



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE**  
**ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD  
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES  
RUBRO, TALLERES DE MECÁNICA HUARAZ, 2021.**

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

**AUTOR**

ARELLANO MARTINEZ YULIÑO ABNEGUEO

ORCID: 0000-0002-2291-3885

**ASESOR**

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0002-5034-7024

**HUARAZ – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Arellano Martínez Yuliño Abnegueo

ORCID: 0000-0002-2291-3885

Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz Perú.

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz elida Adelia

ORCID: 0000-0002-5034-7024

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, facultad de ciencias e ingeniería  
escuela profesional de Administración Chimbote, Perú.

### **JURADO**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

### **Presidente**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

### **Miembro**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

### **Miembro**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

### **Asesor**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a dios por darme su amor y bendición por tenerme sano de salud y vida por darme la sabiduría y el don, por darme las fuerzas necesarias para poder culminar mi carrera profesional siendo mi sueño más grande. Por derramarme su bendición día a día que nunca falto un pan en la mesa.

Por otro lado, agradezco a mis padres por el esfuerzo y sacrificio de día día que luchaban por ayudarme para poder llegar cumplir mi sueño y mis objetivos.

Final mente agradezco a mis asesores por brindarme su conocimiento y esfuerzo por la culminación de la investigación.

## DEDICATORIA

Esta investigación va dedicado a mi padre Daniel Arellano Hilario y mi madre Elpidia Martínez flores siendo ellos la base fundamental por su inmenso apoyo y amor, por cualeslos vienen ser mi fuente y mi inspiración que me enseñaron nunca rendirme a pesar de muchos obstáculos que se presentaron, gracias a ellos llegue culminar mi carreraprofesional.

Del mismo modo dedico a mi hermano Rosmel Arellano Martínez, por su inmenso a amor y cariño que me apoyo me motivo día a día me enseñó nunca darse por vencido hastallegar cumplir la misión.

Iguanera dedico a mi abuelo Víctor Arellano que está en el cielo por sus consejos y por su inmenso cariño, palabras de aliento que me fortalecía

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Carátula.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria .....	iv
5. Índice de contenido.....	vi
6. Índice de tablas y figuras .....	viii
7. Resumen y abstract.....	x
I. Introducción .....	1
II. Revisión literatura.....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.2 Bases teóricas.....	19
III. Hipótesis.....	42
IV. Metodología. ....	43
4.1 Diseño de investigación .....	43
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores .....	46
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	48
4.5 Plan de análisis.....	48
4.6 Matriz de consistencia.....	50
4.7 Principios éticos.....	51
V. Resultados.....	53

5.1. Resultados .....	53
5.2. Análisis de resultado .....	57
VI. Conclusiones.....	62
VII. Recomendaciones.....	63
Referencias bibliográficas.....	76
Anexos .....	88

## Índice de tablas

Tabla 1. Características de los representantes en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz,2021. ....	53
Tabla 2. características de la competitividad en las Mypes del rubro talleres de mecánica, Huaraz, 2021. ....	54
Tabla 3. Características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021 .....	55
Tabla 4. Elaborar plan de mejora de la competitividad para le gestión de calidad en las Mypes rubro taller de mecánica Huaraz,2021 .....	56



## Índice de figuras

Figura 1. Edades .....	100
Figura 2. Género .....	101
Figura 3. Grado de instrucción .....	101
Figura 4. Cargo que desempeño .....	101
Figura 5. Tiempo de permanencia en su cargo .....	102
Figura 6. Acceso rápido a materia prima.....	103
Figura 7. Lidera por buen camino Asus trabajadores .....	103
Figura 8. Precios accesibles para clientes.....	104
Figura 9. Ubicación un lugar estratégico .....	104
Figura 10. La empresa tiene buena imagen .....	104
Figura 11. Conocimiento sobre la competitividad.....	105
Figura 12. Realiza capacitaciones a sus coloboradres .....	105
Figura 13. Conocimiento sobre gestión de calidad.....	106
Figura 14. Los trabajadores cumplen las normas .....	106
Figura 15. Planifica metas .....	107
Figura 16. Realiza procesos adecuados .....	107
Figura 17. Realiza seguimiento a los procesos de la Mypes .....	108
Figura 18. Mejora continua.....	108
Figura 19. los trabajadores sin eficientes con su trabajo .....	109
Figura 20. Mide sus resultados .....	109

## **RESUMEN**

La investigación titulada: Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las mypes rubro, talleres de mecánica Huaraz, 2021. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las Mypes rubro, talleres de mecánica Huaraz, 2021. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo- de propuesta, de diseño no experimental, trasversal. Para el recojo de información se contó con una población muestral de 19 representantes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: el 42.00% de los representantes tienen la edad de entre 41 a 50 años y el 89.00% son de género masculino el 84.00 % de los representantes no conocen el término de la conectividad y el 76.00% no conocen la gestión de calidad y el 74.00% consideran que su empresa no tienen buena ubicación el 53.00% de los representantes afirman que implementan nuevas tecnologías. En conclusión, la mayoría de los representantes tienen conocimiento sobre la gestión de calidad, por falta de capacitación e información.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Competitividad, Mypes

## **ABSTRACT**

The research entitled: Proposal to improve competitiveness for quality management in the mypes sector, Huaraz mechanical workshops, 2021. Its general objective was: Establish a proposal to improve competitiveness for quality management in the Mypes sector, mechanical workshops Huaraz, 2021. The research was quantitative, descriptive-proposal level, non-experimental, cross-sectional design. For the collection of information, a sample of 19 representatives of a sample population of 19 was used, to whom a questionnaire of 20 questions was applied, using the survey technique, obtaining the following results: 42.00% of the representatives are of the age of between 41 to 50 years old and 89.00% are male, 84.00% of the representatives do not know the term of connectivity and 76.00% do not know quality management and 74.00% consider that their company does not have a good location 53.00% of representatives state that they implement new technologies. In conclusion, most of the representatives have knowledge about quality management, due to lack of training and information.

**Keywords:** Quality management, Competitiveness and Myps

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día vivimos en un mundo donde que hay mucha competitividad donde se puede apreciar varias razones que ha llevado a las entidades del entorno muestren un logro conveniente por el sistema de gestión de calidad, la preocupación de las MYPS es llegar ser eficaz, por esta dicha razón la Universidad Uladech a través de la carrera Profesional de Administración a desarrollar como línea de investigación la gestión de calidad por cual se tomó como una variable en esta investigación

La gestión de calidad es el desarrollo de calidad y el camino los cuales se logran tener una calidad, así mismo ayuda mucho tener un sistema adecuada en una empresa como la dirección y una mejora continúa estableciendo los resultados como la misión y visión de una empresa desarrollando permanente una sisma de gestión de calidad por cual debe estar enfocado en los consumidores y clientes de una empresa (SAnchez 2017).

Para desarrollar un buen sistema de gestión de calidad en una empresa ayuda ser más competitivo al mercado y ser diferentes de las demás empresas teniendo un impacto positivo de ser más eficaz en las ventas y servicios que brinda una empresa a través de un costo menos.

El requisito fundamental de una gestión de calidad en una organización debe desarrollar y administrar el proceso para establecer la conformidad de un buen sistema de calidad y con un reglamento de un producto requerido, así mismo la gestión de calidad contribuye una dirección de mejora de calidad cumpliendo la política y el reglamento de calidad a través de la norma ISO 9001

En España las micros y pequeñas empresas conforman el 99% una estructura empresarial dicho a este país desarrollaron muchos trabajos que la gran mayoría de las empresas han fracasado por falta de tener un sistema de calidad. Por ejemplo, por alguna causa por mala toma de decisión siendo muy rápido y por no contar con personal capacitado y falta de comunicación por esta manera por cual no gestionan una buena calidad en la empresa por esta razón los trabajadores no tienen conocimiento sobre la gestión de calidad (Dias , 2017).

En los países el tino americano como Colombia la competitividad conforma en las MYPES del país es fundamental que permite ser diferentes en otras empresas de las mismas actividades que realizan diversos estudios la ventaja competitiva en la actualidad viene siendo de mucha importancia para las micros y pequeñas empresas que ser una empresa diferente a la otra empresa y ayuda tener un perfil de calidad y ser único (Vega y Mora, 2013).

En Lima las MYPES desarrollan un papel fundamental en la economía del país, contribuyendo la creación de empleo disminuyendo la pobreza en crecimiento el producto bruto interno, pero es adecuado indicar que las MYPES todavía no están apto para anunciar el medio comercio internacional, de una economía integral por su bajo nivel de calidad y la carencia de técnica moderna de un sistema de gestión de calidad que no les permite adaptarse a los nuevos flujos de información (Zúñiga, 2016).

En Nuevo Chimbote las mypes de rubro taller de mecánica se observó que la gran cantidad de estas empresas realizan su actividad de una forma empírica, sin desarrollar gestión de calidad brindando un producto o servicio deficiente, lo que origina como resultado del cliente de una forma insatisfecho, esto se ve que los clientes

se pueden ir en otra empresa que es su competencia que tienen más calidad y su servicio que brinda (López, 2016).

En el departamento de Áncash las mypes del rubro de mecánica, suelen tener mayor aceptación y una gran demanda en el mercado es por ello que los empresarios de este negocio suelen esforzarse para mejorar su calidad de su producto o servicio que brindan, pero a veces muchas estas empresas suelen fracasar debido a la gran competitividad del mismo rubro que son por falta de calidad no realizan ninguna estrategia que su empresa sea más competitivo y diferente en las demás empresas.

En la ciudad de Huaraz en los últimos años las micros y pequeñas empresa no tenía conocimiento sobre la gestión de calidad por otro lado los trabajadores de las empresas desconocía la gestión de calidad y no tenían entendimiento sobre sus actividades que realizaban dicha esta razón estas problemas es muy fundamental que los dueños de las empresas gestionen una sistema de gestión de calidad en su empresa ya que ayudara mucha ser más competitivo y ser más eficaz en el ámbito empresarial brindando un servicio de calidad que ayudara mucho en la empresa dicho este problema se planteó el siguiente problema ¿Cuál es la propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las Mypes rubro, talleres de mecánica Huaraz, 2021?.

Para responder a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general que es: Establecer una propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las mypes rubro, talleres de mecánica Huaraz, 2021.

Para alcanzar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir la característica de los representantes de los Mypes rubro talleres de

mecánica Huaraz, 2021. Describir las características de la competitividad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021. 4 identificar las características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021. Elaborar plan de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las Mypes rubro taller de mecánica Huaraz, 2021.

Esta investigación se justifica de forma teórica, teniendo como importancia de utilidad que poseerá para los estudios de los posteriores investigadores. Así mismo, como justificación práctica el presente estudio muestra información útil y relevante que será de ayuda para las instituciones ya que permitió encontrar los problemas que hoy en día presentan los Mypes, afín de establecer medidas correctivas a través de estrategias y herramientas que les permitan llevar una buena administración en las micro y pequeñas empresas rubro taller de mecánica. Por otro lado, como justificación metodológica, esta investigación recopiló nueva información de resultados y datos muy importantes que brinda nuevos conocimientos, relacionando a la competitividad al cual es el variable del estudio en las Mypes rubro taller de mecánica.

La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo – de propuesta, diseño no experimental, transversal. Para el recojo de información se contó con una población muestral de 19 a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 42.00% de los representantes tienen la edad de entre 41 a 50 años y el 89.00% son de género masculino el 84.00 % de los representantes no conocen el término de la conectividad y el 76.00% no conocen la gestión de calidad y el 74.00% consideran que su empresa no tiene buena ubicación el 53.00% de los representantes afirman que implementan nuevas tecnologías. En conclusión, Se observó que la gran mayoría de

los representantes tienen poco conocimiento sobre la competitividad y gestión de calidad por esta razón atraviesan ciertas dificultades de 5 poder mejorar sus productos o servicios. A si mismo manifiestan que la ubicación de las empresas donde no hay mucha demanda y pocos clientes. Así mismo la mayoría de los presentantes manifestaron que sin miden sus resultados con fin de poder observar los problemas dentro del proceso y de las actividades para poder tomar nuevas decisiones y mejorar. l el variable del estudio en las Mypes rubro taller de mecánica.



## II. REVISIÓN LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### **Antecedentes Internacional**

##### **Variable competitividad 1.**

Ramírez (2020) en su tesis titulada *Análisis de la Competitividad de sector deservicio de rubro restaurantes en la ciudad de Ibagué Tesis posgrado, Universidad Cooperativa de Colombi 2020*. Tuvo como general objetivo Analizar el nivel competitividad de las micros y pequeñas empresas pertenecientes al sector de servicio de rubro restaurantes en la ciudad de Ibagué. Túvo como metodología de investigación fue descriptiva, de investigación transversal no experimental corte transversal, para la aplicación del instrumento se realizó una muestra de 29 Mypes .Tuvo como resultado resultados por dicha emergencia, por lo tanto, la actividad se desarrolló por medio de diferentes canales de comunicación de forma online como: 61.03% de los procesos operativos, directivos y de apoyo; la dinámica del entorno y constante desarrollo tecnológico implica un cambio de los nuevos mercados emergentes, impulsando la economía del país, creando nuevas oportunidades laborales. Concluyo en la ciudad de Ibagué y todo el territorio nacional el sector restaurantero ha sido esencial en el desarrollo turístico del país, permitiendo que Colombia se posicione en un lugar privilegiado en el ámbito mundial, al contar con una gran variada gastronómica, y un servicio de calidad a la altura de los mejores del mundo.

Bardasuc (2017) en su tesis titulada *Crear y mantener la ventaja competitiva estudio sobre la ventaja competitiva por medio de la innovación, 2017*. Tuvo como objetivo determinar si los métodos que estimulan la creatividad son utilizados por los profesores durante las clases y si los estudiantes están interesados en este tipo de 7

métodos. La metodología de investigación utilizada fue una cuantitativa, en la forma de una encuesta de papel de 20 preguntas, Tuvo como resultado de estos estudios más del 80% de los profesores que respondieron a la encuesta consideraban que los métodos de estimulación 11 de la creatividad son muy importantes en el proceso de enseñanza de la economía y más de 60% de ellos usan estos métodos a clase; la mayoría de los estudiantes entrevistados (más de 60%) consideran que estos métodos de enseñanza determinarían una participación más activa en clase y les estimulaba el interés por la asignatura. Concluye que la tendencia de respuesta observada en los estudiantes que han participado en las encuestas es utilizar métodos creativos e innovadores, de involucrarlos más y de utilizar las nuevas tecnologías para que más tarde poder incrementar sus aptitudes y facilitar su integración en el mercado laboral.

Celada (2017) en su investigación titulada *La competitividad en las empresas comercializadoras de abarrotes en el Municipio de Retalhuleu, 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar si el servicio al cliente se puede convertir la competitividad en una empresa comercializadora de abarrotes. La investigación. Tu como metodología de investigación fue descriptiva, de estudio transversal no experimental, se realizó una población de 384 colaboradores a los cuales se les aplico una encuesta de 53 preguntas. Tuvo como resultado, el 43% mencionaron que hoy en día debido a la fuerte competitividad que existe entre los diferentes sectores de la economía. El 65% manejan al servicio al cliente como un factor competitivo, y su calidad se traduce en el número de usuarios o compradores en la industria, el 71% indica que el servicio al cliente es instantáneo, personal y continuo, ya que empieza desde que el cliente compra un producto o servicio, hasta que este regresa. Concluye el servicio al cliente excepcional y único por parte de todo el personal de la empresa 8

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.

### **Variable 2. Gestión de calidad**

Zavala (2020) en su tesis titulada *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2020*: Tuvo como objetivo general. Estudiar artículos científicos sobre Gestión de calidad, su relación con el servicio a los clientes, detallan efectos positivos que puedan desarrollar a las Mypes desarrollando estas variables como factor de competitividad, siendo considerada como Gestión de calidad la ética de labor y no una organización definida en la estructura, interioriza a cada persona que brinda servicio a un cliente, no importa si es interno externo considerando que el éxito de la empresa depende de la demanda de sus clientes. La metodología que se uso está sustentada en el enfoque cualitativo, diseño descriptivo. Tuvo como resultados obtenidos expresan de forma clara y precisa como la Gestión de calidad, se caracteriza que los autores como un procedimiento de planificar los objetivos y metas que quieran lograr en los años posteriores, que cada organización establezca un organigrama para dirigir las empresas, alcance un porcentaje alto sobre el control de los trabajadores mediante un método de una estrategia, entre otros. Concluyendo sistematizar que la gestión de calidad es un instrumento indispensable en toda empresa de servicio, planea 8 sus objetivos y metas en tiempos esperados, es fundamental desarrollar una mejora continuamente la estructuración de cada empresa y el control de los trabajadores mediante un mecanismo, para tener mejores resultados; para alcanzar deben dar un valor agregado para satisfacer la demanda de los clientes, 9

manteniendo la organización del mercado, de tal manera que se cree una ciencia de servicio, que busque incrementar las perspectiva de los clientes.

Escobar y Goyes (2019) en su investigación titulada *Estudio de modelos de gestión de calidad en restaurantes del cantón playas, provincia del Guayas, 2019*, Tuvo como objetivo general: Analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes del cantón playas, provincia del Guayas. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo - transversal. Para la recopilación de datos se trabajó con una población compuesta por los clientes de los distintos restaurantes seleccionados durante el período como muestra se consideró a 382 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas mediante la técnica de la encuesta Obteniendo los siguientes resultados: El 56,28% pertenece al sexo masculino, el 69,61% manifiesta sentirse parcialmente en desacuerdo con que el restaurante cuenta con máquinas, equipos de apariencia moderna y atractiva. Concluye se determinó que en el cantón playas, provincia de Guayas se puede identificar el nivel de competitividad caracterizado por la apertura de restaurantes que implementan un modelo de gestión que permite brindar un correcto servicio al cliente y gestión de calidad de los alimentos que se brindan en el mismo.

Sotelo (2017) en su investigación *La gestión de calidad por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las Mypes, 2017*: Tuvo como objetivo principal fue proponer un modelo básico de gestión de procesos que pueda ayudar a las Mypes 11 a enfrentar con éxito la manufactura de un 10 pedido grande asociándose de alguna forma; así mismo. La investigación tuvo como metodología de investigación que se uso fue de un estudio de campo, con una población de 489 representantes de pequeñas y micro

10 empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta, los resultados obtenidos fueron que se evidencia que el 87.8% de los sectores industriales con mayor presencia en el mercado no cuenta actualmente con alguna certificación, mientras que el 12% equivalente a 55 empresas sí cuenta con certificación. Concluye que las Mypes no están enfocadas en el mercado exterior como fuente de crecimiento, para mejorar las Mypes deben formalizar administrativamente sus negocios y así generar ventaja competitiva.

### **Antecedentes Nacionales**

#### **Variable 1. Competitividad**

Castillo (2022) en su tesis titulada *Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro Hotel caso: Montecarlo suits s.a.c. Lima, 2020*: Tuvo como objetivo general elaborar la propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hotel caso: Montecarlo suits s.a.c. Lima, 2020. La metodología de la investigación fue de diseño Transversal- No experimental, la población estuvo compuesta por 40 hoteles que están inscritas en MYPES del sector servicio- rubro hotel y la muestra seleccionada estuvo compuesta por 20 trabajadores operarios y 3 trabajadores administrativos. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario Obteniendo los siguientes resultados: el 80% de los encuestados opinan que el hotel no muestra un sistema de seguridad, el 60% es que el hotel presenta deficiencia frente a la competitividad. Como conclusión que la propuesta de mejora de este estudio sería desarrollar soluciones tecnológicas para hacer frente a las diversas amenazas, se da mejoras en lo que respecta al riesgo que tiene el hotel ante sus competidores.

García (2021) en su tesis titulada *Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante, cerro azul-cañete, 2021*: Tuvo como objetivo general determinar la propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio Rubro – Restaurante, distrito de Cerro Azul – Cañete, 2021. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, la investigación que se desarrolló fue a 8 restaurantes del distrito de Cerro Azul, utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario de 36 preguntas, siendo los resultados más relevantes, con respecto a la competitividad. Obteniendo los siguientes resultados: el 75% si ofrecen una entrada de cortesía para sus clientes, con respecto a la gestión de calidad el 88% no cuentan con un organigrama establecido. Como conclusión se consideró que la propuesta de mejora se basa en mejorar el uso del WhatsApp, se implemente el POS, las redes sociales, se establezca organigramas en los restaurantes, se implementará.

