



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

EL USO DE LA COMPETITIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE
LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL RUBRO SERVICIO, CASO COMERCIAL LAS
CHAPAS DEL DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, AÑO
2020

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

AUTOR

SANCHEZ CERAZO, JOSE LUIS
ORCID: 0000-0001-5879-5182

ASESOR

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

CAÑETE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

Autor

Sánchez Cerazo, José Luis

Orcid ID: 0000-0001-5879-5182

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú

Asesor

Estrada Díaz, Elida Adelia

Orcid ID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de
Ciencias e ingeniería, Escuela Profesional de Administración,
Chimbote, Perú

JURADOS

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

HOJA DE FIRMA DE JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, Maria del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

Orcid ID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

DEDICATORIA

A Dios. Por su fortaleza y apoyo espiritual incondicional, quién supo guiarme por el buen camino brindándome la sabiduría y coraje para seguir logrando mis metas.

A mis padres por el apoyo incondicional que brindaron; dejándome mostrar la capacidad y confianza para poder ser buen profesional, ayudándome a cumplir mi meta.

A mis hermanas porque son la razón de sentirme tan orgulloso de culminar mi meta, por su apoyo y respaldo en este trayecto profesional, gracias a ellos por confiar.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote por las
enseñanzas brindadas durante mis
años de educación universitaria y
que hoy en día me permiten ser una
profesional.

Al señor Luis Damián Mayta Peña, gerente
de la microempresa Comercial las Chapas,
por darme la confianza y brindarme los
alcances necesarios para la realización de
este proyecto de investigación.

Debo agradecer de manera especial y
sincera al Mgtr. Estrada Díaz Elida Adelia,
por haberme guiado en la elaboración de
este trabajo de investigación, bajo su
dirección, su confianza, su capacidad y
apoyo invaluable, por guiar mis ideas, no
solamente en el desarrollo de este proyecto,
sino también en mi formación como
investigador.

INDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|------|
| 1. CARATULA..... | i |
| 2. EQUIPO DE TRABAJO | ii |
| 3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR..... | iii |
| 4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA | iv |
| 5. INDICE DE CONTENIDO | vi |
| 6. INDICE DE TABLAS Y FIGURAS..... | viii |
| 7. RESUMEN Y ABSTRACT | xi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. REVISION DE LITERATURA | 2 |
| 2.1 ANTECEDENTES..... | 7 |
| 2.2 BASES TEORICAS..... | 21 |
| III. HIPÓTESIS | 30 |
| IV. METODOLOGÍA..... | 31 |
| 4.1. Diseño de Investigación..... | 31 |
| 4.2 Población y Muestra | 32 |
| 4.3 Definicion y operacionalizacion de variables e indicadores..... | 34 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de dato | 35 |
| 4.5. Plan de análisis..... | 36 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 4.6. Matriz de consistencia | 37 |
| 4.7. Principios éticos..... | 38 |
| V. RESULTADOS | 41 |
| 5.1. Resultados..... | 41 |
| 5.2. Análisis de Resultados | 61 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 54 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 71 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 72 |
| ANEXOS | 61 |

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.....27

Tabla 2: Características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.....29

Tabla 3: Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.....30

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Conoce a sus clientes | 81 |
| Figura 2: Cumple con las necesidades del cliente..... | 81 |
| Figura 3: Las chapas obtiene la satisfacción del cliente..... | 82 |
| Figura 4: Los personales muestran su habilidad en la labor..... | 82 |
| Figura 5: Es eficiente el trabajo de la empresa..... | 83 |
| Figura 6: La empresa tiene buena organización..... | 83 |
| Figura 7: Los personales muestran desempeño..... | 84 |
| Figura 8: Hacen mantenimiento de sus utilidades..... | 84 |
| Figura 9: Evalúa los productos que ofrece la empresa..... | 85 |
| Figura 10: Las chapas tiene buena posición..... | 85 |
| Figura 11: El posicionamiento del producto es aceptable..... | 86 |
| Figura 12: Genera confianza en sus clientes | 86 |

RESUMEN

La presente investigación obtuvo como objetivo general: Describir las características el uso de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020. La investigación fue de diseño no experimental- transversal, el nivel de investigación descriptivo y tipo cuantitativo. Para el recojo de información se utilizó como población a los trabajadores y la muestra de 6 trabajadores del Comercial Las Chapas. La técnica de recolección de datos se realizó a través de una encuesta, así mismo como instrumento que se empleó para recolectar la información es mediante un cuestionario que consta de 12 preguntas con escala de Likert. Obteniendo los siguientes resultados: El 100.00% de los trabajadores siempre llegan a cumplir con las necesidades del cliente, el 100.00% de los trabajadores manifiestan que siempre tiene buena organización la empresa como también el 100% de los trabajadores encuestados siempre genera confianza en sus clientes. La investigación concluyó que el comercial Las Chapas E.I.R.L., se ha determinado que en su mayoría ejecuta la gestión de calidad de manera correcta, gran parte de los clientes de esta MYPE consideran que es preciso minimizar los errores que existe en el comercial, así mismo deben de fomentar actividades que puedan obtener beneficios y tal modo tiene ventajas competitivas de lo contrario no permanecería en el mercado

Palabra clave: Enfoque al cliente, Liderazgo, Mejora continua.

ABSTRACT

The present investigation obtained as a general objective: To describe the characteristics of the use of competitiveness for quality management in micro and small companies in the service sector, commercial case of the plates of the district of Nuevo Imperial, Year 2020. The investigation was of a design not experimental-transversal, the level of descriptive research and quantitative type. For the collection of information, the workers and the sample of 6 workers of Comercial Las Chapas were used as population. The data collection technique was carried out through a survey, likewise as an instrument that was used to collect the information is through a questionnaire consisting of 12 questions with a Likert scale. Obtaining the following results: 100.00% of the workers always meet the needs of the client, 100.00% of the workers state that the company always has a good organization as well as 100% of the workers surveyed always generate trust in their clients. . The investigation concluded that the commercial Las Chapas E.I.R.L., has been determined that the majority executes quality management correctly, a large part of the clients of this MYPE consider that it is necessary to minimize the errors that exist in the commercial, likewise they must to promote activities that can obtain benefits and thereby have competitive advantages otherwise would not remain in the market.

Keywords: Customer focus, Leadership, Continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

Las micro empresas que direccionan al rubro comercial generan mayor empleo, tanto en la producción es muy baja a las demás empresas grandes, y así poder levantar el desarrollo de la producción para que así se unan las demás mypes, debe brindar una especial atención a las pequeñas empresas. (CEPAL, 2018)

En los países Europeos las MYPES integran una competitividad de relevancia económica en la creación y potenciación de los empleos, y sean los únicos encargados del 50 por ciento de las importaciones y del 44 por ciento de las exportaciones en la Unión Europea.

En el País de España las micro y pequeñas empresas son el motor de la economía española, generando la competitividad entre sí: Como afirma son el 99% del comercio en España generando un buen porcentaje en el empleo. Con la anterior crisis económicas iniciando la apertura al exterior consiguiendo mercados nuevos, por la falencia que existía al provocarse en la demanda, siendo también los encargados del 53% de las importaciones y 51% de las exportaciones en España.

El 60% de las empresas en el país de Chile son micro y pequeñas empresas, hasta el 70% de la mano de empleados es contrato por los micro y pequeña empresas.

Abundante personas no contribuirían a la economía nacional, 48% micro empresas y los otros 48% son micro empresas familiar, si diferenciamos esos números contra el de las grandes empresas, este reduce a 39%, podemos notar que la influencia familiar mantiene mayor fuerza y predomina en la micro y pequeñas empresas. (Samsing, 2018, pág. 4)

En este sentido, los gobiernos se han abocado a generar escenarios competitivos para

la productividad empresarial y el desarrollo del país; dentro de esos escenarios de competitividad, algunos países han impulsado el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, el creciente interés por estas unidades de negocio, llevó a gobiernos a poner en marcha, en forma más decidida, iniciativas de fomento orientadas al desarrollo de este tipo de agentes económicos que en varios países han generado instrumentos novedosos, sobre en la promoción de la cooperación empresarial y la articulación productiva.

En la capital de Ecuador, se concentra el 70% de las mypes, como también se distribuye en el resto de provincias, una pequeña industria en Ecuador cuentan con distintos potenciales con poco conocido y también aprovechada. (Samsing, 2018)

Las potenciales se refieren a los factores para generar riqueza y empleos, la cual dinamiza la economía de las regiones y provincias que necesitan, diluyendo los problemas sociales y de tal modo mejore la gobernabilidad. (Samsing, 2018, p. 53)

En la actualidad las Micro empresas Ancash aportan el 42,1% al Producto Bruto Interno, y ofrecen el 77,00% de puestos laborales en el país, siendo las mayores potenciadoras del crecimiento del Perú, conformando el 98,15% de las empresas a nivel nacional, como también cumplen un rol significativo en el crecimiento de la economía del país, por ello el estado fomenta su desarrollo integral, facilita el acceso a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos con el fin de crear un entorno favorable para la competitividad, promoviendo la conformación de mercados de servicios financieros y nofinancieros, de calidad, descentralizados y pertinente a las necesidades y potencialidades de estas. (Minga , 2018, p. 36)

Las MYPES movilizan la economía regional y representan el 84% de las empresas de Lima, estas empresas realizan el aporte del 40% del nivel de producción y generan 70% de

empleo a la población. (Yzaguirre, 2019)

Culminando, en la Provincia de Cañete hay competencias en las micro y pequeñas empresas que se dedican al comercio por lo que muchos de ellos no reciben capacitaciones para poder generar un servicio adecuado, siendo un área de posición fundamental por la gestión de calidad, por los que también el fallo de la distribución por falta de empleados por lo que muchos integran siendo su primer empleo.

Por ello se dio el planteamiento del enunciado: ¿Cuáles son las características de competitividad para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas rubro servicio, caso comercial Las Chapas del distrito de Nuevo Imperial, Cañete 2020?; teniendo como objetivo general describir las características el uso de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, año 2020. También como objetivos específicos tenemos: Detallar las características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020. Determinar las características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020. Determinar las características en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020

En justificación práctico la micro y pequeña empresa Las chapas, se observó que no se posee una buena estrategia de competitividad en la gestión de calidad que no solo haga que se capten nuevos clientes para la compañía sino que también los clientes comunes tengan un nivel para que la empresa tenga clientes con un nivel máximo de fidelización a

la marca.

Por ello en la justificación metodológica teóricos con respecto al comportamiento de la competitividad en la microempresa Las chapas, esta información servirá para que esta empresa y empresas afines al rubro, sean capaces de mejorar sus procesos en cuanto el uso de la competitividad en la gestión de calidad para que puedan mejorar su competitividad y rentabilidad en el mercado en el mediano y largo plazo.

Además en justificación teórico se desea que la presente investigación sirva como referencia bibliográfica para que futuros investigadores puedan usarla como un antecedente de alguna investigación relacionada con el tema.

La investigación fue diseño no experimental, transversal, descriptivo. Para el recojo de información se utilizó como población a los trabajadores y la muestra de 6 trabajadores del Comercial Las Chapas. La técnica de recolección de datos se realizó a través de una encuesta, así mismo como instrumento que se empleó para recolectar la información es mediante un cuestionario que consta de 12 preguntas con escala de Likert. Obteniendo los siguientes resultados: el 100,0% de los trabajadores siempre llegan a cumplir con las necesidades del cliente, el 100% de los trabajadores manifiestan que siempre tiene buena organización la empresa como también cuanto el 100% de los trabajadores encuestados siempre genera confianza en sus clientes. La investigación concluyó que el comercial Las Chapas E.I.R.L., se ha determinado que en su mayoría ejecuta la gestión de calidad de manera correcta, gran parte de los clientes de esta MYPE consideran que es preciso minimizar los errores que existe en el comercial, así mismo deben de fomentar actividades que puedan obtener beneficios.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1: Competitividad

Castaño y Gutiérrez (2021) en su tesis *Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área Metropolitana Centro Occidente Amco*; Tuvo como objetivo general diseñar una propuesta para determinar la competitividad de las empresas del sector comercial del AMCO. El tipo de investigación fue de tipo descriptiva, donde se identificaron las características de las empresas comerciales y se analizan los modelos de competitividad existentes para finalmente diseñar una propuesta que permite medir o identificar la misma en diferentes empresas del sector y hacer comparativos bajo las mismas variables de medición. La información considerada fue de fuentes primarias y secundarias. Como resultado se establecieron los criterios para el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad que será aplicado en la empresa consultora de ingeniería quien presenta diversos problemas de gestión administrativa restándole posibilidades de incrementar su participación de mercado, haciendo los procesos menos productivos. En conclusión siguen existiendo múltiples debates por parte de los analistas para llegar a un consenso en cuanto a la definición más apropiada del término competitividad y los principales factores que influyen en su determinación; no obstante, dichos intentos han sido en vano debido a la complejidad del concepto y a las numerosas perspectivas de los autores.

Velásquez (2021) en su tesis *Análisis de competitividad en la producción de calzado en Bogotá (Colombia) y Shanghái (China)*; Tuvo como objetivo general analizar de competitividad en la producción de calzado en Bogotá (Colombia) y Shanghái (China). El tipo de investigación fue aplicado con alcance correlacional centrándose en los procesos de la empresa. Como resultado fue importante notar que la comparación que se lleva a cabo de China frente a Colombia como productor calzado, es desequilibrada a razón de la economía que china como potencia mundial maneja desde siglos atrás con su industrialización, producción y tecnificación procesos, en comparación con la producción nacional de Colombia en el sector de calzado. Como conclusión que siempre ha sido común sin tener participación dentro de la balanza comercial del país, sin obtener beneficios de las pocas exportaciones que este gremio incentiva, pero que al mismo tiempo se desmoraliza con la entrada del mercado chino de calzado que está acabando con las pequeñas empresas de familia con sus precios desestabilizantes y preocupantes para la producción clásica de calzado.

Cuentas (2018) en su tesis *Factores que determinan la competitividad de las PYMES exportadoras colombianas*; La investigación tuvo como objetivo analizar los factores claves que determinan la competitividad de las PYMES exportadoras colombianas. Contando con una metodología que permitió enfocar el problema y posteriormente establecer conclusiones mediante los resultados de su correcta aplicación. En consecuencia, se definió a continuación el enfoque epistemológico y alcance que poseerá la investigación, el método y diseño utilizado. Los resultados demarcaron los factores claves dependiendo del nivel del contexto competitivo, como los son el nivel macroeconómico, el sectorial y el nivel microeconómico, y cada nivel cuenta con factores

claves que influyen en la competitividad de estas firmas. Como conclusión se obtuvo la identificación de dichos factores se efectúa a partir de información obtenida mediante una revisión bibliográfica en un periodo de tiempo comprendido entre 2007 y 2017.

Variable 2. Gestión de calidad

Pacheco (2021) en su tesis *Implementación de gestión de calidad aplicandola norma ISO 9001:2015 en la competitividad para mejorar la gestión administrativa de la Empresa NaylampIngenieros S.A.C;* Como objetivo general obtuvo la implementación de gestión de calidad aplicandola norma ISO 9001:2015 en la competitividad para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C; El tipo de investigación fue aplicada con alcance correlacional centrándose en los procesos de la empresa. La información considerada fue de fuentes primarias y secundarias. Se establecen los criterios para el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad que será aplicado en la empresa consultora de ingeniería vialNaylamp Ingenieros S. A. C. quien presento diversos problemas de gestión administrativarestándole posibilidades de incrementar su participación de mercado, haciendo los procesos menos productivos. Como resultado la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2015 en la consultora referida. En conclusión con esta implementación se busca responder a las exigencias del entorno cambiante y competitivo mediante un enfoque en procesos de la organización, implementándose el sistema de gestión de calidad basado en la elaboración de procedimientos para gestionar los recursos, información documentada, operaciones, planificación, control y provisión del servicio, y evaluación del desempeño con el seguimiento y medición del sistema dentro de un proceso

de mejora continua basado en el ciclo de Deming.

López (2020) en su tesis *Gestión de la calidad, propuesta de diseño para una competitividad que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015. Caso: Unidad Educativa Montebello*. Siendo el objetivo proponer el modelo de gestión formal que le permita a la Unidad Educativa Particular Montebello, obtener un sistema de gestión de calidad a nivel de las mejores prácticas internacionales. Donde se empleó la metodología cuantitativa, descriptiva- experimental En este trabajo se manejó la norma guía para la calidad educativa ISO 21001:2018, que plantea la Organización Internacional de Normalización (ISO), la misma que, provee productos y servicios para establecimientos educativos que estén en capacidad de cumplir con los requisitos en pro de sus estudiantes y otros beneficiarios. Es la norma que la comunidad educativa estaba esperando, la cual se basa en la norma de calidad ISO 9001:2015. Como resultado fue la propuesta de diseño de un sistema de gestión de la calidad educativa, que integra las normas internacionales ISO 21001:2018 e ISO 9001:2015 para la Unidad Educativa Montebello, ubicada en el Valle de Los Chillos, provincia de Pichincha. Para su análisis se aplicó un método cualitativo de investigación, donde se segmentó la organización para determinar cómo se encuentra, en este caso de estudio, se usó listas de verificación, el aporte de un grupo focal e informantes calificados generalmente dueños de los diferentes procesos, el resultado fue conseguir el diseño de un sistema de gestión de la calidad educativa. En conclusión la norma ISO 21001:2018 sea aplicada en las diferentes organizaciones educativas (escuelas, colegios, universidades), ya que el sistema de gestión que expone, permite un ordenamiento a todonivel, que va desde el análisis del cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios; no descuida el análisis de la organización y cada uno

de sus procesos, hasta llegar al dinamismo de establecer un ciclo de mejora continua.

Vega (2018) en su tesis *Propuesta de Mejoramiento para la Gestión de calidad y competitividad en la Bodega de Materiales e Insumos para Impresoras de la Empresa Coplan*. De la Universidad Andrés Bello de Chile. Siendo el Objetivo diseñar una propuesta de mejora para la Gestión de almacenamiento y Stock de la empresa Coplan. Donde se empleó la metodología cuantitativa, descriptiva- experimental. La población se consideró tres unidades económicas, con 6 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 59 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Siendo sus principales conclusiones: En el desarrollo del trabajo se ha observado que, mediante la creación de las propuestas planteadas para solucionar las causas de la situación de problema, realmente estamos mejorando el área de gestión de bodega. Es por ello en base a la detección de la problemática se logró planear y desarrollar una estrategia para la operación del almacén que permita el mejoramiento continuo de la solución de los problemas anteriormente mencionados.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Competitividad

Medina (2018) en su tesis *Caracterización de Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPE sector servicio Gastronómico rubro Restaurantes comida marina de Talara, año 2018*, indica como objetivo general determinar la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPE sector servicio Gastronómico rubro Restaurantes comida

marina de Talara, año 2018. Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 18 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 89 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: los restaurantes de la Av. B de Talara utilizan ventajas competitivas como la diferenciación, las actividades de apoyo de la cadena de valor, el enfoque y aplicación de estrategias de publicidad; los tipos de competitividad que aplica son la estructural, la empresarial, y en lo referido a la importancia de la gestión de calidad se centra en los procedimientos, empleo y estándares de calidad, y como beneficios encuentran la satisfacción en la atención y los procesos.

Vásquez (2019) en su tesis titulada *Caracterización del financiamiento y la competitividad de las MYPE del sector comercio – rubro grifos y estaciones de servicios del Distrito de Sullana, año 2018*, indica como objetivo general determinar la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPE sector servicio Gastronómico rubro Restaurantes comida marina de Talara, año 2018. Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 18 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 89 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Como conclusión: los restaurantes de la Av. B de Talara utilizan ventajas competitivas como la diferenciación, las actividades de apoyo de la cadena de valor, el enfoque y aplicación de estrategias de publicidad; los tipos de

competitividad que aplica son la estructural, la empresarial, y en lo referido a la importancia de la gestión de calidad se centra en los procedimientos, empleo y estándares de calidad, y como beneficios encuentran la satisfacción en la atención y los procesos.

Medina (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la capacitación y competitividad de las mype de servicios rubro restaurantes Tácala – Castilla – Piura 2018*, indica como objetivo general determinar la Caracterización de la capacitación y competitividad de las mype de servicios rubro restaurantes Tácala – Castilla – Piura 2018, se ha elaborado en el marco de las líneas de investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Sede Ciudad de Piura, su metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, los datos no se modifican en nada y se obtienen en un solo momento. La población que caracteriza es para la variable capacitación de tipo finita conocida con 29 trabajadores y en el caso de la variable competitividad es infinita en razón de no contar con una base de clientes, se aplicó método estadístico con resultado de 67 clientes a encuestarse utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones: prevalece el 93% en la técnica de procesos de capacitación, en los medios a utilizar se identificó un 93% que están la capacidad de resolver problemas, Por otro lado en la variable competitividad un 73% priman por el factor de la innovación y de otro lado sobre los procesos de competitividad el 72% se refiere a la infraestructura por los ambientes ventilados.

Variable 2: Gestión de calidad

Hidalgo (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016* indica como objetivo general determinar las características de gestión calidad con el uso de la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016, Obtuvo como metodología diseño no experimental, transversal, descriptivo; Como resultados el 90% tuvieron una edad entre 31 a 50 años, 70% género femenino, 50% estudios superiores universitario, 60% dueños, 70% 7 años a más en el cargo, 70% 7 años a más en el rubro, 90% 1 a 5 trabajadores, 70% familiares, 100% generar ganancias. El 100% conocieron término gestión de calidad, 90% manejaron el Benchmarking e otros, 100% tuvieron dificultades para la implementación de gestión de calidad, 90% fue la evaluación y observación, el 100% de la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento. Él 100% conocieron termino competitividad, 90% por la calidad en el servicio, 90% por la promoción y publicidad, 80% por la atención, 80% disfrutaron del servicio por otros y anuncios; como conclusión tuvieron 31 a 50 años, género femenino, grado superior universitario, son dueños, 7 a más años en el cargo, 7 a más años en el rubro, contaron con 1 a 5 trabajadores, familiares, generar ganancias, conocieron el termino gestión de calidad, manejaron el benchmarking e otros, tuvieron dificultades para la implementación de gestión de calidad, manejaron la observación y evaluación, conocieron el termino competitividad, consideraron competitivo en su negocio por la calidad en el servicio, aplicaron la estrategia promoción y publicidad, recomendaron sus productos a otras

personas por la atención, disfrutaron del servicio a través de otros y anuncios.

Chota (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES en el sector comercio rubro distribuidora de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2017*, indica como objetivo general determinar la caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES del sector comercio rubro distribuidoras en el distrito de Tumbes, 2017, su metodología es de tipo de investigación Descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño no experimental; La población que caracteriza es para la variable capacitación de tipo finita conocida con 29 trabajadores y en el caso de la variable competitividad es infinita en razón de no contar con una base de clientes, se aplicó método estadístico con resultado de 67 clientes a encuestarse utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario. Concluyó que los principales elementos de la gestión de calidad en donde se refleja que el elemento precio siempre es la pieza vital para asegurar la compra, cabe indicar que el elemento impacto social busca interrelacionar al cliente y trabajadores, es por ello que se manifestó además que siempre el negocio cumple con satisfacer las exigencias de los clientes, puesto que siempre se ofrece un servicio de calidad, sintiéndose satisfechos de los productos ofrecidos por las distribuidoras.

García (2018) en su tesis titulada *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*, indica como objetivo general determinar 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, 2016, obtuvo como metodología La investigación fue – correlacional – aplicada, de diseño no

experimental – transversal, La población que caracteriza es para la variable capacitación de tipo finita conocida con 25 trabajadores y en el caso de la variable competitividad es infinita en razón de no contar con una base de clientes, se aplicó método estadístico con resultado de 35 clientes a encuestarse utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario. Concluyó al analizar la variables de estudio, se determinó que la gestión de calidad con el uso del Marketing, se relaciona significativamente en la competitividad empresarial, esto queda demostrado con la prueba de Hipótesis, en cual nos muestra que como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), entonces podemos decir que un buen nivel de gestión de calidad con el uso del marketing empresarial, le corresponde un buen nivel de competitividad.

Antecedentes Locales

Variable 1: Competitividad

Soto (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso Moda Urbana Mary del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2019*, indica como objetivo general determinar las características de la Gestión de Calidad en la Competitividad de las MYPES del sector comercio-rubro tienda de ropa para damas, estudio de caso Moda Urbana Mary del Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima, periodo 2019, La investigación se usó una metodología Cualitativa con un tipo de investigación Fenomenológico-Estudio de Caso con un diseño No experimental Transversal ha sido no experimental porque no se cambiará nada de la realidad; el 60% afirmaron que siempre vigilan el proceso de servicio de

restaurantes opere con efectividad, el 80% afirmaron que siempre desarrollan estrategias para que prevengan la amenaza de los nuevos competidores. La conclusión más significativa, obtenida de este estudio es que la MYPE en estudio no aplica las características de la gestión de calidad en la competitividad en su totalidad ya que lo desarrolla de manera empírica basada en su experiencia por el tiempo dentro del rubro donde efectivamente no logra la calidad en todosu proceso y satisfacción del cliente por ende no contribuye a mejorar el rendimiento de la MYPE.

Parihuaman (2019) En su tesis *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018*; siendo el objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector servicios-rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018. La investigación fue de diseño No experimental transversal. Para el recojo de la información se utilizó una población maestra de 117 representantes de la Mypes restaurantes. A través de la técnica de la encuesta se obtuvo los siguientes resultados: 60% de los representantes son masculinos, el 40% afirmaron que siempre vigilan el proceso de servicio de restaurantes opere con efectividad, el 60% afirmaron que siempre desarrollan estrategias para que prevengan la amenaza de los nuevos competidores, el 80% indicaron que casi siempre tiene conocimiento de posibles servicios que pueden ser sustituidos por el servicio que ofrece. Finalmente se concluyó que, la gestión de calidad y competitividad son elementos importantes en el estudio para el buen direccionamiento de las empresas sin embargo los restaurantes no están ejerciendo correctamente la aplicación de estos términos ya que se busca cero errores en el proceso de servicio que se ofrece.

Silva (2017) en su tesis titulada *la competitividad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro ferretería, de la avenida Marco Punte Llanos de la cuadra 1 a la 10, del distrito de Ate, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*, indica como objetivo general determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro ferretería, de la avenida Marco Punte Llanos de la cuadra 1 a la 10, del distrito de Ate, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, para el recojo de la información estuvo dirigida a una muestra de 10 MYPE en el rubro ferretería del distrito de Ate, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 100,0 % de la población encuestada, aseguran que si saben el significado de competitividad, también nos muestra que el 80,0 % no cuenta con personal capacitado, también podemos decir que el 60,0 % brinda información oportuna acerca de sus productos y el 100,0 % de la población encuestada no sabe el significado de las TIC (Tecnología de la Información y comunicaciones); del mismo modo el 100,0 % mejora sus productos en forma permanente, también se obtiene que el 90,0 % de los dueños no cuenta con un local adecuado para el rubro de ferretería; y que el 80,0 % de la población encuestada no cuenta con recursos financieros para mejorar la tecnología dentro de su empresa, también se obtuvo que el 90,0 % no cuenta con tecnología para mejorar la atención al cliente, mientras que el 80,0 % manifiesta que sus precios son bajos y el 70,0 % brinda un producto de calidad. Finalmente, las conclusiones son: que más de la mitad de población de las MYPE encuestadas del rubro comercio – sector ferretería, de la avenida Marco Punte Llanos, de la cuadra 1 a la 10, del distrito de Ate, Provincia de

Lima, departamento de Lima, no tienen personal capacitado y no cuentan con un local adecuado para el rubro ferretería y que esto afecta en la competitividad de su empresa.

Variable 2: Gestión de calidad

Castillón (2022) en su tesis *características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c, lima, 2019* y se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c. lima ,2019. La metodología es descriptivo, Nivel cuantitativo, diseño no experimental, Se estableció la Técnica la cual se encargara de realizar la entrevista y el instrumento es el cuestionario fue aplicada con 11 preguntas lo cual fue encuestado a 20 empleados del hotel. Se obtuvo como resultado en la variable de la competitividad de un total de 20 trabajadores, consideran que si se da el uso del sistema de tecnología donde el 85% (17 trabajadores) dicen excelente mientras que el 10% (2 trabajadores) indican regular y un 5% (1 trabajador) indica bueno el uso de las tecnologías en el hotel Montecralo Suits, Respecto a la variable de gestión de calidad de un total de 20 trabajadores, consideran que el gerente es democrático el 65% (13 trabajadores) dicen bueno, mientras un 20% (4 trabajadores) dicen regular mientras un 15% (3 trabajadores) indican excelente. Finalmente como conclusión los empleados encuestados de la empresa demostraron que el hotel da el uso de las tecnologías pero por falta de compromiso de los dueños a veces no se da el uso de la tecnología y eso podría afectar al hotel en ser más competente dentro del mercado y obtener más ingresos.

Hidalgo (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016*, indica como objetivo general objetivo medular fue establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES, en la metodología del trabajo campo se utilizó diversos tipos de investigación, como: No experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo y cualitativo; como resultado el 40% afirmaron que siempre vigilan el proceso de servicio de restaurantes opere con efectividad, el 60% afirmaron que siempre desarrollan estrategias para que prevengan la amenaza de los nuevos competidores. Concluyó que la gestión de calidad ayuda a cumplir, de manera adecuada, las normas relacionadas a productos y servicios en las MYPES del lugar, motivo de nuestro trabajo, de la misma manera se demostró que aplicando la gestión de calidad en las MYPES se producen beneficios tanto para los clientes como para los empresarios.

Arias (2018) en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro vitivinícolas. Nuevo Imperial, Cañete, 2015*, indica como objetivo general determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro vitivinícolas del distrito de Nuevo Imperial, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2015, su metodología de la investigación fue de tipo descriptivo; como resultado el 66,7% de las MYPE tienen como representantes legales a personas que cuentan con estudios superiores no universitarios, mientras que el 66,7% tiene una antigüedad de más de 6 años en el mercado, el 50% de las MYPE tienen de 1 a

2 y de 3 a 5 trabajadores. Respecto de la competitividad el 66,7% respondieron que conocen a su competencia, el mismo porcentaje precisa que cuenta con personal especializado en la producción del vino, además el 33,3% de las MYPE indica que el vino de borgoña blanca es el más solicitado, el 66,6% utiliza en mayor grado la uva borgoña para la elaboración de vino, asimismo el 66,6% refiere que la uva para la elaboración del vino cuenta con estándares de calidad; en cuanto a la certificación de los vinos el 100% de las MYPE indica que sus productos no tienen certificación, no obstante el mismo porcentaje considera que su producto o vino son competitivos, respecto de la tecnología el 100% no ha hecho uso de la tecnología en el proceso y el mismo porcentaje considera que la implementación de la tecnología permitiría mejorar la competitividad de su empresa; en conclusión, los representantes de las MYPE son personas cuyas edades fluctúan entre los 31 y 50 años, la mayoría es de género femenino y su grado de instrucción es superior no universitario; la mayoría de las MYPE tiene más de seis (06) años en el mercado y sus trabajadores van de 1 a 2 y de 3 a 5, la mayoría de las MYPE precisa que si conoce a su competencia, y que cuenta con personal especializado para la producción del vino, el vino de mayor demanda es el vino borgoña blanca, consecuentemente la uva borgoña blanca es la uva que mayormente utilizan para la producción del vino, La mitad de las MYPE encuestadas indica que la uva utilizada para la producción del vino si cuenta con estándares de calidad, no obstante todas las MYPE encuestadas precisó que no cuenta con algún tipo de certificación, pero que a su vez considera que su producto o vino es competitivo.

2.2 Bases Teóricas

Variable 1: Competitividad.

Como afirma Fernández (2019) Competitividad de la empresa también se ve condicionada por los pagos que debe ser el uso de los factores productivos capital y trabajo, cuyo coste está estrechamente relacionado con la estructura y la eficiencia de los mercados de factores (p. 16).

Características de la competitividad

Organización: La competitividad es la capacidad que tiene una empresa a obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores, depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado. (Minga , 2018, p. 32)

Innovación: Las ventajas competitivas se basan en la tecnología de producción, en los conocimientos y capacidades humanas. Las ventajas competitivas se crean mediante la inversión en recursos humanos y tecnología, y en la elección de tecnologías, mercados y productos. (Minga , 2018, p. 33)

Factores que inciden en la competitividad

Se toma en cuenta a los siguientes como factores importantes que influyen dentro de la competitividad.

A. Calidad del servicio

Por otro lado, también significa realizar correctamente cada paso del proceso de producción para satisfacer a los clientes internos de la organización y evitar satisfactores

defectuosos. Su importancia se basa en que la satisfacción del cliente aumenta su fidelidad al producto en organizaciones mercantiles. (Minga , 2018, p. 33)

B. Productividad

La productividad depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano), así en países industrializados los empleados puede producir en promedio mucha mayor cantidad de bienes gracias a la existencia de maquinaria que mecaniza o automatizan parte de los procesos. (Minga , 2018, p. 33)

C. Imagen

Es la capacidad de la organización de promover en la mente del usuario creando una mejor alternativa para la obtención de los servicios que dejarán satisfechas sus expectativas. Posicionar la marca en la cabeza y gustos del consumidor. (Minga , 2018, p. 34)

Importancia de la competitividad.

Como afirma Hidalgo (2019) El nivel de competitividad del país es muy importante porque los elementos que le componen son fundamentales para el crecimiento del país, para su productividad y para incrementar la inversión tanto de los inversores extranjeros como de las inversiones internos (p. 13).

Tipo de Competitividad.

Como afirma Hidalgo (2019) Los tipos de competitividad son los siguientes:

· **La Incipiente:** donde la competitividad es muy escasa y a menudo la empresa

es forzada a seguir los patrones del mercado de valores.

- **La aceptable:** Las innovaciones son la mayor reacción para no ser fácilmente manipulados.

- **La superior:** La empresa suele ser obtener mayor relevancia para innovar sus productos en diversos sectores.

Variable 2: Gestión de calidad

El propósito de la gestión de calidad es dar a conocer a los empresarios ideas modernas, sobre cómo tratar a los colaboradores aplicando herramientas de gestión de calidad. A partir de aquí desarrollaremos la nueva filosofía de calidad en las empresas, basada en una organización específica (Rojas, 2019, p. 11)

Dimensiones de la Gestión de Calidad

Rojas (2019) Las características en este proceso determinan cuáles son las necesidades, que define en las características del producto, desarrolla procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado. (p. 11)

- **Enfoque al Cliente:** Las prioridades de las entidades son los clientes, por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumpliendo con las necesidades del cliente para exceder sus expectativas con la entidad. (Rojas, 2019, p. 11)

- **Liderazgo:** Para poder alcanzar el objetivo que mantiene la empresa dependerá de los Líderes para crear el ambiente en las que las personas puedan involucrarse en su totalidad. (Rojas, 2019, p. 11)

- **Implicación de todo el personal:** Una organización debe estar implicado para poder utilizar sus habilidades en beneficio de la empresa. (Rojas, 2019, p. 11)

- **Enfoque del proceso:** Para poder lograr los resultados que se quiere con eficaz deben ser relacionados los recursos y las actividades con sus respectivos procesos. (Rojas, 2019, p. 11)

- **Enfoque de sistema a la gestión:** Con la identificación para poder manejar el sistema como procesos interrelacionados para poder lograr un objetivo construyendo a la efectividad y eficacia de la organización. (Rojas, 2019, p. 11)

- **Mejora continua:** Es el objetivo que mantiene la organización permanentemente. (Rojas, 2019, p. 11)

- **Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones:** Las decisiones se basan en el análisis lógico de datos e información. (Rojas, 2019, p. 11)

- **Relación de mutuo beneficio, con proveedor:** La habilidad de la organización y sus proveedores de crear valor s incrementa por la relación de beneficio, ubicándose el proveedor como socio de la organización. (Rojas, 2019, p. 11)

Control de la calidad

- Especificación de las necesidades del producto o servicio.

- Diseño del producto o servicio de manera que cumplierse con las especificaciones.

- Producción o instalación que cumplierse completamente con las especificaciones.

- Inspección para cerciorarse del cumplimiento de las especificaciones.

- Revisión durante el uso a fin de que se recogiera información, a fin de que en casonecesario sirviese como base para modificar las especificaciones.

- ✓ Pérdida de ventas debido a la competencia en la calidad; una razón fundamental asido la calidad de producto.

- ✓ Costes de la mala calidad, incluyendo las quejas de los clientes, pleitos por responsabilidad por el producto, por rehacer el trabajo defectuoso, por los productos desechados, y así sucesivamente.

- ✓ Las amenazas a la sociedad, Los productos de una sociedad industrial contienen la posibilidad de alargar la duración de la vida humana; aliviar a las personas del trabajo pesado.

En este proceso se determina quienes son los usuarios y sus necesidades, se define las características del producto, así como desarrollar procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado.

Dentro de la planificación debe ser considerada la operativa, puesto que analiza la situación financiera de la Mype e identifica las debilidades y desarrolla maneras de aumentar los beneficios de la misma: en términos de calidad total se deberá implementar un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos colaboradores (Ayala, 2019, p. 18).

Marco Conceptual

Gestión de calidad

El propósito de la gestión de calidad es dar a conocer a los empresarios ideas modernas, sobre cómo tratar a los colaboradores aplicando herramientas de gestión de calidad. A partir de aquí desarrollaremos la nueva filosofía de calidad en las empresas, basada en una organización específica, una adecuada planificación con objetivos concretos

cuantificables y nuevas políticas en las relaciones proveedor-empresa – clientes orientados hacia el logro de la gestión de calidad total (Rojas, 2019, p. 11).

Competitividad

Capacidad para producir y mantener el máximo de valor agregado, mediante el refuerzo de vínculos entre sectores y haciendo que la combinación de recursos conduzca a la conformación de activos que valoricen el carácter específico de los productos y servicios (Córdova, 2020, p. 55).

Calidad.

La calidad es un conjunto de características propias de un producto o servicio como resultado de un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacer los requerimientos del usuario y ella supone el cumplimiento, por parte del producto, de especificaciones para las que ha sido creado que tiene que ajustarse a las formuladas por el cliente (Córdova, 2020, p. 34).

Micro y pequeñas empresas.

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Vergara, 2018, p. 77).

III. HIPÓTESIS

No en todas las investigaciones se plantean hipótesis tal como lo afirma Hernández, Ramos, Placencia, & Indocochea (2018) Las hipótesis expresan las causas o efectos que se producen cuando las variables efectúan, conveniente con profundidad de las dificultades para afirmar una relación de dependencia (p. 66).

Por lo tanto, en esta presente investigación *Uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020*; no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de Investigación.

El diseño que se empleó para la realización de esta investigación fue no experimental – transversal – descriptivo.

No experimental

Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a las variables gestión de calidad y competitividad en estudio solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones; conteniendo las variables competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020.

Como afirma Rasinger (2020) El diseño no experimental se adquiere una cantidad comparativamente grande de datos en un punto determinado de tiempo, lo que proporciona un panorama general de que distribuye esa variable concreta (p. 52).

Transversal

Fue transversal, porque se recolecto información de las variables competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020; en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2020.

Como afirma Echevarría (2020) El estudio transversal es un tipo de investigación que se centra en la observación y análisis de los datos recopilados de la muestra en un determinado periodo de tiempo (p. 163).

Descriptivo

La presente investigación llevó a cabo el nivel de investigación descriptivo. Se utilizó esta investigación para poder cuantificar los datos reales mediante una recopilación de información utilizando la técnica del instrumento (encuesta), conteniendo las variables competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020.

Como afirma Echevarría (2020) La investigación descriptiva es aquella en la que el investigador recaba datos sin inducir cambios ni tratamientos, se utiliza para condiciones existentes, prácticas que prevalecen opiniones, actitudes, puntos de vista, tendencias (p. 164).

4.2 Población y Muestra

Población.

En este estudio se utilizó una población finita para ambas variables, Competitividad y gestión de calidad, la cual estuvo compuesta por los 6 trabajadores de la micro y pequeñas empresas sector servicio Las chapas, en el distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

Como afirma Ruiz & Llorente (2020) La población es el conjunto de elementos sobre los que se hace un estudio determinado. (p. 338)

Muestra.

Esta investigación empleo una muestra para ambas variables Competitividad y gestión de calidad, ya que se consideró a la totalidad de la población debido a su pequeño tamaño; asimismo, esta estuvo conformada por los 6 trabajadores de la micro y pequeñas

empresas sector servicio Las chapas, en el distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

La cual fue obtenido por sondeo debido a que solo se tomó en cuenta aquellas MYPES que han querido brindar información.

Como afirma Ruiz & Llorente (2020) La muestra es el subconjunto de elementos de la población que tomamos para hacer el estudio (p. 338).

Criterios de Inclusión y Exclusión

Variable 1: Gestión de calidad

Inclusión: Se incluyó a 6 trabajadores de la micro y pequeñas empresas sector servicio Las chapas.

Exclusión: No se excluyó a ningún trabajador de la micro y pequeñas empresas sector servicio Las chapas.

Variable 2: Competitividad

Inclusión: Se incluyó a 6 trabajadores de la micro y pequeñas empresas sector servicio Las chapas.

Exclusión: No se excluyó a ningún trabajador de la micro y pequeñas empresas sector servicio Las chapas.

4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores: El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, 2020.

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Fuente | Escala |
|--------------------|--|---|--------------------|-------------------------|---|--------------|--------|
| Competitividad | Capacidad para producir y mantener el máximo de valor agregado, mediante el refuerzo de vínculos entre sectores y haciendo que la combinación de recursos conduzca a la conformación de activos que valoricen el carácter específico de los productos y servicios (Córdova, 2020, p. 55). | Minga (2018) Se toma en cuenta a las características siguientes como factores importantes que influyen dentro de la competitividad. (p. 32) | Organización | Mantenimiento | 1. Hacen mantenimiento de sus utilidades | Trabajadores | Likert |
| | | | | Permanecimiento | 2. Evalúa los productos que ofrece la empresa | | |
| | | | | Mercado | 3. Las chapas tiene buena posición | | |
| | | | | Confiabilidad | 4. El posicionamiento del producto es aceptable | | |
| | | | | Confianza | 5. Genera confianza en sus clientes | | |
| Gestión de Calidad | El propósito de la gestión de calidad es dar a conocer a los empresarios ideas modernas, sobre cómo tratar a los colaboradores aplicando herramientas de gestión de calidad. A partir de aquí desarrollaremos la nueva filosofía de calidad en las empresas, basada en una organización específica (Rojas, 2019, p. 11). | Rojas (2019) Las características en este proceso determinan cuáles son las necesidades, que define en las características del producto, desarrolla procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado. (p. 11) | Enfoque al cliente | Cliente | 6. Conoce a sus clientes | Trabajadores | Likert |
| | | | | Necesidad de Cliente | 7. Cumple con las necesidades del cliente | | |
| | | | Liderazgo | Satisfacción de cliente | 8. Las chapas obtiene la satisfacción del cliente | | |
| | | | | Mejora continua | Habilidades | | |
| | | | Eficiente | | 10. Es eficiente el trabajo de la empresa | | |
| | | | Organización | | 11. La empresa tiene buena organización | | |
| | | | Desempeño | | 12. Los personales muestran desempeño | | |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

En este estudio se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos respecto a las características de las variables competitividad y gestión de calidad, la misma que fue dirigida a 6 trabajadores de la de la micro y pequeñas empresas sector servicio, caso comercial las Chapas del distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

Como afirma Arias (2018) en su tesis que La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos, estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado, cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos. (p. 6)

Instrumentos

En este estudio se llevó a cabo con el instrumento del cuestionario que constara de 12 preguntas que serán aplicados en 5 con la variable de competitividad y 7 con la variable gestión de calidad del comercial las chapas, el cual facilitó el procedimiento de los resultados en la micro y pequeñas empresas sector servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020; la cual se dio con escala Likert demostrando los resultados en anexo 8.

Como afirma Arias (2018) Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (p. 5)

4.5. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos de investigación, se utilizó el análisis descriptivo de las variables. Para la elaboración de este trabajo de investigación se hizo uso de los diversos programas informáticos como Excel para la elaboración de tablas, tabulaciones al terminar de realizar las encuestas; Acrobat Reader para la lectura de formatos en pdf que se designe, Turnitin muy usado por los estudiantes siendo un soporte para evitar el plagio.

Como afirma Solis (2019) Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. (p. 33)

4.6. Matriz de consistencia

| TITULO | ENUNCIADO | OBJETIVOS | VARIABLES | METODOLOGIA | HIPOTESIS | POBLACION Y MUESTRA | TECNICA Y INSTRUMENTO | PLAN DE ANALISIS |
|---|---|--|---|--|---|---|---|--|
| El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020 | <p>Problema General</p> <p>¿Cuáles son las características del uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Describir las características del uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020.</p> <p>Objetivos Específico</p> <p>1.- Detallar las características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020</p> <p>2.- Determinar las características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020.</p> <p>3.- Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020.</p> | <p>Competitividad</p> <p>Gestión de calidad</p> | <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental - transversal descriptivo.</p> | <p>No en todas las investigaciones se plantean hipótesis. Como lo afirma Hernández, Ramos, Placencia, & Indocochea (2018) “Las hipótesis expresan las causas o efectos que se producen cuando las variables efectúan, conveniente con profundidad de las dificultades para afirmar una relación de dependencia (p. 66).</p> | <p>Población – muestra</p> <p>Se utilizó una población muestral compuesta por los 6 trabajadores de la micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial.</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> | <p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <p>Microsoft Word Microsoft Excel Programa Acrobat Reader Turnitin</p> |

Nota: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos.

Principio de protección a las personas. Para esta investigación se elaboró el protocolo de consentimiento informado, el mismo que fue aceptado por los clientes de la empresa en esta investigación, a través de la firma del protocolo, en otros casos la aceptación lo realizaron a través de los medios presenciales.

A través del consentimiento informado se les dio a conocer claramente el propósito de la investigación que consiste en recaudar información acerca de las variables, uso de la competitividad para la gestión de la calidad en el Comercial Las Chapas E.I.R.L. Así mismo se les mencionó que se respetará la confidencialidad de los datos recolectados, no se vulneraron la privacidad de los participantes. Los productos provenientes de esta investigación fueron respetados en todo momento y se usó para los fines de la investigación.

Antes de iniciar el trabajo de campo, se solicitó a través de una carta dirigida a los clientes de las empresas del rubro en estudio la autorización para realizar la investigación, las mismas que fueron aceptadas a través de la aceptación y firma en el mismo documento, así como también a través de los medios digitales.

Principio de Beneficencia y no maleficencia. Esta investigación por su naturaleza no represento riesgo para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se mantuvo informado de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se busco es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia. Una vez obtenida la aceptación del protocolo de consentimiento informado, a cada integrante de la muestra se le explicó que es necesario que lean bien las preguntas del cuestionario y nos respondan con sinceridad la cual no omitan la respuesta de ninguna pregunta para no invalidar el cuestionario. Como investigador tuve el conocimiento de las bases teóricas de la variable y la línea de investigación en estudio, contando con las habilidades y capacidades necesarias para así llevar adelante esta investigación titulada El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, Caso Comercial Las Chapas del distrito de Nuevo Imperial, Año 2020, investigación que es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo.

Principio de integridad científica. En cada uno de los procesos de la investigación se respetó las normas de conducta ética como investigador, las cartas de autorización y la aceptación de los protocolos de consentimiento informado, fue aceptados por los integrantes de la muestra, como investigador no se falsificó o alteró firmas de los participantes para lograr el objetivo, así mismo tampoco como investigador se manipuló los cuestionarios. No se tuvo conflictos de interés, de surgir alguno durante el desarrollo de la investigación será resuelto oportunamente para no perjudicar el desarrollo y resultados de la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado. Para el inicio de la aplicación del cuestionario, se tuvo que obtener la aceptación necesariamente del protocolo de consentimiento informado de cada participante de la muestra, ya sea a través de la firma expresa del protocolo de consentimiento o la aceptación del mismo a través de los medios digitales o presenciales, de esta forma los participantes han dado su consentimiento de formar parte de esta investigación. Asimismo, en el protocolo se detalló el propósito, datos de la investigación y el protagonismo que tomará su participación. Por otro lado, se le informo al participante que toda duda que tenga no los comunique para poder resolverla oportunamente y tenga todo claro respecto a la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. La muestra de esta investigación fueron los trabajadores del comercial Las Chapas E.I.R.L., por lo tanto, no se causó ningún daño ni existió riesgo alguno que afecte a los animales, plantas ni al medio ambiente. Por ello no se declaró daños, riesgos ni beneficios potenciales sobre ellos.

V. RESULTADOS

Tabla 1

Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| Características de representantes | n | % |
|-----------------------------------|---|--------|
| Edades | | |
| 18-25 años | 0 | 0.00 |
| 26-50 años | 6 | 100.00 |
| 51-a más | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Sexo | | |
| Femenino | 2 | 33.30 |
| Masculino | 4 | 66.70 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Cargo | | |
| Dueño | 1 | 16.70 |
| Gerente | 1 | 16.70 |
| Trabajador | 4 | 66.60 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Educación | | |
| Primaria | 0 | 0.00 |
| Secundaria | 0 | 0.00 |
| Superior | 6 | 100.00 |
| Total | 6 | 100.00 |

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores de Las Chapas(2021)

Tabla 2

Características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| Competitividad | n | % |
|--|---|--------|
| Hacen mantenimiento de sus utilidades | | |
| Siempre | 3 | 50.00 |
| Aveces | 3 | 50.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Evalúa los productos que ofrece la empresa | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Las chapas tiene buena posición | | |
| Siempre | 5 | 83.30 |
| Aveces | 1 | 16.70 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |

Continúa...

Tabla 2

Características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| | | <i>Concluye...</i> |
|--|---|--------------------|
| | n | % |
| El posicionamiento del producto es aceptable | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Genera confianza en sus clientes | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores de Las Chapas

(2021)

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| Gestión de calidad | n | % |
|---|---|--------|
| Conoce a sus clientes | | |
| Siempre | 5 | 83.30 |
| Aveces | 1 | 16.70 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Cumple con las necesidades del cliente | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Las chapas obtiene la satisfacción del cliente | | |
| Siempre | 5 | 83.30 |
| Aveces | 1 | 16.70 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| Los personales muestran su habilidad en la labor | n | % |
|--|---|--------|
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Es eficiente el trabajo de la empresa | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| La empresa tiene buena organización | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Los personales muestran desempeño | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| | | <i>Concluye...</i> |
|---------------------------------------|---|--------------------|
| | n | % |
| Es eficiente el trabajo de la empresa | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| La empresa tiene buena organización | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |
| Los personales muestran desempeño | | |
| Siempre | 6 | 100.00 |
| Aveces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 6 | 100.00 |

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores de Las Chapas (2021)

5.2. Análisis de Resultados

Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

En cuanto a los trabajadores encuestados el 100.00% mantienen la edad entre 26 a 50 años en la empresa Las Chapas (Tabla 1). El resultado coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que el 90% de su empresa tuvieron una edad entre 31 a 50 años. Por lo tanto, todos los trabajadores son mayores de 26 años generando mayor confianza en su servicio. Esto demuestra que todos los representantes son personas adultas de 26 a 50 años de edad, con compromiso, predisposición a los cambios y responsabilidad en su trabajo.

De los trabajadores encuestados el 66,7% (4 trabajadores) son del sexo Masculino en la empresa Las Chapas. (Tabla 1). El resultado coincide con Arias (2017) quien señala el 50% tienen trabajadores de sexo masculino. El resultado no coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que el 70% de sus trabajadores son de género Femenino. Por lo tanto esto demuestra que la mayoría de los representantes son personas del sexo masculino, con experiencias manteniendo una responsabilidad en la empresa.

En cuanto el 66,6% de los encuestados son trabajadores en Las Chapas. (Tabla 1). El resultado no coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que es dueño con 7 a más años en el cargo la cual contaron con 1 a 5 trabajadores son familiares que generan ganancias donde conocieron el término gestión de calidad. Esto demuestra que la mayoría de los personales son parte de la familia que realizan sus trabajos para poder mantener tal cargo y generen ingreso en la empresa Las Chapas.

El 100,0% de los encuestados en las Chapas culminaron su Educación Superior (Tabla 1). El resultado no coincide también con Arias (2017) quién indica que el 66,7% de las MYPE tienen como representantes legales a personas que cuentan con estudios superioresno universitarios mientras que el 66,7% tiene una antigüedad de más de 6 años en el mercado. Esto demuestra que todos los trabajadores siempre tienen su educación superior de tal modo siendo unos profesionales manteniendo su compromiso y responsabilidad con la empresa de conseguir el objetivo.

Características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

En cuanto a los empleados encuestados el 50,0% (3 trabajadores) Siempre hacen los mantenimientos de sus utilidades (Tabla 3). El resultado no coincide con Hidalgo (2019)quién manifiesta que el 90% de los trabajadores realizar los mantenimientos de sus utilidades. Esto demuestra que los trabajadores realizan los mantenimientos en su mayoría de las utilidades que se requieren para la empresa.

De los empleados encuestados el 100% (6 trabajadores) siempre evalúa los productos que ofrecen la empresa (Tabla 3). El resultado no coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que el 70% de sus trabajadores evalúa los productos que ofrecen la empresa. De acuerdo a lo manifestado por Fernández (2018) La competitividad de la empresa también se ve condicionada por los pagos que debe ser el uso de los factores productivos, capital y trabajo. Esto demuestra que siempre la empresa evalúa los productos

que ofrecen a los clientes y no ocurra adversidades o problemas con los productos.

En cuanto el 83.30% (5 trabajadores) encuestados siempre tiene buena posición Las Chapas E.I.R.L. (Tabla 3). El resultado coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que la empresa es uno de los pilares en su ciudad por mantener una buena posición en el mercado. De acuerdo a lo manifestado por Hidalgo (2019) La competitividad se refiere a que una organización logre mantenerse y permanecer en el mercado a largo plazo, para esto, es necesario trabajar siempre con innovación de manera que se fomente la apertura de mercados y generar credibilidad y confianza en la marca a través del control de calidad y la garantía. Esto demuestra que la empresa mantiene una posición elegida por los clientes, con esfuerzo dedicación y compromiso con sus labores para lograr mantenerse en los mercados.

El 100.00% (6 trabajadores) de los encuestados siempre tiene el posicionamiento del producto es aceptable (Tabla 3). El resultado coincide también con Arias (2018) quién indica que el 66,7% de las MYPE tienen como representantes legales a personas que cuentan con el posicionamiento de sus productos siendo aceptables por sus clientes. De acuerdo a lo manifestado por Córdova (2020) El producto tiene como resultado de un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacer los requerimientos del usuario y ella supone el cumplimiento, por parte del producto, de especificaciones para las que ha sido creado que tiene que ajustarse a las formuladas por el cliente. Esto demuestra que la empresa mantiene en su mayoría un buen posicionamiento de sus productos que son

aceptados por los clientes de la empresa.

El 100% (6 trabajadores) de los encuestados siempre genera confianza en sus clientes (Tabla 3). El resultado no coincide también con Arias (2018) quién indica que el 66,7% de las MYPE generan confianza a los clientes que la empresa posee. Esto demuestra que los trabajadores siempre generaron confianza en sus clientes con la dedicación y trabajo que tienen cada uno de los que fortalecen la empresa.

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial

En cuanto a los personales encuestados el 83,3% (5 trabajadores) manifiestan que siempre conocen a sus clientes. (Tabla 2). El resultado coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que el 80% de sus clientes son personas que disfrutan de su servicio, no coincidiendo también con Chota (2018) quién indica que el 68% de los trabajadores no conocen a sus clientes. De acuerdo a lo manifestado por Sánchez (2018) señala que las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto debe captar cumplir con los clientes y tratar de exceder con sus expectativas. Esto demuestra que su mayoría de los trabajadores conocen a sus clientes fieles a la empresa, buscando el beneficio de la empresa.

En cuanto a los personales encuestados el 100,0% (6 trabajadores) siempre llegan a cumplir con las necesidades del cliente (Tabla 2). El resultado coincide con Alcida (2019) quién manifiesta que el 59,9% de los clientes siempre llegan a cumplir con las necesidades

del cliente, De acuerdo a lo manifestado por Sánchez (2018) señala que las empresas dependen de sus clientes por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requerimientos del cliente y tratar de no solo alcanzar, sino exceder sus expectativas. Esto demuestra que todos los trabajadores siempre llegan a satisfacer sus necesidades de los clientes, cumpliendo con lo que el cliente requiere y poder obtener mayor ingreso a las Chapas.

En cuanto a los empleados encuestados el 83,3% (5 trabajadores) siempre obtiene la satisfacción del cliente (Tabla 2). El resultado no coincide con Soto (2020) quién manifiesta que el 50,7% de los trabajadores siempre obtiene la satisfacción de los clientes, no coincidiendo también con Arias (2018) quién indica que el 50,0% de los clientes siempre obtiene la satisfacción de sus clientes. De acuerdo a lo manifestado por Jiménez (2021) señala que existen quienes piensan que la satisfacción de los clientes genera la calidad percibida en los servicios, y otros que piensan que la calidad de los servicios llega hasta la satisfacción de los clientes. Esto demuestra que los trabajadores dejan satisfecho a los clientes con los productos que brinda logrando el objetivo relacionado con la empresa.

En cuanto a los empleados encuestados el 100,0% (6 trabajadores) siempre muestran sus habilidades en su labor (Tabla 2). El resultado no coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que el 50,0% de los trabajadores muestran su habilidad en su labor, no coincidiendo también con Chota (2018) quién indica que el 20,7% de los

trabajadores casi siempre muestran sus habilidades en su labor. De acuerdo a lo manifestado por Sánchez (2018) son la esencia de una organización y su total implicación permite que utilicen sus habilidades en beneficio de esta, la habilidad de la organización de crear valor se incrementa por la relación de mutuo beneficio, en él se trata el trabajador a los clientes. Esto demuestra que siempre los trabajadores muestran sus habilidades en su labor cumpliendo con las necesidades y consiguiendo la satisfacción en los clientes.

En cuanto a los trabajadores encuestados el 100,0% (6 trabajadores) siempre es eficiente los trabajos de la empresa (Tabla 2). El resultado coincide con Sánchez (2018) quién manifiesta que el 50,0% de los trabajadores siempre es eficiente con los trabajos de la empresa. De acuerdo a lo manifestado por Ayala (2019) Se aplica de manera gradual y ordenada a través de eventos o procesos de mejora, de modo que se involucre a todas las personas en la empresa y se busquen las soluciones óptimas a aquellos procesos que no funcionan. Esto demuestra que los trabajadores siempre desarrollan y cumplen su labor de manera eficiente, haciendo que se mantenga e incremente los clientes de la empresa.

De los empleados encuestados el 100% (6 trabajadores) manifiestan que siempre tiene buena organización la empresa Las Chapas E.I.R.L. (Tabla 2). El resultado no coincide con Condezo (2018) quién manifiesta que el 40,0% de los trabajadores tiene una buena organización. De acuerdo a lo manifestado por Acuña (2018) La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización que obliga a realizar las organizaciones

a identificar sus habilidades y oportunidades de mejorar, luego poner especial énfasis en la búsqueda de soluciones a los problemas que les aquejan. Esto demuestra que siempre la empresa muestra una buena organización manteniendo: disciplina, responsabilidad y compromiso con los clientes.

En cuanto a los empleados encuestados el 100,0% de los trabajadores siempre muestran desempeño (Tabla 2). El resultado coincide con Condezo (2018) quien manifiesta que el 50,0% de los trabajadores siempre muestran desempeño, coincidiendo también con Adrianzén (2018) quien indica que el 55,0% de los trabajadores siempre muestran desempeño. De acuerdo a lo manifestado por Acuña (2018) Con un plan de calidad en su desempeño contiene los objetivos en la consecución de las metas de mejora con horizontes de medición y evaluar el cumplimiento de las metas y que está conformado por un conjunto de programas. Esto demuestra que todos los trabajadores muestran su desempeño al cumplir con sus labores, manteniendo el compromiso y responsabilidad con la empresa.

VI. CONCLUSIONES

En su totalidad de los trabajadores encuestados de la empresa del rubro investigado Las Chapas, refieren que todos los trabajadores sobrepasan los 26 años de edad, la cual genera una gran confianza a sus clientes; donde la mayoría de ellos son de género masculino manteniendo experiencia en el rubro que desempeñan su labor, asimismo todos los trabajadores son profesionales y uniendo ideas utilizan las herramientas necesarias para minimizar errores dentro de la empresa, es satisfactorio la actitud que brindan sus trabajadores, al momento de brindar un producto para su compra mayormente se les transmite confianza a los clientes. Los resultados obtenidos sobre los trabajadores están orientados para conocer quiénes son los representantes que brindan la atención adecuada en empresa investigada, donde son responsables de su aplicación y se enfocan en direccionar la mejora continua para bienestar de la empresa.

La totalidad de los trabajadores de la empresa del rubro investigado Las Chapas, frecuentemente evalúa los productos que ofrece la empresa a sus clientes, asimismo al momento de ejecutar lo planeado hacen lo posible para evitar errores y poder de medir sus resultados, en ocasiones han conseguido lo esperado y realizan frecuentemente comparaciones con resultados anteriores. La mayoría de los trabajadores manifiestan que Las chapas tienen buena posición en el mercado comercial. La minoría de los trabajadores manifiesta que se hacen los mantenimientos de las utilidades de la empresa. Todo esto sucede debido a que los trabajadores de la empresa se esmeran en mejorar en su gestión para poder generar mayor competitividad en los

diversos procesos que lo conforman, permitiendo asegurar ampliamente el agrado de los clientes. Los resultados sobre la competitividad están orientados para que los responsables de su ejecución se enfoquen en mejorar aquellos indicadores de la línea de investigación que todavía se encuentren en situaciones desfavorables.

Su totalidad de los trabajadores de la empresa del rubro investigado Las Chapas, frecuentemente conocen las necesidades del cliente captando las opiniones y dificultades que puedan presentarse en la empresa para que de inmediato se tome soluciones. La mayoría de los trabajadores encuestados manifiestan que la empresa conoce a sus clientes. La micro empresa se esmera en mejorar en las satisfacción del cliente en los diversos procesos que lo conforman permitiendo asegurar la permanencia para buscar las necesidades de los clientes a la empresa de una manera eficiente en su labor. Los resultados sobre la gestión de calidad están orientados para que los responsables de su ejecución se enfoquen en mejorar aquellos indicadores desde los clientes, necesidades del cliente, obteniendo la satisfacción con el mejoramiento de la atención de dicha empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Mantener la confianza en los trabajadores de la empresa, considerando las edades y experiencia de los trabajadores de comercial las chapas. Asimismo enfocarse en el mejoramiento las relaciones interpersonales y promover el trabajo en equipo para el logro de los objetivos y reducir los conflictos que se presentan de manera oportuna, también se recomienda a la empresa realizar una evaluación periódica a los trabajadores, creando un ambiente de confianza y cooperativismo y así promover la integración total y puedan desarrollar sus funciones dentro de un excelente clima laboral.

- Implementar mayor participación de los trabajadores para poder generar mejor competitividad en los productos ofrecidos por la empresa y de tal modo seguir fortaleciendo el posicionamiento de la empresa, como también el mejoramiento de sus utilidades y mejorando los errores que tratan de impedir el progreso de la empresa con efectividad.

- Realizar orientaciones a sus trabajadores mejorando una buena gestión de calidad, fortalecer su desempeño y poder minimizar errores, consiguiendo el objetivo deseado en cubrir las necesidades y satisfacción de los clientes. También es fundamental que el jefe tenga claro y definido la planificación de las actividades y funciones para presentar soluciones a los problemas de la empresa y así promover la participación continua de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, C. (2019). *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana Año 2018*. Sullana. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11783/GESTION_DE_LA_CALIDAD_AYALA_RAMOS_CARLO_ERICK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Botello, J. (2018). *Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la avenida Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016*. Nuevo Chimbote. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8354/GESTION_DE_CALIDAD_BOTELLO_PALMADERA_JUAN_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPA. (2019). *Caracterización competitividad y gestión de calidad en España, 2018*. Recuperado de: <http://www.ipyme.org/es-ES/ApWeb/EstadisticasPYME/Documents/CifrasPYME-enero2021.pdf>
- Colegio de Economistas de Madrid. (2018). *Datos de cifras pyme empresarial, 2017*. Madrid. Recuperado de: <http://www.ipyme.org/es-ES/ApWeb/EstadisticasPYME/Documents/CifrasPYME-enero2021.pdf>
- Córdova, E. (2020). *Relación entre factores de calidad y competitividad de las MYPES rubro restaurantes en AA.HH Las Malvinas distrito Veintiséis de Octubre (Piura) – 2017*. Piura. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15518/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_CORDOVA_FRIAS_EDUARDO_DARWIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cruz, Y. (2018). *Caracterización competitividad y gestión de calidad en las mype rubro banano orgánico en Tumbes, 2016*. Tumbes. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2972/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIO_LA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Fernández, E. (2017). *La competitividad de la empresa*. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=99289>

García, C. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, estaciones de servicios, distrito de Iquitos, año 2018*. Iquitos.

Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6008/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_GARCIA_DAVILA_CLAUDIA_DIANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hidalgo, K. (2019). *Gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016*. Huarmey. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8217/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_HIDALGO_CASTILLO_KINVERLY_NICOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hidalgo, K. (2019). *Gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y*

pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey.

Huarmey. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8217/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_HIDALGO_CASTILLO_KINVERLY_NICOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hidalgo, K. (2019). *Gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016*. Huarmey.

Oecd. (2020). *OECD*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8217/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_HIDALGO_CASTILLO_KINVERLY_NICOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prieto, J. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá.

<https://edicionesdelau.com/producto/administracion-teorias-autores-fases-y-reflexiones/>

Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Recuperado de:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11411/Sanchez_cw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Surita, E. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*. Sullana. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10599/CARACTERIZACION_COMPETITIVIDAD_SURITA_HERRERA_EMERITA.pdf?seq

uence=1&isAllowed=y

Uladech. (2019). *Código de Ética de Investigación. Chimbote*. Verónica, L. (2015). *El poder de la competitividad*. México.

Recuperado de

<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

ANEXO

Anexo 1: Cronograma de Actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|---------------|---|---|---|--------------------|---|---|---|---------------|---|---|---|-----------------|---|---|
| N° | Actividades | Año 2021 | | | | | | | | Año 2022 | | | | | | |
| | | Semestre I | | | | Semestre II | | | | Semestre I | | | | Semestre II | | |
| | | Marzo - Julio | | | | Agosto - Diciembre | | | | Marzo - Julio | | | | Julio - Octubre | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | Elaboración del Proyecto | X | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación | | X | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación | | | X | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor | | | | X | | | | | | | | | | | |
| 5 | Mejora del marco teórico | | | | | X | | | | | | | | | | |
| 6 | Redacción de la revisión de la literatura. | | | | | X | | | | | | | | | | |
| 7 | Elaboración del consentimiento informado (*) | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 8 | Ejecución de la metodología | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 9 | Resultados de la investigación | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 10 | Conclusiones y recomendaciones | | | | | | | X | X | | | | | | | |
| 11 | Redacción del pre informe de Investigación. | | | | | | | | | X | X | X | X | | | |
| 12 | Reacción del informe final | | | | | | | | | | | | | X | X | |
| 13 | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 14 | Presentación de ponencia en eventos científicos | | | | | | | | | | | | | | | X |
| 15 | Redacción de artículo científico | | | | | | | | | | | | | | | X |

Anexo 2: Presupuesto


| Presupuesto Desembolsable (Estudiante) | | | |
|---|-------------|-----------------------|------------------------|
| Categoría | Base | % o Numero | Total (S/.) |
| Suministros (*) | | | |
| · Impresiones | 0.20 | 200 | 20.00 |
| · Fotocopias | 0.05 | 200 | 20.00 |
| · Empastados | 30.00 | 2 | 60.00 |
| · Papel Bond A-4 (500 Hojas) | 0.10 | 400 | 40.00 |
| · Lapiceros | 0.50 | 5 | 2.50 |
| Servicios | | | |
| · Uso de Turniting | 50.00 | 2 | 100.00 |
| Sub Total | | | 232.50 |
| Gastos de Viaje | | | |
| · Pasajes para recolectar información | 2.00 | 15 | 30.00 |
| Sub Total | | | 30.00 |
| Total de presupuesto desembolsable | | | 262.50 |
| Presupuesto no desembolsable (Universidad) | | | |
| Categoría | Base | % o Numero | Total (S/.) |
| Servicios | | | |
| · Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD) | 30.00 | 4 | 120.00 |
| · Búsqueda de información en base de datos | 35 | 4 | 70.00 |
| · Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University – MOIC) | 40.00 | 4 | 160.00 |
| · Publicación de artículo en repositorio Institucional | 50.00 | 1 | 50.00 |
| Sub Total | | | 400.00 |
| Recursos humanos | | | |
| Asesoría personalizada (5 horas por semana) | 63.00 | 4 | 252.00 |
| Sub Total | | | 252.00 |
| Total, de presupuesto no desembolsado | | | 652.00 |
| Total (S/.) | | | 914.50 |

Anexo 3: Cuadro de sondeo

| BASE DE DATOS APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO PILOTO | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------|------|-------------------------|--|---|---|---|---|---|---|--|--|--|---|
| TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: EL USO DE LA COMPETITIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO SERVICIO, CASO COMERCIAL LAS CHAPAS DEL DISTRITO DE NUEVO IMPERIAL, AÑO 2020 | | | | | | | | | | | | | | |
| LEYENDA: ESCALA | | | | | | | | | | | | | | |
| EDAD | 0 - 10 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | 10 - 20 | 2 | | | | | | | | | | | | |
| | 20 - 30 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| | 30 - Mas | 4 | | | | | | | | | | | | |
| N° DE CUESTIONARIO | EDAD | Sexo | ¿Conoce a sus clientes? | ¿Cumple con las necesidades de sus clientes? | ¿La empresa consigue con la satisfacción de los clientes? | ¿La empresa cuenta con personales con habilidad en su | ¿Es eficiente el trabajo de la empresa? | ¿La empresa tiene una buena organización? | ¿Los personales muestran desempeño en sus trabajos? | ¿Hacen mantenimiento de sus utilidades? | ¿Evalúa los productos que ofrece la empresa? | ¿La empresa mantiene una buena posición en el mercado? | ¿El posicionamiento del producto es aceptable? | ¿Genera confianza de los productos en sus clientes? |
| 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| OBSERVACIONES DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO PILOTO: | | | | | | APLICACIÓN PRUEBA PILOTO: | | | | | | | | |
| 1- Siempre | | | | | | FISICO | | | | | | | | |
| 2- A veces | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 4: Consentimiento informado

Aceptación del Consentimientos Informados: Zoila Rosario Ramos Rodríguez


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación de El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020 y es dirigido por Sánchez Cerazo José Luis, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Describir las características del uso de la competitividad para la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.


Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la universidad para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: ZOILA ROSARIO RAMOS RODRIGUEZ


Fecha: 26/04/2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante:  SI ACEPTO

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

2.- Aceptación del Consentimientos Informados: Ronald Luis Mayta Ramos


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación de El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020 y es dirigido por Sánchez Cerazo José Luis, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Describir las características del uso de la competitividad para la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la universidad para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: RONALD LUIS Mayta Ramos


Fecha: 27/04/21

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Ronald Mayta *si acepto*

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

3.- Aceptación del Consentimientos Informados: Johan Belleza Lévano


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ÁNGELES
CHICLAYO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación de El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020 y es dirigido por Sánchez Cerazo José Luis, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chiclayo. El propósito de la investigación es: Describir las características del uso de la competitividad para la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la universidad para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chiclayo.

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

Nombre: JOHAN BELLEZA LÉVANO

Fecha: 27/04/2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Johan Belleza Lévano SI ACEPTO

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

4.- Aceptación del Consentimientos Informados: María Mayta Ramos



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación de El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020 y es dirigido por Sánchez Cerazo José Luis, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbo. El propósito de la investigación es: Describir las características del uso de la competitividad para la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la universidad para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbo.


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

Nombre: María del Rosario Mayta Ramos

Fecha: 26/04/2021

Correo electrónico: maria.del.rosario.mayta.ramos.754@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

5.- Aceptación del Consentimientos Informados: Johan Luis Mayta Ramos



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación de El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020 y es dirigido por Sánchez Cerazo José Luis, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Describir las características del uso de la competitividad para la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la universidad para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Johan Luis Mayta Ramos

Fecha: 27/04/2021


Correo electrónico: Johanmaytaramos108@gmail.com.

Firma del participante: Johan Mayta Ramos

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

6.- Aceptación del Consentimientos Informados: Luis Damián Mayta Peña

(Encargado/ Dueño)


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación de El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de nuevo imperial, año 2020 y es dirigido por Sánchez Cerazo José Luis, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Describir las características del uso de la competitividad para la gestión de la calidad para las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial las chapas del distrito de Nuevo Imperial, año 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

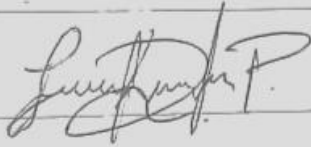
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la universidad para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


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

Nombre: Mayta Peña Luis Damián

Fecha: 26/04/2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante:  **Si Acepto.**

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



ENCUESTA DE GESTION DE LA CALIDAD EN COMERCIAL LAS CHAPAS

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para obtener mejoras en la gestión de la calidad con el uso de la competitividad en el comercial Las Chapas E.I.R.L., del distrito de Nuevo Imperial – Cañete

Instrucciones:

La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que será utilizada únicamente con fines académicos.

Lea con detenimiento cada una de las preguntas y responda de acuerdo a la escala brindada.

Escala:

- Siempre
- A veces
- Nunca

Gestión de Calidad

| DIMENSIONES | Siempre | Aveces | Nunca |
|--|---------|--------|-------|
| Enfoque al cliente | | | |
| ¿Conoce a sus clientes? | | | |
| ¿Cumple con las necesidades de sus clientes? | | | |
| ¿La empresa consigue con la satisfacción de los clientes? | | | |
| Liderazgo | | | |
| ¿La empresa cuenta con personales con habilidad en su labor? | | | |
| ¿Es eficiente el trabajo de la empresa? | | | |
| Mejora Continua | | | |
| ¿La empresa tiene una buena organización? | | | |
| ¿Los personales muestran desempeño en sus trabajos? | | | |

Competitividad

| | | | |
|--|--|--|--|
| Organización | | | |
| ¿Hacen mantenimiento de sus utilidades? | | | |
| ¿Evalúa los productos que ofrece la empresa? | | | |
| Innovación | | | |
| ¿La empresa mantiene una buena posición en el mercado? | | | |
| ¿El posicionamiento del producto es aceptable? | | | |
| ¿Genera confianza de los productos en sus clientes? | | | |

Anexo 6: Viabilidad de Expertos

Experto N° 1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Miguel Limo Vázquez
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Lic. Administración
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Sánchez Cerazo, José Luis
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento Cuestionario

| N° de Ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|---------------------------------|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| 1 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 2: Liderazgo | | | | | | | |
| 4 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 3: Mejora Continua | | | | | | | |
| 6 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 4: Organización | | | | | | | |
| 8 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 5: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| 10 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

DATOS DEL VALIDADOR

| | | | |
|----------------------------------|---|--------------------|--|
| Nombre y Apellido del validador | Miguel Limo Vázquez  Mgtr. Miguel Angel Limo Vásquez CLAD N° 04926 | | |
| DNI N° | 18215927 | Teléfono / Celular | |
| Título profesional/ Especialidad | Lic Adm | | |
| Grado académico | Magister | | |
| Mención | Gestión Comercial y comunicaciones de Marketing | | |

Experto N° 2

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Anaya Moreno Yuri A.
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Magister/ Administrador.
- 1.4. Institución donde labora:
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del Instrumento: Sánchez Cerazo José Luis
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|--|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| 1 | X | | X | | X | | |
| 2 | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Liderazgo | | | | | | | |
| 4 | X | | X | | X | | |
| 5 | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Mejora Continua | | | | | | | |
| 6 | X | | X | | X | | |
| 7 | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Organización | | | | | | | |
| 8 | X | | X | | X | | |
| 9 | X | | X | | X | | |
| Dimensión 1: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| 10 | X | | X | | X | | |
| 11 | X | | X | | X | | |
| 12 | X | | X | | X | | |

Datos de Validador

| | |
|----------------------------------|---|
| Nombre y apellidos del validador | Anaya Moreno Yuri A. |
| DNI N° | 43774068 |
| Título profesional/ Especialidad | Magister/ Administrador. |
| Grado Académico | Magister |
| Mención | En ambos cuestionarios debe referirse al encuestado de manera formal. |

Experto N° 3

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ulbe E. Cornejo Ocaña
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Magister
- 1.4. Institución donde labora: Director del sistema Educativo II, del Área de Gestión Administrativa de la UGEL - Aja
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Sánchez Cerro José Luis
- 1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

| N° de ítem | Validez de contenido | | Validez de constructo | | Validez de criterio | | Observaciones |
|--|---|----|---|----|---|----|---------------|
| | El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable | | El ítem contribuye a medir el indicador planteado | | El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| 1 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 2: Liderazgo | | | | | | | |
| 4 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 3: Mejora Continua | | | | | | | |
| 6 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 4: Organización | | | | | | | |
| 8 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión 5: Enfoque al cliente | | | | | | | |
| 10 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | |
|----------------------------------|--|
| Nombre y apellidos del validador | Ulbe E. Cornejo Ocaña |
| DNI N° | 70117541 |
| Título profesional Especialidad | Magister Director del sistema Educativo II, del Área de Gestión Administrativa de la UGEL - Aja. |
| Grado Académico | Magister |
| Minutos | Señalamo entre las presentes |

| | |
|--------|---|
| Firma: |   |
|--------|---|

Activar Windows
Ir a Configuración

Anexo 7: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

| Edad | Sexo | Cargo | Educación | Q1.- ¿Conoce a sus clientes? | Q2.- ¿Cumple con las necesidades de sus clientes? | Q3.- ¿La empresa consigue con la satisfacción de los clientes? | Q4.- ¿La empresa cuenta con personal con habilidades en su labor? | Q5.- ¿Es eficiente el trabajo de la empresa? | Q6.- ¿La empresa tiene una buena organización? | Q7.-¿Los personales muestran desempeño en sus trabajos? | Q8.- ¿Hacen mantenimiento de sus utilidades? | Q9.- ¿Evalúa los productos que ofrece la empresa? | Q10.- ¿La empresa mantiene una buena posición en el mercado? | Q11.- ¿El posicionamiento del producto es aceptable? | Q12.- ¿Genera confianza de los productos en sus clientes? |
|------|------|-------|-----------|---------------------------------|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|
| 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| ESCALA | | |
|------------------------|--|---|
| Siempre | | 1 |
| A veces | | 2 |
| Nunca | | 3 |
| SEXO | | |
| Femenino | | 1 |
| Masculino | | 2 |
| RANGO DE EDADES | | |
| 18-25 años | | 1 |
| 26-50 años | | 2 |
| 51-a más | | 3 |

LEYENDA:

| EDUCACION | |
|----------------------|---|
| Primaria | 1 |
| Secundaria | 2 |
| Técnica y/o Superior | 3 |

| CARGO | |
|--------------------------|---|
| Dueño | 1 |
| Gerente | 2 |
| Administrador/Trabajador | 3 |

8: Aceptación de dueño de la empresa



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/n°01 - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Mayta Peña Luis Damian
Encargado de *Comercial Las Chapas*.

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **José Luis Sánchez Cerazo**, con código de matrícula N° **2511172064**, de la Carrera Profesional de Administración, **Ciclo VIII**, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **"El uso de la competitividad para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, Caso comercial Las chapas del Distrito de Nuevo Imperial, Año 2020"**; durante los meses de Marzo, Abril, Mayo y Junio del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Cañete, 22 de Abril del 2021

DNI. N° 15398354

Si Acepto
[Signature]
RUC N° 020603658877

Anexo 9: Hoja de tabulación

Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|------------------|-------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Edades | 18 – 25 años | | 0 | 0.00 |
| | 26 – 50 años | - | 6 | 100.00 |
| | 51 años a mas | | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Sexo | Femenino | | 2 | 33.30 |
| | Masculino | | 4 | 66.70 |
| | | | | |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Cargo | Dueño | | 1 | 16.70 |
| | Gerente | | 1 | 16.70 |
| | Trabajador | | 4 | 66.60 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Educación | Primaria | | 0 | 0.00 |
| | Secundaria | | 0 | 0.00 |
| | Superior | - | 6 | 100.00 |
| | Total | - - - - - | 6 | 100.00 |

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubroservicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| Conoce a sus clientes | Siempre | | 5 | 83.30 |
| | Aveces | | 1 | 16.70 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Cumple con las necesidades del cliente | Siempre | - | 6 | 100.00 |
| | Aveces | - | 0 | 0.00 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Las chapas obtiene la satisfacción del cliente | Siempre | | 5 | 83.30 |
| | Aveces | | 1 | 16.70 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |

| | | | | |
|---|---------|---|---|--------|
| Los personales muestran su habilidad en la labor | Siempre | - | 6 | 100.00 |
| | Aveces | - | 0 | 0.00 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| Es eficiente el trabajo de la empresa | Siempre | | 5 | 83.30 |
| | Aveces | | 1 | 16.70 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| La empresa tiene buena organización | Siempre | - | 6 | 100.00 |
| | Aveces | - | 0 | 0.00 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Los personales muestran desempeño | Siempre | | 5 | 83.30 |
| | Aveces | | 1 | 16.70 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |

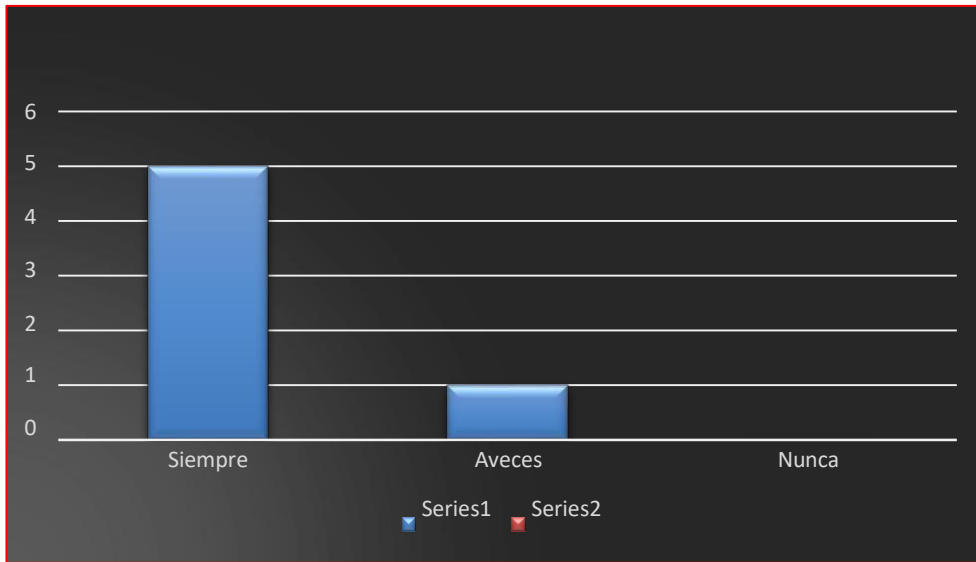
Características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del rubro servicio, caso comercial Las chapas del distrito de Nuevo Imperial.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|------------------|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| | Siempre | | 3 | 50.00 |

| | | | | |
|---|---------|---|---|--------|
| Conoce a sus clientes | Aveces | | 3 | 50.00 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Cumple con las necesidades del cliente | Siempre | - | 6 | 100.00 |
| | Aveces | - | 0 | 0.00 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Las chapas obtiene la satisfacción del cliente | Siempre | - | 6 | 100.00 |
| | Aveces | - | 0 | 0.00 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |
| Los personales muestran su habilidad en la labor | Siempre | | 5 | 83.30 |
| | Aveces | | 1 | 16.70 |
| | Nunca | - | 0 | 0.00 |
| | Total | - | 6 | 100.00 |

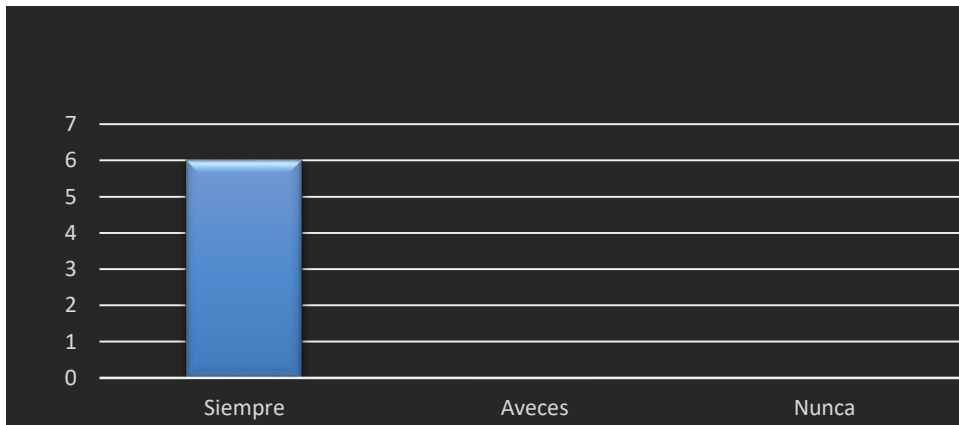
Anexo 10: Figuras

Figura N°1: Conoce a sus clientes



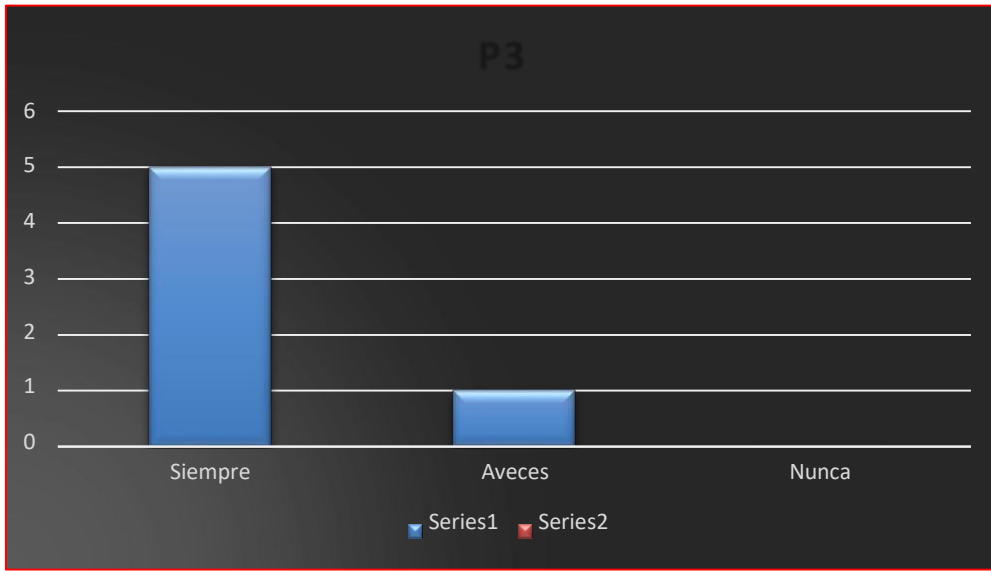
Nota: Elaboración propia.

Figura N°2



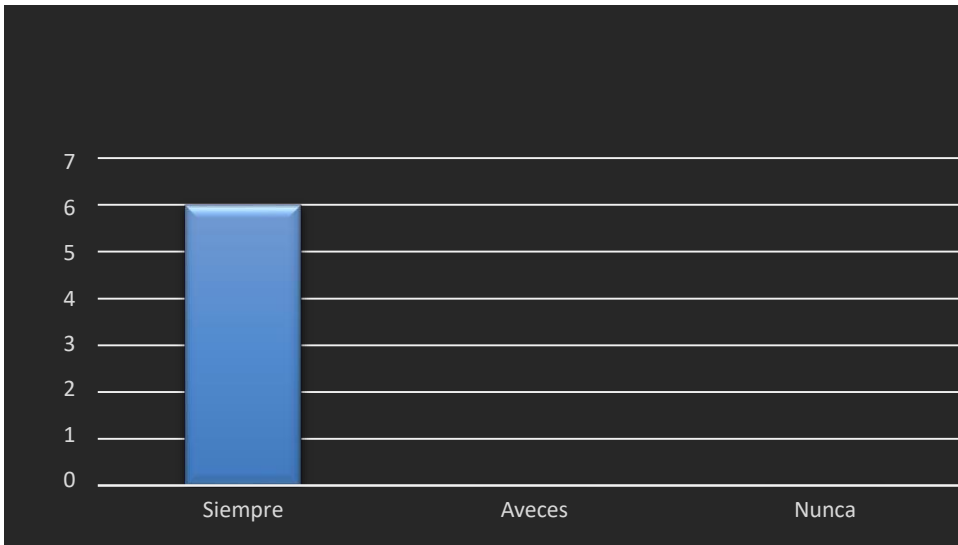
Nota: Elaboración propia.

Figura N°3



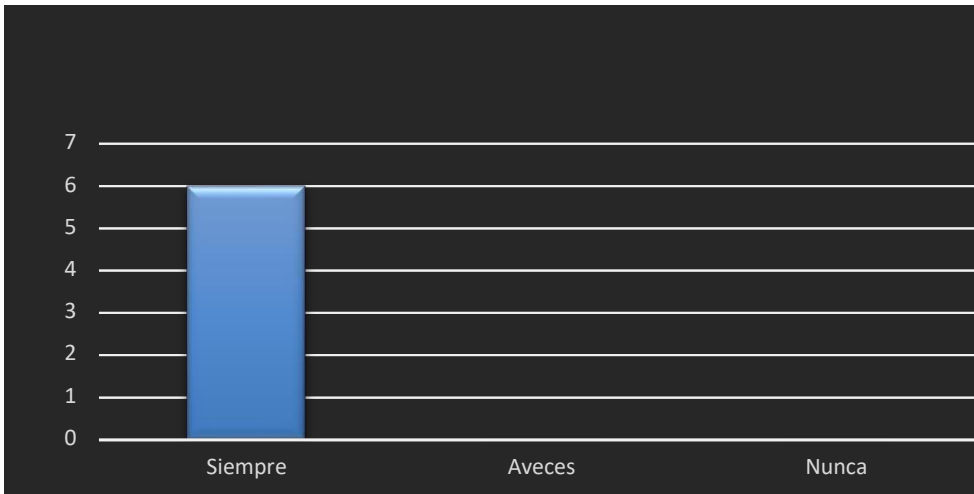
Nota: Elaboración propia.

Figura N°4



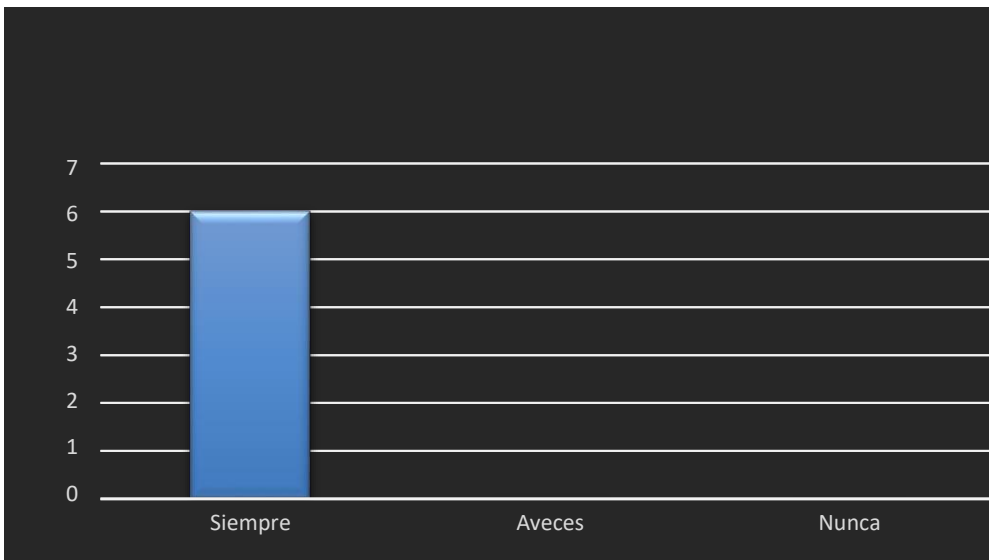
Nota: Elaboración propia.

Grafico N° 5



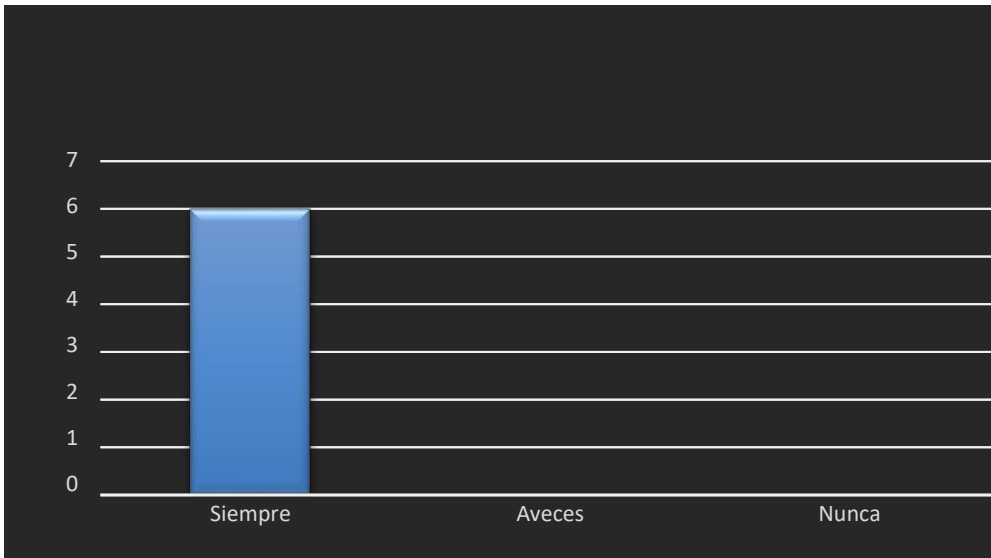
Nota: Elaboración propia.

Figura N°6



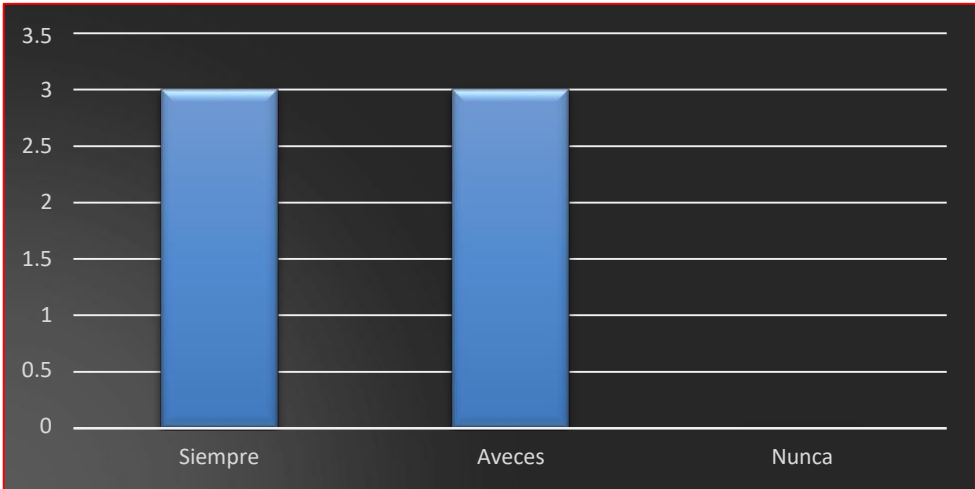
Nota: Elaboración propia.

Figura N°7



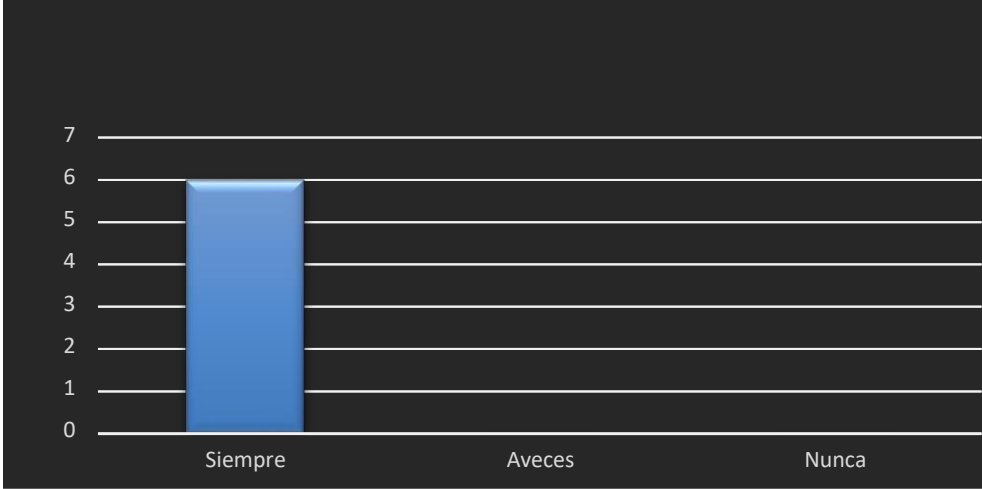
Nota: Elaboración propia.

Figura N° 8



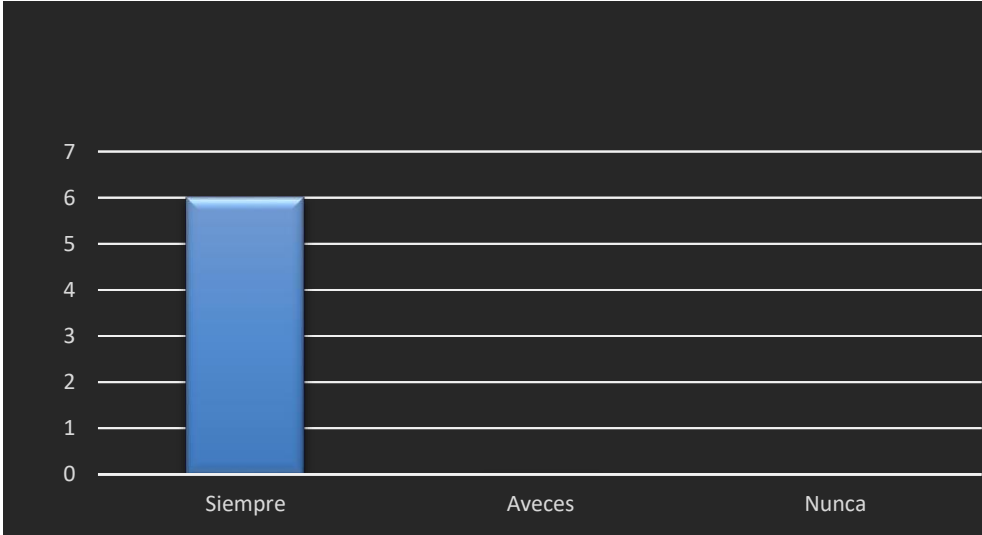
Nota: Elaboración propia.

Figura N° 9



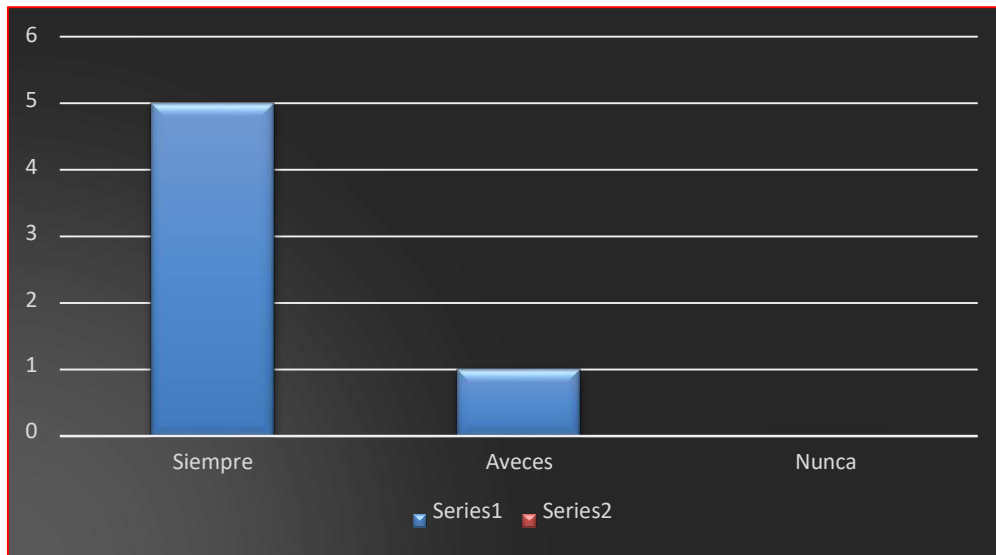
Nota: Elaboración propia.

Figura N° 10



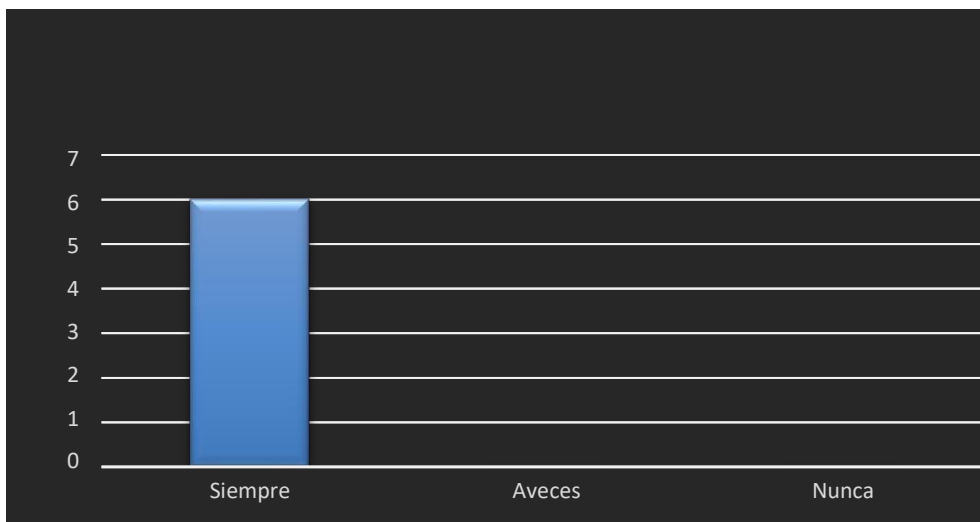
Nota: Elaboración propia.

Figura N°11



Fuente: Elaboración propia.

Figura N°12



Fuente: Elaboración propia.

Turnitin

