UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO BARBERÍA DE LA AV. RAMÓN CASTILLA - CASTILLA, AÑO 2019"

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

AUTOR:

WALTER ALEXANDER CRISANTO HOYOS

ORCID: 0000-0003-2280-6227

ASESOR:

PELAEZ CAMACHO HECTOR YVAN

ORCID: 0000-0002-5394-1037

PIURA - PERÚ

2021

1. Titulo

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO BARBERÍA DE LA AV. RAMÓN CASTILLA - CASTILLA, AÑO 2019"

2. Equipo de trabajo

AUTOR:

WALTER ALEXANDER CRISANTO HOYOS

ORCID: 0000-0003-2280-6227

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

ASESOR:

PELAEZ CAMACHO HECTOR YVAN

ORDICD: 0000-0002-5394-1037

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

JURADO

Mgtr. Victor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Mgtr. Ivan Arturo Guzman Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

3. Hoja de firma del Jurado y Asesor

Vilela Vargas, Víctor Hugo

Presidente

Guzmán Castro, Iván Arturo

Miembro

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

Miembro

Peláez Camacho, Héctor Yván

Asesor

4. Resumen y Abstrac

Resumen

La presente investigación que lleva como título GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO BARBERIA DE LA AV. RAMON CASTILLA - CASTILLA, AÑO 2019". **Objetivo General** de esta investigación: Definir y evaluar el manejo de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías dela Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019, **Objetivos Específicos:** a) Identificar las ventajas de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de laAv. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019. b) Describir las características gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019, c) Conocer los Elementos de la competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019, d) Determinar los tipos competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019. Esta investigación emplea una metodología de tipo descriptivo , nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta y cuyo instrumento utilizado es el cuestionario, con una población de 2 MYPE ubicadas en la Av. Ramón Castilla, distrito Castilla y una muestra de 2 MYPE, 2 propietarios, 8 trabajadores y los 68 clientes a encuestar. Los resultados hallados en cuanto a la variable gestión de calidad el 100% de los clientes asegura recibir un trato cordial al ingresar al establecimiento, así mismo el 50% de los trabajadores asegura fomentar el compañerismo en su centro de trabajo, el 75% de los trabajadores asegura que si existe inversión por parte de los dueños. La variable competitividad el 100% de los clientes asegura que la atención brindada por la barbería es mejor que la otra.

Palabras Claves: Gestión de Calidad, Competitividad, MYPE, Barberías.

Abstract

The present investigation that takes like title MANAGEMENT OF THE QUALITY AND COMPETITIVENESS IN THE MYPE RUBRO BARBERIA DE LA AV. RAMON CASTILLA - CASTILLA, YEAR 2019". General Objective of this research: Define and evaluate the management of quality management in the MSE barbershop area of Av. Ramón Castilla, Castilla, Year 2019, Specific Objectives: a) Identify the advantages of quality management in the MSE barbershop area of Av. Ramón Castilla, Castilla, Year 2019. b) Describe the characteristics of quality management in the MYPE barbershop area of Av. Ramón Castilla, Castilla, Year 2019, c) Know the Elements of competitiveness in the MSE barbershop area of Av. Ramón Castilla, Castilla, Year 2019, d) Determine the types of competitiveness in the MYPE category barber shops of Av. Ramón Castilla, Castilla, Year 2019. This research uses a descriptive methodology, quantitative level, non-experimental design cross-sectional and for data collection, the survey was applied as a technique and whose instrument used is the questionnaire, with a population of 2 MYPE located in Av. Ramón Castilla, Castilla district and one m Sample of 2 MYPE, 2 owners, 8 workers and the 68 clients to be surveyed. The results found regarding the quality management variable, 100% of the clients claim to receive a cordial treatment upon entering the establishment, likewise 50% of the workers claim to promote camaraderie in their workplace, 75% of the workers ensures that there is investment by the owners. The competitiveness variable, 100% of the clients assure that the care provided by the barbershop is better than the other.

Keywords: Quality Management, Competitiveness, MYPE, Barbers.

5. Contenido

1. TITULO II

2. EQUIPO DE TRABAJO III

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR IV

4. RESUMEN Y ABSTRAC IV

5. CONTENIDO VI

6. ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS VII

I. INTRODUCCION 11

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA 19

2.1 ANTECEDENTES 19

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN 28

2.3 HIPÓTESIS 31

III. METODOLOGÍA 32

3.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN 32

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 32

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA 33

3.4 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 36

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 38

3.6 PLAN DE ANÁLISIS 38

3.7 MATRIZ DE CONSISTENCIA 39

3.8 PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN 41

IV. RESULTADOS 42

4.1 RESULTADOS 42

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS 66

V. CONCLUSIONES 75

5.1 CONCLUSIONES 75

5.2. RECOMENDACIONES 76

REFRENCIAS BIBLIOGRAFICAS 77

ANEXOS 82

6. Índice de gráficos y tablas

INDICE DE GRÁFICOS

FIGURA 1: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA USTED SEGURO EL ESTABLECIMIENTO? 42

FIGURA 2: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿RECIBE USTED UN TRATO CORDIAL Y ATENTO AL INGRESAR AL ESTABLECIMIENTO? 43

FIGURA 3: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA USTED QUE EL PRECIO DEL SERVICIO OFRECIDO ES ACCESIBLE A SU ECONOMÍA? 44

FIGURA 4: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CREE QUE EN LA EMPRESA SE FOMENTA EL COMPAÑERISMO Y LA UNIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES? 45

FIGURA 5: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿INVIERTE EL DUEÑO DE LA MYPE EN EQUIPAMIENTO PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE? 46

FIGURA 6: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿SE LES CAPACITA A USTEDES COMO TRABAJADORES ANTES DE BRINDAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE 47

FIGURA 7: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA ES UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR? 48

FIGURA 8: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CUENTA CON LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SUS FUNCIONES? 49

FIGURA 9: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DONDE REALIZA SU TRABAJO NECESITA SER REORGANIZADA PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA? 50

FIGURA 10: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA QUE RECIBE UN JUSTO RECONOCIMIENTODE SU LABOR DE PARTE DE SU JEFE? 51

FIGURA 11: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿LE PROVEEN CALIDAD EN LOS PRODUCTOS QUE ADQUIERE PARA EL SERVICIO QUE BRINDA EN SU EMPRESA? 52

FIGURA 12: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CUENTA USTED CON UN CRITERIO PARA FIJAR EL COSTO DEL SERVICIO? 53

FIGURA 13: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿SU EMPRESA OFRECE AL CLIENTE UN SERVICIO EFICIENTE? 54

FIGURA 14: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE RECIBE EL TRABAJADOR SATISFACEN SUS NECESIDADES BÁSICAS? 55

FIGURA 15: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿UTILIZA MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES PARA LLEGAR AL CLIENTE? 56

FIGURA 16: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿EMPLEA USTED ESTRATEGIAS COMPETITIVAS PARA MEJORAR LA IMAGEN DE SU EMPRESA? 57

FIGURA 17: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CREE USTED QUE LA IMAGEN DE LA EMPRESA INFLUYA POSITIVAMENTE EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA? 58

FIGURA 18: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿EL SERVICIO OFRECIDO POR LA EMPRESA SUPERO TUS EXPECTATIVAS? 59

FIGURA 19: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿SU EMPRESA TIENE UN NIVEL DE COMPETITIVIDAD OPTIMO? 60

FIGURA 20: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿LE PERMITE USTED AL TRABAJADOR IMPLEMENTAR MEJORAS EN SU ÁREA DE TRABAJO? 61

FIGURA 21: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN QUE BRINDA SU BARBERÍA ES DIFERENTE A LA OFRECIDA POR LA COMPETENCIA? 62

FIGURA 22: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CREE USTED QUE SU EMPRESA ES COMPETITIVA? 63

FIGURA 23: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA USTED QUE LAS DECISIONES TOMADAS EN EL PRESENTE AFECTARAN A LA EMPRESA EN EL FUTURO? 64

FIGURA 24: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿BUSCA INNOVAR SU SERVICIO PARA HACER SU EMPRESA MÁS COMPETITIVO? 65

INDICE DE TABLAS

TABLA 01: ¿CONSIDERA USTED SEGURO EL ESTABLECIMIENTO? 42

TABLA 02: ¿RECIBE USTED UN TRATO CORDIAL Y ATENTO AL INGRESAR AL ESTABLECIMIENTO? 43

TABLA 03: ¿CONSIDERA USTED QUE EL PRECIO DEL SERVICIO OFRECIDO ES ACCESIBLE A SU ECONOMÍA? 44

TABLA 4: ¿FOMENTA EL COMPAÑERISMO Y LA UNIÓN ENTRE LOS TRABAJADORES? 45

TABLA 5: ¿INVIERTE EL DUEÑO DE LA MYPE EN EQUIPAMIENTO PARA MEJORAR EL SERVICIO Y LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE? 46

TABLA 6: ¿SE LES CAPACITA A USTEDES COMO TRABAJADORES ANTES DE BRINDAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE? 47

TABLA 7: ¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA ES UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR? 48

TABLA 8: ¿CUENTA CON LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR BIEN SUS FUNCIONES? 49

TABLA 9: ¿CONSIDERA USTED QUE EL ÁREA DONDE REALIZA SU TRABAJO NECESITA SER REORGANIZADA PARA MEJORAR LA PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA? 50

TABLA 10: ¿CONSIDERA QUE RECIBE UN JUSTO RECONOCIMIENTO DE SU LABOR DE PARTE DE SU JEFE? 51

TABLA 11: ¿LE PROVEEN CALIDAD EN LOS PRODUCTOS QUE ADQUIERE PARA EL SERVICIO QUE BRINDA EN SU EMPRESA? 52

TEMA 12: ¿CUENTA USTED CON UN CRITERIO PARA FIJAR EL COSTO DEL SERVICIO? 53

TABLA 13: ¿SU EMPRESA OFRECE AL CLIENTE UN SERVICIO EFICIENTE? 54

TABLA 14: ¿LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE RECIBE EL TRABAJADOR SATISFACEN SUS NECESIDADES? 55

TABLA 15: ¿UTILIZA MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES PARA LLEGAR AL CLIENTE? 56

TABLA 16: ¿EMPLEA USTED ESTRATEGIAS COMPETITIVAS PARA MEJORAR LA IMAGEN DE SU EMPRESA? 57

TABLA 17: ¿CREE USTED QUE LA IMAGEN DE LA EMPRESA INFLUYA POSITIVAMENTE EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA? 58

TABLA 18: ¿EL SERVICIO OFRECIDO POR LA EMPRESA SUPERO TUS EXPECTATIVAS? 59

TABLA 20: ¿LE PERMITE USTED AL TRABAJADOR IMPLEMENTAR MEJORAS EN SU ÁREA DE TRABAJO? 61

TABLA 21: ¿CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN QUE BRINDA SU BARBERÍA ES DIFERENTE A LA OFRECIDA POR LA COMPETENCIA? 62

TABLA 22 ¿CREE USTED QUE SU EMPRESA ES COMPETITIVA? 63

TABLA 23: ¿CONSIDERA USTED QUE LAS DECISIONES TOMADAS EN EL PRESENTE AFECTARAN A LA EMPRESA EN EL FUTURO? 64

TABLA 24: ¿BUSCA INNOVAR SU SERVICIO PARA HACER SU EMPRESA MÁS COMPETITIVO? 65

I. INTRODUCCION

La presente investigación que lleva como título "Gestión De La Calidad Y Competitividad En Las MYPE Rubro Barbería De La Av. Ramón Castilla - Castilla, Año2019". Cumplirá con el objetivo de brindar información y sobre todo el cómo se aplica a la MYPE las siguientes variables que son la gestión de calidad y competitividad. La gran demanda existente de este servicio ha provocado un gran que hay un gran nivel de competencia en las misma habiendo cada día más MYPE prestadoras de este servicio, dicho sea de paso, el rubro barberías cuenta una gran variedad de locales, los cuales a su vez ofrecen diversos servicios, así mismo una diferente comodidad en sus locales, como también la atención a sus clientes sus precios los cuales están acorde al servicio ofrecido.

Actualmente las MYPE son de suma y vital importancia para la economía de una nación, debido a que las MYPE ya que estas mantienen la estabilidad económica, generando el 85% del empleo en el país, lo cual a su vez hace que la PEA produzca el 40% del producto bruto interno (PBI), lo cual genera la mayor parte de puesto de trabajo. Lo cual ayuda a reducir la pobreza al nivel nacional de un país por medio de actividades de generación de ingresos de carácter emprendedor de la población.

Por otro lado, las MYPE son de suma importancia, porque son las fundamentales fuentes de desarrollo en el sector privado, optimando la distribución del ingreso, y brindando apoyo al ingreso Nacional y al crecimiento económico del país. Apoyando al ingreso Nacional y al crecimiento económico del país.

Para que las MYPE funcionen de manera óptima es necesario que se analicen con la técnica del PESTEL y así determinar si la empresa cuenta con lo necesario para poder brindar dicho servicio.

P**OLÍTICO** El estado peruano tras haber publicado sus nuevas reformas, las cuales están orientadas a favorecer a las MYPE, reformas encaminadas a facilitar el aumento de las micro y pequeñas empresas, con la finalidad de disminuir el número de MYPE informales, una de las nuevas formas para evitar esto es ofreciendo algunos incentivos tributarios y algunas técnicas de reducción administrativa, las cuales serán el fraccionar los impuestos, por otro lado las empresas que cuenten con ventas menores a los 150 UIT, estas accederán a tener beneficios para poder fraccionar su IGV corriente con un plazo máximo de 72 horas, y las empresas que cuenten con ventas menores a 1700 UIT, estas tendrán un plazo de 90 días para poder fraccionar, y tendrán unos recortes de aduanas de hasta 50%,70% y 90%. (**Presidente Vizcarra, 2018).**

En relación a lo **ECONÓMICO** Actualmente las MYPE son de suma y vital importancia para la economía de una nación, debido a que las MYPE ya que estas mantienen la estabilidad económica, generando el 85% del empleo en el país, lo cual a su vez hace que la PEA produzca el 40% del producto bruto interno (PBI), lo cual genera la mayor parte de puesto de trabajo. Lo cual ayuda a reducir la pobreza al nivel nacional de un país por medio de actividades de generación de ingresos de carácter emprendedor de la población.

Por otro lado, lo **SOCIAL** Las MYPE son una fuente muy importante de empleo en el país, se estima que las MYPE componen aproximadamente el 85% del empleo de toda la población del Perú y estas a su vez conforman el 40% de las riquezas del país. Lo cual coloca al Perú dentro de las filas de los países más emprendedores del mundo, ubicando al Perú en primer puesto. **ESCUDERO, (2019).**

Así mismo refiriéndose a lo **TECNOLOGICO**, Expresa que las MYPE que logren contar entre sus maquinarias e instrumentos para ña fabricación de bienes o servicios, con tecnología las convierte en empresas competitivas. El implementar e usar tecnología les permitirá a las MYPE, poder doblar sus ventas. Además, se estima que aproximadamente 1.7 millones de MYPE son formales en el Perú, es importa resaltar esto debido a que solo el 96% de estas empresas que operan de manera legal, tienen acceso a internet, así mismo solo el 60% usan algún tipo de instrumento tecnológico o digital, algo que muchas de estas MYPE ignoran y a su no quieren invertir en estas debido a sus elevados costos. (**VELARDE, 2017).**

LEGAL La actualmente llamada ley MYPE, es una de las normativas creadas por el gobierno del Perú, cuya finalidad es netamente fomentar el desarrollo de las MYPE, así mismo busca formalizarlas. Por lo cual esta nueva normativa concede algunos beneficios tanto laborales, como tributarios esto con el fin de apoyar el desarrollo y crecimiento del empleo. La última modificación hecha a esta normativa expreso que las organizaciones accederán a este régimen especial, los cuales estarán orientados a las ventas realizadas y ya no al número de trabajadores como siempre se ha manejado.

Porter, (2016) Afirma que toda MYPE que cuente con una condición de competencia, estas deben hacer deben realizar un análisis a fondo sobre el poder de consenso de los proveedores, la caracterización de los consumos, el riesgo de ingreso de futuros participantes, mercancía suplente y de igual manera la competencia atreves de rivales distinto.

-Rivalidad Entre Los Competidores: Principalmente es la fuerza más poderosa de cada una de, se refiere a la rivalidad en medio de las organizaciones que compiten de manera directa en una misma industria, ofrendando el mismo tipo de producto.

-Amenaza De Entrada De Nuevos Competidores: Se refiere al ingreso potencial a la industria de organizaciones que generan o venden el mismo tipo de producto. Una vez que las organizaciones tienen la posibilidad de ingresar de forma fácil a una industria, la magnitud de

la competencia se incrementa. No obstante, ingresar a un mercado no frecuenta ser algo sencillo gracias a la vida de barreras de ingreso.