Zaragoza (2019) titulada *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de los Olivos, 2018*: Tuvo como objetivo general Proponer las mejoras de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Los Olivos, 2018. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental. Para el trabajo de campo se consideraron a 19 representantes de las micro y pequeñas empresas La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los datos fueron procesados con el programa IBM STATISTICS SPSS 25. Se les aplicó 26 preguntas Obteniendo los siguientes resultados: El 45.00% de los 12

encuestados permanecen en el mercado y rubro más de 7 años. Como conclusión La mayor parte de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasio de la presente investigación desarrolla la competitividad y se convierten en un generador de ideas; en toda la investigación se descubrió su gran preocupación por hacer de su empresa más conocida brindando innovación, información, servicios y precios de acorde a todo tipo de cliente.

## **Variable 2. Gestión de calidad**

Pamori (2020) en su investigación *Gestión de la Calidad Y Competitividad en la S MYPE del sector servicio-Rubro Restaurantes de la Ciudad de Huánuco 2020*: Tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes de la ciudad de Huancané. La metodología que utilizo fue de tipo fue de diseño Es de nivel cuantitativo, descriptiva, diseño no experimental y corte transversal. La muestra es de 14 MYPE, se aplicó mediante encuesta, un cuestionario estructurado de 25 preguntas. Tuvo como resultado representante de las MYPE: 57% son mayores de 31 años; 93% son mujeres; 57% con instrucción secundaria. Concluyo os microempresarios de servicios, del rubro restaurantes en la ciudad de Huancané son muy pocos, por lo que en coordinación con la Municipalidad Provincial se ha trabajado con la totalidad de los establecimientos formalizados y que brindan servicio permanente, cumpliendo con el objetivo general de determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad en la muestra utilizada.

Jiménez (2019) en su investigación titulada *Gestión de calidad y competitividad en las mype rubro hoteles en la av. circunvalación Piura, año 2019*: Tuvo como 13

*objetivo general identificar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad en la MYPE, rubro hoteles.2019.* La metodología utilizada fue de diseño descriptivo, Nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleó como técnica la encuesta para la recolección de información y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 384 clientes. Obteniendo los siguientes resultados el 59.90% Considera que los costos de los precios son accesibles, por lo tanto, una buena atención y buen precio hace que los clientes visiten los hoteles. Concluyo respecto a la variable competitividad a sus factores que determina la MYPE rubro hoteles en la Av Circunvalación tenemos la calidad de producción la cual refleja la calidad de habilidades ,capacidades de atender en el hotel, ventajas competitivas que implican en ofrecer a los clientes de los hoteles ofrecer un servicio que este acorde con sus necesidades, recursos tecnológicos que consiste en desarrollar habilidades de conocimiento de sistemas como internet ,wifi, cable en que tenga el hotel, capacidad directiva que conlleva a la implementación de estrategias.

Olivera (2020) en su investigación titulada *Gestión de calidad y competitividad de las MYPE, rubro hoteles de la Av. Víctor Raúl Haya de la Torre, Paita Año 2020:* Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE, rubro Hoteles de la Av. Víctor Raúl Haya de la Torre, Paita año 2020. La metodología utilizada fue de diseño no experimental de corte transversal, donde la población es finita e infinita para ambas variables, los resultados de la muestra en estudio son 04 dueños, 14 colaboradores y 120 clientes, se utilizó la técnica de encuesta y cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados el 100% de los propietarios considera que su servicio es mejor que la competencia. Concluyo Se identificó que los principios de la gestión de calidad de las MYPES Rubro 14 Hoteles



De La Av. Víctor Raúl Haya De La Torre, Paita Año 2020, definen sus objetivos de acuerdo a las políticas de calidad, existe una persona encargada de controlar la calidad de la empresa y además cuentan con políticas de calidad establecidas en relación al producto que ofrecen, sin embargo se afirma que no cuentan con un sistema de gestión de calidad, ni cuenta con un organigrama establecido y actualizado en la MYPE.

### **Antecedentes Locales**

#### **Variable 1. Competitividad**

Olivio (2020) en su tesis titulado *La gestión de calidad bajo el enfoque de las ventajas competitivas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades de alojamiento, en la provincia de Huaraz, 2020*: Tuvo como objetivo de escribir las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de las ventajas competitivas en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios, rubro actividades de alojamiento, en la Provincia de Huaraz. La investigación tuvo como metodología que utilizó fue de diseño no experimental- transversal para el recojo de información se utilizó una población muestral de 33 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas a través de la técnica de encuesta. Tuvo como resultado El 54.55% de los representantes 13 de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años, el 66.67% son de género masculino, el 60.61% de las micro y pequeñas empresas tienen en el rubro una permanencia de 4 a 6 años, el 54.54% de las micro y pequeñas empresas casi siempre identifica los problemas de Gestión de Calidad en la empresa y el 54.54% no brinda un eficiente servicio al cliente. Concluye que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alojamiento, tienen una edad de 30 a 50 años la mitad es del sexo masculino, la gran mayoría tienen 15 estudios superiores universitarios los negocios

de los alojamientos son administrados por los propios dueños quienes desempeñan en ese cargo por más de 4 a 6 años.

Chipillo (2019) en su tesis titulada *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018*: Tuvo como objetivo general Proponer las mejoras de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 micro y pequeñas empresas que tuvieron disposición de responder la encuesta a quienes se les realizó un cuestionario de 30 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Obteniendo los siguientes resultados: el 100% trabaja en función de la mejora continua. Sobre la competitividad Como conclusión En relación a los factores relevantes de la competitividad para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio – rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018, se concluye que la competitividad en este sector es bajo y el nivel de gestión de calidad es alto.

Vera (2019) en su tesis titulada. *La competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinario, jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019*. Tuvo como objetivo general Determinar las características de la competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinario, Jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019. La metodología de la investigación fue de diseño experimental–transversal-

descriptivo. Se utilizó una población y muestra de 9 micro y pequeñas empresas aplicándoles un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica encuesta Obteniendo los siguientes resultados: El 55.56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años de edad, el 55.56% son género masculino, el 77.78% son administradores. Como conclusión a totalidad de los representantes de las MyPE están siendo dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años, siendo ellos del sexo masculino, con un grado de instrucción superior universitario, ocupando el cargo de administradores y desempeñando el cargo de 4 a 6 años. Se obtuvo como resultado

### **Variable 2. Gestión de calidad**

Villanueva (2020) en su tesis titulado *Características de la gestión de calidad con el uso de la ventaja competitiva en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en la ciudad de Huaraz, 2020*: Tuvo como objetivo Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la ventaja competitiva en las Micro y Pequeñas Empresas rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en la ciudad de Huaraz. La investigación tuvo como metodología que utilizó fue no experimental (transversal), de tipo cuantitativo, nivel descriptivo en el procesamiento de los resultados conseguidos fue mediante la aplicación de las técnicas y herramientas, recurriendo a las fuentes, fueron ingresados a los programas especiales de cómputo como SPSS 25 y el programa Word para los datos de los antecedentes, la presentación de gráficos, tablas y cuadros estadísticos y se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, tuvo como resultado el 46.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 18 hasta 30 años, con el 93.3% son de sexo masculino, con el 53.3% de los representantes tienen el grado de instrucción de

superior no universitaria, con el 80% de las empresas obtienen ingresos hasta S/.52,000.00, el tipo de constitución de las empresas es persona natural con un 66,7%. En donde los representantes determinan lo siguiente: el 86.7% de los representantes si hacen un plan de procesos para poder cumplir los objetivos de la empresa, el 93.3% de los representantes si efectúan cambios cuando observan un bajo rendimiento en su empresa, el 53.3% si creen que con el negocio que tienen pueden realizar mejoras en su empresa, el 66.7% de los representantes no se consideran como un participante destacado en el mercado. Concluye La mayoría simple (46.7%) de los representantes tienen edades entre 18 a 30 años, casi en su totalidad (93.3%) son del género masculino, la mayoría simple (53.3%) tienen grado de instrucción de superior no universitaria, también en su mayoría relativa (73.3%) son dueños de su propia empresa; así mismo, la mayoría simple (53.3%) se desempeñan en el cargo de 0 a 3 años.

Santiago (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el distrito de Huaraz, 2018*: Estableció como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad en la capacitación laboral y el plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos en el Distrito de Huaraz, 2018. La metodología utilizada fue de diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a una población de 35 representantes del sector comercio, rubro venta de electrodomésticos, la técnica utilizada fue la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados el 48,57% 18 opinaron que algunas veces se verifican los resultados en el puesto laboral, además el

50% de empresarios opinaron que tienen entre 3 a 6 años de actividad empresarial. concluyo se determinó que la gestión de calidad, capacitación laboral y plan de mejora son aplicados para la competitividad en el mercado

Tapia (2017) en su tesis titulada *Gestión de Calidad Y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio del rubro Restaurantes del asentamiento humano de la av. integración de nuevo Chimbote, 2017*: Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del Asentamiento humano de la av. Integración de Nuevo Chimbote. La metodología que utilizo fue de tipo fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de la información, la población estuvo conformada por 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se le aplico un cuestionario de 19 preguntas cerradas, a través de la técnica la encuesta. Tuvo como resultado El 50% tiene poco conocimiento del término gestión de calidad. El 66,7% El 50,0% tiene poco conocimiento del término competitividad. Concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes, son dirigidas por personas adultas, que cuentan con experiencia en el cargo, y que no emplean ninguna herramienta de gestión de calidad, para lograr una ventaja competitiva.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Variable 1. Competitividad**

La competitividad es la capacidad que posee cada empresa para o cada país para obtener una rentabilidad en el mercado con relación en los competidores, esto depende, de la relación entre la cantidad del valor de los insumos necesarios y los productos ofrecidos para obtener productividad los ofertantes del mercado la competitividad se aplica a una organización como un país con una ventaja positiva para las empresas en los distintos mercados por una variedad de razones, hay un mercado bastante amplio para las ventas de cualquier producto, que desean por otra parte, establecer la existencia de la estrategia de comercio avanzando en las cuales trabajar con una finalidad de mejorar( Azil , 2008).

La competitividad es una característica que diferencia una empresa de sus competidores genera más clientes leales a la marca la ventaja es un objetivo más importante de una empresa, especialmente se desarrolla desde el lado humano, con un factor más clave para el desarrollo de todos los negocios.

Palomo y Pedroza. (2018). mencionan la ventaja competitiva es importante en razón del valor de una empresa es capaz de realizar el concepto de valor que los clientes están dispuestos a pagar, y el incremento de este valor a un nivel más alto en la capacidad de que ofrecen precios más bajos en la relación de los competidores por el logro correspondiente o proporcionar beneficios únicos en el mercado que puedan generar los precios más altos. Una empresa se considera ventajosa si el valor que es capaz de generar es más alto que los precios ocasionados por la creación del producto. Podemos afirmar a nivel ordinario que la finalidad

cualquier estrategia de empresa es desarrollar una valorización adjunto para los clientes que sea más alto del precio empleado para desarrollar el producto. Por lo cual en lugar del precio deberíamos usar una idea de valor en la observación de posición competitiva.

Barreto y bedoya (2019) mencionan la competitividad se desarrolla a través de un medio de estudios para investigar todas las tareas que se desarrolla y su manera de relacionarse. La cadena de valor integrado a un flujo más grande de actividades llamado sistema de valor, el criterio importante de la particularidad es la compañía y la capacidad que el producto que esta desempeñada en la cadena del valor del comprador por cual depende de sus necesidades.

### **La cadena de valor**

La cadena de valor esta desarrollado por las actividades individuales que reflejan su historia su estrategia su perspectiva en el establecimiento del sistema y la economía que se basa en dichas tareas. El nivel conveniente para desarrollar un sistema de cadena de valor se desarrolla con las actividades que se ejecutan en una industria particular la unidad 18 de trabajo, en el nivel industrial la cadena resulta ser demasiado grande, pues a poco esenciales fuentes de la ventaja competitiva (Galeana y Valenzo , 2019)

### **Estrategias para lograr competitividad.**

El liderazgo en costo: representa en una ocasión si la empresa está capacitada para presentar al mercado un producto a un costo bajo esta estrategia requiere un interés prioritario finalizado a reducir los precios de productos (Porter, 2008)

Diferenciación: se desarrolla en adoptar una selección atractiva para las empresas que quieren desarrollar un propio dicho de mercado y no apuesta por un alto

porcentaje convenido en termino general, sino que son los clientes que buscan características peculiares (Porter, 2008).

enfoque: se basa en capacitarse un segmento de mercado y ofrecer mejores productos pensando expresamente en los reales requerimiento de nuestra segmentación (Porter, 2015)

Suarez (2021) Menciona que la competitividad juega un papel fundamental de primer nivel y de tecnologías que permite a las empresas ser competentes que ayuda incrementar su economía, con especial perfil a las tecnologías de la comunicación, que se puede desarrollar aplicar con un buen resultado en cualquier rubro de un negocio y que desarrolla un buen aporte de ventaja competitiva. De lo correcto uso de nuevas tecnologías de comunicación para ser más innovadores de un producto o servicio en mercado de la siguientes formar:

- Buen manejo de nuestro plan organizacional.
- Buena programación de la organización.
- Buenas posibilidades de llevar a cabo indagaciones de mercado efectivas.
- Buen rendimiento de gestión de producto de una evaluación más exacta del mercado.

Porter (2008) afirma que podemos cualquier estrategia de una empresa es desarrollar un valor adjunto para los clientes que se más elevado del precio empleado para genera un producto.

### **Actividades que realiza los talleres de mecánica**

Moreno (2015) menciona los talleres de mecánica realizan sus actividades medio de un proceso de labor de distintas actividades. En este desarrollo de trabajo realizan las unidades de atención de automóviles de servicio de mantenimiento y control de



calidad del servicio realizando entre otros. Para desarrollar el objetivo de la empresa que es de mucha importancia para su sector económico.

Según moreno (2015) afirma un taller de mecánica realiza sus servicios de mantenimiento de carros bajo de un perfil de calidad con un precio adecuado para sus clientes y desarrollado los servicios como reparaciones y mantenimientos de vehículos en un tiempo establecido que el cliente solicite.

### **Estrategias de competitividad**

Porter (2008) indica que las estrategias comienzan por explicar que todas las empresas tienen estrategias competitivas, algunas explícitas y otras implícitas, que deben enfocarse hacia el entorno en que disputan el mercado. La lógica de la visión competitiva es que las opciones estratégicas de una empresa están limitadas por el entorno ósea que la estructura moldea las estrategias que es llamado enfoque Estructuralista. Este enfoque se basa en el paradigma Estructura – Desempeño de los aspectos económicos de la organización.

Martínez (2017) la competitividad establece el prestigio de poder optimizar los estándares de los procesos administrativos, de poder desarrollar nuevos productos o servicios de expandir en nuevos mercados con costos accesibles para los consumidores, con los siguientes aspectos.

El atractivo de las empresas debe ser de este modo con los respectivos factores de que depende de poder ofrecer productos nuevos o servicios de tecnologías atractivos, de poder innovar y ser competitivos y únicos el mercado.

Aumentar la satisfacción a los consumidores de productos o servicios de calidad con precios accesibles de poder comprar

## **Tipos de Competitividad**

Nicole (2018), indica que podemos distinguir dos tipos de competitividad:

- **Competitividad Interna:** es la capacidad de una organización para lograr la mayor eficiencia posible de sus recursos y aumentar la productividad de los factores, la empresa trata de mejorar con respecto a sí misma.
- **Competitividad Externa:** es la capacidad de una organización de lograr ventajas competitivas con el contexto del mercado, para ellos se evalúan factores externos como la innovación, la estabilidad económica, las organizaciones deben de luchar por mantener su competitividad presente y futura.

Dimensiones de competitividad

### **Dimensión 1: liderazgo en costos**

menciona el liderazgo en costes consiste en desarrollar costes menores a de los competidores un servicio o producto semejante la ventaja en costes permite a las empresas bajar sus precios has incluso llegar anular el margen del competidor y plantado una posición de coste bajo la empresa lograra rendimientos con la que tener una ventaja competitiva, es decir amplitud diferencia ante cualquier desarrollo de la cadena de producción (Porter, 2008).

El liderazgo en costes tiene como las siguientes características.

- Participar de rápidamente el mercado o el sector.
- Tener un controlar el diseño de los productos.
- Invertir una cantidad de capital inicial.
- Afrontar pérdidas iniciales.

## **Indicadores**

### **Acceso materias primas**

la materia prima es todo bien que tiene como una finalidad de transformación durante un proceso de producción has convertirse en un fundamento o elemento de consumo. Muchos de los recursos materiales precisan de una modificación o transformación antes de utilizar por los usuarios. Este parte de acceso de materias primas por parte de este desarrollo va ser muy fundamental que ayudaría realizar trabajos de una manera muy rápido y más productivo.

### **Precio**

Todas las organizaciones confines de gros y muchos son fines de lucro ponen precios Asus productos o servicios. Se pude de finir al precio renta, colegiatura, pasaje o interés, pero la definición es el mismo (Thompson,2016).

Tipos de precios

- Precio de oferta: es el precio de venta por debajo del habitual.
- Precio de demanda: es el precio máximo al que los clientes están dispuesto a comprar y pagar el precio del producto o servicio.

Kevin (2015) menciona el precio es el dinero u otras consideraciones incluyendo bienes y servicios que se intercambian por la propiedad o uso de un bien o servicio

### **Liderazgo**

El liderazgo abarca la capacidad de un líder grupo u organización para dirigir motivar o influir y guiar a los individuos organización u equipos. El liderazgo es termino cuestionado la literatura especializado en varios factores sobre el concepto de un proceso de influencia social en que un individuo puede conseguir ayuda y el apoyo atrás de realizar sus actividades común y ética. Básica mente el liderazgo se define en

una relación de poder ser influyente en la de que de poder ser líder para poder generar nuevos cambios para poder llevar por un buen camino.

Tipos de liderazgo

- Democrático: se basa que los trabajadores toman decisiones aun que el fallo final sea continúa siendo del líder o jefe.
- Coaching: se desarrolla en mejoramiento profesional que los colaboradores y canaliza las habilidades de recursos humanos para cumplir metas.
- Transaccional: se basa en un desarrollo de intercambios entre el directivo y la fuerza del trabajo de una forma de ambas partes sean beneficiadas.

### **Producto**

El producto son aquellos objetos de bienes y servicios que ofrece la empresa siguiendo una línea de producción o de manera artesanal por las personas esto se puede distinguir según ciclo de la vida es decir la utilidad de algunos productos tienen un periodo de tiempo de uso.

### **Dimensión 2 Diferenciación**

segunda estrategia que consiste como la barrera protectora contra la competencia debido al cumplimiento y la lealtad de marca la que como un resultante debería generar una menor sensibilidad al precio. Diferenciarse de se basa en involucrarse en actividades costosas como búsqueda de diseño del producto de materiales de alto de control de calidad o aumentar el servicio al cliente (Pérez y García, 2020)

### **Indicadores**

#### **Imagen**

La imagen de la empresa es la presentación que tiene la empresa o el negocio hacia el público el conjunto de elementos que identifica a tu marca o a tu empresa que forma una primera atracción público.

## **Competitividad**

la competitividad se define la capacidad de poder ofrecer un menor costo fijada a una cierta calidad. También se considera que indica un mayor satisfacción de los clientes fijando un precio también en una medida competitividad del producto o servicio. Considerando de cualquier de estas dos formas que asuma la empresa con mayor competitividad asumiendo condiciones normarles en un mayor incremento cuota de mercado a expensas de empresas de menos de ser competitivos si no existe deficiencias de mercado que lo impida.

### Tipos de competitividad

- Competitividad nacional: se desarrolla en factores y la competencia y rivalidad entre las empresas el desarrollo de la demanda interna.
- Acometividad sistémica: se caracteriza por un proceso industrial exitoso que está determinado no única mente por el impulso de circunstancias a nivel micro y macro económico por la existencia de medidas específicas por parte del gobierno.
- Competitividad estructural: es nivel de estructura de una empresa observa la situación competitiva en la relación con el segmento en que se desarrolla dentro del concepto de la cadena de producción.
- Acometividad económica: busca ofrecer producto o servicios en el mercado a un costo inferior o igual que la competencia siempre cuidando sus costos de producción para no tener perdidas.

la conectividad empresarial es considerado como una tema de mucha importancia en los ámbitos y sectores de actividades económico tanto nivel países desarrollados como vías de crecimiento en el contexto internacional y sobre todo el desarrollo de

mundialización exige a las organizaciones ser fecas y eficientes en el manejo de los procedimientos y recursos financieros tecnológicos entre otros para poder enfrentar las dificultades que presenta el mercado no solucionable sino inferior de las fronteras se los países (Labarca, 2007).

