



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS
MYPE RUBRO FERRETERÍAS-AYABACA, AÑO 2019.**

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

AUTORA:

CASTILLO GAONA, RUTH KARINA

ORCID: 0000-0001-6308-8810

ASESOR

PELAEZ CAMACHO, HECTOR YVAN

ORCID: 0000-0002-5394-1037

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Castillo Gaona, Ruth Karina

ORCID: 0000-0001-6308-8810

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

ASESOR

PELAEZ CAMACHO, HECTOR 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

Vlela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo, Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo, Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth, Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Mgtr. Pelaez Camacho, Hector Yvan

Orcid-0000-0002-5394-1037

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser guía y fortaleza en todo momento de mi vida, por darme la vida y la oportunidad de concluir con mis metas y objetivos trazados.

A la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, quien gracias a sus enseñanzas y dedicación, se pudo elaborar, estructurar y culminar este proyecto de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres, por brindarme su amor, comprensión y confianza en mí, por darme la oportunidad de inculcarme valores y ser una gran profesional; de la misma manera, agradecer a mis hermanos por su apoyo incondicional y por creer en mí.

A mis hijos, esposo por ser el empuje y la luz de mi vida para nunca rendirme y seguir adelante para alcanzar cada meta que me propongo por el bienestar de ambos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019. Para el desarrollo del trabajo de investigación, la metodología fue de tipo cuantitativo porque se utilizó la recolección y análisis de datos para así responder preguntas de investigación y para la presentación de los resultados se utilizarán procedimientos estadísticos, en cuanto al nivel fue descriptiva y el diseño fue no Experimental – Transversal, no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables. En cuanto a la población, estuvo conformada por los dueños de las tres MYPE rubro ferreterías de la ciudad de Ayabaca, Además, por 4 colaboradores de cada MYPE”. Para ello, se aplicó como instrumento de recolección de información el cuestionario y la guía de observación. Disponiendo como resultados en los principios de gestión de calidad, el 100%, de encuestados señalan que no existen una comunicación adecuada y el 92%, señala que los trabajadores no potencian sus habilidades para atender apropiadamente sus clientes, en los elementos de la gestión de calidad, el 100%, precisaron que no existen políticas de calidad para sr competentes dentro de sus mercados. En el ámbito de los factores de competitividad el 100%, señala que no saben el nivel idóneo de satisfacción de sus clientes, no existen un liderazgo adecuada ni capacitaciones a los trabajadores, y en los tipos de competitividad el 100%, de propietarios mencionan que pesar de las mala gestiones si disponen de recursos para mejorar y potenciar la competitividad interna y externa.

Palabra Clave: Calidad, Competitividad, valor agregado, Marketing.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the main characteristics of the quality management and competitiveness of the Mypes of the hardware store sector- Ayabaca, 2019. For the development of the research work, the methodology was quantitative because the collection was used and data analysis in order to answer research questions and for the presentation of the results, statistical procedures will be used, as for the level it was descriptive and the design was not Experimental - Cross-sectional, not experimental because it will be carried out without deliberately manipulating the variables. Regarding the population, it was made up of the owners of the three MYPE Also by 4 collaborators of each MYPE ". For this, the questionnaire and the observation guide were applied as an instrument for collecting information. Having as results in the principles of quality management, 100% of respondents indicate that there is no adequate communication and 92% indicate that workers do not enhance their skills to properly serve their clients, in the elements of the management of quality, 100%, specified that there are no quality policies for competent sr within their markets. In the area of competitiveness factors, 100% indicate that they do not know the ideal level of satisfaction of their clients, there is no adequate leadership or training for workers, and in the types of competitiveness 100%, owners mention that Despite mismanagement, they do have the resources to improve and enhance internal and external competitiveness.

Key Word: Quality, Competitiveness, Added Value, Marketing.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN LITERARIA	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Antecedentes de la Variable Gestión de Calidad	20
2.1.2. Antecedente de la Variable Competitividad	25
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. Variable Gestión de calidad	30
2.2.2. Competitividad.....	36
III. Hipótesis.....	42
IV. METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
4.1. Diseño de la Investigación	43
4.2. Población y Muestra	43
4.3. Matriz de Operacionalización de Variables	46
4.4. Técnicas e Instrumentos	49
4.4.1. Técnicas	49
4.4.2. Instrumentos.....	49
4.5. Plan de Análisis	49
4.6. Matriz de Consistencia	50
4.7. Principios éticos	53
V. RESULTADOS	55
5.1. Resultados	55
5.1.2. Variable Competitividad.....	59

5.2. Análisis de Resultados	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	47
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	51
Tabla 3. Principios de gestión de calidad.....	55
Tabla 4. Elementos de gestión de calidad	57
Tabla 5. Factores de la competitividad	59
Tabla 6. Identificar los tipos de competitividad.....	61
Tabla 7. Características demográficas de propietarios de MYPE.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principios de la gestión de calidad	56
Figura 2. Elementos de la gestión de calidad.....	58
Figura 3. Factores de la competitividad	60
Figura 4. Tipos de competitividad	62

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se adecua a los parámetros de investigación de la gestión de calidad en las MYPE rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca, línea asignada por la escuela de administración de la Universidad católica los ángeles Chimbote. Cuyo objetivo de la línea jerarquía metodológica es: Desarrollar investigaciones relacionadas con la gestión de la calidad en los procesos administrativos, organización, dirección y control, así como otras actividades propias de las MYPEs. Dentro de América Latina y en el Perú, las Micro, pequeñas y Medianas empresas, han logrado consolidarse dentro de estos mercados, esto como consecuencia de las tasas de desempleo, líneas de trabajo y sobre todo el auge de emprendedores en las regiones señaladas. No obstante, estas organizaciones están en sujeción de factores políticos y económicos a nivel país e internacional; del mismo modo, están sujetas a las innovaciones tecnológicas, auge de las redes sociales y sobre todo los clientes son más exigentes para suplir sus demandas dentro del mercado, entonces estas situaciones exigen a las MYPEs un cambio brusco en su estructura organizacional, funcional y de procesos (Montes, 2016).

Por otro lado, se ha determinado que las Mypes, en el país y en Latinoamérica son fuente de empleo, generación de inversión y amplitud de nuevos mercados, lo cual las convierte en entes idóneos para una nación, generadores del incremento del producto bruto interno (PBI). Todo ello ha servido para resaltar la importancia de las Micro, pequeñas y Medianas empresas, como el gran motor del empleo, quizás precario, pero promotoras del movimiento y crecimiento económico de un País y de Latinoamérica (Peña, 2018).

En América Latina, el sector ferretero actualmente se encuentra sumergido en muchas circunstancias de cambios y fortalecimiento organizacional; puesto que, el mercado es cambiante y acelerado, los clientes exigen mejores productos y servicios, con ofertas cada vez más atractiva. Esto origina dinamismo en la economía, obligando a cada empresa mejorar su oferta de valor, con la necesidad de apelar a la creatividad ante la llegada de nuevos competidores, y/ o la modernización de competidores actuales que han identificado la necesidad de evolucionar para seguir siendo competitivos, unos de los factores claves para el logro deseado es la calidad del producto o el servicio a ofrecer (Enamorado , 2019).

Por su parte, Rombiola (2019), menciona que en México el sector ferretero dispuso de un crecimiento de un 7.2%, en el año 2019, este auge proviene de la eficacia existente entre el sector dentro de los dos últimos años, ya que generó crecimiento de competidores y clientes. Sumado a esto, el impulso al sector financiero otorgando participación y oportunidad para ambos. Otra ventaja competitiva fue el crecimiento de venta a modo Retail, es decir compañías que se especializan en la producción y venta de un servicio o producto de manera masiva, utilizando el marketing, la innovación tecnológica y la calidad del servicio como fuentes primordiales de aceptación de los clientes.

En Colombia, el sector ferretero se ha convertido en un segmento cada vez más importante, llegando a representar el 2,5% del PIB nacional, de acuerdo con el Departamento Nacional de Estadística. Esto se debe en buena medida en Colombia, a través de un estudio de mercado, y un análisis PESTLE, como estrategia interna y externa para determinar eficientemente la calidad del servicio y mejora toma de decisiones para las empresas ferreteras colombianas (Rodriguez y Montenegro, 2019).

Dentro del ámbito nacional, el Perú, en los últimos años, habido un auge potencial de creación y formalización de empresas, en especial de las Mype; donde se crean sociedades con vínculos familiares, o de amistades. El Perú es tierra de muchos emprenderos que buscan satisfacer su bienestar económico y social.

Sin embargo, muchas de estas empresas cierran al poco tiempo de creación, esto se ha determinado a través del análisis de la consultora de marketing digital Kolau, donde se comprobó que en el año 2017, el Perú contaba con más de 1.7 millones de Mype. Pero más del 50%, corre el riesgo de desaparecer del mercado en los primeros tres años de creación, esto debido a que las empresas en mención no cuentan con un sistema de administración bien estructurado, es aquí donde estas entidades, no contemplan objetivos, planes y estructuras dentro de un plan estratégico en cuanto a la gestión de calidad que puedan brindar, para satisfacer las demandas de los clientes (Ruiz, 2018).

Del mismo modo, la web Conexionesan, cita al Instituto Nacional de Calidad (INACAL), donde hace referencia que solo el 1 % de las empresas formales en el Perú disponen de sistemas de gestión de calidad. Dichos prototipos de gestión posibilitan que cualquier organización mejore la calidad de sus productos o servicios. "En el país, las certificaciones de calidad más requeridas son las: ISO 9000, ISO 9001 e ISO 14001", para estar al día con estas certificaciones es necesario contar con una serie de herramientas. Por ejemplo, procesos de estandarización de productos de acuerdo con normas técnicas, calibración de equipos de medición y los servicios de entidades acreditadas que velen por una correcta certificación. Todas las empresas, tanto las pequeñas, medianas y grandes multinacionales, deben implementar estos instrumentos y lograr las certificaciones óptimas para trabajar con calidad (Conexionesan, 2019).

El sector ferretero en el Perú, tuvo un crecimiento idóneo durante el año 2018, donde las ventas online tuvieron un desarrollo del 128%, cifra muy importante para este sector; durante el año 2019, dispuso de un vaivén, debido al pronto crecimiento espontaneo del sector vivienda y la inversión privada, pero decayó en el último trimestre del año llegando a fines de ese año con una tasa porcentual del 4.65% del Producto bruto interno (PBI), pero como análisis primordial, se determinó que las Mypes del sector ferretero peruano predominan con un 80% del mercado. Sin embargo, estas organizaciones no identifican con precisión la gestión de calidad y competitividad, factores rigurosos en los mercados actuales (Peñaloza, 2019).

Ante la situación descrita, se ha establecido que las Mypes del sector ferretero en el Perú, están sometidas a criterios tanto internos como externos, lo cual, se realizó un análisis PESTEL, según (Trenza, 2019) permitió realizar un estudio para poder determinar oportunidades y amenazas en las organizaciones:

En el Ámbito Político: se establecen parámetros para minimizar el nivel de informalidad que existe en las Mypes, como consecuencia que en nuestro país existen en mayor cantidad Micro pequeñas Empresas, pero que no todas cumplen con sus derechos establecidos por ley. Según el estado peruano tras promulgar algunas reformas en favor de las MYPES (Chapilliquen, 2019).

En el Ámbito Económico. Las Mypes son los entes sumamente importantes dentro del país debido a que no solo brindan un espacio laboral, si no que aportan en gran porcentaje al desarrollo económico y social del país, esto conlleva a tener un mejor estilo de vida, mejor educación, mejor atención médica, etc. La asociación de emprendedores del Perú afirma que las MyPes contribuyen alrededor del 40% del Producto Bruto Interno (PBI); también contribuyen 98,6% de las unidades

empresariales, las MyPes a medida que van creciendo y desarrollándose surgen más, esto dinamiza la economía del país (Chapilliquen, 2019).

En el Ámbito Social. Hacen referente a la situación alarmante que se vive en este país, pues últimamente el nivel de pobreza se ha venido manteniendo, lo cual hace que afecte a un porcentaje de la población y que el país no logre un desarrollo en beneficio social y más enfocándose en las MyPes que son piezas fundamentales en el desarrollo del país, con el presente trabajo se busca la reducción de la pobreza, a través de mejoras continuas dentro de las empresas y de esta manera sean competitivas.

En el Ámbito Tecnológico. Actualmente las MyPes viven en un entorno tecnológico, globalizado lo cual hace que estas Micro Pequeñas Empresas se mantengan al tanto de los avances y hagan competitivas mediante medios de comunicación más cercana al cliente, así mismo debido a la competencia hace que utilicen nuevos mecanismos que le permita generar más utilidades y tengan nuevos emprendimientos manteniéndose firmes en el mercado (Chapilliquen, 2019).

En el ámbito regional las Mype del rubro de ferretería en la ciudad de Ayabaca, objeto de estudio de nuestra investigación, son organizaciones del rubro comercial, dedicada a la venta al por mayor y menor de materiales de construcción, se ha podido observar que desde sus inicios no aplican estrategias de competitividad, sino al contrario desarrollan actividades muy generales y rutinarias de acuerdo a los requerimientos de servicios que solicitan los clientes; sin importar las dimensiones e indicadores de la competitividad, consistentes en la innovación, la tecnología, la flexibilidad productiva, la agilidad comercial y sobre todo la gestión de calidad del servicio a otorgar.

Todas estas implicancias descritas se estarían desarrollando por la falta de gestión de calidad con un enfoque en la competitividad dentro de las Mype del rubro de ferretería de la ciudad de Ayabaca, pues no se establecen beneficios de la caracterización del sistema de gestión de calidad. Por ello, se desarrolla este trabajo de investigación que permita un plan de mejoramiento; un conocimiento de su problemática del manejo del personal mediante un programa orientado al logro de los objetivos, implantando un sistema de gestión orientado a las organizaciones a conocer su grado de competitividad.

Para obtener logros importantes fue importante realizar un análisis a través de las 5 fuerzas de Porter en las MYPE, Clemente y Chumpitaz (2019), mencionaron que las organizaciones pueden emplear este mecanismo para descubrir sus fortalezas y debilidades como ventaja competitiva para poder negociación con los clientes, se recomienda fortalecer una alianza con el cliente, utilizando estrategias de marketing, mejorando la calidad del producto y la atención al cliente ya que de este depende el volumen de ventas y demanda de la misma así mismo considerar el poder de negociación de los proveedores pues cumple un rol importante para detonar sus fuerzas y debilidades ante circunstancia de calidad, competitividad, aprovisionamiento y costos de almacenamiento. Ante una eventual escasez es importante tener un vínculo con el proveedor que le pueda facilitar los insumos y no permitir que se incremente el costo total de producto final.

Es por ello, que el propósito de este trabajo de investigación es determinar la importancia de predisponer de una adecuada gestión de calidad y competitividad dentro de las Mype del rubro de ferretería en la ciudad de ayabaca, pues ante la ausencia de una apropiada Gestión de Calidad, se ha podido observar que la mayoría de estas

empresas suelen desarrollar sus actividades de manera empírica, sin aplicar herramientas o técnicas de gestión, brindando un producto y/o servicio deficiente, lo que origina como resultado clientes insatisfechos, optando a que los clientes suelen irse a la competencia

De acuerdo a la situación antes mencionada se puede enunciar el problema identificado como: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019?; del mismo modo, para dar respuesta a la interrogante se estableció como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019. Mientras los objetivos específicos son: a) Conocer que tipos de principios de gestión de calidad están utilizando las Mype del rubro ferreterías- Ayabaca, 2019; b) Identificar cuáles son los elementos de la gestión de calidad que utilizan las Mype del rubro ferreterías- Ayabaca, 2019; c) Determinar los factores de la competitividad de las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019; y d) Identificar los tipos de competitividad en las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019. Asimismo se utilizó en la investigación, una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica que se uso es la encuesta de recojo de datos, el instrumento que se utilizó será el cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal y ordinal para la variable gestión de calidad y aprovisionamiento, Por lo expuesto se justificación del presente trabajo de investigación, radica en el dilema que enfrentan las Mype en la actualidad, pues subsistimos en un entorno muy dinámico y sobre todo competitivo, donde el cliente es cada día más exigente en cuanto a la calidad del producto o servicio que desea adquirir para solventar sus necesidades; por ello, las Mype deben acoger

estrategias que les brinden ser competitivas dentro del mercado al cual están incurriendo, una de estas habilidades y cualidades, están focalizadas en la búsqueda de la mejora continua basada en una gestión de calidad que debe adquirir para poder satisfacer las necesidades de sus clientes y mejorar su competitividad.

Del mismo modo, esta investigación se justifica desde un punto de vista teórico; dado que, la intención del estudio es crear conciencia y discutir a través de un enfoque académico sobre el conocimiento existente de la gestión de calidad y competitividad. Pues se ha previsto un escaso entendimiento por parte de varias empresas nacionales sobre la gestión administrativa en temas de calidad y las Normas ISO (9000,1400), por ello, el presente trabajo buscará fomentar los conceptos básicos de estas dos variables, que ayuden a las empresas en especial a las Mype a potenciar su calidad de servicios para satisfacer exitosamente a sus clientes.

Desde el punto de vista práctico la presente investigación, permitirá ser fuente importante para los gerentes y dueños de las Mype del rubro ferreterías de la ciudad de Ayabaca, en cuanto a la toma de decisiones, pues sus aportes pueden mejorar las decisiones gerenciales; del mismo modo, se ofrecerá como consulta para todas los estudiantes y organizaciones que buscan la mejoría de las Mype del rubro ferretería y similares porque el tema de calidad y competitividad es primordial. Además, la investigación contribuirá a tomar mejores decisiones respecto a la calidad del servicio y la competitividad de las organizaciones, permitiendo desarrollar y orientar a los gerentes e integrantes de estas Mype, a la búsqueda de innovación y estrategias para la mejora continua.

De manera metodológica la investigación utilizará la técnica de la encuesta y observación para el recojo de datos primarios, a través del instrumento cuestionario

aplicado a los clientes para la gestión de calidad y la competitividad de los trabajadores de la empresa. Finalmente desde el punto de vista social esta investigación se justifica, debido a que, concederá a las MYPE en estudio, comprender su realidad y como esta realidad podría influir en el futuro de la organizaciones; por ello, se debe tomar recomendaciones para orientar su gestión en los procesos de calidad que permitirá a la MYPE permanecer en el mercado competitivo en el que se desenvuelve y sobre todo satisfacer las necesidades de sus clientes. Además es un requisito de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH) para obtener el Título Universitario de Licenciada en la Escuela de Administración.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes de la Variable Gestión de Calidad

Dentro de los antecedentes internacionales podemos mencionar a Báez (2018) con la tesis titulada: “La gestión de la calidad como predictor del desempeño económico de las pymes de las ciudades de Montemorelos y Monterrey, nuevo León, México”, en la Universidad de Montemorelos, Año 2018. El autor planteó como propósito general definir el grado de predicción de la administración de calidad sobre el grado de desempeño económico en las pymes de las ciudades de Montemorelos y Monterrey, dentro del presente trabajo científico se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, de campo y de corte transversal. Del mismo modo, se empleó un muestreo no probabilístico, intencional y de rendimiento de 68 directivos, entre ellos contadores, gerentes, dueños y personal administrativo de las pymes de Montemorelos y Monterrey, Nuevo León, México. La investigación concluye manifestando que la variable grado de diseño de la administración de la

calidad es predictora positiva, inclusive moderada de la variable nivel de desempeño económico. De tal modo que, si las pymes de estos sectores implementan en mayor grado la gestión de la calidad, pueden lograr un nivel significativo, positivo y moderado de desempeño económico.

Ariza y Flechas (2018) con la investigación titulada: Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en COLOMBIA R.F.C. S.A.S., en la Universidad Agustiniana, Año 2018. Tuvo como propósito principal implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la Comercializadora de Ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S., para el desarrollo de la investigación los autores realizaron una metodología con enfoque cualitativo con tipo aplicada y diseño no experimental. Como población y muestra se tomó a 05 personas encargadas de la empresa ferretera, llegando a la conclusión que con el diseño del sistema a través de capacitaciones e interacciones de las normas hacia la organización, logrando establecer un ambiente laboral óptimo para los requisitos apropiados de la implementación del sistema de Gestión de Calidad.

Abate (2018) con su trabajo metodológico: “Sistema de Gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo”. Desarrollado dentro de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil- Ecuador, Año2018. El autor planteo como propósito general implementar un procedimiento de gestión de la calidad, a través del enfoque de la norma ISO 9001:2015, que otorga un mejor desempeño en la productividad de la empresa que brinda productos y servicios de calidad, se empleó una investigación metodológica cuantitativa, cualitativo, descriptivo y documental; dado que, se dispuso de encuesta, entrevista y análisis

documental, instrumentos que fueron facilitados por los colaboradores de los diferentes departamento. Llegando la siguiente conclusión que ante la mala determinación en la eficiencia de la calidad y productividad es necesario introducir indicadores para medir la cantidad de reclamos de consumidor relacionados a manufactura.

En el contexto Nacional Carmín (2017) con la tesis denominada: “Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios COPEMI S.A.C. Sayán - Huaura, 2017”. Dispuso como propósito principal determinar la relación entre la gestión de calidad y la competitividad de la empresa de servicio Copemi S.A.C., del mismo modo el autor, efectuó la investigación a través de una metodología de nivel explicativo - causal, con un modelo no experimental y transversal, y tipo aplicada, para la población se empleó los 150 colaboradores, lo cual la muestra estuvo estructura con 108 colaboradores, a través de la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario se recogió la información, llegando a determinar que una buena calidad se relaciona óptimamente con la Competitividad de la empresa de Servicios Copemi S.A.C.

Sullón (2018) con su tesis titulada: Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías de la Ciudad de Tingo María, año 2017. Se planteó como propósito establecer las principales características de la Gestión de calidad en la Competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías; del mismo modo, se elaboró una metodología de enfoque cuantitativa y representativa, para su desarrollo se determinó una muestra representadas por 10 Mypes, lo cual se utilizó un cuestionario, concluyendo que casi todos los dueños y gerentes de las empresas en cuestión si conocen la importancia de la gestión de calidad; no obstante, no la aplican por motivos

de tiempo y falta de concientización , así como también encuentran otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad.

García, 2017, elaboró una investigación denominada: Gestión de calidad con el uso del marketing y la competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías, nuevo Chimbote, año 2016. Se dispuso como objetivo principal establecer la relación que existe entre la gestión de calidad con el uso del Marketing y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías, Nuevo Chimbote; por otro lado, para la ejecución de la investigación el autor utilizó una metodología tipo correlacional y aplicada, con estructura no experimental – transversal, la muestra estuvo conformada por 247 micro y pequeñas empresas, por consiguiente se le estableció un cuestionario, llegando a la conclusión que la calidad focalizada con el Marketing, influyen apropiadamente en la competitividad, esto se corrobora con el resultado de la hipótesis donde la jerarquía de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), entonces podemos decir que una adecuada gestión de calidad con el uso del marketing empresarial, le corresponde un buen nivel de competitividad.

Dentro del ámbito local Tinedo (2018) con la tesis “Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo el enfoque de la norma NA 0079:2009 para la empresa servicios de WIRELINE PERÚ S.R.L. Piura, Año 2018. El autor menciona o propone como propósito principal diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad, cuya finalidad es obtener los objetivos propuestos dentro de la normativa gerencial, lo cual genera una satisfacción importante a los clientes a través de monitoreo a inconformidades o acontecimiento de no satisfacción de la cartera de clientes, se empleó un enfoque cualitativo y de diseño no experimental y aplicado. Asimismo,

se utilizó un análisis a través de la norma estándar NA 0079:2009, que conlleva a diagnosticar la situación existente en la empresa, concluyendo que mediante la implementación del mecanismo de gestión de calidad la empresa logre la certificación de su sistema de gestión de calidad mediante el enfoque de la norma NA 0079:2009. Esto representa el 75% de lo requerido para implementar y certificar un sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001:2015.

Palacios (2018) con la tesis: “Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería del distrito de Vice – Sechura año 2018”, Tuvo como objetivo descubrir qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollaría, Distrito de Vice – Sechura, para ello el autor realizó una metodología de tipo cuantitativo; del mismo modo, el nivel de investigación fue descriptivo y con estructura no experimental-transversal, para el uso de las técnicas de investigación se empleó un cuestionario y su instrumento encuesta, concluyendo la calidad es pieza fundamental para la fidelización y satisfacción de los clientes, este logro se dará a través de vías de atención y comunicación, de esta manera suple las necesidades de los clientes. Por ello, se finaliza que en los colaboradores así como los clientes debe existir una estrecha relación en el producto ofrecido y servicio.

Saba (2018) con la tesis titulada: Caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños mercado modelo de Piura, año2018. El autor propuso como objetivo establecer las características de la gestión de calidad y Capacitación en las MYPE rubro confección de ropa para niños mercado modelo de Piura; del mismo modo, se utilizó una metodología descriptiva, estructura no experimental y nivel cuantitativo, para la captación de información fue necesario la utilización de la técnica de la encuesta

focalizada con 05 Mypes, generando como muestra a 18 personas tanto para la variable gestión de calidad y capacitación, concluyendo que casi las Mypes no capacitan a sus trabajadores, siendo una debilidad clave para el éxito de las entidades para lograr la gestión de calidad anhelada que les permite no solo crecer empresarialmente, sino brindar un mejor servicio y así contar con personal más preparado y capacitado.

2.1.2. Antecedente de la Variable Competitividad

En el estudio internacional se ha considerado a Salazar (2019) con la tesis: “La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador, 2019”, en la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. El autor propone como objetivo principal establecer de qué forma la productividad empresarial incide con la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del Cantón Quito., así mismo, se utilizó una metodología transversal de tipo descriptivo-correlacional. Como técnica se desarrolló una encuesta que se manejó a las empresas medianas, concluyendo que la productividad incide directamente en la competitividad de las empresas medianas manufactureras textiles, ya que el crecimiento de estas empresas en el mercado local se mantiene moderado.

Arcos (2015) con la tesis: “Análisis de la competitividad y tecnificación de la industria del calzado en el Ecuador. 2015”. Se estableció proponer un análisis detallado de la realidad actual de la competitividad del sector del calzado en el Ecuador, con el propósito de conseguir que la investigación sea guía en cuanto a la producción del calzado con elevados niveles de calidad. Del mismo modo, el autor desarrolló una metodología con fuente documental y bibliográfica, por lo tanto en esta investigación se esperó descubrir las causas por lo cual el calzado ecuatoriano no es competitivo, de

esta forma los productores increpan la falta de apoyo por parte del estado, manifestando que la industria del calzado debe mejorar y ser competitiva frente a la industria internacional como la Brasileña, Colombia como ejemplos cercanos a nuestro país, esto a través de la capacitación y apoyo del estado a la industria alcanzando un notable cambio, mediante un cambio en la mente del productor.

Calderón (2015) con la investigación “Análisis de la competitividad empresarial en las pymes del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano, 2015”. Dispuso como propósito analizar la competitividad empresarial de las PYMES del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá, mediante un análisis del capital humano y su influencia a la eficiencia y eficacia de la competitividad empresarial de las Mypes en mención, lo cual el autor utilizó una metodología de enfoque cualitativo con diseño no experimental y tipo aplicada; del mismo modo, se empleó una entrevista a 25 personas de las cuales son: empresarios (as) y empleados (as) de estas empresas. Así mismo, se desarrolló un análisis de campo a través de capturas de fotos, análisis de bitácoras y notas de campo, llegando a concluir que existe mala gestión de la competitividad que se puede percibir en la producción, comercialización nacional y la exportación, esto como consecuencia de una mala administración de los negocios y el mal uso de maquinaria, tecnología y técnicas especializadas.

Dentro del ámbito nacional Domínguez y Gutiérrez (2017) con la tesis denominada: “La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna.2017”, en la Universidad San Ignacio de Loyola. Tuvo como objetivo general establecer la influencia del modelo de competitividad en el crecimiento de las empresas exportadoras de orégano seco en la

región Tacna, cuya finalidad es estudiar y proyectar un modelo de Competitividad que genere rentabilidad y crecimiento de las organizaciones, para ello, la metodología empleada tuvo una estructura no experimental y tipo explicativa- correlacional empleando una encuesta al directorio de las 16 empresas del rubro, cuyo cuestionario está basada en la escala de Likert, concluyendo que la competitividad desde un punto estratégico influye significativamente en el crecimiento financiero de las empresas Exportadoras de Orégano seco en la Región de Tacna. Teniendo en cuenta que la estrategia más importante y generada por los empresarios, es la Diferenciación por producto.

Pacheco (2018) en su tesis “Gestión de la Competitividad en la estación de Servicios Atlantic, Supe – Barranca, 2018”. El autor dispuso el propósito general determinar cuál es el nivel de gestión de la competitividad en la estación de Servicios Atlantic, Supe – Barranca, se empleó una metodología con clase descriptiva y estructura no experimental y transversal; del mismo modo, en esta investigación la muestra fue descrita por 30 trabajadores de la empresa, la cual fue definida probabilísticamente. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, concluyendo que la empresa por su situación debe emplear estrategias y mecanismos que mejoren la gestión competitiva. Esto como medida que ante una mejora estratégica podrá lograr mejorar la gestión competitiva de la Estación de servicios.

Meza y Meza (2015) con la investigación: “Factores que determinan la competitividad de las micro y pequeñas empresas textiles - confecciones de la Región Junín periodo 2014”. Tuvo como propósito principal analizar la incidencia de los factores de la competitividad de las micro y pequeñas empresas textiles – confecciones

de la Región Junín, la metodología empleada fue una investigación de tipo aplicada, con nivel explicativo, concluyendo que las características del nivel educativo del empresario, nivel educativo del trabajador, nivel tecnológico de las maquinarias y equipos e inversión de calidad del producto han contribuido apropiadamente a la competitividad de las micro y pequeñas empresas de textiles- confecciones de la Región Junín periodo 2014.

Dentro del contexto regional Valdiviezo (2018) con la tesis: “Caracterización de la competitividad y calidad de atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes de la urb. Santa Ana – Piura, año 2018”, el autor propone analizar las características de la competitividad y calidad de atención al cliente existen en las MYPE del rubro restaurantes de la Urb. Santa Ana. Así mismo, para desarrollar la investigación se empleó una metodología descriptiva con nivel cuantitativo y estructura no experimental, con corte transversal; del mismo modo, se utilizó la técnica de la encuesta, y su instrumento el cuestionario, llegando a concluir que la competitividad de los restaurantes se fundamenta en la eficiencia lograda de acuerdo o en base a la calidad gestionada en los servicios otorgados, con el uso de la tecnología y la influencia a la calidad, de tal manera se genera un valor agregado a las empresas para suplir las demandas de los clientes y que estos logren satisfacer sus necesidades.

Jimenez (2018) en su investigación denominada: “Caracterización de la competitividad y Merchandising en las MYPE comercial rubro joyerías de la galería “los portales” ciudad de Catacaos –Piura, año 2018”, Se dispuso como propósito analizar y comprender las características de la competitividad y el merchandising en las MYPE comercial rubro joyerías de la galería “Los Portales” ciudad de Catacaos – Piura., para lograr ello la investigación utilizó una metodología descriptiva con nivel

cuantitativo y estructura no experimental, disponiendo como muestra 138 clientes y aplicándoles como técnica la encuesta para fundamentar los resultados , llegando a la conclusión que el impacto de la competitividad en las MYPE, cuentan con estrategias que contribuyen a la mejora de productos y servicios, una minoría de encuestados señalan que es el precio, ventajas geográficas, eficiencia, por ello se recomienda que la competitividad en las MYPE es un desafío que deben trabajar y enfocarse en atraer a los clientes potenciales, mediante acciones comerciales modernas, nuevas tendencias.

Carranza (2018) con la tesis: “Características de la competitividad y atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del casco urbano del distrito de Sullana, 2018”. Dentro de esta investigación el autor estableció como propósito fundamental analizar y determinar las características de la competitividad y relación con la atención al cliente de las Mype del sector servicio Rubro Hoteles, del casco urbano del distrito de Sullana, empleando una metodología de estructura no experimental con un corte transversal y tipo descriptiva; así mismo, la población focalizada en la variable competitividad estuvo conformada por clientes a quienes se les asumió un cuestionario, concluyendo que las características de la competitividad del primer elemento es la economía interna, gran parte de clientes de los micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, considera que la productividad permite a la empresa ser competitiva, ofreciendo que se diferencie de la competencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable Gestión de calidad

2.2.1.1. Definición de gestión de calidad

Según Hernández, Barrios, y Martínez (2018) precisan que la calidad en el ámbito moderno, constituye una táctica primordial dentro de las organizaciones, cuya finalidad es desarrollar competitividad empresarial que otorgue desde una expectativa integral, un análisis exhaustivo de cómo se está desarrollando las actividades dentro de la empresa, cuyo fin es lograr satisfacer al cliente para generar una ventaja competitiva dentro del mercado que se está incurriendo.

Para Cortés (2017) describe a la administración de calidad como:

La imposición de acciones predeterminadas y sistematizadas primordiales para otorgar confianza apropiada para el producto o servicio va cumplir las necesidades del cliente. Del mismo modo, la gestión de calidad proporciona un mecanismo que incita a cualquier organización a dar prioridad a buscar satisfacer a su cliente dentro de las demandas existentes, cuya finalidad es generar confianza entre el cliente y la entidad. (p.12).

La calidad de un bien o servicio no se promulga sino se forma y se trabaja. Asimismo la utilización de un mecanismo de calidad focalizado en la Norma ISO 9000, es fundamental para otorgar satisfacción al cliente a través de un producto o servicio con calidad procesada; no obstante, las normas de calidad también determinan el proceso de cómo “se debe hacer”, pero el “cómo”, pautas importantes para lograr la calidad total (González y Arciniegas, 2016).

2.2.1.2. Importancia de la gestión de calidad

Para el sitio web Daruma Software (2017) menciona que la gestión de calidad cumple un rol importante dentro de una organización, en cuanto a la mejora continua y competitividad, de esta manera le otorga una ventaja competitiva a la entidad; del mismo modo, la gestión de calidad es herramienta fundamental para lograr cumplir las metas de calidad que ayuden a satisfacer al cliente y alcanzar la fidelización de la cartera de clientes, esta gestión está focalizada en 05 puntos:

- **Reducción de costos.**

Con la calidad los costos se minimizan, esto debido a que las organizaciones no dispondrán de retratamientos en la producción o ejecución del servicio, logrando de esta manera no incurrir en costos muy altos para lograr estas actividades, permitiendo que no se genere cuellos de botellas, sino que se le dará un valor agregado para la calidad de la producción.

- **Disminución en los precios.**

Como se ha podido demostrar en la actividad anterior, la calidad genera menos costos de inversión en la producción, por lo cual esto origina un poder adquisitivo en la producción, esto ante la minimización de reprocesos, desperdicios, mermas y diminuto desgaste humano, es aquí donde la productividad crece exponencialmente y el precio del producto o servicios es menor al de la competencia.

- **Asistencia en mercado.**

Está relacionado con las ventajas competitivas de una empresa dentro de un mercado muy complejo y exigente. La calidad surge como una herramienta

aliada y apropiada, esto a través de productos innovadores y correctos que logren satisfacer las demandas y necesidades de los demandantes, generando fidelización a corto y largo plazo para la organización.

- **Permanencia en el mercado.**

Ante lo manifestado anteriormente, la organización tiene herramientas y sobre todo ventajas competitivas a través de la calidad de sus productos. De esta manera asegurará su permanencia dentro del mercado al que incurre.

- **Producción de trabajo.**

Con la mejora en la calidad, disponiendo de precios apropiados, con asistencia y permanencia dentro del mercado, se potencia el desarrollo de más empleos, lo que otorga valor agregado dentro de la organización y establecer y cumplir con los objetivos propuestos

2.2.1.3. Elementos de la gestión de la calidad

Para Nieves (2017) precisa que la estructuración de un sistema de gestión de calidad es importante para una empresa, pero a la vez no debe ser complicado, ni oneroso, pues lo que debe primar es la buena fe y firmeza de todos los integrantes de la organización, para ello se debe primar y conocer los elementos indispensables de la gestión de calidad, de los cuales tenemos:

1. **Política de Calidad:** toda organización debe elaborar y poseer políticas de calidad dentro de sus actividades, involucrando a todos los integrantes de la empresa para mejorar el desarrollo organizacional.
2. **Evaluación de Servicios:** después de fomentar las políticas de calidad se debe realizar evaluaciones exhaustivas respecto al servicio que se está realizando,

determinando cuales están mejores y cuáles no, para brindar una mejor experiencia a tu cliente.

3. **Proceso de calidad continuo:** consecutivamente de la evaluación de los productos o servicios que se realiza, las organizaciones deben establecer programas de mejora continua, analizando los puntos clave y débiles de tu servicio para mejorarlos y de esa manera potenciar la calidad dentro de la empresa.
4. **Satisfacción al Cliente:** proporcionar un buen ambiente y compromiso con tus clientes, a través de reuniones y talleres de aprendizaje que genere una buena crítica por parte de los clientes y potencie sus alianzas.
5. **Plan de Inducción:** Todos los integrantes de la empresa deben tener la buena voluntad y compromiso con su organización para la mejora continua.
6. **Talent Optimization:** para que la gestión de calidad funcione adecuadamente dentro de la organización, se debe capacitar constantemente a los colaboradores y funcionarios, pues ellos velaran para lograr la calidad total dentro de la organización
7. **Monitoreo de objetivos y tareas:** conlleva al control del mecanismo de calidad, con la exhaustiva determinación para el buen funcionamiento de la empresa para ejercer una metrología propicia del buen funcionamiento que repercute en la atención al cliente y quede satisfecho.
8. **Revisión del Sistema:** Ningún sistema debe ser estático, se debe realizar la respectiva inspección del procedimiento de la mejora continua.

2.2.1.4. Actividades de la gestión de calidad

Se debe considerar que la calidad representa una herramienta competitiva importante dentro de una organización, pues proporciona mecanismos fundamentales para la mejora continua en el servicio que se está ofreciendo, pero para llegar a esta consecución se debe considerar que la calidad dispone de cuatro características primordiales (Torres, 2015).

- A. Planeamiento de Calidad:** dentro de este marco podemos precisar que cualquier entidad está en su obligación y fundamentación lograr establecer mecanismos de calidad a través de planeamientos e indicadores para otorgar productos o servicios que estén dentro de los estándares de calidad para lograr disposición de prestigio y permanecer dentro del mercado que se incurre.
- B. Control de Calidad:** consiste en la inspección oportuna y constante del desarrollo y desenvolviendo de la calidad de un producto o servicio de una organización, de esta manera evitar dificultades y contiendas dentro de la entidad.
- C. Aseguramiento de la Calidad o mejora continua:** se focaliza en el seguimiento de los parámetros de planificación y sistematización dentro del mecanismo de la calidad total, para brindar confianza a la empresa, clientes y proveedores.
- D. Mejoras en la Calidad:** las empresas están en la obligación a través del directorio, funcionarios y trabajadores, en establecer mejoras continuas de calidad para lograr las metas propuestas en la gestión de calidad.

2.2.1.5. Principios de la gestión de calidad

Las calidades están relacionadas con la ISO 9001, pero la entidad no debe resistirse al cambio generado por estas normas, sino adecuarse con los principios de calidad para desarrollarlos de una manera más eficiente. Entonces se debe comprender que esta norma dispone un accionar muy importante dentro de la organización, esto a través de mecanismo sistemático que comprometan a todos los integrantes de la entidad y tener como un principio de referencia para la calidad. Lo más importante es que la norma ISO 9001, ayude a la mejora continua como parte del principio de organización de la calidad.

Los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

1. Enfoque al Cliente.
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en proceso
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

2.2.1.6. Las normas de calidad ISO 9001:2015

Esta Norma ISO 9001:2015, es fundamental para el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es modelo o prototipo internacional, que se focaliza en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta

acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC (ISO 900.com, 2017).

Disposición de normas ISO 9001:2015

Se debe comprender que es una nueva norma con cláusulas diferentes, pero preservan estructuras semejantes a las normas ISO 41001, esto con la intención de conciliar el afán de la importancia de la calidad dentro de una empresa. Esto generará que cualquier organización que elija en establecer y priorizar cualquier Norma ISO, lo realice dentro de un sistema coherente y comprometer a todos los integrantes de la empresa en cumplir a carta cabal estas disposiciones, bajo los siguientes criterios:

1. Metas y actividades de aplicación
2. Relación de normas
3. Conceptualización y procesos
4. Ambiente interno y externo de la empresa.
5. Liderazgo
6. Proyectos
7. Sostenimiento
8. Operatividad
9. Evaluaciones y controles de actividades
10. Mejoramiento

2.2.2. Competitividad

2.2.2.1. Definición de competitividad

Para Argudo (2017), define a la competitividad como disposición en conceder productos y servicios de una manera adecuada y considerable ante la competencia. Por ello, en el sector de la venta y comercialización, la competitividad simboliza

actividades primordiales, de esta manera conseguir logros importantes dentro del mercado al que se incurre, generando ventajas competitivas.

Del mismo modo el autor manifiesta que la competitividad se puede evaluar a través de escalas y registros, como:

- a. La rentabilidad
- b. Productividad empresarial, a través de evaluaciones de exportaciones.
- c. Siendo eficientes en la gestión de procesos industriales y comerciales.
- d. Contribución de permanencia de mercados internos y externos.

Ibarra, Gonzales y Demuner (2017), describen a la competitividad como una herramienta primordial para cualquier empresa, pues su implicancia es determinante al momento de generar ventajas competitivas dentro de un mercado complicado y cambiante. Del mismo modo, los autores indican que la competitividad posee una duplicidad, pues existe competitividad interna y externa. Lo cual la interna hace mención a la interacción de la misma organización; es decir, determinar sus cualidades y estructuras internas (productivas y de servicios.) y respecto al campo externo, expresa el contexto real de las cualidades externas a la organización, a través del análisis de situaciones externas y globales que puede afectar a la empresa.

(Rivas, 2019), menciona que la competitividad empresarial es una estrategia importante para cualquier organización, pues mide el intelecto empresarial para fomentar productos y bienes focalizados en la incidencia calidad-precio favorable, cuya finalidad es incrementar la rentabilidad a través del aumento de ventas y fidelización de clientes ante la competencia. La competitividad asegura que la empresa sea sostenible y durable.

Por otro lado, la globalización ha generado una utilidad esencial para muchas empresas, pues les ha otorgado la factibilidad de sondear nuevos mercados, eliminando barreras de mercados, y desenvolverse inmediatamente en este nuevo mundo tecnológico. No obstante, también acelerado nuevos desafíos; del mismo modo, los clientes son más rigurosos para satisfacer sus demandas y buscan las mejores opciones, esto debido a que ahora con la ayuda de la tecnología los clientes exigen y priorizan factores al momento de elegir, es ahí que las empresas deben ser muy competentes, y generan ventajas competitivas (Rivas, 2019).

2.2.2.2. Habilidades competitivas dentro de la organización

Toda empresa debe disponer de estrategias que genere competitividad, esto a través de cualidades internas y externas propias de la organización cada cualidad se debe diferenciar de las demás para lograr con éxitos una empresa única y competitiva (Argudo , 2017).

A continuación, apreciaremos variados tipos de estrategias competitivas más resaltantes:

Diferenciación frente a la competencia

Cuando una empresa logra establecerse como único dentro de un mercado competitivo, obliga contundentemente proponer e implementar virtudes competitivas para lograr una diferenciación de sus bienes o servicios respecto a la competencia. Esta diferencia debe ser percibida por el cliente. No obstante, la diferenciación necesita más capacidades y labores por parte de la empresa, puesto que, urge de mecanismos tecnológicos que ofrezcan el producto con diferencias frente a sus demás competidores.

Posicionamiento por precio

Ser líder dentro de un mercado, a través de apropiado precios y menores costos son cualidades únicas e importantes para cualquier empresa, logrando no solo en mantenerse en el mercado sino lograr la fidelización de los demandantes de dicho mercado, de esta manera la competitividad será una herramienta útil e indispensable para estas organizaciones, pues puede aumentar sus ventas, innovar sus productos y sobre todo cumplir con lo primordial de cualquier entidad, lograr la satisfacción de sus clientes .

2.2.2.3. Factores que determinan la competitividad

Zarate (2016) en su informe de investigación: factores que determinan la competitividad, apuntes de negocios internacionales. Precisa que en la actualidad ante la competencia global, las empresas no solo compiten en el mismo sector, ni en el mismo país, sino en cualquier otra compañía del mundo que disponga de cualidades para exportar y hacer llegar los productos más allá de sus fronteras. Por ello que las empresas están en constante disputa para conseguir un lugar determinado en el mercado y el rubro que incurren.

Pero para lograr esta meta, deben estimar la conceptualización de la competitividad, a través de la disposición de los recursos, de esta manera funcionan con el mayor grado de rendimiento, pero esto es el primer paso, pues se debe incitar al talento humano y de otro tipo, como comercial o de marketing. De esa manera, la empresa constituirá un mecanismo de competencia interna que mejore sus actividades, controles y aspectos tanto internos como externos, para conseguir lo propuesto.

Por ello que la autora prioriza los factores que determinan la competitividad empresarial:

a. Capacidades directivas

Los ejecutivos de cualquier Mype o grande empresa, deben poseer la destreza de comprender y evaluar el desempeño económico de su entidad. Sin todo lo manifestado anteriormente no se pueden lograr los objetivos y metas propuestas, pues los ejecutivos como cabezas principales de una entidad, están en la obligación de administrar correctamente a la entidad y darle un valor agregado.

b. Calidad en la producción o Prestación de servicios

Muchas organizaciones luego de establecer un espacio potencial en el mercado que incurren, deben seguir desarrollando ventajas competitivas, y esto se logrará, gracias a los altos niveles de calidad, diferenciación de productos y servicios y canales de distribución, que generen un valor agregado a sus negocios.

c. Ventajas Competitivas (costo - calidad)

Son las características que una Mype o cualquier otro tipo de organización posee respecto a otra entidad competidora, es una cualidad que la convierten en una entidad diferente, que genera aumentar sus clientes y fidelización de ellos.

d. Recursos Tecnológicos

Las Mype y cualquier otra compañía dentro del mundo y nuestro país, no solo se focalizan en el aspecto competitivo o económico, dichas entidad deben concientizar en el recurso tecnológicos que hoy en día son muy indispensables para cualquier negocio.

e. Innovación

Para generar competitividad en una empresa, se deben priorizar temas muy importantes como la innovación tanto en estructura, tecnología y conocimientos habituales.

f. Recursos Comerciales

Los recursos comerciales están vinculados con el desarrollo económico de las MYPES involucrando posicionamiento, fidelización y deferencia entre la competencia.

g. Recursos Humanos – Capacitación Laboral

Las Mype deben comprender que el mejor recurso que poseen es el talento humano, sus colaboradores deben estar satisfechos, motivados y capacitados para mejorar su desempeño involucrándolos en la competitividad.

h. Recursos Financieros

Una de las fuentes esenciales que debe disponer una organización al inicio y desarrollo es el efectivo, acompañado de una buena planificación financiera, balances correctos y revisiones minuciosas y así evitar una falta de liquidez.

i. Cultura

Son los valores, creencias, hábitos, principios y estos son pautas para la adecuada conducta de los trabajadores que forman parte de una organización.

2.2.2.4. Tipos de competitividad

Para Raffino (2020) determina que dentro de una empresa, puede identificarse dos tipos de competitividad, de los cuales se dividen en:

- a) **Competitividad interna:** Dentro de esta competitividad sobresale la disposición que posee una empresa en utilizar de manera apropiada y efectiva los recursos que dispone. Por lo tanto, esta competitividad manifiesta el

esfuerzo de una organización para la superación propia y la capacidad progresiva de ser eficiente y eficaz dentro de sus actividades.

- b) **Competitividad externa:** En esta competitividad se focaliza la eficiencia y eficacia de una empresa dentro del contexto de mercados.

III. Hipótesis

Según lo manifestado por Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), las investigaciones descriptivas que de acuerdo a su alcance, no indican influencia o causalidad; no es necesario el planteamiento de hipótesis, en todo caso queda en criterio del autor(a) ya que simplemente se describe una realidad o contexto de una determinada problemática.

IV. METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la Investigación

Tipo de investigación

El tipo metodológico fue cuantitativo, ya que se utilizó la acumulación y análisis de cifras, de esta manera interrogantes y para la presentación de datos se utilizó procedimientos estadísticos para determinar las características (Tamayo, 2014).

Nivel de Investigación

Lo manifestado por Hernández, Fernández y baptista, (2014), el nivel metodológico fue descriptiva; dado que, buscó las características o cualidades del problema encontrado en la unidad o fenómeno de investigación, e interpretar de mejor manera para otorgar una solución dentro de la temática de la gestión de calidad y su relación y competitividad de las Mype rubro ferretería, Ayabaca.

Diseño de Investigación

Dentro de la investigación, la estructura fue No Experimental – Transversal; no experimental porque se empleó sin utilizar las variables gestión de calidad y competitividad, se observó al objeto de estudio tal como se encontrará dentro de su contexto. (Hernández , Fernández , y Baptista, 2014).

Y es Transversal ya que se desarrolló la investigación en un definido tiempo periodo, 2019.

4.2. Población y Muestra

Arias - Gomez (2016), definió a la población como un conjunto de casos, limitado y accesible que será un referente para la selección de una muestra cumpliendo unos criterios predeterminados. La población a estudiar la conforman las 03 Mypes del rubro ferretero de la ciudad de Ayabaca.

Dentro de la investigación la población estuvo estructurada por los dueños de las tres MYPE rubro ferreterías de la ciudad de Ayabaca, de las cuales tenemos: “Ferretería Rivera”, “Ferretería en general poderoso cautivo de Ayabaca EIRL”, y “Ferretería Jonathan”. Además, por 4 colaboradores de cada MYPE, de los cuales estarán conformados por administradores, vendedores y jefes del área de almacén; donde se utilizó los criterios de inclusión y exclusión para determinar el criterio a utilizar.

Donde para la variable gestión de calidad: se focalizaron a 04 trabajadores por Mype, siendo un total de 12 y lo 03 dueños y/o propietarios.

Variable competitividad se focalizó al igual que la variable gestión de calidad, es decir propietarios- trabajadores.

Por lo tanto, para la presente investigación, lo que se buscó fue exponer quienes son los elementos en el estudio, para las variables gestión de calidad y competitividad una población finita, en la matriz de indicador pregunta se especificó la fuente e indicador:

P1: variable gestión de calidad: los indicadores fueron Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado al proceso, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, Política de calidad, Evaluación de servicios, Mejora continua, Satisfacción al cliente, Plan de inducción, Talent Optimization, Monitoreo de objetivos y tareas. Revisión del sistema. Fuente: dueños y trabajadores.

P1: variable competitividad: los indicadores fueron Capacidad directivas, Capacidad en la producción y prestación de servicio, Ventajas competitivas, Recursos tecnológicos, Innovación, Recursos comerciales, Recursos humanos, Recursos financieros, Cultura, Competitividad interna, Competitividad externa. Fuente: dueños y trabajadores.

La Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés, donde se recopilaban datos, se definió y delimitó con anterioridad, además los resultados encontrados en la muestra se generalizaron con la población, Todas las muestras en el enfoque cuantitativo son estadísticamente representativas, Hernández (2014). Para esta investigación para la variable Gestión de calidad se aplicó la técnica de muestreo no probabilístico debido a la cantidad de elementos a encuestar.

- Para la variable gestión de calidad: como se determinó, los elementos fueron menores a 50, no fue necesario la aplicación de fórmula estadística, donde $n=N$; entonces $n=12$ trabajadores, desagregado de 04 trabajadores por Mype, utilizando criterio de inclusión y exclusión; del mismo modo, fueron utilizados los 03 propietarios de las Mypes a estudiar.
- Para la variable competitividad: como se determinó, los elementos fueron menores a 50, no fue necesario la aplicación de fórmula estadística, donde $n=N$; entonces $n=12$ trabajadores, desagregado de 04 trabajadores por Mype, utilizando criterio de inclusión y exclusión; del mismo modo, fueron utilizados los 03 propietarios de las Mypes a estudiar.

Criterios de inclusión

Para términos de inclusión, se incluirán a los dueños o gerentes de las MYPE del rubro Ferretería en la ciudad de Ayabaca, que se encuentran disponibles y a los colaboradores que laboran en las Mype en mención de estudio. Cabe mencionar que en la inclusión se focaliza la experiencia y conocimiento de la situación actual de la unidad de investigación, como el de las variables en estudio por parte de los dueños y colaboradores.

Criterios de Exclusión

Para términos de exclusión, se va excluir a los colaboradores que tienen menos de dos meses de haber sido contratados; del mismo modo se excluirá a los dueños o gerentes que no se encuentran disponibles y aquellos que no están en capacidad de proporcionar información por cuestiones de reserva y postura.

4.3. Matriz de Operacionalización de Variables

A continuación, se estructura la operacionalización de las variables, tanto de gestión de calidad, como de competitividad, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes	Metodología
Gestión de Calidad	La gestión de calidad es la imposición de una serie de acciones predeterminadas y sistematizadas para otorgar confianza apropiada de que un producto o servicio va cumplir las expectativas del cliente. Del mismo modo, la gestión de calidad proporciona un sistema que incita a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos y prioridades de un cliente. (Cortés, 2017).	Principios de la Gestión de Calidad	La dimensión “Principios de la Gestión de Calidad” se evaluará mediante los indicadores: Enfoque al Cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en proceso, Enfoque de sistema para la gestión, y Mejora continua, a través de un cuestionario dirigido a los dueños, y trabajadores	Enfoque al Cliente.	Nominal	Dueños, y Trabajadores	Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental Corte: Transversal
				Liderazgo			
				Participación del personal			
				Enfoque basado en proceso			
				Enfoque de sistema para la gestión			
				Mejora continua			
				Enfoque basado en hechos para la toma de decisión			
		Elementos de la Gestión de Calidad	La dimensión “Elementos de la Gestión de Calidad” se evaluará mediante los indicadores: políticas de calidad, evaluación de servicios, mejora continua, satisfacción al cliente, plan de inducción, talento optimación, monitoreo y revisión del sistema, a través de una encuesta, y un cuestionario dirigido a los dueños, y trabajadores	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor			
				Políticas de calidad			
				Evaluación de servicios			
				Mejora Continua			
				Satisfacción al cliente			
				Plan de inducción			
				Talento Optimación			
				Monitoreo			
Revisión del sistema							

Tabla 1. Operacionalización de variables

Fuente: elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de medición	Fuentes	Metodología
Competitividad	La competitividad es la disposición de conceder productos y servicios con eficacia y eficiencia considerable ante su competencia. Por ello, en el sector de la venta y comercialización, la competitividad representa una de las herramientas más primordiales para mantener un logro importante en los mercados internacionales, generando ventajas competitivas. (Argudo, 2017).	Factores de la Competitividad	La dimensión “Factores de competitividad” se evaluara mediante los indicadores: capacidades directivas, calidad en la producción y presentación de servicios, ventajas competitivas, recursos tecnológicos, innovación, recursos comerciales, recursos humanos, recursos financieros y cultura, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario dirigido a los dueños, trabajadores y clientes.	Capacidades directivas Calidad en la producción y presentación de servicios Ventajas competitivas Recursos tecnológicos Innovación Recursos comerciales Recursos humanos Recursos financieros Cultura	Nominal	Dueños, y Trabajadores	Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental Corte: Transversal
		Tipos de Competitividad	La dimensión “Tipos de competitividad” se evaluara mediante los indicadores: Competitividad interna y Competitividad externa, mediante la aplicación de la técnica de la encuesta, a través de un cuestionario dirigido a los dueños, trabajadores y clientes.	Competitividad Interna Competitividad Externa			

Fuente: elaboración propia

4.4. Técnicas e Instrumentos

4.4.1. Técnicas

Se desarrolló como técnicas: la encuesta y la observación.

La encuesta estará dirigida con la muestra representativa en 15 personas, de las cuales son 03 propietarios y 12 colaboradores, con el fin de conocer opiniones, características y factores de hechos específicos, en cuanto al manejo interno de la gestión de calidad y competitividad.

La observación consistirá en observar atentamente al fenómeno o unidad de estudio (las Mype rubro ferretería, Ayabaca), descubrir y determinar los datos de las variables.

4.4.2. Instrumentos

Uno del instrumento a desarrollar será un cuestionario que busca juntar datos por medio de preguntas nominales y ordinales, enfocadas en descubrir las cualidades las de la gestión de calidad y los factores de la competitividad.

El otro instrumento a desarrollar para esta investigación será la guía o ficha de observación, para detallar las características de las variables en mención, pero de un punto de vista presencial.

Pero estos instrumentos deberán estar ratificados por el criterio de expertos considerados como mínimo 03, luego la investigación prosiguió con el plan de análisis, después la tabulación e interpretación a través de tablas y gráficos, todos estos procesos finales solventando en cuadros Excel y diapositivas de interpretación.

4.5. Plan de Análisis

Suarez y Lorenzo (2011), mencionaron que el plan de análisis es un conjunto de técnicas que ayudan a responder preguntas formuladas, previamente debe

organizarse y analizar datos, respondiendo las interrogantes principales de la investigación. En esta se recopiló toda la información aplicada en el instrumento, se procedió a tabular y graficar ordenándolo de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Además, se empleó estadística descriptiva, (Gualtieri, 2019), mencionó que la estadística descriptiva permite describir de manera cuantitativa ciertas afirmaciones. Además, se calculó porcentajes, usando el programa Excel, seguidamente se procede analizar e interpretar los datos recopilados procedentes del cuestionario que ha sido validado previamente por un Magister en administración.

4.6. Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia estará estructurado por el título general, enunciado del problema, objetivo general, objetivos específicos, variables y metodología desarrollada para el presente trabajo de investigación.

Tabla 2. Matriz de consistencia

Título	Problema General	Objetivo general	Variables	Dimensión	Indicador	Técnica	Fuente	Metodología
Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro ferreterías-AYABACA, 2019.	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019?	<p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Conocer que tipos de principios de gestión de calidad están utilizando las Mype del rubro ferreterías- Ayabaca, 2019.</p> <p>b) Identificar cuáles son los elementos de la gestión de calidad que utilizan las Mype del rubro ferreterías- Ayabaca, 2019.</p>	Gestión de calidad	Principios de la gestión de calidad	<p>Enfoque al cliente</p> <p>Liderazgo</p> <p>Participación del personal</p> <p>Enfoque basado al proceso</p> <p>Enfoque de sistema para la gestión</p> <p>Mejora continua</p> <p>Enfoque basado en hechos para la toma de decisión</p> <p>Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</p>	Encuesta	Propietario y trabajadores	<p>Tipo: Cuantitativa</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte transversal</p>
				Elementos de la gestión de calidad	<p>Política de calidad</p> <p>Evaluación de servicios</p> <p>Mejora continua</p> <p>Satisfacción al cliente</p> <p>Plan de inducción</p> <p>Talent Optimization</p> <p>Monitoreo de objetivos y tareas</p> <p>Revisión del sistema</p>			

		<p>c) Determinar los factores de la competitividad de las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019.</p> <p>d) Identificar los tipos de competitividad en las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019.</p>	Competitividad	Factores de competitividad	<p>Capacidad directivas</p> <p>Capacidad en la producción y prestación de servicio</p> <p>Ventajas competitivas</p> <p>Recursos tecnológicos</p> <p>Innovación</p> <p>Recursos comerciales</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Recursos financieros</p> <p>Cultura</p>		
				Tipos de competitividad	<p>Competitividad interna</p> <p>Competitividad externa</p>		

Fuente: elaboración propia.

4.7. Principios éticos

Según el código de ética de la universidad católica los ángeles Chimbote versión 003 aprobado mediante resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH católica se tiene en cuenta los siguientes principios al realizar la investigación:

Protección de la persona

Se aplicó este principio en su totalidad al informar a los participantes sobre el propósito de la investigación, solicitando a las propietarias amablemente que brinden información teniendo en cuenta su privacidad y respetando su anonimato en el instrumento de evaluación, así mismo se respetó la confidencialidad y privacidad de las personas encuestadas tanto clientes como trabajadores protegiendo su identidad al momento de participar en el proceso de investigación.

Beneficencia y no maleficencia

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación al garantizar el bienestar de las personas que participaron en la investigación, resaltando los beneficios de esta, y minimizando el riesgo al momento de participar de manera anónima, así mismo el propósito de esta, fue servir de apoyo a los propietarios y trabajadores de las MYPE rubro restaurante a identificar mejoras en sus organizaciones y corregir falencias, además de servir como antecedentes a futuras investigaciones en el mismo contexto.

Principio de Justicia

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación al tener conocimiento de las limitaciones de esta, y no se incurrió en prácticas injustas en su desarrollo, como obtener algún beneficio propio con la información obtenida, empleando la veracidad y honestidad al momento de realizar cada procedimiento de la investigación.

Así mismo se trató de manera igualitaria a todos los participantes al momento de aplicar el instrumento de recolección de datos.

Principio de Integridad Científica

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación porque se evitó alterar la información recolectada, citando correctamente autores y referencias, respetando la propiedad intelectual, así mismo al momento de aplicar el instrumento de recojo de información al no manipular los resultados procediendo con veracidad y responsabilidad empleando el rigor científico solicitado por los principios de la universidad

Principio de libre participación y derecho a estar informado

Se aplicó este principio gradualmente en la investigación debido al bajo interés en participar de los encuestados, pero se reiteró amablemente su participación voluntaria que fue fundamental para el desarrollo de la investigación y no se obligó a ningún encuestado a participar. Así mismo se solicitó la autorización a los propietarios a participar en la investigación mediante un documento formal detallando el propósito de la investigación además sobre el avance y resultados de la misma.

Principio de cuidado del medio ambiente y biodiversidad

Se aplicó este principio en su totalidad debido a que se implementó los protocolos de seguridad al momento de aplicar el instrumento establecido por el estado peruano respetando el entorno de las MYPE.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Variable Gestión de Calidad

5.1.1.1. **Objetivo:** Conocer que tipos de principios de gestión de calidad están utilizando las Mype del rubro ferreterías- Ayabaca, 2019

Tabla 3. Principios de gestión de calidad

Nro.	Categoría	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	¿Dentro de su Mype potencia las habilidades hacia sus clientes?	1	8%	11	92%	12	100%
2	¿Motivas a tus trabajadores?	1	33%	2	67%	3	100%
3	¿Hay una comunicación honesta o intelectual en esta Mype?	0	0%	3	100%	3	100%
4	¿Identifica los riesgos y oportunidades dentro de su Mype?	5	42%	7	58%	12	100%
5	¿Dentro de su Mype planifica objetivos para lograr sus metas?	2	67%	1	33%	3	100%
6	¿Usted ha utilizado técnicas para dar a conocer su producto en el mercado?	1	33%	2	67%	3	100%
7	¿Usted considera que los productos de la organización son fiables?	1	33%	2	67%	3	100%
8	¿Usted considera que sus productos transmiten seguridad a sus compradores?	1	33%	2	67%	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los dueños y trabajadores de las MYPE rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca

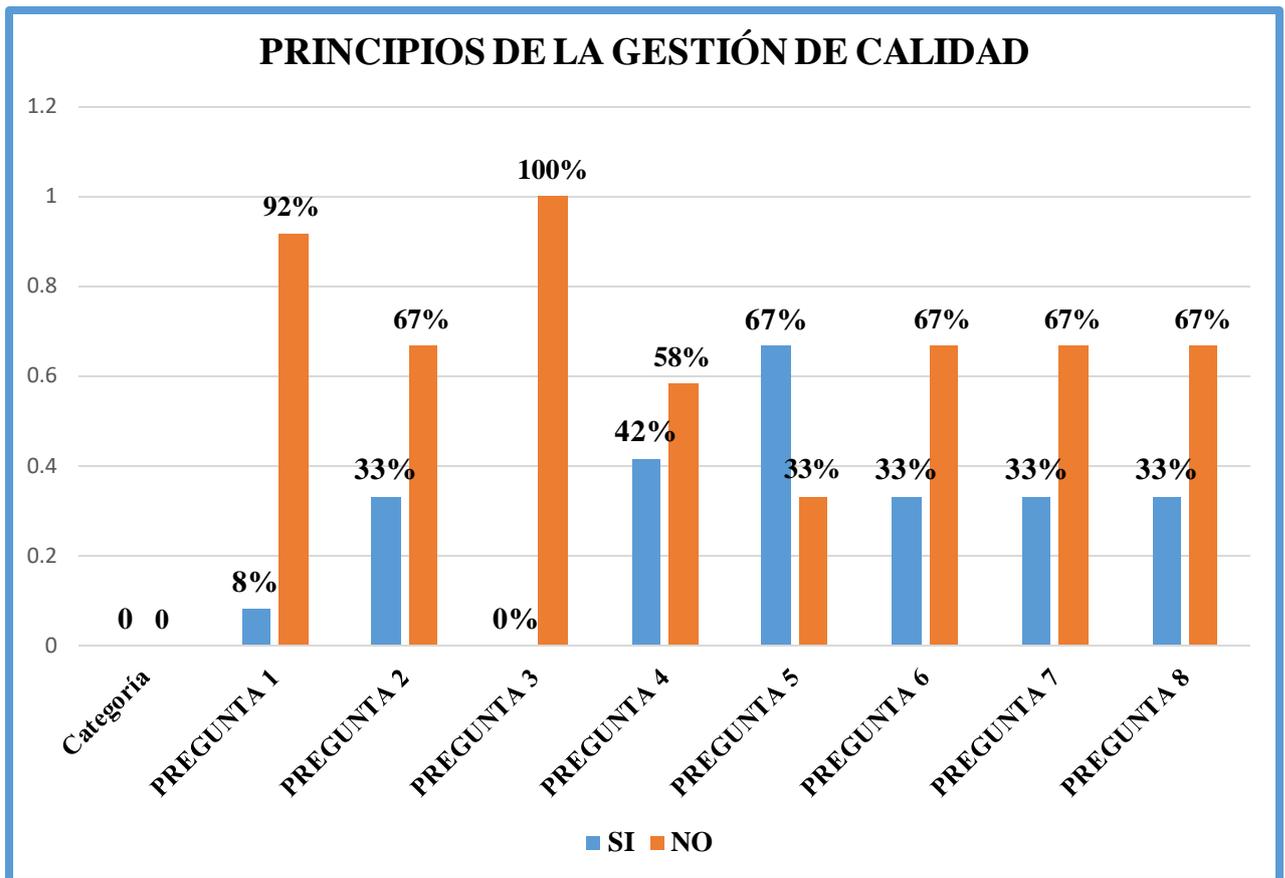


Figura 1. Principios de la gestión de calidad

INTERPRETACIÓN:

En los resultados de principios de la gestión de calidad, podemos apreciar que el 92%, de trabajadores no potencializan sus habilidades para dar un mejor servicio a sus clientes, esto por la falta de incentivo y capacitación, el 67%, de propietarios precisan que no motivan a sus trabajadores, el 100%, de encuestados precisan que no hay una comunicación intelectual y apropiada dentro de las Mypes, el 58%, manifestó que no identifican los riesgos existentes dentro de las operaciones; el 67%, señalan que si planifican sus metas a futuro, el 67%, no han utilizado técnicas para mejorar sus o dar conocer sus productos, el otro 67%, indica que sus productos no son fiables y el 67%, preciso que sus productos no transmiten seguridad a sus clientes.

5.1.1.2. Objetivo 02: Identificar cuáles son los elementos de la gestión de calidad que utilizan las Mype del rubro ferreterías- Ayabaca, 2019.

Tabla 4. Elementos de gestión de calidad

Nro.	Categoría	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
9	¿Ha elaborado políticas de calidad para el desarrollo de las actividades?	0	0%	3	100%	3	100%
10	¿Realiza evaluaciones con relación al servicio que brinda?	1	33%	2	67%	3	100%
11	¿Ha creado programas de mejora continua?	1	33%	2	67%	3	100%
12	¿Usted considera que la MYPE proporciona un buen ambiente de atención para los clientes?	4	33%	8	67%	12	100%
13	¿Usted se compromete en la mejora continua de la organización?	5	42%	7	58%	12	100%
14	¿Recibe capacitaciones por parte de la organización?	1	8%	11	92%	12	100%
15	¿Usted se compromete en el logro de los objetivos y realización de las tareas?	5	42%	7	58%	12	100%
16	¿Realiza seguimiento a los procedimientos de mejora continua?	0	0%	3	100%	3	100%

Fuente: encuesta realizada a los dueños y trabajadores de las MYPE rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca

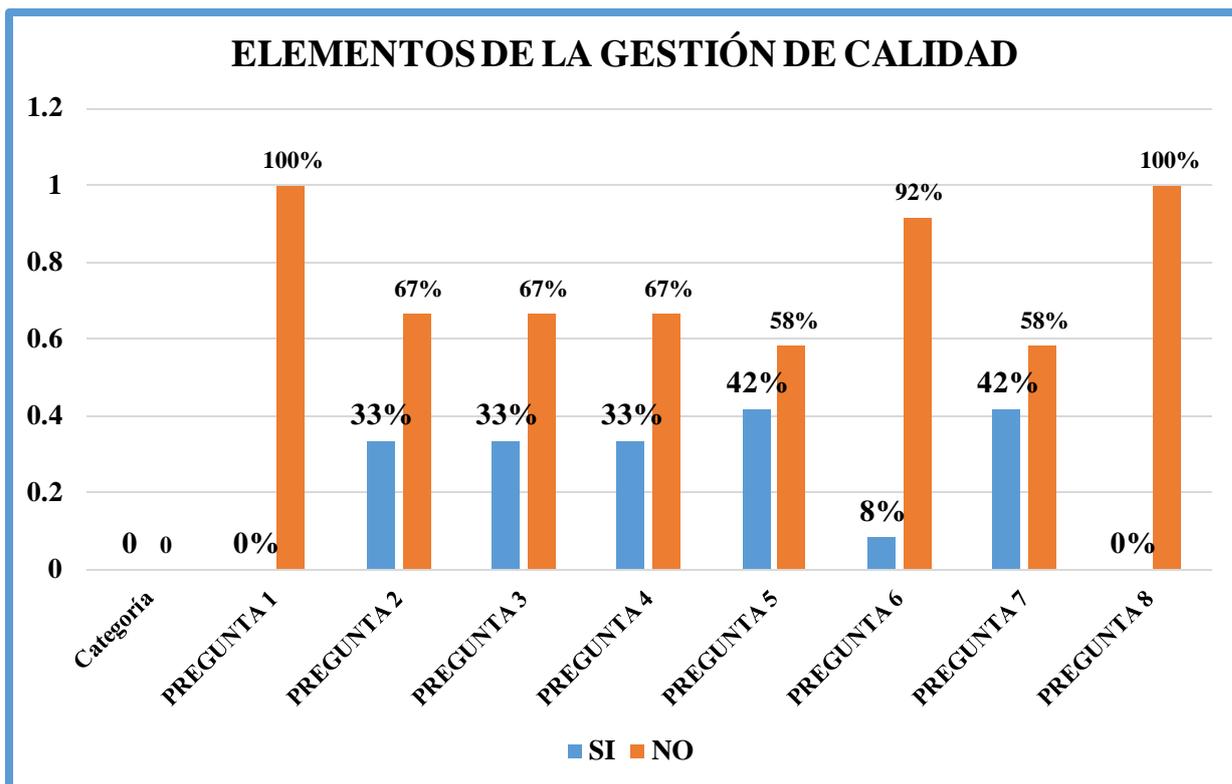


Figura 2. Elementos de la gestión de calidad

INTERPRETACIÓN:

En los resultados de elementos de la gestión de calidad, podemos apreciar que el 100%, de propietarios no han elaborado políticas de gestión de calidad, el 67%, de propietarios precisan que no realizan evaluaciones sobre el servicio que se brinda, el 67%, no ha creado programas de mejora continua por parte de las Mypes, el 67%, de trabajadores menciona que en las Mypes no se proporciona un buen ambiente de atención para los clientes, el 58%, de trabajadores menciona que no se compromete en la mejora continua de la organización, el 92%, de trabajadores precisan que no son capacitados y el 58% de propietarios menciona que no Realizan seguimiento a los procedimientos de mejora continua.

5.1.2. Variable Competitividad

5.1.2.1. **Objetivo 03:** Determinar los factores de la competitividad de las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019.

Tabla 5. Factores de la competitividad

Nro.	Categoría	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
17	¿Usted considera que existe un buen liderazgo en la organización?	3	25%	9	75%	12	100%
18	¿Los productos que ofrecen las ferreterías son de buena calidad?	6	50%	6	50%	12	100%
19	¿Conoce el nivel de satisfacción de sus clientes?	0	0%	3	100%	3	100%
20	¿Usted hace uso de recursos tecnológicos para realizar su trabajo?	3	25%	9	75%	12	100%
21	¿La MYPE mejora sus productos para introducirlos al mercado?	3	100%	0	0%	3	100%
22	¿Los trabajadores proporcionan una adecuada información y asesoramiento a los clientes para venta de los productos?	1	33%	2	67%	3	100%
23	¿Usted está satisfecho con el trabajo que realiza en la organización?	5	42%	7	58%	12	100%
24	¿Usted lleva un control de los ingresos y egresos diariamente?	2	67%	1	33%	3	100%
25	¿Usted conoce la cultura de los clientes potenciales?	1	8%	11	92%	12	100%

Fuente: encuesta realizada a los dueños y trabajadores de las MYPE rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca

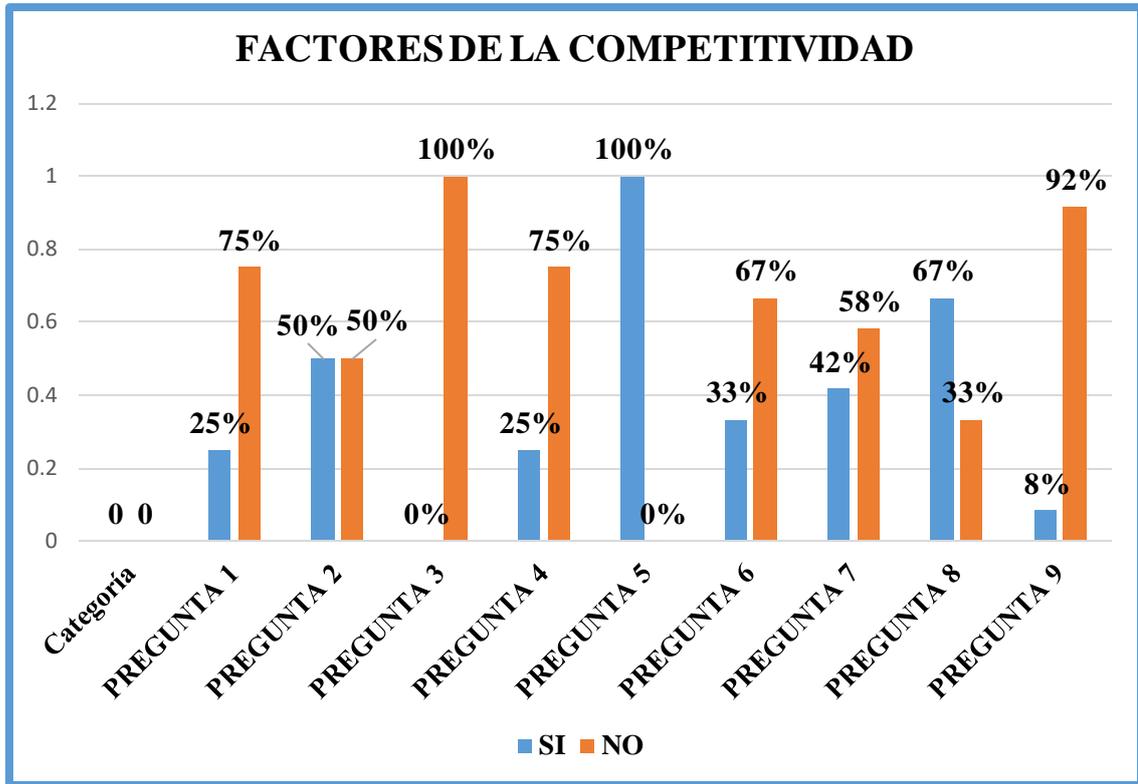


Figura 3. Factores de la competitividad

INTERPRETACIÓN:

En los resultados factores de competitividad, podemos apreciar que el 75%, de propietarios mencionan que no existe un buen liderazgo en la Mypes, en tanto el 50% de trabajadores precisan que los productos que ofrecen las ferreterías son de buena calidad, el 100%, de propietarios precisan que no conocen el nivel de satisfacción de sus clientes, es decir no Sabrina con exactitud si sus clientes se encuentran satisfechos, el 75%, de trabajadores mencionan que no hacen uso de recursos tecnológicos para realizar su trabajo; el 100% , de propietarios indican que las MYPES mejoran sus productos para introducirlos al mercado, el 67%, de propietarios mencionan que los trabajadores no proporcionan una adecuada información y asesoramiento a los clientes para venta de los productos, el 58%, de trabajadores no se encuentran satisfecho dentro de sus organizaciones, el 67%, de propietarios mencionan que llevan un control de los ingresos y el 92%, de trabajadores señalan que no conocen la cultura de los clientes potenciales.

5.1.2.2. **Objetivo 04:** Identificar los tipos de competitividad en las Mype del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019.

Tabla 6. Identificar los tipos de competitividad

Nro.	Categoría	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
26	¿Cuenta con capacidad para administrar los recursos con los que cuenta la organización?	3	100%	0	0%	3	100%
27	¿Usted realiza un trabajo muy eficiente al momento de efectuar la venta de los productos y de esta manera genera competencia en el mercado?	7	58%	5	42%	12	100%

Fuente: encuesta realizada a los dueños y trabajadores de las MYPE rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca

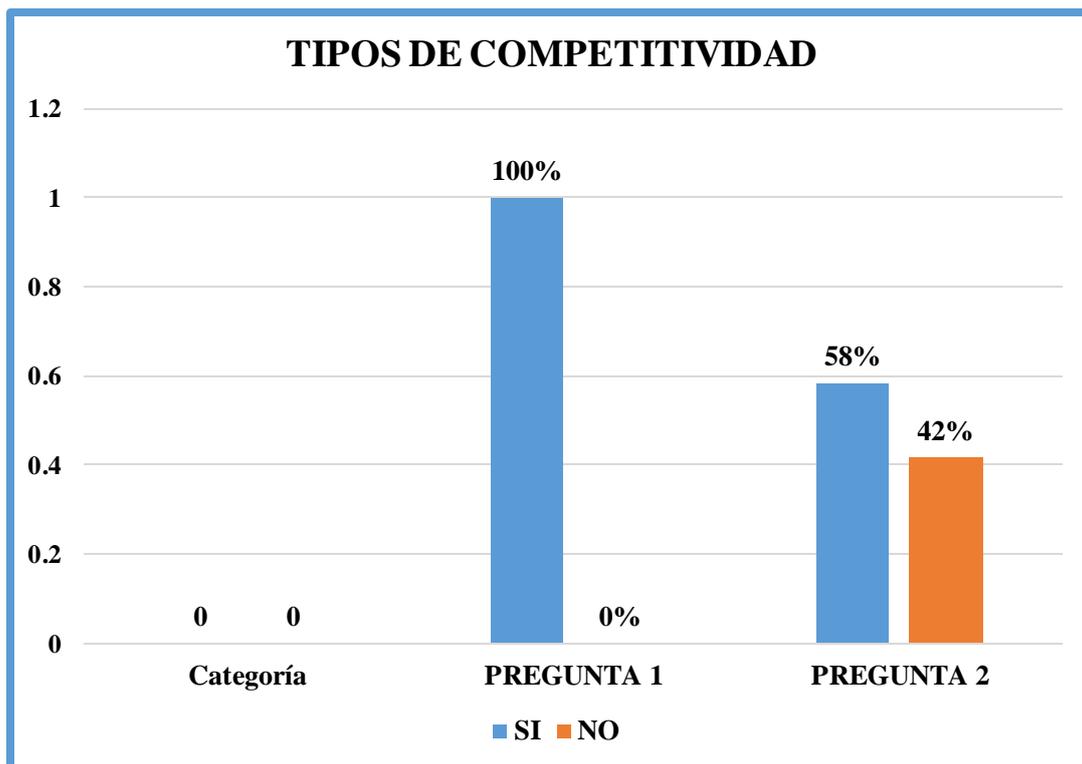


Figura 4. Tipos de competitividad

INTERPRETACIÓN:

En los resultados tipos de competitividad, podemos apreciar que el 100% de propietarios mencionan que las Mypes cuentan con capacidad para administrar los recursos con los que cuenta la organización, y el 58%, de trabajadores manifiestan que realiza un trabajo muy eficiente al momento de efectuar la venta de los productos y de esta manera genera competencia en el mercado.

Tabla 7. Características demográficas de propietarios de MYPE

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<u>Genero</u>		
Masculino	1	33
Femenino	2	67
<u>Tipo de empresa</u>		
Persona natural	3	100
Persona jurídica	0	0
<u>Edad del propietario</u>		
18 a 25		
26 a 45	1	33
46 a 60	2	67
Más de 60		
<u>Años en el negocio</u>		
Menos de 05 años		
Hasta 10 años	2	67
Más de 10 años	1	33

Fuente: propietarios de MYPE

Elaboración: propia

Interpretación:

Podemos apreciar que el 67% de las personas encuestados son mujeres mientras el 33% hombres, además el 100% de las MYPE pertenece al tipo persona natural con negocio registrado en SUNAT. Así mismo la edad de los propietarios el 67% tienen de 46 a 60 años, y el 33% tiene de 26 a 45 años, finalmente un 67% de las empresas tienen hasta de 10 años formadas, en tanto el 33%, manifestó disponer de más de 10 años.

5.2. Análisis de Resultados

Variable Gestión de Calidad

Conocer que tipos de principios de gestión de calidad están utilizando las Mype del rubro ferreterías- Ayabaca, 2019.

En la tabla N° 03, denominada tipos de principios de la gestión de calidad, se observó que el 92%, de trabajadores no potencializan sus habilidades y actitudes, pues la falta de capacitación, inducción e incentivo son fuente de la situación contemplada en los resultados, lo que genera una mal satisfacción hacia el cliente, y por ende bajos niveles de competitividad, Carmín (2017) determinó que la buena gestión de calidad del producto incide considerablemente en la Competitividad de la empresa de Servicios, utilizando adecuadamente los principios y factores determinantes de la gestión de calidad. Del mismo modo, Sullón (2018); menciona que las Mypes del rubro de ferretería de la ciudad de Tingo María, en su gran mayoría no disponen de conocimientos de los principios y elementos de calidad que puedan darle un valor agregado; asimismo, no conocen ninguna técnica moderna de gestión de calidad, lo que genera dificultades para la implementación de la gestión de calidad, generando cuellos de botella e ineficiencia dentro de las empresas.

Asimismo, el 100%, de los propietarios manifestó, que dentro de las Mypes no existe comunicación directa y oportuna para resolver problemas y mejorar la operatividad. Estos son cotejables con los resultados obtenidos por García, 2017 quien determino que un buen nivel de gestión de calidad viene otorgado por una adecuada comunicación interna y factores importantes como ventajas competitivas dentro del mercado incurrido.

Por otro lado un 67%, de los propietarios señala que las Mypes, planifica adecuadamente para lograr sus metas propuestas; no obstante un 67% de los propietarios menciona que no se usan técnicas para dar a conocer sus productos.

Identificar cuáles son los elementos de la gestión de calidad que utilizan las Mype del rubro ferreterías- Ayabaca, 2019.

En la tabla 4, titulada elementos de la gestión de calidad, se puede apreciar que el 100% de dueños y/o representantes legales de las MYPES, señalan que no ha elaborado políticas de calidad lo manifestado anteriormente es lo contrario con lo establecido por Ariza y Flechas (2018) quien concluyo que con la Asesoría, por medio de cartillas, capacitaciones, y sobre todo implementación de políticas de calidad, crea un buen clima laboral favorable para las condiciones ideales, adecuadas normas de calidad y estudio de la importancia de la calidad.

Por otro lado el 92%, de trabajadores encuestados precisan que las organizaciones no los capacitan, ni le dan una inducción respectiva para mejorar la atención de los clientes y conocer más adecuadamente los productos ofertados, y el 100%, de propietarios no realizan seguimientos de procedimientos de mejora continua dentro de la empresa, esto por cuestión de confianza

Estos resultados son similares por el sitio web Daruma Software (2017) precisó que en cuanto a la mejora continua y competitividad, es necesario e indispensable una adecuada gestión de calidad de esta manera le otorga una ventaja competitiva sobre el mercado el cual se esta incurriendo, generando una potencial competitividad.

Del mismo modo Para Nieves (2017) precisa que la estructuración de un sistema de gestión de calidad es importante para una empresa, pero a la vez no debe ser complicado, ni oneroso, pues lo que debe primar es la buena fe y firmeza de todos los

integrantes de la organización puntualizando como estrategia la mejora continua dentro de las actividades de la entidad, puesto que la evaluación de los productos o servicios las organizaciones deben establecer programas de mejora continua, analizando los puntos clave y débiles de tu servicio para mejorarlos y de esa manera potenciar la calidad dentro de la empresa.

Variable Competitividad

Determinar los factores de la competitividad de las MYPE del rubro de ferreterías- Ayabaca, 2019.

En la tabla 5 denominada factores de la competitividad, señala que un 92%, de trabajadores encuestados precisan que no conocen la cultura o características de los clientes, otro punto relevante fue que el 100%, de propietarios no conocen el nivel de satisfacción de sus clientes. Estos resultados se contradicen con lo manifestado por Salazar (2019) en su trabajo de investigación concluyó que la calidad productiva influye de manera positiva y moderada en la competitividad de las empresas medianas manufactureras textiles, ya que el crecimiento de estas empresas en el mercado local se mantiene moderado, atrojando productos fiables y de buena calidad, de esta manera satisface las necesidades del cliente.

Asimismo Pacheco (2018) en su trabajo de investigación concluyó que la Estación de servicios Atlantic, debe seguir implementando estrategias y herramientas que mejoren la gestión competitiva de la empresa. Es decir, a una mejora estratégica en cuanto a los costos, diferenciación y enfoque se podrá lograr mejorar la gestión competitiva de la Estación de servicios, de esta manera conocer los niveles de satisfacción de los clientes como ventaja competitiva.

**Identificar los tipos de competitividad en las MYPE del rubro de ferreterías-
Ayabaca, 2019.**

En la tabla 6 denominada tipo de competitividad, podemos apreciar que 100%, de propietarios señaló que las empresas si cuentan con capacidad de recursos para administra adecuadamente, y el 58%, de trabajadores señalan que tienen un desempeño no optimo pero si dentro de sus alcances para atender a los clientes.

Estos resultados se cotejan con lo manifestado por Meza y Meza (2015) determinó que la mejor manera de poder generar una competititividad externa es estar muy capacitado, por ello los factores de nivel educativo del empresario, nivel educativo del trabajador, nivel tecnológico de las maquinarias y equipos e inversión de calidad del producto pueden contribuir positivamente a la competitividad de las micro y pequeñas empresas de textiles- confecciones de la Región Junín periodo 2014, y así poder competir de manera interna y externa en el mercado.

CONCLUSIONES

1. En relación a los principios de la gestión de calidad utilizados por las MYPES rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca, se ha determinado que las organizaciones no tienen un conocimiento claro de la importancia de los principios de la gestión de calidad; puesto que, hay una comunicación íntegra y apropiada, no existe una capacitación a los trabajadores, inclusive no hay motivación hacia ellos, y tampoco existe técnicas para potencializar sus mercaderías hacia la integración de nuevos mercados.
2. Los elementos de la gestión de la calidad en las MYPE rubro ferretería, de la ciudad de Ayabaca, no son adecuados para ser competentes dentro del mercado incurrido, pues, no existen políticas de calidad, no se aplica mejoras continuas y no ambientes adecuados para satisfacer las expectativas de los clientes, cuya situación implica la insatisfacción de los clientes hacia las Mypes.
3. Las MYPES del Rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca no detallan factores estratégicos de competitividad; dado, que no han implementado estrategias y herramientas que mejoren la gestión competitiva de las organizaciones, de esa manera no logran satisfacer las necesidades de sus clientes.
4. Respecto al tipo de competitividad las Mypes del rubro ferretero de la ciudad de Ayabaca, se puede concluir que si bien no existe condiciones adecuada en la gestión de calidad que ayuden a mejorar la competitividad, si dispone de recursos internos para incrementar criterio interno y externo que fortalezcan las estrategias

administrativas, por ende la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad sería idónea y adecuada.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las MYPES del Rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca, a realizar un plan de mejora en cuanto a la gestión de calidad que permita comprender la importancia de la gestión de calidad dentro de sus actividades, puesto que la calidad del producto incide considerablemente en la Competitividad de las empresas, utilizando adecuadamente los recursos y minimizando deterioros y pérdidas sin significancia.
2. Se recomienda a las MYPES del Rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca, en definir e identificar los elementos de la gestión de calidad como ventajas competitivas; dado que, la implementación de políticas de calidad, mejora continua y asesorías crea un buen clima laboral favorable para las condiciones ideales, adecuadas normas de calidad y estudio de la importancia de la calidad, dando de esta manera una competitividad idónea para las empresas.
3. Las MYPES del Rubro ferretería de la ciudad de Ayabaca deben implementar estrategias y herramientas que mejoren la gestión competitiva, a través de los factores de la competitividad, que mejore las estratégicas en cuanto a los costos, diferenciación y enfoque para lograr satisfacer apropiadamente las necesidades de los clientes.
4. Se recomienda a la MYPES ferreteras de la ciudad de Ayabaca, en implementar un sistema de gestión de calidad, como media de mejora, para definir los tipos de competitividad, del mismo modo, sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de las organizaciones que permitan generar ahorros,

detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente sus productos con la calidad requerida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Raffino, M. (31 de Mayo de 2020). *Competitividad*". Obtenido de <https://concepto.de/competitividad/>
- Abate, L. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11753/1/T-UCSG-POS-MAE-205.pdf>
- Arcos , E. (2015). *Análisis de la competitividad y tecnificación de la industria del calzado en el Ecuador*. . Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4862/1/120707.pdf>
- Argudo , C. (12 de septiembre de 2017). *¿Qué es la competitividad empresarial?* Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-competitividad-empresarial.html>
- Arias - Gomez, J. (2016). *Metdología de la investigación* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ariza, A., & Flechas, J. (2018). *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en COLOMBIA R.F.C. S.A.S*. Obtenido de <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/475/ArizaAriza-AngieTatiana-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Báez, I. (2018). *La gestión de la calidad como predictor del desempeño económico de las pymes de las ciudades de Montemorelos y monterrey, nuevo león, México*. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/169/Tesis%20Iiyenifer%20Rosiris%20B%C3%A1ez%20Supelano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón , M. (2015). *Análisis de la competitividad empresarial en las pymes del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano* . Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/50858/1/1098663057.2015.pdf>
- Carmin, R. (2017). *Gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios COPEMI S.A.C. Sayán - Huaura, 2017*. . Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12274/Carmin_MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carranza, X. (2018). *Características de la competitividad y atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del casco urbano del distrito de Sullana, 2018*. Obtenido de http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4514/ATENCION%20AL%20CLIENTE%20_COMPETITIVIDAD_CARRANZA_GARCIA_XIOMARA_STIFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chapilliquen, P. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13225/GESTION_CALIDAD_CHAPILLIQUEN_URBINA_POOL_ENRIQUE.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Clemente, S., & Chumpitaz, T. (2019). *Las Cinco Fuerzas de Porter enfocadas en el crecimiento empresarial de la empresa textil RODRIGUEZ SAC*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3101/Susy%20Clemente_Takemy%20Chumpitaz_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conexiónesan. (2019 de Julio de 2019). *¿Qué certificaciones de calidad son más requeridas en el Perú?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/07/que-certificaciones-de-calidad-son-mas-requeridas-en-el-peru/>
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: ICB, S.L. (Interconsulting Bureau S.L.).
- Daruma Software. (10 de Agosto de 2017). *¿Por Qué Es Importante La Gestión De Calidad En Una Empresa?* Obtenido de <https://www.darumasoftware.com/blog/gestion-calidad/gestion-de-calidad-en-una-empresa/>
- Diario Perú 21. (15 de Enero de 2019). *CCL: Construcción liderará el crecimiento del PBI en 2019*. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/construccion-liderara-crecimiento-pbi-2019-estima-ccl-nndc-453282-noticia/>
- Dominguez, A., & Gutierrez, J. (2017). *La competitividad y el desarrollo económico de las empresas exportadoras de orégano seco en la región Tacna*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2882/1/2017_Dominguez_La-competitividad-y-el-desarrollo-economico.pdf
- Enamorado, J. (2019). *Evolución del mercado y el reto del retail ferretero Latinoamericano*. Obtenido de <https://www.holcim.com/sv/evolucion-del-mercado-y-el-reto-del-retail-ferretero>
- García, O. (2017). *Gestión de calidad con el uso del marketing y la competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías, nuevo Chimbote, año 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3991/MICRO_Y_P EQUENAS_EMPRESAS_MARKETING_GARCIA_NECO_OMAR_ROGGER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gualtieri, A. (2019). *Estadística y metodología de la investigación*. Obtenido de <http://www.epidemiologia.anm.edu.ar/wp-content/uploads/2019/01/Programa-estadistica-y-Metodologia-2019.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 28-29.
- Ibarra, M., Gonzales, L., & Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *revista uabc*, 107-130.
- Jimenez, I. (2018). *Caracterización de la competitividad y Merchandising en las Mype comercial rubro joyerías de la galería "los portales" ciudad de Catacaos –Piura, año 2018*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3093/COMPETITIVIDAD_MERCHANDISING_JIMENEZ_RIVERA_ISABEL_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meza, J., & Meza, K. (2015). *Factores que determinan la competitividad de las micro y pequeñas empresas textiles - confecciones de la Región Junín periodo 2014*. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1527/MEZA%20MEZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montes, M. (2016). *Estrategias de competencias de la OCDE. Diagnostico Perú*. Obtenido de <https://www.oecd.org/skills/nationalskillsstrategies/Estrategia-de-Competencias-de-la-OCDE-Reporte-Diagnostico-Peru.pdf>
- Nieves, R. (27 de Junio de 2017). *8 elementos que componen un sistema de calidad exitoso*. Obtenido de <https://www.carimerc.com/8-elementos-que-componen-un-sistema-de-calidad-exitoso/>
- Pacheco, M. (2018). *Gestión de la Competitividad en la estación de Servicios Atlantic, Supe – Barranca, 2018*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20772/Pacheco_HMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería del distrito de vice – Sechura año 2018*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/CLIENTES_CALIDAD_MEDINA_CHUNGA_MARY_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, R. (2018). *Caracterización de la competitividad y calidad de atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes de la urb. Santa Ana - Piura año 2018*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5833/CARACTERIZACION_COMPETITIVIDAD_KAROOOL_ALEXANDRA_VALDIVIEZO_ROBLEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, W. (2018). *Plan estrategico par la Empresa TECNOLÓGICAS S.A.C.2018-2020*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3917/3/2018_Pe%C3%B1a-Paz.pdf

- Peñaloza, R. (2019). *Relación entre la gestión logística y el desempeño organizacional de las Mypes del sector ferretero minorista de surquillo, 2019*. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10717/1/2020_Pe%3b1aloza%20Pizarro.pdf
- Portal web ISO 900.com. (2017). *¿Qué es ISO 9001?* Obtenido de <https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx#:~:targetText=La%20Norma%20ISO%209001%3A2015,de%20sus%20productos%20o%20servicios.>
- Revista Gestión. (06 de Junio de 2018). *Empresas familiares en Perú: Solo el 30% pasan a la segunda generación, ¿por qué?* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-familiares-peru-30-pasan-segunda-generacion-236525-noticia/>
- Rivas, G. (24 de abril de 2019). *Competitividad empresarial: ¿Cómo alcanzarla de forma efectiva?* Obtenido de <https://www.gb-advisors.com/es/competitividad-empresarial/>
- Rodriguez, E., & Montenegro, C. (2019). *Metodología para la integración de la gestión en una pyme del sector ferretero en Colombia*. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/5083>
- Rombiola, N. (30 de septiembre de 2019). *La industria ferretera en México crecerá un 7.2% este 2019*. Obtenido de <https://laeconomia.com.mx/la-industria-ferretera-en-mexico-crecera-un-7-2-este-2019/>
- Ruiz, M. (05 de Mayo de 2018). *Más del 50% de mypes cierran antes de 3 años*. Obtenido de Diario Perú 21: <https://peru21.pe/economia/50-mypes-cierran-3-anos-405727-noticia/>
- Saba, K. (2018). *Caracterización gestión de calidad y capacitación en las MYPE comerciales rubro confecciones, ropa para niños mercado modelo de Piura, año 2018*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3588/GESTION_DE_CALIDAD_CAPACITACION_SABA_CHULLE_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, C. (2019). *La influencia de la productividad empresarial en la competitividad de las medianas empresas manufactureras textiles del cantón Quito en la provincia de Pichincha-Ecuador*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10259/Salazar_vc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suarez, G., & Lorenzo, J. (2011). *el plan de análisis*. Obtenido de http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presenciones/5_plan_analisis.pdf
- Sullón, O. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías de la Ciudad de Tingo María, año 2017*. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4255/COMPETITIVIDAD_SULON_ARTETA_OSBER_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica*. México D.F: Limusa.
- Tinedo, A. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo el enfoque de la norma NA 0079:2009 para la empresa servicios de WIRELINE PERÚ S.R.L.* Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1158/IND-TIN-SAA-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, D. (05 de Agosto de 2015). *SIGO- sistema integrado de gestión de calidad*. Obtenido de <https://prezi.com/ik26wmpcrouh/sigo-sistema-integrado-de-gestion-de-calidad/>
- Trenza, A. (2019). *Análisis PESTEL* . Obtenido de <https://anatrenza.com/analisis-pestel/>
- Valdiviezo, K. (2018). *Caracterización de la competitividad y calidad de atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes de la urb. Santa Ana - Piura año 2018*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5833/CARACTERIZACION_COMPETITIVIDAD_KAROOOL_ALEXANDRA_VALDIVIEZO_ROBLEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zarate, J. (06 de Julio de 2016). *Factores que determinan la competitividad, Apuntes de Negocios Internacionales*. Obtenido de <https://www.docsity.com/es/factores-que-determinan-la-competitividad/3670535/>

ANEXOS

I. ENCUESTA A PROPIETARIOS Y TRABAJADORES

CUESTIONARIO



Buen día, reciba mis saludos cordiales soy estudiante de la **Universidad Los Ángeles de Chimbote, Piura**. Por motivo que me encuentro realizando una investigación denominada **GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO FERRETERÍAS-AYABACA, AÑO 2019** por la cual acudo a usted con la finalidad que responda las siguientes preguntas marcando con **una aspa (x)** la respuesta que le parece indicada, agradezco su participación, la presente encuesta es con fines confidenciales para aplicarse exclusivamente a la investigación de carácter interpersonal, por lo cual se le solicita que sus respuestas sean honestas para poder concretar resultados reales de forma eficiente.