-**Amenaza De Ingresos De Productos Sustitutos**: Se refiere a las organizaciones que generan o venden productos alternativos a los de la industria.

-**Poder De Negociación De Los Proveedores**: Se refiere al poder con que cuentan los proveedores de la industria para incrementar sus costos y ser menos concesivos. Generalmente menor sea la proporción de proveedores que existan, más grande va a ser su poder de negociación debido a que, al no haber tanta oferta de materia primas, dichos tienen la posibilidad de forma fácil incrementar sus costos y ser menos concesivos.

-**Poder De Negociación De Los Consumidores:** Se refiere al poder que tiene los clientes o consumidores de la industria para obtener buenos costos y condiciones. En la mayoría de los casos a medida que menos proporción de consumidores existan, más grande va a ser su capacidad de negociación ya hace alusión al poder que tiene los clientes o consumidores de la industria para obtener buenos costos y condiciones. En la mayoría de los casos a medida que menos proporción de consumidores existan, más grande va a ser su capacidad de negociación ya que, al no haber tanta demanda de productos, dichos tienen la posibilidad de exigir por costos más bajos y superiores condiciones.

El enunciado de la presente investigación es: **¿Cuáles Son Las Características De La Gestión De Calidad Y Competitividad En Las MYPE Rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla Año 2019?**, así mismo esta investigación busca encontrar y del mismo modo ofrecer una solución al problema descripto en el **Objetivo General** de esta investigación: Definir y evaluar el manejo de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías dela Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019, así mismo los **Objetivos Específicos** son los siguientes:

a) Identificar las ventajas de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.
b) Describir las características gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.
c) Conocer los Elementos de la competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.
d) Determinar los tipos competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Para la presente investigación se empleó una metodología de tipo de Descriptiva debido a que se describen los datos de la población en estudio, así mismo es de nivel Cuantitativo, ya que se empleara el método de recolección de datos, en la cual se empleara métodos estadísticos, cuyo diseño no experimental de corte transversal, debido a que se recolectara la información en un determinado plazo o tiempo, para la recolección de datos se utilizara como técnica la encuesta y cuyo instrumento será el cuestionario, la población a estudiar son las 2 propietarios de las MYPE, 8 trabajadores, los cuales conforman una población finita en esta investigación , debido a que se conoce el número exacto, así mismo también estas 68 clientes determinados como muestra mediante una formula aplica, ya esta población es infinita, porque no se conoce el número exacto de participantes, la delimitación de la investigación es la Av. Ramón Castilla-Castilla, Año 2019, la presente investigación se justifica ya que siendo las MYPE del rubro barberías, muy poco estudiadas, la aplicación de la gestión de calidad en estas MYPE, para mejorar sus procesos de servicio. Justificación Teórica: La presente investigación ayudara a atribuir nuevos conocimientos acerca de lo que esGestión De La Calidad Y Competitividad En Las MYPE Rubro Barbería De La Av. Ramón Castilla -Castilla, Año 2019.

Así mismo esta investigación así mismo servirá como antecedentes para futuros investigadores, que consideren estas mismas variables, Justificación Practica: La presente

investigación busca encontrar una solución para el mejoramiento de la Gestiónde la Calidad y competitividad en las MYPE rubro Barbería de la Av. Ramón Catilla – Castilla, Año 2019, Justificación Metodológica: La presente investigación cuenta con un tipo de estudio aplicado, es tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, corte trasversal, en la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario, cuenta con una poblaciónes de 2 MYPE las cuales están ubicadas en la Av. Ramón Castilla, distrito Castilla, y una muestra de 68 clientes, 2 propietarios y 8 empleados y los clientes a encuestar, Justificación Profesional: La presente investigación científica servirá como fuente deinformación y antecedentes a los fututos investigadores que realicen sus investigaciones en estas variables, para lo cual este proyecto les será de gran ayuda brindándoles una información de calidad, entendible y bastante concisa con la finalidad de que los fututos lentores de este proyecto les guie a la realización de su tesis.

Planeamiento De La Investigación

Caracterización Del Problema

En la actualidad, (MYPE) han desarrollado una destacable notoriedad y aporte al desarrollo socio - económico de una nación, colocando a las MYPE como una de las principales formas de crecimiento económico al país, las MYPE han desarrollo también un notable e importante papel en la implementación de la tecnología en sus actividades.

Las MYPE son también una muy importante fuente de empleo, cabe resaltar lo difícil que resulta para los Microempresarios formalizarse y establecerse, otra dificultad que encuentran también es la falta de capital por lo que optan por el financiamiento financiero lo cual muchas veces se les es negado o cubren su monto a utilizar. Es por ello que es de vital importancia el apoyo a las MYPE, tanto en lo legal como en lo económico, porque al obstaculizar su formalización, solo causaran el incremento de MYPE informales, las cuales son la mayor preocupación de las naciones.

Enunciado Del Problema

¿Cuáles Son Las Características De La Gestión De Calidad Y Competitividad En Las MYPE Rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla Año 2019?

Objetivos De La Investigación

Objetivo General:

Definir y evaluar el manejo de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías dela Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Objetivos Específicos:

a) Identificar las ventajas de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de laAv. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.
b) Describir las características gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

c) Conocer los Elementos de la competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

d) Determinar los tipos competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Justificación De La Investigación

Justificación Teórica: La presente investigación ayudara a atribuir nuevos conocimientos acerca de lo que esGestión De La Calidad Y Competitividad En Las MYPE Rubro Barbería De La Av. Ramón Castilla -Castilla, Año 2019.

Así mismo esta investigación así mismo servirá como antecedentes para futuros investigadores, que consideren estas mismas variables.

Afirma que la intención de la tesis es forjar una meditación una discusión académica orientada a la idea existente. **(Torres, 2017)**

Justificación Practica: La presente investigación busca encontrar una solución para el mejoramiento de la Gestiónde la Calidad y competitividad en las MYPE rubro Barbería de la Av. Ramón Catilla – Castilla, Año 2019.

Afirma que se da cuando su progreso beneficia a un problema, o plantea estrategias para solucionarlo. **(Torres, 2017)**

Justificación Metodológica La presente investigación cuenta con un tipo de estudio aplicado, es tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, corte trasversal, en la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario, cuenta con una poblaciónes de 2 MYPE las cuales están ubicadas en la Av. Ramón Castilla, distrito Castilla, y una muestra de 68 clientes, 2 propietarios y 8 empleados y los clientes a encuestar.

la justificación del estudio se da cuando el proyecto porrealizar propone una nueva estrategia para generar un conocimiento valido . **(Torres, 2017)**

Justificación De Relevancia Social: Esta investigación busca a través de los resultados encontrados, dará a conocer lo importante de la gestión de calidad y la competitividad, y sobre todo una correcta aplicación, lo cual dará respuesta a muchas interrogantes y ayudar a la mejora de sus servicios ofrecidos buscando así la fidelidad del cliente y de este modo renegar ganancias sin dejar de satisfacer lasnecesidades de los clientes.

La justificación de relevancia social: es cuán importante es nuestra investigación para la sociedad o para la comunidad, cuantos serán beneficiados con los resultados obtenidos en nuestra investigación y qué manera se beneficiarán.

Justificación Universitaria: Ley Universitaria 30220, Artículo 45: Para la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Inciso 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa. Inciso 45.2 Título Profesional: requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller.

Justificación Profesional: La presente investigación científica servirá como fuente de información y antecedentes a los fututos investigadores que realicen sus investigaciones en estas variables, para lo cual este proyecto les será de gran ayuda brindándoles una información de calidad, entendible y bastante concisa con la finalidad de que los fututos lentores de este proyecto les guie a la realización de su tesis.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes de la Variable Gestión De Calidad

Nivel Internacional

Pérez Cevallos, (2017) realizo un estudio sobre *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. caso: construecuador s.a.* Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, 2017. El objetivo principal de este trabajo fue identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado, partiendo de la pregunta de investigación referida a: ¿cuáles serían los elementos que conformarían el sistema de gestión de la calidad apropiado para la empresa?, Para elegir el modelo de Gestión de Calidad se han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Los modelos revisados han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo, entre ellos los modelos excelencia, Balanced Scorecard y las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000. Así los modelos de excelencia brindan las pautas en el proceso de implantación de la gestión de la calidad basados en una cultura y autoevaluación. Mientras que las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad ISO 9001, son las mejores prácticas reconocidas a nivel mundial. Las diversas técnicas de auditoría de calidad han permitido que las empresas realicen mediciones y seguimientos a sus procesos de forma exhaustiva y exacta, ayudando a que las organizaciones funcionen en armonía y en el mejor de los casos busquen una certificación internacional de calidad si así lo desean. Por ser mundialmente conocida y aplicable a cualquier tipo de organización se ha decidido proponer el diseño del modelo de la norma internacional de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la empresa Construecuador S.A.

Navarro, (2016) determina en su tesis *"Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008* para empresas de tecnología y servicios industriales indoamericana" que tiene como objetivos generales: determinar un sistema de gestión de calidad según las normas internacionales ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, indoamericana; su tipo de investigación es experimental descriptiva, en la etapa de investigación se reunió toda información y documentación existente hasta el año 2011. En su conclusión se logró desarrollar un sistema de gestión de calidad según las normas internacionales Iso 9001:2008 sistema de gestión de la calidad – requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, induamericana, con el que se logró disminuir el número de no conformidades encontradas, tanto en la auditoría realizada por Bureau Veritas, como las encontradas en el diagnóstico inicial del presente trabajo. La relación que tiene la investigación es como el desarrollo de los procesos administrativos influyen en el desarrollo de una gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos.

Gualpa (2016) ejecutó una investigación titulada "*Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto crecer gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008"* en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, utilizó la metodología de investigación documental y también la experimental, cuyo objetivo es implementar un Sistema de Gestión de calidad en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador y se concluyó de que al realizar un análisis cualitativo y cuantitativo del Proyecto Crecer para determinar los beneficios que acarrearía el Sistema de Gestión de la Calidad, se descubrió que el costo de la gestión no es un factor que pueda poner en peligro la implementación, certificación y/o mantenimiento de estos sistemas. Además, la implementación del sistema diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores.

Nivel Nacional

ÁNGELA LESLIE, (2019) Realizo la investigación titulada, "La Gestión De Calidad Y Su Influencia En Los Beneficios De Las MYPE Del Sector Producción-Rubro Pastelerías, De La Avenida Gran Chimú, Lima 2018. Tesis Para Optar El Título De Licenciado En Administración, en la Universidad los Ángeles de Chimbote, Tiene por objetivo identificar la influencia que tiene la gestión de la calidad por medio de los recursos otorgados por los mismos propietarios. Obtuvo como resultados que La mayoría de las empresas son naturales y el 100% ha capacitado a su personal en diferentes tiempos y tienen conocimiento sobre gestión de calidad.

Tocto Troncos, (2020) determina en su tesis "*Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías en la ciudad Piura del año 2018*". La Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Conocer la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPES rubro restaurant cevichería de av. Don Bosco de la ciudad de Piura – distrito de Piura año 2020. La metodología empleada, es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a los trabajadores y clientes permanentes de las MYPES; La población identificada respecto a la variable de gestión de calidad es infinita y respecto a la variable de liderazgo la población es finita. Encontrando como resultados muéstrales para la variable gestión 25 clientes y de la variable liderazgo 20 trabajadores; teniendo como resultados que el 80% de los clientes están de acuerdo con la evaluación para la mejora del sistema, y un 84% con la inspección de la calidad de los productos; respecto a la variable liderazgo el 90% de los trabajadores afirman que tienen buena comunicación con todo el personal y un 65% afirman que existe liderazgo transformacional. Concluyendo que la gestión de calidad en la dimensión principios prevalece el enfoque del sistema para gestión de calidad y en etapas la inspección, así mismo para el

liderazgo las características que prevalecen son la de comunicador y el tipo de liderazgo es transformacional.

Rojas, (2018) En su investigación titulada "Gestión De Calidad Bajo El Enfoque En Atención Al Cliente En Las MYPE Del Sector Servicios, Rubro Transporte Terrestre De Pasajeros, Ruta Pucallpa – Aguaytia, Región Ucayali, Año 2018. Tesis Para Optar El Título De Licenciado En Administración, en la Universidad los Ángeles de Chimbote, El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo, diagnosticar si las MYPE s del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente. Para el desarrollo del trabajo la investigación será de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo, para adquirir la información se encuestará a 18 MYPE del sector, de una población total de 37, donde se aplicó un temario de 18 preguntas dirigido los dueños, gerentes y/o encargados donde se obtuvo los siguientes resultados: De la gestión de calidad de las MYPE, nos indican que si conocen los documentos de gestión utilizando el 38.9% un plan de trabajo, se entiende que existe una gestión planificada para realizar sus funciones en el sector.

Nivel Regional

Tume, (2018) En su investigación titulada "*Caracterización De Gestión De Calidad Y Competitividad En Las MYPE De Servicios, Rubro Hoteles De Sechura (Piura), 2018*. Tesis Para Optar El Título De Licenciado En Administración, en la Universidad los Ángeles de Chimbote Tiene por objetivo la caracterización de gestión de calidad, su metodología es de tipo descriptiva. De nivel cuantitativo, no experimental. Luego de las aplicaciones de análisis obtuvo como resultados que los factores básicos de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza; en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. Siguiendo con la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica".

Sanchez Gonzales, (2020) En su investigación titulada *Caracterización de la gestión de calidad y Kaizen en las MYPE rubro Automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020*, Tesis Para Optar El Título De Licenciado En Administración, en la Universidad los Ángeles de Chimbote, a presente investigación constituyo como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad y Kaizen en las MYPE rubro servicios de automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativo, su nivel es descriptivo y el diseño es no experimental de corte transversal; para esta investigación se contó con la participación de 03 MYPE, basado en una muestra de 50 clientes para la variable gestión de calidad y 15 trabajadores para la variable Kaizen, a quienes se les aplico el instrumento cuestionario. En los resultados de la gestión de calidad se observó que los clientes el 76% reciben calidad de servicio y se sienten seguros con

la atención, un 92% ven que las MYPE están interesadas por la calidad de su organización y procesos, el 84% obtienen niveles altos de satisfacción siendo un beneficio como cliente. Por Kaizen un 80% de los trabajadores es orientado a los individuos, son capacitados en procesos innovadores de atención, y el 73% no están de acurdo con que la empresa no tenga políticas de disciplina estandarizadas Gestión de Calidad, Kaizen.

Arévalo, (2018) en la investigación titulada *Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de mas MYPES rubro librería del centro de Piura, año 2018*, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote- Sede Piura, Se empleó la 20 metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Teniendo como objetivo general: determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las MYPE rubro librería del Centro de Piura, año 2018. Donde el investigador concluye que se aplica la enseñanza preparando a los colaboradores para la realización inmediata de diversas tareas del puesto, y las modificaciones de actitudes que se apreciaron en el cambio y la adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores. Sin embargo, se identifica que en el desarrollo personal de los colaboradores no se preocupan por desarrollar las habilidades y el desempeño de posiciones futuras.

2.1.2 Antecedentes de la Variable Competitividad

Nivel Internacional

Mejía, (2016) *Factores para la competitividad de la industria restaurantera en Tijuana B.C., México"* su objetivo principal fue "Identificar los factores que inciden en la competitividad restaurantera de la cuidad del Tijuana B.C., México. La metodología de la investigación es mixta (Cuantitativa y cualitativa), el tipo es Descriptiva.

Solares, (2016) en su tesis titulada "Servicio Al Cliente Como Ventaja Competitiva En Empresas Comercializadoras De Abarrotes En El Municipio De Retalhuleu" de la Universidad

Rafael Landívar, cuyo **objetivo general es:** Determinar si el servicio al cliente se puede convertir en una ventaja competitiva en una empresa comercializadora de abarrotes. En su **metodología** se utilizó el tipo de investigación experimental de corte trasversal, cuantitativa y descriptiva donde se pudo **concluir** que un servicio al cliente excepcional y único por parte de todo el personal de la empresa se puede convertir en una estrategia para desarrollar y alcanzar una ventaja competitiva, la cual diferenciará la empresa de sus competidores y así lograr la preferencia y fidelidad de los clientes, sin mayores costos financieros.

Gualpa (2016) ejecutó una investigación titulada *"Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto crecer gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008"* en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, utilizó la metodología de investigación documental y también la experimental, cuyo objetivo es implementar un Sistema de Gestión de calidad en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador y se concluyó de que al realizar un análisis cualitativo y cuantitativo del Proyecto Crecer para determinar los beneficios que acarrearía el Sistema de Gestión de la Calidad, se descubrió que el costo de la gestión no es un factor que pueda poner en peligro la implementación, certificación y/o mantenimiento de estos sistemas. Además, la implementación del sistema diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores.

Nivel Nacional

Inche, (2018) *Capacitación Y Competitividad En Las MYPE Del Sector Servicio – Rubro Hospedajes De La Urbanización Jorge Chávez, Del Distrito De Callao, Lima 2018.*Tiene como objetivo determinar las principales características de la competitividad en las MYPE, la investigación de nivel descriptiva con enfoque cuantitativo. La importancia del estudio recae en el reconocimiento e intenta de determinar si las MYPE del sector se han admitido en la gran parte a la formalización e investigar aquellas que a un no están, identificadas que se estaría impidiendo a los emprendedores dar paso a esta posibilidad de crecimiento de su servicio.

López, (2017) Caracterización De La Formalización Y Competitividad De Las MYPE Del Rubro Artesanales Del Distrito De Monsefú, 2016. La investigación la investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal. Objeto de estudio variable competitividad estuvo conformada por veinticuatro (24) trabajadores de las MYPE. La técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Obteniéndose las siguientes conclusiones. Las características de la formalización de las MYPE del rubro de productos artesanales en el distrito de Monsefú, es que, existe un desconocimiento sobre los beneficios que tiene una empresa que se considera y registra como una MYPE.

Cruz, (2018) *Caracterización De La Capacitación Y La Competitividad De Las MYPE Del Sector Servicios Rubro Talleres De Vehículos Menores, En La Ciudad De Bagua, 2018.* LA investigación es de tipo descriptiva no experimental el nivel es mixto debido a que se realizaron preguntas cuantitativas y cualitativas. Entre los principales resultados se determinó que las MYPES necesitan realizar modernas metodologías de capacitación para que sus colaboradores potencien sus habilidades actitudes y cambios de conducta lo que presentara ventajas competitivas y calidad de atención en los servicios.

Nivel Regional

Sullon., (2019) En su investigación titulada *Caracterización De Capacitación y Competitividad En Las MYPE, Rubro Panificación Del Centro De Talara (Piura) Año2019*. Su objetivo es Identificar las principales características de capacitación y competitividad en la MYPE rubro Panificación. Tiene una metodología de investigación es de tipo cuantitativa de nivel descriptivo con diseño experimental- transversal.

Inga, (2018) *Capacitación Y Competitividad De Las MYPE Del Servicio Rubro Hoteles - Chulucanas Año 2018.* Metodología de la investigación es descriptiva, cuyo tipo es cuantitativa de diseño no experimental de corte transversal. La variable competitividad está conformada por los clientes, la técnica utilizada es la encuesta, el plan de análisis recopilados los datos se tabularon y se graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable. El 45% de las MYPE no capacitan constantemente a sus trabajadores, estas empresas no tienen clara su idea de negocio, no están bien informadas ni actualizadas y no cuentan con capacitación constante.

Nanquén, (2018) Caracterización De La Competitividad Y Liderazgo De Las MYPE Rubro Gimnasios Del Centro De Piura, Año 2018. Tiene como objetivo principal identificar las características que tiene la competitividad. Su metodología es descriptiva de tipo cuantitativa de diseño no experimental, de corte transversal. Así mismo con respecto a la competitividad se identificó que una de las características es la innovación el cual se ha trabajado arduamente en las MYPE ya que en los resultados obtenidos se determinó que el 78% de los clientes manifestaron que sí, esto significa que la organización introduce cambios y novedades, a fin de dar solución a un problema.

2.2. Bases Teóricas De La Investigación

La Gestión De Calidad

Definición

Ortiz, (2016) Es el acumulado de praxis y ejercicios que son explícitas para llevar a cabo las distintas misiones que tiene una compañía; la administración de un negocio se fundamenta en la calidad como factor de superioridad a diferencia de los otros.

Ventajas:

El perfeccionamiento para satisfacer a la clientela: Hacen posible el transcurso de producción sea orientado a identificar las privaciones de clientela del mismo modo las medidas que integran la organización, lo cual permitirá que se integren las solicitudes de los clientes en producto o servicial a ofrecer, lo cual ayudara a que tenga acceso a una superior acogida y el cliente quede satisfecho.

La estandarización del producto o servicio ofrecido: La compañía lograra conseguir efectos óptimos y a su vez una producción similar y sólida.

El crecimiento competente y la disminución de costos: Esta constituirá el procedimiento idóneo en la creación de un producto o también un servicio. La empresa podría descartar las gestiones innecesarias y así desarrollar una gestión del tiempo de modo más eficiente. Y así reducir los errores en la producción del producto logrando un ahorro en los costos innecesarios.

El Aumento de la productividad económica: Si la organización consigue satisfacer la necesidad del cliente con el mínimo costo posible, esto generara que aumente sus ventas y pueda reducir sus gastos, resultando de manera positiva en la compañía.

El potencial del perfil eficaz de la compañía: El que la empresa pueda gestionar la calidad, favorecerá notoriamente de su marca. Esta notoriedad se dará en los clientes actuales, los cuales accederán a los a productos y a los servicios de más alto valor, así mismo los

potenciales clientes, los cuales escucharán conversar del optimo trabajo realizado en la organización.

Promover integración de los empleados: El promover la integración de los empleados en el desarrollo de los métodos que se lleven a cabo, esto causa el compromiso de los empleados, y de este modo cumplir con los objetivos de la empresa.

El incremento del acoplamiento interdepartamental: Ya que cada equipo de trabajo está al tanto del rol que desarrolla en el proceso, es de suma importancia que haya una interacción de las distintas áreas ya que de este modo se agilizara la producción de la empresa.

Características

Ortiz, (2016) las principales características son las siguientes:

Su principal objetivo es la competitividad: La creación de ventajas semejantes que aprueben mantener y optimizar la posición en la se encuentra la compañía en el ambiente socioeconómico al que esta corresponda y destacar en ellas en el instante de fundar y elaborar iniciativas de negocios. La competitividad entre empresas es una vital parte en la toma de decisiones de la gerencia en la mesura en la que estas se afectan con la eficiencia y eficacia internas de la compañía.

El trabajo realizado debe de ser optimo: Los excelentes equipos de trabajo son aquellos que se constituyen cabalmente, saben comunicarse e interactuar entre sí. La motivación, la participación, la organización, el compromiso, la confianza, son los objetivos frecuentes.

El mejoramiento continuo debe ser de manera colaborativa: Las compañías que se establecen como objetivo lograr obtener la satisfacción de sus necesidades deberán estar calculando continuamente. La medición enfocada al cliente involucra realizar un rastreo continuo de la apreciación del cliente con relación a sus expectativas.

El trabajar en equipo es vital para la mejora continua: Actualmente los mecanismos se enfocan en establecer una mejorar de la eficiencia y efectividad en una empresa, siendo una habilidad que se está metiendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que labora con el propósito de conseguir un objetivo bien definido.

Siempre de deben fijar objetivos orientados a la mejora: La mejora continua en las empresas es el esfuerzo continuo para mejorar los productos, servicios y procesos mediante pequeñas mejoras incrementales dentro de esas empresas. Se basa en la creencia de que estos cambios incrementales se sumarán a mejoras importantes con el tiempo y se trata tanto de mejoras tácticas como de cambiar la cultura de la organización para centrarse en las oportunidades de mejora en lugar de los problemas.

Competitividad

Berumen, (2016) Afirma: es la capacidad con la que cuenta una organización que puede ser publica así también privada, para poder forjar una satisfacción a los clientes, a través de la fijación de precios.

Por otro lado también podemos decir que la competitividad se define como la capacidad de una entidad u organización con o sin fines de lucro para competir. En el ámbito económico la competitividad juega un rol fundamental en empresas y países, definiendo así la aptitud de cada uno para poder mantenerse en el mercado. Las ventajas comparativas influyen de forma determinante ya que las mismas proporcionarán el alcance, sostenimiento y mejoramiento en cuanto a la posición socioeconómica en que se encuentre.

Elementos De La Competitividad

Berumen, (2016) La toma de decisiones: La información es una herramienta vital para tomar decisiones, ya que sin ella se tomarían decisiones sin la certeza de que estas sean las óptimas.

Busca diferenciarse: Para que una empresa puede diferenciarse de las demás deberá implementar a su producto o servicio un valor agregado.

Busca la adaptación: Se refiere a que flexible es la empresa para manejar los diferentes cambios encontrados en el mercado.

Busca la innovación: La innovación es algo en lo cual siempre debe pensar las empresas ya que de ello dependerá que tan competitividad es y a su aseguro su vigencia en el mercado.

Aprender de la incertidumbre: El cambio se da de manera constante en la sociedad, para lo cual la empresa debe ver cómo sacarle provecho.

Buscar en uno mismo: La contratación de personal no solo debe de ser para cumplir con su trabajo sí que también estos tengan aspiraciones personales.

Tipos De Competitividad

Berumen, (2016) Competitividad Interna: Tiene que ver qué tan capaz es una organización de poder utilizar de manera eficiente y positiva, sus recursos internos. Dicho sea de paso, la competencia interna, destaca el impulso de superación con la que cuenta y su vez la capacidad de evolución para lograr ser más eficiente.

Este tipo de competitividad explica la competitividad de la empresa, es decir esta resalta la capacidad que tiene la empresa para extraer el máximo rendimiento de sus recursos.

Competitividad Externa: está orientada a los logros que ha obtenido una organización en el mercado. La competitividad externa está siempre ligado al tipo de mercado en que se encuentra introducido la organización. Para lo cual deberá analizar la actividad de la fabricación, estar al tanto de la tecnología, entre otros. Y de este modo obtener un nivel de competencia que le ayude a prolongarse.

La competitividad externa explica la competitividad del país, es decir resalta la evaluación dentro de nuestro mercado, en esta competitividad se consideran las variables exógenas: innovación, dinamismo, estabilidad.

2.3 Hipótesis

Es indispensable reiterar que no en todas que todas las investigaciones cuantitativas necesitan contar con una hipótesis, ya que dependerá del alcance inicial de la investigación. Esto respaldado por el autor **Hernández Sampieri, (2016)** afirma: La hipótesis es una forma de deducción muy usada en las tesis con enfoques cuantitativos, sin embargo, no todos los trabajos que hacen uso de datos números y estadísticas plantean hipótesis. Solo lo hacen aquellos que utilizan la perspectiva correlacional o explicativa. Las perspectivas correlacionales son las que relacionan varias variables para predecir un suceso; mientras las perspectivas explicativas tratan de indagar el porqué de un fenómeno, es decir que las hipótesis en este caso son causales.

Por lo tanto, se determinó que esta investigación no cuenta con hipótesis, ya que no se buscar predecir una codificación o hecho ante el problema encontrado.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de la Investigación

Tipo de la investigación

La siguiente investigación es de tipo descriptiva ya que se averiguarán de manera específica las variables Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla – Castilla año 2019.

Bologna, (2018) Afirma: la investigación descriptiva destacada también como investigación estadística, ya que esta describe los datos y las diferentes características de una población o fenómeno que es motivo de estudio.

La investigación descriptiva responde a las siguientes preguntas:

"¿Quién? - ¿Qué? - ¿Dónde? - ¿Por qué? - ¿Cuándo y cómo?"

Nivel De La Investigación:

La presente investigación su nivel de investigación es cuantitativo ya que se realizará un recojo de datos a obtener.

Blanco, (2018) Afirma: La investigación cuantitativa su objetivo es analizar los distintos elementos que se pueden medir y cuantificar. Toda la averiguación a obtener es obtenida por muestras de la población.

3.2 Diseño De La Investigación:

El diseño de la siguiente investigación es no experimental debido a que no se tocaran las variables de manera premeditada.

Antonio Tena Suck, (2017) Afirma: La investigación no experimental es una averiguación empírica y también sistemática en la que el investigador no posee un control directo sobre las variables independientes ya que sus muestras ya han sucedido o porque son esencialmente no manipulables.

Modelo De La Investigación

La presente investigación, cuenta con un modelo de investigación de corte transversal esto se debe a que la información se ha recolectado en un tiempo determinado.

Heinemann, (2016) Afirma: El diseño transversal es conveniente para cuando la investigación se centraliza en analizar el nivel de una o varias variables en un tiempo dado.

3.3 Población Y Muestra

Población:

La presente investigación busca exhibir quienes son los elementos de estudio: para lo cual se determinó que tanto para la variable gestión de calidad, así como para la variable competitividad, se estableció una población infinita y una ´población finita.

Tamayo Y Tamayo, (2017) Afirma: La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

P.1_ PARA LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD: La presente investigación cuenta con una población finita constituida por los 2 propietarios de las MYPE y sus trabajadores los cuales son un total de 8, de las MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla - Castilla, Año 2019 por otro lado, esta variable también cuenta con una población infinita debido a que también encontramos a los clientes de las MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla - Castilla, Año 2019.

P.2_ PARA LA VARIABLE COMPETITIVIDAD: Esta variable cuenta con una población finita ya que cuenta con los propietarios, así como también con sus colaboradores o trabajadores, por otro lado, también tiene una población infinita ya que cuenta con la participación de los clientes.

Tamayo Y Tamayo, (2017) Población estadística finita: Es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Por ejemplo, la población estadística que nos indica la cantidad de árboles de una ciudad es finita. Es cierto que puede variar con el tiempo, pero en un instante determinado es finita, tiene fin.

Tamayo Y Tamayo, (2017) Población estadística infinita: Se trata de aquella población que no tiene fin. Por ejemplo, el número de planetas que existen en el universo. Aunque puede que sea finito, el número es tan grande y desconocido que estadísticamente se asume como infinito.

Tabla N° 01 Relación de las MYPE

N°	Razón social	Dirección	Propietario	RUC N°	N° de Trabajadores
1	B. M	Av. Progreso 800 – Castilla	1	205…	4
2	B. D	Av. Progreso 840 - Castilla	1	204…	4

Elaboración: propia

Muestra:

(Tamayo Y Tamayo, 2017) Afirma: es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.

M1: Para la primera variable que es gestión de calidad se ha empleado formula de muestra infinita, debido a que en su dimensión ventajas de la gestión de calidad, se encuentran ubicados los clientes de las MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla - Castilla, Año 2019, Por otro lado, a la población constituida por los trabajadores y propietarios no se aplicó ninguna fórmula ya que es una población finita.

M2: para la segunda variable competitividad también se ha empleado la fórmula de muestra infinita, ya que en su dimensión elementos de la competitividad, se encuentran los clientes, por otro lado, encontramos una población conformada por los trabajadores y propietarios a la cual no se le aplicara formula por ser una población finita.

Fórmula para hallar la muestra de los Clientes:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

n: a ser estudiada

Z: Considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p: Probabilidad 0.5%

q: No probabilidad 0.5%

e: Error permitido 0.10%

$$n = \frac{1.645^2 * 0.50 * 0.50}{0.1^2}$$

$$n = \frac{1.645^2 * 0.50 * 0.50}{0.1^2}$$

$$n = \frac{2.706025 * 0.25}{0.01}$$

$$n = \frac{0.6765625}{0.01}$$

$$n = 67.65$$

N= 68 Clientes

Criterios de Inclusión

Los instrumentos de recolección por la variable gestión de la calidad serán planteadas hacia los propietarios, trabajadores y clientes de los establecimientos, por lo cual muestra una población infinita constituida por los clientes, así como también por una población finita establecida por los trabajadores y propietarios

La variable competitividad, esta será aplicada para los Propietarios y trabajadores de las MYPE siendo en este una población finita ya que se conoce la cantidad exacta de propietarios de las MYPE. Por otro lado, también cuanto con una población infinita, constituida por los clientes.

Criterios de Exclusión

El instrumento de recolección con respecto a la variable gestión de la calidad no excluye a nadie de la población seleccionada ya que la investigación se entorna en un nivel extenso para una mejor recolección de datos según la investigación.

En la segunda variable Competitividad tampoco descartaremos a nadie de la población, ya que esta variable cuenta con poblaciones infinitos por parte de los clientes, así como también con una población finita constituida por los propietarios y trabajadores.

3.4 Definición y operacionalización de las variables

Tabla N° 02 Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición Operacional	Fuentes	Escala	Metodología
Gestión de Calidad	**Ortiz, (2016).** Es el acumulado de praxis y ejercicios que son explícitas para llevar a cabo las distintas misiones que tiene una compañía; la administración de un negocio se fundamenta en la calidad como factor de superioridad a diferencia de los otros	**Ventajas de la gestión de calidad**	El perfeccionamiento para satisfacer a la clientela.	la dimensión de la gestión de calidad semedirá con sus indicadores: El perfeccionamiento para satisfacer a la clientela. La estandarización del producto o servicio ofrecido. El crecimiento competente y la disminución de costos: El Aumento de la productividad económica. El potencial del perfil eficaz de la compañía Promover integración de los empleados. El incremento del acoplamiento interdepartamental.	Trabajador	Nominal	**Tipo De Investigación** Cuantitativo **Nivel De Investigación** Descriptiva **Diseño De La Investigación** No Experimental **Modelo De La Investigación** Corte Transversal **Técnica** La Encuesta
			La estandarización del productoo servicio ofrecido.		Clientes	Nominal	
			El crecimiento competente y la disminución de costos:		Trabajador	Nominal	
			El Aumento de la productividad económica.		Propietarioo	Nominal	
			El potencial del perfil eficaz dela compañía:		Propietario	Nominal	
			Promover integración de los empleados.		Propietario	Nominal	
		Características de la Gestión de Calidad	Su principal objetivo es la competitividad.	La dimensión de características de la gestión de la calidad, se medirá con susindicadores: su principal objetivo es lacompetitividad, el trabajo realizado debe de ser óptimo, el mejoramiento continuo debe ser de manera colaborativa, el trabajar en equipo es vital para la mejora continua.	Propietario	Nominal	
			El trabajo realizado debe de ser óptimo.		Trabajador	Nominal	
			El mejoramiento continuo debe ser de manera colaborativa.		Trabajador	Nominal	
			El trabajar en equipo es vital parala mejora continua.		Trabajador	Nominal	
			Siempre se deben fijar objetivos orientados a la mejora		Trabajador	Nominal	

Competitividad	**Berumen (2016).** Afirma: es la capacidad con la que cuenta una organizació n que puede serpublica así también privada, para poder forjar una satisfacción a los clientes, a través de lafijación de precios.	**Elementos de la competitividad**	La toma de decisiones	La dimensión de los elementos de competitividad, se medirá con sus indicadores:la toma de decisiones, busca diferenciarse, busca la adaptación, busca la innovación, aprender de la incertidumbre, buscar en uno mismo.	Trabajador	Nominal	**Instrumento** Cuestionario **Población** Está conformada por 2MYPE, propietarios, trabajadores y clientes. **Muestra** 2 propietarios y 8 colaboradores en lo cual se tomó en cuenta 68 clientes en las MYPE rubro barberías de la Av. Ramón castilla - Castilla
			Buscar diferenciarse		Clientes	Nominal	
			Busca la adaptación		Trabajador	Nominal	
			Busca la innovación		Propietario	Nominal	
			Aprender de la incertidumbre		Propietario	Nominal	
			Buscar en uno mismo		Propietario	Nominal	
		Tipos de Competitividad	La competitividad Interna	La dimensión de los tipos de competitividad, se medirá con sus indicadores: Competitividad Interna y Competitividad Externa.	Propietario	Nominal	
			La competitividad Externa		Trabajador	Nominal	

3.5 Técnicas E Instrumento De Recolección De Datos

Técnica

La presente investigación ha empleado la técnica de la encuesta, la cual nos permitirá corroborar lo observado y cuestionado y así misma registrar los datos obtenidos, de las necesidades de las variables en estudio. Cabe resaltar que en este caso serán encuestados solo los clientes.

Instrumento

La presente investigación empleara el instrumento el cuestionario el cual contara con 28 preguntas cerradas de escala nominal, las cuales serán resaltadas en dos enfoques que son gestión de calidad y competitividad, en cual la primera variable cuenta con 12 preguntas, mientras que el siguiente restante cuentan con 16 preguntas dirigidas al enfoque competitividad.

3.6 Plan De Análisis

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

3.7 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Metodología
"GESTIÓ N DE LA CALIDADY COMPETI TIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO BARBERIA DE LA AV. RAMON CASTILL A - CASTILL A, AÑO 2019"	¿Cuáles Son Las Características De La Gestión De Calidad Y Competitividad En Las MYPE Rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla Año 2019?	**OBJETIVO GENERAL:** Definir y evaluar el manejo de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019 **OBJETIVOS ESPECIFICOS** a) Identificar las ventajas de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019. b) Definir la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.	**Hernández Sampieri, (2016)** afirma: las indagaciones son descriptivas por lo que se necesita entablar fenómenos estudiados en este entorno por lo cual en el presente trabajo de averiguación no se muestra ni una premisa." Debido a que únicamente se dirán las propiedades de cada problemática de la variable "Gestión De La Calidad Y Competitividad En Las MYPE Rubro Barbería De La Av. Ramón Castilla - Castilla, Año 2019.	**Gestión de calidad**	**Ortiz, (2016).** Es el conjunto de praxis y acciones que son determinadas para llevar acabo las diferentes misiones que tiene una empresa; la administración de un negocio se basa en la calidad como factor de superioridad diferencia delos otros.	**Tipo De La Investigación** Descriptivo **Nivel De La Investigación** Cuantitativo **Diseño De La Investigación** Diseño No Experimental **Modelo De La Investigación** Corte Transversal

		c) Describir los Elementos de la competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.		**Competitividad**	**Berumen, (2016).** Afirma: es la capacidad con la que cuenta unaorganización que puede ser publica así también privada, través dela fijación de precios.	**Técnica** La Encuesta **Instrumento** El Cuestionario **Población** 2 Propietarios y 8 trabajadores, como población finita y 68 clientes, como población infinita
		d) Determinar los tipos competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.			.	**Muestra** 68 con los clientes y 2 propietario que se van a encuestar.

3.8 Principios éticos de la Investigación:

Protección de la persona.

Para el logro del cumplimiento de este principio ético, el cual es la protección de la persona, se realizó un protocolo de consentimiento informado el cual consiste en la redacción de un documento enviado al propietario de la MYPE, en cual se detalla el procedimiento que se seguirá para el recojo de la información, así como también explicándole de la manera más atenta y detallada el motivo y los fines de dicha investigación, así como también solicitando el acceso a la MYPE, brindándole total privacidad y confidencialidad, ya que dicho documento solo estará firmado por el investigador, ya que al formar parte de las evidencias de dicha investigación, no registrara ningún dato personal del propietario y claro dándole total acceso a la investigación y de este verificar que se está cumpliendo con lo pactado.

Libre participación y derecho a estar informado.

Para el logro del cumplimiento de este principio ético, se realizaron unas encuestas virtuales, encuestas en la cual el participante era libre de realizar, previo a todo se les contacto al participante por medio de las redes sociales (WhatsApp y Facebook), medios por los cuales se les hizo llegar un link y del modo más cordial y atento se les procedió a explicar de manera precisa el contenido del cuestionario a aplicar, cuestionario cuyo encabezado estaba explicado todo el procedimiento para una correcta respuesta y finalidad de la aplicación de dicho cuestionario, todas los participantes decidieron responder por voluntad propia. Por lo consiguiente siempre se respetó su decisión de participación o no en dicho cuestionario.

Beneficencia y no-maleficencia.

En el cumplimiento de este principio ético, se tomaron las respectivas medidas de bioseguridad, primero se realizó una breve cita, por WhatsApp con los propietarios, esto a raíz de la actual coyuntura para poder visitar por única vez al establecimiento, el cual tenía que un día de no atención para evitar aglomeración, previa a esta visita se les hizo llegar de modo virtual las respectivas encuestas, para el día de la visita al establecimiento, procedió a asistir con mascarilla, proyector fácil y alcohol gel, esto para preservar el bienestar, la vida y la salud tanto del propietario como del investigador, con respecto al cuidado del medio ambiente se observó en un establecimiento, siendo barberías, el uso de una botella descartable, donde se depositan las navajas de afeitar una vez usadas esto con la finalidad de no ocasionar accidentes al recolector de la basura y sobre todo que no serán echadas a la calle de modo irresponsable, causando contaminación.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.

En el cumplimiento de este principio ético, primero al utilizar encuestas virtuales, se redujo el uso de papel evitando de este modo la contaminación, algo muy interesante en los establecimientos visitados es que ambos practican el reciclaje, así mismo cuentan con contenedores para separar la basura, como con recipientes donde se vierte el plástico, papel, cartón, así como también un recipiente para productos orgánicos, ya estos cumplan la finalidad de abono, el cual es vertido en las áreas verdes, por otro manipulación de las navajas de afeitar utilizadas son vertidas en un recipiente donde son fáciles de transportar evitando posibles accidentes, tanto al trabajador de la MYPE, como con el recolector de la basura, los establecimientos cuentan con señalizaciones de emergencia, extintores.

Justicia.

En el cumplimiento de este principio ético, en el encabezado de cada cuestionario virtual, se detallaba que su participación de ese cuestionario, es totalmente anónimo y detallando el contenido del cuestionario, la manera exacta de responder, el cuestionario online se les hizo llegar a todos los participantes, explicándoles con brevedad que dichos resultados serán publicados de manera anónima y claro esta ellos podrán tener total acceso, por medio de un link que se les hará llegar al término de la investigación.

Integridad científica.

Para el cumplimiento de principio ético, desde el inicio de la investigación, se le dio a conocer a cada participante el objetivo real de la investigación y el motivo por el cual se le solicita permiso para poder acceder a su MYPE sin ningún inconveniente, ni problema, se realizó esto con la finalidad de no pretender engañar al participante, por otro lado a cada participante se lo informo también que dado el caso de lo parecerles apropiada alguna pregunta establecida en el cuestionario, este participante podía optar por no responder la pregunta y hasta poder dar por terminada la encuesta.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Variable Gestión de la Calidad

Objetivo: Identificar las ventajas de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Tabla 01: ¿Considera Usted Seguro El Establecimiento?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	59	87%
No	9	13%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente
Elaboración: Propia.

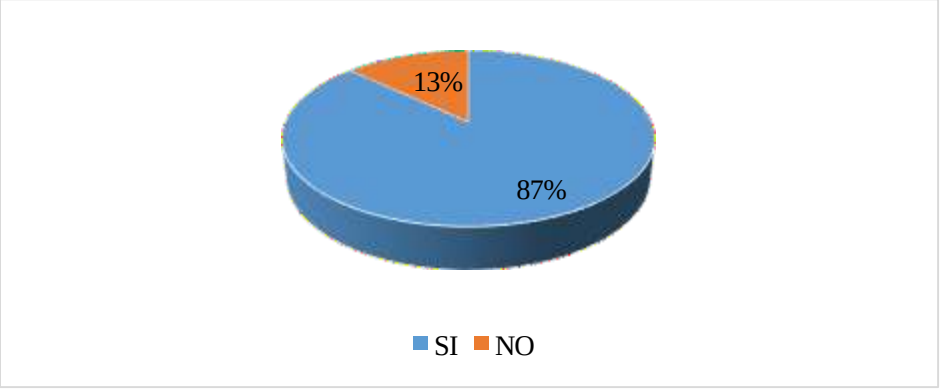

Figura 1: Gráfico circular que representa a ¿considera usted seguro el establecimiento?

Interpretación: En la tabla 1 y Figura 1 denominadas: ¿considera usted seguro el establecimiento?, se observa del total de clientes encuestados que el 87% considera seguro el establecimiento, mientras que el 13% restante opina que el establecimiento no es seguro

Tabla 02: ¿Recibe usted un trato cordial y atento al ingresar al establecimiento?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	68	100%
No	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.
Elaboración: Propia.

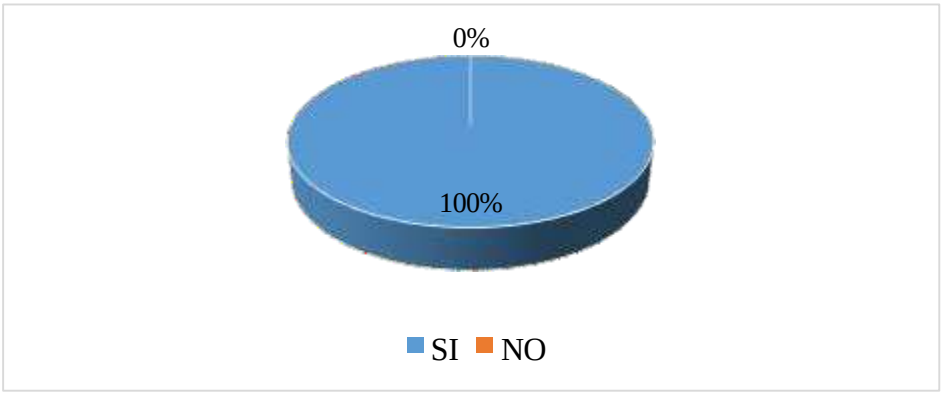

Figura 2: Gráfico circular que representa a ¿Recibe usted un trato cordial y atento al ingresar al establecimiento?

Interpretación: En la tabla 2 y Figura 2, denominado: ¿Recibe usted un trato cordial y atento al ingresar al establecimiento, se observa que el 100% de los clientes encuestados expresan recibir un trato cordial y atento al ingresar al establecimiento.

Tabla 03: ¿considera usted que el precio del servicio ofrecido es accesible a su economía?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	51	75%
No	17	25%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.
Elaboración: Propia.

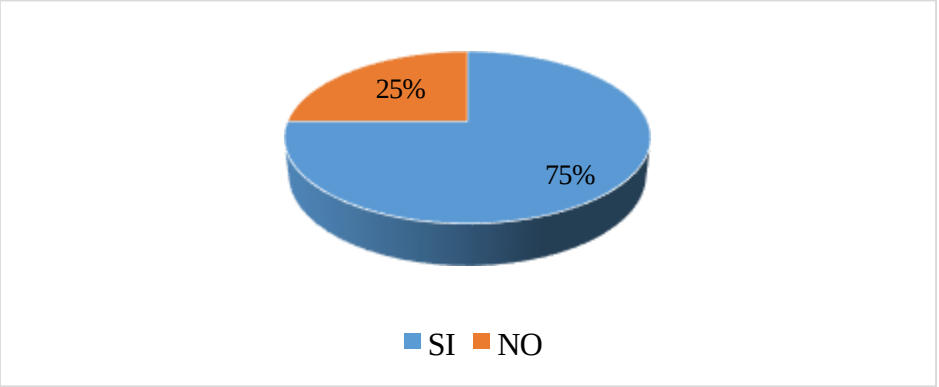

Figura 3: Gráfico circular que representa a ¿considera usted que el precio del servicio ofrecido es accesible a su economía?

Interpretación: En la tabla 3 y Figura 3, denominado: ¿considera usted que el precio del servicio ofrecido es accesible a su economía?, se observa del total de clientes encuestados, el 75% responde que los precios si son accesibles, mientras que el 25% restante opina que el precio del servicio no es accesible a su economía.

Tabla 4: ¿fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	50%
No	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.
Elaboración: Propia

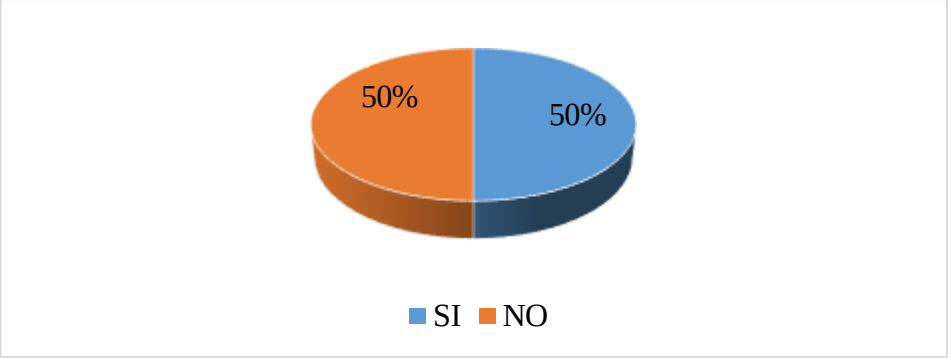

Figura 4: Gráfico circular que representa a ¿cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?

Interpretación: En la tabla 4 y Figura 4, denominado: ¿cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?, se observar que, del total de trabajadores encuestados, el 50% de los trabajadores expresan que se fomenta el compañerismo en la empresa, mientras que el 50% restante expresa que no existe el fomento al compañerismo.

Tabla 5: ¿invierte el dueño de la MYPE en equipamiento para mejorar el servicio y lograr la satisfacción del cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Elaboración: Propia.

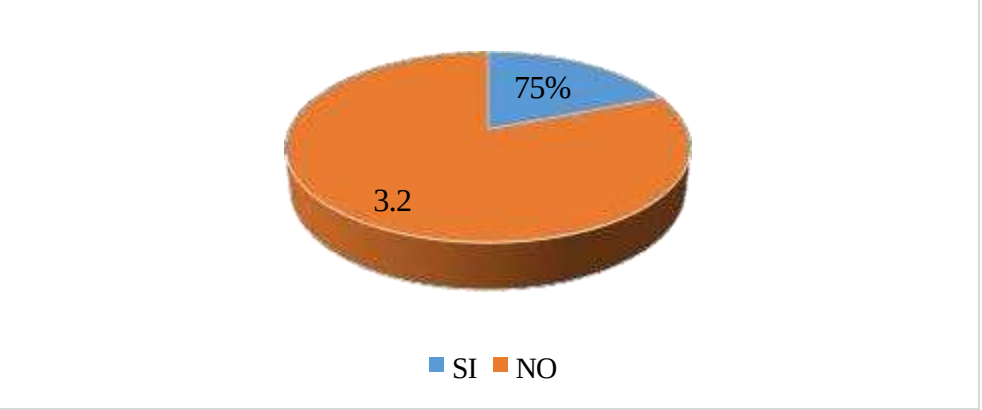

Figura 5: Gráfico circular que representa a ¿invierte el dueño de la MYPE en equipamiento para mejorar el servicio y lograr la satisfacción del cliente?

Interpretación: En la tabla 5 y Grafico 5, denominado: ¿invierte el dueño de la MYPE en equipamiento para mejorar el servicio y lograr la satisfacción del cliente?, observamos del total de trabajadores encuestados, el 75% opina que el dueño si invierte en equipo para la mejora del servicio, mientras que el 25% expresa que el dueño no invierte en equipamiento para mejorar el servicio.

Tabla 6: ¿se les capacita a ustedes como trabajadores antes de brindar la atención al Cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	50%
No	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.
Elaboración: Propia.

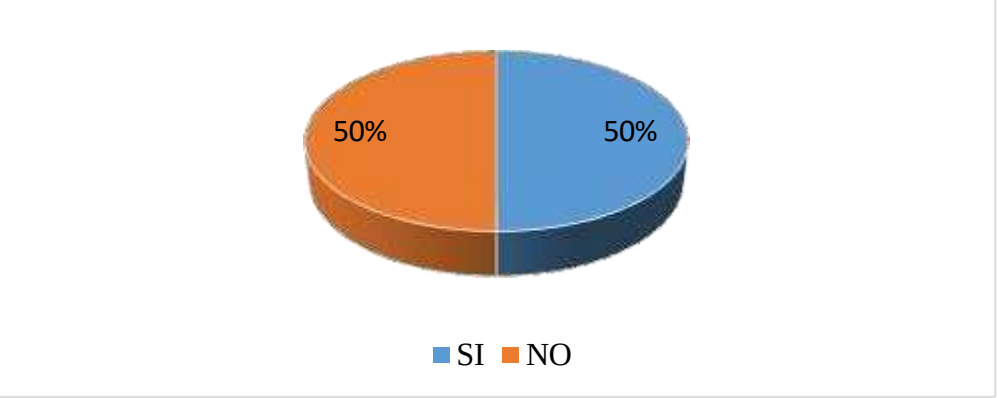

Figura 6: Gráfico circular que representa a ¿se les capacita a ustedes como trabajadores antes de brindar la atención al cliente?

Interpretación: En la tabla 6 y Grafico 6 denominado: ¿se les capacita a ustedes como trabajadores antes de brindar la atención al cliente?, se observa que, del total de trabajadores encuestados, el 50% de los trabajadores expresan que, si reciben capacitación para brindar na mejor atención al cliente, mientras que el otro 50%, expresa no recibir esta capacitación.

Tabla 7: ¿considera usted que la empresa es un buen lugar para trabajar?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.
Elaboración: Propia.

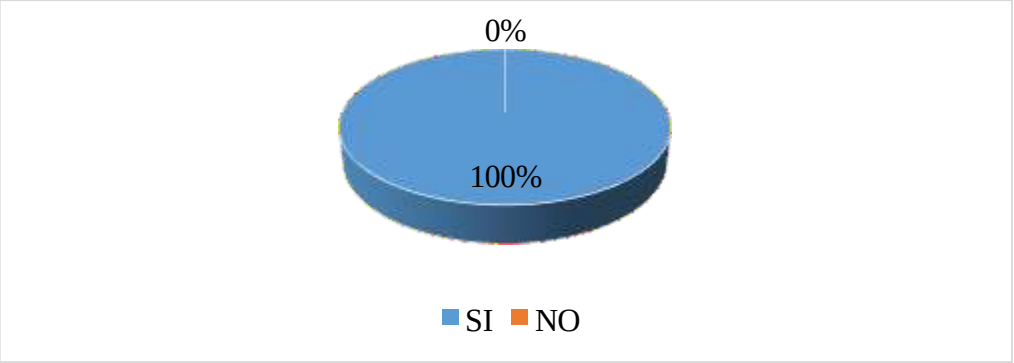

Figura 7: Gráfico circular que representa a ¿considera usted que la empresa es un buen lugar para trabajar?

Interpretación: En la tabla 7 y Figura 7 denominado: se observa que el 100% de los trabajadores expresa que la empresa donde laboran es un buen lugar para trabajar.

Tabla 8: ¿cuenta con los equipos necesarios para desarrollar bien sus funciones?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

?

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.
Elaboración: Propia

Figura 8: Gráfico circular que representa a ¿cuenta con los equipos necesarios para desarrollar bien sus funciones?

Interpretación: En la tabla 8 y Grafico 8 denominado: se observa que el 100% de trabajadores expresan que si cuentan con los equipos correctos para desarrollar sus funciones.

Tabla 9: ¿considera usted que el área donde realiza su trabajo necesita ser reorganizada para mejorar la producción de la empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	50%
No	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.
Elaboración: Propia.

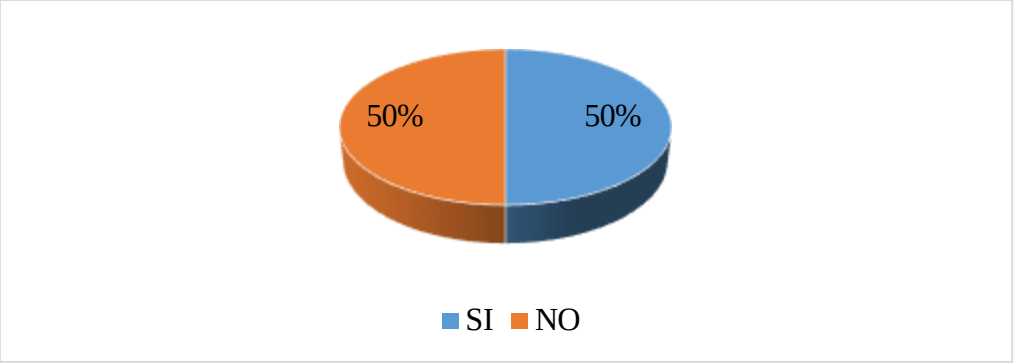

Figura 9: Gráfico circular que representa a ¿considera usted que el área donde realiza su trabajo necesita ser reorganizada para mejorar la producción de la empresa?

Interpretación: En la tabla 9 y Figura 9 denominada: ¿considera usted que el área donde realiza su trabajo necesita ser reorganizada para mejorar la producción de la empresa?, se observa que, del total de trabajadores, el 50% de los trabajadores expresaron que su área de trabajo necesita reorganizarse para mejorar la producción, mientras que el 50% restante declaro que su área de trabajo no necesita reorganización.

Tabla 10: ¿considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de su jefe?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	75%
No	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada al trabajador.
Elaboración: Propia.

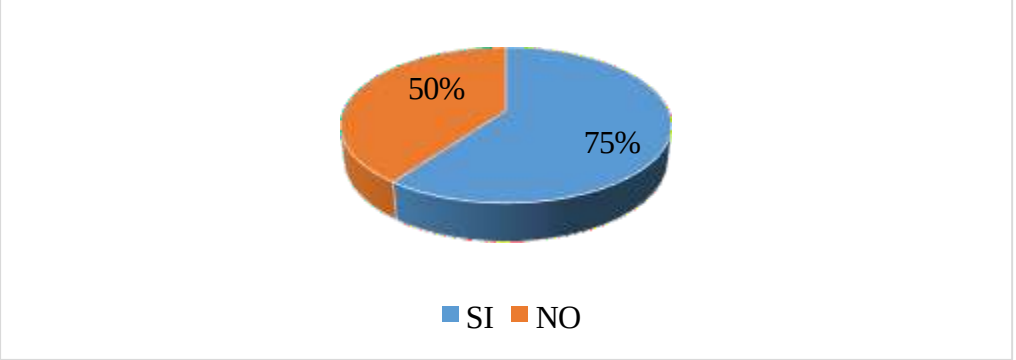

Figura 10: Gráfico circular que representa a ¿considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de su jefe?

Interpretación: En la Tabla 10 y Figura 10 denominado: ¿considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de su jefe?, se observa que, del total de los trabajadores, el 75% de los trabajadores expresan que, si reciben reconocimiento por su labor, mientras el 25% restante opina lo contrario.

Tabla 11: ¿le proveen calidad en los productos que adquiere para el servicio que brinda en su empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Propietario.
Elaboración: Propia.

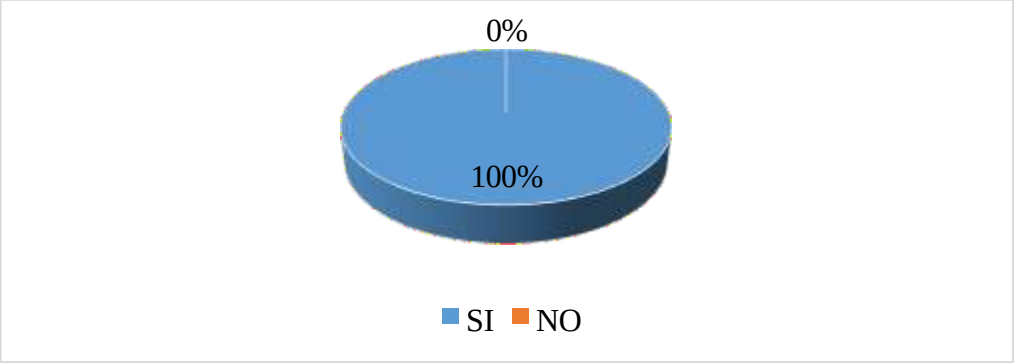

Figura 11: Gráfico circular que representa a ¿le proveen calidad en los productos que adquiere para el servicio que brinda en su empresa?

Interpretación: En la Tabla 11 y Figura 11 denominado: ¿le proveen calidad en los productos que adquiere para el servicio que brinda en su empresa? Se observa que el 100% de la población encuestada opina que si le proveen productos de calidad al adquirir sus productos.

Tema 12: ¿cuenta usted con un criterio para fijar el costo del servicio?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Propietario.
Elaboración: Propia.

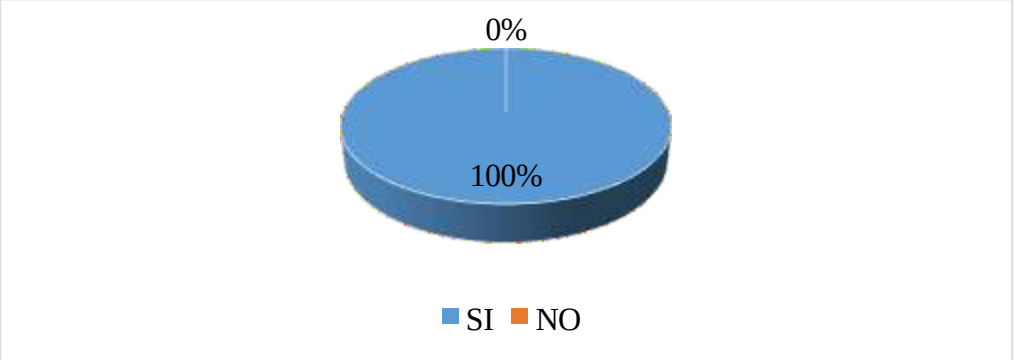

Figura 12: Gráfico circular que representa a ¿cuenta usted con un criterio para fijar el costo del servicio?

Interpretación: En la Tabla 12 y Figura 12 denominado: ¿cuenta usted con un criterio para fijar el costo del servicio?, se observa que el 100% representado por los propietarios, afirman contar con criterios para fijar sus costos.

Tabla 13: ¿su empresa ofrece al cliente un servicio eficiente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Propietario.
Elaboración: Propia.

Figura 13: Gráfico circular que representa a ¿su empresa ofrece al cliente un servicio eficiente?

Interpretación: En la Tabla 13 y Figura 13 denominado: ¿su empresa ofrece al cliente un servicio eficiente?, el 100% de la muestra es decir ambos propietarios expresaron brindar un servicio eficiente a sus clientes.

Tabla 14: ¿los beneficios económicos que recibe el trabajador satisfacen sus necesidades?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Propietario.
Elaboración: Propia

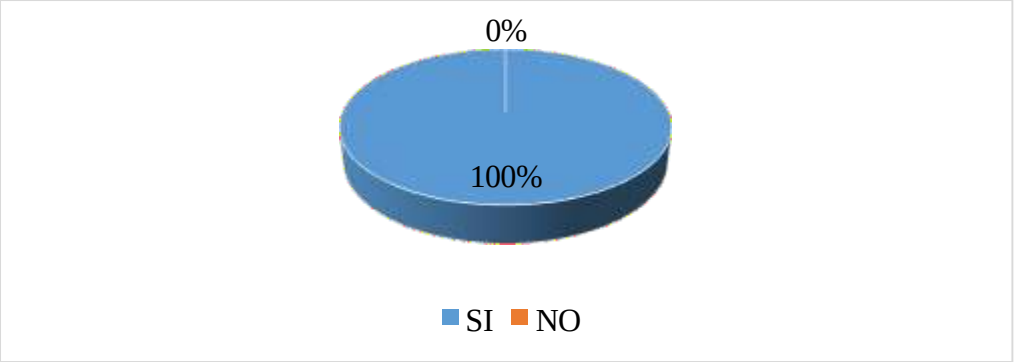

Figura 14: Gráfico circular que representa a ¿los beneficios económicos que recibe el trabajador satisfacen sus necesidades básicas?

Interpretación: En la Tabla 14 y Grafico 14 denominado: ¿los beneficios económicos que recibe el trabajador satisface sus necesidades básicas?, se observa que el 100% de la muestra, es decir ambos Propietarios, expresaron que los beneficios económicos que perciben sus trabajadores satisface sus necesidades.

Tabla 15: ¿utiliza medios de comunicación y redes sociales para llegar al cliente?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Propietario.
Elaboración: Propio.

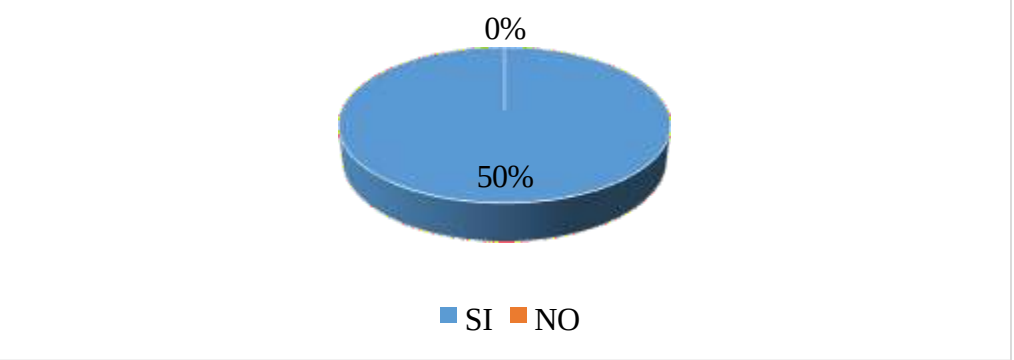

Figura 15: Gráfico circular que representa a ¿utiliza medios de comunicación y redes sociales para llegar al cliente?

Interpretación: En la Tabla 15 y Grafico 15 denominada: ¿utiliza medios de comunicación y redes sociales para llegar al cliente?, se observa que, del total de la población encuestada, el 50% si utiliza estos medios de comunicación para llegar a sus clientes, mientras que el 50% no los utiliza de ninguna forma.

Tabla 16: ¿emplea usted estrategias competitivas para mejorar la imagen de su empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Propietario.
Elaboración: Propia.

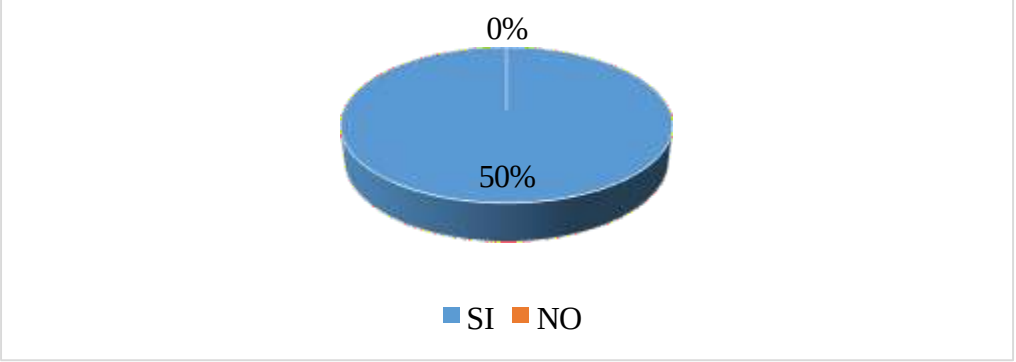

Figura 16: Gráfico circular que representa a ¿emplea usted estrategias competitivas para mejorar la imagen de su empresa?

Interpretación: En la Tabla 16 y Grafico 16 se denominado: ¿emplea usted estrategias competitivas para mejorar la imagen de su empresa?, se logra observar que el 100% de la muestra, expresa que si emplean estrategias competitivas para mejorar la imagen de suempresa.

Tabla 17: ¿cree usted que la imagen de la empresa influya positivamente en el crecimiento de la empresa?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al Propietario.
Elaboración: Propia.

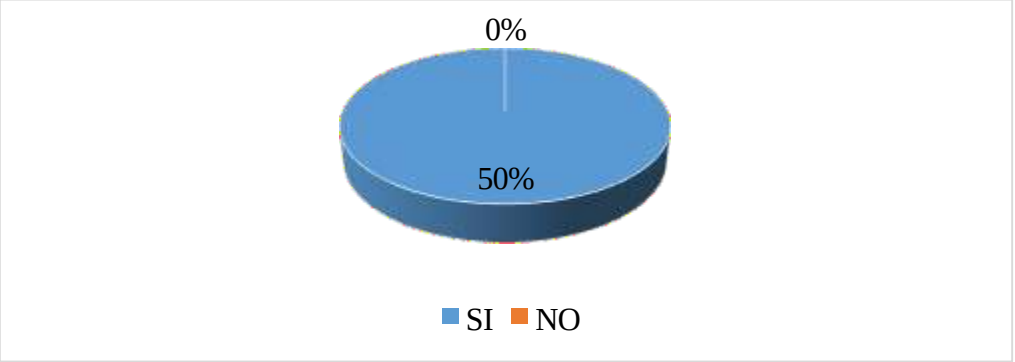

Figura 17: Gráfico circular que representa a ¿cree usted que la imagen de la empresa influya positivamente en el crecimiento de la empresa?

Interpretación: En la Tabla 17 y Grafico 17 denominado: ¿cree usted que la imagen de la empresa influya positivamente en el crecimiento de la empresa?, se observa que el 100% de la muestra, expresan que la imagen si influye de manera positiva en el crecimiento de la empresa.

Objetivo: Describir las características gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Tabla 18: ¿el servicio ofrecido por la empresa supero tus expectativas?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	59	87%
No	9	13%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.
Elaboración: Propia.

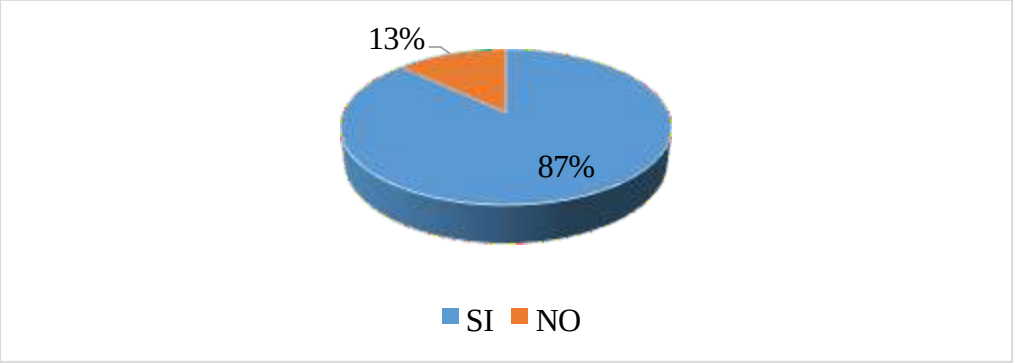

Figura 18: Gráfico circular que representa a ¿el servicio ofrecido por la empresa supero tus expectativas?

Interpretación: En la Tabla 18 y Grafico 18 denominado: ¿el servicio ofrecido por la empresa supero tus expectativas?, se observa que, de toda la población encuestada, el 87% de los clientes afirma que el servicio ofrecido supero sus expectativas, mientras que el 13% considera que el servicio no supero sus expectativas.

Tabla 19: ¿su empresa tiene un nivel de competitividad optimo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al propietario.
Elaboración: Propia.

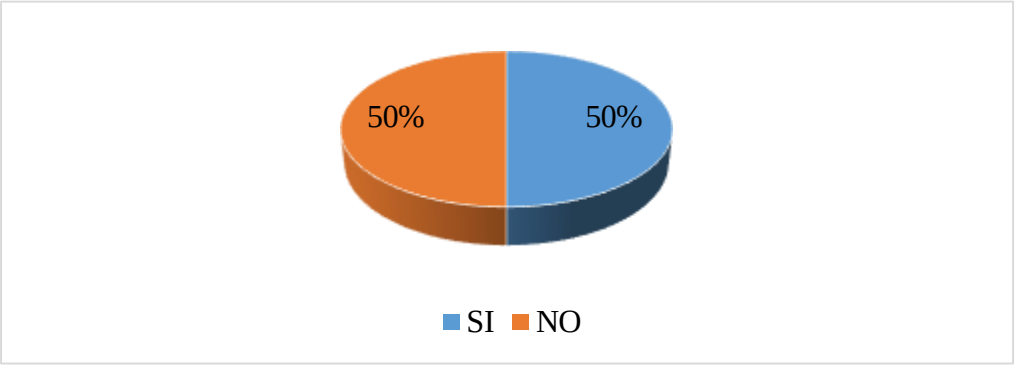

Figura 19: Gráfico circular que representa a ¿su empresa tiene un nivel de *competitividad optimo?*

Interpretación: En la Tabla 19 y Grafico 19, denominado, ¿su empresa tiene un nivel de competitividad optimo?, se observa que el 50% la muestra es decir unos delos propietarios expresa si contar con un nivel óptimo de competitividad, mientras que el 50% restante opina diferente.

Tabla 20: ¿le permite usted al trabajador implementar mejoras en su área de trabajo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al propietario.
Elaboración: Propia.

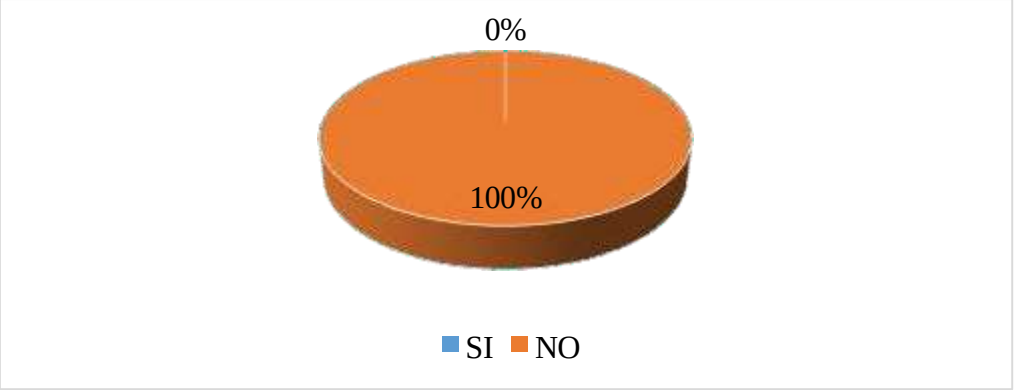

Figura 20: Gráfico circular que representa a ¿le permite usted al trabajador implementar mejoras en su área de trabajo?

Interpretación: En la Tabla 20 y Grafico 20 denominado: ¿le permite usted al trabajador implementar mejoras en su área de trabajo?, se observa que el 100% de los propietarios encuestados expresan no permitirles a sus empleados la implementación de mejoras en su área de trabajo.

Variable: Competitividad

Objetivo: Conocer los elementos de la competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019

Tabla 21

Tabla 21: ¿Considera que la atención que brinda su Barbería es diferente a la ofrecida por la competencia?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al propietario.
Elaboración: Propia.

Figura 21: Gráfico circular que representa a ¿Considera que la atención que brinda su Barbería es diferente a la ofrecida por la competencia?

Interpretación: En la Tabla 21 y Grafico 21, denominado: ¿Considera que la atención que brinda su Barbería es diferente a la ofrecida por la competencia?, se lo logra observar que el 100 % de la muestra expresa que la atención que brindan es diferente a la de la competencia.

Tabla 22 ¿cree usted que su empresa es competitiva?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al propietario.
Elaboración: Propia.

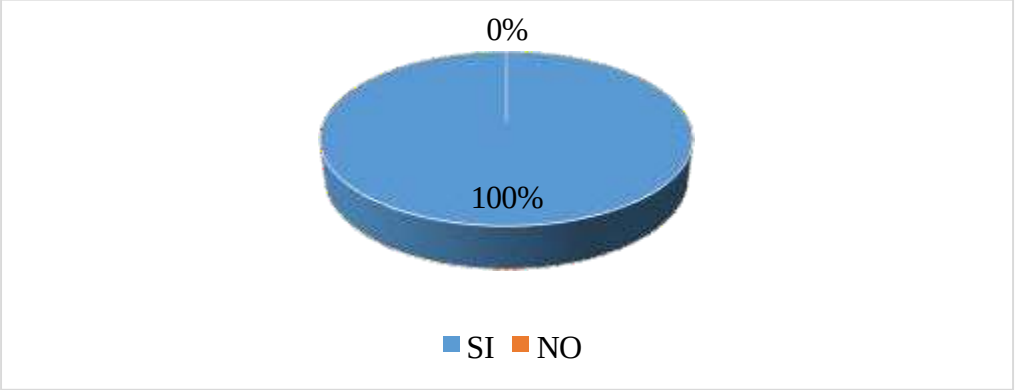

Figura 22: Gráfico circular que representa a ¿cree usted que su empresa es competitiva?

Interpretación: En la Tabla 22 y Grafico 22, denominado: ¿cree usted que su empresa es competitiva?, se observa que el 100 % de la muestra opina que su empresa si es competitiva.

Tabla 23: ¿considera usted que las decisiones tomadas en el presente afectaran a la empresa en el futuro?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al propietario.
Elaboración: Propia.

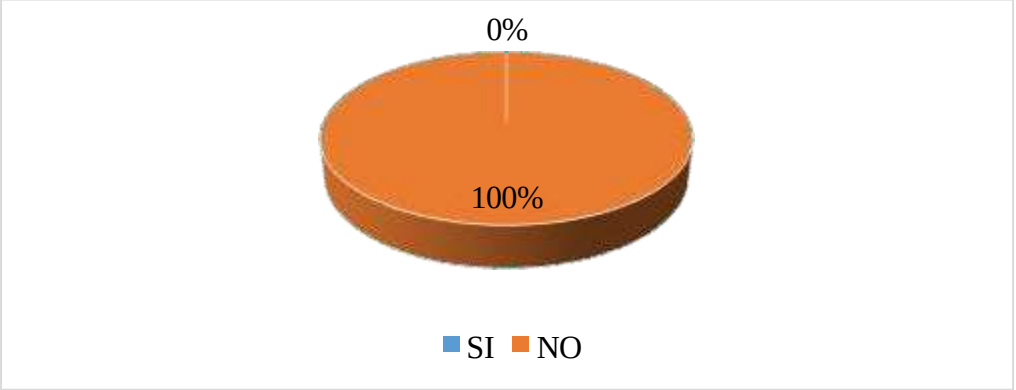

Figura 23: Gráfico circular que representa a ¿considera usted que las decisiones tomadas en el presente afectaran a la empresa en el futuro?

Interpretación: En la Tabla 23 y Grafico 23, denominado: ¿considera usted que las decisiones tomadas en el presente afectaran a la empresa en el futuro?, el 100 % de la muestra afirma que las decisiones tomadas hoy no afectaran el futuro de su empresa.

Tabla 24: ¿busca innovar su servicio para hacer su empresa más competitivo?

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	50%
No	1	50%
Total	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada al propietario.
Elaboración: Propia.

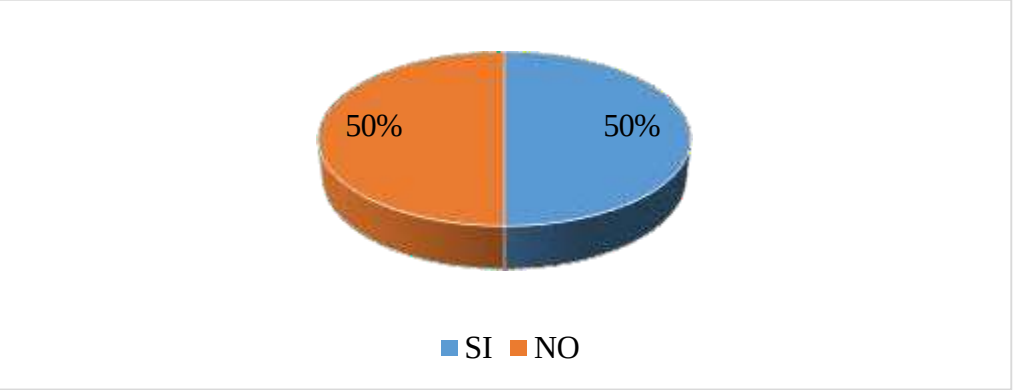

Figura 24: Gráfico circular que representa a ¿busca innovar su servicio para hacer su empresa más competitivo?

Interpretación: En la tabla 24 y Grafico 24, denominado: ¿busca innovar para ofrecer un servicio más competitivo?, el 50% de la muestra afirma que si buscar innovar su servicio para así volverse una empresa más competitiva, mientras que el 50% restante no innova su servicio.

4.2. Análisis De Resultados

Variable Gestión De La Calidad

Objetivo Específico: Identificar las ventajas de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Tabla 1 denominada: ¿Considera Usted Seguro El Establecimiento?, se observa que el 87% de los clientes considera seguro el establecimiento de la MYPE, mientras que el 13% restante de los clientes encuestados expresa que el establecimiento es inseguro.

Lascarían (2015), en su investigación señala que algunas organizaciones no consideran la calidad como una herramienta para la mejora de sus estructuras y servicios. Por otro lado, **Padilla, (2016),** afirma, El mejoramiento continuo es un proceso dinámico el cual implica generar cambios graduales, pero de manera frecuente con la finalidad de estandarizar los resultados obtenidos, los cambios a realizar pueden ser (estructurales, de servicio u producción, y manejo de personal).

Tabla 2 denominada: ¿Recibe usted un trato cordial y atento al ingresar al establecimiento?, se observa que 100% de los clientes encuestados, afirma recibir un trato cordial por parte de los colaboradores de la MYPE, **Lascurain (2015),** manifiesta en su investigación que el existo de una empresa se debe a la fidelidad de los clientes, la cual se logra partiendo con el buen trato y el ofrecerle un buen servicio. Así misma Padilla (2016) expresa, Es de suma importancia el brindar un trato amable y cordial a las personas, por lo mismo el trato cordial al cliente genera buenas expectativas, ya que debemos tratar al cliente, como quisiéramos ser tratados.

Tabla 3 denominada: ¿considera usted que el precio del servicio ofrecido es accesible a su economía?, se observa el 75% de los clientes encuestados considera que el precio dado por el servicio prestado es accesible, mientras que el 25% de los clientes restantes difieren de esta respuesta manifestando que los precios del servicio no son accesibles a su economía. **Jurado (2015),** en su investigación manifiesta que el precio ya sea de un producto o servicio ofrecido debe estar orientado en función al estatus social y economía de dicha población. **Padilla (2016)** El precio se define como la cantidad monetaria que permite adquirir un determinado producto o un servicio.

Tabla 4 denominada: ¿cree que en la empresa se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?, se observa que el 50% de los trabajadores encuestados expreso que dentro de la empresa si se fomenta el compañerismo y la unión entre ellos, mientras que el 50% restante difiere de esa respuesta, dando a conocer que no se da esta unión y compañerismo en la empresa. **Jurado (2015),** Muchas empresas no fomentan las relaciones interpersonales debido a que no lo consideran importante y parte de sus procesos productivos lo cual genera una gran falta de coordinación y cooperación entre el personal. Así mismo, **Padilla (2016)** la administración del personal, es una manera de gestionar las relaciones de los colaboradores con empresa.