### **Dimensión: 3 en foque**

Brower en foque es la tercera estrategia que se basa en la concentración dentro de un grupo específico de clientes en segmento de la línea de productos en un mercado geográfico. La estrategia está desarrollada en la premisa que la empresa debe estar tiene condiciones a servir a un objetivo estratégico reduciendo de una forma muy eficaz que los competidores de la amplia cobertura teniendo como resultado la empresa se diferencia al tener una mejor necesidad de un mercado meta específico (Porter, 2008)

### **Indicadores**

#### **Clientes**

el cliente son las personas quienes utilizan el servicio de un profesional o una empresa que una persona que es ordinariamente que compra en una empresa o requiere sus servicios. Compartir con los clientes es de suma de mucha importancia pues es el principio de los ingresos de las empresas, es esencial conocer sus gustos y preferencias para poder ofrecer lo que están necesitando y actualmente la competitividad es importante ofrecer de una manera diferente, para poder atraer el mayor número de clientes un perfil adecuado (Chanes, 2015).

se tiene algunos tipos de clientes:

- Cautivo son aquellos clientes que consumen productos de un marca o negocio que así lo prefieren o porque no tiene otra opción.

- Aséptico es tipo de cliente no de muestra atención al realizar compras en algunas veces tienen diferencias incertidumbres de poder adquirir algún servicio o producto.
- Polémico el tipo de cliente que siempre tiene un dialogo de un tema y genera desconfianza de todo lo que lo dicen.
- Satisfecho son aquellos clientes después de hacer una compra o pagar un producto o servicio se sienten satisfechos u orgullosos con su compra y consideran que le gusto y sienten agradados.

El cliente son aquellas persona, empresa u sociedad que compra o adquiere de forma libre o voluntario productos o servicios que necesita o desea para así mismo para otra persona institución por cuál es el motivo principal por el que se crean, fabricar, producir y comercialización de productos o servicios (Thompson, 2009).

### **Capacitación**

La capacitación es el desarrollo que posibilita al capacitador la apropiación de ciertos conocimientos propios de poder modificar los comportamientos propios de los individuos y la organización al que corresponde. La capacitación es una herramienta fundamental que permite un aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de comportamiento de las personas en el área de trabajo.

#### **Tipos de capacitación**

- Formal este tipo de capacitación se centra más en talleres o cursos que son programados para atender necesidades específicas de una empresa.
- Vivencial la capacitación vivencial esta desarrollado a través del cual los trabajadores realizan su propio conocimiento forman habilidades y realzan sus valores, des sus experiencias.

- Para el trabajo la capacitación para el trabajo juega un papel fundamental para el logro de tareas y proyectos dado que es el desarrollo mediante los colaboradores adquieren conocimientos.

La capacitación se torna una necesidad cuando existe una dificultad en la formación es decir una brecha que impide dificultades o atraso de logros de metas objetivos de una organización y esta atribuible al desarrollo de la organización del personal. La capacitación es una herramienta que permite dar aprendizaje y contribuye a la corrección de actitudes del personal en la empresa.

### **Variable Gestión de calidad**

Gonzales (2016) menciona la gestión de calidad está desarrollada por varios factores que está realizado con un papel que dispone la empresa para mostrar que desarrolla una operación del sistema de calidad y con la capacidad de producir bienes y servicios de una buena calidad al comprador. en cual se puede afirmar en las normas ISO 9001 por lo cual está desarrollado por parte aval para productor que es una parte de una organización para proporcionar un coeficiente autorizado.

La gestión de calidad está formada por un sistema que se desarrolla en una organización como planear, ejecutar y controlar las tareas que hace una empresa para el desarrollo para cumplir una meta en cual está conformado por la presentación de un servicio con alto calidad en cual está caracterizado por un modelo para medir o valorar el desempeño de una organización de una empresa. Por tal motivo la calidad para una organización es fundamental, porque permite reducir el precio.

- Aumenta la productividad
- Maximiza la competitividad de una empresa



- Promueve el desarrollo de un valor útil de una empresa y el cliente.

La norma de ISO se caracteriza por 7 principios fundamentales y por otro lado Sirvent,(2017) menciona que la gestión de calidad esta desarrollado también 7 principios esenciales por cuales viene ser.

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Compromiso de las personas
4. Enfoque de procesos
5. Mejora
6. Toma dediciones en la evidencia
7. Gestión de las relaciones

### **Gestión.**

Peña (2015) afirma una buena gestión las empresas, evidentemente se desaparecerían según peña 2015 menciona la gestión empresarial es un mecanismo de mucha importancia, que cualquier organización puede obtener y lograr sus metas y objetivos con este con texto el éxito de cualquier actividad gestión depende, en de una buena planificación para desarrollar es importante una seri de herramientas que accede optimizar su crecimiento canalizando con una dirección más oportuno.

Se indica gestión al perfecto manejo de los procesos de los que se está desarrollando en una organización, como por ejemplo la palabra gestión puede incluir una larga lista de tareas, pero enfocándose en la en un desarrollo eficaz en un procedimiento en la medida en que esta debe establecerse sus rendimientos. Al primer

punto a observar es la gestión dentro de una persona económico de primera importancia, como es la empresa. Esto existe personal capacitado para tomar decisiones que lleve implicar recursos que suele ser cargo, así como el rol de la gerencia que puede tomar decisiones en ocupación de una planificación adecuado para responder las necesidades de la organización, decisiones que deben cumplir el máximo de recursos económicos y deben optimizar los beneficios adquiridos. Esto se demuestra que coinciden los resultados encontrados obtenido de nuestros estudios de investigación ya que la MYP encuestado conocen su objetivo principal dicha empresa.

### **Calidad**

Deming (2015). Menciona la calidad significa lo mejor para evidentes situaciones del consumidor: uso actual y venta de producto control total de calidad, es una técnica eficaz para la integración de los refuerzos de crecimiento, y mejora miento de las diferentes actividades de una organización desarrollar para poder otorgar un producto en un nivel costo más bajo para la satisfacción de las necesidades del consumidor.

Calidad es aquella área que se en carga asegurar el cumplimiento de la política de una empresa este medio. Es decir, comprueba los objetivos que sean desarrollado en las etapas previas cumpliendo dentro de los plazos indicados.

### **Importancia de calidad**

La calidad se ha convertido en un factor de mucha relevancia siendo uno de los factores importantes para los consumidores para poder elegir productos y servicios. Por cual tenemos cuatro elementos de la importancia de la calidad:

- Optimiza los costos

- Crece la productividad
- Disminuye la competitividad de la empresa

Desarrolla una buena imagen de la empresa y de un valor útil para el cliente.

### **Gestión de calidad**

Conseguir que todas y cada de las personas que son parte de la empresa que entiendan magníficamente su labor, para realizarlo bien des del inicio, en un clima de factible y satisfacción en donde cada de día se tenga un reto al empezar y un logro al culminar. Asimismo, con los resultados encontrado en la investigación

La gestión de calidad está desarrollando en los procesos, procedimientos, instrucciones de actividades, mediciones y controles de los propios trabajos de la empresa ya que permite para asegurar el buena actividad y control de esta forma en todo momento. Además, facilita herramientas para la implementación de bins y acciones de previsión modificación de consecuencia o problemas. Abarca también los recursos humanos y materiales y responsabilidad del trabajador, todo organizado para llegar cumplir objetivos funciones. La adopción de un sistema de Gestión de calidad proviene de la toma de decisiones como estrategia de alto trayecto de la organización para buscar un plan de mejora del desempeño y el resultado metas. Este sistema se da a través una dirección de estándares que toda persona debe ejecutar, ya sea para adquirir la certificación o por exigencia del ámbito y la competencia (Jabaloyes y Carot, 2020)

Deming (2015) menciona un mejor sistema de gestión de calidad para La organización podrá incrementar efectivamente su rentabilidad. Si de muestra que este reglamento comprometido con la calidad de los servicios y productos, podrá formar su instrucción empresarial, como resultados, del colaborador entenderán las necesidades

de mejorar diariamente. La norma Iso 9001: esta norma esta esta basa en principios de gestión de calidad:

- Liderazgo
- Enfoque al personal
- Enfoque vasado basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Plan de mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones continuamente beneficiosas con el abastecedor

#### **Principios de la gestión de calidad:**

Deming (2015) la gestión de calidad esta desarrollado por 8 principios por cual bien ser los siguientes:

- **enfoque al cliente:** se centra a obtener y mantener la satisfacción de las necesidades de los consumidores. Es fundamental que una empresa tenga objetivos propios, siempre debe introducir la satisfacción al cliente.

#### **Dentro de sus benéficos**

Crece las efectividades en la ocupación de los procesos de la organización para el crecimiento en satisfacer las necesidades de los consumidores.

- **Liderazgo:** es el conjunto de habilidades gerenciales de la organización que un colaborador tiene actuar en imagen de ser y actuar en los individuos en un grupo de labor determinando haciendo que este equipo que tengan entendimiento y trabajando en equipo para lograr los objetivos.

### **Dentro de sus beneficios**

El trabajador debe considerarse motivado para cumplir los objetivos y metas al que líder siempre lo va observar o evaluar a los trabajadores guiando por un camino correcto y, así eliminando malos actos o malos entendimientos.

- **Compromiso personal:** el trabajador debe sentirse motivado involucrado mucho al trabajo de la organización innovando y siendo creativo a los objetivos de la empresa teniendo un mejor plan de continua para la empresa.
- **Dentro de sus benéficos:** el colaborador se motivará involucrándose a los demás trabajadores a través de las actividades innovando objetivos de la organización establecido una mejora continua para la empresa.
- **Enfoque a procesos:** Los resultados convenientes se logran con más eficiencia cuando las tareas y recursos relacionando y administrando como procesos.

**Dentro de sus beneficios:** Se considera con costos más bajos en menos tiempo logrando con el uso conveniente de recursos mejorado los resultados adquiriendo oportunidades de mejora.

- **Enfoque a la gestión:** Establecer, comprender y manejar el procedimiento interrelacionar en un sistema contribuyente a la efectividad de la empresa a través de sus objetivos.

### **Dentro de sus beneficios:**

Sería la probabilidad y alineación de las actividades y así dirigir al proceso impulsándola confianza de los interesados a través de consistencia y eficacia de la organización.

- **Mejora continua:** la mejora continua es el desempeño de la empresa por cual debe realizar un objetivo permanente en la empresa.

**Dentro sus benéficos:**

Tiene la ventaja a mejorar la capacidad en las actividades, alineado los niveles de la técnica de la empresa.

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** la toma de decisiones Practico está basado en análisis de comunicación y datos.

**Dentro de sus beneficios:**

Son decisiones comunicadas, para demostrar eficiencia de la toma decisiones en hechos y datos obtenidos.

**Relaciones continuamente beneficiosas con el abastecedor:** En la organización los abastecedores y la empresa regenera logros mutuo creciendo su valor.

**Dentro de sus beneficios:**

Crecimiento las estrategias para realizar valor en ambas para desarrollar cambios a las respuestas del mercado en base de la escasez y necesidades de los consumidores reduciendo recursos.

**Herramienta de la gestión de calidad**

Las siete herramientas para la toma decisiones de mucha importancia para una gestión de calidad que ayuda solucionar problemas en una organización.

- **Tormenta de ideas:**

Es una herramienta fundamental que fomenta en las actividades en equipo, se desarrolla tanto para identificar las causas de conflictos para dar soluciones.

- **Hoja de inspección o de recojo de datos.**

Esta establecido para recoger información de datos basados en observación de la muestra con un lucro de empezar detectar tendencias.

- **Diagrama de Pareto**

El objetivo es importante este principio es comprar de una forma cuantitativa y de una forma muy jerárquico.

- **Diagrama de causa.:**

Es principio que tiene un método para desarrollar y clasificar ideas o hipótesis en las causas de conflictos de una forma gráfica.

- **Matriz de valoraciones.**

Es un mecanismo que se clasifica en el desempeño de la persona en el trabajo con su capacidad

- **Matriz de criterios:**

Es una herramienta de gestión de calidad que se desarrolla para los conjuntos lleguen a un ascenso cuando tengan que decir cuál de las alternativas es más conveniente al igual que matriz de valoración, es importante cuando se planea varios factores aun conflicto o para que el conflicto es el más fundamental.

- **Diagrama de flujo:**

Es la exhibición grafica que muestra en todo el proceso. Sirve para verificar el trayecto actual o idea que sigue aún servicio o producto con el finde establecer deserciones.

### **Importancia de la gestión de calidad**

La gestión de calidad es un sistema que ayuda a la persona administrativo y general tomar buenas decisiones de una forma muy eficaz y preciso que se establece puntualmente dentro de la dirección de la organización.

## **Dimensiones de la gestión de calidad**

### **Dimensión 1: Planear**

La planificación es el desarrollo de pensar con respecto a las actividades requeridas para poder llegar a una meta deseada. La planificación está basada en la previsión la aptitud de importancia para poder fomentar mental mente en el tiempo. Considerando que la evolución de la previsión la capacidad de poder pensar al futuro. la planificación es de mucha importancia de comportamiento inteligente mejora el uso de la lógica y la imaginación para visualizar el desarrollo para lograr los resultados.

Planificar es la fase influye mediante métodos con el desarrollo de grupos de actividades, encuestas entre los colaboradores y búsqueda de nuevas tecnologías debemos definir:

- El problema o tareas que mejorar
- Objetivos y metas que alcanzar
- El indicador de control
- Herramientas métodos de poder llevar una buena dirección a una organización

### **Indicadores**

#### **Conocimiento**

El conocimiento es la capacidad que tiene el ser humano para identificar, observar y analizar lo que sucede en la realidad y lo utiliza para su beneficio. Entonces, se puede decir que el conocimiento está conformado por la suma de todos los datos e información y su debida aplicación.

#### **Planificación**

La planificación es su relación con la previsión. La previsión tiene como objetivo predecir cómo será el futuro, mientras que la planificación imagina cómo podría ser



el futuro.

### **Dimensión 2: Hacer**

Se lleva a cabo el proceso de poder determinar en el plan, la gran mayoría de los casos a través de una prueba de piloto esta fase abarca (Deming, 2015).

- Verificar y aplicar las correcciones planeadas
- Introducir las modificaciones al plan inicial por el resultado de las correcciones no han sido positivos.
- Registrar el proceso y los resultados obtenidos.
- Formar el personal desarrollando soluciones

### **Indicadores**

#### **Desarrollo**

El desarrollo humano, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, es aquel que sitúa el desarrollo de los individuos en el centro del desarrollo, de manera que se goce de más oportunidades y un alto nivel de vida.

#### **Calidad**

La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados.

### **Dimensión 3: Verificar**

Es la tercer fase control o verificar es momento proceso de verificar o controlar los efectos que surgen de poder aplicar una mejor planificación. Comprobando si los objetivos marcados si sean logrado. Esta fase se basa más en la verificación y al control

del proceso surgiendo un seguimiento de mejorar las actividades que se desarrollan para poder obtener resultados para poder cumplir objetivos y metas (Castillo, 2019)

### **Indicadores**

#### **Especialización**

La especialización son tareas son desarrolladas y especificado por cual viene ser realizadas por una persona que se especialice en el tema. Al momento que una compañía comienza a operar existen roles que asumen una especialización del trabajo, en donde el trabajador tiene un rol determinado.

#### **Calidad**

La calidad es una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea valorada con respecto a cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados

#### **Dimensión 4: Actuar**

Es la última fase donde que se ajusta de plan de mejora dando soluciones al problema y está estableciendo condiciones para permanecer el objetivo en la prueba piloto implementando de una forma definitivo. Esto ayuda a las empresas que realizan el ciclo PDCA a comprender que el cuarto fase tiene que ver con la idea de poder cerra el ciclo con él con la realimentación para poder obtener resultados y objetivos (Castellanos, 2018).

### **Indicadores**

#### **Eficiencia**

la eficiencia es tanto la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado como la capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos.

## **Marco conceptual**

### **Competitividad**

Baijet (2016) señala la competitividad es el desarrollo de necesidades de crear factores productivos, la capacidad para sostener para crecer la participación de dentro de los mercados, que permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno económico de calidad.

Moreno (2018) menciona la competencia son las acometividades que tiene cada empresa en el mercado con su producto en el mercado.

### **Mercado**

Según Escadero (2014) Señala el mercado es un nicho ecológico donde que varias empresas que venden sus productos también hacen trans secciones de bienes y servicios.

### **Producto**

Alvarado y Ávila (2021) explican el producto es bienes que se ofrece el mercado para satisfacer las necesidades de los consumidores a través de un producto de alta calidad.

### **Servicio**

Un servicio es un bien que una empresa brinda para poder satisfacer las necesidades a través que una empresa nos brinda un servicio a través de un costo adecuado.

### **Ventaja**

Porter (2008) manifiestan es un punto esencial que una empresa siempre debe tener en cuenta para innovar a través de una ventaja ya que es una herramienta fundamental.

## **Control de calidad**

Marvez y ríos (2018) mencionan el control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

## **Calidad**

Deming (2015) indica que el concepto de calidad es una herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones que fomente la mejora continua de las organizaciones.

Diaz (2018) indica que definir el concepto de calidad en la mayoría de la gente se quedan callados, y esto sucede aun cuando tienen completamente claro lo que es la calidad, la calidad en la empresa se hace referencia, siempre a las características del bien o servicio ofertado, las cuales se debe de plasmar en un documento, y así cuando hablemos de calidad todos sepamos a que nos referimos al pleno cumplimiento de los requerimientos y especificaciones negociadas con el cliente.

### III. HIPO TESIS

Hernández (2014) define una hipótesis es una proposición que está compuesto por un enunciado presumible de una relación entre dos o más variables son pautas para una investigación, pues muestra que lo que están buscando de poder probar si se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Por cual en un estudio descriptivo y cualitativa no se plantea hipótesis por solo seba describir la variable donde solo es necesario realizar cuestionario con sus respectivas preguntas.

Por lo tanto, esta investigación titulada. *Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las Mypes. Rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021*. No se planteó hipótesis ya que fue un estudio de un diseño descriptivo-de propuesta, ya que solo se describió las principales características de las dos variables

## **IV. METODOLOGÍA.**

### **4.1 Diseño de investigación**

#### **1. Tipo de investigación**

Tipo de investigación Hernández y Mendoza (2018) manifiesta que, la investigación cuantitativa describe y explica los fenómenos; así mismos, esto se centra más en las variables medibles.

La presente investigación fue de tipo cuantitativa porque se midió las características de las variables en un estudio, en que realizo un instrumento de medición estadístico.

#### **2. Nivel de investigación**

Hernández y Sampieri (2018) mencionan los estudios descriptivos tienen como, objetivo a describir las variables, fenómeno. Este tipo de estudio no formula hipótesis, es obvia la presencia de las variables.

Hernández y Sampieri (2018) manifiestan una investigación descriptiva busca en describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con frecuencia las descripciones se realizan a través de encuestas y estudios.

En esta investigación fue de nivel descriptivo, porque se describió las principales características de las variables en estudio.

#### **Propuesta**

los estudios de propuesta tienen como objetivo de poder mejorar los procesos de las actividades, con el fin poder eliminar las debilidades.

### **3. Diseño de la investigación**

#### **No experimental**

Muñoz (2011) explica la investigación no experimental es aquella investigación que se basa en la indicación e interpretación de las variables de la investigación en estado natural, llevando con un fin de unas respectivas conclusiones sin ninguna necesidad de poder controlar, ni manipular ninguna de sus características.

Esta investigación fue de un diseño no experimental, donde que no se manipulo las variables competitividad y gestión de calidad.

#### **Transversal**

Gonzales (2016) indica una investigación transversal se centra en la observación y análisis de los datos recompilados de la muestra en un periodo de tiempo.

Fue transversal, porque se recompilo la información los datos de las variables variable en un estudio, lo cual tuvo un inicio y un fin de un periodo de tiempo específicamente en el año 2021.

