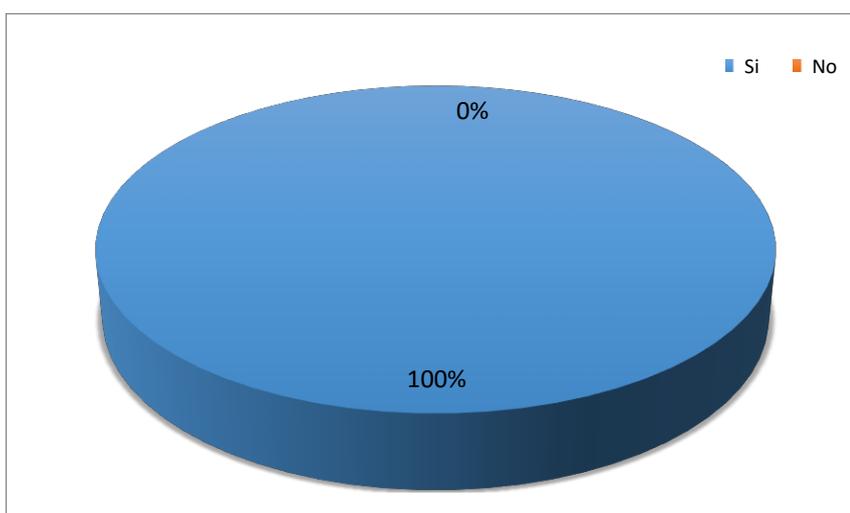


gráfico 12: Diagrama circular que representa *¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas?*

Interpretación: En la tabla 14 y figura 12 denominadas *¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas?* se puede observar que el 80% Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas mientras que el 20% no.

Tabla 15

¿El procedimiento para atender al cliente está bien estructurado?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 6 | 100% |
| No | 4 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador

Elaboración: Propia

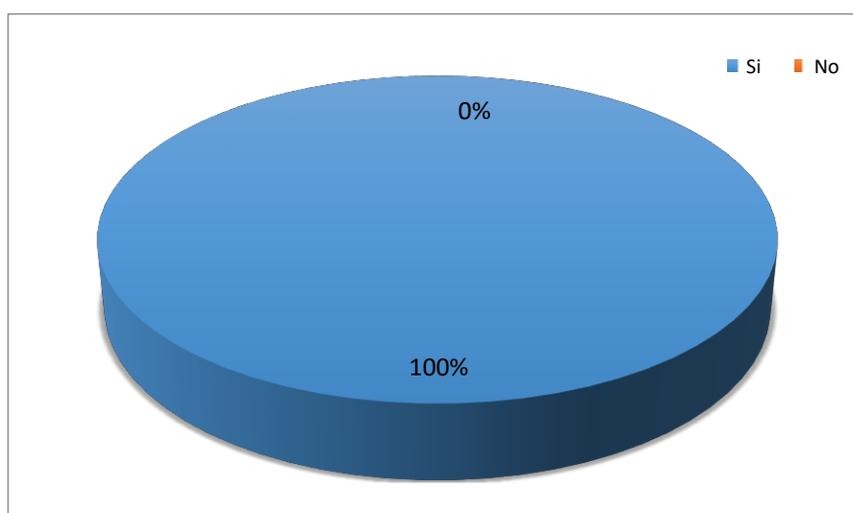


gráfico 13: Diagrama circular que representa *¿El procedimiento para atender al cliente está bien estructurado?*

Interpretación: En la tabla 15 y figura 13 denominadas *¿El procedimiento para atender al cliente está bien estructurado?* Se puede observar que el 60% de los trabajadores si aplica el procedimiento bien estructurado para poder atender al cliente y el 40% no.

Tabla 16
¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 120 | 94% |
| No | 0 | 6% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente.
Elaboración: Propia.

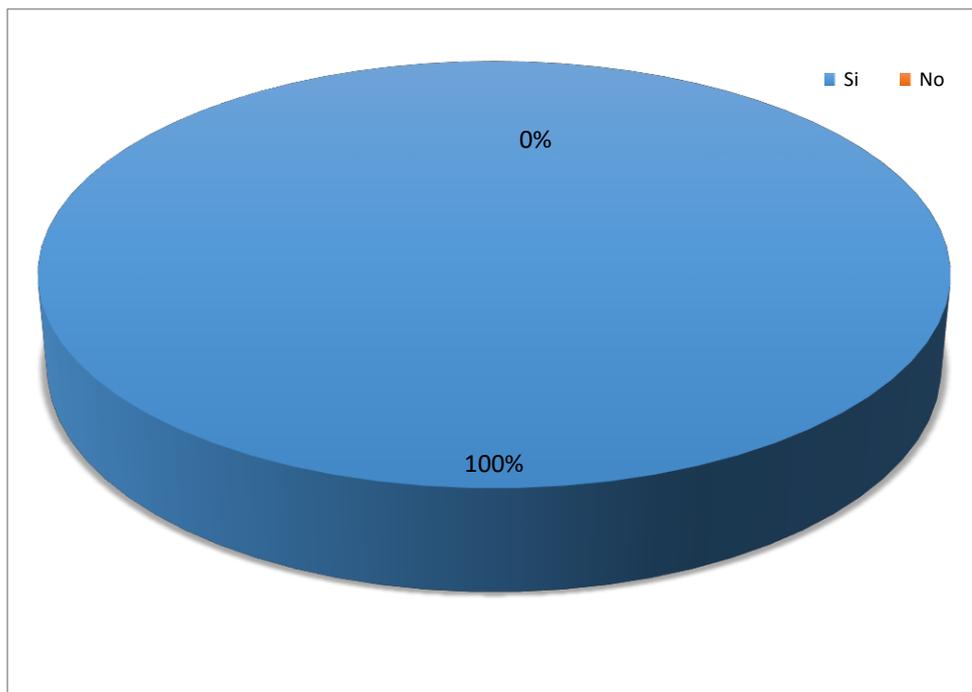


gráfico 14: Diagrama circular que representa *¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE?*

Interpretación: En la tabla 16 y figura 14 *¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE?* Se puede observar que el 100% de los clientes si conocen las calidad del producto que ofrece la MYPE.

Tabla 17
¿La MYPE logra satisfacer la necesidad del cliente en sus productos?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 90 | 94% |
| No | 30 | 6% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente.

Elaboración: Propia.

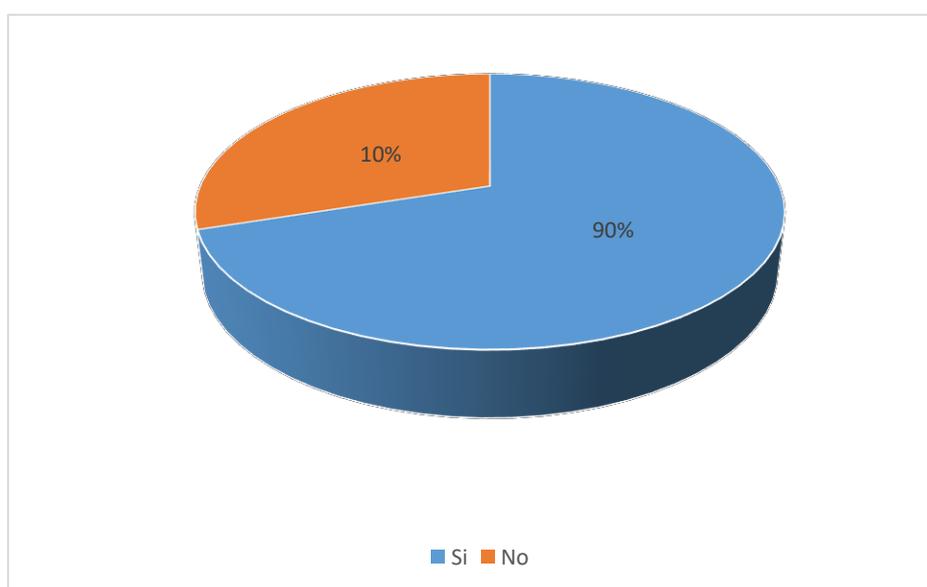


gráfico 15: *Diagrama circular que representa ¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE?*

Interpretación: En la tabla 17 y figura 15 ¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE? Se puede observar que el 80% de los clientes si conoce la calidad del producto que le ofrece la MYPE mientras que el 10% no.

Tabla 18

¿Existe conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno como cliente?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 82 | 82% |
| No | 38 | 18% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente.

Elaboración: Propia.

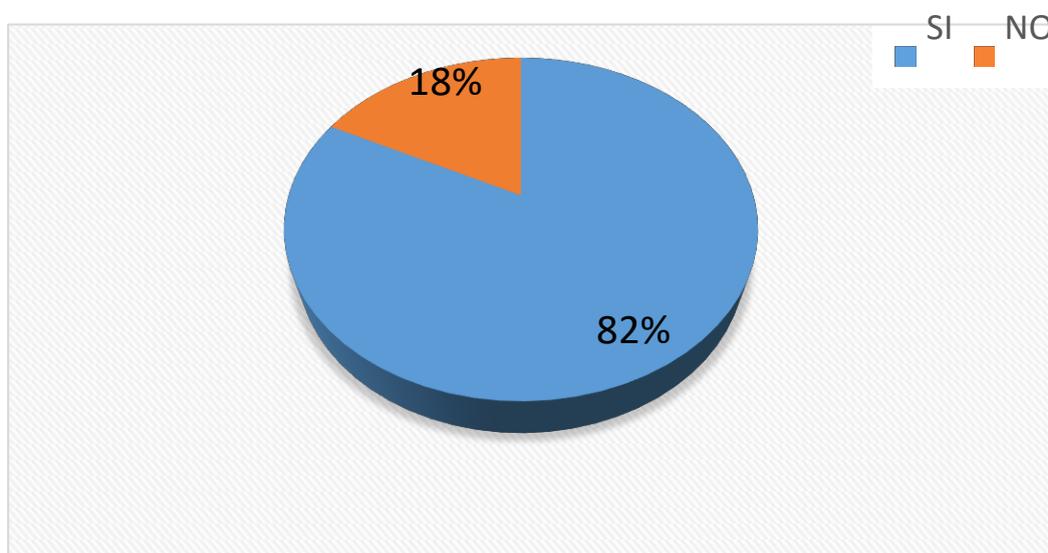


gráfico 16: Diagrama circular que representa ¿Existe conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno como cliente?

Interpretación: En la tabla 18 y figura 16 ¿Existe conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno como cliente? Se puede observar que el 82% de los clientes si observan que no hay una conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno mientras que el 18 % no.

Tabla 19
¿El trabajador aplica participación personal al atenderlo?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 90 | 94% |
| No | 30 | 6% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente.

Elaboración: Propia.

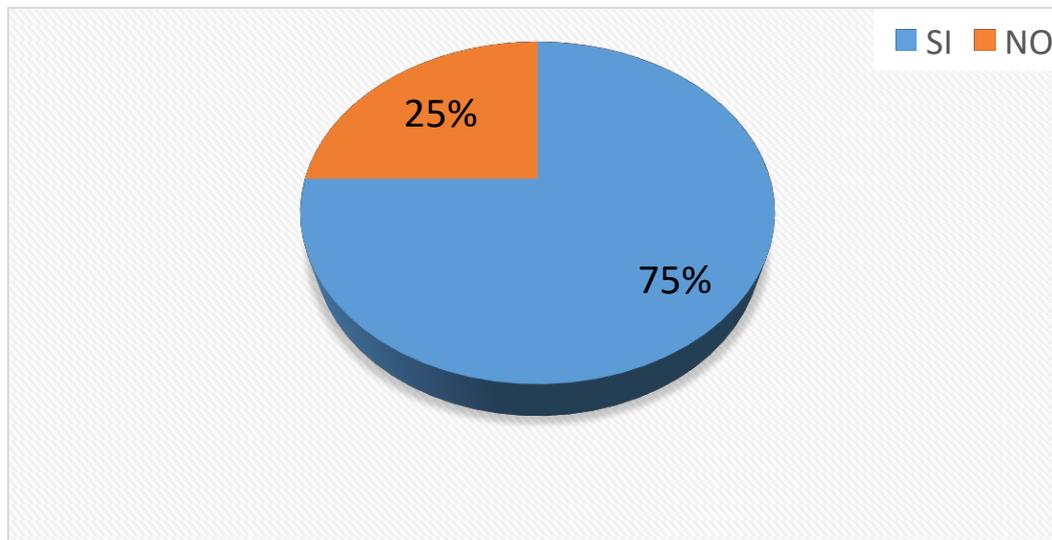


Gráfico 17: Diagrama circular que representa *¿El trabajador aplica participación personal al atenderlo?*

Interpretación: En la tabla 19 y figura 17 *¿El trabajador aplica participación personal al atenderlo?* Se puede observar que el 75% de los clientes si una participación personal que logra atender al cliente para satisfacer sus necesidades mientras que el 25% de clientes opina un no como respuesta.

5.1.2 Variable Competitividad

5.1.2.1 Objetivo: Describir las estrategias de la competitividad en las MYPE rubro

Repuestos de autos en la av. Bolognesi, Piura año 2020.

Tabla 20
¿Mantiene una buena confianza con sus Proveedores?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 3 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Propietario
Elaboración: Propia.

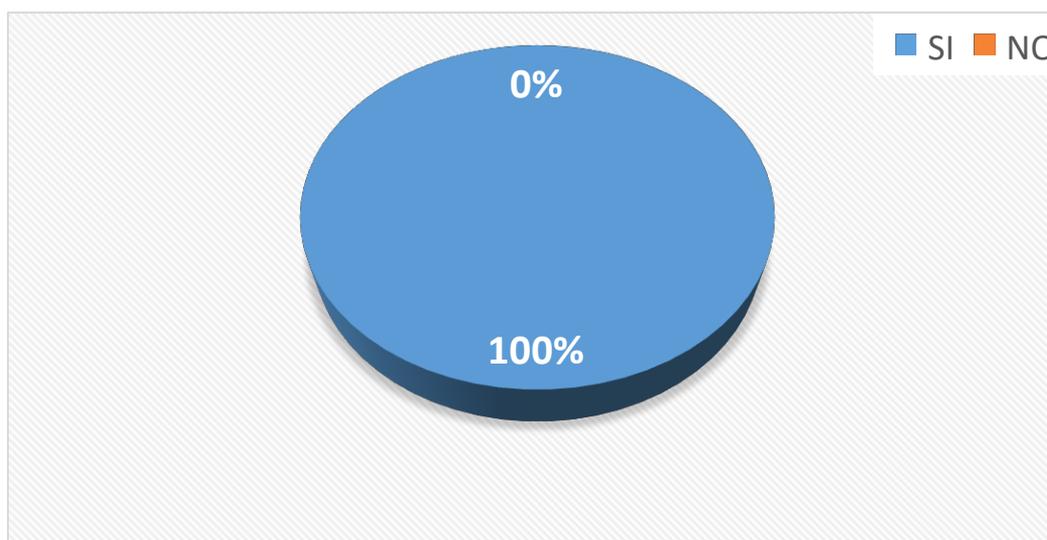


Gráfico 18: Diagrama circular que representa *¿Mantiene una buena confianza con sus Proveedores?*

Interpretación: En la tabla 20 y figura 18 *¿Mantiene una buena confianza con sus Proveedores?* Se puede observar que el 100% si tiene buena confianza con sus proveedores mientras que el 0% no.

Tabla 21
¿El personal de la MYPE tiene seguridad al saber cómo hacer las cosas?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 3 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Propietario
Elaboración: Propia.

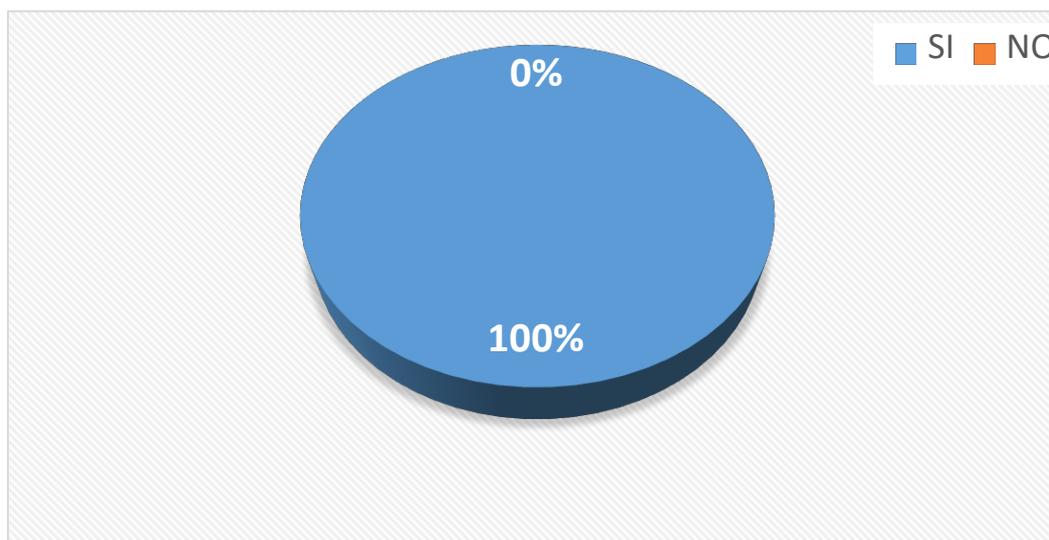


Gráfico 19: Diagrama circular que representa que *¿El personal de la MYPE tiene seguridad al saber cómo hacer las cosas?*

Interpretación: En la tabla 21 y figura 19 denomina *¿El personal de la MYPE tiene seguridad al saber cómo hacer las cosas?* Se puede observar que el 100% acredita que el personal se muestra seguridad al saber cómo hacer las cosas dentro de la MYPE.

Tabla 22

¿La MYPE aplica los cuidados para el medio ambiente?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 3 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Propietario
Elaboración: Propia.

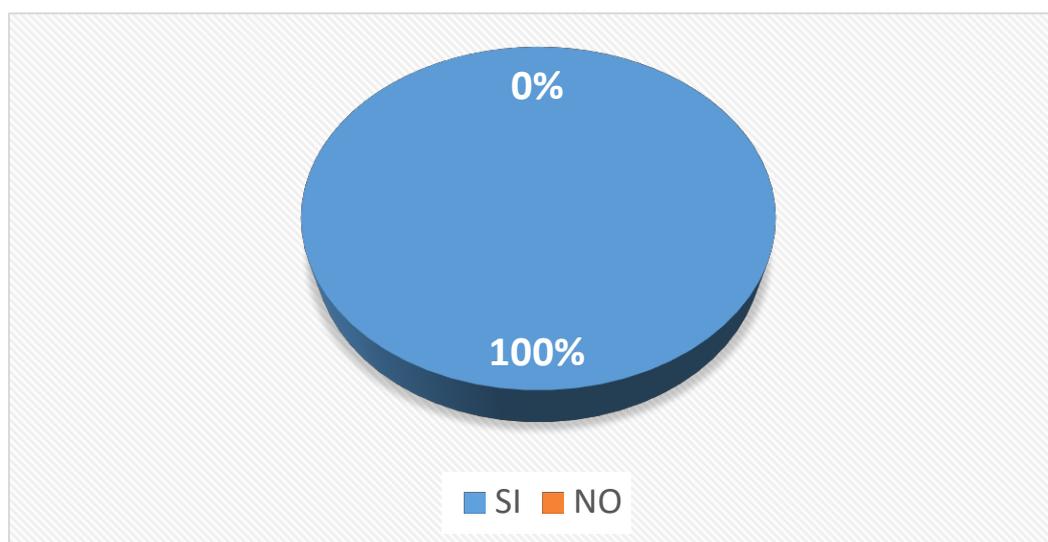


Gráfico 20: Diagrama circular que representa *¿La MYPE aplica los cuidados para el medio ambiente?*

Interpretación: En la tabla 22 y figura 20 denomina *¿La MYPE aplica los cuidados para el medio ambiente?* Se puede observar que del 100% aplica usos de protección ante bolsas para el cuidado ambiental el cual el cliente tiene que llevar su propio depósito para su producto.

Tabla 23
¿Cree usted que la MYPE hace uso de las tecnologías de información?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador
Elaboración: Propia.

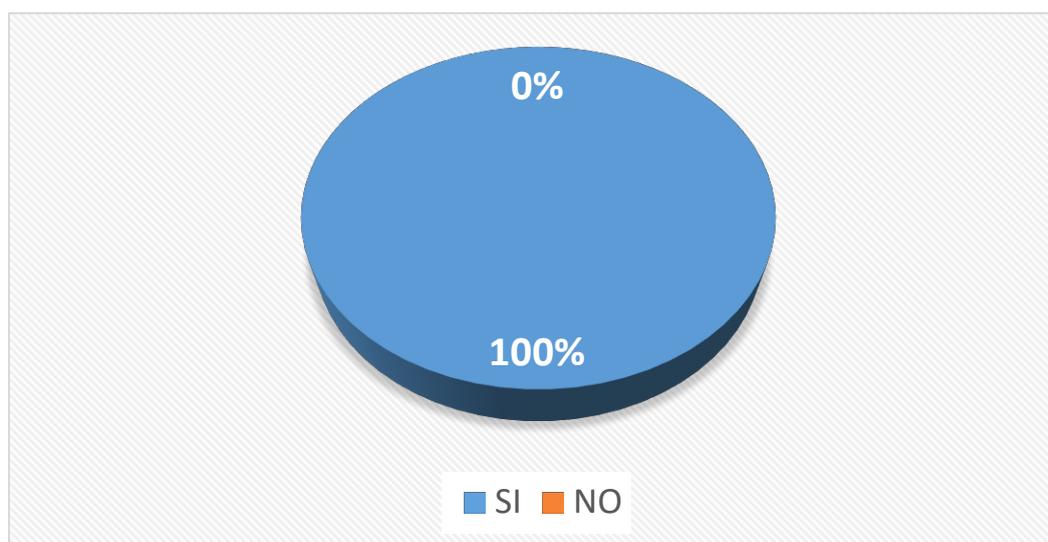


Gráfico 21: Diagrama circular que representa *¿Cree usted que las MYPE hacen uso de las tecnologías de información?*

Interpretación: En la tabla 23 y figura 21 denomina *¿Cree usted que las MYPE hacen uso de las tecnologías de información?* Se puede observar que del 100% de los trabajadores aplica usos de tecnologías dadas por las MYPES el cual se le da la facilidad al trabajador para poder laborar dentro de la organización que este.

Tabla 24
¿Cree usted que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador
Elaboración: Propia.

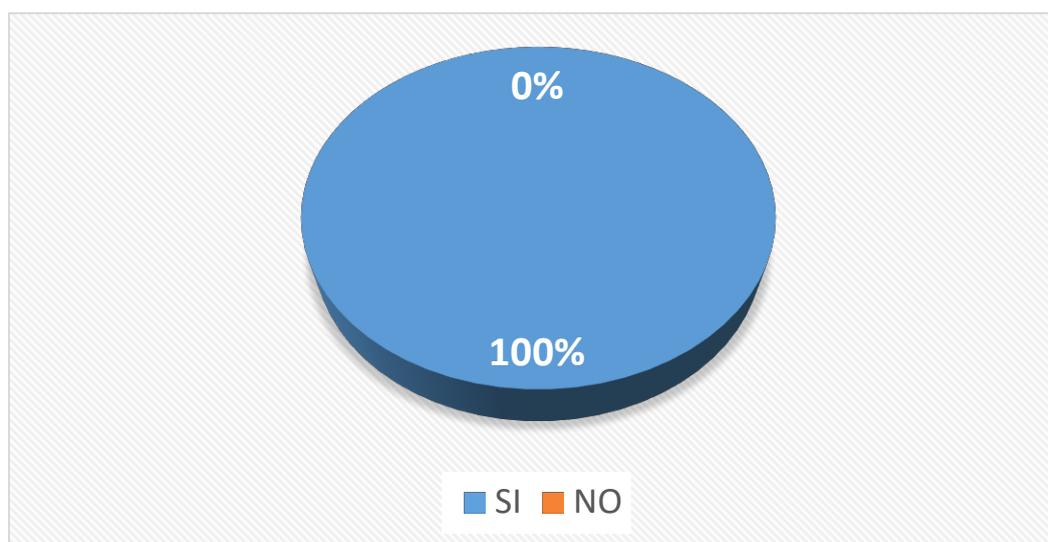


Gráfico 22: Diagrama circular que representa *¿Cree usted que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia?*

Interpretación: En la tabla 24 y figura 22 denominada *¿Cree usted que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia?* se puede observar que el 100% cree que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia.

Tabla 25
¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecida?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Trabajador
Elaboración: Propia.



Gráfico 23: Diagrama circular que representa ¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecida?

Interpretación: En la tabla 25 y figura 23 denominada ¿Trabaja para el cumplimiento de las metas establecida en el mercado? se puede observar que el 100% de los trabajadores describen que la MYPE logra trabajar colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas.

Tabla 26
¿Considera usted el producto que adquiere es económico?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 90 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 90 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Cliente
Elaboración: Propia.



Gráfico 24: Diagrama circular que representa *¿Considera usted el producto que adquiere es económico?*

Interpretación: En la tabla 26 y figura 24 denominada *¿Considera usted el producto que adquiere es económico?* se puede observar que el 100% de los clientes aplican que la MYPE si logran dar un producto económico para los clientes que tienen carros.

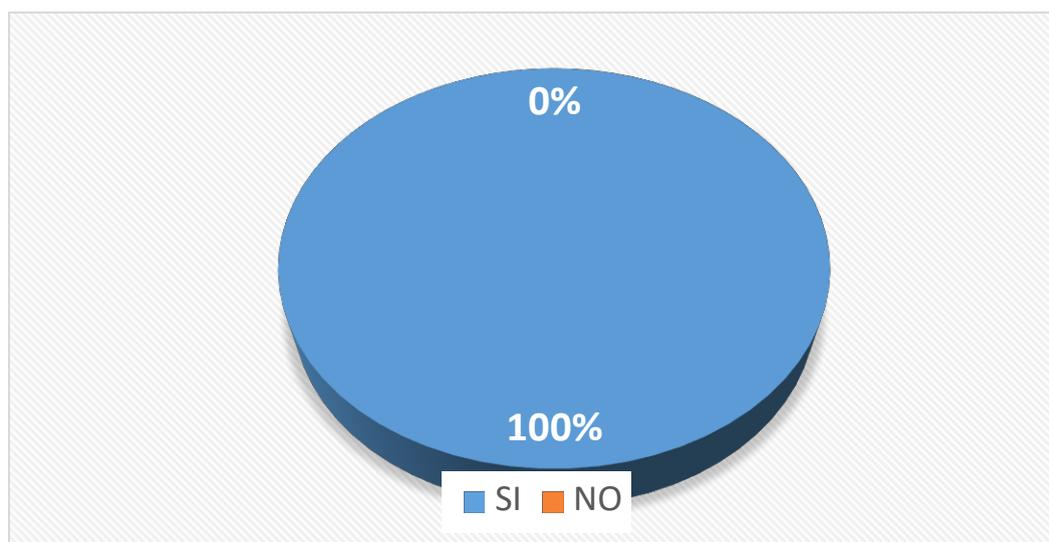
Tabla 27

¿Cree usted que los productos y servicios son competitivos en las diferentes MYPES?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 120 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Cliente
Elaboración: Propia.

Gráfico 25: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que los productos y servicios son competitivos en las diferentes MYPES?



Interpretación: En la tabla 27 y figura 25 ¿Cree usted que los productos y servicios son competitivos en las diferentes MYPES? se puede observar que el 100% de los clientes a logrado aplicar que la MYPE logra dar un producto económico para los clientes y sus servicios con un descuento dado por el propietario a los trabajadores.

Tabla 28
¿Los productos recomendados por la MYPE han logrado tener fallas?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 120 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Cliente
Elaboración: Propia.



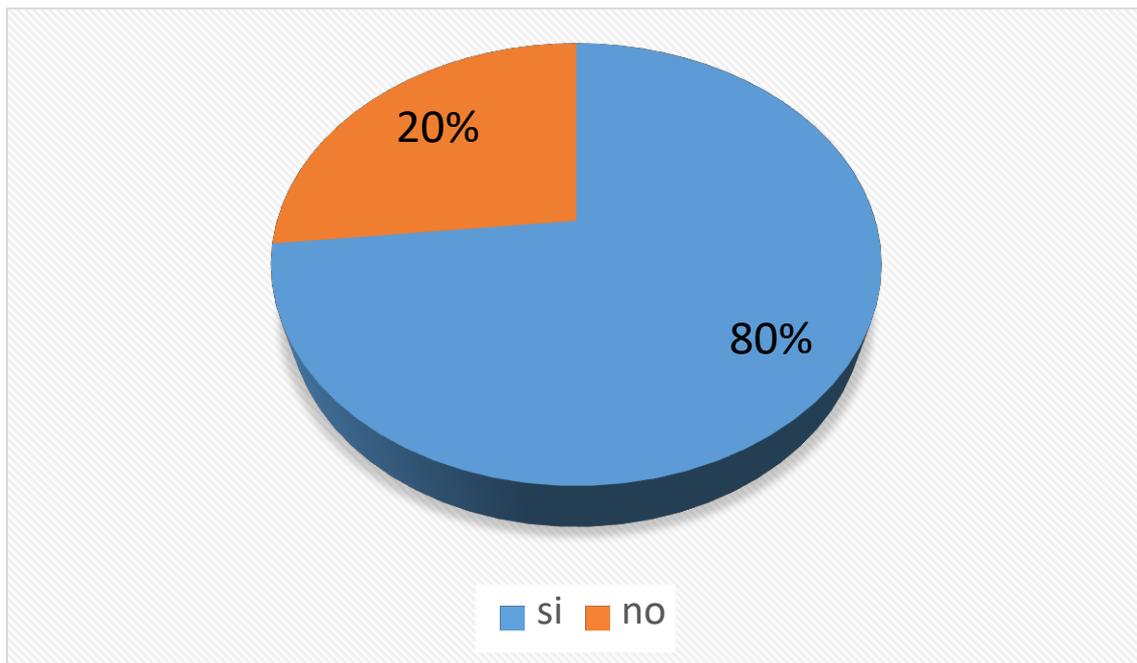
Gráfico 26: Diagrama circular que representa *¿Los productos recomendados por la MYPE han logrado tener fallas?*

Interpretación: En la tabla 28 y figura 26 *¿Los productos recomendados por la MYPE han logrado tener fallas?* se puede observar que el 100% cree que la MYPE logra dar un producto económico para los clientes.

Tabla 29
¿Cree usted que la MYPE necesita tener algún cambio al vender el producto?

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 80 | 80% |
| No | 40 | 20% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado al Cliente



Elaboración: Propia.

Gráfico 27: Diagrama circular que representa *¿Cree usted que la MYPE necesita tener algún cambio al vender el producto?*

Interpretación: En la tabla 29 y figura 27 *¿Cree usted que la MYPE necesita tener algún cambio al vender el producto?* se puede observar que el 80% cree que la MYPE logra dar un producto económico para los clientes y 20% no.

Libro de códigos

Si.....1

No....2

Propietario

| Preguntas Encuestados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| TOTAL | Si: 3 No: 0 Total 3 | Si: 3 No: 0 Total 3 | Si: 3 No: 0 Total 3 | Si: 3 No: 0 Total 3 | Si: 3 No: 1 Total 3 | Si: 3 No: 0 Total 3 | Si: 3 No: 0 Total 3 |

Trabajador

| Preguntas Encuestados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 5. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 7. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| TOTAL | Si: 10 No: 0 Total : 10 | Si: 10 No: 0 Total: 10 | Si: 10 No: 0 Total : 10 | Si: 9 No: 1 total 10 | Si: 10 No: 0 Total : 10 | Si: 9 No: 1 Total : 10 | Si: 8 No: 2 Total : 10 | Si: 10 No: 0 Total : 10 | Si: 18 No: 2 Total : 10 | Si: 6 No: 4 Total : 10 | Si: 10 No: 0 Total : 10 | Si: 10 No: 0 Total : 10 | Si: 10 No: 0 Total : 10 |

Cliente

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 6. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 8. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 10. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11. | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 12. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 13. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 14. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 15. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 16. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 17. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 18. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 19. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 20. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 21. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 22. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 23. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 24. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 25. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 26. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 27. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 28. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 29. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 30. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 31. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 32. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 33. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 34. | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 35. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 36. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 37. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 38. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 39. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 40. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 41. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 42. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 43. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 44. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 45. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 46. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 47. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 48. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 49. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 51. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 52. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 53. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 54. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 55. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 56. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 57. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 58. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 59. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 60. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 61. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 62. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 63. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 64. | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 65. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 66. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 67. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 68. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 69. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 70. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 71. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 72. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 73. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 74. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 75. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 76. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 77. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 78. | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 79. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 80. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 81. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 82. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 83. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 84. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 85. | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 86. | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 87. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 88. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 89. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 90. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 91. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 92. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 93. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 94. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 95. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 96. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 97. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 98. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | |
|-------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 99. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 100. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 101. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 102. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 103. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 104. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 105. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 106. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 107. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 108. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 109. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 110. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 111. | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 112. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 113. | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 114. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 115. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 116. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 117. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 118. | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 119. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 120. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | | | | | | |
| | Si: 120 No:0 Total 120 | Si: 108 No:12 Total 120 | Si: 95 No:25 Total 120 | Si: 99 No:21 Total 120 | Si: 120 No:0 Total 120 | Si: 120 No:0 Total 120 | Si: 120 No:0 Total 120 | Si: 80 No:40 Total 120 |

Anexo 4: otros

5.2. Análisis de resultados

5.2.1 Gestión de calidad

5.2.1.1 Objetivo Específico: Conocer las características de la gestión de la calidad en las MYPES, rubro Repuestos de autos en la AV Bolognesi Piura año 2019.

Tabla 3 denominada: ¿Conoce la calidad de ventas para satisfacer a los clientes? Se puede llegar a observar que el 100% de propietarios si establece las metas. Suarez (2016) en su investigación señala que siempre es importante conocer la calidad de una venta el cual se desea trabajar, es importante siempre trazar metas de poder lograr conocer la calidad de una venta que pueda llegar satisfacer las necesidades de los clientes, el cual logre un desarrollo con una meta propuesta y a la vez cree un valor que logre la empresa ofrecer un servicio de calidad. Los líderes siempre deben establecer un propósito y lograr orientar a todos los colaboradores de la organización para llegar al objetivo lograr con éxito de forma lenta y sobre todo lograr completar las demandas de los clientes. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis, llegamos a entender que los propietarios de las MYPES, tienen un criterio acertado sobre lo que desean lograr, formulando metas que deberán cumplirse y diferentes periodos, con la finalidad de obtener éxito en cada uno de ellos y siempre logrando incluir a todo el personal de la empresa.

Tabla 4 denominada ¿Investiga a fondo sobre el servicio de calidad que brinda? Se pudo llegar a observar que el 100% de propietarios si investiga a fondo. Betancur. (2016) En su investigación señala que siempre es importante investigar siempre el servicio de calidad de una venta el cual se desea trabajar, es importante siempre trazar una investigación profunda para poder lograr conocer la calidad de una venta que pueda llegar satisfacer las necesidades de los clientes, el cual pueda lograr desarrollar una propuesta establecida y a la

misma vez agregar un valor que logre la empresa ofrecer un servicio de calidad. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis logramos entender que los propietarios de las MYPES, tienen una investigación a fondo sobre la calidad que desean lograr, formulando investigaciones que deberán cumplirse y diferentes periodos, con la finalidad de obtener éxito en cada uno de ellos y siempre logrando incluir a todo el personal de la empresa.

Tabla 5 denominada ¿Cree usted que los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión? se puede observar que el 100% si toman en cuentas las opiniones de los trabajadores dentro de la MYPE establece claramente las áreas de participación personal.

Espinoza. (2018) en su investigación señala que siempre es importante tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores dentro de una organización, lo más importante siempre se tienen dar la opinión dentro de una organización para poder lograr conocer la calidad de una venta que pueda llegar satisfacer las necesidades de los trabajadores dentro de una organización, el cual pueda lograr desarrollar una propuesta establecida y a la misma vez agregar un valor que logre a los trabajadores dar una opinión propia. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis, llegamos a entender que los trabajadores de las MYPES, toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión que desean lograr, formulando investigaciones que deberán cumplirse y diferentes periodos, con la finalidad de obtener con éxito que el trabajador sienta que incluido en un grupo de trabajo el cual pueda dar lo mejor para la empresa.

Tabla 6 denominada: ¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado? se puede observar que el 100% de los trabajadores si toman en cuentas un organigrama establecido el cual siempre esta actualizado dentro de la MYPE establece claramente las áreas de participación personal.

López. (2016) habla que la MYPE siempre tiene tener en cuenta las estrategias en la organización, siempre es importante tener un organigrama establecido y actualizado dentro de una organización, lo más importante en la MYPE es siempre tener una estrategia en aplicar diferentes formas de trabajo de una organización para poder lograr conocer que pueda llegar a tener un rendimiento satisfactorio dentro de una organización el cual pueda lograr desarrollar una propuesta establecida y a la misma vez tener en cuenta un método llamado organigrama que ayude a los trabajadores a actualizarse en la MYPE. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis, llegamos a entender que los trabajadores de las MYPES, analizan las estrategias dadas por la empresa además que el trabajador toma en cuenta el planeamiento de un organigrama sumamente actualizado, establecido para la satisfacción de los trabajadores de las MYPES con la finalidad de que el trabajador pueda llegar a tener un rendimiento satisfactorio no solo para la empresa, sino que también el trabajador se sienta augusto con la forma en cómo se desenvuelve.

Tabla 7 denominada: ¿Dentro de los procesos de la organización, integra la capacitación de personal? se puede observar que el 100% de los trabajadores reciben los procesos o guías para una buena capacitación dada por la MYPE el personal recibe una integra solución a sus problemas a través de una orientación.

Zavaleta. (2016) habla que la MYPE siempre tiene tener en cuenta las estrategias en la organización, siempre es importante tener procesos establecido y actualizados dentro de una organización, lo más importante en la MYPE es siempre tener una capacitación integra dentro de la organización para poder lograr conocer que pueda llegar a tener un rendimiento satisfactorio dentro de una organización el cual pueda lograr desarrollar una propuesta establecida y a la misma vez tener en cuenta un método de capacitación satisfactoria para el personal y para el propietario de la empresa. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis, llegamos a entender que los trabajadores tienen que tener en cuenta que si la MYPE triunfa es porque se le dio una buena capacitación al trabajador el cual ellos lo aplican mediante la participación al atender al cliente con la finalidad de satisfacer la necesidad del cliente y también al mismo trabajador.

Tabla 8 denominada: ¿Cree usted que la MYPE ha creado un plan de calidad para poder atender al cliente? se puede observar que el 100% de los trabajadores cree que la MYPE usa un plan de calidad dado por la empresa para poder satisfacer la necesidad de los clientes con un plan estratégico y eficaz.

Espinoza. (2018). Redacta que la MYPE siempre tiene tener en cuenta las estrategias o planes de una calidad dentro en la organización, siempre es importante tener procesos para poder atender al cliente dentro de una organización, lo más importante en la MYPE siempre tener una creatividad propia el cual la organización se les da un plan de calidad para poder lograr conocer que pueda llegar a tener un rendimiento satisfactorio dentro de una organización el cual pueda lograr desarrollar una propuesta establecida y a la misma vez tener en cuenta un método de capacitación para el personal y para el propietario de la empresa. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis, logramos entender que no siempre los trabajadores siempre tienen una creatividad con los planes de calidad dados por la empresa tienen que tener en cuenta que si la MYPE triunfa es porque se le dio un plan de calidad al trabajador el cual ellos lo aplican mediante la participación al atender al cliente con la finalidad de satisfacer la necesidad del cliente.

Tabla 9 denominada: ¿Ofrece un servicio de alta calidad al cliente? Se puede observar que el 90% de los trabajadores acreditan que si dan un buen servicio de alta calidad para poder satisfacer al cliente ambiente laboral y el 10% no.

Zavaleta. (2016). Habla que la calidad siempre se tiene que tener en cuenta que un servicio de calidad no solo satisface la necesidad del cliente sino que también el trabajador de una MYPE, un trabajador tiene que tener ideas, estrategias que puedan ayudarlo a enfrentar a un cliente no satisfecho con la calidad que la empresa le da, el cual pueda lograr desarrollar una propuesta establecida y a la misma vez tener en cuenta un método sobre el servicio que brinda el trabajador para los clientes insatisfechos que llegan a la empresa. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis, logramos entender que no siempre los trabajadores siempre dan un servicio con ofrecer los servicios de calidad dados por la empresa tienen que tener en cuenta que si la MYPE triunfa es porque se le dio un plan de calidad al trabajador el cual ellos lo aplican mediante la participación mientras ofrecen un servicio de alta calidad con la finalidad de satisfacer la necesidad del cliente. Pero el 10% habla que la mayoría de cliente habla que la atención que brinda es mala y el cual respuesta fue: “los trabajadores no tienen la intención de ofrecer un servicio de calidad aceptable para satisfacer sus necesidades.”

Tabla 10 denominada: ¿Ofrece una Participación alta en la MYPE? se puede observar que el 100% de los trabajadores de la MYPE ofrece una Participación satisfactoria.

Padilla. (2018) Redacta que el personal no solo es trabajo si no que ya está formando un equipo, ya es parte de la organización o MYPE, el trabajador siempre tiene que ser orientado por los lideres el cual su participación en ella es muy importante ya que puede aplicar muchos formas de ofrecer participación de alta calidad para los propietarios y a la misma vez tener una forma más concreta de orientar al trabajador a cumplir las metas establecidas para ofrecer un excelente servicio. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis Logramos entender que como todos sabemos, las MYPES, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo social y económico de nuestro país porque son la mayor fuente de creación de empleo y son promotores activos en el mercado, no siempre los trabajadores darán una participación al máxima en la MYPE, el cual los lideres tiene la obligación de orientar al trabajador al llegar el extremo de tener una participación alta para la MYPE y su rendimiento sea prospero a futuras.

Tabla 11 denominada: ¿Mantiene una buena comunicación con sus clientes? se puede observar que el 100% de los trabajadores si mantiene una buena comunicación con sus clientes.

Arrieta (2018) Habla que la comunicación de un cliente al trabajador siempre tiene que haber confianza, la empresa practica la comunicación con los clientes por fidelidad, el mensaje siempre debe centrarse en las necesidades de cada persona debido a que los clientes usan diferentes archivos de configuración todos los días, la comunicación con los clientes es diversa, y el tipo y el canal de comunicación deben seleccionarse al comunicar los mensajes, para poder analizar las fuentes de información y los canales de comunicación de manera adecuada que garantiza la MYPE. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis Decimos que las MYPES se dan cuenta del valor de comunicarse con los clientes Y logran usar diferentes canales. Las organizaciones han descubierto que en los próximos años, las experiencias de compra o el uso serán un elemento importante de diferencia, las personas se dan cuenta de esto, creen que la información y los datos son la clave para integrar la experiencia del consumidor en los procesos y decisiones de la empresa. Por lo tanto, la comunicación con los clientes es la clave para comprender la necesidad de mejorar.

Tabla 12 denominada: ¿La MYPE toma en cuenta sus ideas para mejorar? se puede observar que el 80% de los trabajadores si toman en cuenta sus ideas para una mejora en la MYPE y en cambio el 20% no.

Suarez. (2016). Nos explica que para tener un buen desempeño laboral hace que los empleados entiendan sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que deben seguirse, las políticas que deben seguirse y los objetivos que deben lograrse son muy importantes. Si algunos de estos aspectos no están claros, es probable que los empleados tengan un bajo rendimiento, porque siempre tienen preguntas cada vez que desean realizar un procedimiento, y nunca saben cuáles son sus objetivos, por lo que no podrán hacerlo bien fijando prioridad. (Qualired, 2016)

Como resultado del análisis decimos que las MYPES tienen una buena manera de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es motivarlos continuamente. Con este fin, podemos utilizar diferentes técnicas, como delegar mayor autoridad, darles más responsabilidades, recompensar los logros y proporcionar un buen ambiente de trabajo, porque hay muchas tecnologías y formas de motivar a los empleados para que puedan llevar a cabo su trabajo de manera más efectiva y eficiente. Para saber a quién solicitar, la empresa debe comprender las necesidades de los trabajadores y actuar en consecuencia.

Tabla 13 denominada: ¿Existe en la organización el apoyo por parte de tus compañeros de trabajo? se puede observar que el 100% de los trabajadores cree que hay apoyo por parte de tus compañeros de trabajo dentro de la MYPE.

Betancur. (2016) nos explica que algunos profesionales dicen que no creen que el lugar de trabajo sea un lugar para hacer amigos, y muchos otros profesionales dicen que no necesitan colegas para realizar las tareas correctamente, los hechos muestran que, por el contrario, las personas también deciden establecer una buena relación con ambos . Los colegas y los jefes son la clave para mantenerse motivados y productivos durante la jornada laboral, que es buscada por los empleados y los empleadores. Además, estas condiciones positivas hacen que los empleados tengan más confianza al compartir ideas o hacer comentarios.

Como resultado de análisis podemos decir que Después de demostrar la importancia de mantener buenas relaciones con los colegas, puede preguntarse cómo lograr este objetivo, lo que no significa que deba mantener una buena relación con todos los colegas. En resumen, la fricción es normal cuando se comparte demasiado tiempo, es importante que los trabajadores sepan reconocer cuándo el contacto con sus colegas afecta su trabajo y que tomen medidas al respecto para resolver el problema, porque después de todo, si esta situación se extiende, puede causar que su propio trabajo termine.

Tabla 14 denominada: ¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas? se puede observar que el 80% Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de las metas establecidas mientras que el 20% no.

Para Beltran y otros, (2016) se redacta que Implica interacción, comunicación, toma de decisiones, acuerdo y logro de objetivos colectivos. Todos somos diferentes, con diferentes ideas, valores y opiniones. Sin embargo, "cooperación" significa trabajar con otras personas, aprender a establecer conexiones y alcanzar objetivos comunes. Aunque suena simple, no lo es. A menudo requiere evaluar nuestras habilidades de relación y centrarnos en lograr con éxito objetivos comunes.

Como resultado de análisis podemos decir que el trabajo colaborativo es una forma de trabajo en el que un grupo de personas colabora para lograr un objetivo común. El sistema se basa en el concepto de interacción y cooperación. Y, como sugiere el término en sí, está trabajando con otras personas. Por lo tanto, se crean sinergia y beneficio mutuo entre los miembros. La clave principal para el trabajo colaborativo es que todos los participantes se reúnan de manera dinámica y descentralizada para lograr un objetivo común.

Tabla 15 denominada: ¿El procedimiento para atender al cliente está bien estructurado? Se puede observar que el 60% de los trabajadores si aplica el procedimiento bien estructurado para poder atender al cliente y el 40% no.

Avilez. (2016) se expresa que para garantizar que los clientes estén satisfechos y satisfagan sus necesidades, pero debido a la dinámica social y cultural actual que tiene la empresa y la llegada de nuevas tecnologías, debe cambiar su filosofía y forma de hacer las cosas, esto significa promover una cultura del cliente dentro de la empresa, lo que requiere empleados con una actitud positiva, un alto sentido de responsabilidad y capacitación suficiente para poder comunicarse con los clientes todos los activos intangibles requeridos por la palabra servicio o producto.

Como resultados de análisis el objetivo básico de cualquier MYPE es lograr la satisfacción general del cliente. Hoy en día, ya no es necesario encontrar valor agregado para satisfacer la demanda, los clientes satisfechos son aquellos cuyo mismo producto excede sus expectativas. Hay dos formas de buscar nuevas expectativas de producto: una es externa y la otra es interna. Se puede decir que el servicio al cliente a través de su propio MYPE es una herramienta estratégica poderosa y útil que puede actuar como un dispositivo de control, para la empresa y la información del cliente, ayudando a hacer las siguientes ventas y Intervenir en el control y seguimiento de la red de ventas.

Tabla 16 denominada: ¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE? Se puede observar que el 100% de los clientes si conocen las calidad del producto que ofrece la MYPE.

Mendoza y otros, (2018) dice que los conceptos básicos de la arquitectura empresarial permiten conocer cómo las organizaciones deben organizar y trabajar estrechamente con el área de tecnología de información. Además, permite seleccionar un marco de referencia que apoye en el desarrollo de las etapas para lograr una correcta implementación de la arquitectura empresarial.

Como resultado de un análisis podemos decir que la mayoría de clientes conocen la calidad del producto que se les ofrece ya que la mayoría de clientes son mecánicos profesionales cuyo propósito en comprar el producto de buena calidad y a la misma vez de un precio económico para el propietario del vehículo y ciertos clientes son conscientes de conocer la calidad proponiendo un rendimiento guro para evitar quejas o reclamos del cliente.

Tabla 17 denominada: ¿La MYPE logra satisfacer la necesidad del cliente en sus productos? Se puede observar que el 80% de los clientes si conoce la calidad del producto que le ofrece la MYPE mientras que el 10% no.

Lázaro, (2019) Explica que nuestro país es un país de emprendedores, por eso las MYPES que desempeñan actualmente un papel muy importante en la economía, no solo en Perú, sino en todos los países del mundo, porque son mejores que las grandes empresas o su propio estatus. Como país de emprendedores, estamos entre los puestos más altos de América Latina. Un emprendedor es una persona con una idea, ve una idea como una oportunidad y hace todo lo que está en su mano para que se haga realidad. MYPES es una compañía con características distintivas, y su escala tiene ciertas restricciones ocupacionales y financieras estipuladas por el estado.

Como resultado de análisis hemos llegado a concluir que los clientes saben que una MYPE siempre tiene la obligación de satisfacer las necesidades o productos a los clientes, algunas empresas si cumplen con satisfacer a los clientes con el producto que piden y es más reciben regalos dadas por la empresa, pero algunos clientes no son satisfechos por el producto dependiendo de la marca que exporte la MYPE.

Tabla 18 denominada: ¿Existe conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno como cliente? Se puede observar que el 82% de los clientes si observan que no hay una conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno mientras que el 18 % no.

Arana, (2015) Explica que nuestro país, existe conductas desafiantes dentro de la MYPE a veces los conflictos se producen porque los trabajadores no saben entender a un cliente que su único objetivo es que sus necesidades sean atendidas y el cual como país un cliente es una persona con una idea, el cliente ve una idea como una oportunidad y hace todo lo que está en su mano para que se le pueda dar la satisfacción adecuada para que se haga realidad.

Como resultado de análisis logramos entender que un trabajador dentro de una empresa tiene la obligación de atender con una sonrisa al cliente el cual el cliente siempre tendrá la razón, se refiere a comportamientos contrarios a otros colegas, que contienen desprecio por las figuras de autoridad, negativa a cumplir con las leyes y regulaciones, y comportamientos hostiles. Algunos clientes tienden a perder los estribos fácilmente, son muy controvertidos y molestan constante y deliberadamente a los demás. Pero siempre habrá una forma más razonable de resolver problemas o conflictos en la empresa dirigidos por el gerente o propietario.

Tabla 19 denominada: ¿El trabajador aplica participación personal al atenderlo? Se puede observar que el 75% de los clientes si una participación personal que logra atender al cliente para satisfacer sus necesidades mientras que el 25% de clientes opina un no como respuesta.

Cabrera, (2016) nos redacta que la participación de los trabajadores permite a las clientes s desarrollar métodos efectivos. Cuando los trabajadores participan en la fase de planificación inicial de una medida, es más probable que comprendan los motivos de la medida, ayuden a encontrar soluciones prácticas y lleguen al resultado final. Planes de prevención, que les permitirán hacer sugerencias, hacer recomendaciones y solicitar mejoras, y ayudar a desarrollar medidas destinadas a evitar accidentes y enfermedades profesionales oportunas y económicas. Las MYPES deben consultar con los trabajadores o sus representantes que se les permita participar proporcionalmente, en todas las discusiones sobre cuestiones relacionadas con la seguridad y la salud en el trabajo.

Como resultado de análisis entendemos siempre hay que hacer preguntas, sugerencias durante las reuniones de equipo, cursos de capacitación y entrevistas individuales con supervisores y gerentes; intervenga en actividades de consultoría, que pueden incluir encuestas, planes propuestos o competencias relacionadas con la seguridad que participe en las pruebas realizadas, como en el proceso de selección de equipos de protección personal, participe voluntariamente en actividades de seguridad y salud.

5.2.2 Gestión de competitividad

5.2.2.1 Objetivo Específico: Conocer las características de la gestión de la calidad en las MYPES, rubro Repuestos de autos en la AV Bolognesi Piura año 2019.

Tabla 20 denominada: ¿Mantiene una buena confianza con sus Proveedores? Se puede observar que el 100% de los propietarios si tienen una buena confianza con sus proveedores mientras que el 0% no.

Ordoñez, (2019) Nos explica que la primera opción que debemos estudiar es firmar un contrato de servicio con un proveedor. De hecho, encontrar proveedores o distribuidores es una tarea indispensable que debe resolverse rápidamente, ya que depende de si podemos proporcionar nuestros productos y servicios en el mercado. Sin embargo, elegir al candidato ideal para cada empresa no siempre es fácil, porque cada proveedor puede satisfacer ciertas necesidades y tiene características específicas en términos de calidad, precio o condiciones de pago. Por lo tanto, es importante entender todo sobre el servicio.

Como resultado de análisis En el proceso de seleccionamos proveedores, debemos analizar todos los elementos que pueden proporcionar el mejor servicio o suministro. Por lo tanto, debemos evaluar su relevancia, su papel en la empresa, su trayectoria de desarrollo y referencia los profesionales y la calidad y rentabilidad de los servicios que nos brindan, por lo tanto, parte de nuestro trabajo debe ser garantizar que los proveedores satisfagan nuestras necesidades urgentes y muchos otros requisitos que requerimos.

Tabla 21 denominada: ¿El personal de la MYPE tiene seguridad al saber cómo hacer las cosas?

Se puede observar que el 100% de los propietarios acredita que el personal se muestra seguridad al saber cómo hacer las cosas dentro de la MYPE.

Ampuero y Otros,(2018) dan a conocer que para formular e implementar planes de salud y seguridad en el trabajo, se necesita información adecuada sobre la legislación nacional que garantiza los derechos laborales y fundamentales del personal. En nuestra ciudad, hay agencias dedicadas a ayudarnos en emergencias, como bomberos y hospitales, y otras agencias que planean prevenir riesgos, como municipios y defensa civil. Es importante entender su trabajo.

Como resultado de análisis podemos entender que para lograr buenos resultados, la organización no es suficiente sin la práctica. Solo implementando el plan puede reducir efectivamente la posibilidad de accidentes y responder a tiempo para controlar sus pérdidas. Se recomienda preparar un plan de capacitación o simulacro. Cada vez que se realiza la capacitación, se debe evaluar el desempeño de la brigada y los trabajadores para corregir todos los asuntos necesarios. El registro del simulacro o práctica ayuda a demostrar la responsabilidad del empleador hacia los trabajadores. Actualmente, se ha utilizado para demostrar su fiabilidad en el sistema financiero.

Tabla 22 denominada: ¿La MYPE aplica los cuidados para el medio ambiente? Se puede observar que del 100% de los propietarios aplica usos de protección ante bolsas para el cuidado ambiental el cual el cliente tiene que llevar su propio depósito para su producto.

Ochoa, (2018) Nos habla que el cuidado del medio ambiente es parte del proceso que conduce a la provisión de gestión de calidad para un producto o servicio. En este sentido, las grandes empresas son muy claras en este punto. Si las MYPES quieren cooperar con las grandes empresas, tendrán que especificar y cumplir con sus respectivos procedimientos. Por lo tanto, podemos decir que considerar la protección ambiental de las grandes empresas no es solo Basado en la perspectiva de la caridad o en beneficio del medio ambiente, pero basado en la sostenibilidad del proceso, comienza con una gestión adecuada del proceso de calidad y se desarrolla a través de una cadena de producción, que incluso puede extenderse a grandes empresas en campos externos.

Como resultado de análisis decimos que Actualmente, cualquier MYPE que desee prestar servicios a grandes organizaciones (como la minería o la industria) debe cumplir ciertos requisitos, incluido el desarrollo de un proceso de gestión de calidad, que incluye la evaluación de la seguridad, la sostenibilidad, el cuidado del medio ambiente de la empresa y los manuales de instrucciones y cómo prestan servicios. Tenga en cuenta que las grandes empresas también siguen los estándares de calidad y muchas, si no todas, tienen procesos certificados.

Tabla 23 denominada: ¿Cree usted que las MYPE hacen uso de las tecnologías de información? Se puede observar que del 100% de los trabajadores aplica usos de tecnologías dadas por las MYPES el cual se le da la facilidad al trabajador para poder laborar dentro de la organización que este.

Mendoza y Otros, (2018) Mencionó que para la mayoría de las MIPYMES, por lo general, no recomiendo invertir en nuevas TIC, sino que solo utilizo las herramientas que tienen actualmente y encuentro la manera de usarlas para apoyar sus operaciones comerciales, especialmente en lo que respecta a aumentar la conciencia del cliente y proporcionarles clientes. Soporte post-venta. Además, señaló que existe un malentendido de que simplemente crear un sitio web o establecer y conectarse en línea conducirá a ventas.

Como resultado de análisis podemos decir que el propietario generalmente no conoce el arduo trabajo requerido para generar suficiente tráfico para que la presencia en línea sea rentable. Este método es una suposición falsa que la compañía solo necesita construir un negocio en línea y que se producirán ventas. A menudo se le conoce como el campo de la falacia de los sueños". Las herramientas tecnológicas son gratuitas. Las MYPES deberían ver las herramientas como una forma de construir relaciones más significativas con los clientes, y no como nuevos canales de ventas.

Tabla 24 denominada: ¿Cree usted que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia? se puede observar que el 100% de los trabajadores dicen que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia ya que cumple con el protocolo dada por el gobierno del país.

Rojas, (2016) Nos explica que conquistar el mercado se parece mucho a una batalla medieval: su negocio y los negocios competidores están luchando por el territorio. En este caso, la fórmula para derrotar a los competidores se vuelve muy importante. Tener una buena idea de negocio puede ser relativamente fácil, pero ponerla en práctica y hacer que se destaque de la competencia es una tarea más complicada. Existe una competencia feroz en cualquier sector, y en la crisis económica que azota al mundo, solo unas pocas empresas han logrado ganarse el apoyo de sus competidores y sobrevivir en el mundo empresarial. . Ser capaz de tragarse literalmente la competencia es uno de los desafíos que enfrenta cualquier negocio.

Como resultado de análisis aplicados podemos decir que para descubrir a nuestros competidores, es suficiente realizar la búsqueda a la que queremos apuntar a través de palabras clave específicas. Según los resultados y la posición inicial, comprenderá con qué empresas desea competir. Una vez que comprenda las marcas que compiten en el mismo entorno, puede analizar sus ventajas sobre usted y lo que puede hacer para distinguirse de la competencia. . Finalmente, hizo un mapa de ubicación basado en dos variables, como la calidad de la información y la ubicación.

Tabla 25 denominada: ¿Analiza los precios en el mercado dentro de la MYPE?

se puede observar que el 100% de los trabajadores describen que si analizan los precios ya que la MYPE cumple un labor dentro del mercado para el cumplimiento de las metas establecida.

MORALES, (2017) Explica que el mercado de financiamiento de la venta de autopartes se ha vuelto más competitivo, con más participantes en todas las regiones del país. Por lo tanto, desde 2011, los bancos y las compañías financieras han aumentado su influencia en este importante sector del mercado mediante la emisión de préstamos. Considerando que el sector ha concentrado más del 99% de las unidades de producción del país, la EAP del sector emplea a 86 % Las empresas privadas, que representan alrededor del 45% de la producción nacional, tienen un enorme potencial de crecimiento en términos de acceso al crédito. Por lo tanto, a agosto de 2015, el 68% de la cartera de préstamos contra el herpes provenía de bancos y compañías financieras, y el 32% de las instituciones de micro finanzas provenía de hace cuatro años en agosto de 2016. Los porcentajes eran del 65% y el 35%, respectivamente.

Como resultado de análisis, considerando que en este tipo de crédito, los costos operativos son cercanos a los costos totales, es importante optimizarlos para promover la eficiencia, la competitividad y producir resultados económicos positivos. Con respecto a los planes de incentivos para empleados, también se debe considerar la eficiencia y la productividad. Sin embargo, para lograr un crecimiento sostenible, no solo debe incluir a los clientes, sino que también debe recibir capacitación financiera, porque de esta manera, los clientes utilizarán el producto de manera consciente, responsable y sabia, y a medida que mejore su toma de decisiones, Bienestar social esperado.

Tabla 26 denominada: ¿Considera usted el producto que adquiere es económico? se puede observar que el 100% de los clientes entrevistados se dice que la MYPE logra dar un producto económico para los clientes ya que los precios varían dependiendo de cada proveedor.

Arellano, (2017) explica que los productos económicos se definen como los resultados obtenidos del proceso de producción interno de la empresa, por lo que son productos, ya sea un inventario propiedad de la empresa o un producto que ya es propiedad de los consumidores, también se considera un producto económico y se puede obtener de él. Todo lo relacionado con ingresos o ganancias, como la inversión, se puede utilizar como la tasa de rendimiento generada por los bonos. Es por eso que son productos, ya sean productos que la empresa posee en stock o que ya son propiedad de los consumidores.

Como resultado de análisis trata, los productos de consumo son productos producidos para satisfacer las necesidades del consumidor. Además, el propósito más importante de cualquier proceso de producción es el consumo. Por lo tanto, existe una relación directa entre la producción y el consumo, es decir, no puede consumir cosas que no se han producido antes, ni producir recursos escasos o usarlos para producir bienes que no se consumirán al final. De hecho, la producción está tratando de producir bienes que puedan simplificar la vida de los consumidores para maximizar las necesidades de las personas en su vida diaria. Por lo tanto, los productos creados son funcionales, atractivos, fáciles de comercializar y están disponibles a precios elevados.

Tabla 27 denominada: ¿Cree usted que los productos y servicios son competitivos en las diferentes MYPES? se puede observar que el 100% de las encuestas realizadas a los clientes respondieron que la MYPE logra dar un producto y un servicio de buena calidad practico para los clientes.

Cabrera, (2016) explica que analizar la competencia es una forma de poner a prueba sus ideas de negocios antes de la práctica. que tal Comparar. Un proverbio popular dice que la comparación es aborrecible, pero sin comparación no hay mejora. Si analizamos la competencia, es para evitar el error de repetir errores que otros ya han cometido. Especialmente para evitar los errores que otros han cometido, al igual que en la investigación de mercado (el análisis de la competencia es parte de ella), para estudiar la competencia, debe establecer algunos objetivos.

Como análisis de resultado decimos que Cuando inicia un negocio, encontrará un problema de salud molesto pero inevitable en la economía de mercado: la competencia. Además de los monopolios, el espíritu empresarial también significa competencia. Hay una persona que no puede competir sola, para poder competir con otros MYPES, también debemos observar todas las formas de competencia.

Tabla 28 denominada: ¿Los productos recomendados por la MYPE han logrado tener fallas? se puede observar que el 100% de las respuestas dadas por las encuestas se cree que la MYPE logra dar un producto económico para los clientes lo cual los clientes no han tenido ninguna queja.

Núñez, (2016) Explica que la calidad de un producto es la percepción del cliente del producto y la ley psicológica del consumidor. Ellos creen que el producto es consistente con el producto y tiene la capacidad de satisfacer sus necesidades. La calidad es una descripción de ciertos productos, y no se puede inferir nada bueno o malo. La calidad no es valor, pero a menudo se confunde con el término satisfacción cuando se consume el producto. Hemos desarrollado la ecuación de satisfacción de calidad muchas veces, para que las personas eventualmente conviertan la calidad en satisfacción. La satisfacción es lo que los clientes siempre quieren.

Como resultado del análisis llegamos a entender que la responsabilidad hacia los clientes es buena para la empresa: las empresas tienen una gran responsabilidad por la forma en que tratan a los clientes, y el servicio al cliente que la mayoría de las empresas utilizan cuando venden es muy útil. Resuelva rápidamente los problemas y evite pérdidas comerciales para la empresa, minimice los costos, maximice la calidad del producto y garantice que todos los productos aprobados no tengan defectos y, al mismo tiempo, gane el favor de los clientes con una actitud responsable.

Tabla 29 denominada: ¿Cree usted que la MYPE necesita tener algún cambio al vender el producto? se puede observar que el 60% de los clientes encuestados hablan que la MYPE logra dar un producto económico para los clientes y 40% habla que no.

Toscano, (2016) se redacta que el proceso de ventas puede ser simple o complejo según sea necesario. Esto está relacionado con su tipo de oferta. Vender botellas de agua es diferente de proporcionar servicios de consultoría a medida. En teoría, es un método lineal paso a paso, en el que debe presentarse al cliente es hacer una presentación y completar la transacción. De hecho, nada es seguro. Por lo tanto, esta actividad es como una esfera, que le permite moverse instantáneamente de un lugar a otro. Cuando vea tales resultados, se librará de mucho estrés. Vale la pena cometer un error y volver a un punto. Esto no es un pecado; es que estás llenando un vacío hoy, y puede ser un gran vacío mañana.

Como resultado de análisis podemos decir que Cuando una persona compra un producto o servicio, en realidad está comprando emociones, solicite a sus consumidores que pregunten si necesita algún cambio la MYPE, resume los puntos más importantes frente al cliente y pregúntele si escribió una carta de sugerencia, qué le sucedería después de contratar nuestros servicios o comprar nuestros productos en lugar de ofrecer descuentos antes de la fecha límite para acelerar el proceso, pregúntele a su empresa qué sigue y qué se necesitará para hacer un cambio . Muchas veces este no es el precio. Puede ser capacitación o finalizar otros procesos internos de la empresa.

Anexo 5: Cuadro de resultados

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | FUENTE | ITEMS | RESULTADOS DE PORCENTAJE | |
|---------------------------|----------------------------|---------------------|-------------|--|---|------|
| | | | | | SI | NO |
| Gestión de Calidad | Características | Conocer | Propietario | ¿Conoce la calidad de ventas para satisfacer a los clientes? | 100% | 0% |
| | | | Cliente | ¿Conoce usted la calidad del producto que le ofrece la MYPE? | 90% | 10% |
| | | Investigación | Propietario | ¿Investiga a fondo sobre el servicio de calidad que brinda? | 100% | 0% |
| | | | Trabajador | ¿La MYPE cuenta con un organigrama establecido y actualizado? | 100% | 0% |
| | | Lograr la calidad | Trabajador | ¿Dentro de los procesos de la organización, integra la capacitación de personal? | 100% | 0% |
| | | | Cliente | ¿La MYPE ha creado un plan de calidad para poder atender al cliente? | 100% | 0% |
| | | Diseñar estrategias | Trabajador | ¿Ofrece un servicio de calidad al cliente? | 90% | 10% |
| | | Participación | Trabajador | ¿Ofrece una Participación alta en la MYPE? | 100% | 0% |
| | | | Trabajador | ¿Mantiene una buena comunicación con sus clientes? | 100% | 0% |
| | | Modelos | Liderazgo | Cliente | ¿Cree que la MYPE se demuestra un buen liderazgo? | 100% |
| | Trabajador | | | ¿La MYPE toma en cuenta sus ideas para mejorar? | 100% | 0% |
| | Trabajo en equipo | | Trabajador | ¿Existe en la organización el apoyo por parte de tus compañeros de trabajo? | 100% | 0% |
| | | | Cliente | ¿Existe conducta desafiante dentro de la MYPE al finalizar su turno como cliente? | 94% | 6% |
| | Participación del personal | | Propietario | ¿Cree usted que los trabajadores toman en cuenta las opiniones de los demás para tomar una decisión? | 100% | 0% |

| | | | | | | |
|--|--|----------------------------|------------|---|------|----|
| | | | Cliente | ¿El trabajador aplica participación personal al entregar un producto? | | |
| | | | Trabajador | ¿Trabaja colaborativamente para el cumplimiento de establecidas? | 100% | 0% |
| | | Enfoque basado en procesos | Trabajador | ¿El procedimiento para atender al cliente está bien estructurado? | 100% | 0% |

TABLA °4 DE PREGUNTAS COMPETITIVIDAD

| | | | | | | |
|----------------------------------|-------------|------------------------------------|-------------|---|------|----|
| Gestión de Competitividad | Estrategias | política de precios | Cliente | ¿Considera usted el producto que adquiere es económico? | 100% | 0% |
| | | Confianza | Propietario | ¿Mantiene una buena confianza con sus Proveedores? | 100% | 0% |
| | | política de productos y servicios- | cliente | ¿Cree usted que los productos y servicios son competitivos en las diferentes MYPES? | 60% | 0% |
| | | Prescripción | cliente | ¿Los productos recomendados por la MYPE han logrado tener fallas? | 100% | 0% |
| | | política de productos y servicios | Cliente | ¿Cree usted que la MYPE necesita tener algún cambio al vender el producto? | 100% | 0% |
| | Dimensiones | Tecnología | Trabajador | ¿Cree usted que las MYPE hacen uso de las tecnologías de información? | 100% | 0% |
| | | | Propietario | ¿El personal de la MYPE tiene seguridad al saber cómo hacer las cosas? | 100% | 0% |
| | | Mercado | Trabajador | ¿Cree usted que la MYPE tiene la capacidad para enfrentar a la competencia? | 100% | 0% |
| | | | Trabajador | ¿Analiza los precios en el mercado dentro de la MYPE? | 100% | 0% |
| | | Medio ambiente | Propietario | ¿La MYPE aplica los cuidados para el medio ambiente? | 100% | 0% |

Anexo 6: VALIDACION DE PREGUNTAS

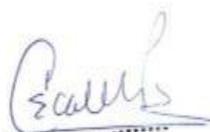
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Eduardo Calle Pasapera, identificado con DNI 03319318, MAGISTER EN Administración: Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por TRELLES SALAZAR JUNIOR ERNESTO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DEL RUBRO REPUESTOS DE AUTOS EN LA AVENIDA BOLOGNESI PIURA, 2019”, que se encuentra realizando.

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

Piura 28 de abril de 2020



Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS
Reg- 15907

Firma y sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Raquel Silva Juárez, identificado con DNI 02846914 MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL con Código de Colegiatura N° 01899.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por TRELLES SALAZAR JUNIOR ERNESTO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"Gestión de calidad y competitividad en las MYPE del rubro repuestos de autos en la avenida Bolognesi Piura, 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 los resultados.

Piura 15 de abril del 2020


Mg. Raquel Silva Juárez
LICENCIADA EN GERENCIA
CLAD-01899

Firma y sello

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Héctor Orlando Arica Clavijo identificado con DNI
02786302 MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por TRELLES SALAZAR JUNIOR ERNESTO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“Gestión de calidad y competitividad en las MYPE del rubro repuestos de autos en la avenida Bolognesi Piura, 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 los resultados:

Piura, 28 de abril de 2020



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma y sello

Anexo 7: ORIGINALIDAD DEL TRABAJO

Ocultar barras laterales

Mis entregas

Sección 1

| Titulo | Fecha de inicio | Fecha limite de entrega | Fecha de publicación |
|---|--------------------|-------------------------|----------------------|
| Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1 | 5 may 2021 - 22:00 | 19 may 2021 - 23:59 | 6 may 2021 - 22:00 |

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

| | Titulo de la Entrega | Identificador del trabajo de Turnitin | Entregado | Similitud | |
|--------------------|----------------------|---------------------------------------|---------------------|-----------|-----------------------|
| Ver recibo digital | taller_4 | 1588702493 | 19/05/2021 12:51 | 0% | Entregar Trabajo -- |

Tablero del curso

Área personal

- Inicio del sitio
- Páginas del sitio
- Mis cursos
 - 08NP202101111785A
 - 08NP202101111783A
 - Participantes
 - Insignias
 - Competencias
 - Calificaciones
 - General
 - Semana 1
 - Semana 2
 - Semana 3
 - Semana 4
 - Semana 5
 - Semana 6
 - Semana 7
 - Semana 8

Anexo 8: ORIGINALIDAD DEL ARTICULO CIENTIFICO

Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1 | 5 may 2021 - 22:00 | 19 may 2021 - 23:59 | 6 may 2021 - 22:00

Resumen:
Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

| | Título de la Entrega | Identificador del trabajo de Turnitin | Entregado | Similitud | |
|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|------------------|-----------|------------------|
| Ver recibo digital | articulo científico | 1589702493 | 19/05/2021 21:10 | 0% | Entregar Trabajo |

Participantes

- Insignias
- Competencias
- Calificaciones

General

- Semana 1
- Semana 2
- Semana 3
- Semana 4
- Semana 5
- Semana 6
- Semana 7
- Semana 8
- Semana 9

- Criterios de evaluación de la II unidad
- Repositorio de revistas
- Repositorio Institucional
- Informe final - Revisión Turnitin

09:11 p.m.
19/05/2021