Tabla 5 denominada: ¿invierte el dueño de la MYPE en equipamiento para mejorar el servicio y lograr la satisfacción del cliente?, se observa que el 75% de los trabajadores encuestados afirman que el dueño de la MYPE si invierte en equipo para la mejora del servicio y de este modo satisfacer a los clientes, mientras que el 25% restantes difiere respecto a esta respuesta expresando que el dueño no invierte en equipo y por lo tanto el servicio no sufre mejoras. **Herrera (2016),** manifiesta en su investigación muchos empresarios no invierten en

la mejora de sus equipos de trabajo, debido a que lo ven como un gasto incensario y optan mejor por trabajar con los equipos que cuentan ya que para ellos son productivos. **Padilla (2016)** afirma, Cualquier tipo de plan orientado a la calidad, tiene como objetivo el mejorar su estructura, sus procesos laborales y por supuesto el alcanzar sus resultados propuestos.

Tabla 6 denominada: ¿se les capacita a ustedes como trabajadores antes de brindar la atención al cliente?, se observa que el 50% de los trabajadores encuestados expresa que, si reciben capacitación para la atención al cliente, mientras que el 50% restante difiere expresando que no reciben ninguna capacitación. **Castillo, (2018)** en su investigación manifiesta que el aprendizaje del trabajador es constante y es por ello que administrar el recurso humano de una empresa es una parte fundamental para el crecimiento de la MYPE. **Padilla (2016)** afirma, la capacitación o también llamada desarrollo del personal, es toda la actividad que se realiza en una compañía, la cual responde a sus necesidades, lo cual busca el mejoramiento de sus actitudes y habilidades.

Tabla 7 denominada: ¿considera usted que la empresa es un buen lugar para trabajar?, se observa que el 100% de los trabajadores encuestados, considera al MYPE un buen lugar para trabajar. **Rojas, (2018)** manifiesta en su investigación le permitió reflejar el nivel conformidad de los colaboradores de la MYPE, encontrando que no todos los trabajadores se sentías a gusto en la empresa, pero trabajaban poro necesidad de ingresos monetarios. Así mismo **Padilla (2016)** afirma, el ambiente laboral es la clave para el desempeño de las labores delcolaborador.

Tabla 8 denominada: ¿cuenta con los equipos necesarios para desarrollar bien sus funciones?, se observa que el 100% de los trabajadores encestados afirman si contar con todas las herramientas necearías para desarrollar de manera correcta su labor. Vera, (2016) manifiesta en su investigación que las integraciones de nuevos equipos ayudarán a un mejor desempeño y

desarrollo laboral de los colaboradores, resultados que se verán reflejados en la elaboración de servicio. Padilla, (2016) afirma, el desarrollo óptimo de las funciones de los trabajadores de una empresa se asocia mucho a las herramientas o equipos con los que cuenta para trabajar.

Tabla 9 denominada: ¿considera usted que el área donde realiza su trabajo necesita ser reorganizada para mejorar la producción de la empresa? Se observa que del total de los trabajadores encuestados el 50% considera que el área donde realzan su labor debería reorganizarse y de este modo mejorar la producción en la empresa. Mientras que el 50% restante considera optima su área de trabajo lo cual genera una buena producción. **Rojas, (2018)** manifiesta en su investigación que el ambiente laboral es la clave para que el colaborador puede desarrollar su trabajo de manera eficiente y eficaz y al mismo tiempo ofreciéndole comodidad en su desempeño. **Padilla, (2016),** expresa el clima laboral está relacionado con la forma de motivarlo, lo cual comprende la motivación emocional y mental, desarrollando así un mejoramiento en su producción.

Tabla 10 denominada: ¿considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de su jefe?, se observa que el 75% de los trabajadores encuestados expresan recibir reconocimientos merecidos por parte de su jefe, mientras que el restante 25% de los trabajadores expresa no recibir ningún tipo de reconocimiento por su labor. **Tume, (2018)** manifiesta en su investigación que el reconocer la labor de los trabajadores, genera confianza en ellos, esto mejora su labor y su desempeño. **Padilla (2016)** afirma, el reconocimiento laboral, se basa en el reconocer el trabajo correctamente realizado por el trabajador de una organización. Y con esto se consigue el bienestar en el ambiente de trabajo.

Tabla 11 denominada: ¿le proveen calidad en los productos que adquiere para el servicio que brinda en su empresa?, se observa que el 100% de los propietarios encuestados afirma recibir calidad al adquirir sus productos para la ejecución de sus servicios. **Tume, (2018)** manifiesta en su investigación que el administrar la calidad en una MYPE, empieza en los productos que esta adquiere y de esto modo ofrecer también calidad en sus productos o servicios. **Padilla (2016)** afirma, la calidad es la capacidad con la que cuenta un objeto cuyo fin es el satisfacer las necesidades de los individuos.

Tabla 12 denominada: ¿cuenta usted con un criterio para fijar el costo del servicio? se observa que el 100% representado por los propietarios, afirman contar con criterios para fijar sus costos. **Zapata, (2015)** Manifiesta en su investigación que el conocer los costos del servicio, ayudaran a establecer un precio acorde a la calidad del servicio o producto ofrecido. Así mismo, **Padilla (2016)** afirma, el costo de servicio se comprende como los gastos reales, por lo tanto, las tarifas tienden a variar basándose en el servicio ofrecido.

Tabla 13 denominada: ¿su empresa ofrece al cliente un servicio eficiente?, se observa que el 100% de la muestra es decir ambos propietarios expresaron brindar un servicio eficiente a sus clientes. **Mendoza, (2018)** Manifiesta en su investigación que el ofrecer un servicio óptimo y eficiente es algo que toda empresa busca ofrecer para lo cual siempre están en constantes cambios en el desarrollo de su servicio. Así mismo **Padilla (2016)** afirma, el servicio al cliente es el acumulado de actividades que se interrelacionan con la empresa con la finalidad que el cliente reciba un producto o servicio eficiente.

Tabla 14 denominada: ¿los beneficios económicos que recibe el trabajador satisface sus necesidades?, se observa que el 100% de la muestra, es decir ambos Propietarios, expresaron que los beneficios económicos que perciben sus trabajadores satisface sus necesidades. Zapata, (2015) Manifiesta en su investigación que los beneficios económicos que los trabajadores perciben está basado en su desempeño laboral. Padilla (2016) afirma, el beneficio económico se define como las ganancias obtenidas al realizar un proceso económico.

Tabla 15 denominada: ¿utiliza medios de comunicación y redes sociales para llegar al cliente?, se observa que, del total de la población encuestada, el 50% si utiliza estos mediosde comunicación para llegar a sus clientes, mientras que el 50% no los utiliza de ninguna forma. **Tume, (2018)** Manifestó en su investigación que las empresas utilizan los medios de comunicación como parte de sus procesos de ventas en la distribución de sus productos y servicios. por otro lado, **Padilla (2016)** afirma se puede definir como la medición de eficiencia de un producto por cada factor en utilización.

Tabla 16 denominada: ¿emplea usted estrategias competitivas para mejorar la imagen de su empresa?, se logra observar que el 100% de la muestra, expresa que si emplean estrategias competitivas para mejorar la imagen de su empresa. **Rojas, (2018)** Manifiesta en su investigación que el mejoramiento de la imagen de una empresa, debe ser constante, ya que, al formar parte de un mercado competitivo, las empresas deben mostrar mayor preocupación en como los ven sus clientes y futuros clientes**. Padilla (2016)** afirma, la imagen de la empresa se define como la manera en que una compañía se muestra al público.

Tabla 17 denominada: ¿cree usted que la imagen de la empresa influya positivamente en el crecimiento de la empresa?, se observa que el 100% de la muestra, expresan que la imagen si influye de manera positiva en el crecimiento de la empresa. Vera, (2016) Manifiesta en su investigación que la imagen como tal es un muy valioso activo, cuyo papel es enfocarse en el cliente y proyectar confianza a hacia los mismos. **Padilla (2016)** afirma, la imagen de una

organización es creado con la finalidad de captar la atención del público ayudando a generar ventas y valorar la marca.

Tabla 18 denominada: ¿el servicio ofrecido por la empresa supero tus expectativas?, se observa que, de toda la población encuestada, el 87% de los clientes afirma que el servicio ofrecido supero sus expectativas, mientras que el 13% considera que el servicio no supero sus expectativas. Castillo, (2018) Manifestó en su investigación que el poder superar las expectativas de los clientes es algo en lo que lo todas las empresas deberían preocuparse en ofrecer a sus clientes. Padilla (2016) afirma, el servicio al cliente es el acumulado de actividades que se interrelacionan con la empresa con la finalidad que el cliente reciba un producto o servicio eficiente.

Tabla 19 denominada: ¿su empresa tiene un nivel de competitividad optimo?, se observa que el 50% la muestra es decir unos delos propietarios expresa si contar con un nivel óptimo de competitividad, mientras que el 50% restante opina no contar con un nivel de competencia adecuado. **Castillo, (2018),** Manifestó en su investigación que la competencia es algo con lo que todas las empresas tienen que lidiar a diario, y por ello buscar una mejor manera de ser más eficientes en sus servicios. así mismo.

Tabla 20 denominada: ¿le permite usted al trabajador implementar mejoras en su área de trabajo?, se observa que el 100% de los propietarios encuestados expresan no permitirles a sus empleados la implementación de mejoras en su área de trabajo. **Jurado (2015)** Manifiesta en su investigación que la democracia laboral es parte de la motivación a los trabajadores, lo cual comprende dejar que el colaborador se exprese libremente sus opiniones y tomarlas en cuenta en la mejora de las áreas de trabajo. Así mismo **Padilla (2016),** afirma las mejoras en el espacio físico laboral, ayuda a la organización de las actividades en el trabajo.

Variable: Competitividad

Objetivo: Conocer los elementos de la competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019

Tabla 21 denominada: ¿Considera que la atención que brinda su Barbería es diferente a la ofrecida por la competencia?, se lo logra observar que el 100 % de la muestra expresa que la atención que brindan es diferente a la de la competencia. **Mejía, (2016)** Manifiesta en su investigación que la invasión en el servicio es la manera correcta de iniciar de manera competitiva en el mercado empresarial. **Anzil, (2016)** afirma, la atención al cliente es un punto vital para la puesta en marcha de una organización, esto debido a que el cliente siempre estará en el centro del compromiso en la empresa.

Tabla 22 denominada: ¿cree usted que su empresa es competitiva?, se observa que el 100 % de la muestra opina que su empresa si es competitiva. **Meraz, (2014)** Manifiesta en su investigación que la competencia es un concepto vagamente conocido por los empresarios, pero es algo en lo que se ven expuestos e inmersos a diario, y es muchas veces esta falta de conocimiento lo que las hace perecer. Así mismo **Anzil, (2016)** afirma, la competitividad en una empresa se podría definir como la capacidad que tiene la empresa para poder producir bienes y servicios de manera eficiente.

Tabla 23 denominada: ¿considera usted que las decisiones tomadas en el presente afectaran a la empresa en el futuro?, se observa el 100 % de la muestra afirma que las decisiones tomadas hoy no afectaran el futuro de su empresa**. Inche, (2018)** Manifiesta en su investigación las decisiones que muchas veces toman los empresarios son sin información del entorno que los rodea, dichas decisiones tomadas repercutirán de modo positivo o negativo en el futuro y sobrevivencia en el mercado. Así mismo **Anzil, (2016)** afirma, la toma de decisiones, tiene por objetivo el hallar las mejores soluciones, ya que estas se tomarán en cada momento.

Tabla 24 denominada: ¿busca innovar su servicio para hacer su empresa más competitivo?, se observa que el 50% de la muestra afirma que si buscar innovar su servicio para así volverse una empresa más competitiva, mientras que el 50% restante no innova su servicio. **López, (2016)** Manifiesta en su investigación que la innovación de los productos y servicios en la empresa es lo que las ayuda a mantenerlas competitivas y productivas, generando así una mayor aceptación por parte de los consumidores. Así mismo **Anzil, (2016)** afirma la innovación, es cambio que se realiza en la producción de un bien y un servicio que será ofrecido al público.

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones

PRIMER OBJETIVO: Identificar las ventajas de la gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Respecto a las ventajas de la gestión de la calidad, se logra observar que las MYPE, estudiadas, las ventajas con las que estas cuentan, es que sus trabajadores ofrecen un excelente servicio, por lo cual sus clientes expresaron una gran satisfacción con el desempeño de ellos, otorgándoles la fidelización de sus clientes, así mismo los dueños invierten en la mejora de sus equipos y de esta forma ganar más ventaja, al ofrecer un mejor servicio. Por otro lado, existe un alto grado de déficit, respecto al compañerismo entre los colaboradores de la MYPE.

SEGUNDO OBJETIVO: Describir las características gestión de calidad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Respecto a las características de la gestión de la calidad, se logra concluir la existencia de un alto nivel de limitaciones respecto a dejar que el trabajador haga algunas mejoras en su centro de laborales, esto debido a que el propietario lo considera innecesario y no busca las opiniones de sus trabajadores, por otro lado, existe un punto en contra respecto al servicio debido a que no existe un óptimo trabajo por parte de los colaboradores.

TERCER OBJETIVO: Conocer los elementos de la competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Se logra concluir que lo referido a los elementos de la competitividad, se observa que la totalidad de los propietarios, no considera importante el hecho de la toma de decisiones en sus MYPE, ya que afirman que estas decisiones no le afectaran a largo plazo, la falta de buena toma de decisiones causara problemas de competitividad en este mercado tan saturado, lo cual representa un grave peligro competitivo. Por otros lados un leve porcentaje de los dueños, busca implementar mejor y así convertir a su MYPE en un competitiva, esto refleja la falta de innovación en estos establecimientos.

CUARTO OBJETIVO: Definir los tipos competitividad en la MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla, Castilla, Año 2019.

Se logra concluir que lo referido a los tipos de competitividad interna encontramos que el nivel de recursos que no está logrando explotar, cada una de las MYPE en estudio cuenta con innovaciones en sus maquinarias, lo cual facilita mucho el trabajo de sus colaboradores, por otro lado, está la capacidad y la experiencia de sus trabajadores, pero la falta de conocimiento por parte de los propietarios acerca del tema competitividad interna limita la explotación de dichos recursos internos, por otro lado la competitividad externa, se hallado como resultado que al ser MYPE muy antiguas y casi una de las primeras en iniciar en la zona, les ha dado un nombre entre sus clientes, siendo estas las más requeridas y visitadas por las personas.

5.2. Recomendaciones

1. Las MYPE en cuestión deben de manera obligada fomentar el compañerismo y la integración del personal o de los colaboradores, esto con la finalidad de obtener una mayor ventaja de gestión y por ende mejorar el desarrollo de sus labores.

2. Estas MYPE deberían de impulsar la toma de decisiones y el desarrollo de liderazgo, respecto a los trabajadores dejándoles participar activamente de las decisiones a tomar y escuchar sus opiniones. Esto en consecuencia a que no se le permite realizar opiniones respecto al desarrollo laboral.

3. La implementación la toma de decisiones, referente al punto que no se deben tomar de modo apresurado o a destiempo las decisiones, se debe poner más énfasis en la toma de decisiones respecto al desarrollo de la MYPE.

4. Las MYPE en cuestión, debería mejorar sus recursos internos, las mejorar explicitas es que estas cuentan con la maquinaria moderna necesaria y así mismo cuenta con el recurso humano idóneo, pero no saben cómo sacarle provecho competitivo, debido a que no permiten el desarrollo laboral de los mismos.

REFRENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ÁNGELA LESLIE, H. C. (2019). *LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL SECTOR PRODUCCIÓN-RUBRO PASTELERÍAS, DE LA AVENIDA GRAN CHIMÚ, LIMA 2018.* Universidad Catolica Los Ángeles de Chimbote, Lima. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11184/BENEFICIO_CALIDAD_HUAMAN_CASTILLO_ANGELA_LESLIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arévalo, L. M. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA DELCENTRO DE PIURA, AÑO 2018.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote., Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6444/CAPACITACION_GESTION_DE_CALIDAD_MARTINEZ_AREVALO_LESLIE_MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berumen, S. A. (2016). *Competitivdad y desarrollo local.* madrid: Esic. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=CetHEwxblbcC&printsec=frontcover&dq=competitividad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=competitividad&f=false

Cruz, W. O. (2018). *CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO TALLERES DE VEHICULOSMENORES, EN LA CIUDAD DE BAGUA, 2018.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10265/MYPE_CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_VALLEJOS_SANTA_CRUZ_WALDO_OSCAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inche, H. I. (2018). *CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO HOSPEDAJES DE LAURBANIZACIÓN JORGE CHÁVEZ, DELDISTRITO DE CALLAO, LIMA 2018.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Lima. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11655/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_CALLUPE_INCHE_HAYDEE_IRENE.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Inga, J. D. (2018). *CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SERVICIO RUBRO HOTELES - CHULUCANAS AÑO 2018.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6067/COMPETITIVIDAD_MYPE_MINGA_INGA_JENNY_DEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, F. V. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL RUBRO ARTESANALES DEL DISTRITO DE MONSEFÚ, 2016.* Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2485/FORMALIZACION_COMPETITIVIDAD_Y_MYPE_VENTURA_LOPEZ_FRANCISCA%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Nanquén, R. M. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y LIDERAZGO DE LAS MYPE RUBRO GIMNASIOS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2018.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5937/LIDERAZGO_C

OMPETITIVIDAD_DELGADO_NANQUEN_RUBY_MERCEDES.pdf? séquense=1 &isAllowed=y

Navarro, F. A. (2016). “Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnologia y servicios, indoamericana. *“Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y servicios, indoamericana.* UNIVERSIDAD DE CHILE, Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142701/Desarrollo-del-Sistema-de-Gestion-de-la-Calidad-ISO-9001-2008-para-Empresa-de-Tecnologia-y-Servicios-Industriales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, O. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad.* Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiYjpnI6djwAhX6TDABHdm5AU8Q6AEwAXoECAcQAg#v=onepage&q&f=false

Pérez Cevallos, D. E. (2017). *GESTIÓN DE CALIDAD SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN CALIDAD TOTAL NORMAS ISO-9001:2015 ESTUDIOS DE CASOS.* Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5871

Porter, M. P. (2016). *Estrategia competitiva.* México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_n0dDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=5+fuerzas+de+porter&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi1ytvk4NTwAhVrElkFHSvbBBEQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=5%20fuerzas%20de%20porter&f=false

Rojas, H. A. (2018). *GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE*

TERRESTRE DE PASAJEROS, RUTAPUCALLPA – AGUAYTIA, REGIÓN UCAYALI, AÑO 2018. UNiverdad Catolica Los Angeles de Chimbote, Pucallpa. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6411/GESTION_CALIDAD_OJANAMA_ROJAS_HERMES_AMADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez Gonzales, K. (2020). Caracterización de la gestión de calidad y Kaizen en las MYPE rubro Automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020. *Caracterización de la gestión de calidad y Kaizen en las MYPE rubro Automotriz, ciudad de Huancabamba distrito de Huancabamba, año 2020.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Huamcabamba. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18588

Solares, J. A. (2016). *"SERVICIO AL CLIENTE COMO VENTAJA COMPETITIVA EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ABARROTES EN EL.* Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Celada-Jorge.pdf

Sullon., S. S. (2019). *CARACTERIZACIÓN DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE, RUBROPANIFICACIÓN DEL CENTRO DE TALARA (PIURA) AÑO 2019.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12106/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_GALLARDO_SULLON_SELENE_SHESIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tocto Troncos, E. R. (2020). *LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL LIDERAZGO EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANT CEVICHERÍA DE AV.DON BOSCO DE LA CIUDAD DE PIURA – DISTRITODE PIURA AÑO 2020.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22114/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_TOCTO_TRONCOS_EDWIN_%20RONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tume, E. J. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE GESTION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS, RUBRO HOTELES DE SECHURA (PIURA), 2018.* Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Piura. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BANCES_TUME_EIRA_JAHAYRA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Uladech. (2020). *Código de ética para la investigación.* Obtenido de https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3438179/mod_resource/content/2/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20V003.pdf

Antonio Tena Suck, B. T. (2017). *Manual De Investigación Experimental.* México: Plaza Y Valdés S.A.

Blanco, C. (2018). Encuestas Y Estadísticas: Métodos De Investigación Cuantitativa En Ciencias Sociales Y Comunicación. Córdoba: Brujas.

Bologna, E. (2018). Métodos Estadísticos De Investigación. Córdova: Brujas.

Heinemann, K. (2016). *Introducción Ala Metodología De La Investigación Empírica.* Alemania: Paidotribo.

ANEXOS

Anexo 01: Validaciones de Expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Exilda Elena Peña Alvarado identificada con DNI 02649885 MAGISTER EN Administración y Dirección de Empresas, con código CLAD: 12812

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CRISANTO HOYOS, WALTER ALEXANDER a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO BARBERIA DE LA AV. RAMON CASTILLA - CASTILLA, AÑO 2019"

que se encuentra realizado.

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

Piura, Mayo 2021

Exilda Elena Peña Alvarado

servicio y lograr la satisfacción del cliente?							
6. ¿se les capacita a ustedes como trabajadores antes de brindar la atención al cliente?	X		X		X		
7. ¿considera usted que la empresa es un buen lugar para trabajar?	X		X		X		
8. ¿cuenta con los equipos necesarios para desarrollar bien sus funciones?	X		X		X		
9. ¿considera usted que el área donde realiza su trabajo necesita ser reorganizada para mejorar la producción de la empresa?	X		X		X		
10. ¿considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de su jefe?	X		X		X		
11. ¿le proveen calidad en los productos que adquiere para el servicio que brinda en su empresa?	X		X		X		
12. ¿cuenta usted con un criterio para fijar el costo del servicio?	X		X		X		
13. ¿su empresa ofrece al cliente un servicio eficiente?	X		X		X		
14. ¿los beneficios económicos que recibe el trabajador satisface sus necesidades?	X		X		X		
15. ¿utiliza medios de comunicación y redes sociales para llegar al cliente?	X		X		X		
16. ¿emplea usted estrategias competitivas para mejorar la imagen de su empresa?	X		X		X		
17. ¿cree usted que la imagen de la empresa influya positivamente en el crecimiento de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: DEFINIR							
18. ¿el servicio ofrecido por la empresa supero tus expectativas?	X		X		X		
19. ¿su empresa tiene un nivel de competitividad optimo?	X		X		X		
20. ¿le permite usted al trabajador implementar mejoras en su área de trabajo?	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable Competitividad

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: Elementos							
21. ¿Considera que la atención que brinda su Barberia es diferente a la ofrecida por la competencia?	X		X		X		
22. ¿Cree usted que su empresa es competitiva?	**X**		**X**		**X**		
Dimensión 2: Importancia							
23. ¿considera usted que las decisiones tomadas en el presente afectaran a la empresa en el futuro?	**X**		**X**		**X**		
24. ¿busca innovar su servicio para hacer su empresa más competitivo?	**X**		**X**		**X**		

Otras observaciones generales:

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

Firma
Peña Alvarado, Exilda Elena
DNI N°02649885

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Raquel Silva Juárez identificado con DNI 02846914 MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CRISANTO HOYOS, WALTER ALEXANDER a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO BARBERIA DE LA AV. RAMON CASTILLA - CASTILLA, AÑO 2019"
que se encuentra realizado.

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

Piura 16 de mayo del 2021

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

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Silva Juárez Raquel

1.2. Grado Académico: Magister en Gerencia Empresarial

1.3. Profesión: Licenciada en Ciencias Administrativas

1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Frontera

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Crisanto Hoyos Walter Alexander

1.8. Carrera: Administración

II. **VALIDACIÓN:**

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

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: Ventajas							
1. ¿Considera Usted Seguro El Establecimiento?	X		X		X		
2. ¿Recibe usted un trato cordial y atento al ingresar al establecimiento?	X		X		X		
3. ¿considera usted que el precio del servicio ofrecido es accesible a su economía?	X		X		X		
4. ¿considera usted que el precio del servicio ofrecido es accesible a su economía?	X		X		X		
5. ¿invierte el dueño de la MYPE en equipamiento para mejorar el servicio y lograr la satisfacción del cliente?	X		X		X		
6. ¿se les capacita a ustedes como trabajadores antes de brindar la atención al cliente?	X		X		X		
7. ¿considera usted que la empresa es un buen lugar para trabajar?	X		X		X		

8. ¿cuenta con los equipos necesarios para desarrollar bien sus funciones?	X		X		X		
9. ¿considera usted que el área donde realiza su trabajo necesita ser reorganizada para mejorar la producción de la empresa?	X		X		X		
10. ¿considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de su jefe?	X		X		X		
11. ¿le proveen calidad en los productos que adquiere para el servicio que brinda en su empresa?	X		X		X		
12. ¿cuenta usted con un criterio para fijar el costo del servicio?	X		X		X		
13. ¿su empresa ofrece al cliente un servicio eficiente?	X		X		X		
14. ¿los beneficios económicos que recibe el trabajador satisface sus necesidades?	X		X		X		
15. ¿utiliza medios de comunicación y redes sociales para llegar al cliente?	X		X		X		
16. ¿emplea usted estrategias competitivas para mejorar la imagen de su empresa?	X		X		X		
17. ¿cree usted que la imagen de la empresa influya positivamente en el crecimiento de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: DEFINIR							
18. ¿el servicio ofrecido por la empresa supero tus expectativas?	X		X		X		
19. ¿su empresa tiene un nivel de competitividad optimo?	X		X		X		
20. ¿le permite usted al trabajador implementar mejoras en su área de trabajo?	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable Competitividad

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: Elementos							
21. ¿Considera que la atención que brinda su Barbería es diferente a la ofrecida por la competencia?	X		X		X		
22. ¿Cree usted que su empresa es competitiva?	X		X		X		
Dimensión 2: Importancia							
23. ¿considera usted que las decisiones tomadas en el presente afectaran a la empresa en el futuro?	X		X		X		
24. ¿busca innovar su servicio para hacer su empresa más competitivo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

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

Firma

Silva Juárez Raquel

DNI N°02846914

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Nilton Armando Arellano Flores identificado con DNI 41868470 MAGISTER EN Administración Estrategica de Empresa – PUCP

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CRISANTO HOYOS, WALTER ALEXANDER a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO BARBERIA DE LA AV. RAMON CASTILLA - CASTILLA, AÑO 2019"

que se encuentra realizado.

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

Piura 17 de Mayo del 2021

Mg. Arellano Flores Nilton Armando
DNI 41868470
CLAD 13512

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Arellano Flores Nilton Armando

1.2. Grado Académico: Mgtr. Administración Estrategica de Empresas

1.3. Profesión: Administrador de Empresas

1.4. Institución donde labora: Instituto Medico "Soy Diabetico"

1.5. Cargo que desempeña: Gerente Comercial

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Crisanto Hoyos Walter Alexander

1.8. Carrera: Administración

II. **VALIDACIÓN:**

Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

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: Ventajas							
1. ¿Considera Usted Seguro El Establecimiento?	X		X		X		
2. ¿Recibe usted un trato cordial y atento al ingresar al establecimiento?	X		X		X		
3. ¿considera usted que el precio del servicio ofrecido es accesible a su economía?	X		X		X		
4. ¿considera usted que el precio del servicio ofrecido es accesible a su economía?	X		X		X		
5. ¿invierte el dueño de la MYPE en equipamiento para mejorar el servicio y lograr la satisfacción del cliente?	X		X		X		
6. ¿se les capacita a ustedes como trabajadores antes de brindar la atención al cliente?	X		X		X		
7. ¿considera usted que la empresa es un buen lugar para trabajar?	X		X		X		

8. ¿cuenta con los equipos necesarios para desarrollar bien sus funciones?	X		X		X		
9. ¿considera usted que el área donde realiza su trabajo necesita ser reorganizada para mejorar la producción de la empresa?	X		X		X		
10. ¿considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de su jefe?	X		X		X		
11. ¿le proveen calidad en los productos que adquiere para el servicio que brinda en su empresa?	X		X		X		
12. ¿cuenta usted con un criterio para fijar el costo del servicio?	X		X		X		
13. ¿su empresa ofrece al cliente un servicio eficiente?	X		X		X		
14. ¿los beneficios económicos que recibe el trabajador satisface sus necesidades?	X		X		X		
15. ¿utiliza medios de comunicación y redes sociales para llegar al cliente?	X		X		X		
16. ¿emplea usted estrategias competitivas para mejorar la imagen de su empresa?	X		X		X		
17. ¿cree usted que la imagen de la empresa influya positivamente en el crecimiento de la empresa?	X		X		X		
Dimensión 2: DEFINIR							
18. ¿el servicio ofrecido por la empresa supero tus expectativas?	X		X		X		
19. ¿su empresa tiene un nivel de competitividad optimo?	X		X		X		
20. ¿le permite usted al trabajador implementar mejoras en su área de trabajo?	X		X		X		

Mg. Arellano Flores Milton Armando
DNI.41866470
CI.AD 13512

Ítems correspondientes a la variable Competitividad

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: Elementos							
21. ¿Considera que la atención que brinda su Barbería es diferente a la ofrecida por la competencia?	X		X		X		
22. ¿Cree usted que su empresa es competitiva?	X		X		X		
Dimensión 2: Importancia							
23. ¿considera usted que las decisiones tomadas en el presente afectaran a la empresa en el futuro?	X		X		X		
24. ¿busca innovar su servicio para hacer su empresa más competitivo?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Mg. Arellano Flores Milton Armando
DNI.41868470
CLAD 13512

Firma

Apellidos y Nombres del experto Arellano Flores Milton Armando

DNI N° 41868470

ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO A LOS PROPIETARIOS

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Piura, 28 de junio de 2020

Señor(a):

Propietario o representante de la MYPE:

Yo, **Walter Alexander Crisanto Hoyos**, identificado con **DNI N° 47329547**, estudiante del octavo ciclo de la carrera profesional de la asignatura **Taller de Investigación II**, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech) Filial Piura, con código N° 0811162212, me dirijo ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recurro a su persona con la finalidad de solicitarle los permisos para realizar mis encuestas para mi Taller de investigación titulado: **"Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE rubro barberías de la Av. Ramón Castilla – Castilla, Año 2019"**, para de esa manera lograr obtener mi grado de Bachiller en Administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada únicamente con fines académicos.

DTI. ULADECH Sede Piura
Mg. Mercedes Rene Palacios de Briceño

Walter Alexander Crisanto Hoyos
DNI: 47329547

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Piura, 28 de junio de 2020

Señor(a):

Propietario o representante de la MYPE:

Yo, **Walter Alexander Crisanto Hoyos**, identificado con **DNI N° 47329547**, estudiante del octavo ciclo de la carrera profesional de la asignatura **Taller de Investigación II**, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech) Filial Piura, con código N° 0811162212, me dirijo ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recurro a su persona con la finalidad de solicitarle los permisos para realizar mis encuestas para mi Taller de investigación titulado: **"Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE rubro barberias de la Av. Ramón Castilla – Castilla, Año 2019"**, para de esa manera lograr obtener mi grado de Bachiller en Administración.

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada únicamente con fines académicos.

DTI. ULADECH Sede Piura
Mg. Mercedes Rene Palacios de Briceño

Walter Alexander Crisanto Hoyos
DNI: 47329547

ANEXO 03: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2021														
		SEMANA 1 -16														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Elaborar la carátula del informe final	X															
2	Formular el cronograma de trabajo.		X														
3	Elaborar el segundo borrador del informe final levantando las observaciones del DT.			X													
4	Elaborar el primer borrador del artículo científico .				X												
5	Seguir con el levantamiento de las observaciones del primer borrador del artículo científico.					X											
6	Continuar con el levantamiento de observaciones al borrador del informe final.						X										
7	Preparar el segundo borrador de la ponencia.							X									
8	El DT realiza la metacognición de los componentes del informe final y artículo científico (Compromiso con la calidad).								X								
9	Informe Final de Tesis									X							
10	Turnitin (Revisión del Artículo Científico										X						
11	Empastado de la Tesis											X					
12	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el ji (2da. revisión)												X				
13	Informe Final													X			
14	Evaluación del informe final de tesis por el jurado de investigación en el MOIC, el jurado califica el informe como aprobado o desaprobado.														X		
15	Asesoría Asincrónica															X	

16	El DT publica en el libro de calificaciones el promedio final de la asignatura.																X

ANEXO 04: PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	**Base**	**% o Número**	**Total (S/.)**
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	80	24.00
• Fotocopias	0.10	240	24.00
• Empastado	2.00	3	6.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	20	2.00
• Lapiceros	0.50	3	1.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			157.50
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	15.00	3	45.00
Sub total			45.00
Total de presupuesto desembolsable			**202.50**

Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	**Base**	**% ó Número**	**Total (S/.)**
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	85.00	4	340.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			620.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	250.00	4	1000.00
Sub total			1000.00
Total de presupuesto no desembolsable			1,620.00
Total (S/.)			**1,822.5**

TALLER 4 -TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%	10%	0%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	4%

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		