### **4. Población y muestra**

#### **Población**

Hernández y Fernández (2018) explican una 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.

En la investigación estuvo formado por una población muestral de 19 micro y pequeñas empresas de rubro taller de mecánica Huaraz, 2021.

## **Muestra**

Aries y Villacis (2016) señalan la muestra es la parte de una población seleccionado mediante una técnica. La muestra es un subconjunto respectivo que esta adecuado y valido de la población con la finalidad de facilitar la realización de una investigación complejo con un fin de poder determinar el comportamiento de las variables.

Esta investigación la totalidad de muestra estuvo conformada por 19 presentantes de las micros y pequeñas empresas de rubro talleres de mecánica Huaraz 2021. Por cual estuvo conformado una población y muestra de mis cantidades de números.



### 4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Título: Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las mypes rubro, talleres de mecánica Huaraz, 2021.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escalada de medición
<b>Variable 1. Competitividad</b>	Rubio y Macias competitiva es la capacidad de una empresa un respeto a otra empresa competidor lo que desarrolla diferente y que permite atraer más clientes para mejor a la empresa.	Evaluar la competitividad con sus respectivas dimensiones Liderazgo en costos, Diferenciación Enfoque.	Liderazgo en costo	Acceso materias primas	1. ¿Su empresa tiene o rápido acceso a materia prima?	<b>Representante</b>	<b>Likert</b>
				Precio	2. ¿Precios accesibles para clientes?		
				Liderazgo	3. ¿Usted como gerente o dueño lidera por un buen camino en sus colaboradores?		
				Ubicación	4. ¿Ubicado en lugar estratégico?		
			Diferenciación	Imagen	5. ¿La empresa tiene buena imagen?		
				Competitividad	6. ¿Tiene conocimiento sobre la competitividad?		
			Enfoque	Clientes	7. ¿Implementa nuevas tecnologías?		
				Capacitación	8. ¿Desarrollo capacitación a sus trabajadores?		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<b>Variable 2. Gestión de calidad</b>	Jabaloyes y Carot (2020) menciona la gestión de calidad es una herramienta fundamental que ayuda a una organización a ejecutar y contralar las actividades que realizan con un plan de mejora para una empresa	Evaluar la gestión de calidad con sus respectivas dimensiones: Planear Hacer Verificar Desarrollar Actuar	Planear	Conocimiento	1. ¿Tiene conocimiento sobre la gestión de calidad?	<b>Responsables</b>	<b>Likert</b>
				Planificación	2. Planifica metas		
			Hacer	Desarrollar	3. ¿Realiza los procesos adecuados para brindar un servicio de calidad?		
			Verificar	Calidad	4. ¿ejecuta cambios para mejorar la calidad de sus servicios?		
				Especialización	5. ¿Reliaza mejora continua?		
			Actuar	Eficiencia	6. ¿Los trabajadores son eficientes con su trabajo?		
				Objetivos	7. ¿Mide sus resultados de sus colaboradores?		

**Nota:** *elaboración propia.*

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

##### **Técnica**

Sandín (2003) menciona la técnica es una encuesta es un medio que esta realizado mayor mente en una investigación cuantitativa, por cual tiene como objetivo recoger la información correspondiente sobre las características de un determinado población dicha investigación se pude recompilar diversos tipos de encuesta y resultados.

Esta investigación se realizó una encuesta como técnica para la recolección de datos respecto a las características de las variables de competitividad y gestión de calidad por cual fue dirigido a los 19 representantes de las micros y pequeñas empresas de rubro taller de mecánica Huaraz, 2021.

##### **Instrumento**

El instrumento de cuestionario es una herramienta que los investigadores utilizan para recoger información. Este compuesto por conjunto de preguntas basado de las variables (Monroy y Nava,2018).

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario de 20 preguntas para la recolección de datos de las variables de competitividad y gestión de calidad bajo de una escala de Likert por cual se elaboró 10 preguntas relacionado a la competitividad 10 preguntas sobre gestión de calidad.

#### **4.5 Plan de análisis**

El plan de análisis se utiliza para determinar y organizar los datos obtenidos luego de la aplicación de la encuesta tiene la importancia que se basa a tener una

posibilidad de una descripción de los datos obtenidos. Por cual ayuda identificar la relación entre las variables utilizado en las investigaciones donde se desarrollando una comparación de las mismas hallando sus respectivas diferencias para predecir los resultados (Hernández y Mendoza,2018).

El plan de análisis de esta investigación se realizó de la siguiente manera se desarrolló una estructura y redacción de cada punto de la investigación, así como por ejemplo de las características más relevantes década variable considerando el Word por cual se utilizó como una herramienta para la elaboración de la encuesta que fue planteado para recoger la información de datos donde que se realizó un formulario de 20 preguntas. En cuanto los datos obtenidos, se diseñó figuras y tablas estadísticas para realizar mediante el programa Microsoft Excel.

Se aplicó una encuesta a los trabajadores los cual se proporcionaron sin ningún inconveniente, se aplicó además las tablas de frecuencia absoluta y relativa correspondientemente, además de utilizar los programas de Word y Excel. Tablas y las figuras, además que el análisis a los resultados es análisis descriptivo porque se va a utilizar la recopilación de información.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Plan de análisis
Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las Mypes rubro, talleres demecánica Huaraz, 2021	¿Cuál es la propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las Mypes rubro, talleres de mecánica Huaraz, 2021?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer una propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las Mypes rubro, talleres de mecánica Huaraz, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir la característica de los representantes de las Mypes rubro taller de mecánica Huaraz,2021.</li> <li>2. Determinar las características de la competitividad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021.</li> <li>3. Identificar las características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021.</li> <li>4. Elaborar plan de mejora de la competitividad para le gestión de calidad en las Mypes rubro taller de mecánica Huaraz,2021.</li> </ol>	No se planteó hipótesis por ser nivel descriptivo.	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Competitividad</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Gestión de calidad</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel de la investigación</b></p> <p>Descriptivo-</p> <p>de propuesta.</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental-trasversal</p>	<p><b>Población</b></p> <p>19 representantes las micro y pequeñas empresas de rubro taller de mecánica Huaraz, 2021</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>19 representantes las micro y pequeñas empresas de rubro taller de mecánica Huaraz, 2021</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Word</li> <li>- Excel</li> <li>- Microso ft</li> <li>- Turnitin</li> <li>- Mendeley</li> </ul>

**Nota:** elaboración propia.

#### **4.7 Principios éticos**

Según el Código de Ética para la Investigación (versión 002) de la (ULADECH, 2019) Menciona los principios éticos que se tendrá en cuenta en la presente investigación fueron.

**Principio de protección a las personas:** El respeto hacia las personas es de vital importancia, ya que son el medio, se respetó a las personas, y no se obligó a llenar las encuestas si es que no están de acuerdo, solamente se incluyó a las personas que estuvieron dispuestos a brindar la información, además no se divulgó su identidad.

**Cuidado del medio ambiente:** La investigación que involucró al medio ambiente, plantas y animales, se tomó medidas para evitar daños, por lo tanto, se utilizó el papel boom reciclado.

**Principios de libre participación y derecho a estar informados:** Esta investigación se manifestó de una forma voluntaria, e informada, libre, inequívoca y específica, se solicitó permiso al propietario de los talleres de mecánica en la ciudad de Huaraz, para el desarrollo de la investigación, con el motivo que brindaron la información de una forma oportuna.

**Principio de beneficencia no maleficencia:** En la investigación no se obligó, ni se maltrató los representantes de las empresas en la investigación, se trató de la mejor manera y con palabras muy respetuosa.

**Principio de Justicia:** A los representantes se trató con equidad y justicia, no se cometió comentarios maliciosos o fuera de lugar, para no ocasionar inconvenientes,

además en la investigación no se manipulo ni se cambiaron los datos obtenidos durante la encuesta.

**Principio de integridad científica:** se representó los derechos de autor, colocando las citas bibliográficas de acuerdo a la Norma APA.

**Principio de buenas prácticas de los investigadores:** el investigador debe tener mayor responsabilidad ética y de mostrar su profesionalismo en la sociedad.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

Características de los representantes en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz,2021.

Edades	n	%
18 a 25 años	4	21.00
30 a 40 años	5	26.00
41 a 50 años	8	42.00
50 años a mas	2	11.00
Total	19	100.00
Genero		
Femenino	2	11.00
Masculino	17	89.00
Total	19	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	1	32.00
Secundaria	3	26.00
Superior Universitario	15	42.00
Total	19	100.00
Cargo que desempeño		
Gerente	6	32.00
Administrador	8	42.00
Dueño	5	26.00
Total	19	100.00
Tiempo de permanencia en su cargo		
1 a 5 años	6	32.00
6 a 10 años	4	21.00
11 a 20 años	4	21.00
21 años a mas	5	26.00
Total	19	100.00

*Nota:* cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes rubro talleres de mecánica. Huaraz, 2021.



**Tabla. 2**

Características de la competitividad en las Mypes del rubro talleres de mecánica, Huaraz, 2021.

Características de la competitividad	n	%
<b>Acceso rápido a materia prima</b>		
Si	10	53.00
No	5	26.00
Pocas veces	4	21.00
Total	19	100.00
<b>precios accesibles para clientes</b>		
Si	13	68.00
No	0	0.00
pocas veces	6	32.00
Total	19	100.00
<b>Lidera por buen camino Asus trabajadores</b>		
Si	15	79.00
No	0	0.00
Pocas veces	4	21.00
Total	19	100.00
<b>Ubicación un lugar estratégico</b>		
Si	3	16.00
No	16	84.00
Total	19	100.00
<b>La empresa tiene buena imagen</b>		
si	13	68.00
No	6	32.00
Total	19	100.00
<b>Conocimiento sobre la competitividad</b>		
Si	6	53.00
No	3	21.00
Tiene poco conocimiento	10	15.00
Total	19	100.00
<b>Capacitación</b>		
Si	14	73.00
No	5	27.00
Total	19	100.00
<b>Los trabajadores cumplen las normas</b>		
Si	9	47.00
No	2	11.00
Pocas veces	8	42.00
Total	19	100.00

**Nota:** cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes rubro talleresde mecánica. Huaraz, 2021.

**Tabla 3**

Características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021

Características de gestión de calidad	n	%
<b>Conocimiento sobre gestión de calidad</b>		
Si	4	21.00
No	1	5.00
Poco conocimiento	14	74.00
Total	19	100.00
<b>Planifica metas</b>		
Si	10	53.00
No	3	21.00
Pocas veces	6	26.00
Total	19	100.00
<b>Realiza procesos adecuados</b>		
Si	12	63.00
No	3	16.00
Pocas veces	4	21.00
Total	19	100.00
<b>Realiza seguimiento a los procesos de la Mypes</b>		
Si	14	74.00
No	2	11.00
Pocas veces	3	16.00
Total	19	100.00
<b>Mejora continua</b>		
Siempre	10	53.00
Pocas veces	9	47.00
Total	19	100.00
<b>los trabajadores son eficientes con su trabajo</b>		
Si	14	74.00
No	5	26.00
Total	19	100.00
<b>Mide sus resultados</b>		
Si	15	79.00
No	4	21.00
Total	19	100.00

**Nota:** datos obtenidos de la encuesta aplicado en los representantes de las Mypes rubro taller de mecánica Huaraz, 2021

Tabla 4

Elaborar plan de mejora de la competitividad para le gestión de calidad en las Mypes rubro taller de mecánica Huaraz,2021

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Consecuencia de problema</b>	<b>Consecuencias</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
Ubicación	Mala ubicación de las Mypes	- Falta de un estudio de mercado, poca iniciativa de dar a conocer el negocio	- Falta de planificación - Decisión no acertada	- Mejorar la ubicación - Buscar zonas accesibles - Desarrollar un plan de estudio de mercado	Representantes	S/.8,50.00
Competitividad	Falta de conocimiento sobre la competitividad	- Falta de capacitación sobre competitividad y dar por valido a información poco confiable	- Falta de información - Falta de comunicación	- Buscar información clara y confiable de profesionales - Acceder a capacitación constantes	Representantes	s/.2,50.00
Conocimiento	Poco conocimiento sobre gestión de calidad	- Falta de capacitación y acceso reducido a información	- Falta de capacitación y información	- Acceder a capacitaciones con temas de gestión de calidad - Asesorarse con profesionales en el tema	Representantes	s/.2,50.00

## 5.2. Análisis de resultado

### **Describir la característica de los representantes de las Mypes rubro taller de mecánica Huaraz,2021.**

Edad: El 42% de los representantes tienen la edad de entre 41 a 50 años (Tabla 1), este resultado contrasta con la investigación de Pamori (2020) donde el 57% de los representantes son personas mayores de edad que tienen la edad entre los 32 años. Esto que las micro y pequeñas empresas en su mayoría de sus representantes son personas jóvenes adultos, los cuales de cierta forma tienen alguna preferencia al servicio que ofrecen por diversos aspectos como podría ser la calidad el precio y atención al cliente.

Género: El 89% de los representantes son de género masculino (Tabla 1) este resultado contrasta con la investigación de villa nueva (2020) don el 93.3% de los representantes de las micros y pequeñas empresas son de sexo masculino: esto demuestra que la gran mayoría de los representantes son de las Mypes son personas de género masculino y la razón de dicho resultado podría ser por el aspecto laboral.

Grado de instrucción: El 79% de los representantes tienen el grado de instrucción super universitario (tabla 1) este resultado contrasta con la investigación de Villanueva (2020) donde el 53.3% de los representantes tienen el grado de instrucción superior universitario. Esto muestra que la gran mayoría de las micros y pequeñas empresas tienen personas universitarias esto es importante. Por cual, ayudaría tener un buen perfil en las empresas y tener un buen perfil y ser más competitivo.

Cargo que desempeñan: El 42% de los representantes son administradores de la empresa (Tabla 1) este resultado contrasta con la investigación de Jara (2021) donde el 50% de los representantes son administradores de las mypes. Esto demuestra que la gran mayoría son administrares con experiencia de poder administrar una empresa que ayuda mucho a ser más competitivo.

Tiempo que desempeñan en cargo: El 37% de los representantes desempeñan su cargo entre 6 a 10 años (Tabla 1), lo cual concuerda con la investigación de Zaragoza (2019) quien señaló el 45% de los encuestados permanecen en el cargo más de 7 años, por lo tanto, estos resultados demuestran que es importante el tiempo que desempeñan su cargo para tener más conocimiento sobre el servicio que brindan y ser más competitivo con las demás empresas.

**características de la competitividad en las Mypes del rubro talleres de mecánica, Huaraz, 2021.**

Tiene acceso rápido en la materia: El 63% de los representantes mencionaron que si tiene rápido acceso en las materias primas (Tabla 1) esto se demuestra que actualmente que las micro y pequeñas empresas del sector de servicio rubro taller de mecánica mencionan que si tienen acceso rápido en la materia prima esto muy bueno que nos ayuda mucho facilitar para tener un desarrollo en la empresa.

precios accesibles para sus clientes: El 90% de los representantes mencionan que si cuentan con precios accesibles para sus (Tabla 2) este resultado coincide con la investigación de Giménez (2019) donde señaló, el 59,90% de las mypes si cuentan con precios accesibles en sus productos o servicios al alcance de su economía de los clientes: Esto demuestra que los clientes buscan precios accesibles y adecuada con acuerdo de su economía, por ello es fundamental que los administradores que tengan en cuenta las necesidades de los clientes y deben establecer precios accesibles por lo cual los clientes se sientan satisfechos.

Lidera por un buen camino a sus trabajadores: El 100% de los representantes mencionaron que si lideran por un buen camino en sus colaboradores (Tabla 2) esto 59 demuestra que es importante liderar por buen camino a los trabajadores de la empresa

por el bien de cada uno para formar una persona de buen perfil y respetuoso con la sociedad.

Ubicación de la empresa: El 84 % del representante mencionaron que su empresa no tiene una buena ubicación para poder tener clientes (Tabla 2) estos resultados coinciden con los resultados de Sotelo (2017) donde el 87.8% donde de las micros y pequeñas empresas mencionan que no están ubicado a un lugar estratégico: Esto se demuestra que la ubicación es muy importante por cual los representantes deberían hacer un estudio de mercado y buscar un lugar estratégico para tener clientes.

Buena imagen: El 84% de los representantes mencionan que si tienen buena imagen como empresa en el mercado (Tabla 2) este resultado coincide con los resultados de Rodríguez (2021), donde mencionan el 100% las micros y pequeñas empresas tienen buena imagen en el mercado, estoé resultados concuerdan con los resultados de Fernández (2019) donde señala 61% de la micro y pequeñas empresas tienen buena imagen. Esto se demuestra que es importante tener como empresa una buena imagen que permite ser recomendado por clientes por el servicio de calidad que brindan.

Conocimiento sobre la competitividad: El 84% de los representantes mencionaron no tienen conocimiento sobre la competitividad (Tabla 2) este resultado concuerda con los resultados de Tapia (2017) donde señala 50% de las tienen poco conocimiento sobre la competitividad. Esto demuestra que la gran mayoría de los representantes de las mypes no tienen conocimiento sobre la conectividad por cual atraviesan dificultades de ser más competitivos. Por es fundamental la

Nuevas tecnologías para mejorar su servicio: El 100% de los representantes mencionaron que si implementa nuevas tecnologías para mejorar la calidad de su

servicio (Tabla 2) esto demuestra que es importante implementar nuevas tecnologías que permite mejorar el servicio que brindan competitividad ya que a las empresas a ser competitivos y generar más economía.

Realizan capacitaciones: El 47% de los representantes mencionan que si realizan capacitaciones en sus colaboradores (Tabla 2) este resultado contrasta con el resultado de Torres (2017) donde menciona: El 75% del representante de las micro y pequeñas empresas mencionaron que capacitan a sus trabajadores. Esto demuestra que la gran mayoría de los representantes de las mypes que si capacitan a sus colaboradores esto es importante ya que permite tener personas adecuados en el trabajo que realizan con la capacidad de poder realizar el trabajo sin ninguna dificultad.

### **Características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021.**

Conocimiento sobre la gestión de calidad: El 84% de los representantes mencionaron que no tienen conocimiento sobre la gestión de calidad (Tabla 3) esto demostró que la gran mayoría de los representantes tienen poco conocimiento sobre la gestión de calidad por esta razón tienen ciertas dificultades de poder mejorar en su servicio que brindan, por cual la gestión de calidad es importante para las empresas que ayuda mejorar a los productos o servicios que brindan esto ayuda ser más competitivo con las demás empresas.

Planifica metas: El 53% de los representantes indican que si planifican metas con el fin de direccionar a sus colaboradores hacia el logro y el objetivo (Tabla 3) este resultado demuestra que la gran mayoría de los representantes planifican sus metas 61

continuamente incluyendo a la participación y opinión de sus trabajadores con el fin de orientarlos y direccionarlos.

Realiza los procesos adecuados para brindar un servicio de calidad: El 63% de los representantes mencionaron que si desarrollan procesos adecuados para brindar un servicio de calidad (Tabla 3) esto demuestra que la mayoría de los representantes de las mypes suelen preocuparse por desarrollar efectivamente sus procesos tomando en cuenta y adecuándose a los estándares de calidad con el fin de brindar un producto o servicio de calidad.

Desarrolla una mejora continua: El 74% de los representantes mencionaron que si desarrollan mejora continua (Tabla 3) esto demuestra que actualmente que mayoría de los representantes de la micro y pequeñas empresas realizan mejora continua con la finalidad para mejorar la competitividad.

Los trabajadores cumplen su trabajo de forma eficaz: El 40% de los representantes mencionaron que si cumplen sus colaboradores con su trabajo de forma eficaz (Tabla 3) esto demuestra que la gran mayoría de los trabajadores son eficientes con su trabajo en la empresa esto ayuda mucho a los representantes ya que permite tener más confianza en cada colaborador.

Mide sus resultados: El 79% de los representantes manifiestan que si miden sus resultados para poder ver algunas identificar algunas deficiencias en la empresa para mejorar (Tabla 43) esto demuestra que la gran mayoría de los representantes si miden sus resultados con el objetivo de poder averiguar los problemas dentro del proceso y las actividades que se realiza con el fin de poder tomar nuevas decisiones para mejorar el producto o servicio.



## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes tienen entre 41 a 50 años de edad y son de género masculino y tienen el grado de instrucción universitario. Los representantes de las mypes son personas jóvenes adultas que la mayoría ejercen el cargo de administrador de las mypes talleres de mecánica por preferencia en cuanto al precio y calidad del producto o servicio.

Se observó que la gran mayoría de los representantes tienen poco conocimiento sobre la competitividad y gestión de calidad por esta razón atraviesan ciertas dificultades de poder mejorar sus productos o servicios. Así mismo manifiestan que la ubicación de las empresas donde no hay mucha demanda y pocos clientes. Así mismo la mayoría de los representantes manifestaron que no miden sus resultados con fin de poder observar los problemas dentro del proceso y de las actividades para poder tomar nuevas decisiones y mejorar.

En base a los resultados encontrados en la investigación se elaboró un plan de mejora con finalidad de aplicar técnicas y estrategias que realmente ayude a las mypes ser más competitivo y de poder ofrecer un producto o servicio de calidad esto ayudaría tener más ganancias y poder incrementar su economía.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Contar con personas capacitados, con experiencia en conocimiento sobre el negocio de poder llevar una buena administración de la empresa, para poder mejorar los procesos de forma adecuada; además se sugiere realizar capacitaciones a sus colaboradores para mejorar su capacidad de conocimiento sobre el negocio.

Encuestar y entrevistar a los colaboradores para conocer su nivel de su conocimiento y su desempeño; de mismo modo capacitar a los trabajadores y motivar, incentivar que sientan satisfecho y comprometido con su trabajo.

Ejecutar plan de mejora diseñado por el investigador, que cada uno están desarrollando de acuerdo los resultados encontrados en la encuesta realizado en los representantes de las mypes

## **PLAN DE MEJORA PARA LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR DE SERVICIO, RUBRO TALLER DE MECANICA**

### **1. Datos generales:**

**Nombre o razón social:** Micro y pequeñas empresas del rubro taller de mecánica Huaraz, 2021.

Giro de la empresa: Actividades de del sector servicio, rubro taller de mecánica

### **2. Visión:**

Ser una empresa competitiva en el mercado de rubro taller de mecánica donde nuestros clientes tengan una buena referencia y tener buena imagen como empresa y considerando como su mejor opción para brindar un servicio de mecánica por otro lado ser una empresa reconocido y remendado a nivel local para poder incrementar sucursales.

### **3. Misión:**

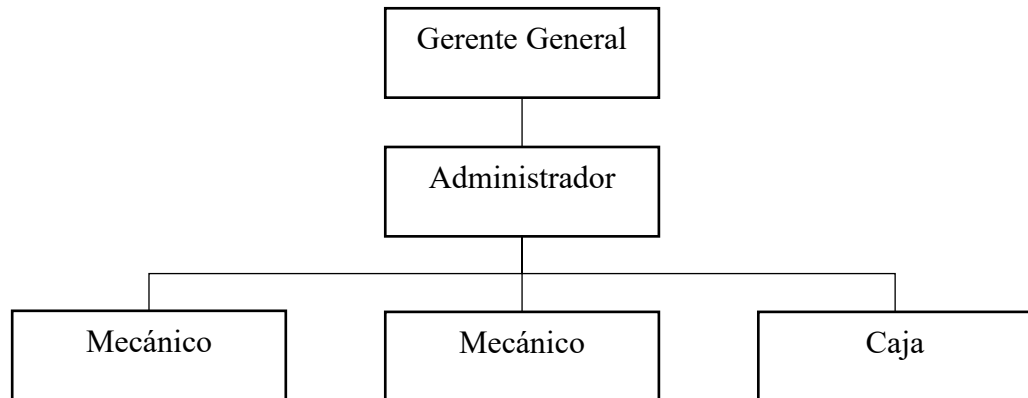
Ofrecer servicios de calidad y que satisfaga las necesidades de los clientes convertirse en elemento esencial para nuestros clientes al dar productos y servicios diferenciados con el fin de ayudar a los clientes lo que necesitan.

### **4. Objetivos**

- Posicionar nuestra empresa como la empresa competitiva en el distrito de Huaraz
- Tener personal capacitado que se desarrolle proactivamente las actividades
- Brindar un servicio de calidad satisfactoria al cliente
- Productos y/o servicios

Establecimiento de servicio, en el mayor de los casos al público en general, donde se paga por el mantenimiento de todo tipo de automóviles.

## Organigrama de la empresa



### 6.1. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
Perfil	<ul style="list-style-type: none"><li>- Persona natural con negocio.</li><li>- Experiencia y conocimiento en el rubro taller de mecánica</li></ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificar el sistema de gestión de calidad identificándolos objetivos generales y específicos.</li><li>- Dirigir la empresa, tomando decisiones acertadas ser</li><li>- líder y supervisar.</li></ul>

<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
Perfil	<ul style="list-style-type: none"><li>- Licenciado en administración, contabilidad o carreras a fines</li><li>- Estudiante o egresado de la carrera de administración u otras carreras a fines</li></ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Encargado de planificar, controlar, dirigir y verificar las actividades en el establecimiento</li><li>- Coordinar con las diferentes áreas y analizar los diferentes problemas que se pueden presentar.</li></ul>

<b>Cargo</b>	<b>Mecánico</b>
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona con conocimiento y experiencia en mecánica general</li> <li>- Persona proactiva</li> <li>- Capacidad para trabajar en equipo</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar servicio de calidad a todos los clientes que ingresan al taller</li> <li>- Mantener el área de trabajo limpio</li> <li>- Realizar l trabajo adecuado</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Mecánico</b>
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persona con conocimiento y experiencia en mecánica general</li> <li>- - Persona proactiva</li> <li>- Capacidad para trabajar en equipo</li> </ul>
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar servicio de calidad a todos los clientes que ingresan al taller</li> <li>- Mantener el área de trabajo limpio</li> <li>- - Realizar el trabajo adecuado</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>caja</b>
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiante de contabilidad</li> <li>- Capacidad para trabajar en equipo</li> </ul>
funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encargado del control financiero</li> <li>- Cobro de los clientes por el servicio prestado</li> </ul>

## 1. Diagnostico empresarial

<p align="center"><b>MATRIZ FODA</b></p>	<p align="center"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talleres o cursos de servicio al cliente.</li> <li>2. Crecimiento de la población.</li> <li>3. Nuevos sistemas tecnológicos</li> </ol>	<p align="center"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pandemia mundial</li> <li>2. Existen varios competidores en el sector</li> <li>3. Aumento de competencia por la informalidad</li> </ol>
<p align="center"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deseos de mejorar en la gestión de sus procesos</li> <li>2. Servicio de calidad</li> <li>3. Permisos correspondientes para el desarrollo de actividades</li> </ol>	<p align="center"><b>F-O</b></p> <p>Mejorar el servicio a los clientes con una adecuada gestión de calidad.</p> <p>Implementar el desarrollo de temas competitivos.</p> <p>Ampliar el servicio mejorado las ofertas</p>	<p align="center"><b>F-A</b></p> <p>Realizar todos los protocolos debió seguridad.</p> <p>Capacitar a todos los colaboradores para una buena atención al cliente</p>
<p align="center"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mala ubicación</li> <li>2. Falta de conocimiento sobre competitividad</li> <li>3. Poca información sobre gestión de calidad</li> </ol>	<p align="center"><b>D-O</b></p> <p>Llevar a cabo un estudio de mercado con el cual se pueda determinar una ubicación estratégica.</p> <p>Utilizar los sistemas tecnológicos para acceder a información oportuna y actualizada</p>	<p align="center"><b>D-A</b></p> <p>Implementar una página web y redes sociales para una comunicación en redes y dar conocimiento del servicio</p> <p>Elaborar y aplicar un plan de mejora que lleve a la mypes a la mejora.</p>

## 2. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>
Mala ubicación de las mypes	- Falta de un estudio de mercado, poca iniciativa de dar a conocer el negocio
Falta de conocimiento sobre la competitividad.	- Falta de capacitación sobre competitividad y dar por valido a información poco confiable
Poco conocimiento sobre gestión de calidad	- Falta de capacitación y acceso reducido a información

## 9. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Mala ubicación de las mypes	- Falta de un estudio de mercado, poca iniciativa de dar a conocer el negocio	El descuido de los representantes de conocer temas actuales sobre ubicación estratégica.
Falta de conocimiento sobre la competitividad.	- Falta de capacitación sobre competitividad y dar por valido a información poco confiable	Dar por seguro a información poco confiable y sin previo estudio
Poco conocimiento sobre gestión de calidad	- Falta de capacitación y acceso reducido a información	No desean innovar y adecuarse a los requerimientos de un mercado globalizado



## 10. Establecer soluciones

### 11. 10.1. Establecer acciones

<b>Indicadores</b>	<b>Problema</b>	<b>Acción de Mejora</b>
Mala ubicación de las mypes	- Falta de un estudio de mercado, poca iniciativa de dar a conocer el negocio	- Mejorar la ubicación - Buscar zonas accesibles - Desarrollar un plan de estudio de mercado
Falta de conocimiento sobre la competitividad.	- Falta de capacitación sobre competitividad y dar por válido a información poco confiable	- Buscar información clara y confiable de profesionales - Acceder a capacitación constantes
Poco conocimiento sobre gestión de calidad	- Falta de capacitación y acceso reducido a información	- Acceder a capacitaciones con temas de gestión de calidad - Asesorarse con profesionales en el tema

## 11. Recursos para la implantación de estrategias

N°	Acción de mejora	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la ubicación</li> <li>- Buscar zonas accesibles</li> <li>- Desarrollar un plan de estudio de mercado</li> </ul>	Representantes	s/.8,50.00 soles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadora</li> <li>- Manuales</li> <li>- Internet</li> <li>- Asesorías</li> </ul>	3 meses
02	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar información clara y confiable de profesionales</li> <li>- Acceder a capacitación constantes</li> </ul>	Representantes	s/.2,50.00 soles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales</li> <li>- Internet</li> <li>- Asesorías</li> </ul>	3 meses
03	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceder a capacitaciones con temas de gestión de calidad</li> <li>- Asesorarse con profesionales en el tema</li> </ul>	Representantes	s/.2,50.00 soles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuales</li> <li>- Internet</li> <li>- Asesorías</li> </ul>	3 meses

## 12.Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la ubicación buscar un lugar estratégico</li> <li>- Buscar zonas accesibles y factible</li> <li>- Desarrollar un plan de estudio de mercado</li> </ul>	01/02/2023	30/04/2023				x				x				x				x
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar información clara y confiable de profesionales</li> <li>- Acceder a capacitación constantes</li> </ul>	01/02/2023	30/04/2023	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceder a capacitaciones con temas de gestión de calidad</li> <li>- Asesorarse con profesionales en el tema</li> </ul>	01/02/2023	30/04/2023	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Jiménez Colina, Y. (2014). Investigación de Campo como estrategia Metodologica. Venezuela. Obtenido de <http://ujgh.edu.ve/wp-content/uploads/2021/03/IJIP-27.pdf>
- Lourdes González, M. (2016). Enfoque transversal y longitudinal en el estudio de patrones de aprendizaje en alumnos universitarios de ingeniería. Costa Rica: E-ISSN: 1409-4703. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>
- Alvares Rissco , A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Peru. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20>
- Dias Barrera, M. (2017). Principales errores que cometen las empresas en la selección de superior. España. <https://www.muypymes.com/2013/05/09/principales-errores-que-cometen-las-empresas-en-la-seleccion-de-su-personal>
- Fernandes Sampieri, R. (2016). Metodología de Investigación. Mexico: ISBN: 978-6071502919 <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Gonzales Ortiz, O., & Arciniegas ortiz , J. (2016). Sistema de Gestión de calidad. Colombia: 1a Ed- Bogota -ecoe Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=front>

cover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&redir\_esc=y#v=on  
epage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false

Pamori Oblea , M. (2020). Gestión de la calidad y competitividad en las mype del sector servicio-rubro restaurantes de la ciudad de huancané. Juliaca. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18822/GESTI%C3%93N\\_CALIDAD\\_Competitividad\\_restaurantes\\_mype\\_pomari\\_oblea\\_marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18822/GESTI%C3%93N_CALIDAD_Competitividad_restaurantes_mype_pomari_oblea_marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez , S. (2017). Gestión de calidad. España: SBN 978-8416557-92-9. <https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

Sirvent Asensin , S., & Gisbert Soler, V. (2017). Los 7 principios de la gestión de calidad en ISO 9001. MEXICO: ISSN:2254-3376. <file:///C:/Users/YULI%C3%91O/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222.pdf>

Tapia Inciso, E. (2017). Gestión de calidad y competitividad de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro restaurantes del asentamiento Humano de la av. integración de nuevoChimbote. Chimbote. <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10193/GestionDeCalidadCompetitividadTapiaIncisoElvisEdson%20%282%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Anzil, F. (2008). Concepto de competitividad.: <https://www.zonaeconomica.com/definicion/competitividad>.

Jiménez Colina, Y. (2014). Investigación de Campo como estrategia Metodológica. Venezuela. <http://ujgh.edu.ve/wp-content/uploads/2021/03/IJIP-27.pdf>

Lourdes González, M. (2016). Enfoque Transversal y Longitudinal en el Estudio de patrones de aprendizaje en alumnos Universitarios de Ingeniería. Costa Rica: EISSN:14094703. <https://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>

Alvares Risco, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Peru. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20>

Días Barrera, M. (2017). Principales errores que cometen las empresas en la selección superior. España. <https://www.muypymes.com/2013/05/09/principales-errores-que-cometen-las-empresas-en-la-seleccion-de-su-personal>

Fernandes Sampieri, R. (2016). Metodología de Investigación. Mexico: ISBN: 978-6071502919. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Gonzales Ortiz, O., & Arciniegas ortiz, J. (2016). Sistema de Gestión de calidad. Colombia: 1a Ed- Bogota -ecoe Ediciones. [https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false)

Sánchez, S. (2017). Gestión de calidad. España: SBN 978-8416557-92-9. de <https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

Sirvent Asensin, S., & Gisbert Soler, V. (2017). Los 7 principios de la gestión de calidad en ISO 9001. Mexico: ISSN:2254-3376. <file:///C:/Users/YULI%20C3%91O/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222.pdf>

Fernandes Sampieri, R. (2016). Metodología de Investigación. Mexico: ISBN: 978-6071502919. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Porter E, M. (2008). Ventaja Competitiva. Mexico: Continental, S.A. DE CV Mexico

Arevalo Wolmar, D. (2020). las ventajas competitivas y el comportamiento del consumidor de la Microempresa AVF Corredores de Seguros. Chimbote: Universidad Sanpedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/Usanpedro/14358>

Deming, E. (2015). Gestión de Calidad. Estados Unidos. [https://www.google.com/search?q=datos+de+edwards+deming&rlz=1c1chzN\\_enPE947PE947&oq=datos+de+edwards+de&aqs=chrome.3.69i57j33i22i29i30l3.13755j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=datos+de+edwards+deming&rlz=1c1chzN_enPE947PE947&oq=datos+de+edwards+de&aqs=chrome.3.69i57j33i22i29i30l3.13755j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Gamonal Castillo, J. (2018). la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector florerías del distrito de Ayacucho. Ayacucho:

Universidad Católica los Angeles de Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20404/materia\\_prima\\_gamonal\\_%20Castillo\\_%20JASSON%20\\_JHON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20404/materia_prima_gamonal_%20Castillo_%20JASSON%20_JHON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García Neco, O. (2018). Gestión de calidad con el uso de marketing y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector de servicio-rubro ferretería.

Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Uladech  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3991>

Rodríguez Aroni, I. (2021). Ventaja competitiva en las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedajes distrito Jesús Nasareno Ayacucho. Ayacucho.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21919/>

Torres Cabanillas, G. (2019). Ventajas competitivas y exportación de arándanos en empresas. Ica: Universidad César Vallejo. ¿Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45655/Torres\\_C\\_G\\_L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45655/Torres_C_G_L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villanueva Aguirre, F. (2020). La gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (restaurantes) en la ciudad de Huaraz. Huaraz.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18433>

Olivo Retuerto, G. (2017). La gestión de calidad bajo el enfoque de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro



actividades de alojamiento. Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19252/Gestion>

Cegarra Navarro, J., & Martinez Martinez, A. (2017). Gestion del conocimiento de una ventaja Competitiva. Mexico: Esic.  
[https://books.google.com.pe/books?id=9LcrDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9LcrDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false) 33  
Chuqui Milla

Celada, S. (2017). Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotes en el municipio de retalhuleu". Guatemala: Universidad Rafael Landívar. ¿  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20097/ChaparroLealReneAlejandro2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tello, S. (2014). Importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. Lima: Universidad Alas Peruanas.

Peña, F. (2015). Principales herramientas de gestión empresarial: funcionamiento y características. Recuperado el 15 de octubre del 2017, de Isotools.org,  
<https://www.isotools.org/2015/04/27/principales-herramientas-de-gestionempresarialfuncionamiento-y-caracteristica>

Dias Barrera, M. (2017). Principales errores que cometen las empresas en la selección de superior. España.  
<https://www.muypymes.com/2013/05/09/principales-errores-que-cometen-las-empresas-en-la-seleccion-de-su-personal>

Vega, Castaño & Mora, (2011). Mypes Reflexiones. Recuperado el 30 de Abril del 2016,

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11148/1/SalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf>

Ishikawa, K., (1985), Que es el control de la calidad, Editorial, norma.

<http://spcgroup.com.mx/7-herramientas-basicas/>.

Sirvent Asensin , S., & Gisbert Soler, V. (2017). Los 7 principios de la gestión de

calidad en ISO 9001. Mexico: ISSN:2254-3376. Obtenido de

<file:///C:/Users/YULI%C3%91O/Downloads/572->

<Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222.pdf>

Castellanos Martel, A. (2018). Ciclo de Deming para mejorar la productividad en

los procesos de una empresa textil. Huancayo- Peru.

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/962/Castellanos%20Martel%2C%20Ivan%20Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo Pineda, L. (2019). El modelo Deming como estrategia competitiva para

realzar el potencial administrativo. Colombia. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Labarca, N. (2007). Teorías de la competitividad. Venezuela: ISSN: 1315-8856.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>

- Monroy, M., y Nava, N. (2018). Metodología de la investigación (Lapislázuli (ed.). Grupo Editorial.. <https://elibro.net/es/lc/learningbyhelping/titulos/172512>
- Galeana Figueroa , E., & ValenzoJimenez , M. (2019). La competitividad como estrategia de crecimiento en las organizaciones. Mexico: ECORFAN. Recuperdo de [https://www.ecorfan.org/handbooks/Handbooks\\_La\\_competitividad\\_como\\_estrategia\\_de\\_crecimiento\\_en\\_las\\_organizaciones\\_TI/Handbooks\\_La\\_competitividad\\_como\\_estrategia\\_de\\_crecimiento\\_en\\_las\\_organizaciones\\_TI\\_1.pdf](https://www.ecorfan.org/handbooks/Handbooks_La_competitividad_como_estrategia_de_crecimiento_en_las_organizaciones_TI/Handbooks_La_competitividad_como_estrategia_de_crecimiento_en_las_organizaciones_TI_1.pdf)
- Palomo Gonzales, M., & Pedroza zapata, A. (2018). La competitividad empresarial. Mexico: ISBN: 978-607-97994-1-0. Recuperadode <https://eprints.uanl.mx/14494/1/La%20competitividad>
- Castillo Canto, C. (2022). Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro Hotel caso: Montecarlo suits s.a.c. Lima, 2020. Cañete. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30850/Gestion\\_calidad\\_castillon\\_canto\\_clara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30850/Gestion_calidad_castillon_canto_clara.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chipillo Barba, B. (2019). Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018. Huaraz. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14697/Gestion\\_calidad\\_competitividad\\_chipillo\\_barba\\_betty\\_estrellita.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14697/Gestion_calidad_competitividad_chipillo_barba_betty_estrellita.pdf?sequence=1&isallowed=y)

García Santiago, A. (2021). Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante, cerro azul-cañete, 2021. Cañete. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24578/Competitividad\\_gestion\\_garcia\\_santiago\\_maritza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24578/Competitividad_gestion_garcia_santiago_maritza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vera Mata, N. (2019). La competitividad como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinario, jirón José Olaya, ciudad de Chimbote, 2019. Chimbote. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14759/Competitividad\\_gestion\\_vera\\_mata\\_nataly\\_bright.pdf?sequence=4&isallowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14759/Competitividad_gestion_vera_mata_nataly_bright.pdf?sequence=4&isallowed=y)

Zaragoza Córdova, R. (2019). Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de los Olivos, 201. Lima. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14659/competitividad\\_gestion\\_calidad\\_zaragoza\\_cordova\\_Ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14659/competitividad_gestion_calidad_zaragoza_cordova_Ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jiménez Sotomayor, J. (2019). Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación, Piura año 2019. Piura. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16223/G>

Estion\_de\_calidad\_competitividad\_jienez\_Sotomayor\_Jaqueline\_grACIE  
LA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Olivera Rodríguez,, D. (2020). Gestión de calidad y competitividad de lasMYPE,  
rubro hoteles de la Av. Víctor Raúl Haya de la Torre, Paita Año 2020.

Piura. Obtenido de  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27767/G  
estion\\_calidad\\_olivera\\_rodriguez\\_dante.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27767/Gestion_calidad_olivera_rodriguez_dante.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santiago León , A. (2018). Gestión de calidad en la capacitación laboral y plan de  
mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio,rubro venta  
de electrodomésticos en el distrito de huaraz, 2018. huaraz. Obtenido de  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11798/C  
APACITACION\\_PLAN\\_DE\\_MEJORA\\_Santiago\\_León\\_Ayda\\_Trinidad.  
pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11798/CAPACITACION_PLAN_DE_MEJORA_Santiago_León_Ayda_Trinidad.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Escobar, J. G., y Goyes, J. V. (2019). Estudio de modelos de gestión de calidad en  
restaurantes del Cantón Playas, Provincia del Guayas. Universidad de  
Guayaquil. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46078/1/Estudio de  
modelos de gestión de calidad en restaurantes del Cantón Playas%2C  
Provincia del Guayas.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46078/1/Estudio_de_modelos_de_gestion_de_calidad_en_restaurantes_del_Canton_Playas%2C_Provincia_del_Guayas.pdf)

Hernandez y sampieri. (2018). Metodología de la investigación y diseño de  
investigacion .  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Droga  
s\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf).

Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista , P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico McGraw-Hill / interamericana editores, s.a. de c.v.  
[https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.p](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista%20Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.p)

Rubio Guerrero, G. & Uribe Macías, M. E. (2019). El emprendimiento corporativo, un factor de productividad y competitividad. Sello Editorial Universidad del Tolima. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/119269>

Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. & Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/165233>

Aries Gomez, j., & Villasis Kever, m. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Mexico: ISSN: 0002-5151.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Barreto Bedoya, S. J. & Díaz Casallas, E. (2019). Cartilla Marca territorial como estrategia de competitividad. Ediciones USTA. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/126086>

Reig Martínez, E. (2017). La competitividad de las regiones españolas ante la economía del conocimiento. Fundación BBVA. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/59615>

Pérez García, F. (Dir.), Benages Candau, E. & Pla-Barber, J. (2020). La competitividad española en las cadenas de valor globales. Fundación BBVA.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/171353>

Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. & Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/165233>

Marvez, Á. & Ríos, A. (Dir.). (2018). Propuesta de mejora al sistema de gestión de calidad de los Servicios técnicos del tratamiento del agua GE Betz.. D - Universidad de Carabobo. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/119364>

Baiget, J. (2016). Gestión del conocimiento y competitividad.. EUNSA. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/47285>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
N°	Actividades	Año 2021				Año 2022								Año 2023			
		Semestre I				Semestre I				Semestre				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura.					x											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						x										
8	Ejecución de la metodología						x										
9	Resultados de la investigación							x									
10	Conclusiones y recomendaciones							x	x								
11										x	x	x	x				
12	Reacción del informe final													x	x		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															x	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																x
15	Redacción de artículo científico																x



ANEXO 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>(Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Bas</b>	<b>% o</b>	<b>Tota</b>
<b>Suministro (*)</b>			
Impresiones	40.00	5	200.00
Fotocopias	50.00	1	50.00
Empastado	40.00	3	120.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	2	28.00
- Lapiceros	2.00	5	10.00
<b>Servicios</b>			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
Passages para recolectar información	20.00	4	80.00
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>588.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>(Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o</b>	<b>Tota</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de	20.00	4	80.00
Búsqueda de información en base de datos	35.0	2	70.00
Soporte informático (Módulo de	40.0	4	160.00
Investigación del ERP University	0		
Publicación de artículo	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5	63.0	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total, de presupuesto no</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>S/.1916</b>

### Anexo 3: Consentimiento informado



#### Consentimiento informado para encuesta

la finalidad de este te proyecto de investigación en ciencias salicales, rorcual lleva en cabo de informar sobre el proyecto que se va desarrollar por cual solicito su consentimiento de aceptar al investigador donde que usted se quedara con una copia la presente investigación que viene ser titulado como **PROPUESTA DE MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES RUBRO, TALLERES DE MECÁNICA HUARAZ, 2021.**y es dirigido por ( Arellano Martínez Yuliño) alumno investigador de la universidad católica los ángeles de Chimbote el propósito de esta investigación es de dar de conocer sobre la competitividad y de la gestión de calidad a las micros y pequeñas empresa rubro taller de mecánica Huaraz2021. Por cual se va encuestar que tomara un tiempo de 15 minutos de su debido tiempo sin interrumpir en sus actividades que realiza.

Al concluir esta investigación, Usted será informado sobre los resultados a través de un mensaje por cual sele brinda este correo [arellanomartinezcoutinho@gmail.com](mailto:arellanomartinezcoutinho@gmail.com) para recibir la información para finalizar se le indica dejar sus datos.

Apellidos y nombres.....*Nolasco Celestino Naviaño*  
Fecha.....*12/09/2021*  
Firma participante .....*[Firma]*  
Firma de investigador .....*[Firma]*

#### Link de los demás: Consentimiento informado

<file:///C:/Users/Arellano/Desktop/Tesis%20II/TESSIS%20II/consentimeinto%20informado%20.pdf>

**Anexo 4: Validación del instrumento recolección de datos**



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Uribe Cornelio Guido

**1.2. Grado Académico:** Mgtr

**1.3. Profesión:** Licenciado en Administración

**1.4. Institución donde labora:** Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

**1.5. Cargo que desempeña:** director del sistema Educativo II- Área de Gestión Administrativa

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Arellano Martínez Yuliño Abngueo

**1.8. Carrera:** Administración

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes al Instrumento 1**

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	
<b>Dimensión 1:</b>							
1	x		x		X		Bueno
2	x		X		X		Bueno
3	x		X		X		Bueno
<b>Dimensión 2:</b>							
4	X		X		X		Bueno
5	X		X		X		Bueno
6	X		X		X		Bueno

7	X		X		X		Bueno
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	x		X		x		



*Guido Elmer Uribe Cornelio*  
 Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio  
 Director del Sistema Administrativo II  
 Area de Gestión Administrativa  
 UGEL - AIJA

.....

**Firma**  
**Uribe Cornelio Guido Elmer**  
**DNI: O 70117561**



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Yuly Yolanda Morillo Campos

**1.2. Grado Académico:** Mg.

**1.3. Profesión:** Licenciado en Administración

**1.4. Institución donde labora:** Universidad católica los Ángeles de Chimbote

**1.5. Cargo que desempeña:** Docente

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Arellano Martínez Yuliño Abngueo

**1.8. Carrera:** Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1

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:							
1	x		x		X		Bueno
2	x		X		X		Bueno
3	x		X		X		Bueno
Dimensión 2:							
4	X		X		X		Bueno

5	X		X		X		Bueno
6	X		X		X		Bueno
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		Bueno
9	X		X		X		Bueno
10	x		X		x		



.....

**FIRMA**

**Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos**

**DNI N° 33263862**

## Anexo 5: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

### Varibale competitividad

ANALISI DE ALFA																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
SUJETO 1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	38
SUJETO 2	2	3	1	3	2	1	2	1	1	3	2	3	4	4	3	5	4	2	2	4	52
SUJETO 3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	2	2	1	2	4	4	1	1	1	4	52
SUJETO 4	4	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	4	5	1	1	1	3	43
SUJETO 5	5	4	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	4	4	3	5	4	2	3	4	59
SUJETO 6	4	3	4	4	3	2	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	4	2	4	5	74
SUJETO 7	3	4	1	2	4	1	3	4	5	5	5	4	2	4	5	3	4	1	2	2	64
SUJETO 8	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	2	3	4	4	3	4	5	74
SUJETO 9	3	2	4	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	4	2	2	5	42
SUJETO 10	3	3	2	4	2	1	1	1	3	2	1	3	4	3	3	2	2	3	1	3	47
VARIANZAS	0.610	0.630	1.850	0.890	1.240	0.630	0.690	1.210	2.650	2.000	1.640	1.290	1.800	1.160	0.640	1.210	1.600	0.600	1.210	0.960	150.050

#### FORMULA PARA HALLAR ALFA DE CRONBACH

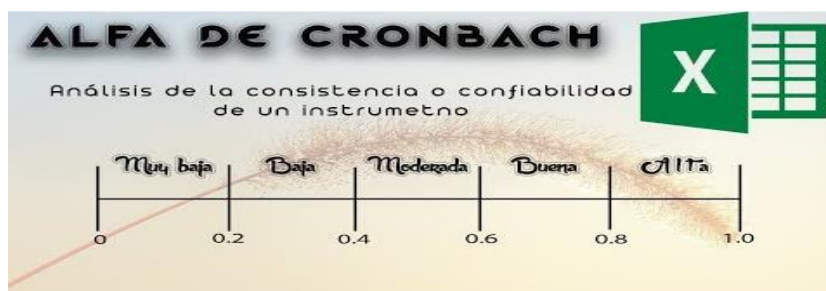
$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

### Varibale Gestion de calidad

ANALISI DE ALFA																					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
SUJETO 1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	38
SUJETO 2	1	3	1	3	2	1	2	1	1	3	2	3	4	4	3	5	4	2	2	4	51
SUJETO 3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	1	4	4	4	1	1	1	4	57
SUJETO 4	4	2	5	3	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	4	5	1	1	5	3	50
SUJETO 5	5	6	5	3	3	4	2	1	1	1	2	3	4	3	3	5	4	2	3	3	63
SUJETO 6	4	3	4	4	3	2	3	2	5	5	3	5	4	4	4	3	4	2	4	5	73
SUJETO 7	3	4	1	2	5	1	3	4	5	5	4	4	2	4	5	3	4	5	2	2	68
SUJETO 8	2	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	2	3	4	4	3	4	5	74
SUJETO 9	3	2	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	4	4	2	2	5	44
SUJETO 10	3	3	2	4	2	1	1	2	3	2	1	3	4	3	3	2	2	3	1	3	48
VARIANZAS	1.090	1.410	2.760	0.890	1.610	1.090	0.617	0.960	2.840	2.050	1.250	1.200	1.800	0.800	0.640	1.210	1.600	1.240	1.610	1.010	139.640

#### FORMULA PARA HALLAR ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$



## **Anexo 6: declaración jurada**

### **DECLARACIÓN JURADA**

Yo, ARELLANO MARTÍNEZ YULIÑOABNEGUEO, identificado (a) con DNI 46093859 y código de estudiante 1211181050 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria para realizar la investigación titulada: Propuesta de mejora de la competitividad para la gestión de calidad en las mypes rubro, talleres de mecánica Huaraz, 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote. Lugar y fecha: 05 de enero 2023.



Arellano Martínez Yuliño Abnegueo

DNI: 76093859



**Anexo7: Hoja de tabulación**

Características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Edades	18 a 25 años	IIII	5	26.00
	30 a 40 años	IIIII	6	32.00
	41 a 50	I	1	5.00
	51 años a mas	IIIII	7	37.00
Genero	Masculino	IIIIIIIIIIIIIIIIII	17	89.00
	Femenino	II	2	11.00
Grado de instrucción	Primaria	I	1	5.00
	Secundaria	III	3	16.00
	Universitario	IIIIIIIIIIIIIIIIII	15	79.00
cargo que desempeña	Gerente	IIIII	6	32.00
	Administrador	IIIII	8	42.00
	Dueño	IIII	5	26.00
Tiempo que desempeña el cargo	1 a 5 años	IIIII	6	32.00
	6 a 10 años	III	4	21.00
	11 a 20 años	III	4	21.00
	21 años a mas	IIII	5	26.00

**Nota:** Elaboración propia.

**características de la competitividad en las Mypes del rubro talleres de mecánica, Huaraz, 2021.**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Acceso rápido a materia prima	Si	IIIIIIII	10	53.00
	No	IIII	5	26.00
	Pocas veces	III	4	21.00
Precios accesibles para clientes	Si	IIIIIIIIII	13	68.00
	No	-	0	0.00
	Pocas veces	IIII	6	32.00
Lidera por buen camino Asus trabajadores	Si	IIIIIIIIIIII	15	79.00
	No	-	0	0.00
	Poco	III	4	21.00
Ubicación un lugar estratégico	Si	III	3	16.00
	No	IIIIIIIIIIII	16	84.00
La empresa tiene buena imagen	Si	IIIIIIIIII	13	68.00
	No	IIII	6	32.00
conocimiento sobre la competitividad	Si	IIII	6	21.00
	No	III	3	15.00
	Tiene poco Cocimiento	IIIIIIII	10	53.00
La empresa es competitiva con las demás empresas	Si	IIIIIIIIIIII	14	100.00
	No	IIII	5	0.00
Los trabajadores cumplen las normas	Si	IIIIIIII	9	47.00
	No	II	2	11.00
	Pocas veces	IIIIII	8	42.00

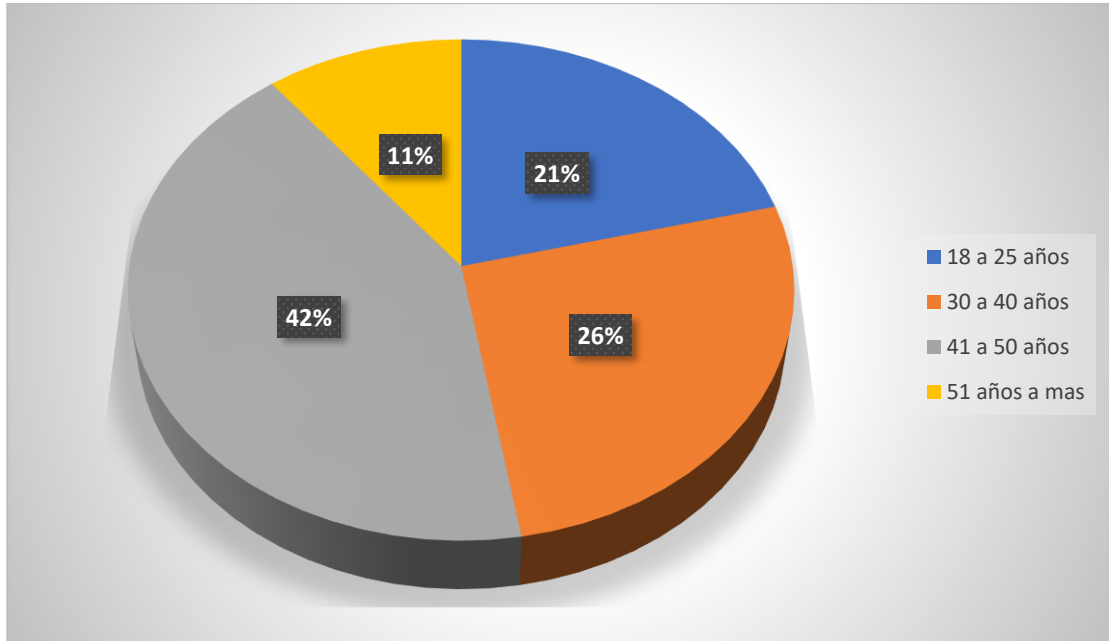
**Nota:** Elaboración propia.

**Características de la gestión de calidad en las Mypes, rubro talleres de mecánica Huaraz, 2021.**

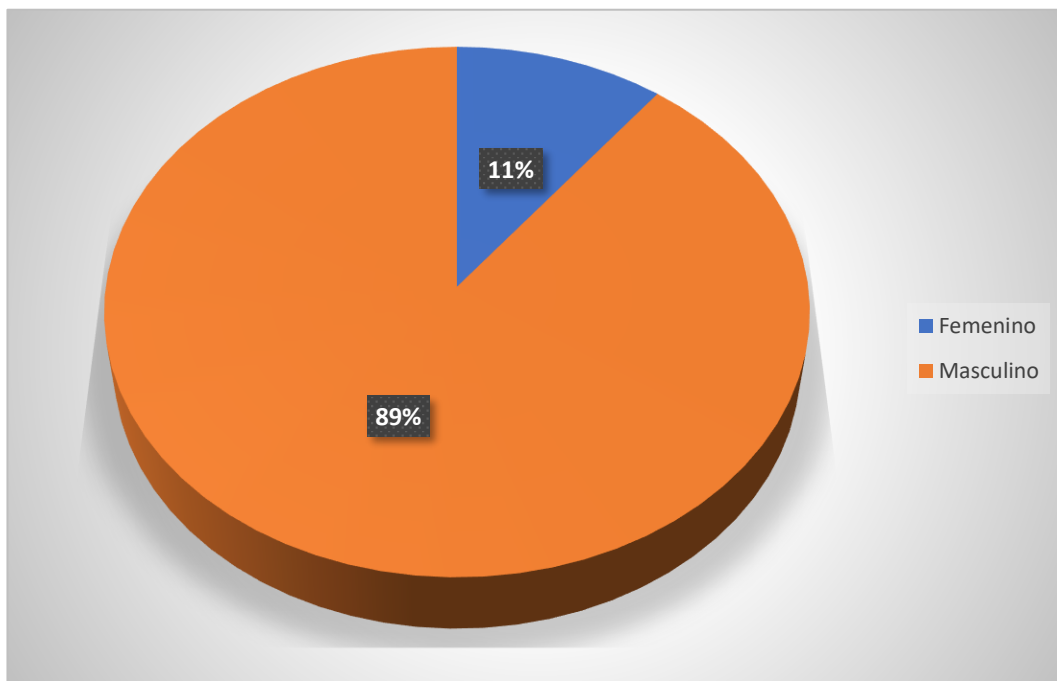
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Tiene conocimiento sobre gestión de calidad	Si	III	4	21.00
	No	I	1	5.00
	Poco conocimiento	IIIIIIIIII	14	74.00
Planifica metas y objetivo	Si	IIIIIII	10	53.00
	No	III	3	21.00
	poco	IIIII	6	26.00
Realiza los procesos adecuados para brindar un servicio de calidad	Si	IIIIIIIIII	12	63.00
	No	III	3	16.00
	Pocas veces	III	4	21.00
Realiza seguimiento a los procesos de la Mypes	Si	IIIIIIIIII	14	74.00
	No	II	2	11.00
	Pocas veces	II	3	16.00
Realiza Mejora continua	Siempre	IIIIIII	10	53.00
	Pocas veces	IIIIIII	9	47.00
los trabajadores sin eficientes con su trabajo	Si	IIIIIIIIII	14	74.00
	No	IIII	5	26.00
Mide sus resultados	Si	IIIIIIIIII	15	79.00
	No	III	4	21.00

**Nota:** Elaboración propia

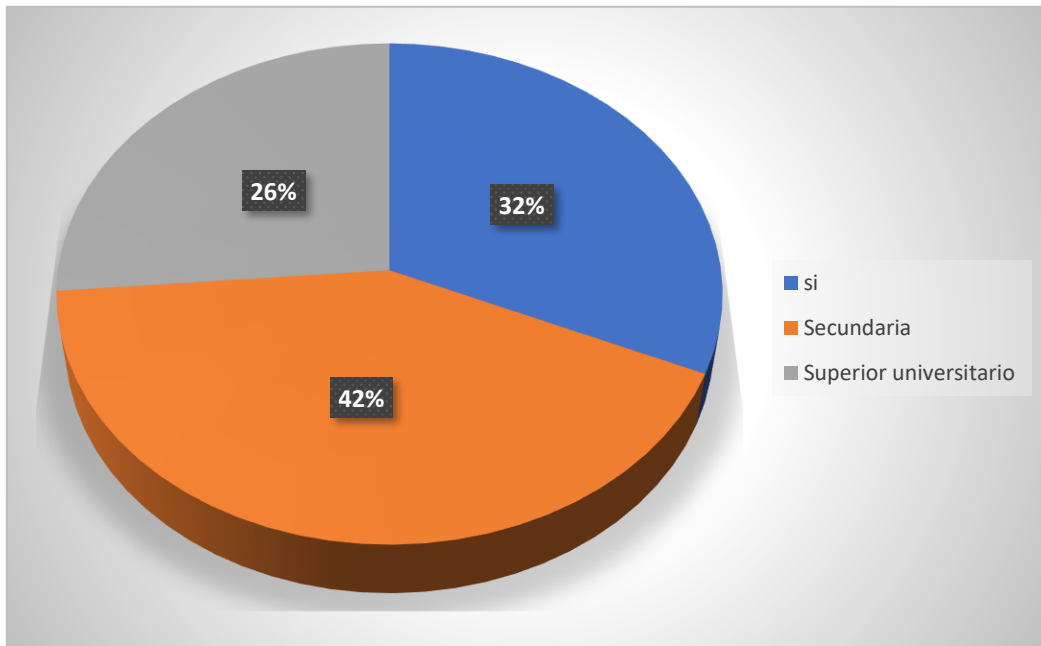
## Anexo 8: Figuras



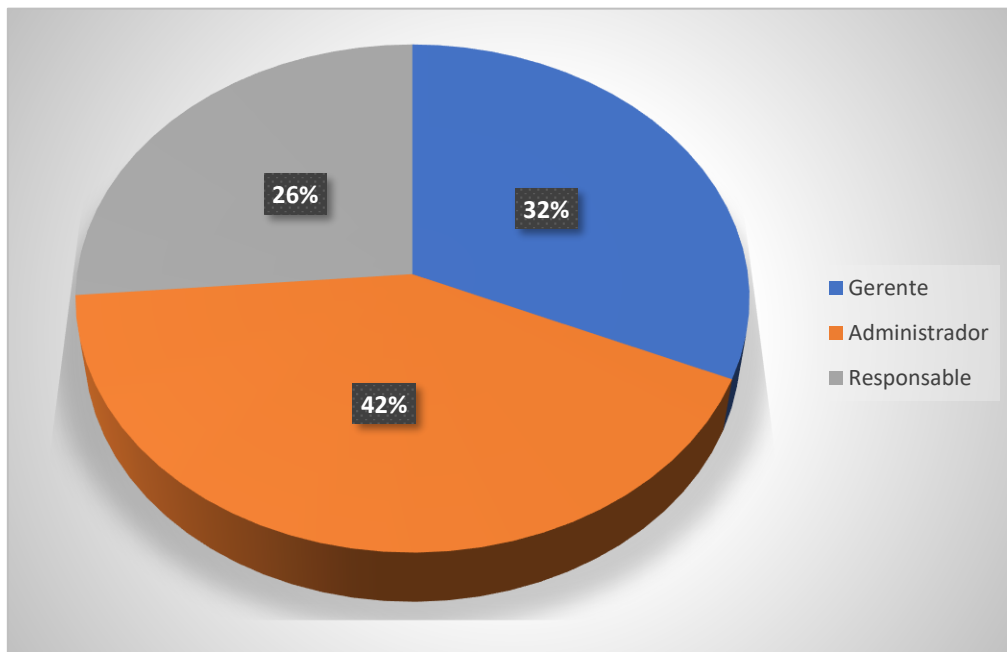
**Figura 1. Edades**  
Fuente. Tabla. 1



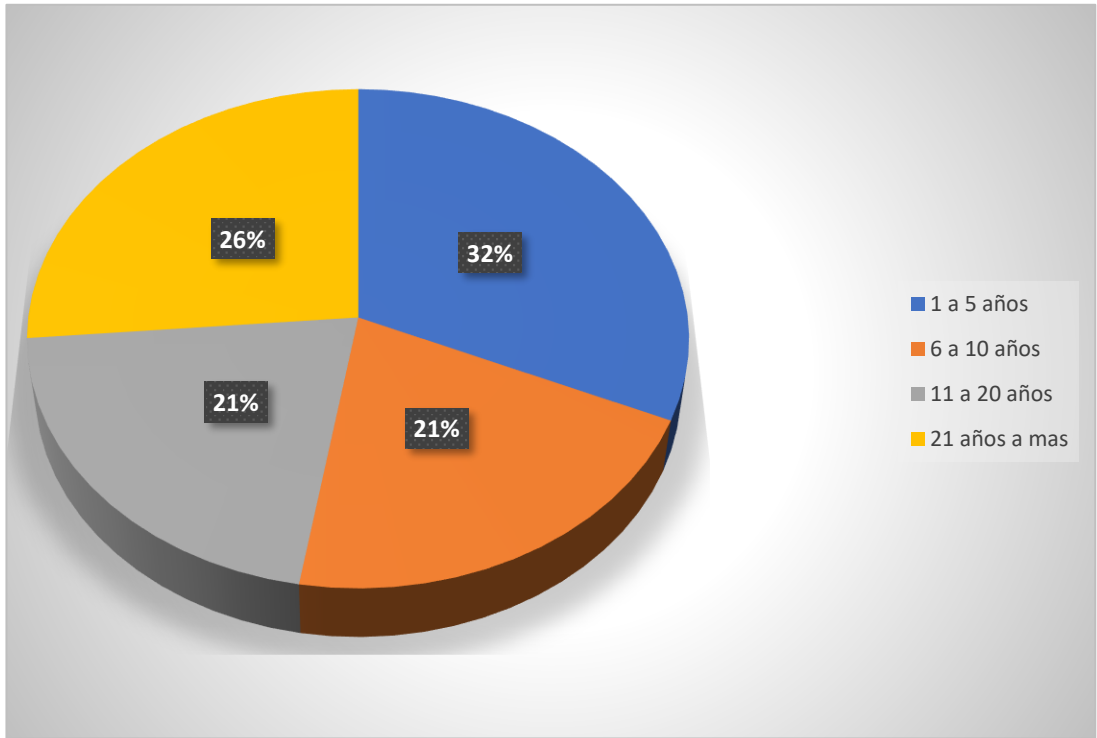
**Figura 2.** Genero  
Fuente. Tabla 1.



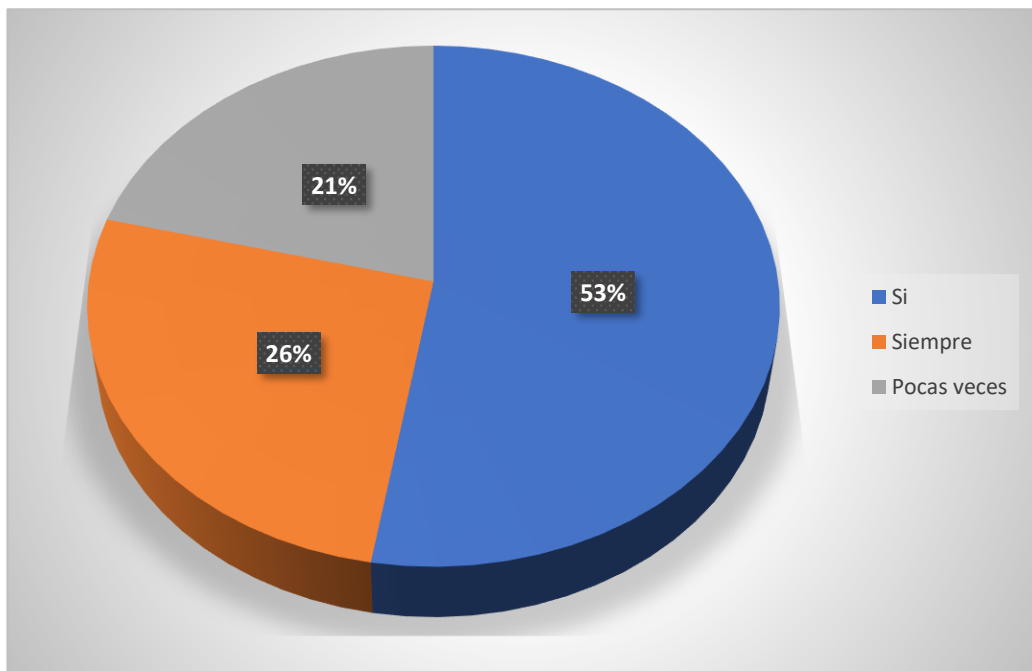
**Figura 3.** Grado de instrucción  
Fuente. Tabla 1



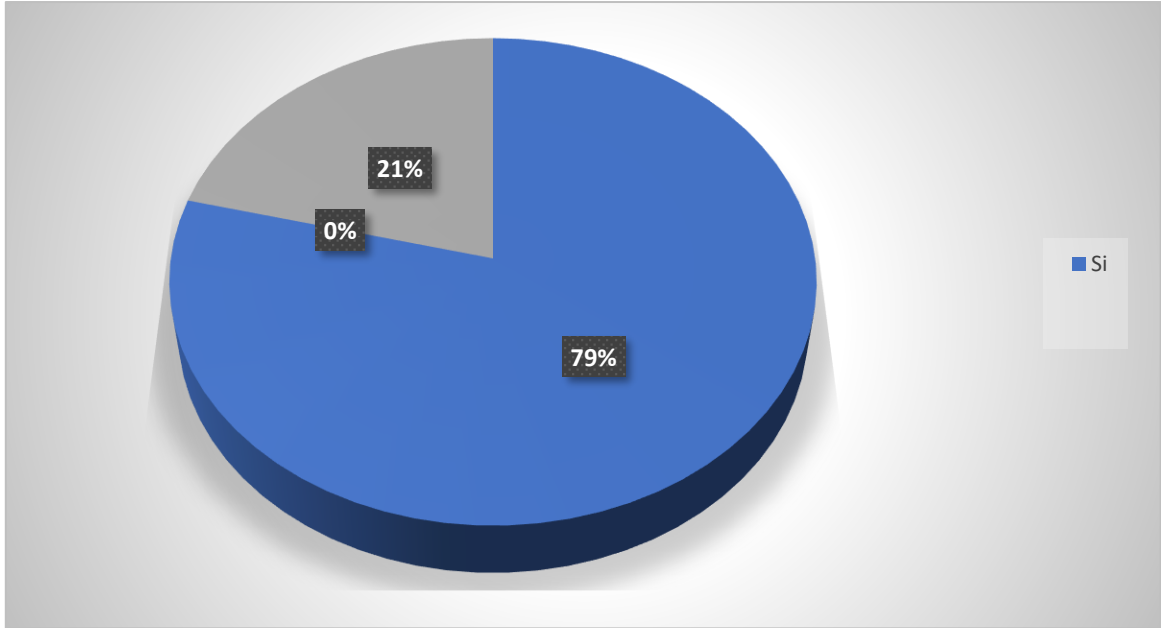
**Figura 4.** Cargo que desempeño  
Fuente tabla 1



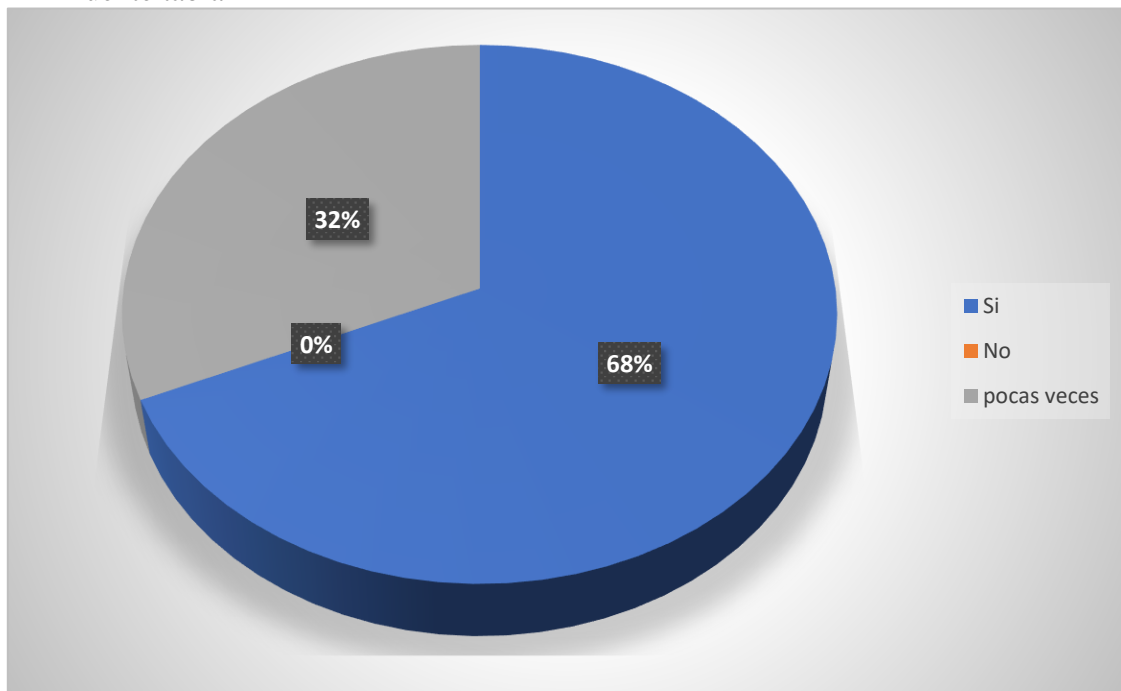
**Figura 5.** Tiempo de permanencia en su cargo  
Fuente tabla. 1



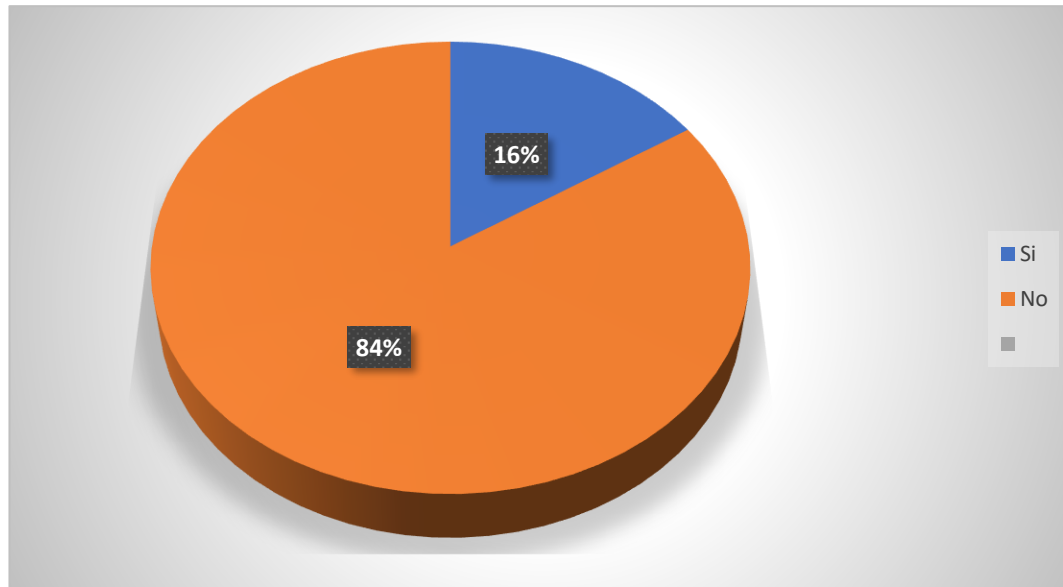
**Figura 6.** Acceso rápido a materia prima  
Fuente. Tabla 2



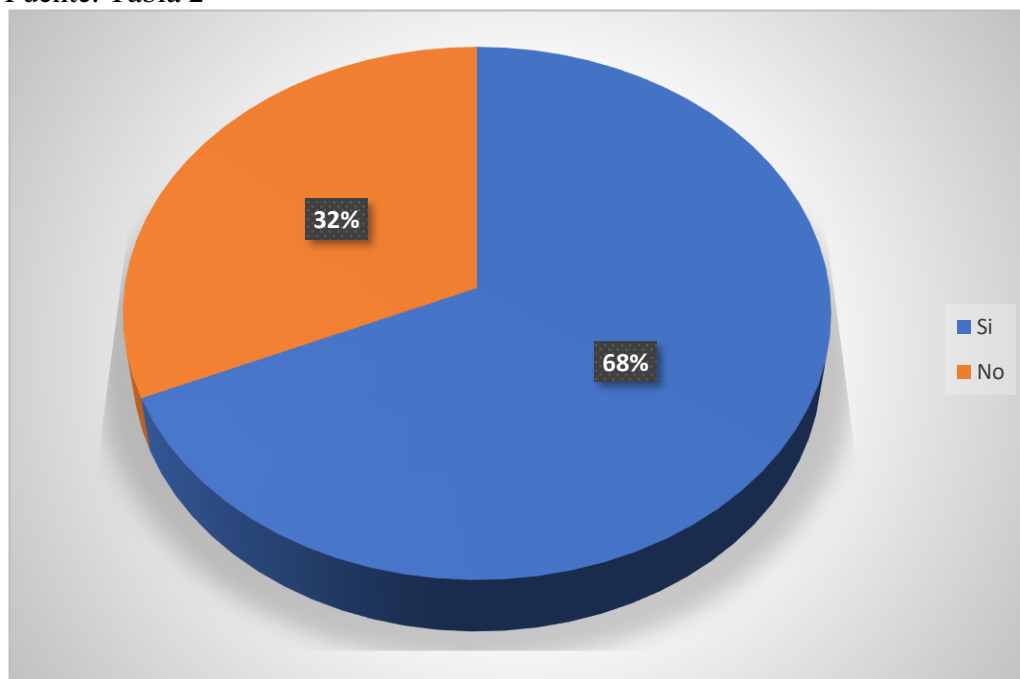
**Figura 7.** Lidera por buen camino Asus trabajadores  
Fuente tabla 2



**Figura 8.** Precios accesibles para clientes  
Fuente tabla 2

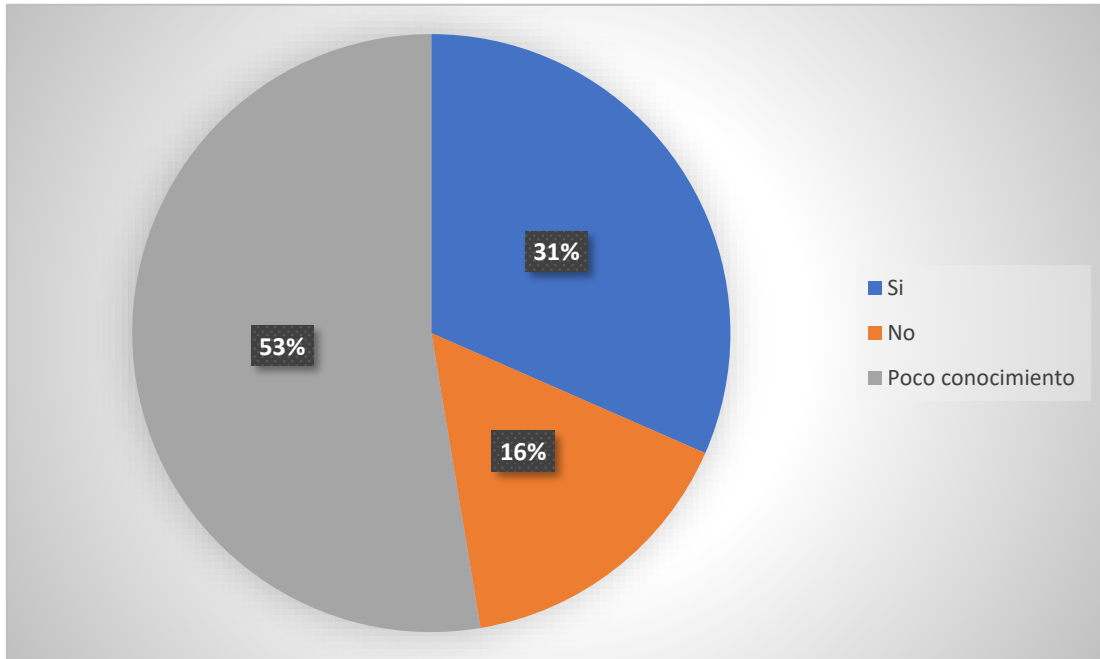


**Figura 9.** Ubicación un lugar estratégico  
Fuente. Tabla 2

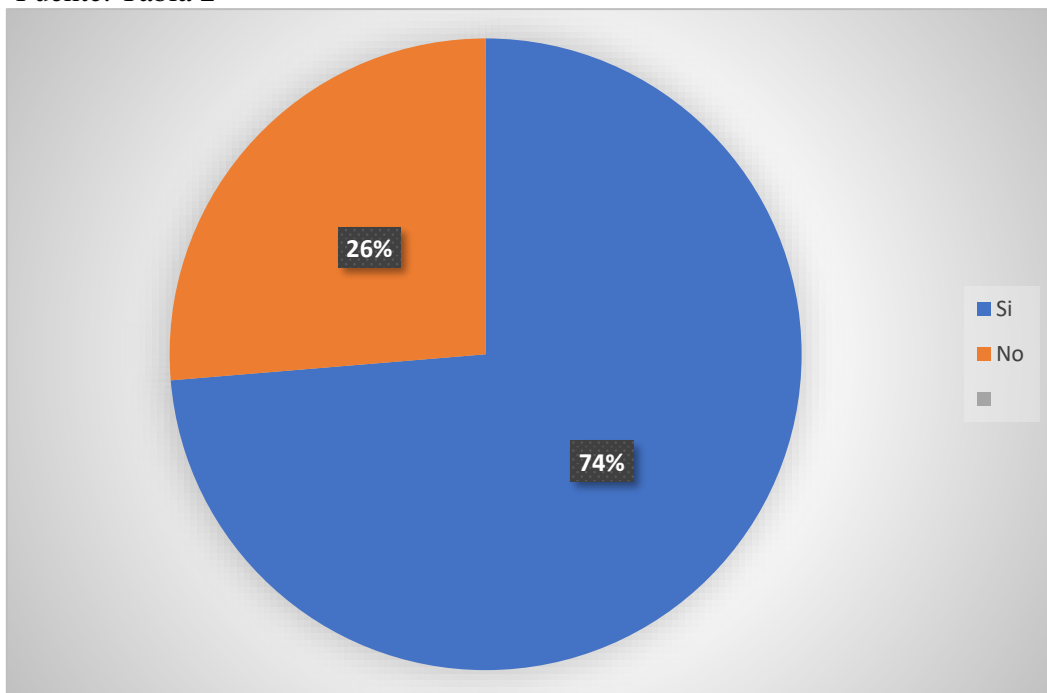


**Figura 10.** La empresa tiene buena imagen  
Fuente. Tabla 2

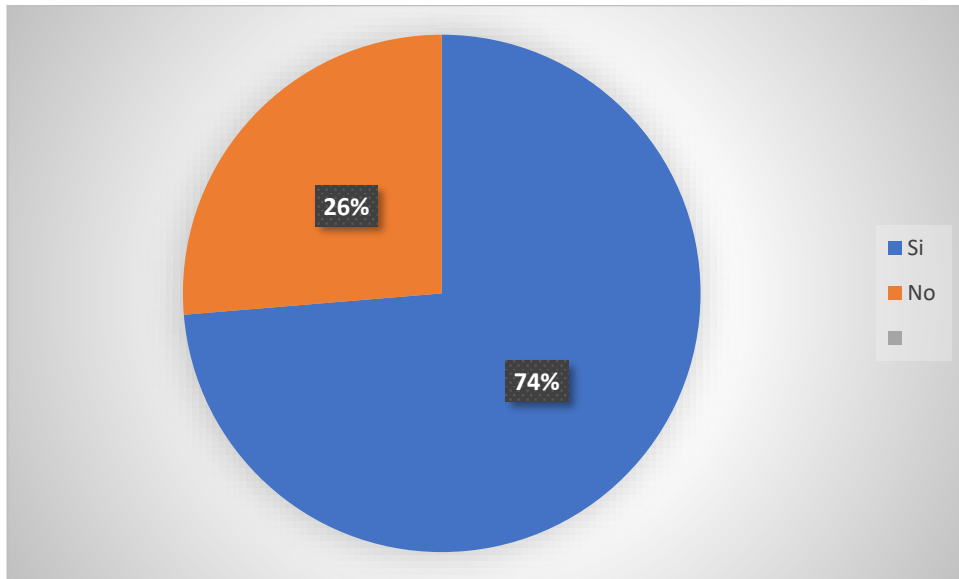




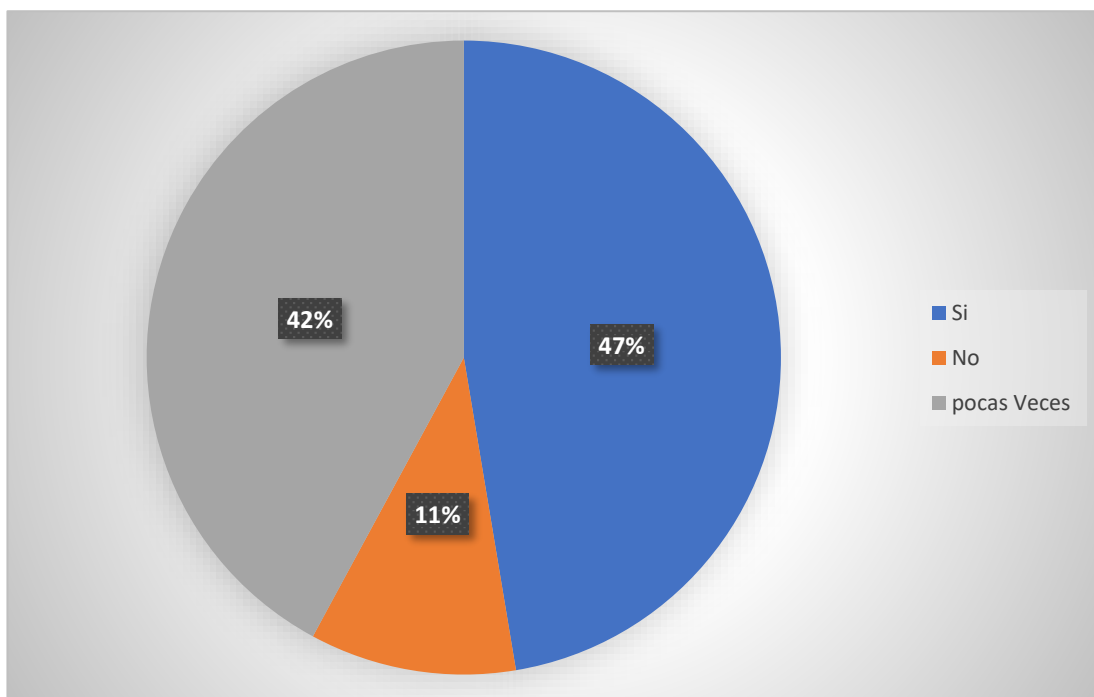
**Figura 11.** Conocimiento sobre la competitividad  
Fuente. Tabla 2



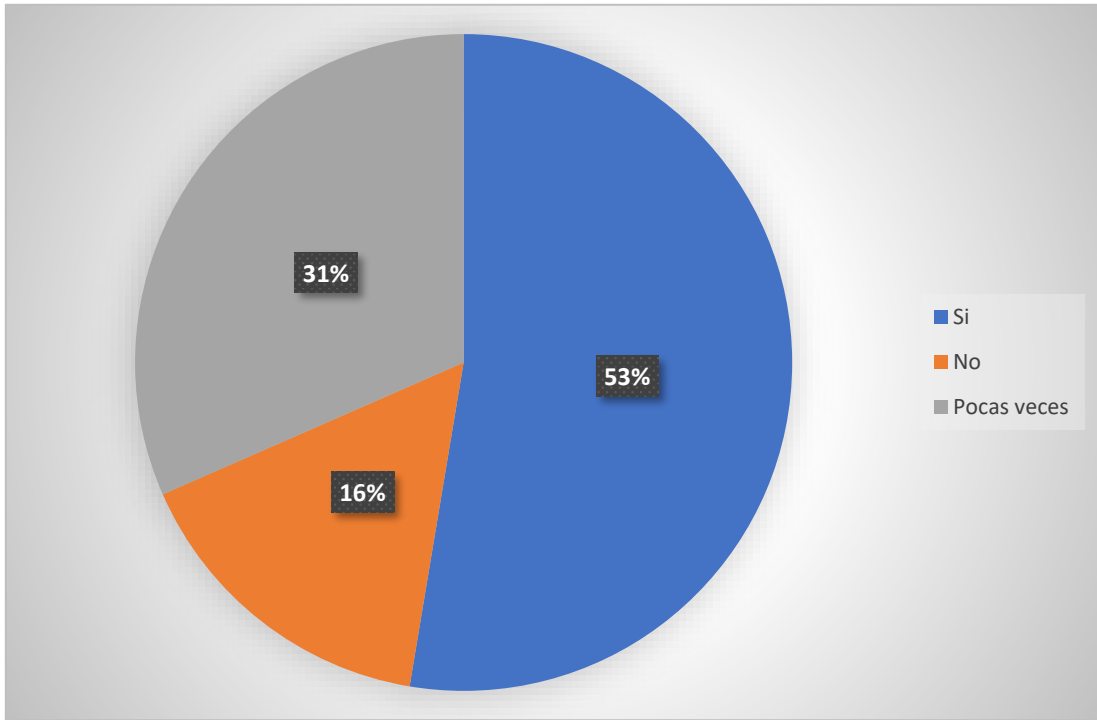
**Figura 12.** Capacitación  
Fuente. Tabla 2



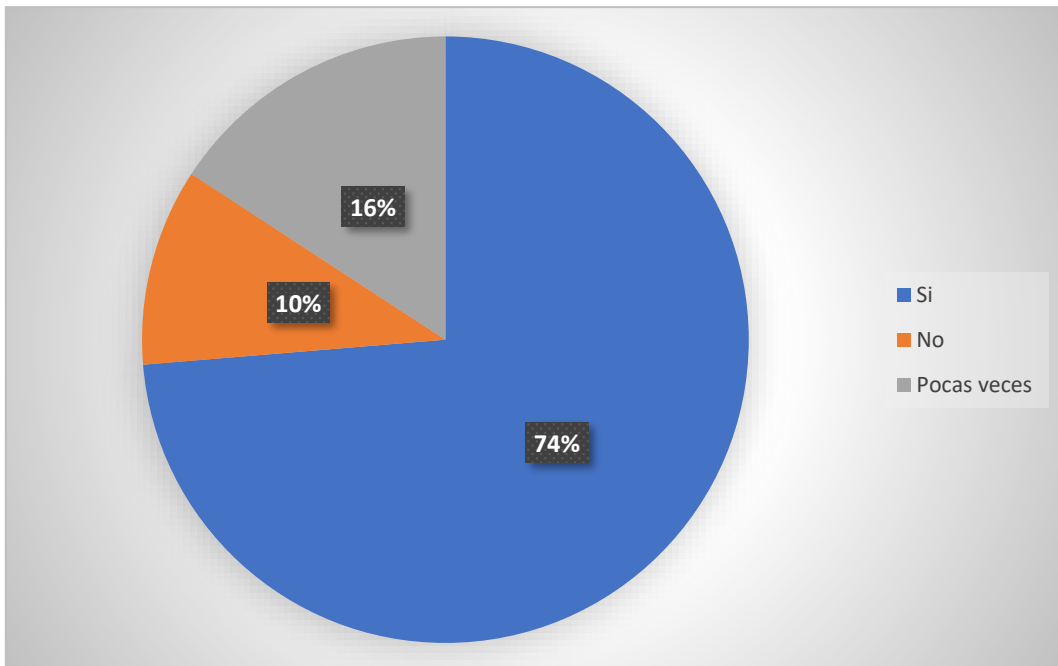
**Figura 13.** Conocimiento sobre gestión de calidad  
Fuente. Tabla 3



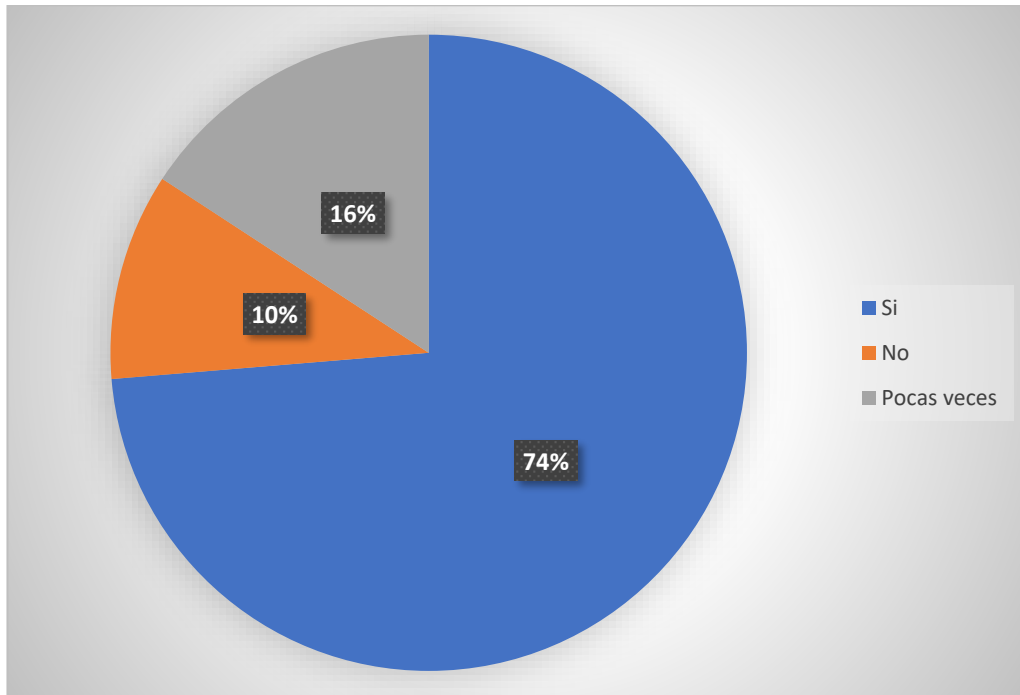
**Figura 14.** Los trabajadores cumplen las normas  
Fuente. Tabla 3



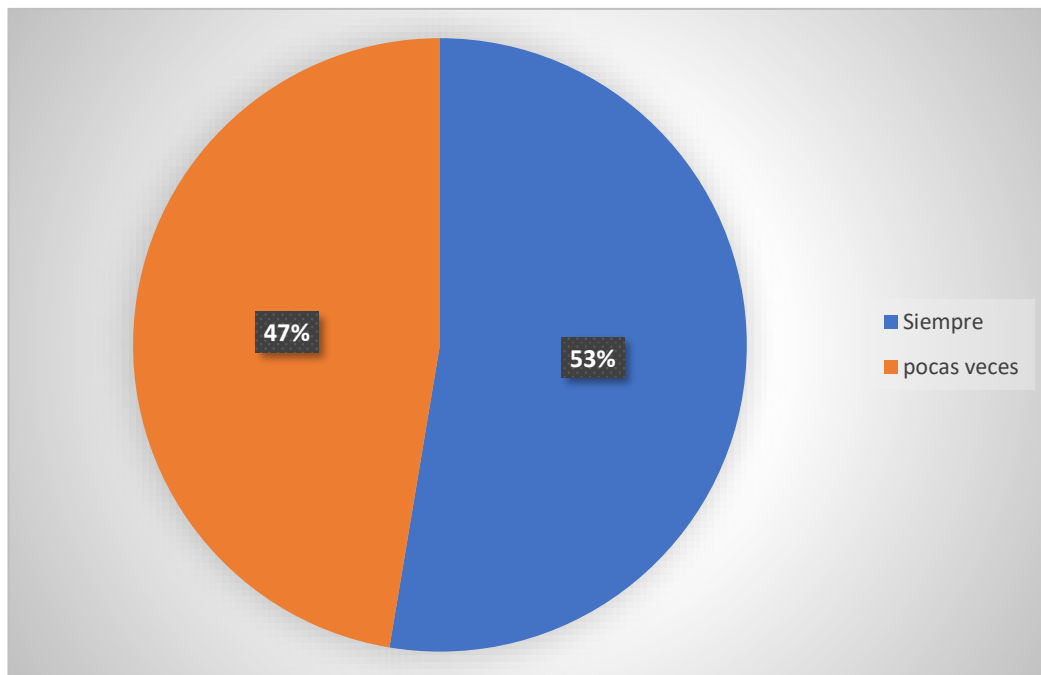
**Figura 15.** Planifica metas  
Fuente Tabla 3



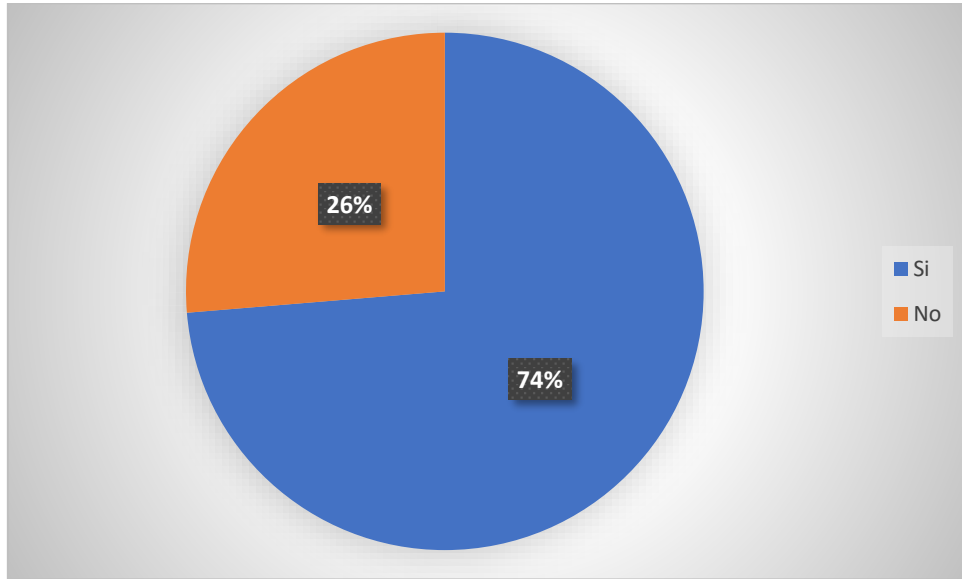
**Figura 16.** Realiza procesos adecuados  
Fuente. Tabla 3



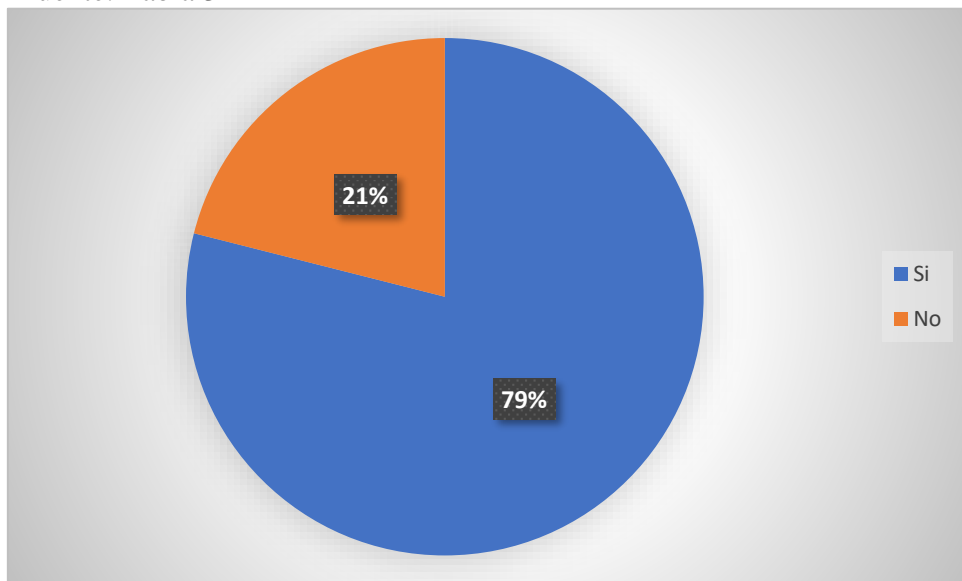
**Figura 17.** Realiza seguimiento a los procesos de la Mypes  
Fuente. Tabla 3



**Figura 18.** Mejora continua  
Fuente tabla 3



**Figura 19.** los trabajadores sin eficientes con su trabajo  
 Fuente. Tabla 3



**Figura 20.** Mide sus resultados  
 Fuente. Tabla 3

# TC-867- ARELLANOMY- PREBANNCA- TURNITIN - 2021-03

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

9%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo