



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES  
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO  
RUBRO GRIFOS UBICADOS EN LA PROVINCIA DE  
SULLANA AÑO 2016**

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

**AUTORA:**

Bach. YESVI DEL SAGRARIO VELÁSQUEZ COBA

**ASESOR:**

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

**SULLANA – PERÚ**

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES  
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO  
RUBRO GRIFOS UBICADOS EN LA PROVINCIA DE  
SULLANA AÑO 2016**

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

**AUTORA:**

Bach. YESVI DEL SAGRARIO VELÁSQUEZ COBA

**ASESOR:**

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

**SULLANA – PERÚ**

2017

**JURADO EVALUADOR**

**Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas**

**Presidente**

**Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño**

**Secretario**

**Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima**

**Miembro**

**Mgtr. Carlos David Ramos Rosas**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por el don de la vida y por haberme regalado a mis padres quienes me han mostrado los caminos para poder ser una profesional.

## DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis padres,  
por ser mi fortaleza en cada  
momento de debilidad, por el  
amor incondicional y sus buenas  
enseñanzas.

A mis hermanas quienes han sido mi  
apoyo y por demostrarme que siempre  
hemos sido un equipo.

## RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016; la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 09 microempresas dedicadas al rubro; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 17 preguntas cerradas. Esta investigación tiene los siguientes resultados: 56% de microempresarios no cuenta con un sistema de calidad; el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, mientras que el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de atender; además el 88% de clientes encuestados considera que la empresa ha utilizado todos los recursos para lograr bajar los precios del combustible. Se concluye que las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana son, que no cuentan con un sistema para comprobar la calidad del combustible, que no tienen conocimiento que es un sistema de calidad y de cómo utilizar esta herramienta, los procesos de gestión de calidad que aplican las microempresarios en sus empresas son estrategias operativas, donde se verifica la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad frente a riesgos, y estos han asegurado las operaciones, y las principales características de competitividad que poseen las microempresas de este rubro son la confianza que tienen los clientes al adquirir combustible, tienen personal capacitado y con cualidades en atención al cliente, y los factores de competitividad que utilizan las microempresas pertenecientes al sector servicio en el rubro grifos es tecnología, recursos para mantener el precio del combustible, calidad de servicio y producto.

**Palabra clave:** Gestión de calidad, Competitividad.

## **ABSTRACT**

The present investigation has as general objective To determine the characteristics of the quality management and competitiveness of the MSEs of the service sector, heading taps located in the province of Sullana in 2016; The research is quantitative, descriptive. For the collection of the information, a sample of 09 microenterprises dedicated to the heading was chosen in a directed way; In which a questionnaire composed of 17 closed questions was applied. This research has the following results: 56% of microentrepreneurs do not have a quality system; 78% of microentrepreneurs surveyed consider that there are factors or processes of the company's quality management system, while 67% of clients surveyed consider that the personnel of the taps have skills and attributes to attend; In addition, 88% of clients surveyed consider that the company has used all the resources to achieve lower fuel prices. It is concluded that the main characteristics of the quality management of the MYPES of the service sector red wine taps located in the province of Sullana are, that do not have a system to check the quality of the fuel, that they have no knowledge that is a quality system And how to use this tool, the quality management processes applied by microentrepreneurs in their companies are operational strategies, where infrastructure, maintenance and security against risks are verified, and these have ensured operations, and the main characteristics Competitiveness of microenterprises in this area are the confidence that customers have when buying fuel, have trained personnel and with qualities in customer service, and the competitiveness factors used by micro-enterprises belonging to the service sector in the taps sector is technology , Resources to maintain the price of fuel, quality of service and product.

Key word: Quality management, Competitiveness.

## INDICE GENERAL

|  |           |
|--|-----------|
| JURADO EVALUADOR.....  | iii       |
| AGRADECIMIENTO.....  | iv        |
| DEDICATORIA.....   | v         |
| RESUMEN.....   | vi        |
| ABSTRACT.....  | vii       |
| TABLA DE CONTENIDOS.....   | viii      |
| ÍNDICE DE TABLAS.....  | x         |
| ÍNDICE DE GRAFICOS.....  | xii       |
| ÍNDICE DE CUADROS.....   | xiv       |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>                               | <b>26</b> |
| <b>2.1. Antecedentes.....</b>  | <b>26</b> |
| <b>2.2. Bases Teóricas.....</b>                                      | <b>36</b> |
| <b>III. METODOLOGÍA.....</b>   | <b>72</b> |
| 3.1 Diseño de la investigación.....                                  | 72        |
| 3.2 Población y muestra.....   | 73        |
| 3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores..... | 76        |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....             | 77        |
| 3.6. Plan de Análisis.....   | 78        |
| 3.7 Matriz de Consistencia.....                                      | 79        |
| 3.8. Principios Éticos.....  | 80        |

|  |     |
|--|-----|
| <b>IV. RESULTADOS</b> .....                    | 81  |
| 4.1 Resultados.....                            | 81  |
| 4.2 Análisis de resultados.....                | 97  |
| <b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> ..... | 106 |
| 5.1. Conclusiones.....                         | 106 |
| 5.2. Recomendaciones.....                      | 107 |
| Aspectos complementarios.....                  | 108 |
| Referencias bibliográficas.....                | 110 |
| Anexos.....                                    | 119 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Cuenta con un sistema de gestión de calidad.....  | 81   |
| Tabla 2: Clientes se encuentran satisfechos.....   | 82   |
| Tabla 3: Clientes leales o fieles a su servicio .....  | 82   |
| Tabla 4: Contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio ...   | 83   |
| Tabla 5: Cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz<br>planificación, operación y control de procesos..... | 84   |
| Tabla6: Factores o procesos del sistema de gestión de calidad.....   | 85   |
| Tabla 7: El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza.  | 86   |
| Tabla 8: Los procesos y procedimientos documentados han permitido<br>estandarizar.....                                       | 87   |
| Tabla 9: Las mediciones del desempeño de los procesos.....   | 88   |
| Tabla 10: La planificación de la calidad.....  | 89   |
| Tabla 11: El combustible que venden los grifos de Sullana es confiable.....  | 90   |
| Tabla 12: El personal de los grifos cuentan con habilidades y atributos al<br>momento de atender.....                        | 91   |
| Tabla 13: La infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para<br>las operaciones.....                       | 92   |
| Tabla 14: Preferencia por algún grifo.....   | 93   |
| Tabla 15: Las empresas cuentan con tecnología.....   | 94   |
| Tabla 16: La empresa ha utilizado todo los recursos para lograr bajar los<br>precios del combustible.....                    | 95   |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 17: Se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le<br>brindan los grifos..... | 96 |
|--|----|

## ÍNDICE DE GRAFICOS

|  | Pág. |
|--|------|
| Grafico 1: Cuenta con un sistema de gestión de calidad.....  | 81   |
| Grafico 2: Clientes se encuentran satisfechos.....   | 82   |
| Grafico 3: Clientes leales o fieles a su servicio .....  | 83   |
| Grafico 4: Contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio ...   | 84   |
| Grafico 5: Cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz<br>planificación, operación y control de procesos..... | 85   |
| Grafico 6: Factores o procesos del sistema de gestión de calidad.....  | 86   |
| Grafico 7: El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene,<br>limpieza.....   | 87   |
| Grafico 8: Los procesos y procedimientos documentados han permitido<br>estandarizar.....                                       | 88   |
| Grafico 9: Las mediciones del desempeño de los procesos.....   | 89   |
| Grafico 10: La planificación de la calidad.....  | 90   |
| Grafico 11: El combustible que venden los grifos de Sullana es confiable.....  | 91   |
| Grafico 12: El personal de los grifos cuentan con habilidades y atributos al<br>momento de atender.....                        | 92   |
| Grafico 13: La infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos<br>para las operaciones.....                       | 93   |
| Grafico 14: Preferencia por algún grifo.....   | 94   |
| Grafico 15: Las empresas cuentan con tecnología.....   | 95   |

|  |    |
|--|----|
| Grafico 16: La empresa ha utilizado todo los recursos para lograr bajar los precios del combustible..... | 96 |
| Grafico 17: Se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos.....    | 97 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Cuadro N° 01 Matriz de operacionalización de variables..... | 76          |
| Cuadro N° 02 Matriz de Consistencia.....                    | 79          |

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de las dos últimas décadas, el país ha sido testigo de un incremento acelerado del número de las micro y pequeñas empresas conducidas por un nuevo tipo de “empresario emergente”, es aquel que se están dando a conocer y tienen muy poco mercado (Márquez, s.f.).

Por tanto el crecimiento económico, entre otros está asociado en forma positiva con la creación de empresas, por ello un aumento de la actividad empresarial conlleva a tasas de crecimiento más alto. El flujo de tasas de empresas en nuevos sectores de la economía y de salidas de empresas en los sectores declinantes pocos rentables es un proceso que reasigna los recursos ( trabajo y capital) en el total de la economía hacia sectores y empresas, que indefectiblemente tengan mejoras en la productividad , facilitando la modernización del tejido empresarial. En los últimos años, la economía Peruana ha tenido mejoras significativas; muchas de sus cifras alentadoras se deben a la gran participación que han tenido las MYPES en el país, debido a ello se desprende su indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican (Avolio, Mesones, y Roca, 2011).

Por otro lado la ciudad de Sullana ha demostrado un desarrollo comercial considerable ya que existen un 59% de locales comerciales, el restante 41% son de servicios. El giro comercial más importante son los artículos de primera necesidad (44% de los locales comerciales), porcentaje superior a los servicios que resaltan el expendio

de comidas y bebidas (26% de los locales de servicios). En los últimos años destaca la instalación en la ciudad de tiendas de artículos electrodomésticos de gran volumen de venta y con locales comerciales de gran dimensión, atraídos por la capacidad de compra en el área urbana de Sullana, cuya atractiva oferta al crédito permite el acceso a dichos productos sin desplazarse a la ciudad de Piura (Héctor, 2011).

Las MYPES han sido creadas como consecuencia de una necesidad que no ha podido ser atendida por el Estado, tampoco por las grandes empresas nacionales, ni las inversiones de empresas internacionales en la generación de puestos de trabajo, y por lo tanto, estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, recurriendo es esta forma a de diferentes medios para poder conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto-emplearse y emplear a sus familiares (Rojas, 2012).

De esta forma las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de tal modo que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas (Vásquez, 2013).

Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú (Vásquez, 2013).

Diferentes autores como Choy (2010), Cárdenas (2010), Arméstar (2011) y Santander (2013) concuerdan en que las MYPES peruanas carecen de competitividad porque no manejan herramientas de gestión; además, el inadecuado uso de prácticas modernas de gestión empresarial genera marcadas desventajas en el acceso al crédito, a la información, innovación y tecnología, y cuentan con capital humano no calificado, todo lo cual afecta significativamente su productividad comentados por (Vela, LLonto y Elías, 2013).

También es bastante conocido que su desarrollo se encuentra limitado por su baja productividad y acceso restringido a los mercados, lo que causa que su existencia sea corta, sus posibilidades de desarrollo limitadas (sólo alrededor del 40% de ellas pueden ser consideradas viables) y que el empleo que generan sea de baja calidad (Arbaiza, 2012).

Se viene demostrando que las empresas de cualquier rubro deben contar con un sistema de gestión de calidad, el cual asegure la garantía de cada uno de sus productos y servicios ofrecidos (Campos, 2014).

Otro punto importante es la gestión de calidad es por ello que entra en consideración la norma ISO 9001, la cual establece los requisitos para implementar y mantener un buen sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales (Centurión, 2013).

Ser competitivo es la necesidad de buscar y establecer métodos gerenciales que faciliten la dirección, gestión y el desarrollo de la capacidad para reaccionar adecuadamente frente a los factores externos y adelantarse proactivamente a las condiciones del mismo (Ríos, s.f.)

Las experiencias internacionales, referidas al desarrollo de la competitividad de las empresas, muestran que se requiere intervenciones que aborden no sólo el levantamiento de restricciones internas de las propias empresas, como por ejemplo la limitada calidad de sus procesos de producción o gestión, sino que se requiere además intervenir sobre factores externos, que están fuera de las posibilidades de control individual de los empresarios (Machacuay, 2001).

Las MYPE que intenten la competitividad, tendrán éxito y reconocimiento sólo si proporciona productos o servicios que satisfacen plenamente las exigencias y expectativas del cliente, lo que se convierte en un requisito indispensable. Una de las formas de obtener este reconocimiento, más allá de la calidad de su producto, es demostrando el grado de control que puede llegar a tener la empresa en sus proceso (Ugaz, 2012).

Debe entenderse que con relación a la competitividad, Iván Vásquez la define como la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas, es decir, sus habilidades, recursos, conocimientos y atributos que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada

posición en el entorno socioeconómico. Pero también es importante tener en cuenta que en el contexto de competitividad tanto nacional como internacional, las MYPES no solo tienen la necesidad de ser competitivas internamente, sino que la globalización exige buscar la competitividad externa y consolidarse haciendo alianzas estratégicas, subcontratación y utilizar otros mecanismos para lograr permanecer en los mercados, comentado por (Centurión, 2013).

La gestión implica un sinnúmero de requerimientos que necesita cumplir la empresa para lograr sus objetivos organizacionales. Aunque la gestión a simple vista parece sencilla y que cualquier persona puede hacer una correcta gestión, en el mundo real de la empresa sucede todo lo contrario, se necesita una persona (gestor) que esté completamente capacitado y sepa hacer correctamente su trabajo. De allí que la presente investigación resalta la gestión de calidad y la competitividad como factor determinante para que la empresa sea competitiva y tenga un posicionamiento destacado en el mercado (Gonzales, 2014).

El trabajo de investigación cuenta con el desarrollo de las variables competitividad y atención las cuales son vistas por factores externos e internos entre ellos los siguientes:

Según la investigación en el Factor político Legal, 85 viene trabajando de manera formal, gracias a la privatización que obtuvieron sus representantes con el Pleno del Consejo de la Municipalidad de Sullana en el año 2016, con lo que se beneficiaron un total de 09 comerciantes, de los cuales 09 son posesionarios directos, en la provincia de

Sullana. Estas MYPE no todas del rubro estación de servicio en la ciudad de Sullana, no todas cuentan con la legislación laboral; licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil, ordenanza, por los altos costos que estas representan en cada entidad del estado, constituyéndose de esta forma una barrera burocrática, que limita y obliga al emprendedor a mantenerse de manera incompleta su intención de formalidad (Olavarría, 2013).

El desarrollo laboral que se visualiza en la zona comercial de la provincia de Sullana, en las MYPE dedicadas a la comercialización de combustible, la mayoría está dentro de la formalidad, consideradas en lo que toca a la regulación laboral; facilitando la transición a una mayor formalidad, una mejor productividad del trabajo y generadoras de un crecimiento más sólido del salario. Los recursos humanos que laboran en el centro comercial en su mayoría tienen educación alcanzando haber culminado la educación básica regular secundaria completa. Sin embargo como lo dice Vega la regulación laboral peruana es sumamente rígida, sobre todo en lo que toca a los costos laborales no salariales y el excesivo costo del despido, esto condiciona a que se genere empleo de menor calidad y a que se suprima el crecimiento de los sueldos (Vega, 2012).

La ley N° 30056 tiene como objetivo Establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas, vigencia: 03.07.2016. A través de la ley N° 30056, ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el

desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, publicada el 2 de julio de 2016, se han introducido importantes modificaciones en el régimen laboral especial de las micro y pequeñas empresas.

Se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización; además, se ha creado un nuevo nivel de empresas: Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT y pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro pequeña y mediana empresa será determinado por decreto supremo refrendado por el ministro de economía y finanzas y el ministro de producción cada dos años (Ley N° 30056, 2013).

Según el factor económico se tiene que la economía no se diversifica en corto tiempo, pero si, estos sectores comerciales han podido llegar a tener una mayor relevancia. Hoy, en la economía regional se observa claras tendencias hacia la internacionalización de los negocios y de los mercados; así como la liberalización del comercio y el intercambio entre grandes bloques económicos y regionales. Por ello, es que se entiende que las MYPE deben cumplir un papel destacado en la presente coyuntura, con una nueva concepción de la competencia y competitividad, en especial la relevancia del criterio de "especialización flexible" que contempla la capacidad de las empresas para responder en la forma adecuada a los cambios en el mercado internacional, adaptándose a los tipos de bienes producidos, cantidad y calidad de mano de obra, insumos, etc. Hasta el mismo proceso productivo debe replantearse (Córdova, 2012).

Los comerciantes de estación de servicios vienen creciendo económicamente como micro empresarios debido al tipo de combustible, ya que este lugar es frecuentado por clientes de los diferentes tipos de vehículos. La economía de este sector se manifiesta fuerte, enfrentando retos y riesgos que les permitirá impulsar sobre todo las relaciones emprendedor – comprador.

Las MYPE de estación de servicios, específicamente las del rubro de grifos, se ha tenido en consideración algunos puntos económicos para una mejor caracterización siendo estos: ciclo económico de la familia el cual depende de la opción de ingreso en la familia, el comportamiento de la economía del país sujeta a la no inflación y/o adecuadamente controlada, de forma que no agrave la capacidad de ingreso del comprador y por ende se garantiza un flujo de venta y económico en el negocio, el costo real de las mercaderías acercando a la clase media alta y baja, a la clase baja del poder de adquisición, siendo la economía de gobierno una garantía de sostenibilidad en su desarrollo y crecimiento (Córdova, 2012).

El mundo de la gobernabilidad municipal y nacional, hace que las actividades micro empresariales mantengan con vida el tabú más sagrado que es el trabajo “Empleo”, el trabajo constituye el crecimiento de la civilización, considerado el motor natural del desarrollo, frente a un carismático emprendedor de un pequeño negocio decidido entrar al mercado dominante, para lo cual se provee de estrategias y conocimiento que le permita manejar adecuadamente la oferta y la demanda, lo que

quiere expresar es que cuanto más bajo maneje el precio administrando mejores serán sus costos fijos (Olavarría, 2014).

En lo que se refiere al tamaño empresarial por número de empresas, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99,5% y la gran empresa el 0,5% del total. El crecimiento del PBI peruano, desde el 2010 hasta el 2014 ha sido del 5,8% y la tasa de crecimiento de las Pymes para el mismo periodo fue del 6,68%. En la participación de los créditos en el sistema financiero en el año 2014, los créditos corporativos representaban un 56%, los de consumo e hipotecarios un 34% y las Pymes un 10%. Es evidente que las Pymes, se han convertido en factor importante en la economía peruana, pero es conveniente indicar que las Pymes todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus niveles tecnológicos no le permite actualmente adaptarse a los nuevos flujos de información (Zuñiga, 2016).

Los créditos a las MYPE generarán un gran impacto económico, especialmente en las cajas municipales de ahorro y crédito, los préstamos que se generan en la intermediación financiera no bancaria tendrán un efecto muy positivo para el país. Las colocaciones crediticias a las micro y pequeñas empresas (MYPE) generarán un impacto económico sostenible en el Perú, así lo proyectó el presidente de la caja municipal de ahorro y crédito (CMAC) de Sullana, Joel Siancas. “Solo el hecho de que el sistema financiero preste más de 3,500 millones de dólares a las MYPE tiene un efecto muy positivo, pues replica hasta en cinco veces en la economía peruana”, manifestó a la agencia Andina.

Las micro y pequeñas empresas en Perú son un componente importante del motor de nuestra economía. A nivel de todo el Perú las MYPE son generadoras del 80% de la población económicamente activa - PEA y generan cerca del 40% del producto bruto interno-PBI. Abarcan varios aspectos importantes de la economía del país, entre los más resaltantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien no es generado en las condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que es una amenaza constante en el Perú, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que les permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas (Sánchez, 2006)

Piura ocupa el puesto número cuatro, en cuanto a la participación empresarial a nivel nacional; y, respecto a la participación de las MYPE formales, esta es del 3,8%. Entre sus fortalezas están: capacidad de liderazgo y de asumir nuevos retos, deseo de salir adelante, son amantes del riesgo, muy emprendedoras. Debilidades: el actuar en la informalidad, dejarse llevar por terceras personas que muchas veces no son las más idóneas, la desorganización; sin embargo, pese a las dificultades, muchos se esfuerzan y pueden salir adelante gracias a su gran creatividad y a su voluntad de querer hacer bien las cosas.

En el contexto del factor socio-cultural las MYPE forman parte de un sector importante en la comuna por ser un centro comercial donde se ofrece mercadería al

mayor y menor, generando así una fuente de ingreso económico importante, de la misma manera generan una fuente de empleo para los jóvenes que frecuentemente acuden a conseguir un trabajo en este lugares mejorando así indirectamente la calidad de vida de estas personas.

Los cambios en las actitudes, gustos, preferencias, hábitos, valores y creencias de las personas sobre lo que necesitan consumir; los cambios en la forma de vida en las grandes ciudades, en los poblados, en el campo; la cantidad de jóvenes, niños, ancianos, y de hombres y mujeres que conforman la población, etc., modifican los hábitos de compra y de consumo. Las MYPE de la provincia de Sullana se crean para satisfacer las necesidades de sus clientes; por lo tanto, un cambio en dichas necesidades impactará las actividades de las mismas, obligándolas a adaptarse al nuevo entorno.

Las necesidades, gustos, hábitos y preferencias de los consumidores cambian debido a muchos factores. Entre éstos podemos destacar: las nuevas formas de vida aprendidas a través de los medios de comunicación, la migración o movimiento físico de las personas entre las zonas rurales y urbanas, los cambios en el nivel o grado de educación de la población, la tasa de natalidad y las nuevas estructuras familiares.

La demanda de personas que acuden a la provincia de Sullana un centro netamente comercial en el cual existen comerciantes de confecciones y una mayoría de puestos se dedican a la comercialización de combustible al cual asiste permanentemente una comunidad o sociedad. De tal modo, donde se vive constantemente una vida sociocultural vista en la praxis a través de realizaciones

humanas, la interacción, el respeto, pilares de la vivencia de la vida de forma organizada comunitariamente. La realidad construida por el hombre desde el vendedor y comprador interactúan las personas entre sí mismas, con el medio ambiente y con otras sociedades, pueden conocerse diferentes formas de organización y jerarquización social, las diversas expresiones de creatividad institucional cuyo objetivo principal es ordenar la vida en comunidad, la instauración de pautas morales de comportamiento, el desarrollo de las personas.

Así mismo se considera el factor tecnológico, estimando que los comerciantes de combustible y de otros rubros, se enfrentan en una aparición constante de nuevos productos, servicios, técnicas, etc. Nuevos materiales están sustituyendo a los tradicionales; nuevas formas de comunicación aparecen gracias a la innovación de la tecnología de las comunicaciones de variadas formas y medios.

El cambio tecnológico se ha dado de manera importante, además, en los procesos para transformar las materias primas en productos; en los sistemas de facturación y de cobro; en la forma de distribuir y comercializar los productos y servicios; en la manera de administrar el negocio; y, de manera importante, en la forma en que se ve y protejan el medio ambiente. La tecnología es un elemento importante en cualquier tipo de negocio: fábricas, bancos, talleres, empresas de servicios, empresas manufactureras o comercios; negocios grandes o pequeños, todos ellos se ven afectados por los cambios en la tecnología. Es necesario estar enterado de estos cambios y evaluar la posibilidad de introducirlos al negocio.

Dependiendo del tipo de industria y, por lo tanto, del tipo de negocio, los avances tecnológicos tienen mayor o menor impacto en este último. Las empresas dedicadas a la electrónica, por ejemplo, se enfrentan a innovaciones tecnológicas más frecuentes que empresas dedicadas, por ejemplo, al ramo de los alimentos. En este caso, se trata de innovaciones a los productos. Sin embargo, existen innovaciones tecnológicas que no tienen que ver con el producto o servicio en sí, sino con la forma de administrar el negocio.

La aparición del código de barras (forma de clasificar los productos dentro de un sistema de cómputo, que funciona a través de "barras", impresas en la etiqueta de los productos), por ejemplo, está obligando a muchos fabricantes a cambiar el tamaño, formato, impresión y forma de clasificar sus productos. Es importante, además, señalar que los cambios tecnológicos obligan a los empresarios a desarrollar nuevos conocimientos ya que, de no mantenerse actualizados, muy probablemente sus empresas no podrán competir con eficacia.

La increíble calidad de los productos que se venden en la Plataforma Juan Velasco Alvarado, está respaldada en los años de experiencia y en la tecnología de punta que permanentemente comercializan, esto se ve reflejado en algunos locales que marcan la diferencia de otro, volviéndolos de esta manera competitivos. Logran brindar no solo confort, modelación y duración, sino seguridad: el bienestar es lo más importante.

Se considera en la investigación las Fuerzas Competitivas visto el tema de la rivalidad entre competidores a lo expresado y demostrado por (Porter, 1998) esta se presenta en forma de competencia de precios, publicidad, introducción de nuevos servicios a los clientes. La rivalidad surge de la presión u oportunidad percibida por algunos competidores por mejorar sus posiciones de mercado, el grado con que la competencia está creando nuevos productos, bajando precios e incrementando su publicidad tiene un impacto significativo en la rentabilidad del mercado. Si la rivalidad dentro de ella es intensa, el potencial de rentabilidad es bajo. Esto se ve reflejado en las MYPE dedicadas a venta de combustible. Quienes deben hacer frente a la fuerte competencia que ha traído consigo la presencia de los grandes supermercados y centros comerciales en los últimos años.

Así mismo, se encuentra la amenaza de productos sustitutos que se convierte en un desafío ya que puede provenir de un competidor conocido, o de otra empresa que brinda otro servicio que tiene la misma comercialización de lencería deben hacer frente no solo a los grandes centros comerciales sino a la diversidad de productos que estos ofrecen y a costos más accesibles incluyendo dentro de las mismas servicios, productos de calidad y exclusividad para el público que cada vez es más exigente transformándose nuevamente en una amenaza para ellos debido al desfase que podría reflejarse en las ventas ocasionando a las MYPE obtener poca rentabilidad (Porter, 1998).

El diseño de la estructura apropiada de la investigación llevo a conocer algunos de sus factores internos, para ello se traslada a los Factores interno de Dinero. Donde se estima que las micro y pequeña empresa urbanas son potenciales sujetos de

crédito y satisfacen sus necesidades de financiamiento. Las micro y pequeña empresa han obtenido financiamiento formal por aproximadamente US\$ 250 millones. Es decir sólo se han atendido el 10% de los requerimientos financieros. La inflación al aumentar el precio de los bienes y servicios afectará negativamente a las MYPE ya que los beneficios que obtendrán serán menores, puesto que el consumo desciende y también la inversión (Cequea, Meza, Rengifo, y Rivas, 2006).

En Perú, existe un mercado de oferta y demanda crediticia significativamente cortoplacista a costes elevados. Su coste es mayor que en una operación financiera a mediano o largo plazo. Un financiamiento de corto plazo está referido a capital de trabajo, y este financiamiento el que requieren las MYPE que por su coste mayor quedan impedidas de obtener otros financiamientos a mediano y largo plazo, que le permitirían la renovación de sus activos. A diferencia de ello, son las Medianas y Grandes Empresas las que tienen acceso al crédito por sumas importantes, a mediano y largo plazo, favoreciéndose así de un coste financiero menor (Coquis, 2009).

Por ello siguiendo la investigación se observa el factor interno la capacitación. Fuente principal y motora en el trabajo es la capacitación, verdadero proceso de aprendizaje y un cambio de actitudes del individuo, en beneficio de una mayor y mejor capacidad de conocimiento, convirtiéndose en los pilares de la competitividad y la rentabilidad. Por ello la capacitación del personal de cualquier empresa, es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las PYME, pues existe la necesidad constante de que éstas se adapten al cambio, así mismo se supone que puede generar potencialmente mayor productividad. La globalización de la economía ha creado muchas oportunidades para las PYME, pero también ha creado un sin número de retos,

especialmente para las empresas de este tipo que desean tener una presencia global, o que envían a sus trabajadores a asignaciones en el extranjero, para poder comunicarse y comerciar (Barragan, 2002).

Las MYPES del sector servicio, rubro grifos deberían disponer de ventajas competitivas, lo que implica que puedan disfrutar de beneficios económicos, La razón es que siempre que se ganan beneficios económicos surgen imitadores que crean nuevas empresas. Por lo tanto, para mantener sus beneficios económicos, una empresa debe buscar nuevos productos que le proporcione una ventaja competitiva, aunque sea de manera temporal.

Los precios de los combustibles en el mercado de hidrocarburos peruano constituye uno de los fenómenos económicos que genera mayor preocupación a los hacedores de política pública debido a los efectos reales que éste tiene en la economía, pues los combustibles constituyen la principal fuente energética que mueve el aparato industrial y comercial, hace viable el comercio de bienes y servicios, y satisface las necesidades energéticas de millones de hogares (Vásquez, s.f.).

Considerando el Régimen de Percepciones que se inició para controlar la comercialización de combustibles líquidos de 3 230 contribuyentes, a través de unos pocos agentes de percepción, quienes se encargan de efectuar el cobro adelantado del IGV, aplicando la tasa de 1% sobre el precio de venta que está obligado a pagar el cliente (SUNAT, 2006).

En el Perú los precios de los combustibles líquidos (petróleo, gasolina y querosén) no se encuentran regulados, es decir, se rigen por la oferta y la demanda del mercado en libre competencia y es el consumidor final quien elige dónde comprar. Estos productos tienen incluidos dos impuestos, el impuesto general a las ventas (IGV) y el impuesto selectivo al consumo (ISC), de gran incidencia en la recaudación (Morris, Díaz, Marco y Montenegro, 2010).

Cabe mencionar que a nivel nacional existen 3, 850 estaciones de servicio (de las cuales 979 se ubican en Lima y Callao), 62% (2,044) de ellas son independientes, es decir, no forman parte de las cuatro grandes cadenas (Repsol, Pecsca, Primax y la estatal Petroperú), pero el 65% de las ventas se concentran en locales que mantienen una imagen de marca de cadena, según información de la cadena Pecsca. Las ventas, en cambio, no marcan diferencia si hablamos de zona geográfica, ya que el volumen de combustible vendido en Lima es muy parecido al que se expende en el resto del país (Ochoa, 2013).

En tal sentido es bastante conocido que la comercialización de combustibles a nivel mayorista ha sido desarrollada exclusivamente por PETROPERÚ, no habiendo estado permitida la participación del sector privado excepto en los grifos y estaciones de servicio, para atención al usuario final (Grados, 2013)

Ante la creciente demanda del sector Hidrocarburos en el Perú, por Procedimientos de supervisión más confiables, eficientes y seguros la Gerencia de Fiscalización de Hidrocarburos Líquidos (GFHL) designa a la Unidad de

Comercialización de Hidrocarburos Líquidos (UCHL) la supervisión operativa y Pre-operativa de las unidades de comercialización llámense, Estaciones de Servicio, Grifos (Combustibles Líquidos, Kerosene, Flotantes) (Grados, 2013).

Debido al bajo costo de combustible, el sector transporte había incentivado a la importación de vehículos. Este sector es el principal consumidor de combustible, el subsidio de los combustibles ha beneficiado considerablemente al sector transporte, esto se refleja con el aumento del valor del PBI económico del país en este sector, por lógica si se reduce los costos de combustibles que es la materia prima necesaria para que funcione el servicio de transporte, habrá mayor consumo, que traerá consigo mayor liquidez (Flores, 2013).

La regulación de la calidad que realiza OSINERGMIN, (2015) incluye el control metrológico y de calidad. Mediante el metrológico se verifica que el expendio de combustibles brinde al consumidor la cantidad por la cual se está pagando en las estaciones de servicio y grifos. En el caso del control de la calidad se pueden mencionar la supervisión del cumplimiento de los parámetros de punto de inflamación, contenido de FAME y contenido de azufre en el combustible diésel B5/diésel B5-S50, así como los parámetros de octanaje y porcentaje de volumen de etanol en las gasolinas/gasoholes.

Si bien los grifos no se diferencian únicamente por precio sino también por calidad de servicio, resulta crucial garantizar que exista competencia entre ellos. Según el

Ministerio de Energía y Minas (MINEM), el margen de ganancia de los grifos y estaciones de servicio ha subido en 20% en este proceso (Pérez, 2016).

Con el incremento de vehículos motorizados en los últimos años, los grifos han empezado a innovar y aumentar sus ventas, también la atención que brindan en los grifos ha ido evolucionando de tal manera que ahora no solo tienen como exclusividad el abastecimiento de combustible, sino que reúnen una serie de ofertas adicionales. Entre ellas están los servicios higiénicos para los clientes o el público en general (separados para hombres y mujeres), reparaciones como parchado e inflado de llantas, abastecimiento de aire para neumáticos y el medidor de presión, además de surtidores de agua para la provisión directa del líquido a los radiadores, entre otros. Estos establecimientos pueden tener servicios colaterales, como lavado de vehículos, minimarket, locales de comida rápida, cajeros automáticos, etc.

Los propietarios recomiendan a los clientes para su seguridad, aunque no sea una costumbre, es preferible apagar el teléfono celular cuando se llega a una estación, porque al producirse una chispa se puede generar una explosión. Además antes de estacionarse, verifique que el grifo cuente con el tipo de combustible que normalmente echa en su vehículo y si el precio es el adecuado y también, apagar el motor del vehículo hasta comprobar que la carga de combustible termine y que el despachador haya colocado la tapa del tanque, y los tipos de combustible que encuentran en los grifos de Sullana son gasohol (mezcla de gasolina y alcohol carburante), gasolina, diésel (como el B5, mezcla de 95% de diésel 2 con 5% de biodiésel), y petróleo.

En la ciudad de Sullana donde se desarrolla el estudio de investigación, existen varios establecimientos de negocios conocidas como MYPE del sector servicios rubro grifos. Estas MYPE se encuentran ubicadas en toda la provincia de Sullana, se dedican fundamentalmente a la comercialización de combustible. Estas MYPE tienen más o menos las siguientes: las cuales son formales, la mayoría se ubican en el distrito de Sullana. Sin embargo, se desconoce si dichas MYPE aplican gestión de calidad para competir con las otras empresas.

El aprovisionamiento de combustible en la ciudad de Sullana comenzó el 01 de octubre de 1990 iniciando las operaciones con el grifo “Grifo Santa Julia”, este servicio se presta a través de cisternas y surtidores, la administración de las estaciones de servicio, utilizan tecnologías, metodologías y controles que aseguren la máxima calidad y oportunidad de la información de la empresa, tienen herramientas informáticas para ofrecen nuevos y mejores servicios a los clientes, cuentan con el cumplimiento de las regulaciones vigentes controladas por OSINERG, además el personal cuenta con capacitación operativo involucrado en el manejo del sistema y al personal gerencial la capacitación realizan de forma personalizada realizando casos reales según la realidad de la empresa, y cuenta con personal especializado en gestión computarizada de estaciones de servicio, con amplia experiencia en estaciones de servicio y otros rubros empresariales.

Por lo antes mencionado se destaca la importancia del presente trabajo de investigación ya que permite conocer la realidad en lo referente a la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas en la provincia de Sullana concentrándonos específicamente en el sector servicio, rubro grifos, para ello es

necesario que los gerentes, propietarios o encargados de las MYPES en estudio adquieran conocimientos claves sobre estas dos variables, específicamente sobre la competitividad y calidad en el servicio, como una herramienta para diferenciarse de las demás empresas, para ello se deberá considerar que las MYPES tengan las bases de lo que es la empresa como una forma de organización, que conozcan el servicio y el producto que se está brindando, que el personal de ventas esté capacitado para vender, comprenda y aplique los aspectos que involucra la calidad en el servicio y de esta forma se les permita asegurar el buen funcionamiento de las mismas.

La presente investigación proviene de las líneas de investigación: “Caracterización de la competitividad, capacitación, rentabilidad y financiamiento de las MYPE en Perú” y “Gestión de calidad y formalización de las MYPE en Perú” con el fin de contribuir a la gestión científica de las MYPE y por lo tanto alinearse a su filosofía organizacional.

El enunciado de la presente investigación se formula a través de una pregunta siendo esta: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016?, problemática que existe en la provincia de Sullana para lo cual buscaremos alternativas con las cuales podrán dar solución y escoger una alternativa adecuada para cada empresa.

Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016; (b) identificar los procesos de gestión de calidad que aplican las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016; (c) determinar las principales características de la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016; (d) determinar los factores de competitividad que influyen en las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

Por lo tanto la presente investigación, se justifica porque se adoptarán métodos empíricos y teóricos, los cuales se componen por una parte del cuestionario, encuestas y entrevista. Por el lado teórico, análisis síntesis, inducción, deducción, histórico, lógico y finalmente hipotético, deductivo. Mediante los cuales se podrán detallar las situaciones y eventos, midiendo y evaluando diversos aspectos, dimensiones o componentes de la investigación del sector de servicios rubro grifos y a su vez presenta las variables gestión de calidad y competitividad que participan en el proceso de investigación que nos demostrará la falta de calidad de servicio entregado por la organización a ser estudiada.

Siguiendo la presente investigación gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016, se justifica de los intereses comunitarios, porque brinda información respecto a las

variables gestión de calidad y competitividad, las cuales permitirán buscar mecanismos para mejorar las condiciones de la gestión de la empresa.

Así mismo considerando la investigación se justifica profesionalmente debido a que se encuentra en la línea de investigación que desarrolla la ULADECH, lo cual me permitirá el título de Administración.

La presente investigación se justifica a nivel Teórico porque Contribuye a desarrollar conocimientos de las características de las variables de gestión de calidad y competitividad rubro grifos, lo cual permite llenar un vacío de conocimiento, coincidente con (Galván, 2011). En esta parte de la investigación se trata de plasmar los avances de las ciencias administrativas con respecto a este tipo de variables, con el fin de dar una mejora continua a estos negocios con respecto a la gestión de calidad y competitividad que se les debe brindar de estas MYPE. Tener claro todos estos conceptos para presentar un buen proyecto que sirva de ayuda y tratar de indagar nuevas ideas, enfoques que conduzcan al éxito de estas variables escogidas, que a su vez permitirán enriquecer los conocimientos ya obtenidos a lo largo de esta investigación.

Siguiendo en el marco de la línea de investigación esta se justifica de manera práctica porque se logra desarrollar en los colaboradores actitudes y habilidades para un desempeño óptimo. Las MYPE deben sentar las bases en sus colaboradores para que tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentar en mejores condiciones a sus tareas diarias, entre ellas una mejor atención al cliente, que ayuda a alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración y compromiso en el personal, los cuales permitirán a estas MYPE ser más competitivas. Hoy más que nunca

se debe entender que el éxito de una organización depende cada vez más del talento, habilidades y destrezas de sus trabajadores (Monje, 2011).

Según la información obtenida se tiene que la investigación tiene justificación metodológica, porque se pone en práctica la utilización de técnicas y herramientas matemáticas se han utilizado para identificar y demostrar las características de la gestión de calidad y competitividad en la provincia de Sullana, para esto las organizaciones deben incluir un pilar fundamental que es capacitar a su personal y mantener en los niveles adecuados la solución ante un problema dentro de la organización y se dará una competencia eficaz, según (Hernández, Fernández y Baptista, 2011).

Así como también se empleara la investigación de tipo descriptiva porque se describe la relación entre la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016, “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Además como técnica de recojo de datos se utilizará la encuesta, para el instrumento que se empleara es el cuestionario estructurado.

Esta investigación tiene los siguientes resultados: 56% de microempresarios no cuenta con un sistema de calidad; el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, mientras que el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de atender; además el 88% de clientes

encuestados considera que la empresa ha utilizado todos los recursos para lograr bajar los precios del combustible. En conclusión; no cuentan con un sistema de calidad para comprar combustible, no tienen conocimiento de que es un sistema de calidad y están satisfechos con el servicio que brindan a sus clientes, por tanto sus clientes son leales, fieles a su servicio y siempre regresan a comprar combustible, respecto a la competitividad que diferencia a las microempresas de este rubro son la confianza que tienen los clientes al adquirir combustible, tienen personal capacitado y con cualidades en atención al cliente y la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones de las empresas.

El trabajo de investigación se ha estructurado en tres partes. En la primera parte se desarrolla la revisión de la literatura que respalda la tesis que incluye los antecedentes y el marco teórico. En la segunda parte incluimos la metodología con el tipo y enfoque de la investigación, el diseño, universo y muestra y el plan de análisis. La tercera parte se desarrolla los resultados, el análisis de los resultados, las conclusiones y recomendaciones y por último las referencias bibliográficas y anexos.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Variable Gestión de calidad**

##### **2.1.1.1. Antecedentes Internacionales**

– Bracho (2007) en su tesis de investigación denominada “Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela”, para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial por la Universidad Dr. Rafael Bellosillo Cachin en Maracaibo Venezuela, tuvo como objetivo general Analizar la Gestión de Calidad en las empresas del sector azucarero en el Occidente de Venezuela, según los principios de calidad de las normas ISO 9000, versión 2000. La investigación tuvo como soporte teórico diferentes autores en el área de calidad, como lo son: Deming, Juran, Senlle, Shewhart, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum, Velazco, Sosa, entre otros. Sin embargo el eje central teórico con el cual se estudió la variable: Gestión de calidad, se encuentra en los ocho principios de calidad enumerados por la Norma ISO 9000 en su versión 2000. El tipo de investigación fue Descriptivo y el diseño, No experimental, de Campo. El Universo de la investigación estuvo conformado por las empresas azucareras de Venezuela, la Población la constituyen las mediciones de calidad basadas en los ocho principios de calidad de la Norma ISO 9000. La muestra la conformó las empresas privadas manufactureras de azúcar ubicadas en el occidente venezolano: Central Venezuela y Central Azucarero del Táchira; y se seleccionó como unidades informantes al personal supervisora gerencial de ambos centrales azucareros. Para la recolección de data se empleó un cuestionario integrado por 88 ítems cerrados con una escala de selección simple compuesta por cinco alternativas de respuesta que sirvieron para

describir la gestión de la calidad de estas empresas en cada uno de los principios mencionados. La confiabilidad se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,948. La estadística utilizada para el análisis de los datos fue de tipo descriptiva a través de la distribución de frecuencias absolutas y relativas. Llegando a la conclusión obtenida fue que en estas empresas no existe un enfoque claramente orientado hacia el cliente, aunque cuentan con un liderazgo definido, la participación del personal en sus procesos ha sido baja y en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido.

– Ordoñez (2012) en su tesis de investigación denominada “Diagnóstico empresarial aplicado a las gasolineras de la cabecera departamental de Huehuetenango”, para optar el título profesional de administración de Empresas por la Universidad de Landivar, Guatemala. El objetivo primordial de determinar los resultados del diagnóstico empresarial aplicado a las gasolineras de la cabecera departamental de Huehuetenango. El método utilizado para la investigación es descriptivo y los instrumentos, un cuestionario y una guía de observación en la cual concluyeron que Existen factores externos que inciden en el desarrollo y crecimiento de las gasolineras tales como: el comportamiento de precios del combustible a nivel internacional, la oferta y demanda, la competitividad y la utilización de productos sustitutos. El contrabando y venta de gasolina ilegal constituye un competidor directo del mercado al ofrecer el producto a un menor precio, provocando disminución de ventas y poca rentabilidad de las mismas. Es importante señalar que las gasolineras están debidamente inscritas y contribuyen al desarrollo del país a través de aportes tributarios mientras que las ventas ilegales ocasionan una pérdida millonaria de impuestos, además en la estaciones de servicio de combustible existen pocos programas

que contribuyan a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible del municipio. Actualmente se carece de una asociación integrada por gasolineras de la región. En cuanto a servicios obtenidos para un desarrollo empresarial se puede mencionar que en algunos casos se ha proporcionado asesoría y capacitación técnica a través de instituciones privadas.

#### **2.1.1.2. Antecedentes Nacional**

– Quito (2015) en su tesis de investigación denominada “Caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo de fidelización del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro otras ventas al por menor (bodegas) en el distrito de Huaraz, 2015”, tuvo como objetivo general describir las principales características de la calidad de servicio bajo el modelo fidelización del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro otros tipos de venta al por menor (bodegas) en el distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 11700 clientes, de los cuales se escogió una muestra de 372 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas por medio de la encuesta; con lo que se obtuvo los siguientes resultados: El 30.91% manifiesta que definitivamente no continuará recomendando a la bodega a cualquiera que busque su consejo, el 26.34% manifestó que definitivamente no continuará considerando a la bodega como primera opción, el 30.11% manifestó que definitivamente para algunos servicios acudirá a otro proveedor que ofrezca mejores precios, el 61.56% indicó que si tiene algún problema con la

bodega definitivamente cambiará a otro proveedor. Finalmente como conclusión Los resultados evidencian que los clientes no son fieles en absoluto al servicio de las bodegas y que los empresarios no hacen ningún esfuerzo para fidelizarlos.

– Figueroa (2015) en su tesis de investigación titulada “Modelo de gestión para optimizar el servicio al cliente de las MYPES consultoras en finanzas y contabilidad mediante la aplicación del coaching”, UNMSM cuyo objetivo general fue Proponer un modelo de gestión aplicando coaching para optimizar la calidad del servicio al cliente de las MYPE del sector consultoría en finanzas y contabilidad, la metodología cuantitativo y cualitativo de tipo de Investigación fue Descriptiva, Correlacionar y Explicativo. Periodo de Estudio: Retrospectivo y Prospectivo, llegando a la siguiente conclusión El desarrollo del Modelo de Gestión aplicando Coaching de una manera continua y coordinada optimiza el servicio de atención al cliente de la MYPE Oreant SAC dedicada a la consultoría contable y financiera siempre y cuando se aplique en un plazo de por lo menos un año. La competencia de Acción Estratégica se incrementó luego de desarrollar el modelo de gestión mediante la aplicación del coaching y también con el replanteamiento de una nueva Misión, Visión y Valores para Oreant SAC la cual ahora es compartida y es de conocimiento por todos los miembros de la organización. Después de implementar el modelo de gestión mediante la aplicación del Coaching se mejoraron las competencias de “Trabajo en Equipo” y “Liderazgo” tomando como referencia el diagnóstico inicial en comparación con la evaluación final, el cual es sostenible a largo plazo. Los talleres de Coaching fueron un complemento importante en el proceso de mejora, ya que permitieron la interacción grupal, debate, resolución de casos con temas puntuales, fomentándose la participación de todos los trabajadores. El resultado de la media antes y después de la capacitación en

Coaching para el personal de Oreant SAC, al realizarse la prueba estadística T para las muestras relacionadas, dan un nivel de confianza del 95%, lo que convalida los buenos resultados obtenidos.

### **2.1.1.3. Antecedentes Regional**

– Núñez (2015) en su tesis de investigación titulada “Formalización y gestión de calidad de las MYPE rubro lavado de autos Talara 2015”, quien tuvo como objetivo principal describir las principales características de la formalización y la gestión de calidad de las MYPE rubro lavado de autos Talara 2015, quien utilizó una metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal, obteniéndose como conclusiones que el 100% de las empresas son formales; identificándose como indicadores de la formalización, estar registrado ante SUNAT, declarar y pagar puntual sus impuestos, contar con el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa, tener licencia de funcionamiento y todos los documentos exigidos por la municipalidad. Así mismo, la emisión de comprobantes de pago en cada una de sus transacciones por el servicio. La adecuada gestión de calidad se manifiesta, en que los propietarios consideran en un 100% que el tiempo utilizado para realizar el servicio es adecuado, que hacen un inventario de los accesorios de los vehículos, que el personal se capacita constantemente y que conoce claramente sus funciones, que cuentan con un ambiente para la planificación de actividades diarias, que controlan los horarios de entrada y de salida de del personal, y que se supervisa la labor del personal cuando termina de realizar su servicio.

#### **2.1.1.4. Antecedentes Local**

– Farfán (2015) en su tesis de investigación denominado “Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”, tuvo como objetivo general, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Llegando a la siguiente conclusión: el 62% de las empresas tienen más de tres años en el negocio, por otra parte el 46% de los encuestados manifestó que la razón por la que se iniciaron en la actividad fue por que vieron una oportunidad, esto podría decirse por la zona que es netamente agrícola, y el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Se pudo conocer también que la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. En conclusión las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal.

## **2.1.2. Variable Competitividad**

### **2.1.2.1. Antecedentes Internacionales**

– Llorente (2013) en su tesis de investigación denominada “Análisis de Competitividad de las Empresas de Acuicultura. aplicaciones empíricas al cultivo de la dorada”, para optar al título de Doctor en Administración de Empresas por Universidad de Cantabria, Santander, España. El objetivo primordial de incrementar su competitividad y su rendimiento económico. La metodología utilizada es un algoritmo PSO basado en un modelo bioeconómico de engorde de dorada en jaulas flotantes. El algoritmo se aplica a la optimización de la simulación de la producción de dorada en España. Concluyendo que la dimensión de la empresa y su estrategia competitiva, determinada por la rotación del activo y el margen comercial, son los factores más relevantes para explicar la rentabilidad económica de las empresas de cultivo de dorada y lubina. Esta conclusión es coherente con la realidad empresarial del sector piscícola. La importancia de estos factores tiene su origen en el entorno económico globalizado en el que compiten las empresas en la actualidad, que condiciona la competencia en los mercados. En el caso español, las importaciones de dorada, lubina y otras especies sustitutivas han incrementado la competencia en el mercado. Como consecuencia, los precios de comercialización han disminuido hasta niveles que en muchos casos están por debajo del coste de producción. La principal respuesta de las empresas a la pérdida de competitividad ha sido un cambio en la estrategia competitiva consistente en la venta de una mayor cantidad de producto con un margen comercial menor, es decir, en aplicar una estrategia de liderazgo en costes. Al mismo tiempo, se produce un proceso de concentración empresarial que pretende aprovecharse de las economías de escala

existentes en el cultivo de estas dos especies. Esta situación, unida a la pérdida de importancia de los aspectos técnico-biológicos, revela que, en la actualidad, la creación de valor con esta actividad es fundamentalmente un problema económico. Este problema requiere la capacitación de la dirección para abordar la complejidad que supone la gestión de esta actividad.

### **2.1.2.2. Antecedentes Nacionales**

– Gave (2013) en su tesis de investigación denominada “Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio para lograr la Competitividad en los Grifos de Tingo María”, tuvo como objetivo principal Diseñar un modelo de gestión de calidad en el servicio al cliente que contribuya a lograr la competitividad en los grifos de Tingo María. En la recolección de datos (junio 2013 – julio 2013). Llegando a la conclusión que la calidad es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar o dirigir una empresa, especialmente la calidad en el servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma. Es necesario capacitar a los gerentes, propietarios o encargados de estas empresas para brindar los conocimientos necesarios sobre los aspectos que integran la cultura empresarial y específicamente sobre la calidad en el servicio, como una herramienta para diferenciarse de las demás empresas. Para lograr la calidad en el servicio, es primordial que las empresas tengan las bases de lo que es la empresa como una forma de organización, conozcan el servicio y el producto que se está brindando, que el personal de ventas esté capacitado para vender, comprenda y aplique los aspectos que involucra la calidad en el servicio. En el desarrollo de la investigación de tesis se tomó una muestra: de 13 propietarios y/o administradores, 61 empleados y 337 clientes.

Es de Tipo aplicativo. Nivel descriptivo. Método explicativo. Y se utilizaron las Técnicas como Elaboración de Encuestas, Entrevista, Observación Directa. Se espera que esta investigación contribuya al desarrollo de una cultura empresarial, tratándose de dar una mejor Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio para lograr la Competitividad en los Grifos de Tingo María.

### **2.1.2.3. Antecedentes Regionales**

– Cisneros (2014) en su tesis de investigación denominada “Caracterización de formalización y competitividad en la empresa de transportes celeste y servicios S.A. (Piura), año 2014”; estableció como objetivo analizar las características de formalización y competitividad en la empresa de transportes Celeste y servicios S.A. Piura, año 2014, para ello se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, a quienes se les aplicó una encuesta. Obteniendo las siguientes conclusiones Con respecto a la variable formalización; se realizó una guía de observación donde se aprecia que el 75% de los trabajadores no cumplen con los reglamento establecido por la empresa, por otro lado para la variable competitividad, se realizó una encuesta donde se aprecia que el 58% de los usuarios no se siente a gusto viajando en los autos de la empresa. Finalmente las conclusiones son: que el 59% de los usuarios dice que no brindan un trato cordial los conductores; además que el 61% de los usuarios dice que los servicios que brinda la empresa no son favorables.

– Palacios (2014) en su tesis de investigación denominada “Formalización y competitividad en las MYPE servicio – rubro talleres de mecánica

(Piura), año 2014”, estableció como objetivo determinar las características de la formalización y competitividad de las MYPE de servicio, rubro talleres de mecánica (Piura), año 2014. Se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados analizados de acuerdo a las variables: formalización y competitividad. Llegando a la conclusión que las características que tiene la formalización y competitividad en las MYPE de servicio, rubro talleres mecánicos (Piura), año 2013, con respecto a la formalización el 50% de los directivos respondieron que existen facilidades para la formalización, sin embargo el 22% contestó que no existen y el 28% que a veces si existen facilidades, por lo que el 50% de los directivos prefieren estar como informales, a pesar de que el sector es considerado por el 52% como uno que está en constante crecimiento, además que la ciudad de Piura se encuentra en el puesto diez a nivel país. Asimismo se llegó a identificar que las consecuencias que tiene la formalización de las MYPE de servicio – rubro talleres mecánicos Piura, año 2013 son que mejora la calidad del servicio y la productividad manifestado por el 70% de los encuestados.

#### **2.1.2.4. Antecedentes Locales**

– Navarro (2015) en su tesis de investigación denominado “Caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador Apbosmam, Mallaritos - Sullana, 2015”, quien tuvo como objetivo general describir la importancia que cumple la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE APBOSMAM, logrando describir comportamientos de dichas variables. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, siendo las conclusiones

agrupadas de acuerdo a las aptitudes motivacionales y de competitividad del talento humano (Variables). Para estudiar la Motivación se basó en una muestra de 10 propietarios (Mesa Directiva), a quienes se les aplicó una encuesta con la finalidad de establecer las políticas motivacionales que viene desarrollando en la MYPE. Por otro parte, para estudiar a la variable Competitividad del Talento Humano se empleó un cuestionario a los 45 trabajadores de la MYPE, con la finalidad de establecer de manera objetiva la competitividad que demuestran los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, la delegación que tienen en sus funciones, el liderazgo que aplican, el clima laboral, relación con sus jefes, su accionar en la MYPE y como se sienten laborando en ella. Finalmente se profundiza en los resultados de la investigación sobre Motivación y la Competitividad del Talento Humano de la MYPE APBOSMAM, siendo ejes importantes en el manejo organizacional y humano de toda MYPE emprendedora.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Grifos (Estación de servicio)**

#### **2.2.1.1. Definición de Estación de servicio:**

La estación de servicios es un punto de venta de combustible y lubricantes para vehículos de motor. Aunque en teoría pueden establecerse y comprar libremente, las estaciones de servicio normalmente se asocian con las grandes empresas distribuidoras, con contratos de exclusividad (Anónimo, 2012).

El combustible es cualquier material capaz de liberar energía cuando se oxida de forma violenta con desprendimiento de calor (García, 2013).

### **2.2.1.2. Tipos de gasolineras**

**Argentina:** La estación de servicio de YPF en Buenos Aires en 1951. A principios del siglo XX, no había marcas argentinas en la producción y expendio de combustibles, eran todas extranjeras: Shell/Shell-Mex, ESSO (Standard Oil), CITEX, entre otras. Pero a principios de la década del 20', con la creación de YPF, un nuevo actor participa en la comercialización de hidrocarburos. Fundada por el estado en el gobierno de Yrigoyen, pronto se expandió y desde aquel momento, domina con el 60% el mercado local. La década del 80' vio desaparecer a una marca no muy difundida y que tenía una importante presencia en la provincia de Buenos Aires, CITEX (Cities Service, hoy CITGO). Durante la década del 90', marcas que no tenían presencia como la francesa Total y la británica BP intentaron sin éxito establecer estaciones de servicio y no lo lograron. En el mercado argentino existen varios tipos de estaciones de servicio:

**Estación de servicio de marca:** son las más comunes de ver, pero estas a su vez se dividen en dos; las que son propiedad de la petrolera y venden directamente allí su producción (gralmente más barata) y las de terceros por contrato de franquicia, el cual es renovado o no periódicamente que reciben combustibles de grandes marcas y los venden.

**Estación de servicio de bandera blanca:** Son las independientes, que no están integradas con operadores petroleros, ni están vinculadas con éstos a través de contratos

de abanderamiento. En general, están gestionadas por pequeños empresarios independientes que comercializan el carburante bajo una marca propia. En varios casos, muchas han perdido su bandera (o sea, han sido de alguna marca conocida) y poseen "nombres de fantasía" en reemplazo de aquel que ya no tienen, dejando colores similares en algunos casos o cambiándolos por completo en otros.

- YPF: 1.433
- Shell: 676
- Esso-Axion: 520
- Petrobras: 360
- Oil Combustibles: 300
- Otras marcas (Agira, Aspro, Camuzzi Gas Pampeana, DAPSA, Gas Natural Fenosa, Litoral Gas, Refinor, Rhasa, Sol, etc.): 265

**España:** Estación de servicio Repsol en Maestro Rodrigo (Valencia). En el mercado español de distribución minorista de carburantes en estaciones de servicio compiten distintos tipos de empresas; la clasificación más habitual entre ellas es en función de la relación que estas mantienen con los operadores al por mayor que las suministran, ya que éste vínculo condiciona el modo de gestión del punto de venta y por tanto su forma de competir por el cliente final o consumidor (Olaya y Rendón, 2015); además atendiendo a esta relación, las estaciones de servicio se pueden clasificar de la siguiente forma:

**Estación de servicio de compañía:** Integradas con un operador petrolero que realiza su gestión y suministro (Olaya y Rendón, 2015) y se dividen en:

- COCO (company owed - company operated): En el que el operador petrolero es propietario y gestor de la estación de servicio (Olaya y Rendón, 2015).
- DOCO (dealer owed – company operated): La instalación es propiedad de un tercero que cede la gestión a un operador al por mayor, quien también suministra el carburante (Olaya y Rendón, 2015).

**Estación de servicio abanderada:** Son gestionadas por empresas de distribución minorista de carburantes (denominadas habitualmente como “gestores”), con contratos de suministro en exclusiva con operadores petroleros que implican el abanderamiento de la instalación con la imagen corporativa de la marca del suministrador (García, 2011) y se dividen en:

- DODO (dealer owed – dealer operated): la propiedad y la gestión de la estación corresponden a un gestor, que se vincula al operador al por mayor mediante un contrato de suministro exclusivo (García, 2011).
- CODO (company owed – dealer operated): la propiedad de la estación pertenece al operador al por mayor, quien, a través de un contrato de arrendamiento con suministro exclusivo, cede la gestión a un tercero (García, 2011).

**Estación de servicio blanca:** Son las independientes, que no están integradas con operadores petroleros, ni están vinculadas con éstos a través de contratos de abanderamiento. En general, están gestionadas por pequeños empresarios independientes que comercializan el carburante bajo una marca propia (Petróleo y Retail, 2013).

**Venezuela** Artículo principal: Deltaven. En Venezuela, el precio de venta de la gasolina se encuentra fuertemente subsidiado y está regulado por decreto gubernamental desde

1996 en 0,097 bolívares fuertes (equivalente a 0,045 dólares) y 0,07 bolívares fuertes (0,032 USD) por litro de gasolina de 95 y 91 octanos, respectivamente, lo cual resulta en márgenes de comercialización extremadamente bajos; desde finales de 2008 el Estado venezolano, a través de la empresa Deltaven, filial de Petróleos de Venezuela, controla el 100% del negocio del mercadeo de combustibles y la red de estaciones de servicio a nivel nacional, utilizando la marca comercial "PDV"(...) Anteriormente, existían empresas privadas que participaban en la comercialización de combustibles, la mayoría de las cuales eran venezolanas; de acuerdo con la cuota de participación del mercado para aquella fecha, 55% correspondía a las compañías privadas, (Vielma, 2016) y son:

- Trébol Gas 17%
- Llano Petrol 9%
- BP 7%
- Texaco 5%
- Mobil 5%
- CCM (Corporación de Combustibles de Monagas) 4%
- Petrocanarias 4%
- Corporación La Petrólea 2%
- Betapetrol 1%

**Estados Unidos.** Hay básicamente dos tipos de estaciones de servicio en los EE. UU.: premium y descuento; las estaciones de servicio con marcas premium son generalmente marcas internacionales que incluyen Esso, Exxon, Chevron, Mobil, Shell, Sinclair, BP y Texaco.(...) Algunas marcas no internacionales incluyen a Petro-Canada y Pemex, las estaciones premium aceptan tarjetas de crédito y también implementan sus propias

tarjetas; usualmente estas estaciones tienen precios más altos, también tienden a ser más modernas, limpias y con iluminación más brillante, para mayor conveniencia, estas estaciones cuentan con surtidores automáticos que permiten el pago en el mismo surtidor, las estaciones premium comúnmente colocan altos carteles con logos altamente en rutas y autopistas (Vielma, 2016).

Las marcas de descuento son usualmente cadenas menores de estaciones independientes que ofrecen gasolina a precios menores, muchas compran gasolina a gran escala para luego distribuirla a los clientes, suelen comprarla a compañías independientes o a alguna de las empresas arriba mencionada, en algunos casos, las marcas de descuento solo aceptan efectivo y solo algunas aceptan tarjetas de crédito, en estas estaciones el cliente tiene que dirigirse dentro de la estación para pagar y obtener un recibo, muchas estaciones de descuento tienen pocas sucursales, y en algunos casos, aparentan estar desactualizadas (por ejemplo, tienen lecturas no digitales en los surtidores). (...) Además de esto, las estaciones de descuento están usualmente localizadas bastante lejos de las autopistas o de las salidas de las carreteras; muchas están "escondidas" en barrios comerciales o residenciales, una excepción a esto son las estaciones de descuento ARCO, que combinan estaciones modernas y viejas (Vielma, 2016).

## **2.2.2. Micro y pequeñas empresas**

### **2.2.2.1. Definición de MYPE**

Las MYPE son unidades constituidas por un grupo de personas las cuales están constituidas por persona natural o jurídica, las cuales desarrollan actividades de

extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, y su única finalidad son medios de lucro.

Según Ley N°28015, (2013) la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

#### **2.2.2.2. Características de las MYPE**

Además datos de la Ley N°30056 (2013) Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

- a) Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT.
- b) Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.

### **2.2.2.3.Lineamientos estratégicos de las MYPE**

Por tanto los lineamientos estratégicos que ayudan a las MYPE según Ley 28015 (2013) es la acción del Estado en materia de promoción de las MYPE y son los siguientes:

- Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPE, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.
- Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las MYPES y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.
- Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE.
- Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.
- Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las MYPE.

- Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
- Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.
- Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.
- Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE.
- Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
- Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE.
- Promueve la presentación de servicios empresariales por parte de las universidades a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.

Además las medidas para el desarrollo productivo y empresarial Según la Ley N° 30056 Artículo 12, (2013) son sistema de procesos de calidad para la micro, pequeña y mediana empresas, que el estado promueve el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad,

implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio, para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales.

### **2.2.3. Gestión de calidad**

#### **2.2.3.1. Definición de Gestión de Calidad**

La gestión de calidad es un sistema de gestión de la calidad con una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias); para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Según Rodríguez, (2012) es un sistema de gestión de la calidad que es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

Por otro lado la calidad son las cualidades que tiene un producto o servicio, al respecto (Cuatrecasas, 2012) la calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone

el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente.

### **2.2.3.2.La teoría de Kaoru Ishikawa**

Kaoru Ishikawa sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como funcionan en Japón. La teoría de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación descritos:

- Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo: Lo importante en toda organización es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.
- Orientación hacia el consumidor: Los servicios y productos deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.
- El proceso siguiente es el cliente: La prioridad de todos los que conforman la organización debe estar orientada continuamente hacia el cliente.
- Respeto a la humanidad: Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.
- Administración interfuncional: Cuenta con comités ínter funcional de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la organización y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad.

Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes:

- El cliente es lo más importante.
- Hay que prevenir, no corregir.
- Reducir costos y desperdicios en general.
- Resultados a largo plazo. No caminos cortos para alcanzar la calidad.
- Participación e involucramiento de todos los miembros.
- Hay que trabajar en equipo.
- Medir resultados.
- Dar reconocimientos.
- Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
- Instituir programas de capacitación y desarrollo efectivo e intensos.
- Crear conciencia de la necesidad.
- Tener un proceso y herramienta para el mejoramiento permanente.

De este último punto, Ishikawa logró definir una filosofía técnica que forma parte de la calidad, a ésta la llamó las siete herramientas estadísticas de la administración para el análisis de los problemas como:

- Cuadro de Pareto.
- Diagrama de causa y efecto.
- Estratificación.
- Hoja de verificación.

- Histogramas.
- Diagramas de dispersión.
- Gráficas y cuadros de control.

### **2.2.3.3. Características de la Calidad**

- Se asegura desde su origen, en la compra y en la ejecución exacta del trabajo.
- Se orienta al consumidor sus opiniones, necesidades y expectativas deben integrarse en el diseño de los productos y servicios.
- Es responsabilidad de todos, y se origina desde el diseño de los sistemas directivos.
- Se orienta a las prioridades y depende de la capacidad de innovación tecnológica y el grado de involucramiento de los empleados en los procesos.

### **2.2.3.4. Importancia de la Calidad**

La calidad es un factor importante en las diferentes actividades empresariales; Rubio y Sandale, (2010) mencionan si bien la calidad antes era un tema que se relacionaba sobre todo con la actividad de las fábricas, cada vez incursiona más en otras áreas de la actividad humana. Últimamente lo hemos visto implantarse en empresas de

servicios, en empresas públicas, incluso en escuelas u oficinas de gobierno La calidad es una serie de conocimientos de los cuales te ayudan a comprender las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano. El hombre se ha preocupado por sobrevivir lo cual lo ha llevado a luchar contra todos los obstáculos que la naturaleza le presenta. También tuvo que desarrollar su inteligencia para poder subsistir y transformarse y así lograr no tener competencia por la vida. La historia del hombre es la lucha para ser mejor. A través del tiempo el hombre ha ido evolucionando año tras año debido que tiene que seguir innovándose para poder sobresalir en toda clase de actividades ya sea comerciales, industriales, entre otras.

#### **2.2.3.5.Sistema de Gestión**

En los últimos años se han creado diferentes sistemas de gestión con la finalidad de brindar mejoras en los productos y servicios que brindan las empresas. (Imilce y Wisse, 2009) La Organización Internacional de Normalización, International Organization Standardization (ISO), ha desarrollado una serie de normas técnicas reconocidas a nivel internacional, para modelar sistemas de gestión en diferentes ámbitos de particular interés especialmente para las empresas. Antes de abordar cada sistema de gestión, definiremos precisamente este término. “Un sistema de gestión es un conjunto de elementos, comúnmente procesos que se encuentran mutuamente relacionados entre sí, existiendo interacción entre ellos. Tiene por objeto el establecimiento de la política y los objetivos de la organización (MYPE), en el marco de los cuales se planificara una serie de actividades con el ánimo de alcanzar los objetivos propuestos.”

### 2.2.3.6. Objetivos de un Sistema de Gestión de la Calidad

Se han creado diferentes objetivos para mejorar las actividades y realizarlos en forma ordenada; al respecto Quiroz, (2010) la gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización, y menciona los siguientes objetivos:

- **Prevención:** Evitar que se produzcan elementos no conformes
- **Detección:** Segregar elementos no conformes
- **Corrección y Mejora:** Eliminar las causas de no conformidades y mejora de los procesos
- **Demostración:** Evidenciar objetivamente que se han cumplido todos los requisitos.

### 2.2.3.7. Beneficios de un sistema de gestión de la calidad

Los beneficios que brindan al instalar un sistema de calidad en una empresa; Anónimo, (2011) Un sistema de gestión de la calidad permite:

- Realizar una planeación estratégica.

- Estructurar procesos de realización y de apoyo.
- Estructurar procedimientos e instructivos de trabajo.
- Reducir los riesgos.
- Desarrollar las disciplinas de una organización inteligente, adquirir el pensamiento sistémico, aprendizaje organizacional e inteligencia organizacional.
- Generar la cultura organizacional como un elemento en el que se apoya la integración de los principios del desarrollo sostenible en la práctica diaria de las organizaciones.
- Sinergia organizacional.
- Dirigir por objetivos.
- Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.
- Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.
- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias.
- Compartir con los empleados los valores y objetivos coherentes con el desarrollo sostenible de la organización.
- Generar propuestas de mejora.
- Crear equipos para añadir valor al proceso a través de la creatividad e innovación.
- Alcanzar los objetivos propuestos en la planificación estratégica.

### 2.2.3.8.Principios generales de la Gestión de calidad

La gestión de calidad tiene principios los cuales le ayudan a dirigir o llevar a una organización por ello Miranda, (2013) existen principios de gestión de la calidad el cual es un patrón fundamental para guiar y dirigir de forma exitosa a una organización encaminada a la mejora continua de su desempeño considerando las necesidades de todas las partes interesadas y son:

- a) **Enfoque al cliente:** Para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio. Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, cumplir con estos requisitos esforzarse para sobrepasar sus expectativas.
- b) **Liderazgo:** Los líderes de la organización establecen la unidad de propósito, la orientación y el ambiente interno requerido para que el personal pueda involucrarse en los logros de los objetivos de la organización.
- c) **La participación del personal:** La gestión de calidad exige la participación activa y total de todos los miembros de la organización esto posibilita que sus conocimientos se traduzcan en beneficios para la organización.
- d) **El enfoque basado en procesos:** Para que la organización funcione de manera eficaz, se deben identificar y gestionar los numerosos procesos interrelacionados que la integran.
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** La calidad requiere que se identifique, se comprenda, y se gestione como un sistema integrado. De esta manera la organización genera confianza en su capacidad y en la confiabilidad de sus procesos.

- f) **La mejora continua:** La alta gerencia debe tomar acciones para mejorar las propiedades, características y funciones de los productos e incrementar la eficacia y eficiencia de sus procesos de realización.
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 2.2.3.9.Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C)

Un sistema de gestión de la calidad son actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, Anónimo, (2011) Es un conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son:

- **La estructura de la organización:** La estructura de la organización responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
- **La estructura de responsabilidades:** La estructura de responsabilidades implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las

responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

- **Procedimientos:** Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- **Procesos:** Los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- **Recursos:** Los recursos, no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deberán estar definidos de forma estable y además de estarlo de forma circunstancial.

Estos cinco apartados no siempre están definidos y claros en una empresa. La implantación del sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización, desde el nivel gerencial hasta el operativo e involucrando a todas las áreas, el sistema se encuentra orientado hacia el producto, proceso, sistema, hombre, sociedad, costo y cliente.

- **Orientada al producto:** Inspección luego de producción, auditoria de los productos terminados y actividades de solución del problema.
- **Orientada al proceso:** Aseguramiento de la calidad durante la producción.
- **Orientada al sistema:** aseguramiento de la calidad en todos los departamentos.
- **Orientada al hombre:** Cambio de la manera de pensar de todo el personal a través de educación y capacitación.
- **Orientada a la sociedad:** Optimización del diseño del producto y proceso para un funcionamiento más confiable y menor precio.

- **Orientada al costo:** función de pérdida de la calidad.
- **Orientada al cliente:** Despliegue de la función de la calidad, para definir la voz del cliente en términos operacionales.

#### **2.2.3.10. Requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad**

Los requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad, son normas, artículos, que adquiere una empresa al respecto Anónimo, (s.f.) Los requisitos generales del Sistema de Gestión de Calidad, vienen definidos en la norma y constituyen los principios básicos en los que se debe asentar el sistema de Gestión de Calidad y son los siguientes:

- Identificación de los distintos procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación en la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos, definiendo el alcance de cada proceso (inicio y final) y las interacciones, lo que es salida de un proceso es entrada de otro.
- Asegurarse de la eficacia de las operaciones y de su control, en otras palabras determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- Asegurarse de que se dispone de recursos y medios necesarios para apoyar los procesos y realizar el seguimiento de los mismos.

- Medir y analizar los procesos de forma continua, para lo cual se precisa de un seguimiento, medición y análisis de estos procesos. En ésta etapa hay que identificar la información y resultados que interesa conocer, como registrarla y el análisis de la misma.
- La información y análisis dará lugar a acciones para rectificar y alcanzar los resultados planificados, siempre bajo la máxima de mejora continua.
- Los procesos que son externos a la organización, es decir contratados a proveedores externos han de ser controlados, por lo que debemos establecer con el proveedor los métodos de control a utilizar y realizar el seguimiento como si los procesos fueran propios.

#### **2.2.3.11. Procesos del Sistema de Gestión de Calidad**

Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad no se limitan a aquellos que se utilizan para crear el producto o el servicio, sino que incluyen a la Dirección, el suministro de recursos, la realización del producto, la medición y la monitorización, al respecto los autores (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor, s.f.) es la descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el control del mismo. Además se debe centrar en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes que permiten el control de las mismas y la gestión del proceso las cuales son las siguientes:

- a) **Procesos estratégicos:** como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente a largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideran ligados a factores clave o estratégicos.
- b) **Procesos operativos:** como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio, son los procesos de línea.
- c) **Procesos de apoyo:** como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.
- d) **Procesos de planificación:** como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección.
- e) **Procesos de gestión de recursos:** como aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo).
- f) **Procesos de realización del producto:** como aquellos procesos que permiten llevar a cabo la producción y/o la presentación del servicio.
- g) **Procesos de medición, análisis y mejora:** como aquellos procesos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.

## **2.2.4. Competitividad**

### **2.2.4.1. Concepto de Competitividad**

La competitividad es la capacidad de mantener a su empresa activa, de manera lucrativa y sobre todo con un crecimiento empresarial, y en estos últimos tiempos es tener una empresa innovada con tecnología de punta, con personal capacitado y sobre todo tener un buen servicio, ahora es el bum de la competitividad.

Según Cordero, (2013) la competitividad se define como la capacidad de mantener y ampliar la participación de las empresas en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento. Se presenta en diferentes niveles: entre países, entre regiones, entre sectores, entre cadenas productivas, entre industrias del ramo y entre empresas, pero donde un elemento importante es el territorio el cual es la unidad espacial con un tejido social propio, que se encuentra asentado en una base de recursos naturales particulares, que presenta ciertas formas de producción, consumo e intercambio, y que está regida por instituciones y formas de organización particulares.

Además Villalba, (2012) la competitividad debe ser entendida como la capacidad que tiene una organización, pública o privada, lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, teniendo incidencia en la forma de plantear y

desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que provoca, obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario.

#### **2.2.4.2. Características de la empresa competitiva**

- **Eficiencia:** productividad y control de costos.
- **Calidad:** confiabilidad, durabilidad y estética del producto.
- **Innovación:** diferenciación, agilidad y flexibilidad.
- **Sustentabilidad:** producción limpia.

Lograr empresas con estas características exige una transformación profunda en siete aspectos esenciales:

- Gerencia o dirección estratégica
- Información oportuna
- Innovación permanente
- Mejoramiento continuo de los recursos humanos
- Inserción de la empresa en el entorno competitivo
- Cooperación horizontal y vertical
- Producción limpia

#### **2.2.4.3. Ventajas de la Competitividad**

Las ventajas de la tener una empresa competitiva dan beneficios. Villalba, (2012) manifiesta que existen las siguientes ventajas:

- La ventaja comparativa o competitiva de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., de los que dispone, y los mismos de los que carecen sus competidores o tienen en menor medida, haciendo esto posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos.
  
- Las empresas competitivas son aquellas capaces de ofrecer continuamente productos y servicios con atributos apreciados por sus clientes. A este conjunto de características que distinguen al producto de una empresa de sus competidores lo denominamos ventajas competitivas. Lo único seguro acerca de las ventajas competitivas es su dinamismo; los mercados pueden cambiar sus exigencias o la tecnología de la empresa puede verse desplazada por las de la competencia. Si una empresa no invierte en mantenerlas, renovarlas, tarde o temprano estará condenada a perderlas.
  
- Existen dos categorías de ventajas competitivas: de costes y de valor añadido. Las ventajas de costes están asociadas con la capacidad de ofrecer a los clientes un producto al mínimo coste. Las ventajas competitivas de valor; por su parte, están basadas en la oferta de un producto o servicio con atributos únicos, discernibles por los clientes, que distinguen a un competidor de los demás.

#### **2.2.4.4. Factores en la Competitividad**

En el mundo de los negocios, para que una empresa triunfe, tiene que ser competitiva, y Villalba (2012), manifiesta que Michael Porter consideraba cuatro factores importantes que son:

##### **1. El Crecimiento económico de la Empresa**

Gracias a este factor, podemos comprobar, como la empresa se ha desarrollado en cuestión de rentabilidad y posicionamiento en el mercado a lo largo del tiempo.

##### **2. La Productividad de la Empresa**

Ello se refiere a como la empresa, ha utilizado los recursos con los que cuenta, para lograr una producción eficiente a un menor costo.

##### **3. La Calidad y servicio de la Empresa**

Con ello, nos estamos refiriendo, a la capacidad de lograr un alto nivel de satisfacción con los clientes, a través de los productos o servicios que les ofrece la Empresa.

##### **4. La Innovación y mejora continúa**

Se trata de la capacidad con que cuenta la empresa para llevar a cabo, de forma más eficiente, sus procesos internos.

## **5. El Poder de negociación de la Empresa**

Es decir, la capacidad de negociación de la empresa en su relación con clientes y proveedores.

## **6. El Posicionamiento de marca e imagen de la Empresa**

En otras palabras, el reconocimiento de la marca de la empresa en el mercado y su grado de aceptación entre los consumidores.

### **2.2.4.5. Factores que Influye en la Competitividad**

La competitividad depende especialmente de la calidad del producto y del nivel de precios, estos dos factores en principio estarán relacionados con la productividad, la innovación de las empresas, por tanto la competitividad se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, o sea, la optimización de la satisfacción o el precio fijados algunos factores. Frecuentemente se usa la expresión pérdida de competitividad para describir una situación de aumento de los costes de producción, ya que eso afectará negativamente al precio o al margen de beneficio, sin aportar mejoras a la calidad del producto (Valencia, 2012) y son los siguientes:

**Salario:** El nivel salarial medio es uno de los principales costes en muchas industrias, en particular la manufactura basada en tecnologías convencionales y el sector servicios, así por ejemplo, en muchas tecnologías relativamente poco nuevas, China, Taiwán y parte del sureste asiático ha basado su competitividad en salarios relativamente más

bajos que los países occidentales o Japón durante la crisis económica de 2008-2014 trataron de imponerse en el sur de Europa legislaciones laborales que disminuyeran la capacidad de negociación de los trabajadores, con el fin de bajar los salarios y ganar así una competitividad en esos países que les permitiera aumentar sus exportaciones y aliviar la deuda privada y pública de dichos países (Juárez, 2015).

**Calidad del servicio:** Calidad de producto es la capacidad de producir satisfactores (sean bien económico o bienes y servicios) que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios, por otro lado, también significa realizar correctamente cada paso del proceso de producción para satisfacer a los clientes internos de la organización y evitar satisfactores defectuosos, su importancia se basa en que la satisfacción del cliente aumenta su fidelidad al producto (en organizaciones mercantiles); la calidad del servicio está relacionada con la capacidad de satisfacer a clientes, usuarios o ciudadanos, en forma honesta, justa, solidaria y transparente, amable, puntual, etc, logrando altos grados de satisfacción en sus relaciones con la organización o institución proveedora del servicio (Durango, 2014).

**Productividad:** La productividad es la razón entre la cantidad de producto producido, fijada una cierta calidad, por hora trabajada. La productividad depende en alto grado de la tecnología (capital físico) usada y la calidad de la formación de los trabajadores (capital humano), así en países industrializados los empleados puede producir en promedio mucha mayor cantidad de bienes gracias a la existencia de maquinaria que mecaniza o automatizan parte de los procesos. (...) En cuanto a los servicios, especialmente los que requieren atención personal directa, la productividad frecuentemente es mucho más difícil de mejorar mediante capital físico o humano. En

cambio, históricamente la producción de bienes manufacturados ha sufrido grandes aumentos de productividad gracias a la introducción de bienes de equipo y nuevas tecnologías, las comparaciones empíricas a nivel internacional, sin embargo, muestran que la calidad del capital humano o la intensidad del capital físico (grado de mecanización), sólo son capaces de explicar una fracción modesta de la competitividad general o la renta de los países ricos. (...) Esa constatación implica que las teorías para explicar la productividad y el crecimiento sólo explican muy parcialmente la productividad observada. Una mayor productividad redundaría en una mayor capacidad de producción a igualdad de costes, o en un menor coste a igualdad de producto producida. Un coste menor permite precios más bajos (importante para las organizaciones mercantiles) o presupuestos menores (importante para organizaciones de Gobierno o de Servicio Social) (Valencia, 2012).

**Imagen:** Es la capacidad de la organización de promover en la mente de muchas personas la idea de que es la mejor alternativa para la obtención de los bienes o servicios que dejarán satisfechas sus necesidades y sus expectativas. Posicionar la marca en la cabeza y gustos del consumidor (Juárez, 2015).

#### **2.2.4.6. Clasificaciones de Competitividad**

Para Otero (2010). Se exponen diversas clasificaciones que se han realizado de la competitividad y de los enfoques para abordarla.

#### **2.2.4.6.1. Competitividad a nivel Firmaindustria Nación**

La competitividad a este nivel son clasificaciones que más fácilmente salta a la vista, Otero, (2010) indica que esta clasificación ha sido analizada detalladamente por Chudnovsky y Porta si llamamos a estas clases micro y macroeconómica, debe notarse que la calidad de tal categorización responde al sujeto al cual se evalúa, es decir, si se observan las características de la firma o de la nación, y no a los factores que intervienen en el logro de la misma, ya que, como se analizará en detalle más adelante, tales factores, ya sea en el caso de la firma o en el de la nación, son tanto de carácter micro como macroeconómico.

A un nivel microeconómico, el concepto de competitividad es bastante claro y directo. El sujeto de competitividad puede aislarse con facilidad: es la empresa. La performance de la firma puede ser evaluada por sus ventas, a través de la participación en el mercado, o por el rendimiento de la misma. A veces, una mayor porción de mercado se obtiene mediante un sacrificio en los márgenes de ganancia, pero, en el mediano plazo, es lógico que exista una relación positiva entre participación en el mercado y márgenes de ganancia.

La competitividad de una firma puede incrementarse mediante variados y complementarios instrumentos a manos de la misma, entre ellos la integración vertical que permite reducir los costos de transacción, un mayor esfuerzo innovador, tanto en lo que respecta a productos como a procesos, una gestión de recursos más eficiente, por medio, en conclusión, podría hablarse de la competitividad de la firma como la

posibilidad de colocar su producto, debido a sus propias características y a las de su entorno, y de la competitividad nacional como la capacidad adicional de generar un ambiente propicio para la competitividad industrial.

#### **2.2.4.6.2. Competitividad Amplia Restringida**

Es competitividad con la maximización de una función de bienestar social e incluye los ingresos de los factores y otros objetivos macroeconómicos, como mitigar la inflación, desempleo, etc. (Otero, 2010) es el concepto restringido de competitividad es aquel que se centra únicamente en el desempeño comercial de las firmas o el balance externo de una nación. Ciertos indicadores usuales que responden a esta tipología de definición de competitividad son la participación en las exportaciones mundiales de manufacturas en general o de algún bien clave en particular, o bien el saldo en el balance comercial de productos manufacturados o de productos específicos que sean relevantes.

El concepto se amplía si se considera que la competitividad no está dada solamente por la posición en el comercio internacional sino que debe dar lugar, al mismo tiempo, a una mejora en el nivel de vida de la población. Entonces, el concepto amplio vincula a la competitividad con la maximización de una función de bienestar social e incluye los ingresos de los factores y otros objetivos macroeconómicos (inflación, desempleo, etc).

Adicionalmente, deja traslucir que no es posible alcanzar una competitividad en el largo plazo a través de una estrategia “a cualquier costo”, es decir, reduciendo la competitividad a la obtención de beneficios y sin plasmarla en el mejoramiento del nivel de vida, a través de mayor educación, mejores salarios, mejor infraestructura, más estabilidad.

#### **2.2.4.6.3. Competitividad Precio Tecnológica**

Es la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, cuando la competitividad se basa en costos bajos que se traducen en precios bajos, se habla de competitividad precio, cuando se trata de adelantos tecnológicos que permiten incrementar la productividad u ofrecer productos diferenciados se la llama competitividad tecnológica (Otero, 2010).

Además indica que la teoría propuesta por Heckscher y Ohlin se alinea con el concepto de competitividad precio, puesto que rechazó la posibilidad de que fueran las diferencias tecnológicas las que explicasen las relaciones comerciales internacionales, al suponer que todos los países tenían acceso a la misma tecnología, centrando su explicación en las dotaciones factoriales. La competitividad tecnológica, entonces, destaca la productividad alta, las capacidades, la investigación y el desarrollo, las industrias de alta tecnología, etc.

#### **2.2.4.6.4. Competitividad Espuria Auténtica**

Los factores que promueven una competitividad genuina son, desde una perspectiva microeconómica, aquellos que se vinculan con el aprovechamiento de economías de escala o la consecución de una mayor eficiencia. (Otero, 2010) considera competitividad genuina o auténtica a aquella que representa una mayor productividad, mayor eficiencia, una mejor calidad, una diferenciación del producto, un sistema de distribución más adecuado. Si el objetivo último de la competitividad consiste en obtener mejoras en el nivel de vida de la población, sólo estas mejoras en la producción y distribución consiguen alcanzarlo en el largo plazo, al mismo tiempo que las empresas y los países se ubican en una posición más ventajosa en el comercio internacional.

Asimismo, Otero menciona a Ubfal el proceso que permite satisfacer los objetivos de mayor inserción internacional y mayor nivel de vida del país en forma concomitante no es automático, sino que requiere de un esfuerzo continuo de innovación y desarrollo de las fuentes auténticas. En contraposición a esto, la competitividad espuria es la que se vale de instrumentos que no conllevan un incremento en el bienestar de largo plazo, y que se traduce únicamente, en última instancia, en una mejor posición de ciertos sectores de la población y en un incremento de la rentabilidad y la participación en el mercado de las firmas en el corto plazo.

#### **2.2.4.6.5. Competitividad Sistémica No Sistémica**

La competitividad sistémica, va más allá de los factores económicos considerados con anterioridad en la configuración de la competitividad, sino que incluye otros factores. Sobre los factores determinantes de la Competitividad Sistémica. Y una visión no sistémica asocia la competitividad de una industria o un país a la de algunos factores específicos. El caso más usual es considerar que la competitividad nacional es la competitividad de las firmas que componen el país, rescatando únicamente las variables microeconómicas que afectan la performance competitiva. (Sánchez y Acosta, 2011) mencionan otras visiones de competitividad no sistémica: a) la macroeconómica, la cual ve a la competitividad como resultante de las condiciones de variables macro y su influencia en los costos de producción y los precios de los factores; b) la neolaboralista, según la cual la mano de obra calificada es determinante de la ventaja competitiva de un país y, a raíz de esto, asigna un papel primordial a la inversión y capacitación del capital humano; y c) la neoinstitucionalista, que considera cruciales a los aspectos institucionales en la gestión, innovación, capacitación y aprendizaje.

#### **2.2.4.6.6. Competitividad Ex Post Ex Ante**

Son tipos de competitividad que miden el desempeño y la productividad de una empresa, al respecto (Otero, 2010) indica que esta clasificación fue desarrollada por Haguenaer y divide a los enfoques sobre competitividad en dos grandes grupos: los que, desde una visión ex post, asemejan el concepto al de desempeño, y los que tienen una visión ex ante y lo vinculan a la idea de productividad o eficiencia. Del mismo

modo si, en lugar de apuntar al mercado externo, los productores pueden enfrentar en el mercado doméstico a los competidores extranjeros. En el segundo grupo, el énfasis se coloca en la capacidad de producir determinados bienes igualando o superando los niveles de eficiencia observados en otras economías, por lo que el crecimiento de las exportaciones sería la consecuencia de la competitividad y no su expresión. Esta postura circunscribe el estudio de la competitividad a las condiciones de producción (tecnología y costos de los factores), y a los precios finales del producto.

A partir de estas dos clases de competitividad, (Hernández, 2012) elabora cuatro situaciones de competitividad: a) competitividad garantizada, cuando se verifica tanto ex ante como ex post; b) competitividad nula, si ocurre el caso contrario; c) brecha competitiva, la cual se produce cuando, a pesar de registrarse competitividad ex ante, la misma no se plasma, por alguna razón, en competitividad ex post; y d) paradoja de competitividad, en referencia al acontecimiento en que un país es exitoso internacionalmente, esto es, presenta competitividad ex post, a pesar de no contar con competitividad ex ante. A partir de esto, plantea alternativas de política apropiadas para cada caso.

#### **2.2.4.6.7. Competitividad Estática Dinámica**

Es un tipo de competitividad que mide el precio y la tecnología. Se considera que según Otero (2010) esta clasificación es muy similar a la que distingue entre competitividad precio y tecnológica, en este caso se enfatiza la noción de que competir en precios implica reducir los costos manteniendo una tecnología y dotaciones, mientras

que competir dinámicamente conlleva el desarrollo constante de estrategias de diferenciación, de adquisición de nueva tecnología de producción, de adaptación a un entorno cambiante a los efectos de mantener o mejorar la posición competitiva. El conocimiento es fundamental para la competitividad dinámica ya que posibilita la introducción continua de mejoras en el uso de las tecnologías y los recursos existentes, que permiten alcanzar ventajas dinámicas de las ventajas relativas puramente estáticas. (Horta y Jung, 2010), la competitividad no es un estadio a alcanzar sino un proceso continuo de esfuerzos conjuntos, hacia la adquisición de atributos diferenciables en el que los resultados se obtienen a largo plazo.

#### **2.2.4.7. Condiciones Para el Logro de la Competitividad**

Es parte de los elementos conceptuales, aplicados al enfoque sistémico de la competitividad. En él se considera según (Eissa y Ferro, 2011) que existen cuatro esferas que condicionan y modelan su desempeño: en primer lugar, el nivel micro-económico (en la planta y dentro de las empresas, para crear ventajas competitivas); en segundo lugar, el nivel mesoeconómico (eficiencia del entorno, mercados de factores, infraestructura física e institucional y, en general, las políticas específicas para la creación de ventajas competitivas); en tercer lugar, el nivel macroeconómico (política fiscal, monetaria, comercial, cambiaria, presupuestaria, competencia) y, finalmente, el nivel meta económico o estratégico (estructura política y económica orientada al desarrollo, estructura competitiva de la economía, visiones estratégicas, planes nacionales de desarrollo).

En este sentido, el enfoque sistémico adquiere relevancia si se tiene en cuenta el desafío de la industria en su constante proceso de adaptación experimentado desde mediados de los años ochenta y resumido en un modelo sustentado, en su forma más general. Sin embargo, es importante según (Guerrero, 2012) considerar que los países en vías de desarrollo cuentan con estructuras productivas muy endebladas lo cual es una gran debilidad para la búsqueda de mejorar los niveles de competitividad.

### **III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Diseño de la Investigación**

El Tipo de investigación aplicado en este estudio es descriptivo porque se describe la relación entre la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016, “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández y Baptista, 2013).

El nivel de la investigación es de tipo cuantitativo porque analiza la realidad social descomponiéndola en variables. Es particular, asume que la realidad social es relativamente constante y adaptable a través del tiempo; y una postura objetiva, separando su postura con respecto a los participantes en la investigación y la situación (Mendoza, 2012).

El diseño es no experimental, porque es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya ha sucedido Hernández, Fernández Y Batista (2011) También es de corte transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede Hernández, Fernández Y Batista (2011).

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por las Microempresas encuestadas.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y competitividad.

### **3.2.Población y Muestra**

En la presente investigación, las unidades de investigación están representadas por 09 MYPES conformada por 85 trabajadores de los grifos de la provincia de Sullana, los grifos considerados son las que se encuentran inscritas en la municipalidad.

La muestra en la presente investigación se considera para la variable gestión de calidad exclusivamente a los gerentes, siendo esta cifra menor a 50, por lo tanto según Hernández, Fernández y Batista en su libro “metodología de la investigación 2010”, censida que cuando una población es menor a 50 no requiere de aplicación de formula estadística, por tanto para esta variable la muestra es 09.

Continuando con la muestra en el caso de la variable competitividad se requiere de la apreciación de los clientes siendo el rubro amplio e indefinido, se aplica una población infinita, para la cual es necesario la aplicación de fórmula estadística que nos permita de manera seria y coherente establecer la muestra infinita piloto.

$$n = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

El tamaño de muestra, para un nivel de confianza del 90 %, un error del 10 % y una proporción estimada de 0.01. Para  $1-\alpha= 0.90$  resulta  $Z_{1-\alpha/2}= 1.645$

Dónde:

P = probabilidades de concurrencia: 50%

Q= probabilidades de no concurrencia: 50%

E= error muestral de 10%

Z= Confianza 90%

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.01^2} = 67 \text{ encuestas.}$$

***Nombres y ubicaciones de MYPE en estudio***

| <b>Nº</b>                 | <b>RAZON SOCIAL</b>                   | <b>DIRECCIÓN</b>                                       | <b>Nº TRABAJADORES</b> |
|---------------------------|---------------------------------------|--|------------------------|
| 1                         | GRIFO SANTA JULIA                     | URB.SANTA ROSA- PANAMERICANA 1110 SULLANA              | 10                     |
| 2                         | ESTACIÓN DE SERVICIO MARIO EIRL       | C. PANAMERICANA SULLANA-TAMBOGRANDE K.1021+600 SULLANA | 11                     |
| 3                         | SERVICENTRO A Y R SRL                 | CALLE SANTA ROSA Nº 504 URB. SANTA ROSA SULLANA        | 7                      |
| 4                         | ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN MIGUEL SRL  | AV. JOSÉ DE LAMA Nº 001 SULLANA                        | 9                      |
| 5                         | ESTACIÓN DE SERVICIO VALDIVIEZO EIRL  | AV. BUENOS AIRES Nº 790 EL OBRERO SULLANA              | 8                      |
| 6                         | ESTACIÓN DE SERVICIOS MARNOVI SAC     | AV. CHAMPAGNAT Nº 1022 AH. SANTA ROSA SULLANA          | 15                     |
| 7                         | GRIFO AVILA SCRL                      | C. PANAMERICANA NORTE MARCAVELICA SULLANA              | 14                     |
| 8                         | ESTACIÓN DE SERVICIOS CIENEGUILLO SRL | KL. 3 CARRETERA TAMBOGRANDE SULLANA                    | 5                      |
| 9                         | ESTACIÓN DE SERVICIOS KIKE EIRL       | ZONA INDUSTRIAL MZ C LT. 7 SULLANA                     | 6                      |
| <b>Total Trabajadores</b> |                                       |  | <b>85</b>              |

### 3.3. Definición y operacionalización de las variables

*Matriz de operacionalización de variables*

| Variable   | Definición Conceptual   | Dimensiones     | Definición Operacional  | Indicadores    | Items  | Alternativas de Respuesta |
|--|---|-----------------|---|----------------|--|---------------------------|
| G<br>e<br>s<br>t<br>i<br>ó<br>n<br><br>D<br>e<br><br>C<br>a<br>l<br>i<br>d<br>a<br>d | un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad (Rodríguez, 2012). | Características | La dimensión de las características se medirá con su indicador es: sistema, satisfacción, documentos. Con el método de encuesta, entrevista, observación, análisis documental, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal.    | Sistema        | ¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad para compra de combustible?  | Sí<br>No                  |
|  |   |                 |   | Satisfacción   | ¿Cree usted que sus clientes se encuentran satisfechos?  | Sí<br>No                  |
|  |   |                 |   |                | ¿Cree usted que tiene en su empresa clientes leales o fieles a su servicio?  | Sí<br>No                  |
|  |   |                 |   | Sistema        | ¿Considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar e incrementar el servicio que brinda?   | Sí<br>No                  |
|  |   |                 |   | Documentos     | ¿La entidad cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos?                                     | Sí<br>No                  |
|  |   | Procesos        | La dimensión de los procesos se medirá con su indicador es: factores, reglas, procedimientos, objetivos. Con el método de encuesta, entrevista, observación, análisis documental, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal. | Factores       | ¿Conoce usted que existe factores o procesos del sistema de gestión de calidad?  | Sí<br>No                  |
|  |   |                 |   | Reglas         | ¿El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado?                       | Sí<br>No                  |
|  |   |                 |   | Procedimientos | ¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la calidad?   | Sí<br>No                  |
|  |   |                 |   | Objetivos      | ¿Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?                                      | Sí<br>No                  |
|  |   |                 |   |                | ¿La planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales? | Sí<br>No                  |

| Variable   | Definición Conceptual   | Dimensiones     | Definición Operacional   | Indicadores     | Items  | Alternativas de Respuesta |  |          |
|--|---|-----------------|--|-----------------|--|---------------------------|--|----------|
| C<br>o<br>m<br>p<br>e<br>t<br>i<br>t<br>i<br>v<br>i<br>d<br>a<br>d | La competitividad se define como la capacidad de mantener y ampliar la participación de las empresas en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento. Se presenta en diferentes niveles: entre países, entre regiones, entre sectores, entre cadenas productivas, entre industrias del ramo y entre empresas, pero donde un elemento importante es el territorio el cual es la unidad espacial con un tejido social propio (Cordero, 2013) | Características | La dimensión de las características se medirá con su indicador es: confiables, cualidades, infraestructura. Con el método de encuesta, entrevista, observación, análisis documental, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal. | Confiables      | ¿El combustible que venden los grifos de Sullana son confiables?   | Sí<br>No                  |  |          |
|  |   |                 |  | Cualidades      | ¿Considera que el personal de los grifos cuentan con habilidades y atributos al momento de atender?                | Sí<br>No                  |  |          |
|  |   |                 |  | Infraestructura | ¿Considera que la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones de los grifos? | Sí<br>No                  |  |          |
|  |   | Factores        | La dimensión de los factores se medirá con su indicador es: preferencia, tecnología, recursos, calidad. Con el método de encuesta, entrevista, observación, análisis documental, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal.     |                 |  | Preferencia               | ¿Usted tiene preferencia por algún grifo?  | Sí<br>No |
|  |   |                 |  |                 |  | Tecnología                | ¿Considera que estas empresas cuentan con tecnología?  | Sí<br>No |
|  |   |                 |  |                 |  | Recursos                  | ¿Considera que la empresa ha utilizado todos los recursos para lograr bajar los precios del combustible? | Sí<br>No |
|  |   |                 |  |                 |  | Calidad                   | ¿Se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos?                   | Sí<br>No |

### 3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, porque permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como la relación de variables, con el instrumento del cuestionario prediseñado que contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; además permite aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; y reduce la realidad a cierto número de datos esenciales que precisa el objeto de estudio con preguntas dirigidos a una muestra representativa de

09 propietarios para la variable gestión de calidad y 67 clientes para la variable competitividad, con el fin de conocer opiniones, características o hechos específicos.

El cuestionario se ha obtenido a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

### **3.5. Plan de análisis**

La base de datos fue llevada a los formatos preestablecidos, los cuales mostrarían la información de manera clara y ordenada.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas, el cual se utilizó el programa Excel que cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

### 3.6. Matriz de Consistencia

*Matriz de consistencia*

| Título   | Problema   | Objetivos  | Variables          | Metodología  |
|--|--|--|--------------------|--|
| <b>CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO O RUBRO GRIFOS UBICADOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2016</b>  | ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016? | Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016. |                    | <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b><br>Descriptiva<br><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b><br>Cuantitativa<br><b>DISEÑO:</b> No experimental, corte transversal<br><b>UNIVERSO O POBLACIÓN:</b><br>09 MYPE de Sullana.<br><b>MUESTRA:</b><br>N° 09 gestión de calidad y 67 competitividad<br><b>TÉCNICA:</b><br>Encuesta<br><b>ISTRUMENTO:</b><br>Cuestionario |
|  |  | <b>Objetivos Específicos:</b>  |                    |  |
|  |  | a) Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016    | Gestión de Calidad |  |
|  |  | b) Identificar los procesos de gestión de calidad que aplican las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016               | Competitividad     |  |
| c) Determinar las principales características de la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016 |  |  |                    |  |
|  |  | d) Determinar los factores de competitividad que influyen en las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año                     |                    |  |

### **3.7. Principios éticos:**

En el presente trabajo de investigación dirigida a las Micro y Pequeñas Empresas, el estudio se hizo con responsabilidad, respeto e información real, y no tiene ningún tipo de conflicto de interés entre el investigador y las MYPES, además no será perjudicial ya que los datos recolectados son exclusivamente para uso de estudio. Así mismo los datos se basan por principios éticos, como la justicia que exige el derecho a un trato de equidad, privacidad, anonimato y confiabilidad. Por añadidura se respaldara por el respeto a la persona humana, que en este caso estuvo representado por los representantes legales de las (MYPES), también se tomara en cuenta la lealtad, donde se guarda transparencia toda la información proporcionada, tanto en la preparación y seguimiento de la investigación, por último el principio de la solidaridad, ya que el trabajo que se realizó, solo será utilizado para fines académicos (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, plantean que una medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados”. Por ello con el fin de revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento (Franco, 2012).

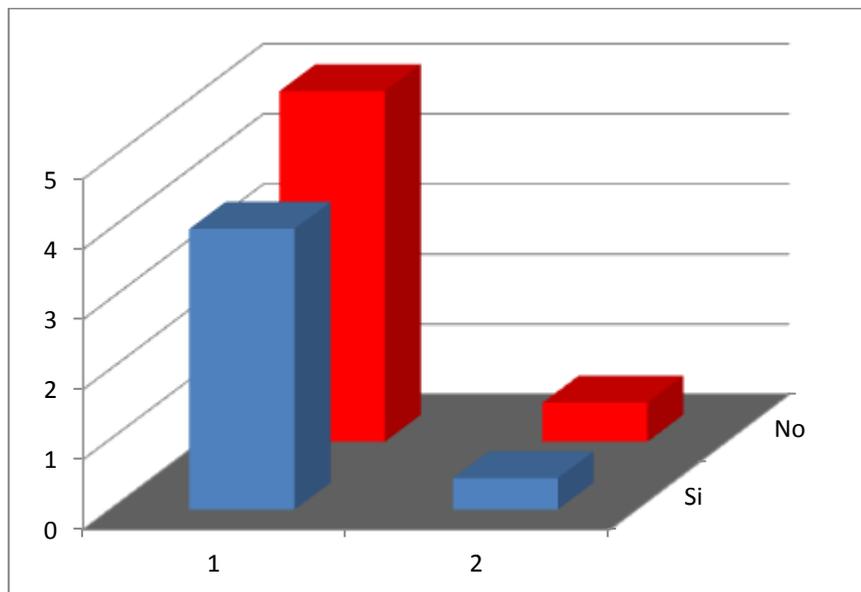
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultado

**Tabla 1**  
**Cuenta con un sistema de gestión de calidad**

| Cuenta con un sistema de gestión de calidad | Cantidad | Porcentaje  |
|---|----------|-------------|
| Si  | 4        | 44%         |
| No  | 5        | 56%         |
| <b>Total</b>                                | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 1:** Gráfico de barras sobre los sistema de gestión de calidad

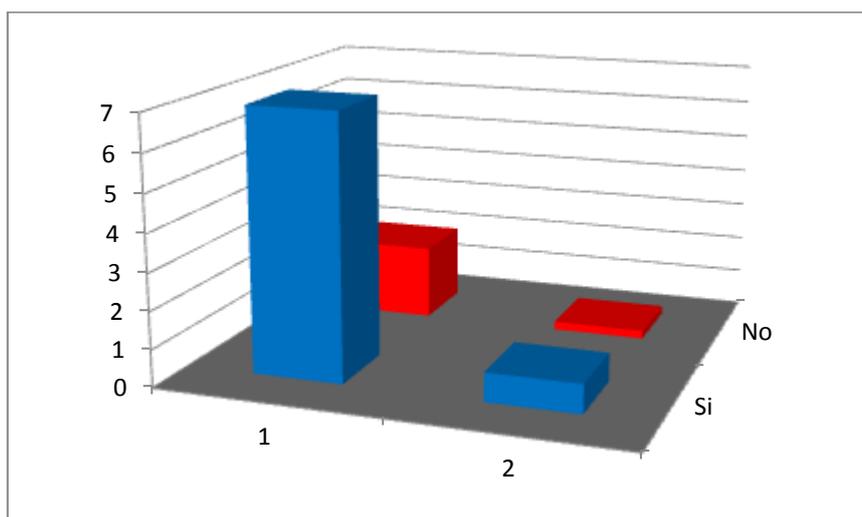
#### **Interpretación:**

En la tabla 1 se puede observar que el 44% de microempresarios encuestados considera que su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad, mientras que el 56% no cuenta con un sistema de gestión de calidad.

**Tabla 2**  
**Cientes se encuentran satisfechos**

| Cientes se encuentran satisfechos | Cantidad | Porcentaje  |
|-----------------------------------|----------|-------------|
| Si                                | 7        | 78%         |
| No                                | 2        | 22%         |
| <b>Total</b>                      | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 2:** Gráfico de barras sobre clientes que se encuentran satisfechos

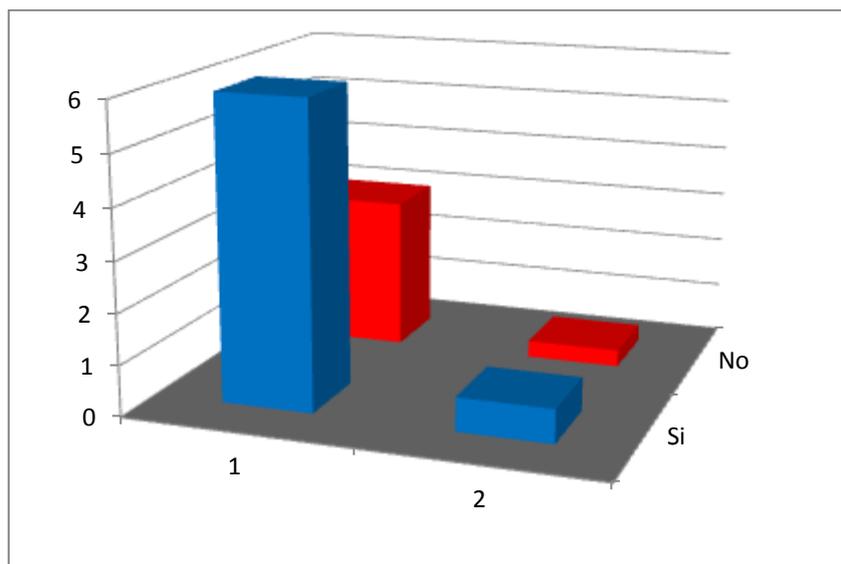
**Interpretación:**

En la tabla 2 se puede observar que el 78% de microempresarios encuestados considera que sus clientes se encuentran satisfechos, mientras que el 22% manifiesta que sus clientes no se encuentran satisfechos.

**Tabla 3**  
**Cientes leales o fieles a su servicio**

| Cientes leales o fieles a su servicio | Cantidad | Porcentaje  |
|---------------------------------------|----------|-------------|
| Si                                    | 6        | 67%         |
| No                                    | 3        | 33%         |
| <b>Total</b>                          | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 3:** Gráfico de barras sobre sus clientes leales o fieles a su servicio

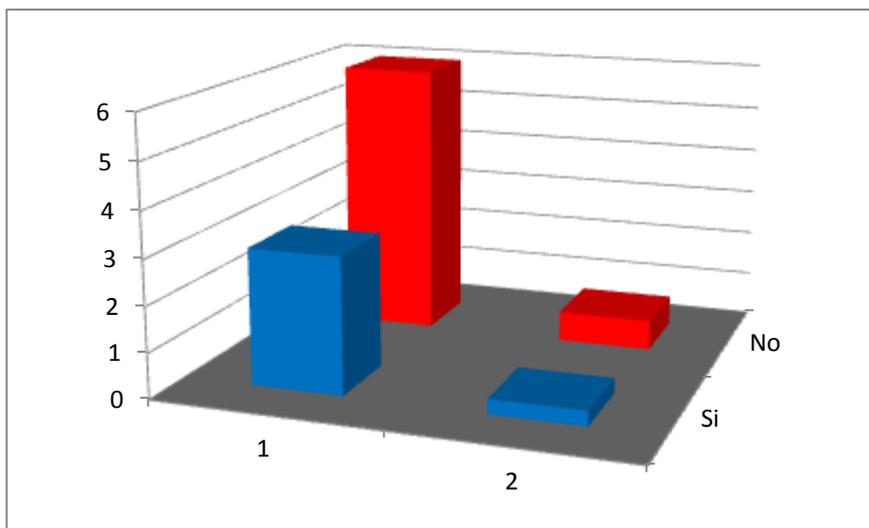
**Interpretación:**

En la tabla 3 se puede observar que el 67% de microempresarios encuestados considera que sus clientes son leales y fieles a su servicio, mientras que el 33% manifiesta que no tiene clientes leales y fieles a su servicio.

**Tabla 4**  
**Contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio**

| Contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio | Cantidad | Porcentaje  |
|---|----------|-------------|
| Si  | 3        | 33%         |
| No  | 6        | 67%         |
| <b>Total</b>  | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 4:** Gráfico de barras sobre si contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio

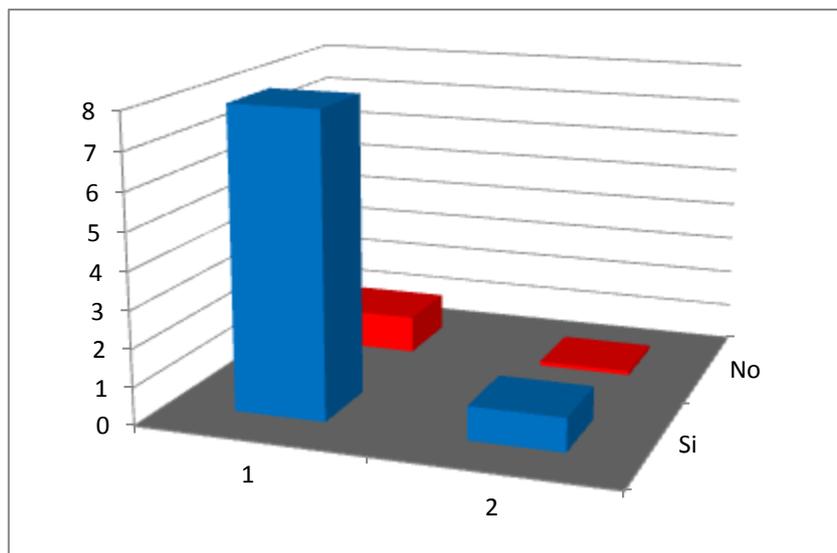
**Interpretación:**

En la tabla 4 se puede observar que el 67% de microempresarios encuestados Considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio que brinda, mientras que el 33% no Considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio que brinda.

**Tabla 5**  
***Cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos***

| Cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos | Cantidad | Porcentaje  |
|---|----------|-------------|
| Si  | 8        | 89%         |
| No  | 1        | 11%         |
| <b>Total</b>  | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 5:** Gráfico de barras sobre si la cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos

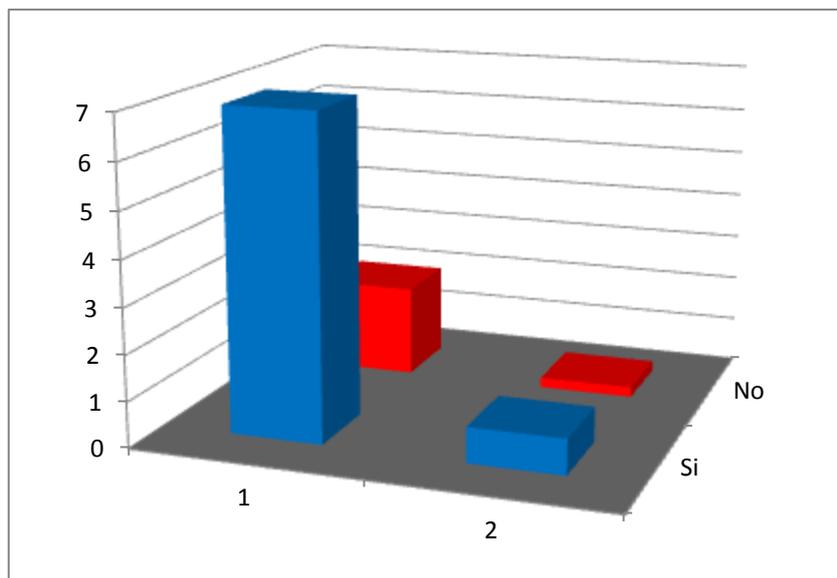
**Interpretación:**

En la tabla 5 se puede observar que el 89% de microempresarios encuestados considera que su empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos, mientras que el 11% no cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos.

**Tabla 6**  
***Factores o procesos del sistema de gestión de calidad***

| Factores o procesos del sistema de gestión de calidad | Cantidad | Porcentaje |
|---|----------|------------|
| Si  | 7        | 78%        |
| No  | 2        | 22%        |
| <b>Total</b>  | 9        | 100%       |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 6:** Gráfico de barras sobre factores o procesos del sistema de gestión de calidad

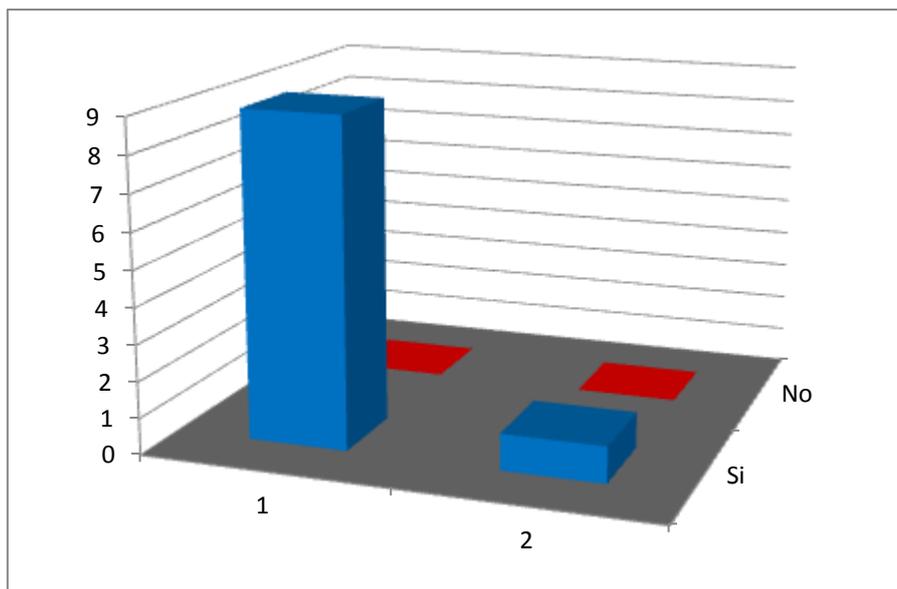
**Interpretación:**

En la tabla 6 se puede observar que el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, mientras que el 22% considera que no existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad.

**Tabla 7**  
***El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza***

| El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza | Cantidad | Porcentaje |
|---|----------|------------|
| Si  | 9        | 100%       |
| No  | 0        | 0%         |
| <b>Total</b>  | 9        | 100%       |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 7:** Gráfico de barras sobre el manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza

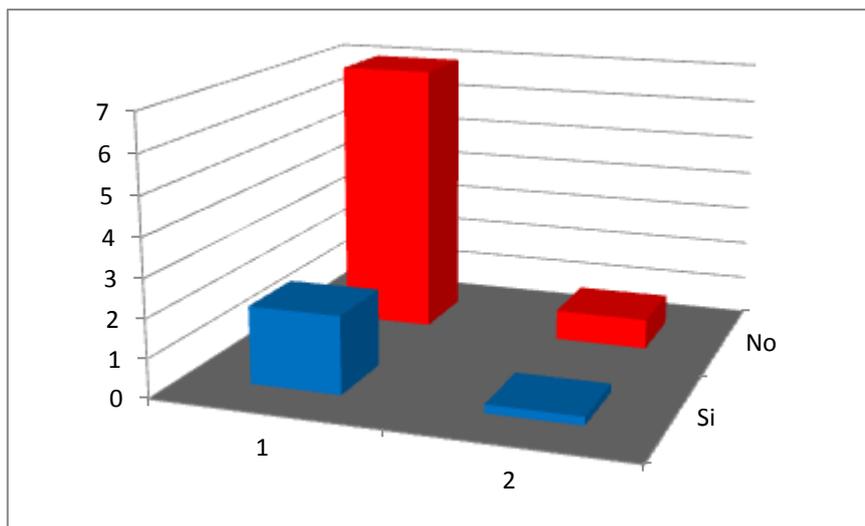
**Interpretación:**

En la tabla 7 se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que el manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado.

**Tabla 8**  
***Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar***

| Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar | Cantidad | Porcentaje  |
|---|----------|-------------|
| Si  | 2        | 22%         |
| No  | 7        | 78%         |
| <b>Total</b>  | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 8:** Gráfico de barras sobre los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar

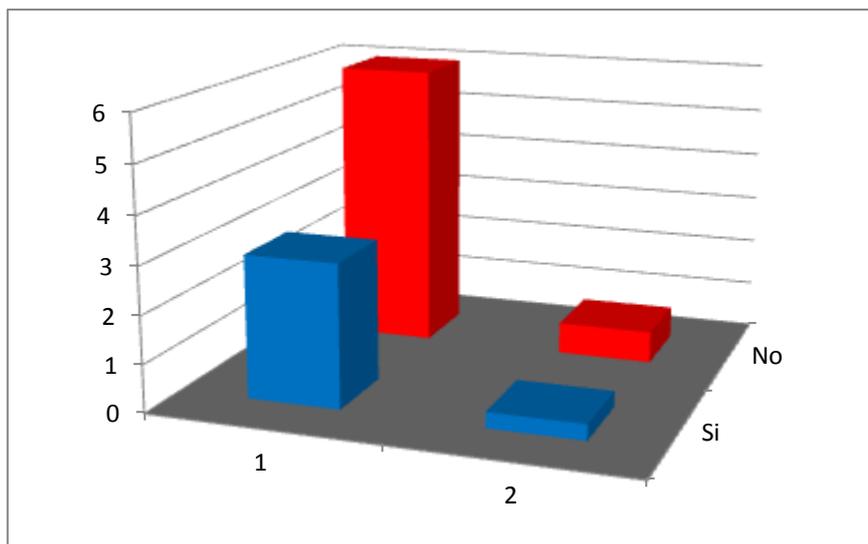
**Interpretación:**

En la tabla 8 se puede observar que el 78% de microempresarios encuestados considera los procesos y procedimientos documentados no han permitido estandarizar la gestión de la calidad, mientras que el 22% si han permitido estandarizar la gestión de la calidad.

**Tabla 9**  
**Las mediciones del desempeño de los procesos**

| Las mediciones del desempeño de los procesos | Cantidad | Porcentaje  |
|--|----------|-------------|
| Si   | 3        | 33%         |
| No   | 6        | 67%         |
| <b>Total</b>                                 | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 9:** Gráfico de barras sobre las mediciones del desempeño de los procesos

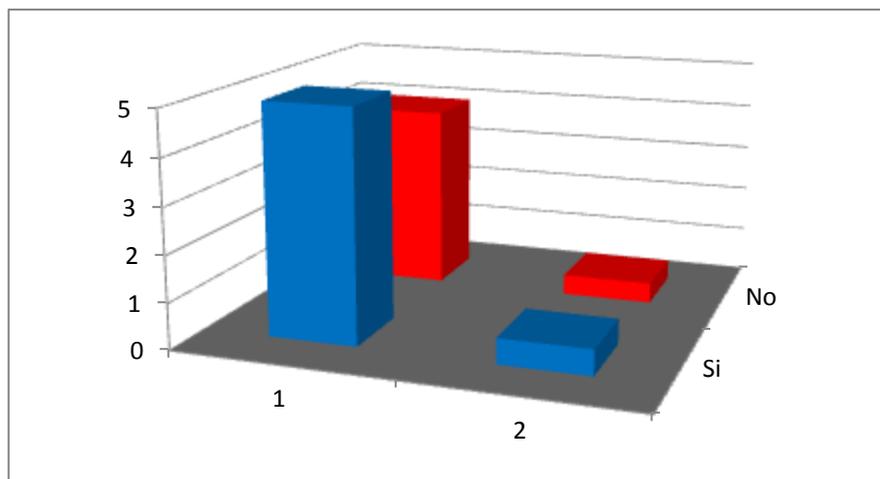
**Interpretación:**

En la tabla 9 se puede observar que el 67% de microempresarios encuestados considera que las mediciones del desempeño de los procesos, no han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados, mientras que el 33% si han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados.

**Tabla 10**  
**La planificación de la calidad**

| La planificación de la calidad | Cantidad | Porcentaje  |
|--------------------------------|----------|-------------|
| Si                             | 5        | 56%         |
| No                             | 4        | 44%         |
| <b>Total</b>                   | <b>9</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 10:** Gráfico de barras sobre la planificación de la calidad

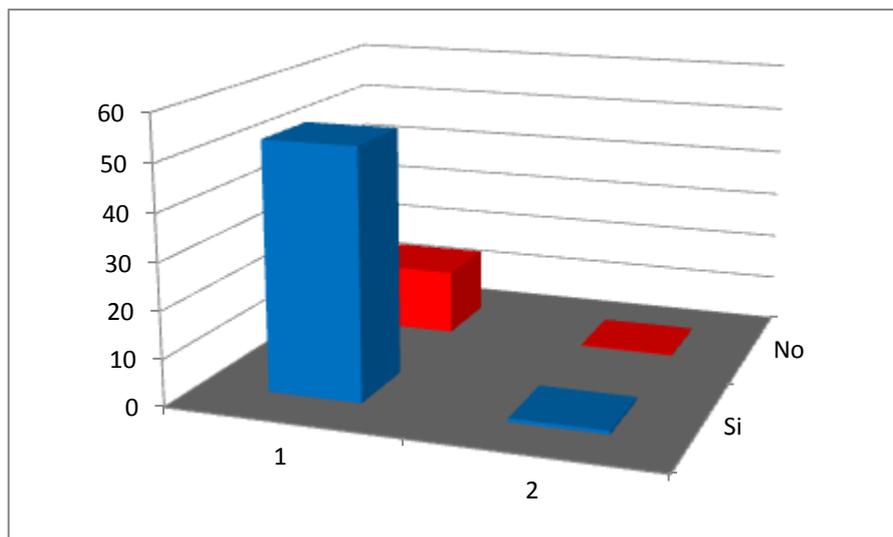
**Interpretación:**

En la tabla 10 se puede observar que el 57% de microempresarios encuestados Considera que la planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, mientras que el 43% no ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Tabla 11**  
***El combustible que venden los grifos de Sullana es confiable***

| El combustible que venden los grifos de Sullana son confiable | Cantidad  | Porcentaje  |
|---|-----------|-------------|
| Si  | 53        | 79%         |
| No  | 14        | 21%         |
| <b>Total</b>  | <b>67</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 11:** Gráfico de barras sobre el combustible que venden los grifos de Sullana son confiable

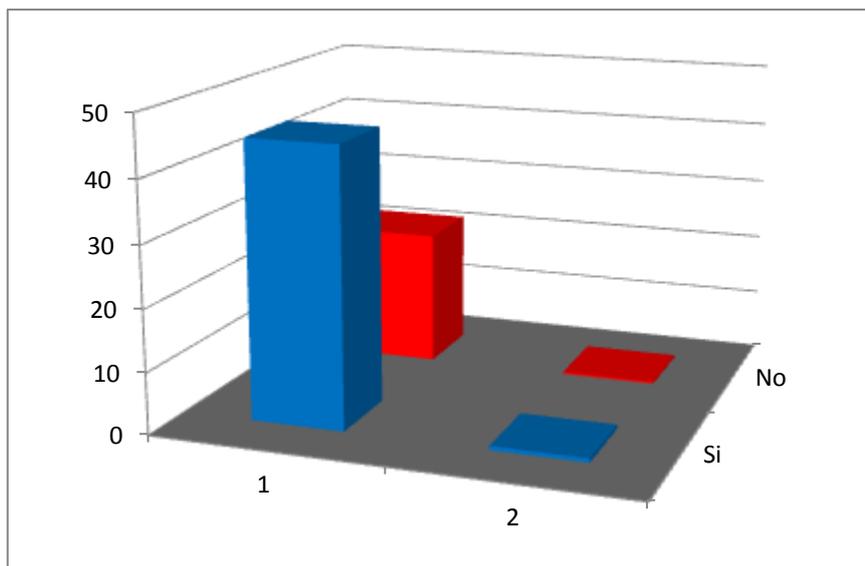
**Interpretación:**

En la tabla 11 se puede observar que el 79% de clientes encuestados consideran que el combustible que venden los grifos de Sullana son confiables, mientras que el 21% que el combustible que venden los grifos de Sullana no son confiables.

**Tabla 12**  
*El personal de los grifos cuentan con habilidades y atributos al momento de atender*

| El personal de los grifos cuentan con habilidades y atributos al momento de atender | Cantidad  | Porcentaje  |
|---|-----------|-------------|
| Si  | 45        | 67%         |
| No  | 22        | 33%         |
| <b>Total</b>  | <b>67</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 12:** Gráfico de barras sobre si el personal de los grifos cuentan con habilidades y atributos al momento de atender

**Interpretación:**

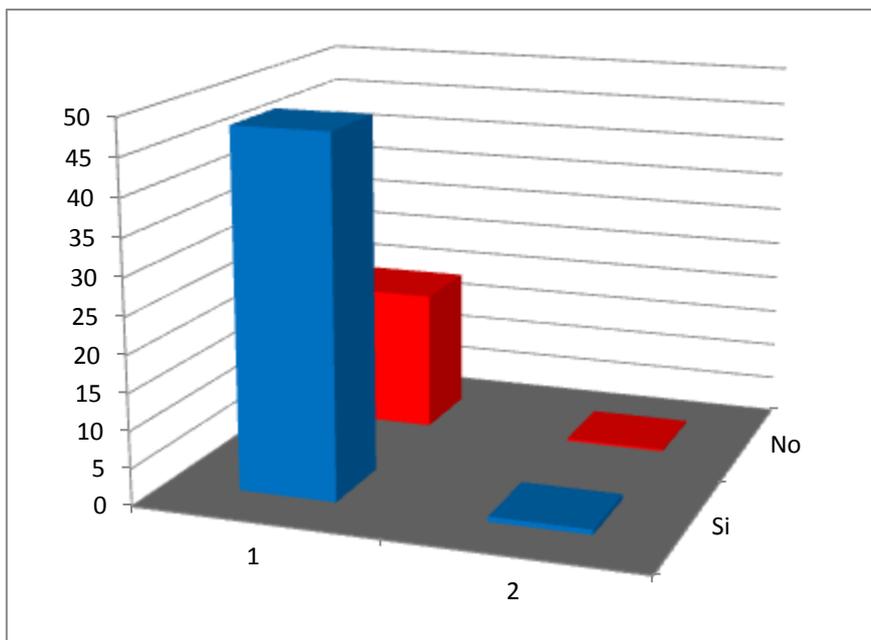
En la tabla 12 se puede observar que el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de atender, mientras que el 33% consideran que no cuenta con habilidades y atributos al momento de atender.

**Tabla 13**  
*La infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones*

| La infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones | Cantidad  | Porcentaje  |
|--|-----------|-------------|
| Si   | 48        | 72%         |
| No   | 19        | 28%         |
| <b>Total</b>   | <b>67</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia



**Figura 13:** Gráfico de barras sobre si la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones

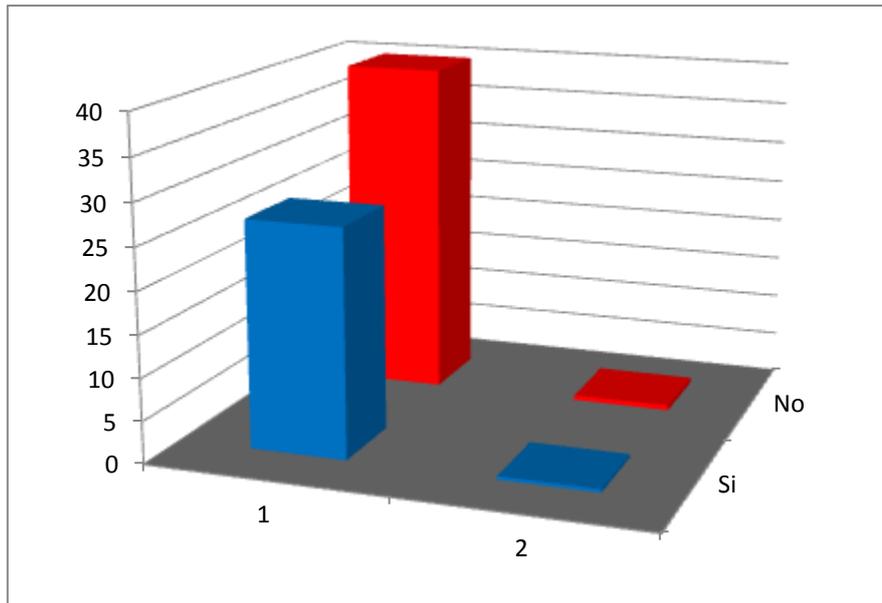
**Interpretación:**

En la tabla 13 se puede observar que el 72% de clientes encuestados considera que la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones de los grifos, mientras que el 28% considera que la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad no están aptos para las operaciones.

**Tabla 14**  
**Preferencia por algún grifo**

| Preferencia por algún grifo | Cantidad  | Porcentaje  |
|-----------------------------|-----------|-------------|
| Si                          | 27        | 40%         |
| No                          | 40        | 60%         |
| <b>Total</b>                | <b>67</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 14:** Gráfico de barras sobre preferencia por algún grifo

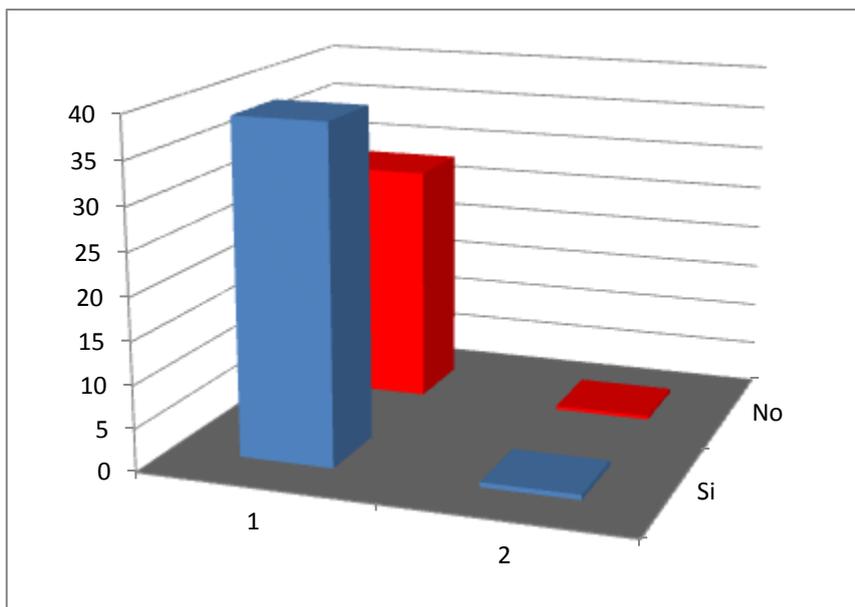
**Interpretación:**

En la tabla 14 se puede observar que el 60% de clientes encuestados considera que no tienen preferencia por algún grifo, mientras que el 40% tiene preferencia por algún grifo.

**Tabla 15**  
**Las empresas cuentan con tecnología**

| Las empresas cuentan con tecnología | Cantidad  | Porcentaje  |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| Si                                  | 39        | 58%         |
| No                                  | 28        | 42%         |
| <b>Total</b>                        | <b>67</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 15:** Gráfico de barras sobre si las empresas cuentan con tecnología

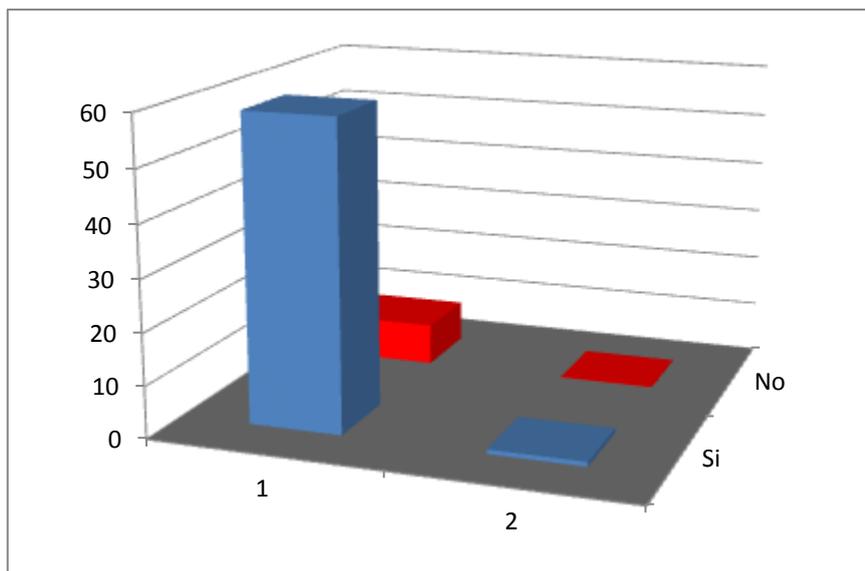
**Interpretación:**

En la tabla 15 se puede observar que el 58% de clientes encuestados considera que las empresas cuentan con tecnología, mientras que el 42% considera que empresas no cuentan con tecnología.

**Tabla 16**  
**La empresa ha utilizado todo los recursos para lograr bajar los precios del combustible**

| La empresa ha utilizado todo los recursos para lograr bajar los precios del combustible | Cantidad  | Porcentaje  |
|---|-----------|-------------|
| Si  | 59        | 88%         |
| No  | 8         | 12%         |
| <b>Total</b>  | <b>67</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 16:** Gráfico de barras sobre si la empresa ha utilizado todo los recursos para lograr bajar los precios del combustible

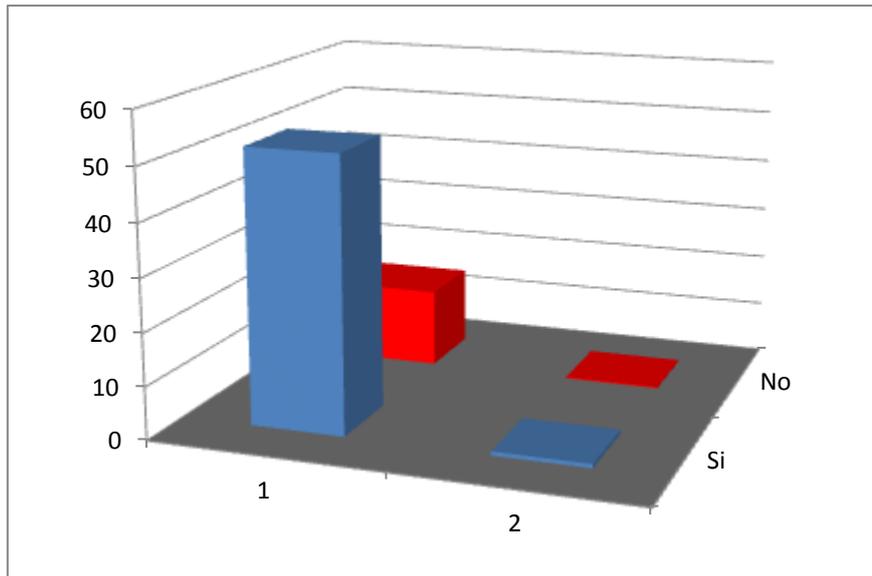
**Interpretación:**

En la tabla 16 se puede observar que el 88% de clientes encuestados considera que la empresa ha utilizado todos los recursos para lograr bajar los precios del combustible, mientras que 12% la empresa no ha utilizado todo los recursos para lograr bajar los precios del combustible.

**Tabla 17**  
*Se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos*

| Se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos | Cantidad  | Porcentaje  |
|--|-----------|-------------|
| Si   | 52        | 78%         |
| No   | 15        | 22%         |
| <b>Total</b>   | <b>67</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 17:** Gráfico de barras sobre si Se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos

### **Interpretación:**

En la tabla 17 se puede observar que el 78% de clientes encuestados considera que Se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos, mientras que el 22% no se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos.

### **4.2. Análisis de Resultados**

En la Tabla 1 se puede observar que el 56% de microempresarios encuestados considera que su empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad para compra de combustible, esto indica que la mayoría de empresas de grifos no tienen conocimiento de un sistema de calidad. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Bracho, (2007) donde concluyo que en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido, se debe mencionar a Farfán, (2015), en cuya investigación lograron concluir que, la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son

comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado, estos resultados coinciden con la investigación. Este punto cumple con el objetivo específico: Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 2 se puede observar que el 78% de microempresarios encuestados considera que sus clientes se encuentran satisfechos. Lo que nos indica que la mayoría de empresario está satisfecho con el servicio que brinda a sus clientes. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Cisneros, (2014) donde concluyo que el 61% de los usuarios dice que los servicios que brinda la empresa no son favorables. Por otro lado, se debe mencionar a Núñez, (2015), en cuya investigación lograron concluir que, en un 100% que el tiempo utilizado para realizar el servicio es adecuado, estos resultados coinciden con la investigación. Este punto cumple con el objetivo específico: Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 3 se puede observar que el 67% de microempresarios encuestados considera que sus clientes son leales y fieles a su servicio. Lo que nos indica que la mayoría de microempresarios considera que regresan a comprar el combustible que vende. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Quito, (2015) donde concluyo que los clientes no son fieles en absoluto al servicio de las bodegas y que los empresarios no hacen ningún esfuerzo para fidelizarlos. Por otro lado, se debe mencionar a Cisneros, (2014), en cuya investigación lograron concluir que, el 59% de los usuarios dice que no brindan un trato cordial los conductores, estos resultados no coinciden con la

investigación. Este punto cumple con el objetivo específico: Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 4 se puede observar que el 67% de microempresarios encuestados considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar e incrementar el servicio que brinda. Lo que nos indica que la mayoría de microempresarios está seguro que contar con un sistema de calidad le ayuda a permanecer en el mercado. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Rubio y Sandale, (2010) donde concluyo que La calidad es una serie de conocimientos de los cuales te ayudan a comprender las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano. Este punto cumple con el objetivo específico: Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 5 se puede observar que el 89% de microempresarios encuestados considera que su empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos. Lo que nos indica que la mayoría de microempresarios confirma que tiene todo la documentación para realizar bien la administración de su empresa. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Núñez, (2015) donde concluyo que cuentan con un ambiente para la planificación de actividades diarias,, se debe mencionar a Farfán, (2015), en cuya investigación lograron concluir que, la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces. Por tanto estos resultados coinciden con la investigación. Este punto cumple con el objetivo específico: Describir las principales

características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 6 se puede observar que el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa. Lo que nos indica que la mayoría de microempresarios manifiesta que en sus empresas existen factores y procesos de gestión de calidad. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Bracho, (2007) donde concluyo la participación del personal en sus procesos ha sido baja y en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido. Este punto cumple con el objetivo específico: Identificar los procesos de gestión de calidad que aplican las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 7 se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que el manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado. Lo que nos indica que la mayoría de microempresarios que contar con un local amplio y limpio mantiene un ambiente de trabajo estable. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor), (s.f.) donde concluyo que los procesos de gestión de recursos: como aquellos procesos que permuten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo). Este punto cumple con el objetivo específico: Identificar los procesos de gestión de calidad que aplican las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 8 se puede observar que el 78% de microempresarios encuestados considera los procesos y procedimientos documentados no han permitido estandarizar la gestión de la calidad. Lo que nos indica que la mayoría de microempresarios manifiesta que los procesos y procedimientos son engorrosos y por ello no se han estandarizados. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Anónimo, (2011) donde concluyo que Los procedimientos responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización y los procesos responden a la sucesión completa de operaciones dirigidas a la consecución de un objetivo específico. Este punto cumple con el objetivo específico: Identificar los procesos de gestión de calidad que aplican las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 9 se puede observar que el 67% de microempresarios encuestados consideran que las mediciones del desempeño de los procesos, no han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. Lo que nos indica que la mayoría de microempresarios manifiesta que la falta de medición en el desempeño no le ayuda a cumplir con los objetivos. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Miranda, (2013) donde concluyo que es un patrón fundamental para guiar y dirigir de forma exitosa a una organización encaminada a la mejora continua de su desempeño considerando las necesidades de todas las partes interesadas. Este punto cumple con el objetivo específico: Identificar los procesos de gestión de calidad que aplican las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 10 se puede observar que el 57% de microempresarios encuestados considera que la planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Lo que nos indica que la mayoría de microempresarios planifica sus objetivos para el cumplimiento y surgimiento de la empresa. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Farfán, (2015) donde concluyo que muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. Y también cabe mencionar a Gave, (2013) quien concluyo que La calidad es un aspecto importante que el empresario debe contemplar al iniciar o dirigir una empresa, especialmente la calidad en el servicio debido a que son los clientes los que generan el movimiento económico de la empresa y son la razón de ser de la misma. Es necesario capacitar a los gerentes, propietarios o encargados de estas empresas para brindar los conocimientos necesarios sobre los aspectos que integran la cultura empresarial y específicamente sobre la calidad en el servicio, como una herramienta para diferenciarse de las demás empresas. Esta investigación coincide con la investigación. Este punto cumple con el objetivo específico: Identificar los procesos de gestión de calidad que aplican las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 11 se puede observar que el 79% de clientes encuestados consideran que el combustible que venden los grifos de Sullana es confiable. Lo que nos indica que la mayoría de clientes manifiestan que el combustible vendido por los grifos de Sullana son confiables. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Villalba, (2012) donde concluyo que la calidad: confiabilidad, durabilidad y estética del producto. Este punto cumple con el objetivo específico: Determinar las principales características de la

competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 12 se puede observar que el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de atender. Lo que nos indica que la mayoría de clientes manifiestan que el personal de los grifos tiene cualidades para atender y que algunos son muy amables. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Villalba, (2012) donde concluyo que la ventaja comparativa o competitiva de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., de los que dispone, y los mismos de los que carecen sus competidores o tienen en menor medida, haciendo esto posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos y presenta productos y servicios con atributos apreciados por sus clientes. Este punto cumple con el objetivo específico: Determinar las principales características de la competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 13 se puede observar que el 72% de clientes encuestados considera que la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones de los grifos. Lo que nos indica que la mayoría de clientes manifiesta que la infraestructura, el mantenimiento y seguridad están aptos para seguir trabajando. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Otero, (2010) donde concluyo que la competitividad a la obtención de beneficios y sin plasmarla en el mejoramiento del nivel de vida, a través de mayor educación, mejores salarios, mejor infraestructura, más estabilidad. Este punto cumple con el objetivo específico: Determinar las principales características de la

competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 14 se puede observar que el 60% de clientes encuestados considera que no tienen preferencia por algún grifo. Lo que nos indica que la mayoría de clientes no tienen preferencia por los grifos ya que llenan el tanque de sus vehículos en donde se les acaba el combustible. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Villalba, (2012) donde concluyo que el Posicionamiento de marca e imagen de la Empresa, en otras palabras, el reconocimiento de la marca de la empresa en el mercado y su grado de aceptación entre los consumidores.. Este punto cumple con el objetivo específico: Determinar los factores de competitividad que influyen en las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 15 se puede observar que el 58% de clientes encuestados considera que las empresas cuentan con tecnología. Lo que nos indica que la mayoría de clientes manifiestan que los grifos cuentan con tecnología. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Valencia, (2012) donde concluyo que la productividad depende en alto grado de la tecnología usada y la calidad de la formación de los trabajadores, así en países industrializados los empleados puede producir en promedio mucha mayor cantidad de bienes gracias a la existencia de maquinaria que mecaniza o automatizan parte de los procesos de productividad. Este punto cumple con el objetivo específico: Determinar los factores de competitividad que influyen en las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 16 se puede observar que el 88% de clientes encuestados considera que la empresa ha utilizado todos los recursos para lograr bajar los precios del combustible. Lo que nos indica que la mayoría de clientes manifiestan que las empresas han utilizado todo los recursos para lograr bajar los precios del combustible. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Villalba, (2012) donde concluyo que La Productividad de la Empresa Ello se refiere a como la empresa, ha utilizado los recursos con los que cuenta, para lograr una producción eficiente a un menor costo. Este punto cumple con el objetivo específico: Determinar los factores de competitividad que influyen en las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

En la tabla 17 se puede observar que el 78% de clientes encuestados considera que se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos. Lo que nos indica que la mayoría de clientes se sienten satisfechos con la calidad de servicio y producto que los brindan los grifos. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Villalba, (2012) donde concluyo que la calidad de servicio y el producto, con ello, nos estamos refiriendo, a la capacidad de lograr un alto nivel de satisfacción con los clientes, a través de los productos o servicios que les ofrece la Empresa. Este punto cumple con el objetivo específico: Determinar los factores de competitividad que influyen en las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana, año 2016.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Se concluye que las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana son, que no cuentan con un adecuado sistema para comprobar la calidad del combustible, también que no tienen los conocimientos básicos de lo que es un sistema de calidad y de cómo aplicar esta herramienta en sus empresas, también se puede determinar que dichas mype cuentan con clientes fieles a su servicio los cuales siempre regresan a comprar combustible, además la mayoría de estos microempresarios cuentan con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos.

Además se concluye que los procesos de gestión de calidad que aplican las microempresarios en sus empresas son estrategias operativas, donde se verifica la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad frente a riesgos, y estos han asegurado las operaciones; además el manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza que han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado, donde la estructura de responsabilidades está bien definida, para tener una buena calidad de servicio.

Por tanto se determina que las principales características de competitividad que poseen las microempresas de este rubro son la confianza que tienen los clientes al

adquirir combustible, tienen personal capacitado y con cualidades en atención al cliente, además poseen la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad adecuada para las operaciones de las empresas.

Los factores de competitividad que utilizan las microempresas pertenecientes al sector servicio en el rubro grifos es tecnología, recursos para mantener el precio del combustible, calidad de servicio y producto que brindan para tener satisfecho a los clientes.

## **5.2.Recomendaciones**

- Se recomienda a los microempresarios de servicios rubro grifos en la provincia de Sullana, buscar o adquirir un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad de servicio y así poder competir con las grandes empresas tanto en el ámbito local, regional y nacional.
- Además se recomienda a las MYPE en este rubro considerar en mejorar sus locales e incorporar negocios sustitutos como son los supermercados con la finalidad de incrementar su cartera de clientes.

## Aspectos Complementarios

### Marco Conceptual

**Calidad:** Es satisfacción y precios competitivos para el cliente, y rentabilidad y sostenibilidad para la empresa” (Vásquez, 2007).

**Combustible:** Es cualquier material capaz de liberar energía cuando se oxida de forma violenta con desprendimiento de calor (García, 2013).

**Competencia:** Es un conjunto específico de formas de conducta observables y evaluables que pueden ser clasificadas de una forma lógica; en definitiva, categorías de conducta (Aledo, 2015).

**Estación de servicio o servicentro:** Es un punto de venta de combustible y lubricantes para vehículos de motor. Aunque en teoría pueden establecerse y comprar libremente, las estaciones de servicio normalmente se asocian con las grandes empresas distribuidoras, con contratos de exclusividad (Anónimo, 2012).

**Hidrocarburos:** Son compuestos orgánicos formados únicamente por átomos de carbono e hidrógeno. La estructura molecular consiste en un armazón de átomos de

carbono a los que se unen los átomos de hidrógeno. Los hidrocarburos son los compuestos básicos de la Química Orgánica (García, 2014).

**Líquido:** Es un estado de la materia, por el cual sus moléculas se adaptan al receptáculo que las contiene, están cerca unas de otras, con algunos huecos que permiten su fluidez, ejerciendo entre ellas mutuamente fuerzas de cohesión, y tienen tendencia a nivelarse.

**Octanaje de la gasolina:** Muestra que tan fácil o difícil es que una gasolina explote dentro de las cámaras de combustión de nuestros vehículos al ser sometida a compresión.

**Kerosene o querosén:** Es un líquido transparente (o con ligera coloración amarillenta o azulada) obtenido por destilación del petróleo. De densidad intermedia entre gasolina y el diesel, se usa como combustible en los motores a reacción y de turbina de gas o bien, se añade al diesel de automoción en las refinerías.

**Petróleo:** Es la fuente de energía más importante en la actualidad; además es materia prima en numerosos procesos de la industria química (Pacheco y Villegas, s.f.).

**Servicios:** son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo" (Richard y Sandhusen, s.f.).

## Referencias Bibliográficas

- Anónimo (s.f.). *Principios de gestión: Sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y PRL*. Recuperado el 13 de octubre del 2016 en: <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/requisitos-generales-del-sistema.html>
- Anónimo. (2011). *Sistema de gestión de calidad. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo*. México. Obtenido de <http://www.patrimonio.umich.mx/SCGISO9001/descargas/sistema-gestioncalidad.pdf>
- Anónimo (2012). *Estación de servicio*. Interamericana, Chiclayo.
- Arbaiza L. (janeiro 2012). *A adoção no Brasil das normas internacionais de contabilidade IFRS: o processo e seus impactos na qualidade da informação contábil*.: Revista de economía y relaciones internacionales, 10(20), 26.
- Avolio Alecchi, B.; Mesones, A. y Roca, E. (2011). *Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES)*: Academia, p. 71. Recuperado de: [file:///C:/Users/PC/Downloads/4126-15740-1-PB%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/4126-15740-1-PB%20(9).pdf)
- Beltrán J., Carmona M., Carrasco R., Rivas M. y Tejedor F. (s.f.). *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología, imprenta Berekintza, ISBN. 84-923464-7-7.
- Bracho Y. (2007). *“Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela”*. Tesis para para optar al Grado de Magíster en Gerencia Empresarial, Universidad Rafael Bellosó Chacín, México.

- Campos Y. (2014). *Implementación del sistema de gestión de la calidad iso9001*.  
Disponibile en: <https://prezi.com/qfkj6pmirdiv/implementacion-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad-iso9001/>
- Centurión Medina R. (2013). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)*. In Crescendo. Institucional. 2015; 6(1): 146-165.  
Recuperado de: (4)  
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829/489>
- Cisneros Arévalo E. (2014). “*Caracterización de formalización y competitividad en la empresa de transportes celeste y servicios S.A. (Piura), año 2014*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, ULADECH, Piura
- Cordero, P. (2013). *Territorios Rurales, competitividad y desarrollo*. Costa Rica: IICA.
- Cuatrecasas A. (2012). *Gestión de la calidad total*. España: Ediciones Díaz de Santos.  
Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Durango, K. (2014). *Que es la Competitividad*. Disponible en:  
<https://sites.google.com/site/ka15yla51/evaluacion>
- Eissa y Ferro. (2011). *Competitividad Sistémica y Universidad*. 5ª edición.
- Farfán Sánchez J. (2015). “*Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, ULADECH, Sullana.
- Figuroa Vásquez J. (2015). *Modelo de gestión para optimizar el servicio al cliente de las MYPES consultoras en finanzas y contabilidad mediante la aplicación del coaching*. Tesis Para optar el Grado Académico de Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, Universidad Mayor de San Marcos, Lima.

- Flores, L. (2013). *Mecanismo de control de combustibles en zona de frontera de Perú-Ecuador*. Tesis de Master en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos. Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Piura, Perú.
- García, C. (2011). *Estructura del sector de las estaciones de servicio en España*. Editorial Ciete S.A.
- García R. (2013). *Teoría del fuego, (Conceptos básicos)*. Editorial Orión.
- Gave Martínez, E. (2016). *Propuesta de un Modelo de Gestión de Calidad en el Servicio para lograr la Competitividad en los Grifos de Tingo María, Universidad de Tingo de María*. Tingo de María
- Gonzales Luquillas J. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria - año 2013*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad San Martín de Porras, Lima.
- Guerrero, D. (2012). *La técnica, los costos, la ventaja absoluta y la competitividad*. Editorial El Pacifico, segunda edición.
- Grados, R. (2013). *Implementación de control de costos de los expedientes procesados en la supervisión operativa y pre-operativa en una empresa fiscalizadora para la optimización de la contratación del recurso humano*. Disponible en: <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/302294>
- Héctor (domingo, 4 de diciembre de 2011). *Economía [todo acerca de la ciudad de Sullana, atractivos turísticos]*. Recuperado de: <http://hectormr-hector.blogspot.pe/2011/12/economia.html>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill. Tercera edición.

- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2011). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill. México. Segunda edición.
- Hernández, R. (2012). “*Marco Teórico Conceptual de la Competitividad*”. CEPAL. 2012.
- Horta, R. y Jung, A. (2010). “*Competitividad e Industria Manufacturera. Aportes para Un Marco de Análisis*”. Revista Electrónica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica, Montevideo.
- Imilce M. y Wisse A. (2009). *Una MYPE con calidad. Perú*: Nathan Associates
- Juárez, A. (2015). *Análisis económico y financiero del sector textil en las comarcas centrales*. Diagnóstico y recomendaciones. Universidad Politécnica de Valencia.
- Ley N° 28015 (2013), *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales*, Artículo 2, definición de MYPES.
- Ley N° 28015 (2013). *Marco Institucional de las políticas de promoción y formalización. De los lineamientos*, Artículo 5, Lineamientos.
- Llorente I. (2013). *Análisis de competitividad de las empresas de acuicultura aplicaciones empíricas al cultivo de la dorada*. Universidad de Canabria, Santander, España.
- Ley N° 30056 (2013). *Medidas para el desarrollo productivo y empresarial*. Capítulo I, Apoyo a la Gestión y al desarrollo empresarial. Artículo 12, sistemas de procesos de calidad para las MYPES.
- Márquez A. (s.f.). *La informalidad de las microempresas (Perú)*. Recuperado el 30 de septiembre de 2016 en: <http://plusformacion.com/Recursos/r/informalidad-microempresas-Peru>

- Machacuay S. (2001). *Intervenciones de la cooperación para fortalecer un ambiente propicio al desarrollo del sector de la micro y pequeña empresa (MYPE) en el Perú*, Lima
- Mendoza, R. (2012). *Investigación cualitativa y cuantitativa - Diferencias y limitaciones*.
- Miranda F., Chamorro A. y rubio S. (2013) “*Introducción a la Gestión de la Calidad*”. Madrid: Delta Publicaciones.
- Morris E., DÍAZ J., Marco E. y Montenegro C. (2010). *Comercialización de combustibles: modelo de solución tecnológica*. – Lima: Universidad ESAN, 2010. – 129 p. – (Serie Gerencia para el Desarrollo; 18).
- Navarro Vélez A. (2015). *Caracterización de la motivación y la competitividad del talento humano en la MYPE bananera rubro exportador Apbosmam, Mallaritos - Sullana, 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, ULADECH, Sullana.
- Núñez Del Arco Sánchez E. (2015). *Formalización y gestión de calidad de las MYPE rubro lavado de autos Talara 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas, ULADECH, Piura.
- Ochoa V. (2013). *Cadenas de grifos concentran el 65% de venta de combustibles*. Diario Gestión. Recuperado e14 de octubre de 2016 en: <http://gestion.pe/empresas/cadenas-grifos-concentran-65-venta-combustibles-2056571>
- Olaya, A. y Rendón, F. (2015). “*Viabilidad para el incremento de la participación de mercado mediante la elaboración de estudio de mercado de la empresa nuevas*

- operaciones comerciales de marca “on the run”, de la estación Córdova de Guayaquil en el 2015.”* Universidad de Guayaquil.
- Ordoñez Tello R. (2012). *Diagnóstico empresarial aplicado a las gasolineras de la cabecera departamental de Huehuetenango*”, tesis para optar el título de Administrador de Empresas, Universidad de Landivar, Guatemala.
- OSINERGMIN (2015). *La industria de los hidrocarburos líquidos en el Perú: 20 años de aporte al desarrollo del país*. Disponible en: [http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro\\_documental/Institucional/Estudios\\_Economicos/Libros/Libro-industria-hidrocarburos-liquidos-Peru.pdf](http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Libro-industria-hidrocarburos-liquidos-Peru.pdf)
- Otero, G. (2010). *Competitividad: marco conceptual y análisis sectorial para la provincia de Buenos Aires*. Buenos Aires: Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (Cuaderno de Economía).
- Palacios Coronado G. (2014). *“Formalización y competitividad en las MYPE servicio – rubro talleres de mecánica (Piura), año 2014”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, ULADECH, PIURA
- Pacheco E. y Villegas M. (s.f.). *El petróleo*. Gran Larousse Universal. Volumen: 27. Editorial: Larousse.
- Pérez R. (2015). *Editorial: Dame más gasolina*. Diario el comercio. Recuperado el 14 de octubre de 2016 en: <http://elcomercio.pe/opinion/editorial/editorial-dame-mas-gasolina-noticia-1867777>
- Petróleo y Retail (2013). *Tipos de Gasolineras*. Disponible en: <http://petroleoyretail.com/blog/tipos-de-gasolineras-2/>
- Quito Rojas D. (2015). *Caracterización de la calidad del servicio bajo el modelo de fidelización del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-*

- rubro otras ventas al por menor (bodegas) en el distrito de Huaraz, 2015.* Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. ULADECH, Huaraz.
- Quiroz, J. (2010). *Sistema de gestión de la calidad en el área Socio Educativa, perteneciente a la Casona de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar Mediante la aplicación de la norma ISO 9001- 2008.* Bolívar. Obtenido de <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1497/1/104-Tesis-Sistema%20de%20Gestion%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Richard y Sandhusen, (s.f.). *Definición y Características de los Servicios.* Disponible en:  
<https://mercadeodeservicios.wikispaces.com/file/view/Definicion+y+caracteristicas+de+servicios++Doc1.pdf>
- Ríos, Y. (s.f.). *Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela.* Universidad Fermín Toro.
- Rodríguez García. (23 de Noviembre de 2012). *Sistemas de gestión de calidad.* pág. 1. Obtenido de <http://profdrodriguezg.blogspot.pe/2012/11/sistemas-de-gestion-de-calidad-1.html>
- Rojas Quispe R. (2012). *Orientación y oportunidad en cuanto a la formalización de las MYPES para su adecuado desarrollo en la provincia de Huancayo.* Tesis para optar el título de Contador Público. ISSUU, Huancayo.
- Rubio I. y Sandale P. (2010). *La Administración de la calidad Total y circuito de control de calidad.* México.
- Sánchez, F. y Acosta, P. (2011). *“Proyecto Indicadores de Competitividad: Colombia”* Documentos de Trabajo. CEDE, Bogotá, Universidad de Los Andes. 2001.

SUNAT (2006). *La gestión de la SUNAT en los últimos cinco años: principales logros y avances*. Disponible en:

<http://www.sunat.gob.pe/institucional/publicaciones/Gestion2001-2005.pdf>

Ugaz Flores L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Valencia M. (2012). *La competitividad empresarial*, Recuperado de: <http://www.wilsoft-la.com/index.php/articulos/item/47-la-competitividad-empresarial.html>

Vásquez M. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>

Vásquez, A. (2013). *La organización económica de la industria de hidrocarburos en el Perú: el mercado del gas licuado de petróleo*. Recuperado el 30 de septiembre de 2016 en: <http://servicio.indecopi.gob.pe/revistaCompetencia/castellano/articulos/invierno2006/art2.pdf>

Vásquez J. (martes, 24 de septiembre de 2013). *Importancia de las MYPES en el Perú [Apoyando a las pequeñas y medianas empresas]*. Recuperado de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Vela, L., Llonto, Y. y Elías, S. (2013). *Análisis de la productividad en las MYPE del sector manufactura y servicios en la ciudad de Chiclayo en el año 2011*. Una aproximación teórica y evidencia empírica. Instituto Economía y Desarrollo.

Lambayeque, Perú. Recuperado de  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Productividad\_Mypes %20(1).pdf

Vielma, J. (2016). *Estaciones de gasolina en estado fronterizo comienzan a cobrar Bs 180 el litro*. Disponible en: <http://www.diariolasamericas.com/estaciones-gasolina-estado-fronterizo-comienzan-cobrar-bs-180-el-litro-n3970316>

Villalba J. (2012). *Porter y La Competitividad*. Recuperado el 17 de septiembre de 2016 en: <http://www.sangrefria.com/blog/2005/02/09/porter-y-la-competitividad/>

# ANEXOS

## 1. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE de Sullana con respecto a competitividad, gestión de calidad, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Encuestador (a):.....  
Fecha: ...../...../2016

---

### I. GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPE

1.1. ¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad para compra de combustible?

|    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

1.2. ¿Cree usted que sus clientes se encuentran satisfechos?

|    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

1.3. ¿Cree usted que tiene en su empresa clientes leales o fieles a su servicio?

|    |                          |    |                          |
|----|--------------------------|----|--------------------------|
| Si | <input type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
|----|--------------------------|----|--------------------------|

1.4. ¿Considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar e incrementar el servicio que brinda?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

1.5. ¿La entidad cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

1.6. ¿Conoce usted que existe factores o procesos del sistema de gestión de calidad?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

1.7. ¿El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

1.8. ¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la calidad?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

1.9. ¿Las mediciones del desempeño de los procesos, han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

1.10. ¿La planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

## II. COMPETITIVIDAD DE LAS MYPE:

2.1. ¿El combustible que venden los grifos de Sullana son confiables?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

2.2. ¿Considera que el personal de los grifos cuentan con habilidades y atributos al momento de atender?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

2.3. ¿Considera que la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad están aptos para las operaciones de los grifos?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

2.4. ¿Usted tiene preferencia por algún grifo?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

2.5. ¿Considera que estás empresas cuentan con tecnología?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

2.6. ¿Considera que la empresa ha utilizado todo los recursos para lograr bajar los precios del combustible?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

2.7. ¿Se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos?

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| Si |  | No |  |
|----|--|----|--|

**Muchas gracias por su colaboración.**

**Sullana, noviembre de 2016.**

## 2. VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Estimado Váldor:**

Es grato dirigirme a Ud., a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario, el cual será aplicado a las MYPE dedicadas al rubro de grifos, en la provincia de Sullana, año 2016". En la cual sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

"Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016".

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



Dra. Romel David Muñoz Ascaso  
COORDINADORA  
FACULTAD SULLANA

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: María Isabel Mino Asencio  
ESPECIALIDAD: ADMINISTRACIÓN  
DNI: 18136783

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del test sobre Gestión de calidad y Competitividad de las MYPE en la provincia de Sullana, elaborado por la estudiante de licenciatura Yesvi del Sagrario Velásquez Caba, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

"Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016".

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana 12 de Noviembre del 2016

  
Dra. María Isabel Mino Asencio  
COORDINADORA  
FUTAL SULLANA

Nombre: María Isabel Mino Asencio  
DNI: 18136783

MATRIZ DEVALUACIÓN

TÍTULO: "GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO GRIFOS UBICADOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2016"

| Variable            | Definición Conceptual   | Dimensiones  | Indicadores             | Items   | OPCIÓN DE RESPUESTA |    | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |           |    |             |    |             |    |               |  |  |       |
|---------------------|---|--------------|-------------------------|---|---------------------|----|-------------------------|----|-----------|----|-------------|----|-------------|----|---------------|--|--|-------|
|                     |   |              |                         |   | SI                  | NO | REDACCIÓN               |    | CONTENIDO |    | CONGRUENCIA |    | PERTINENCIA |    | OBSERVACIONES |  |  |       |
|                     |   |              |                         |   |                     |    | SI                      | NO | SI        | NO | SI          | NO | SI          | NO |               |  |  |       |
| Cuestión De Calidad | Rodríguez, (2012) un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. | Organización | Sistema                 | ¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad?  |                     |    | /                       |    | /         |    | /           |    |             |    |               |  |  |       |
|                     |   |              | Estructura              | ¿Su empresa cuenta con una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales? |                     |    | /                       |    | /         |    | /           |    | /           |    |               |  |  |       |
|                     |   |              | Satisfacción            | ¿Considera que tener sus documentos bien estructurados le asegura la satisfacción de los clientes?                                      |                     |    |                         |    | /         |    | /           |    | /           |    | /             |  |  | Mayor |
|                     |   |              | Servicio                | ¿Considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio que brinda?  |                     |    |                         |    |           |    |             |    |             |    |               |  |  |       |
|                     |   | Estructura   | Documentos              | ¿La entidad cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos?                |                     |    |                         |    | /         |    | /           |    | /           |    | /             |  |  |       |
|                     |   |              | Operación de la entidad | ¿La infraestructura, el mantenimiento y la definición de riesgos asociados han asegurado la operación de la entidad?                    |                     |    |                         |    | /         |    | /           |    | /           |    | /             |  |  | Mayor |

|  |  |                |              |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |
|--|--|----------------|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------|
|  |  | Procedimientos | Ambiente     | ¿El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado?                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |  |                | Calidad      | ¿Considera que la estructura de responsabilidades está bien definida para tener una buena calidad de servicio?   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |  |                | Estandarizar | ¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la calidad?   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |  |                | Medición     | ¿Medir el desempeño de los colaboradores permite determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |
|  |  |                | Incrementar  | ¿Usted ha facilitado la promoción de políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y participación de los servidores de la entidad?       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MJH/2017 |
|  |  |                | Objetivos    | ¿La planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |          |

  
 DR. MOHAMED HASSAN AL-SAYED  
 COORDINADOR GENERAL  
 FIRMA DEL EVALUADOR

| Variable       | Definición Conceptual  | Dimensiones | Indicadores         | Items   | OPCIÓN DE RESPUESTA |    | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |           |    |             |    |             |    |               |
|----------------|--|-------------|---------------------|---|---------------------|----|-------------------------|----|-----------|----|-------------|----|-------------|----|---------------|
|                |  |             |                     |   | SI                  | NO | REDACCIÓN               |    | CONTENIDO |    | CONGRUENCIA |    | PERTINENCIA |    | OBSERVACIONES |
|                |  |             |                     |   |                     |    | SI                      | NO | SI        | NO | SI          | NO | SI          | NO |               |
| Competitividad | Cordero, (2013) la competitividad se define como la capacidad de mantener y ampliar la participación de las empresas en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento. Se presenta en diferentes niveles: entre países, entre regiones, entre sectores, entre cadenas productivas, entre industrias del ramo y entre empresas, pero donde un elemento importante es el territorio el cual es la unidad espacial con un tejido social propio, que se encuentra asentado en una base de recursos naturales particulares, que presenta ciertas formas de producción, consumo e intercambio, y que | Niveles     | Capacidad           | ¿Cuenta con la capacidad de mantener su empresa en los mercados locales y regionales?                               |                     |    | /                       | /  | /         | /  |             |    |             |    |               |
|                |  |             | Ventajas            | ¿Considera que obtener y mantener ventajas comparativas le permiten alcanzar posición en el entorno socioeconómico? |                     |    | /                       | /  | /         | /  |             |    |             |    |               |
|                |  |             | Ventaja comparativa | ¿Considera que cuenta con habilidades, recursos y atributos para competir con las demás empresas?                   |                     |    | /                       | /  | /         | /  |             |    |             |    |               |
|                |  | Importancia | Tecnología          | ¿Para ser competitivo considera que es importante tener tecnología?   |                     |    | /                       | /  | /         | /  |             |    |             |    |               |
|                |  |             | Costos              | ¿Mantener su empresa con costos bajos es una ventaja importante?  |                     |    | /                       | /  | /         | /  |             |    |             |    |               |



CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PUZOSCA  
ESPECIALIDAD: LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - MA. PROYECTOS LUNA  
DNI: 02818255

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del test sobre Gestión de calidad y Competitividad de las MYPE en la provincia de Sullana, elaborado por la estudiante de licenciatura Yesvi del Sagrario Velásquez Coba, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

"Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016".

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana 10 de NOVIEMBRE del 2016

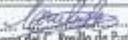
  
.....  
MARIA DEL C. ROSILLO DE PUZOSCA  
LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD 03970

.....  
Nombre: MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PUZOSCA  
DNI: 02818255

**MATRIZ DEVALIDACIÓN**  
**TÍTULO: "GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO GRIFOS UBICADOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2016"**

| Variable           | Definición Conceptual   | Dimensiones  | Indicadores             | Items   | OPCIÓN DE RESPUESTA |    | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |           |    |             |    |             |    |                             |
|--------------------|---|--------------|-------------------------|---|---------------------|----|-------------------------|----|-----------|----|-------------|----|-------------|----|-----------------------------|
|                    |   |              |                         |   | SI                  | NO | REDACCIÓN               |    | CONTENIDO |    | CONGRUENCIA |    | PERTINENCIA |    | OBSERVAR<br>VACIOS<br>PUNOS |
|                    |   |              |                         |   |                     |    | SI                      | NO | SI        | NO | SI          | NO | SI          | NO |                             |
| Gestión De Calidad | Rodríguez, (2012) un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. | Organización | Sistema                 | ¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad?  |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                             |
|                    |   |              | Estructura              | ¿Su empresa cuenta con una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales? |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                             |
|                    |   |              | Satisfacción            | ¿Considera que tener sus documentos bien estructurados le asegura la satisfacción de los clientes?                                      |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                             |
|                    |   |              | Servicio                | ¿Considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio que brinda?  |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                             |
|                    |   | Estructura   | Documentos              | ¿La entidad cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos?                |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                             |
|                    |   |              | Operación de la entidad | ¿La infraestructura, el mantenimiento y la definición de riesgos asociados han asegurado la operación de la entidad?                    |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                             |

|  |  |                |              |  |  |  |   |   |   |   |  |  |
|--|--|----------------|--------------|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
|  |  |                | Ambiente     | ¿El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado?                       |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  |  |                | Calidad      | ¿Considera que la estructura de responsabilidades está bien definida para tener una buena calidad de servicio?   |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  |  | Procedimientos | Estandarizar | ¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la calidad?   |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  |  |                | Medición     | ¿Medir el desempeño de los colaboradores permite determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  |  |                | Incrementar  | ¿Usted ha facilitado la promoción de políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y participación de los servidores de la entidad?       |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  |  |                | Objetivos    | ¿La planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales? |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |

  
 Mario del C. Rosillo de Purisoc  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CIAD 01370

FIRMA DEL EVALUADOR

| Variable       | Definición Conceptual  | Dimensiones | Indicadores         | Items   | OPCIÓN DE RESPUESTA |    | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |           |    |             |    |             |    |                   |
|----------------|--|-------------|---------------------|---|---------------------|----|-------------------------|----|-----------|----|-------------|----|-------------|----|-------------------|
|                |  |             |                     |   | SI                  | NO | REDACCIÓN               |    | CONTENIDO |    | CONGRUENCIA |    | PERTINENCIA |    | PUNTAJE ACUMULADO |
|                |  |             |                     |   |                     |    | SI                      | NO | SI        | NO | SI          | NO | SI          | NO |                   |
| Competitividad | Cordero, (2013) la competitividad se define como la capacidad de mantener y ampliar la participación de las empresas en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento. Se presenta en diferentes niveles: entre países, entre regiones, entre sectores, entre cadenas productivas, entre industrias del ramo y entre empresas, pero donde un elemento importante es el territorio el cual es la unidad espacial con un tejido social propio, que se encuentra asentado en una base de recursos naturales particulares, que presenta ciertas formas de producción, consumo e intercambio, y que | Niveles     | Capacidad           | ¿Cuenta con la capacidad de mantener su empresa en los mercados locales y regionales?                               |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                   |
|                |  |             | Ventajas            | ¿Considera que obtener y mantener ventajas comparativas le permiten alcanzar posición en el entorno socioeconómico? |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                   |
|                |  |             | Ventaja comparativa | ¿Considera que cuenta con habilidades, recursos y atributos para competir con las demás empresas?                   |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                   |
|                |  | Importancia | Tecnología          | ¿Para ser competitivo considera que es importante tener tecnología?   |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                   |
|                |  |             | Costos              | ¿Mantener su empresa con costos bajos es una ventaja importante?  |                     |    | ✓                       |    | ✓         |    | ✓           |    | ✓           |    |                   |



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Estimado Válidos:**

Es grato dirigirme a Ud., a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario, el cual será aplicado a las MYPE dedicadas al rubro de grifos, en la provincia de Sullana, año 2016". En la cual sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

"Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016".

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.

  
Mg. Lic. Adm. Manuel G. Mena Hinojosa  
CLAD 09862

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Lic. Adm. María G. Velásquez Hinojosa  
ESPECIALIDAD: Lic. en Administración - Mestría en Gestión Pública  
DNI: 02659237

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del test sobre Gestión de calidad y Competitividad de las MYPE en la provincia de Sullana, elaborado por la estudiante de licenciatura Yesvi del Sagrario Velásquez Coba, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

"Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016".

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana 09 de NOVIEMBRE del 2016

  
Nombre: Mg. Lic. Adm. María G. Velásquez Hinojosa  
DNI: 02659237

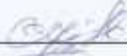
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: "GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO GRIFOS UBICADOS EN LA PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2016"

| Variable           | Definición Conceptual   | Dimensiones  | Indicadores             | Items   | OPCIÓN DE RESPUESTA |    | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |           |    |             |    |             |    |               |  |
|--------------------|---|--------------|-------------------------|---|---------------------|----|-------------------------|----|-----------|----|-------------|----|-------------|----|---------------|--|
|                    |   |              |                         |   | SI                  | NO | REDACCIÓN               |    | CONTENIDO |    | CONGRUENCIA |    | PERTINENCIA |    | OBSERVACIONES |  |
|                    |   |              |                         |   |                     |    | SI                      | NO | SI        | NO | SI          | NO | SI          | NO |               |  |
| Gestión De Calidad | Rodríguez, (2012) un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad. | Organización | Sistema                 | ¿Su empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad?  |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |  |
|                    |   |              | Estructura              | ¿Su empresa cuenta con una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales? |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |  |
|                    |   |              | Satisfacción            | ¿Considera que tener sus documentos bien estructurados le asegura la satisfacción de los clientes?                                      |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |  |
|                    |   |              | Servicio                | ¿Considera que contar con un sistema de calidad le ayuda a mejorar el servicio que brinda?  |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |  |
|                    |   | Estructura   | Documentos              | ¿La entidad cuenta con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos?                |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |  |
|                    |   |              | Operación de la entidad | ¿La infraestructura, el mantenimiento y la definición de riesgos asociados han asegurado la operación de la entidad?                    |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |  |

  
 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Hecomas  
 C.I.A.D. 05862

|  |  |                |              |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|--|----------------|--------------|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  |  |                | Ambiente     | ¿El manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado?                       |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  |  |                | Calidad      | ¿Considera que la estructura de responsabilidades está bien definida para tener una buena calidad de servicio?   |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  |  | Procedimientos | Estandarizar | ¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la calidad?   |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  |  |                | Medición     | ¿Medir el desempeño de los colaboradores permite determinar si se han alcanzado los objetivos planificados?  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  |  |                | Incrementar  | ¿Usted ha facilitado la promoción de políticas y objetivos para incrementar la conciencia, motivación y participación de los servidores de la entidad?       |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  |  |                | Objetivos    | ¿La planificación de la calidad ha permitido que se establezcan en la entidad los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales? |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

Mg. Lic. Adm. Manuel G. Moreno Hincapié  
 CLAD 05862

| Variable       | Definición Conceptual  | Dimensiones | Indicadores         | Items   | OPCIÓN DE RESPUESTA |    | CRITERIOS DE EVALUACIÓN |    |           |    |             |    |             |    |               |
|----------------|--|-------------|---------------------|---|---------------------|----|-------------------------|----|-----------|----|-------------|----|-------------|----|---------------|
|                |  |             |                     |   | SI                  | NO | REDACCIÓN               |    | CONTENIDO |    | CONGRUENCIA |    | PERTINENCIA |    | OBSERVACIONES |
|                |  |             |                     |   |                     |    | SI                      | NO | SI        | NO | SI          | NO | SI          | NO |               |
| Competitividad | Cordero, (2013) la competitividad se define como la capacidad de mantener y ampliar la participación de las empresas en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento. Se presenta en diferentes niveles: entre países, entre regiones, entre sectores, entre cadenas productivas, entre industrias del ramo y entre empresas, pero donde un elemento importante es el territorio el cual es la unidad espacial con un tejido social propio, que se encuentra asentado en una base de recursos naturales particulares, que presenta ciertas formas de producción, consumo e intercambio, y que | Niveles     | Capacidad           | ¿Cuenta con la capacidad de mantener su empresa en los mercados locales y regionales?                               |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |
|                |  |             | Ventajas            | ¿Considera que obtener y mantener ventajas comparativas le permiten alcanzar posición en el entorno socioeconómico? |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |
|                |  |             | Ventaja comparativa | ¿Considera que cuenta con habilidades, recursos y atributos para competir con las demás empresas?                   |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |
|                |  | Importancia | Tecnología          | ¿Para ser competitivo considera que es importante tener tecnología?   |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |
|                |  |             | Costos              | ¿Mantener su empresa con costos bajos es una ventaja importante?  |                     |    | X                       |    | X         |    | X           |    | X           |    |               |

  
 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Moreno Heróles  
 CLAD 15982



### 3. PRESUPUESTO

| <i>Presupuesto</i>                |                 |               |                                 |                      |                |
|-----------------------------------|-----------------|---------------|---------------------------------|----------------------|----------------|
| <i>(Expresado en nuevo soles)</i> |                 |               |                                 |                      |                |
| <b>RUBROS</b>                     | <b>CANTIDAD</b> | <b>UNIDAD</b> | <b>PRECIO<br/>UNITARI<br/>O</b> | <b>SUB<br/>TOTAL</b> | <b>TOTAL</b>   |
| <b>I. BIENES DE CONSUMO</b>       |                 |               |                                 |                      | 146,00         |
| Cuaderno                          | 3               |               | 2,00                            | 6,00                 |                |
| Lapicero                          | 3               |               | 3,00                            | 9,00                 |                |
| Resaltador                        | 2               |               | 4,00                            | 8,00                 |                |
| Corrector                         | 1               |               | 5,00                            | 5,00                 |                |
| Empaste                           | 1               |               | 90,00                           | 90,00                |                |
| Papel A4                          | 1               | millar        | 25,00                           | 25,00                |                |
| lapiz                             | 3               |               | 1,00                            | 3,00                 |                |
| <b>II. SERVICIOS</b>              |                 |               |                                 |                      | 2151,20        |
| USV                               | 1               |               | 35,00                           | 35,00                |                |
| Anillado                          | 2               |               | 21,00                           | 42,00                |                |
| Internet                          | 4               | meses         | 100,00                          | 400,00               |                |
| Impresiones                       | 388             |               | 0,15                            | 58,20                |                |
| Tinta de impresora                | 2               |               | 43,00                           | 86,00                |                |
| Fotocopias                        |                 |               | 50,00                           | 50,00                |                |
| Movilidad                         |                 |               | 300,00                          | 300,00               |                |
| Libros de investigaciòn           | 1               |               | 180,00                          | 230,00               |                |
| Libros                            | 1               |               | 200,00                          | 200,00               |                |
| Asesoría                          | 4               | meses         | 150,00                          | 600,00               |                |
| Varios                            |                 |               | 150,00                          | 150,00               |                |
| <b>TOTALES</b>                    |                 |               |                                 |                      | <b>2297,20</b> |

#### 4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| N°<br>orden | Actividades                           | SEMANAS |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---------------------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|             |                                       | 1       | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1           | Título de investigación               | X       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2           | Objetivos de investigación            |         | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3           | Justificación de investigación        |         |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4           | Selección bibliográfica               |         |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5           | Bases teóricas                        |         |   |   | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6           | Antecedentes de investigación         |         |   |   |   | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7           | Técnicas e instrumento                |         |   |   |   |   |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8           | Elaboración de matriz de consistencia |         |   |   |   |   |   |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |  |  |   |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|---|
| 9  | Redacción anteproyecto   |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X |   |   |   |   |   |  |  |   |
| 10 | Elaboración de instrumentos de recolección                     |  |  |  |  |  |  |  |  | X | X |   |   |   |   |   |  |  |   |
| 11 | Revisión y aprobación del proyecto de investigación por jurado |  |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |   |   |   |   |  |  |   |
| 12 | Encuesta   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   |   |   |   |  |  |   |
| 13 | Codificación   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   | X | X |   |   |   |  |  |   |
| 14 | Tabulación   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |   |   |   |   |  |  |   |
| 15 | Análisis e interpretación de datos                             |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   | X | X |   |   |  |  |   |
| 16 | Redacción preliminar del informe final                         |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   | X | X |   |  |  |   |
| 17 | Presentación de Tesis para su aprobación                       |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   | X |  |  |   |
| 18 | Sustentación   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |  |  | X |