Se agradece su participación, tenga usted un buen día

1. ¿Dentro de su Mype potencia las habilidades hacia sus clientes?
2. ¿Motivas a tus trabajadores?
3. ¿Hay una comunicación honesta o intelectual en esta Mype?
4. ¿Identifica los riesgos y oportunidades dentro de su Mype?
5. ¿dentro de su mype planifica objetivos para lograr sus metas?
6. ¿Usted ha utilizado técnicas para dar a conocer su producto en el mercado?

7. ¿Usted considera que los productos de la organización son fiables?
8. ¿Usted considera que sus productos transmiten seguridad a sus compradores?
9. ¿Ha elaborado políticas de calidad para el desarrollo de las actividades?
10. ¿Realiza evaluaciones con relación al servicio que brinda?
11. ¿Ha creado programas de mejora continua?
12. ¿Usted considera que la MYPE proporciona un buen ambiente de atención para los clientes?
13. ¿Usted se compromete en la mejora continua de la organización?
14. ¿Recibe capacitaciones por parte de la organización?
15. ¿Usted se compromete en el logro de los objetivos y realización de las tareas?
16. ¿Realiza seguimiento a los procedimientos de mejora continua?
17. ¿Usted considera que existe un buen liderazgo en la organización?
18. ¿Los productos que ofrecen las ferreterías son de buena calidad?
19. ¿Conoce el nivel de satisfacción de sus clientes?
20. ¿Usted hace uso de recursos tecnológicos para realizar su trabajo?
21. ¿La MYPE mejora sus productos para introducirlos al mercado?
22. ¿Los trabajadores proporcionan una adecuada información y asesoramiento a los clientes para venta de los productos?
23. ¿Usted está satisfecho con el trabajo que realiza en la organización?
24. ¿Usted lleva un control de los ingresos y egresos diariamente?
25. ¿Usted conoce la cultura de los clientes potenciales?
26. ¿Cuenta con capacidad para administrar los recursos con los que cuenta la organización?
27. ¿Usted realiza un trabajo muy eficiente al momento de efectuar la venta de los productos y de esta manera genera competencia en el mercado?

Matriz indicador pregunta				
DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE	
Principios de la Gestión de Calidad	Enfoque al cliente	¿Dentro de su mype potencia las habilidades hacia sus clientes?		Nominal
	Liderazgo	¿Motivas a tus trabajadores?	jefe	Nomina
	Participación del personal	¿Hay una comunicación honesta o intelectual en esta mype?	Trabajador	Nominal
	Enfoque basado al proceso	¿Identifica los riesgos y oportunidades dentro de su mype	Jefe	Nominal
	Enfoque de sistema para la gestión	¿dentro de su mype planifica objetivos para lograr sus metas?	Jefe	Nominal
	Mejora continua	¿Los productos que ofrece sobresalen en el mercado? ¿Usted ha utilizado técnicas para dar a conocer su producto en el mercado?	Jefe	Nominal
	Enfoque basado en hechos para la toma de decisión	¿Usted considera que los productos de la organización son fiables?	Jefe	Nominal

	Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	¿Usted considera que sus productos transmiten seguridad a sus compradores?	Jefe	Nominal
Elementos de la gestión de calidad	Política de calidad	¿Ha elaborado políticas de calidad para el desarrollo de las actividades?	Jefe	Nominal
	Evaluación de servicios	¿Realiza evaluaciones con relación al servicio que brinda?	Jefe	Nominal
	Mejora continua	¿Ha creado programas de mejora continua?	Jefe	Nominal
	Satisfacción al cliente	¿Usted considera que la MYPE proporciona un buen ambiente de atención para los clientes?	Trabajador	Nominal
	Plan de inducción	¿Usted se compromete en la mejora continua de la organización?	Trabajador	Nominal
	Talent Optimization	¿Recibe capacitaciones por parte de la organización?	Trabajador	Nominal
	Monitoreo de objetivos y tareas	¿Usted se compromete en el logro de los objetivos y realización de las tareas?	Trabajador	Nominal
	Revisión del sistema	¿Realiza seguimiento a los procedimientos de mejora continua?	Jefe	Nominal

Factores de la competitividad	Capacidad directivas	¿Usted considera que existe un buen liderazgo en la organización?	Trabajador	Nominal
	Capacidad en la producción y prestación de servicio	¿Los productos que ofrecen las ferreterías son de buena calidad?	Trabajador	Nominal
	Ventajas competitivas	¿Conoce el nivel de satisfacción de sus clientes?	Jefe	Nominal
	Recursos tecnológicos	¿Usted hace uso de recursos tecnológicos para realizar su trabajo?	Trabajador	Nominal
	Innovación	¿La MYPE mejora sus productos para introducirlos al mercado?	Jefe	Nominal
	Recursos comerciales	¿Los trabajadores proporcionan una adecuada información y asesoramiento a los clientes para venta de los productos?	Jefes	Nominal
	Recursos humanos	¿Usted está satisfecho con el trabajo que realiza en la organización?	Trabajador	Nominal
	Recursos financieros	¿Usted lleva un control de los ingresos y egresos diariamente?	Jefe	Nominal
	Cultura	¿Usted conoce la cultura de los clientes potenciales?	Trabajador	Nominal

Tipos de la competitividad	Competitividad interna	¿Cuenta con capacidad para administrar los recursos con los que cuenta la organización?	Jefe	Nominal
	Competitividad externa	¿Usted realiza un trabajo muy eficiente al momento de efectuar la venta de los productos y de esta manera genera competencia en el mercado?	Trabajador	Nominal

CONSTANCIA DE VALIDACION

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Carlos Eduardo Calle Pasapera, identificado con DNI N° 03319318 MAGISTER en Administración, por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por CASTILLO GAONA, RUTH KARINA, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de validación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO FERRETERÍAS-AYABACA, AÑO 2019", que se encuentra realizando.

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

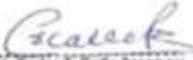
Piura, 15 de mayo de 2020


Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS
Reg- 15600

Firma y Sello

**VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO
VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD.**

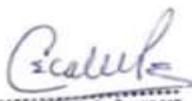
Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿Dentro de su mype potencia las habilidades hacia sus clientes?	X			X		X		X
02	¿Motivas a tus trabajadores?	X			X		X		X
03	¿Hay una comunicación honesta o intelectual en esta mype?	X			X		X		X
04	¿Identifica los riesgos y oportunidades dentro de su mype?	X			X		X		X
05	¿dentro de su mype planifica objetivos para lograr sus metas?	X			X		X		X
06	¿Los productos que ofrece sobresalen en el mercado? ¿Usted ha utilizado técnicas para dar a conocer su producto en el mercado?	X			X		X		X
07	¿Usted considera que los productos de la organización son fiables?	X			X		X		X
08	Usted considera que sus productos transmiten seguridad a sus compradores?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Cofe Posaparr
 ADM. EMPRESAS
 Págs. 17

10	¿Cuenta con capacidad para administrar los recursos con los que cuenta la organización?	X			X		X		X
11	¿Usted realiza un trabajo muy eficiente al momento de efectuar la venta de los productos y de esta manera genera competencia en el mercado?	X			X		X		X


 Mgr. Carlos E. Calle Pasopera
 ADM. EMPRESAS
 Rca- 1520^m

09	¿Ha elaborado políticas de calidad para el desarrollo de las actividades?	X			X		X		X
10	¿Realiza evaluaciones con relación al servicio que brinda?	X			X		X		X
11	¿Ha creado programas de mejora continua?	X			X		X		X
12	¿Usted considera que la MYPE proporciona un buen ambiente de atención para los clientes?	X			X		X		X
13	¿Usted se compromete en la mejora continua de la organización?	X			X		X		X
14	¿Recibe capacitaciones por parte de la organización?	X			X		X		X
15	¿Usted se compromete en el logro de los objetivos y realización de las tareas?	X			X		X		X
16	¿Realiza seguimiento a los procedimientos de mejora continua?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Cole Pasapera
 ADM. EMPRESAS
 Reg- 15000

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Exilda Elena Peña Alvarado identificada con DNI N°: 02649885 MAGISTER en:

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

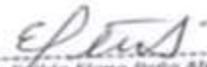
Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por CASTILLO GAONA, RUTH KARINA a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de validación:

GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO FERRETERÍAS-AYABACA, AÑO 2019.

Que se encuentra realizando.

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

Piura, 15 de Junio del 2021



Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD - 12812

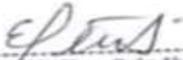
VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTION DE CALIDAD.

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿Dentro de su mype potencia las habilidades hacia sus clientes?	X			X		X		X
02	¿Motiva a sus trabajadores?	X			X		X		X
03	¿Hay una comunicación honesta e intelectual en esta mype?	X			X		X		X
04	¿Identifica los riesgos y oportunidades dentro de su mype?	X			X		X		X
05	¿Dentro de su mype planifica objetivos para lograr sus metas?	X			X		X		X
06	¿Los productos que ofrece sobresalen en el mercado? ¿Usted ha utilizado técnicas para dar a conocer su producto en el mercado?	X			X		X		X
07	¿Usted considera que los productos de la organización son fiables?	X			X		X		X
08	Usted considera que sus productos transmiten seguridad a sus compradores?	X			X		X		X

E.P.T.S. S.A. - Empresa Pública del Estado
 C.A. de Gestión de Administración
 CIJAD - 19912

09	¿Ha elaborado políticas de calidad para el desarrollo de las actividades?	X			X		X		X
10	¿Realiza evaluaciones con relación al servicio que brinda?	X			X		X		X
11	¿Ha creado programas de mejora continua?	X			X		X		X
12	¿Usted considera que la MYPE proporciona un buen ambiente de atención para los clientes?	X			X		X		X
13	¿Usted se compromete en la mejora continua de la organización?	X			X		X		X
14	¿Recibe capacitaciones por parte de la organización?	X			X		X		X
15	¿Usted se compromete en el logro de los objetivos y realización de las tareas?	X			X		X		X
16	¿Realiza seguimiento a los procedimientos de mejora continua?	X			X		X		X


 Mg. Edda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Raquel Silva Juárez identificado con DNI N° 02846914

Lic. Ciencias Administrativas MAGISTER en

Gerencia Empresarial

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por CASTILLO GAONA, RUTH KARINA a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de validación.

GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO FERRETERÍAS-AYABACA, AÑO 2019.

Que se encuentra realizando.

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

Para 15 de mayo del _____, 2020


Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Firma y Sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTION DE CALIDAD.

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿Dentro de su mype potencia las habilidades hacia sus clientes?	X			X		X		X
02	¿Motivas a tus trabajadores?	X			X		X		X
03	¿Hay una comunicación honesta o intelectual en esta mype?	X			X		X		X
04	¿Identifica los riesgos y oportunidades dentro de su mype	X			X		X		X
05	¿dentro de su mype planifica objetivos para lograr sus metas?	X			X		X		X
06	¿Los productos que ofrece sobresalen en el mercado? ¿Usted ha utilizado técnicas para dar a conocer su producto en el mercado?	X			X		X		X
07	¿Usted considera que los productos de la organización son fiables?	X			X		X		X
08	Usted considera que sus productos transmiten seguridad a sus compradores?	X			X		X		X


Mg. Raquel Silva Juarez
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD-01899

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: COMPETITIVIDAD

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿Usted considera que existe un buen liderazgo en la organización?	X			X		X		X
02	¿Los productos que ofrecen las ferreterías son de buena calidad?	X			X		X		X
03	¿Conoce el nivel de satisfacción de sus clientes?	X			X		X		X
04	¿Usted hace uso de recursos tecnológicos para realizar su trabajo?	X			X		X		X
05	¿La MYPE mejora sus productos para introducirlos al mercado?	X			X		X		X
06	¿Los trabajadores proporcionan una adecuada información y asesoramiento a los clientes para venta de los productos?	X			X		X		X
07	¿Usted está satisfecho con el trabajo que realiza en la organización?	X			X		X		X
08	¿Usted lleva un control de los ingresos y egresos diariamente?	X			X		X		X
09	¿Usted conoce la cultura de los clientes potenciales?	X			X		X		X

CONSENTIMIENTO INFORMADO


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Ayabaca, 22 de septiembre del 2019.

Señor:

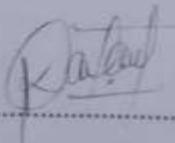
Propietario o representante de la mype

Yo, RUTH KARINA CASTILLO GAONA, identificado con DNI N° 77352603, domiciliado estudiante del sexto ciclo de la carrera profesional de administración, llevando la asignatura taller de investigación en la universidad católica los ángeles de Chimbote (uladech) filial Piura, con código 0811172448 me dirijo a usted. Con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente

Que recuro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar mis encuestas para mi taller de investigación **GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE RUBRO FERRETERÍAS-AYABACA, AÑO 2019**. Para de esa manera lograr obtener mi grado de bachiller en administración.

Sin otro particular agradezco la atención brindada, sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada únicamente con fines académicos.

De acuerdo a los principios éticos el representate tiene derecho a nos revelar el nombre de su MYPE ni su identidad personal, pero si está de acuerdo a participar.


.....

FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo