

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACION

**CARACTERIZACION DE LA GESTION DE CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR
COMERCIO RUBRO PANIFICADORAS DEL DISTRITO
DE CHEPEN, AÑO 2018.**

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

AUTOR:

BACH. LUCY PERLITA OLIVOS JULÓN

ASESOR:

LIC. ADM. VÍCTOR ADEMAR ARELLANO LACHAPELL

CHICLAYO - PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Adm. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Secretario

Mgtr. Adm. Víctor Helio Patiño Niño

Miembro

Lic. Adm. Víctor Ademar Arellano Lachapell

Asesor

AGRADECIMIENTO

Amado Dios hoy quiero agradecerte
por todo lo que me has dado
ya que gracias ti puedo culminar
esta etapa en mi vida profesional.

Quiero agradecer a mi madre y hermanas
Quienes fueron el pilar más importante
en este camino lleno de esfuerzos y sacrificios
gracias por su amor y comprensión
En todo momento motivándome a
surgir en la vida hacia un mejor
futuro.

Al Lic. Víctor Ademar Arellano L. por su tiempo,
orientación y consejos siendo guía en este proyecto
hacia el camino del éxito desde principio y fin.

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a ese ser
Maravilloso que eres tu mama que
con tu gran sacrificio lograste hacer
de mi la profesional que hoy soy; por
darme tus consejos para tomar decisiones,
por todos los sacrificios que nos tocó vivir
pero sobre todo permitirme estar a tu lado.

A mis hermanas por sus palabras
de apoyo y motivación para no
desmallar en este camino para
cumplir con mis sueños y metas.

RESUMEN

La presente investigación denominada: Características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen año 2018, tuvo como objetivo general: Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen año 2018; como objetivos específicos determinar las características de la gestión de calidad y determinar las características de la competitividad de las Mype del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen año 2018.

La metodología para el desarrollo fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal, porque se realiza sin manipular las variables (Hernández, 2006). En la recolección de datos se tomó como población considerando a los 18 gerentes de las Mypes dedicadas a la venta de productos panificados que están ubicadas en el Distrito de Chepen. Utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, de las cuales concluimos: que El 100% innova en tecnologías en las Mype. El 94.4% si plantea recursos con calidad, el 88.9% si es personal de confianza el 88.9% logra satisfacer las expectativas de sus consumidores. El 83.3% si brinda una buena comunicación con sus consumidores, el 77.8% manifiesta que si le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio el 72.2 % si cree que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype. El 66.7% cuenta con personal capacitado. El 61.1% cuenta con 4 a 8 trabajadores, el 61.1% si contrata más personal en fechas especiales el 61.1% logra transformar los elementos en productos y servicios. El 61.1% si cuenta con computadoras. En cuanto a competitividad: EL 94.4% manifiesta que su Mypes si es competitiva, El 83.3% si crea nuevos productos en su establecimiento. El 83.3% si atiende con calidad en la Mype mientras el 16.7% el 72.2% establece sus precios en

base a un margen de ganancia establecido el 44.4% fideliza a sus clientes a través de sorteos por días festivos.

Palabras claves: Gestión de calidad, competitividad, microempresarios.

ABSTRACT

The present investigation denominated: Characteristics of the Management of Quality and Competitiveness of the Mypes of the sector trade bakery sector of the district of Chepen year 2018, had like general objective: Characterization of the management of quality and competitiveness of the Mypes of the sector trade baking sector of the district of Chepen year 2018; as specific objectives to determine the characteristics of quality management and determine the characteristics of the competitiveness of the Mype of the sector trade bakery sector of the district of Chepen year 2018.

The methodology for development was descriptive type, non-experimental design of cross-section , because it is done without manipulating the variables (Hernández, 2006). In the data collection was taken as a population considering the 18 managers of the Mypes dedicated to the sale of baked goods that are located in the District of Chepen. Using the survey as a technique and as an instrument the questionnaire, of which we conclude: that 100% innovate in technologies in the Mype. 94.4% if it raises resources with quality, 88.9% if it is a personal trust 88.9% manages to satisfy the expectations of its consumers. 83.3% if it provides good communication with its consumers, 77.8% state that if the training helped improve the quality of their service 72.2% if they believe that quality management is important within their Mype. 66.7% have trained personnel. 61.1% have 4 to 8 workers, 61.1% if they hire more personnel on special dates, 61.1% manage to transform the elements into products and services. 61.1% if you have computers. Regarding competitiveness: 94.4% state that their Mypes if competitive, 83.3% if they create new products in their establishment. 83.3% if it serves with quality in the Mype while 16.7% 72.2% establish their prices based

on a profit margin established 44.4% loyalty to their customers through raffles for holidays.

Keywords: Quality management, competitiveness, microentrepreneurs

CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.2.1. Gestión de calidad	12
2.2.2. LA COMPETITIVIDAD.....	15
2.2.3. MYPE.....	18
2.2.4. Términos conceptuales.....	19
III. HIPÓTESIS:.....	21
IV. METODOLOGÍA:	22
4.1. Tipo de la investigación	22
4.1.1. Nivel de la investigación.....	22
4.1.2. Diseño de la investigación.....	22
4.2. Población y muestra.....	22
4.2.1. Población.....	22
4.2.2. Muestra	23
4.2.3. Criterios de Inclusión.....	23
4.2.4. Criterios de Exclusión.....	23
4.3. Operacionalización de variables.....	24
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.4.1. Cuestionarios	26
4.4.2. La observación.....	26

4.5. Plan del análisis	26
4.6. Matriz De Consistencia.....	27
4.7. Principios éticos	28
V. RESULTADO.....	29
5.1. Resultado	29
5.1.1. En cuanto a Gestión de calidad:.....	29
5.1.5. En cuanto a Competitividad:.....	41
5.2. Análisis de Resultado:	46
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	51
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla y grafico 1 Número de trabajadores.....	29
Tabla y grafico 2 El personal recibio algun tipo de capacitación.....	30
Tabla y grafico 3 Son de confianza los trabajadores	31
Tabla y grafico 4 Contrata más personal en fechas especiales	32
Tabla y grafico 5 Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio.....	33
Tabla y grafico 6 Cree Ud. que brinda una buena comunicación a sus consumidores	34
Tabla y grafico 7 Cree Ud. que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype	35
Tabla y grafico 8 Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores	36
Tabla y grafico 9 Plantea Ud. Recursos con calidad	37
Tabla y grafico 10 Cree Ud. que logra transformar los elementos en productos y servicios	38
Tabla y grafico 11 Cuenta con computadoras en las Mype	39
Tabla y grafico 12 Innovación en tecnología en la Mype.....	40
Tabla y grafico 13 Atiende con calidad en la Mype	41
Tabla y grafico 14 En base a que establece sus precios.....	42
Tabla y grafico 15 Estrategias para fidelizar a sus clientes	43
Tabla y grafico 16 Se crean nuevos productos en su establecimiento.....	44
Tabla y grafico 17 Considera que su Mype es competitiva.....	45

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación denominada Características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPEs sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018, la cual está centrada dentro de la línea de investigación de la caracterización del financiamiento, capacitación, competitividad y rentabilidad de la MYPE estando en el campo disciplinario de la promoción de las Mype, autorizados para la Escuela Profesional de Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote , tomando cuenta como variables la gestión de calidad y competitividad en las empresas sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen ya que actualmente las MYPE se han vuelto más importantes por la función que estas desarrollan desde la formación de nuevo empleo y su participación fundamental en la economía permitiendo un mayor desarrollo socioeconómico en los lugares que estas se encuentren ubicadas, siendo estos pequeños negocios fuente de crecimiento económico. Siendo generadoras del más del 24% del PBI .Este sector es muy importante en mano de obra que se constituye en la principal fuente de empleo en el Perú. Actualmente en el Perú existen más de 1 millón 700,000 mil MYPES, de las cuales muchas no tienen conocimiento de sobre lo que es gestión de calidad y competitividad.

Al finalizar el año 2016 el Congreso de la Republica a través del poder Ejecutivo promulga el Decreto Legislativo N°1269, el cual crea un nuevo régimen tributario llamado Régimen Mype Tributario (RMT). Esta propuesta reflejaba la necesidad de un impulso hacia el crecimiento y desarrollo de estas unidades de negocio cuyos ingresos anuales son de 1,700 (UIT).

Según datos de Comexperú, 56% de las microempresas participan en las exportaciones, número que se ha reducido en 1,5% con respecto al 2016. Además, para las Mypes, los envíos al exterior representan apenas un 2,2% del total de las exportaciones peruanas. En contraste, los envíos de las medianas y grandes empresas representan el 97,8% de las exportaciones.

El pasado 26 de Setiembre del año 2017 El Foro Económico Mundial (WEF) publicó el Informe Global sobre Competitividad de los años 2017-2018 el cual evalúa los factores que impulsan el crecimiento y el desarrollo en 137 países.

En el que nuestra nación se ubica en el punto 72, lo cual representa un regresión de 5 posiciones en cuanto a al Informe del año pasado 2016 y 11 posiciones en cuanto a al punto 61 que ocupó el año 2013.

Contamos con mejoras en 4 pilares de un total de 12 pilares como son: Infraestructura (89 a 86), Salud y educación básica (98 a 93), Preparación tecnológica (88 a 86) e Innovación.

El modelo de competitividad que presenta la WEF toma en cuenta que los países pasan por 3 periodos de progreso con 2 periodos de evolución. Primer Periodo: Economía en base a sus periodos básicos de productividad. Segunda Periodo: Economía en base a su eficacia (El Perú está ubicado en este Periodo). Tercera Periodo: Economía en base a su Innovación.

El Foro Económico Mundial mide y compara la competitividad de todos los países a partir de 1979. Definiendo la competitividad como aquel conjunto de entidades, políticas y factores que determinan la calidad de producción de los países.

La producción, a su tiempo condiciona la calidad de bienestar que puede lograr una economía. La producción induce al desarrollo y permite ingresos más y más altos y mayor prosperidad.

Los datos utilizados en el Informe se obtienen de dos fuentes principales: la Encuesta de Opinión que este año fue respondida por cerca de 14,000 ejecutivos de 137 economías y de “datos duros” obtenidos de fuentes internacionales entre ellas: FMI, OMS, UIT, UNESCO, UNCTAD, OECD, Banco Mundial y OIT.

El Centro de Desarrollo Industrial CDI de la Sociedad Nacional de Industrias es contraparte local del WEF desde la incorporación del Perú al Informe Global de Competitividad el año 1995. Debemos mejorar nuestra competitividad, sino no podremos tener un aumento en la productividad.

Actualmente en el giro panificadoras viene creciendo en el país y en el distrito de Chepen de igual manera. El distrito de Chepen fue creado el 23 de Noviembre de 1864 Ley 2391 del 8 de septiembre de 1984, en el gobierno del Presidente Fernando Belaúnde Terry. La ciudad es más conocida como “La Perla del Norte”, porque en su territorio se cosecha principalmente arroz. Está ubicada al costado de la Panamericana norte a unos 130 km de la ciudad de Trujillo. A sus habitantes se les conoce por el gentilicio Chepenanos. La ciudad tiene 76.528 habitantes. Se encuentra en una zona arrocera.

El presente proyecto pretende dar a conocer los resultados obtenidos tras la realización de la investigación de tipo cuantitativa y de nivel descriptiva.

Las Panificadoras en el sector de Chepen no han demostrado un crecimiento acelerado, en razón que sus dueños y/o representantes tienen costumbres que se han convertido en una barrera para el desarrollo de las mismas.

Caracterizando la existencia de las panificadoras se ha observado que la administración es centralizada tienen una estructura individualizada es decir el titular gerente es el que maneja toda los aspectos de la organización, desde la logística de compra y salida hasta el control de los ingresos. Su infraestructura es pequeña, en algunos casos son dueños de los locales por que estas han sido habilitadas en los propios domicilios, es decir la estructura de la vivienda ha sido habilitada para comercio y vivienda lo que es común conocer como las casa tiendas. Hablando del financiamiento sus representantes son reacios a acudir al sistema financiero bancario o no bancario por los altos costos de las tasas de interés y prefieren existir con los ingresos que logran día a día.

Por otra parte desde la acepción externa se observó a las MYPEs del rubro panificadoras del Distrito de Chepen desde la técnica estratégica de PEST, que representa la sub acepción de lo político, económico, social y tecnológico.

Vista desde lo Político las MYPEs tienen muy personal al servicio de la organización, pero es personal que tiene experiencia y buscan siempre la manera de poder mantenerlo en el interior de la empresa para ser competitiva frente a las demás, tienen un régimen de planilla acorde a las políticas del estado peruano.

En lo económico, son empresarios muy tradicionales, reacios a al financiamiento externo por la razón principal de miedo que en algún momento no puedan cancelar el préstamo y tengan que perder el sustento de su familia por no poder honrar el compromiso de pago.

Desde la sub acepción de lo social se observó que los dueños cuentan con personal de confianza en lo relacionado a la elaboración del producto en sus diferentes variedades, son gente culta, se adaptan las costumbres de sus

consumidores además tienen capacidad de tolerancia para atender las exigencias de sus clientes difíciles.

Finalmente en lo tecnológico, algunas de las panificadoras si emplean tecnología de punta usan los hornos electrónicos que en muchos casos están a la vista de los consumidores, es decir a la hora de acceder a comprar pueden verificar la forma de organización y distribución interna de la sección de producción, otros aún continúan con los hornos artesanales y supuestamente es el pan más rico y más mantecoso.

Esta investigación denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPEs sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen año 2018 tiene como principal objetivo conocer las características de gestión de calidad y competitividad MYPEs giro panificadoras, en el distrito de Chepen, año 2018 y así también tiene como objetivos específicos Determinar las características de los representantes de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen año 2018 y determinar las características de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018. Desconociendo las principales características de la gestión de calidad y la competitividad, por lo cual se plantea el problema de la investigación:

Desde la perspectiva de la problemática de la investigación se elaboró el enunciado: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras de Chepen, Perú, 2018?

En la presente investigación de determino el Objetivo general: “Determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del

sector comercio rubro panificadoras de Chepen, Perú, 2018". Para ello se elaboró los objetivos específicos que ayudan a demostrar el general: Objetivos específicos: (a) Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, Perú, 2018 y (b) Determinar las características de la competitividad de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, Perú, 2018

Por otra parte la investigación se justifica teóricamente porque de aportará conocimiento existente sobre la gestión de calidad y competitividad. Así mismo se justifica de manera práctica porque esta investigación se realiza a la existencia de la necesidad de conocer las características de la gestión de calidad y competitividad con el que se ayudara a los propietarios a implementar un sistema de calidad y competitividad. Finalmente se justifica metodológicamente porque da a conocer a los futuros microempresarios sobre lo que es un sistema de calidad y competitividad aquellas que deseen iniciar una Mype.

Cabe recalcar que este proyecto servirá de ejemplo para futuras investigaciones basada en Gestión de Calidad y competitividad en Micro y Pequeñas Empresas.

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

(Yañez, 2018) En su memorial titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad para una empresa de servicio TI- Santiago de Chile 2018”- CHILE. Para optar el título de Ing. Civil Industrial EL presente estudio tuvo como objetivo primordial el diseño de un sistema de calidad dentro de la empresa ST Computación cuya empresa cuenta con 40 años en el mercado, en especial en su area de servicio de infraestructura. Los consumidores de la empresa ST considera manera positiva el desempeño de las unidades de negocios, dicha empresa se está quedando en el atraso por una mala mezcla en cuanto al cumplimiento y una mala comunicación hacia los consumidores. En busca de una solución se plantea un sistema de gestión de calidad, el que combinaría calidad se servicio, procesos de gestión de calidad y mayores gestión de servicio TI.

(Rodriguez, 2016) En su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, Año 2016.” JUANJUI-PERÚ. .Para optar el título profesional de licenciada en Administración - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2016. Dicha investigación es de metodología no experimental transversal descriptivo ya que se realizó sin ninguna manipulación de variables, teniendo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las Micro y pequeñas empresas de los servicios de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí, Año 2016. El presente trabajo tomo como muestra 6

microempresas, aplicando un cuestionario con 20 preguntas, obteniéndose así las siguientes conclusiones: La gran parte de los propietarios de las Micro y pequeñas empresas del sector Comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí se encuentran entre los 31 a 50 años de edad, siendo de sexo masculino, teniendo instrucción superior universitaria y son Lic. Administración.

La mitad de las Micro y pequeñas empresas del sector Comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí se encuentran entre los 4 y 6 años dentro del mercado. La gran mayoría de las MYPES se encuentran en formalidad, se crea para generar ganancias, teniendo menoría de 10 trabajadores permanentes y menor de 10 trabajadores eventuales.

(Salas, 2017) En su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las Micro y pequeñas empresas del sector comercial boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017” (págs. 6-7). SATIPO-PERÚ. El estudio tuvo como objetivo general determinar si las Micro y pequeñas empresas se direccionan con una visión en atención al consumidor. La investigación desarrollo una metodología de tipo cuantitativo y de nivel no experimental, descriptivo, correlacional. Tomando como población 32 MYPEs y como muestra 22 MYPEs las cuales accedieron a desarrollar la encuesta, obteniéndose como resultado: en cuanto a datos de los microempresarios el 50 % de ellos están entre los edades de 29 y 39 años, el 81,8% manifiesta ser féminas, mientras el 40,9% tienen grado instructivo técnico, en cuanto a la unidad de negocio: el 45,5% mantiene 1 a 2 años su unidad de negocio en el mercado, el 81,8% cuenta con 1 a 2 colaboradores, en cuanto a gestión de

calidad: El 63,6% manifiesta no conocer aún el alcance de un proceso de calidad, el 59,1% manifiestan que el proceso si enfoca el entusiasmo de atención al cliente, 63,6% manifestaron que llegas a tomas en cuenta las sugerencias y reclamos de los consumidores para lograr un mejor valor de servicio, 63,6% contestaron que el mejorar el servicio hacia los consumidores contribuye en los resultado del negocio,59,1% de consumidores llega a valorar el servicio brindado generando así la fidelización. Logramos concluir y comprobar que los microempresarios son jóvenes, así mismo observamos que en la actualidad la gran mayoría está formalizándose, contando con sus documentos de acuerdo a ley, a su vez concluimos que estas desconocen de lo que brinda una mayor gestión de calidad lo que genere un comportamiento negativo al brindar la atención al cliente

(TUME, 2018) En su tesis titulada “Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Micro y pequeñas empresas de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018” (págs. 7-8). SECHURA-PIURA-PERÚ. Dicha investigación conto como objetivo general: La caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Micro y pequeñas empresas de servicios, rubro hoteles de Sechura año 2018, la metodología fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental. Considerando tres unidades económicas, con 15 trabajadores. La técnica aplicada fue la encuesta en la que se concluyó en cuanto indicadores de la gestión de calidad el 74% de aplicación de sistemas escritos, 69% del recursos humanos tiene valores y son personal de confianza; en cuanto a necesidades de la unidad de negocio el 79% logra satisfacer las necesidades de hospedaje para un mejor servicio, 62% debido a la eficacia

personal en sus labores por su amabilidad. Continuando con la variable competitividad hacemos referencia a la innovación en los sistemas tecnológicos proporcionando el servicio de internet, las rebajas en precios, personal capacitado, conociendo así con un mejor acceso la dinámica ambiental del negocio.

(Chinchay, 2017) EN su proyecto de tesis denominado “Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento de la ley n° 28376 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) en el distrito de Huaraz, 2015” (pág. 8). HUARAZ-PERÚ. Siendo el objetivo principal especificar las importantes características de la gestión de calidad según Ley N° 28376 en las Mypes sector comercio rubro otros tipos de venta por menor (juguetes) del distrito de Huaraz, año 2015. El tipo de metodología fue descriptiva y de nivel cuantitativo con diseño no experimental. La técnica aplica fue la encuesta la cual se aplicó a 34 jugueterías obteniéndose como resultados: 82,4% de microempresarios tiene la edad de 31 a 39 años siendo así microempresarios varones, 79,4% cuenta con nivel secundario; el 55,9% de microempresarios contestaron en algunas ocasiones generan rebajas en juguetes con algún daño. Finalmente comprobamos que los microempresarios que dirigen este rubro en gran grupo son adultos y varones, contando con secundaria; por lo cual requieren adquirir más capacitaciones en busca de mejoras en cuanto a sus unidades de negocio garantizando un producto de primera para niños, el cual no afecte ni ponga en peligro la salud de estos.

(tocto, 2016) En su proyecto de tesis titulada “Caracterización de la Competitividad y Capacitación de las MYPEs rubro metal mecánica en Tumbes, 2016” (págs. 8-9). TUMBES-PERÚ. Presentada en la Universidad los Ángeles Chimbote; Presenta el trabajo de investigación titulado “Caracterización de la competitividad y capacitación de las MYPES rubro metal mecánica en Tumbes, 2016” tiene como objetivo de investigación, determinar cuáles son las características de la competitividad y capacitación en las Micro y pequeñas empresas; por lo cual propone como hipótesis de trabajo, teniendo así una relación significativa entre la competitividad y la capacitación de las Micro y pequeñas empresas del rubro metal mecánica de Tumbes, año 2016, dicha investigación se realizó de manera descriptiva, en base a una relación entre variables de análisis por investigar, llevando así establecer una relación entre competitividad y la capacitación; siendo de nivel cuantitativa y de diseño no experimental , así también para obtener la información se aplicó como instrumento dos encuestas las que se realizaron a través de 48 mypes , siendo cada una de estas relacionadas con las variables. Obteniendo como resultados como la competitividad llega hacer un factor esencial durante el proceso hacia una capacitación significativa en la Micro y pequeña empresa. Llegando a la conclusión, que la competitividad y la capacitación de las Micro y pequeñas empresas del rubro metalmecánica, llega hacer un factor predominante para la eficacia del desarrollo del personal dentro de una organización.

2.2.Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

La Gestión

Gestión proviene del latín gestión y es la acción y los resultados de administrar o gestionar algo, es llevar a cabo diligencias que hace posible realizar operaciones comerciales y abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Gestión, también se considera el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver o concretar acciones para lograr los objetivos.

Para Rubio, (2008) “La gestión, se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos, la gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa, la gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todas los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general”, de otra parte centra características como:

- Cambios tecnológicos y
- Recursos Humanos.

CALIDAD:

La calidad hoy en día despierta una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. Esta representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados.

De otra parte para Chamorro, (2012) La Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. La calidad se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos, determinando características como:

- Procesos,
- Valores,
- Tecnología y
- Recursos Humanos. (Jorge Luis Chamorro, 2012)

En conclusión la calidad es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar.

Calidad-Gestión de la Calidad

La definición de calidad tuvo sus primeros inicios desde el siglo XX, por lo que este criterio empezó a formar parte de la humanidad siendo así asociado aquel trabajo bien realizado (Jorge Luis Chamorro, 2012)

La fuente de este concepto, en aspectos de prototipos en gestión de calidad, comienza a fines de siglo XIII en Europa, justo donde un grupo de artesanos empezó articular grupos originando así lineamientos los cuales estaban orientados a modernizar el producto el cual ellos brindaban a la competencia. Ya posteriormente, se produjo el comienzo a lo que sería la revolución industrial del año 1800, en la cual se incrementaron prototipos aún más

organizados los cuales se aplicarían en el control de la producción (Robledillo, 2013)

En el año 1900 el crecimiento del concepto de gestión de calidad fue muy activo, debido a que se adecuaba al desarrollo de las industrias, así mismo de forma muy paralela se empezaron a desarrollar teorías, principios y métodos hasta lograr obtener lo que hoy por hoy conocemos y llamamos calidad total. (Robledillo, 2013) (Jorge Luis Chamorro, 2012)

Durante lo que duro la segunda guerra mundial, la definición de calidad iba siendo muy importante, debido a que se logró implementar un procedimiento de mayor mando en el transcurso de elaboración de armas militares, por lo que respaldaba que una manufactura bélica posea una mayor utilidad el cual sea más eficaz (Robledillo, 2013).

A finales de la segunda guerra mundial, Japón al igual que la totalidad de países que contribuyeron en lo que duro la guerra, iniciaron la remodelación en las organizaciones dedicadas a la preparación de elementos para utilidad militar, en nuevos destacamentos dedicados a amparar el requerimiento social de sustento y de requerimiento de la negociación exterior (Robledillo, 2013). El mal estado de calidad en su manufactura, en los primeros inicios de ingreso al mercado, llevo a naciones como está a poseer una mala reputación en cuanto a su forma de producción y llevando así a la exclusión internacional de sus mercaderías, para lograr anular esa situación iniciaron lo que llamaron periodos industriales con compañías extranjeras, ocasionando la llegada Edward Deming en el año 1946 (The W. Edward Deming Instituto, 2012), él trabajo en los Estados Unidos en técnicas de control de calidad en lo que duro el

tiempo de fabricación bélica (Robledillo, 2013). Este hecho curso el recorrido; en una dirección más avanzada con procedimientos en control de calidad, guiándolos en dirección a la definición de calidad total, en la cual detalla y examina diversos procesos a seguir puesto que formaran fragmento del proceso de elaboración, dando así resultados de un mejor producto de eficaz calidad a menor precio el cual garantiza su competitividad dentro del mercado (Robledillo, 2013) (Jorge Luis Chamorro, 2012). El moderno ambiente causo agravio en los ganancias del mercado donde Estados Unidos con el riesgo de calidad en sus manufacturas en los 70, esto empezó a mejorar en el lapso de los 80 idealizándose a fijar tácticas para un mayor control de calidad a través de esquemas trazados para llevar acabo ante las organizaciones empresariales, lo que hoy en la actualidad sabemos que hay sistemas de Gestión de Calidad Total (Jorge Luis Chamorro, 2012).

2.2.2. LA COMPETITIVIDAD

Es el Perú como en muchos otros países predomina la idea que para una empresa obtenga mayor competitividad necesita de un incremento de inversión y del comienzo comercial. Analizando el concepto de competitividad visto por muchos autores nos permitirá comprobar una legítima competitividad sostenible que durante el tiempo exige implementar nuevas políticas que nos permitan superar nuestros obstáculos que existan para lograrlos.

Lograr definir con mayor precisión lo que es competitividad es importante ya que su consideración para detallar y tocar dicha dificultad el cual propone la elaboración de elementos requeridos en casos de una economía con bajo crecimiento resulte viable procesos de crecimientos en algunos de sus sectores.

Según (Porter M. , 1990) La competitividad no tenía intención de analizar las condiciones interna del subdesarrollo, la que permite saber estos rasgos y plantear nuevas tácticas en busca de su progreso.

La definición sobre competitividad debería ser rescatada por su complejidad ya que manejarlo con toda su dimensión cubre importancia cuando buscamos elaborar nuevas tácticas de crecimiento incluyente y de una mayor recepción positiva en desarrollo social o económico dentro de las naciones.

Lo primordial en lograr una estructura sistematizada en cuanto al concepto de competitividad se basa en:

“La facultad de mantener e ir incrementando la colaboración con los mercados internacionales, con un ascenso similar de categoría de vida de los habitantes. El trayecto más confiables para obtenerlo es un incremento de producción” (Porter M. , 1990).

Porter incluyó como elemento fundamental de la competitividad la pieza humana, cuando manifiesta esta definición minimiza la falta de obtener lo relacionado el aumento de niveles de vida de los habitantes, componente el cual forma parte de una de las bases de la producción. Considerando como pilares las características de:

- Recursos Humanos,
- Calidad,
- Posicionamiento y
- Valor. Afirmando

Desde la acepción de las características Porter afirma “La producción llega a ser el factor importante en las categorías de vida de los países y de la recaudación a nivel nacional de la población. La producción de la gestión humana será la que determine el sueldo, y la producción determinando así la bonificación que obtendrán sus propietarios” (Porter M. , 1990)

Para Porter existe enlace entre producción y categorías de vida en los habitantes. Por lo tanto en la producción coinciden tanto el sueldo como el interés en el reparto de admisión, la calidad del medio, la libertad y derechos de personas.

En cuanto a competitividad entendemos un crecimiento a base de inversión, es así como se les resta importancia al ascenso de calidad de vida para la ciudad y su inclusión de esta misma en cuanto a su evolución.

La empresa en cuanto a su entorno, determina su capacidad competitiva de esta, incidiendo también en su infraestructura, sus mercados financieros, sus consumidores, infraestructura científica y tecnológica. Pero no es de entorno el que se torna competitivo, sino la empresa situada en el.

En base a un análisis realizado a las fábricas y compañías más exitosas de distintos entornos del mundo Michael Porter separo componentes precisos a las dichas fabricas ya antes mencionadas lograran ser más competitivas. Dichos componentes fueron agrupados a 4 fuentes lo cual constituye el llamado diamante de la competitividad.

ELEMENTO DEL DIAMANTE	CARACTERÍSTICAS	RESULTADO GENERADO
Condición de los factores.	Dotación de factores de producción relevantes difícil de igualar.	Ayuda a mejorar la capacidad de perfeccionamiento e innovación de las unidades de negocio, empresas, fabricas, etc.
Estructura, estrategia y rivalidad que las empresas tienen entre sí.	Presencia de fuertes competidores. Rivalidad competitiva el cual estimula a querer innovar constantemente.	Impulsa a implementar una política de competencias la cual busque y logre la estabilidad económica dentro del sistema tributario ajustándose así a la política de mercado laboral. La política de comercio e inversión llegan a ser importantes para fijar el grado de rivalidad del establecimiento.
Las condiciones de la demanda.	Clientes informados y exigentes Influencia de clientes nacionales en las necesidades y gustos de los clientes de otros países.	Presión para innovar y mejorar. Creación de nuevas empresas y establecimientos productivos.
Industrias y relaciones de apoyo	Estimulan la formación de sectores auxiliares competitivos. Estimulan la formación de sectores afines potentes en las que logre establecer colaboraciones.	Las empresas generan la disponibilidad de los proveedores y empresas capaces relacionadas.

2.2.3. MYPE

El Artículo 4º de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice:

Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad,

Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)

CARACTERÍSTICAS:

MICRO EMPRESA: Abarca de 1 a 10 trabajadores y tiene un nivel de ventas anuales no mayor a 150 UIT (S/.4, 150, 000).

PEQUEÑA EMPRESA: Abarca de 1 a 100 trabajadores (el límite sube de 50 a 100) y tiene un nivel de ventas anuales menor a 1700 UIT (S/.6'120,000) (se elimina el límite inferior de 150 UIT, y se eleva el límite superior de 850 UIT a 1700 UIT).

Requisitos

Registro único del contribuyente (RUC) actualizado.

Clave SOL vigente.

Contar con un empleado mínimo.

No estar en el rublo juegos de azar, casinos, discotecas y bares

2.2.4. Términos conceptuales

Panificadora

Es una empresa enmarcada en la responsabilidad social y empresarial, que busca ingresar al mercado dedicada a la elaboración y comercialización de productos de panadería, mediante un proceso de alta calidad que transforma una serie de materia prima en productos que son vendidos a través de su punto de venta en mostrador y a domicilio, ofrece una gran variedad, para satisfacer las necesidades de los consumidores, que buscan alimentos saludables y con calidad, con una infraestructura cómodo, en un ambiente agradable, limpio, con excelente servicio, vigilancia, equipos de refrigeración y mobiliario con

tecnología con un personal capacitado que nos permita brindar excelente atención y para facilitarles sus compras.

Beneficios:

- ✓ Calidad e innovación producirá productos panificados con un alto contenido de fibra y proteína elaboradas con insumos de alta calidad y buen sabor.
- ✓ Precios estos son accesibles para los consumidores, se manejando los mismos precios de la competencia en productos similares y los nuevos productos tendrán bajos precios.
- ✓ Reduce la contaminación del producto alimenticio.
- ✓ Asegura la salud a sus clientes.

Ambiente:

- ✓ Limpieza es lo primordial para el cliente
- ✓ La ubicación es clave
- ✓ Personal perfectamente uniformado
- ✓ Ambiente adecuadamente decorado
- ✓ Música selecta para relajar al cliente y se sienta cómodo en el interior de la panadería.
- ✓ Decoración esencial para lograr la mayor permanencia del cliente en el establecimiento comercial

SERVICIO.

- ✓ El individuo debe sentirse bien y agusto
- ✓ Tener empatía para comprender al consumidor
- ✓ Lograr darse cuenta de los momentos emocionales del cliente.

III. HIPÓTESIS:

Según. Hernández, Fernández y Baptista, (2003) las investigaciones cuyo accionar son de tipo descriptivo y de diseño no experimental no requiere exigentemente la elaboración de hipótesis, pues las características a describir no sufren ningún tipo de modificación en ninguno de los momentos de la investigación, además no ejercen influencia o modo causal.

IV. METODOLOGÍA:

4.1. Tipo de la investigación

El presente estudio se desarrolló de tipo descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el cual afirma que en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga.

4.1.1. Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue cuantitativo, porque la información esta representada de forma numérica y porcentajes, aplicando técnicas e instrumentos de la estadística. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es cuantitativo porque se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado.

4.1.2. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, porque se observó los fenómenos conforme ocurre. Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) la investigación es de diseño no experimental, cuando se realiza sin ninguna manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, y de corte transversal por que los datos se obtienen en un solo momento.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

En población real para ambas variables se ha trabajado solo con los 18 gerentes de las Mype del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen.

4.2.2. Muestra

La muestra se encuentra conformada por 18 gerentes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen, siendo así la muestra por conveniencia teniendo en coincidencia el aspecto económico se toma la $N=n$. Para Linares. (2013) las poblaciones menores de 50 personas no requiere de aplicación de estadística y matemática, por tanto se puede determinar por conveniencia. El presente caso la muestra es la misma cantidad de personas del acápite anterior.

Entonces

$$n = 18$$

4.2.3. Criterios de Inclusión

En la variable gestión de calidad:

- Las personas que hacen las veces de gerente.
- Los gerentes Administradores

En la variable competitividad:

- Los que no son gerentes.

4.2.4. Criterios de Exclusión

Para la variable gestión de calidad:

Se excluye a:

- Trabajadores y cliente.

- Para la variable competitividad:

- Se excluye a:

- Los trabajadores y clientes

4.3.Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	OPERALIZACION DE LA DIMENSION	INDICADOR	ITEM- PREGUNTAS	FUENTE	INSTRUMENTO
GETION DE CALIDAD	Viene a ser lo que se percibe, el grado de uniformidad en sus características, el bajo costo, y la utilidad de éstos en el mercado (Deming 1986)	Características	La variable Gestión de Calidad su dimensión es característica, se mide con sus indicadores: Proceso, Tecnología, Valores y Recursos Humanos. Mediante la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Proceso	¿El personal recibió algún tipo de capacitación?	Gerente- Adm	Cuestionario
					¿Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio?	Gerente- Adm	Cuestionario
					¿Cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores?	Gerente- Adm	Cuestionario
					¿Cree Ud. Que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype?	Gerente- Adm	Cuestionario
					¿Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores?	Gerente- Adm	Cuestionario
					Plantea Ud. Recursos con calidad	Gerente- Adm	Cuestionario
				Tecnología	¿Cree. Ud que logra transformar los elementos en productos y servicios?	Gerente- Adm	Cuestionario
					¿Cuenta con computadoras en las MYPE?	Gerente- Adm	Cuestionario
					¿Cuenta con Innovación en tecnología en las MYPE?	Gerente- Adm	Cuestionario
				Valores	¿Es de confianza el personal de la Mype?	Gerente- Adm	Cuestionario
				Recursos Humanos	¿Cuánto es el número de trabajadores de la Mype?	Gerente- Adm	Cuestionario
					¿Contrata más personal en fechas especiales?	Gerente- Adm	Cuestionario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	OPERALIZACION DE LA DIMENSION	INDICADOR	ITEM - PREGUNTAS	FUENTE	INSTRUMENTO
COMPETITIVIDAD	Es aquella capacidad de demostrar a través de un medio los recursos internos de la empresa lograr una ventaja competitiva,(Martínez 2010)	Características	La variable Competitividad su dimensión es característica, se mide con sus indicadores: Recursos Humanos, Calidad, Posicionamiento y valor. Mediante la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario.	Recursos humanos	¿Considera que su Mype es competitiva?	Gerente-Adm	Cuestionario
				Calidad	¿Atiende con calidad en la Mype?	Gerente-Adm	Cuestionario
				Posicionamiento	¿En base a que establece sus precios? ¿Estrategias para fidelizar a sus clientes?	Gerente-Adm	Cuestionario
				Valor	¿Se crean nuevos productos en su establecimiento?	Gerente-Adm	Cuestionario

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de una encuesta de manera personal y el instrumento ha sido por consiguiente con preguntas cerradas y debidamente estructuradas. Para llevar a cabo dicha investigación recurrí a las técnicas e instrumentos siguientes: (Linares, 2013)

4.4.1. Cuestionarios

El instrumento utilizado fue una encuesta la cual fue validada por juicio de expertos con grado de maestría y doctorado de la carrera de Administración, la cual fue aplicada a los 18 gerentes de las MYPEs del Distrito de Chepen los que vienen hacer los propietarios o representantes de cada uno de estos negocios. La aplicación de este cuestionario duro de 15 a 20 minutos, mostrándose inconvenientes y dificultades en su aplicación. (Linares, 2013)

4.4.2. La observación

Esta técnica se aplicó haciendo un recorrido por las diferentes calles y avenidas del Distrito de Chepen con la finalidad de identificar los tipos de MYPEs existentes en el Distrito y conocer la forma que operan cada una de estas. (Linares, 2013)

4.5. Plan del análisis

Para poder procesar la información que se obtuvo se elaboró una matriz en el cual se vació la información en la cual se plasmó los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados y así por consiguiente se prosiguió a elaborar los gráficos y tablas con el propósito de poder luego ser interpretados y así puedan permitirnos

dar con nuestras conclusiones según los intereses de nuestro objetivo de estudio. SPSS versión 21, EXCELL 2013

4.6. Matriz De Consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO PANIFICADORAS DEL DISTRITO DE CHEPEN AÑO 2018.	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen año 2018?	Objetivo General: Determinar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018	Para el siguiente estudio no se formalizará hipótesis, porque su alcance no implica una influencia o casualidad. Hernández, Fernández y Batista, p. 40 – 2003.	El tipo de investigación es descriptiva
		Objetivo Especifico N°1: Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018.		Nivel cuantitativo
		Objetivo Especifico N°2: Determinar las características de la competitividad de las MYPES del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018.		Diseño no experimental Población: 18 gerentes Para las variables, gestión de calidad y competitividad

4.7. Principios éticos

La presente investigación nos permite obtener información sobre gestión de calidad y competitividad en Mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen año 2018, bajo los principios éticos de confiabilidad mediante la cual se queda bajo estricta reserva la identidad de las MYPEs que actuaron como informantes en la elaboración de presente investigación. Esta relación se basó en la confianza mutua. Se analizó la situación encontrada con total imparcialidad y se actuó sin prejuicio alguno en la elaboración de la investigación.

Para su aprobación ética se presentará al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

V. RESULTADO

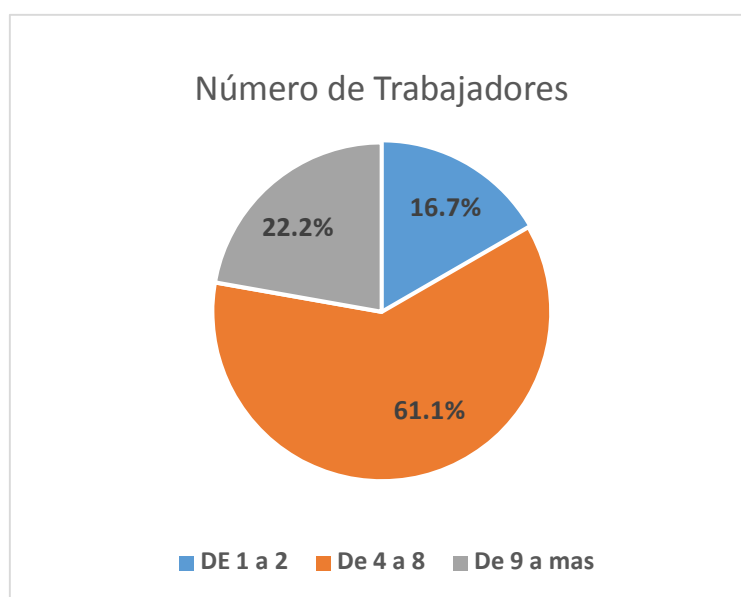
5.1. Resultado

5.1.1. En cuanto a Gestión de calidad:

Tabla y grafico 1 Número de trabajadores

Número de Trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
DE 1 a 2	3	16.7%
De 4 a 8	11	61.1%
De 9 a mas	4	22.2%
Total	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



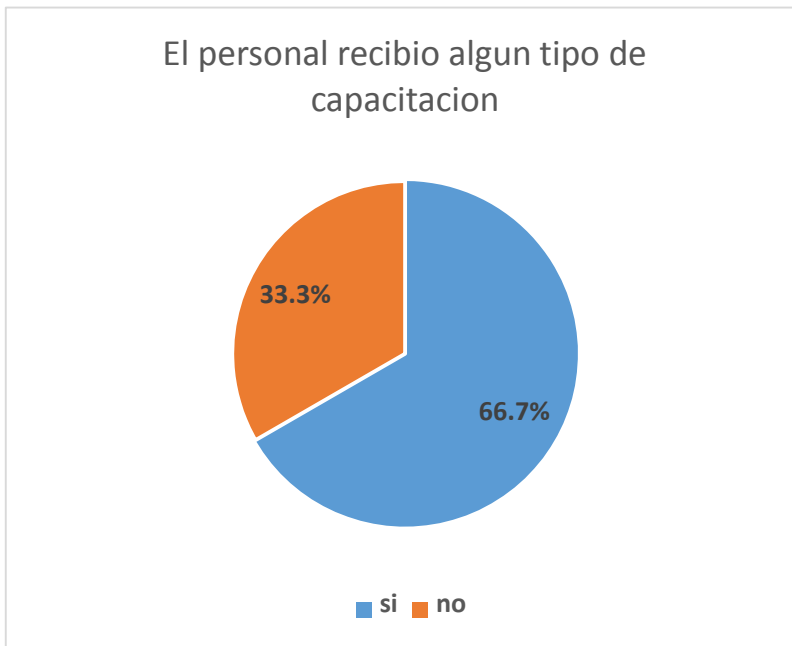
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 1. Observamos el 61.1% cuenta con 4 a 8 trabajadores, el 22.2% cuenta con 1 a 2 trabajadores y el 16.7% cuenta con 9 a más trabajadores.

Tabla y grafico 2 El personal recibió algún tipo de capacitación

El personal recibió algún tipo de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
si	12	66.7%
no	6	33.3%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



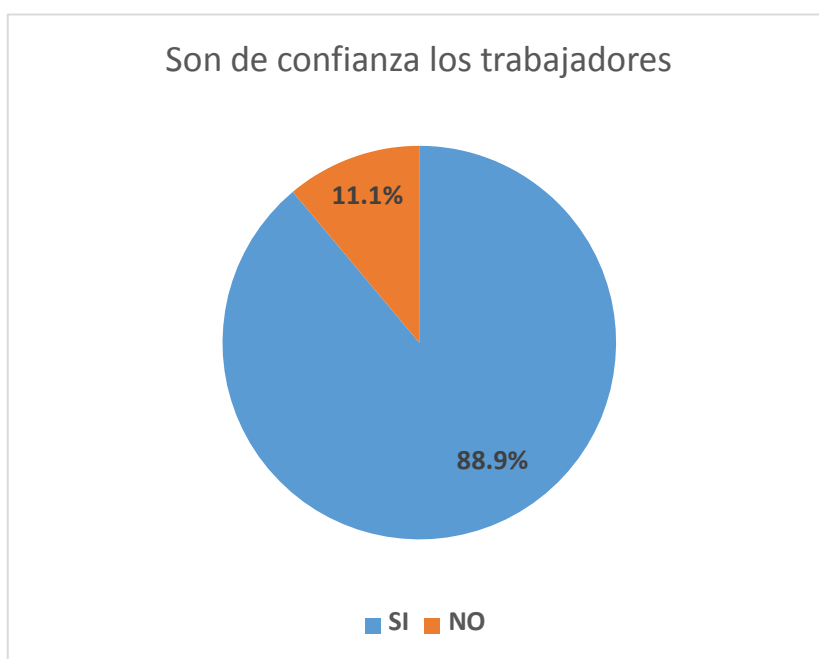
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 2. Visualizamos que el 66.7% cuenta con personal capacitado mientras el 33.3% no cuenta con personal capacitado.

Tabla y grafico 3 Son de confianza los trabajadores

Son de confianza los trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	88.9%
No	2	11.1%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



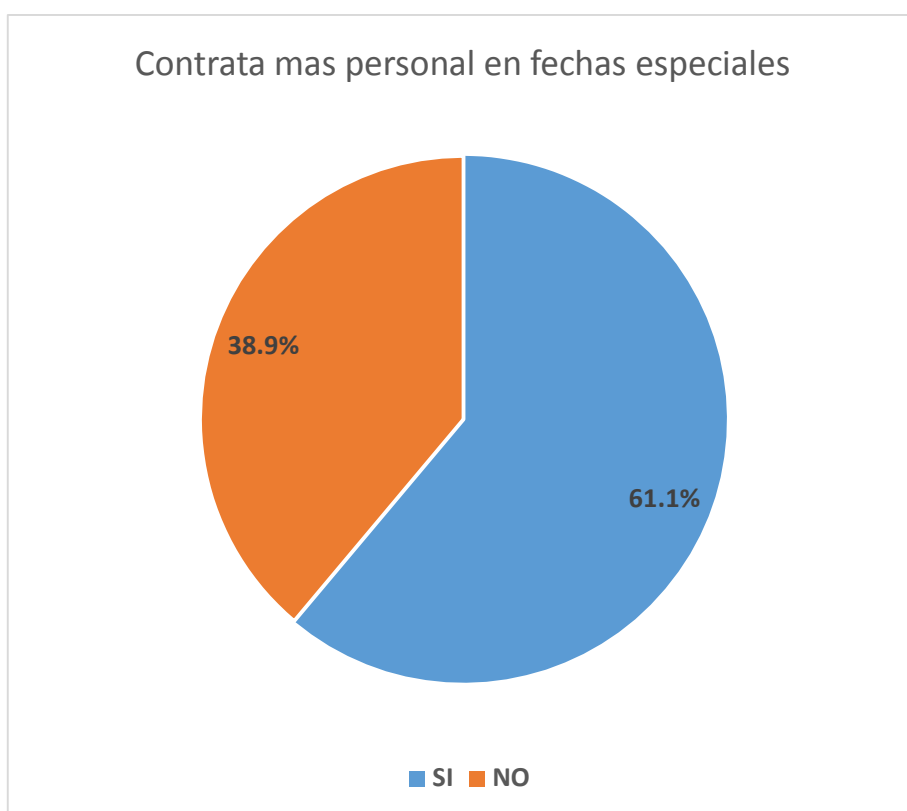
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 3. Nos muestra que el 88.9% si es personal de confianza mientras que el 11.1% no confía en el personal que labora en las Mype.

Tabla y grafico 4 Contrata más personal en fechas especiales

Contrata más personal en fechas especiales	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	61.1%
NO	7	38.9%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



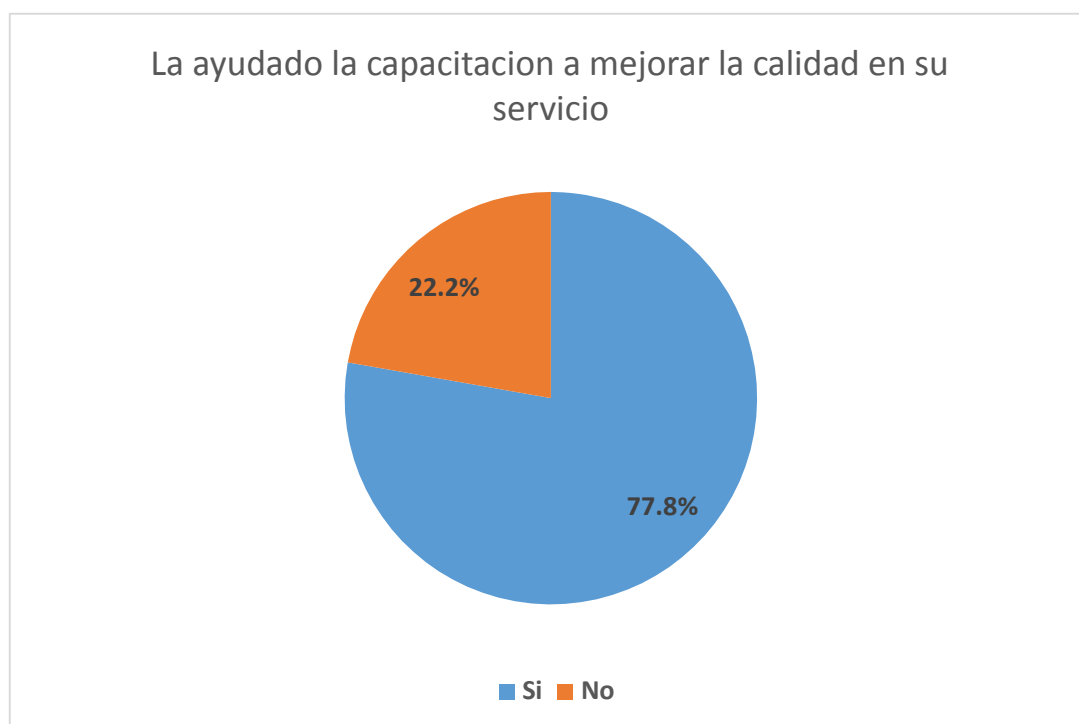
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 4. Visualizamos el 61.1% si contrata más personal en fechas especiales mientras el 38.9% no contrata más personal en fechas especiales.

Tabla y grafico 5 Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio

Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	77.8%
No	4	22.2%
TOTAL	18	100.0%

Puente: Elaboración Propia



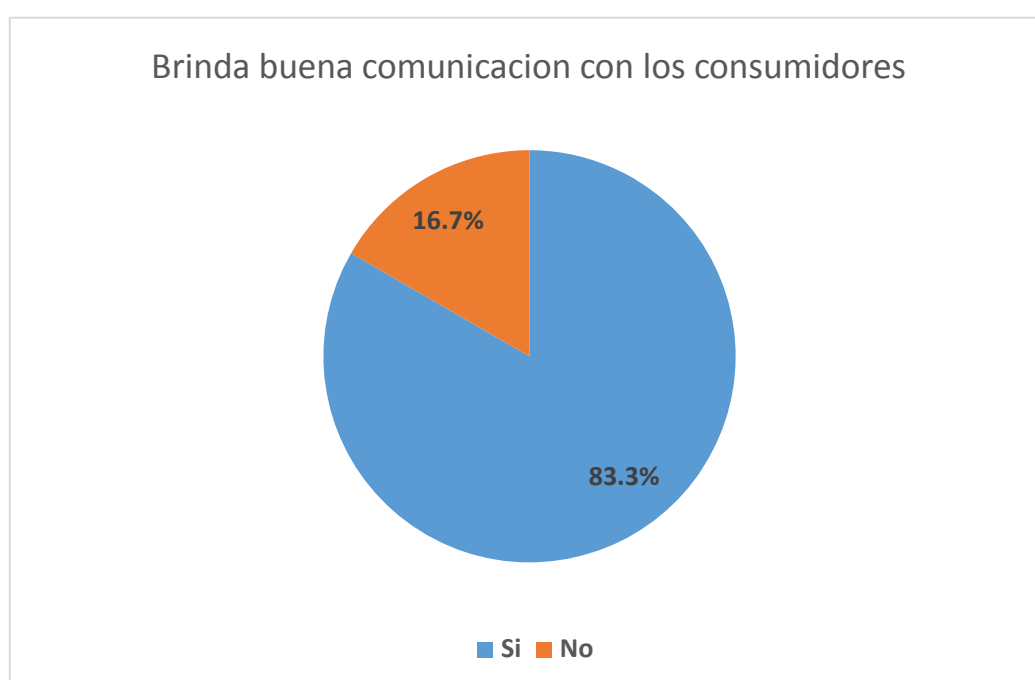
Puente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 5. Podemos visualizar el 77.8% manifiesta que si le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio y el 22.2% no le ha ayudado la capacitación.

Tabla y grafico 6 Cree Ud. que brinda una buena comunicación a sus consumidores

Brinda una buena comunicación con sus consumidores	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	83.3%
No	3	16.7%
TOTAL	18	100.0%

Puente: Elaboración Propia



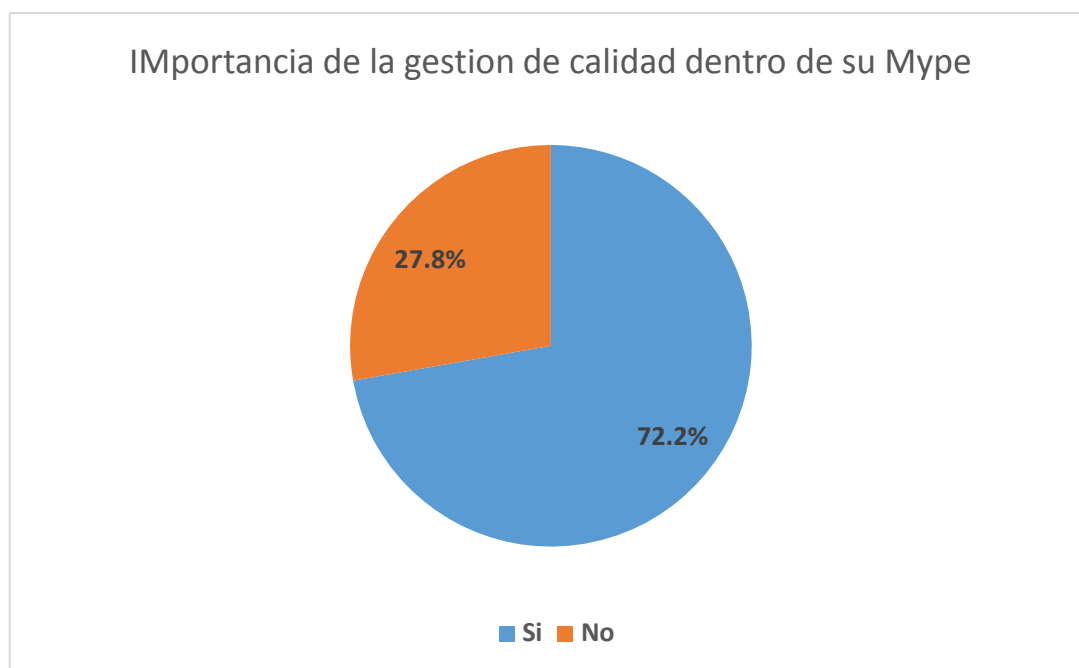
Puente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 6. Visualizamos que el 83.3% si brinda una buena comunicación con sus consumidores, mientras el 16% no brinda una buena comunicación.

Tabla y grafico 7 Cree Ud. que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype

Importante la gestión de calidad dentro de su Mype	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	72.2%
No	5	27.8%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 7. Observamos el 72.2 % si cree que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype y el 27.8 cree que no es importante la gestión de calidad dentro de su Mype.

Tabla y grafico 8 Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores

Satisface las expectativas de sus consumidores	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	88.9%
No	2	11.1%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y el grafico 8: Visualizamos que el 88.9% logra satisfacer las expectativas de sus consumidores, mientras el 11.1% no satisface las necesidades de sus consumidores.

Tabla y grafico 9 Plantea Ud. Recursos con calidad

Plantea Ud. Recursos con calidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	94.4%
No	1	5.6%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



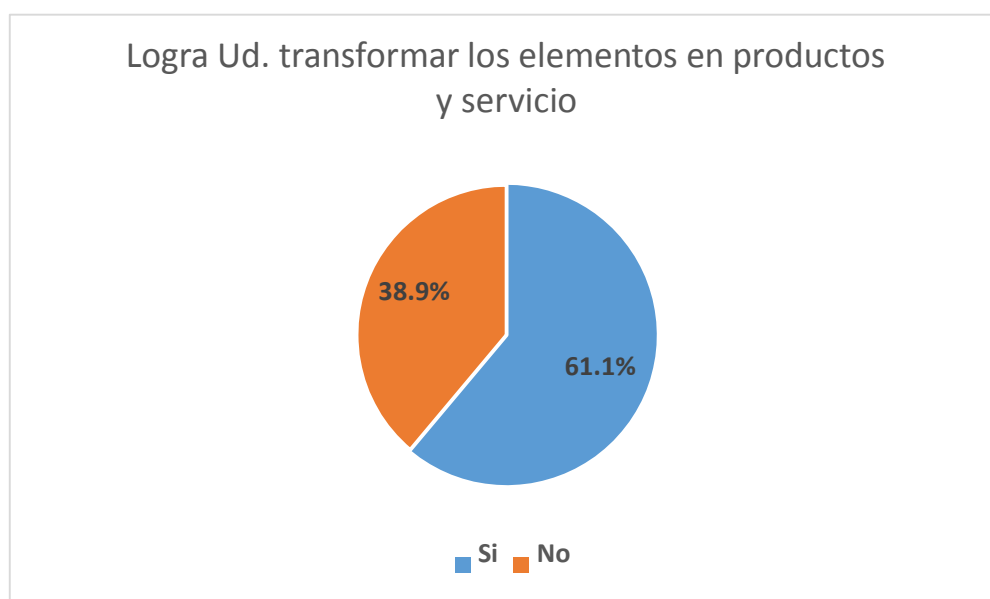
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y el grafico 9. Podemos ver que el 94.4% si plantea recursos con calidad, mientras el 5.6% no plantea recursos con calidad

Tabla y grafico 10 Cree Ud. que logra transformar los elementos en productos y servicios

Logra Ud. transformar los elementos en productos y servicios	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	61.1%
No	7	38.9%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



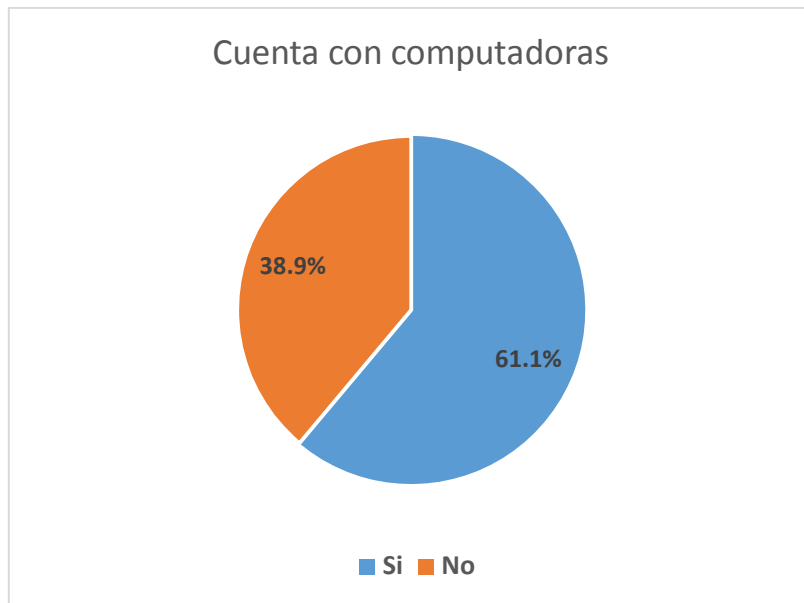
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 10. Visualizamos que el 61.1% logra transformar los elementos en productos y servicios mientras que el 38.9% aun no logra transformarlos.

Tabla y grafico 11 Cuenta con computadoras en las Mype

Tiene Computadoras	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	61.1%
No	7	38.9%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 11. Observamos el 61.1% si cuenta con computadoras y el 38.9% no cuenta con computadoras.

Tabla y grafico 12 Innovación en tecnología en la Mype

Innovación en tecnología	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	100.0%
No	0	0.0%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

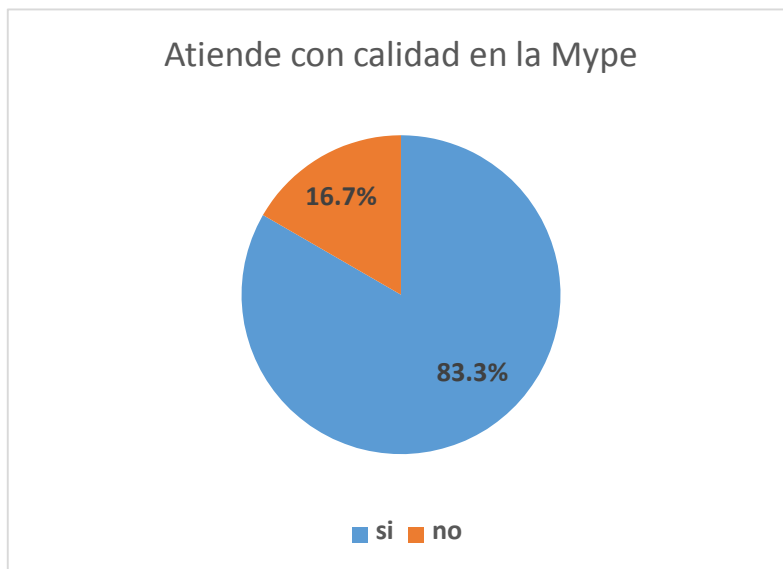
En la tabla y grafico 12. Visualizamos que, el 100% de los encuestados si Innova en Tecnologías en su Mype.

5.1.5. En cuanto a Competitividad:

Tabla y grafico 13 Atiende con calidad en la Mype

Atiende con calidad en la Mype	Cantidad	Porcentaje
si	15	83.3%
no	3	16.7%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



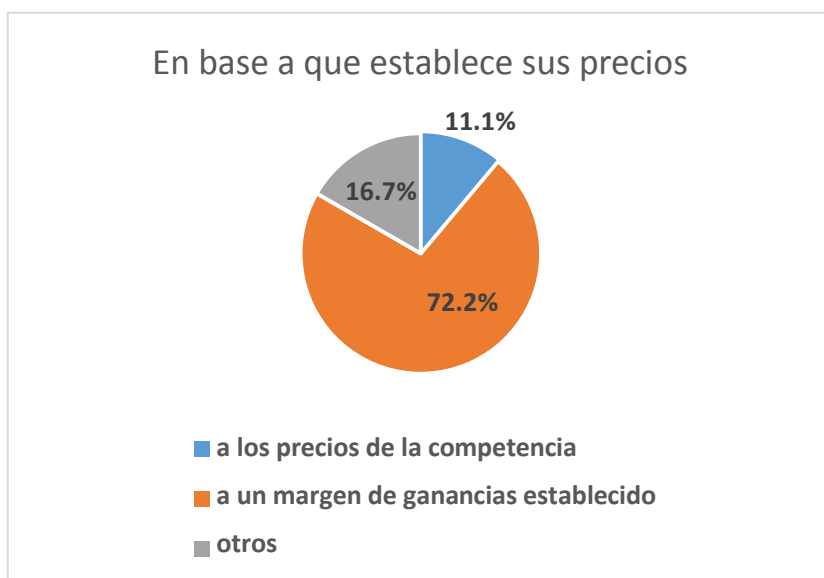
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 13. Podemos Visualizar el 83.3% si atiende con calidad en la Mype mientras el 16.7% no atiende con calidad en las Mypes.

Tabla y grafico 14 En base a que establece sus precios

En base a que establece sus precios	Frecuencia	Porcentaje
a los precios de la competencia	2	11.1%
a un margen de ganancias establecido	13	72.2%
otros	3	16.7%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



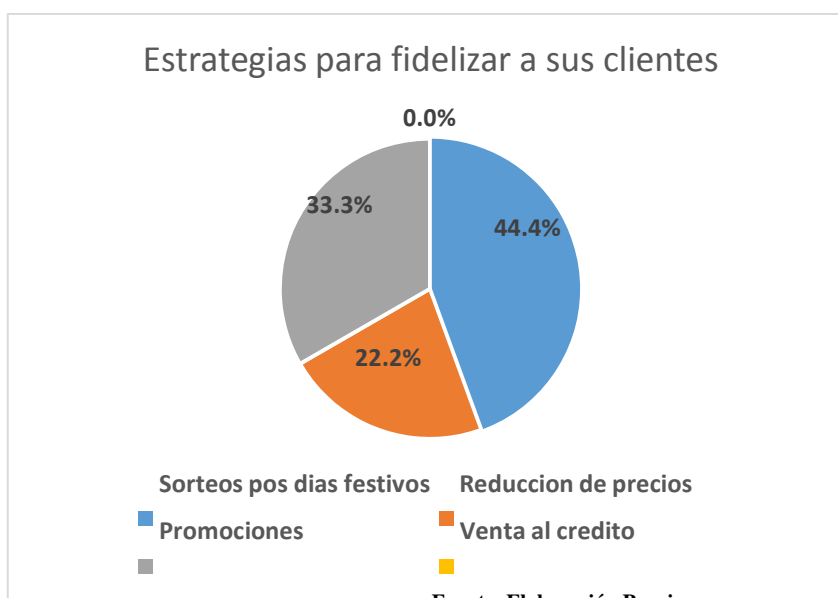
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 14. Observamos el 72.2% establece sus precios en base a un margen de ganancia establecido, el 16.7% los establece en base a los precios de la competencia y el 11.1% los establece en otros.

Tabla y grafico 15 Estrategias para fidelizar a sus clientes

Estrategias para fidelizar a sus clientes	Frecuencia	Porcentaje
Sorteos pos días festivos	8	44.4%
Reducción de precios	4	22.2%
Promociones	6	33.3%
Venta al crédito	0	0.0%
TOTAL	18	100.0%

Fuentes: Elaboración Propia

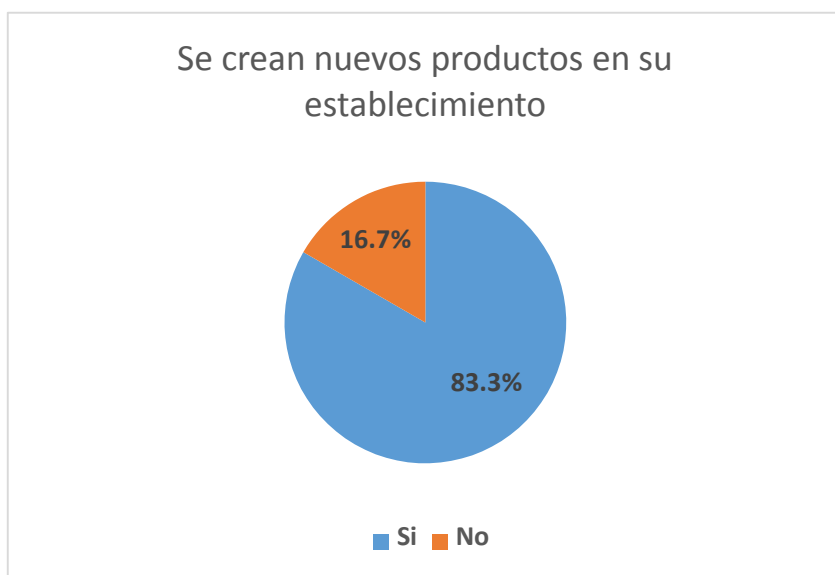


En la tabla y grafico 15. Visualizamos el 44.4% fideliza a sus clientes a través de sorteos por días festivos, el 33.3% por promociones, el 22.2% a través de reducción de precios y el 0% por ventas al crédito.

Tabla y grafico 16 Se crean nuevos productos en su establecimiento

Creación de nuevos productos	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	83.3%
No	3	16.7%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



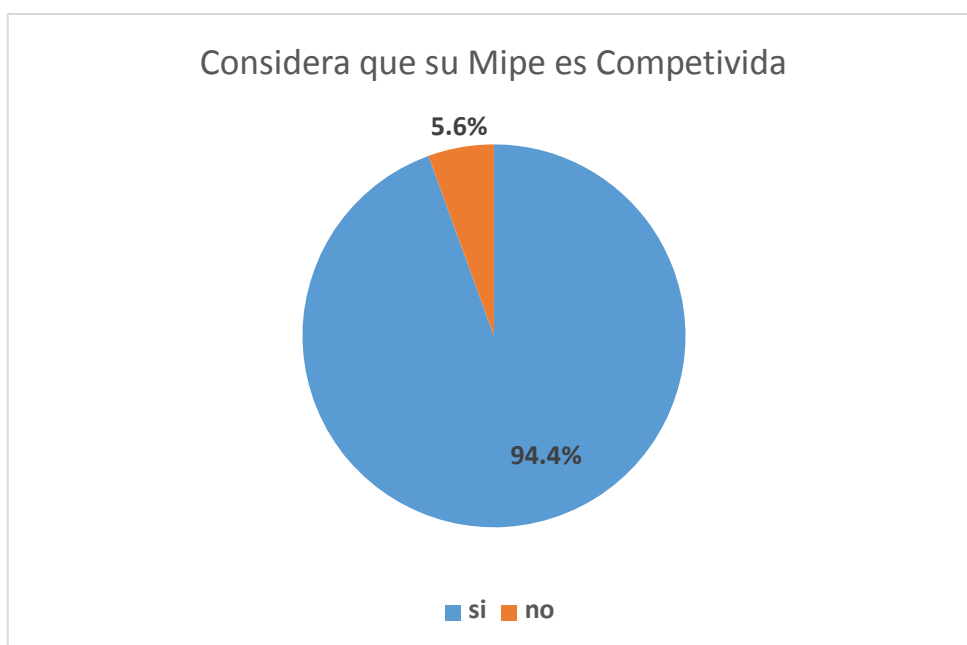
Fuente: Elaboración Propia

En la tabla y grafico 16. El 83.3% si crea nuevos productos en su establecimiento pero el 16.7% no crea nuevos productos.

Tabla y grafico 17 Considera que su Mype es competitiva

Considera que su Mype es competitiva	Cantidad	Porcentaje
si	17	94.4%
no	1	5.6%
TOTAL	18	100.0%

Fuente: Elaboración Propia



En la tabla y grafico 17. EL 94.4% manifiesta que su Mypes si es competitiva mientras el 5.6% considera que no es competitiva.

5.2. Análisis de Resultado:

En cuanto a nuestro objetivo específico N°1: Determinar las características de la gestión de Calidad de las Mypes del sector comercio rubro Panificadoras del distrito de Chepen, año 2018.

Tabla y Grafico N° 1: denominada Número de trabajadores, se tiene que el 61.1% cuenta con 4 a 8 trabajadores, el resultado es cercano a (Rodriguez, 2016) teniendo menoría de 10 trabajadores permanentes y menor de 10 trabajadores eventuales.

Tabla y Grafico N° 2: denominada el personal recibió algún tipo de capacitación se tiene que el 66.7%recibio algún tipo de capacitación, lo cual es coincidente con (Jorge Luis Chamorro, 2012) en su definición de calidad asocia la parte de humanidad con el trabajo bien realizado a través de la capacitación.

Tabla y Grafico N° 3: denominada son de confianza los trabajadores, se tiene que el 88.9% son personal de confianza, lo cual es concordante con (TUME, 2018)donde nos demuestra que el personal tiene valores y son de confianza.

Tabla y Grafico N° 4: denominada Contrata más personal en fechas especiales, se tiene que el 61.1% si contrata más personal en fechas especiales, lo cual es concordante con (Pedro Rubio, 2008)donde tiene como características de la calidad a cambio de tecnologías pero sobre todo en Recursos Humanos.

Tabla y Grafico N°5: denominada Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio tenemos que el 77.8% si le fue de ayuda la capacitación en mejora de calidad dentro de su Mype, lo cual coincide con (Robledillo,

2013) donde nos dice que le fue de ayuda durante la segunda guerra mundial a la implementación de procedimientos de mayor mando en la elaboración de armas militares.

Tabla y Grafico N° 6: denominada cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores se tiene que el 83.3% logra una buena comunicación con sus consumidores, lo cual es cercano a (Jorge Luis Chamorro, 2012) donde nos dice que la calidad a evolucionado llegando a una mejora continua el cual afecta los procesos dentro de la Mype.

Tabla y Grafico N° 7: denominada Cree Ud. que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype. Tenemos que el 72.2% cree que si es importante, lo cual es cercano a (Jorge Luis Chamorro, 2012) donde nos dice que las características de la gestión de calidad se encuentran los procesos a desarrollar dentro de la Mype.

Tabla y Grafico N°8. Denominada Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores encontramos que el 88.9% si logra satisfacer las expectativas, lo cual es coincidente con (Jorge Luis Chamorro, 2012) toma como caracterices de la gestión de calidad siendo uno de ellos los procesos como este.

Tabla y Grafico N°9: denominado Plantea Ud. Recursos con calidad tenemos que el 94.4% si logra plantearlos, lo cual es cercano a (Pedro Rubio, 2008) donde la gestión de calidad se centra en las personas tomando así como una de las características de la calidad a los recursos humanos.

Tabla y Grafico N°10: denominado Cree Ud. que logra transformar los elementos en productos y servicios, tenemos que el 61.1% si logra

transformarlos, lo cual coincide con (Yañez, 2018) el cual plantea un sistema de gestión de calidad, que combine calidad de servicio y procesos de gestión de calidad.

Tabla y Grafico N°11: denominado Cuenta con Computadoras en su Mype, tenemos que el 61.1% si tiene computadoras lo cual concuerda con (Pedro Rubio, 2008) concluye que la tecnología llega a ser una factor importante dentro de las características de la gestión de calidad.

Tabla y Grafico N°12: denominada Innovación en tecnología tenemos que el 100% si innovo en tecnologías, lo cual es coincidente con (TUME, 2018) donde nos muestra que la innovación en tecnologías permitirá un mejor ambiente del negocio en cuanto a gestión de calidad.

En cuanto a nuestro objetivo específico N°2: Determinar las características de la Competitividad de las MYPEs del sector comercio rubro Panificadoras del distrito de Chepen, año 2018.

Tabla y Grafico N 13: denominado Atiende con calidad en la Mype se tiene que el 83.3% si atiende con calidad, lo cual es cercano a (Porter M. , 1990) nos dice que la calidad llega hacer un factor importante dentro de las características de la competitividad.

Tabla y Grafico N°14: denominado En base a que establece sus precios se tiene que el 72.2% establece sus precios según un margen de ganancias establecidas, lo cual coincide con (Porter M. , 1990) donde toma como características de la competitividad al posicionamiento.

Tabla y Grafico N°15: denominada estrategias para fidelizar a sus clientes se tiene que el 44.4% realiza sorteos por días festivos, lo cual es

coincidente con (Porter M. , 1990) donde toma como características de la competitividad al posicionamiento.

Tabla y Grafico N° 16: denominada Se crean nuevos productos en su establecimiento, se tiene que el 83.3% si crea nuevos productos en su establecimiento, lo cual es cercano a (Porter M. , 1990) donde nos dice que la empresa determina su capacidad competitiva a través de las estrategias que este utilice para su posicionamiento.

Tabla y Grafico N° 17: denominada Considera que su Mype es competitiva: el 94.4% si lo considera al igual que (Porter M. , 1990) determina que la competitividad determina su capacidad competitiva a través de la calidad, recursos humanos, posicionamiento y valor.

VI. CONCLUSIONES.

En relación a la gestión de calidad se determinó que las características de la gestión de la calidad de las Mype del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen si innova en tecnologías, logrando plantear recursos con calidad, con un personal de confianza, logrando así satisfacer las expectativas de sus consumidores brindando una buena comunicación, la capacitación mejora la calidad de su servicio en la gestión de calidad el personal si recibió capacitación, contando con 4 a 8 trabajadores dentro de la Mype. Logrando transformar los elementos en productos y servicios, contando con computadoras.

En cuanto a competitividad se concluyó que las Mype del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen crean nuevos productos en su establecimiento y atiende con calidad dentro de su Mype, estableciendo sus precios de acuerdo a un margen de ganancias establecidos, fidelizando a sus clientes por medio de sorteos pos días festivos.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

La presente investigación indaga en la determinación de cuáles son las características de gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen; visto que la competitividad empresarial de este rubro logra consolidar el progreso y subsistencia de las micro y pequeñas empresas del rubro y a su vez el del distrito de Chepen, debido a que los Chepenanos llega hacer uno de los rubros más importantes dentro del sistema económico del distrito, no obstante el mercado y los consumidores cada vez se vuelven más exigentes llegado hacer un centro económico de progreso, es por eso se debe lograr un avance interno, el cual implique un sistema de gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del rubro. Para lograr situarse en un futuro mercado internacional, con buenos y nuevos productos y un mejor trabajo de calidad.

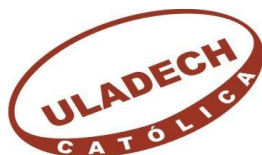
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chinchay. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo cumplimiento ley N°28376 en MYPES rubro comercialización*. Huaraz: Uladech.
- Hernandez. (2014).
- Hernández, S. (2006). *INVESTIGACION / METODOLOGIA / INVESTIGACION*. Lima: Mc Graw Hill education.
- Jorge Luis Chamorro, M. (2012). *Gestión de calidad*.
- Pedro Rubio, D. (2008). *Introducción a la gestión empresarial Fundamentos Teóricos y Aplicaciones prácticas*. Europa: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Porter. (2017). *Ser competitivo*. Barcelona: Deusto es un sello editorial de Centro Libros PAF, S. L. U.
- Porter, M. (1990). *las 5 fuerzas de porter*.
- Robledillo. (2013). *modelos de control de producción*.
- Robledillo, M. C. (2012 , 2013). *Gestión de calidad y su influencia en los clientes*.
- Rodríguez, M. (2016). *Gestión de calidad y competitividad Mype en los servicios de venta de electrodomésticos* . Juanji.
- Salas, E. C. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes sector comercial botique de damas*. satipo: uladech.
- Sánchez, J. (2010). *Como crear una empresa-constitución y formalización de empresas*. Lima.
- tocto, K. v. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y COMPETITIVIDAD Y CAPACITACION DE LAS MYPES RUBRO METAL MECANICA EN TUMES 2016*. Tumbes.
- TUME, E. J. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES RUBRO HOTELES DE SECHURA*. Piura: uladech.
- Turriarte. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las Tic's en las MYPE rubro librería* . Santa.
- Ventura. (2016). *Caracterización de la Formalización y Competitividad de las MYPES del rubro artesanales del distrito de Monsefú, 2016*. Monsefu: Uladech.
- Yañez, C. U. (2018). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE SERVICIO TI*. Chile: Universidad De Chile .

Linkografía

Soto.B.Hernan.(2007) La competitividad de la industria del calzado en el Perú y sus proyecciones en el mediano plazo: caso PYME Tobbex International y el papel de CITECCAL; recuperada de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/3343/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**ENCUESTA SOBRE CARACTERIZACION DE LA GESTION DE CALIDAD
Y COMPETITIVIDAD DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO
PANIFICADORAS**

Marca un (X) en el recuadro correspondiente según considere la alternativa correcta.”

I. GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Cuántas personas trabajan en el negocio?

De 1 a 4 ()

De 5 a 10 ()

De 11 a 20 ()

2. El personal recibió algún tipo de capacitación

Si () No ()

3. ¿El personal con que trabaja es de confianza?

Si () No ()

4. ¿Contrata más personal en fechas especiales?

Si () No ()

5. ¿Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio?

Si () No ()

6. ¿Cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores?

Si () No ()

7. ¿Cree Ud. Que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype?

Si () No ()

8. ¿Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores

Si () No ()

9. ¿Plantea Ud. Recursos con calidad?

Si () No ()

10. ¿Cree. Ud que logra transformar los elementos en productos y servicios?

Si () No ()

11. ¿Cuenta con computadoras en las MYPE?

Si () No ()

12. ¿Cuenta alguna innovación en tecnología?

Si () No ()

II. COMPETITIVIDAD:

13. Atiende con calidad en la Mype

Si () No ()

14. En base a que establece sus precios

A los precios de la competencia ()

A un margen de ganancia ya establecido ()

Otros ()

15. ¿Qué estrategias utiliza para fidelizar a sus clientes?

Sorteos por días festivos ()

Reducción de precios ()

Promociones ()

Venta al crédito o pagos quincenales/ fin de mes ()

16. Se crean nuevos productos en su establecimiento.

Si () No ()

17. Considera que su Mype es competitiva

Si () No ()



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Anexo 2

CONSTANCIA DE VALIDACION DE EXPERTOS

Yo, **Miguel Ángel Barrueto Castañeda**, identificado con **D.N.I.42484875** con CLAD N°17118.
Por medio de la presente hago constar.

Que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario el estudiante. Br. Lucy Perlita Olivos Julon para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (18 muestras), seleccionada para el trabajo de investigación denominado:

“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen, año2018”

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por el cual firmo y sello la presente.

Chiclayo, Noviembre 2018.


Lic. Adm. Miguel Angel Barrueto Castañeda
CLAD 17118

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS														
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												
		¿Es pertinente con el concepto?			¿Necesita mejorar la redacción?			¿Es tendencioso o sesgado?			¿Se necesita más ítems para medir el concepto?			
		S	I	N	S	I	N	S	I	N	S	I	N	
OE 1	Determinar las características de la Gestión de Calidad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018													
1	¿Cuál es el número de trabajadores de la Mype?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
2	¿El personal recibió algún tipo de capacitación?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
3	¿Es de confianza el personal de la Mype?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
4	¿Contrata mas personal en fechas especiales?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
5	¿ Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
6	¿ Cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
7	¿Cree Ud. Que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
8	¿Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
9	Plantea Ud. Recursos con calidad	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
10	¿Cree. Ud que logra transformar los elementos en productos y servicios?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
11	¿ Cuenta con computadoras en las MYPE?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
12	¿ Cuenta con Innovación en tecnología en las MYPE?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
OE2	Determinar las características de la competitividad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018													
13	¿Atiende con calidad en su Mype?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
14	¿En base a que establece sus precios?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
15	¿Qué estrategias utiliza para fidelizar a sus clientes?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
16	¿Se crean nuevos productos en su establecimiento?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
17	¿Considera que su Mypes es competitiva?	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X


 Lic. Adm. Miguel Angel Barreto Castañeda
 CLAD 17968



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Anexo 2

CONSTANCIA DE VALIDACION DE EXPERTOS

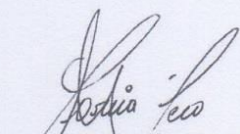
Yo, **Walter García Ñeco**, identificado con D.N.I. **16742630**, con CLAD N°05532. Por medio de la presente hago constar.

Que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario el estudiante. Br. Lucy Perlita Olivos Julon para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (18 muestras), seleccionada para el trabajo de investigación denominado:

"Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen, año2018"


Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por el cual firmo y sello la presente.

Chiclayo, Noviembre 2018


Mgt. **Walter García Ñeco**
CLAD. N° 05532

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN															
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso aquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?			
		S	INC	S	INC	S	INC	S	INC	S	INC	S	INC	S	INC	S	INC
OE 1	Determinar las características de la Gestion de Calidad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018																
1	¿Cuál es el número de trabajadores de la Mype?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	¿El personal recibio algun tipo de capacitación?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	¿Es de confianza el personal de la Mype?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	¿Contrata mas personal en fechas especiales?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	¿ Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	¿ Cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	¿Cree Ud. Que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	¿Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Plantea Ud. Recursos con calidad	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	¿Cree Ud que logra transformar los elementos en productos y servicios?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	¿ Cuenta con computadoras en las MYPE?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	¿ Cuenta con Innovación en tecnología en las MYPE?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE2	Determinar las características de la competitividad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018																
13	¿Atiende con calidad en su Mype?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	¿En base a que establece sus precios?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	¿Qué estrategias utiliza para fidelizar a sus clientes?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	¿Se crean nuevos productos en su establecimiento?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	¿Considera que su Mypes es competitiva?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X


 Mgtf. **Walter García Neco**
 CLAD. N° 05532



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Anexo 2

CONSTANCIA DE VALIDACION DE EXPERTOS

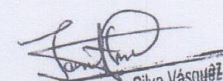
Yo, **SEGUNDO JONATAN SILVA VASQUEZ**, identificado con **D.N.I. 42789331**, con CLAD N°02250 Por medio de la presente hago constar.

Que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario el estudiante. Br. Lucy Perlita Olivos Julon para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (18 muestras), seleccionada para el trabajo de investigación denominado:

“Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen, año2018”

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por el cual firmo y sello la presente.

Chiclayo, Noviembre 2018


Mgtr. S. Jonathan Silva Vásquez
Registro CLAD No 02250

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS															
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACION													
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso aquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC	SINC
OE 1	Determinar las características de la Gestion de Calidad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018														
1	¿Cuál es el número de trabajadores de la Mype?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	¿El personal recibio algun tipo de capacitación?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	¿Es de confianza el personal de la Mype?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	¿Contrata mas personal en fechas especiales?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	¿ Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	¿ Cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	¿Cree Ud. Que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	¿Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Plantea Ud. Recursos con calidad	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	¿Cree. Ud que logra transformar los elementos en productos y servicios?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	¿ Cuenta con computadoras en las MYPE?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	¿ Cuenta con Innovación en tecnología en las MYPE?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OE2	Determinar las características de la competitividad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018														
13	¿Atiende con calidad en su Mype?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
14	¿En base a que establece sus precios?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
15	¿Qué estrategias utiliza para fidelizar a sus clientes?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	¿Se crean nuevos productos en su establecimiento?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
17	¿Considera que su Mypes es competitiva?	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X


Mgtr. S. Jonathan Silva Vásquez
 Registro CLAD Nº 02256

MATRIZ DE PREGUNTAS				
Ord	Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta
1	Gestion de Calidad	Características de la Gestión de Calidad	Proceso	¿El personal recibió algún tipo de capacitación? ¿Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio? ¿Cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores? ¿Cree Ud. Que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype? ¿Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores? Plantea Ud. Recursos con calidad
2			Tecnología	¿Cree. Ud que logra transformar los elementos en productos y servicios? ¿Cuenta con computadoras en las MYPE? ¿Cuenta con Innovación en tecnología en las MYPE?
3			Valores	¿Es de confianza el personal de la Mype?
4			Recursos Humanos	¿Cuanto es el número de trabajadores de la Mype? ¿Contrata más personal en fechas especiales?

MATRIZ DE PREGUNTAS				
Ord	Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta
1	Competitividad	Características de la Competitividad	Recursos Humanos	¿Considera que su Mype es competitiva?
2			Calidad	¿Atiende con calidad en la Mype?
3			Posicionamiento	¿En base a que establece sus precios? ¿Estrategias para fidelizar a sus clientes?
4			Valor	¿Se crean nuevos productos en su establecimiento?

RESUMEN DE LIBRO DE CÓDIGOS						RESULTADOS DE LA ENCUESTA			
Orden	Pregunta	MEDICIÓN	EST			FRECUENCIA		PORCENTAJE	
						Parcial	Total	Parcial	Total
OE 1	Determinar las características de la Gestion de Calidad de las Mypes del sector comercio rubro Panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018								
1	¿Cuanto es el numero de trabajadores de la Mype?	DE 1 A 2				3		16.7%	
		DE 4 A 8				11	18	61.1%	100%
		DE 9 A MAS				4		22.2%	
2	¿El personal recibio algun tipo de capacitación?	SI				12		66.7%	
		NO				6	18	33.3%	100%
3	¿Es de confianza el personal de la Mype?	SI				16		88.9%	
		NO				2	18	11.1%	100%
4	¿Contrata mas personal en fechas especiales?	SI				11		61.1%	
		NO				7	18	38.9%	100%
5	¿ Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio?	SI				14		77.8%	
		NO				4	18	22.2%	100%
6	¿ Cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores?	SI				15		83.3%	
		NO				3	18	16.7%	100%
7	¿Cree Ud. Que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype?	SI				13		72.2%	
		NO				5	18	27.8%	100%
8	¿Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores?	SI				16		88.9%	
		NO				2	18	11.1%	100%
9	Plantea Ud. Recursos con calidad	SI				17		94.4%	
		NO				1	18	5.6%	100%
10	¿Cree. Ud que logra transformar los elementos en productos y servicios?	SI				11		61.1%	
		NO				7	18	38.9%	100%
11	¿ Cuenta con computadoras en las MYPE?	SI				11		61.1%	
		NO				7	18	38.9%	100%
12	¿ Cuenta con Innovación en tecnología en las MYPE?	SI				18		100%	
		NO				0	18	0%	100%
OE2	Determinar las características de la competitividad de las Mypes del sector comercio rubro Panificadoras del Distrito de Chepen, año 2018.								
13	¿ Atiende con calidad en la Mype?	SI				15		83.3%	
		NO				3	18	16.7%	100%
14	¿ En base a que establece sus precios?	A LOS PRECIOS DE LA COMPETENCIA				2		11.1%	
		A UN MÁRGEN DE GANANCIAS ESTABLECIDO				13		72.2%	
		OTROS				3	18	16.7%	100%
15	¿ Estrategias para fidelizar a sus clientes?	SORTEOS POR DÍAS FESTIVOS				8		44.4%	
		REDUCCIÓN DE PRECIOS				4		22.2%	

		PROMOCIONES				6		33.3%	100%
		VENTA AL CRÉDITO				0	18	0.0%	
16	¿ Se crean nuevos productos en su establecimientos?	SI				15		83.3%	
		NO				3	18	16.7%	100%
17	¿ Considera que su Mype es competitiva?	SI				17		94.4%	
		NO				1	18	5.6%	100%

LIBRO DE CÓDIGOS			CONSOLIDADO DEL LIBRO DE CÓDIGO							
Orden	Pregunta	MEDICIÓN	ENCUESTADOS				FRECUENCIA		PORCENTAJE	
			1er resumen	2do resumen	3er resumen	4to resumen	Parcial	Total	Parcial	Total
OE 1	Determinar las características de la gestión de calidad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del Distrito de Chepn año 2018									
1	¿Cuánto es el número de trabajadores de la Mype?	1 a 2	1	1	1	0	3		16.7%	
		4 a 8	5	3	2	1	11		61.1%	
		9 a mas	6	1	3	4	14	18	22.2%	100%
2	¿El personal recibio algun tipo de capacitación?	SI	4	7	1	0	12		66.7%	
		NO	3	1	1	1	6	18	33.3%	100%
3	¿Es de confianza el personal de la Mype?	SI	7	5	2	2	16		88.9%	
		NO	2	0	0	0	2	18	11.1%	100%
4	¿Contrata más personal en fechas especiales?	SI	5	3	2	1	11		61.1%	
		NO	4	1	2	0	7	18	38.9%	100%
5	¿Le ayudado la capacitación a mejorar la calidad en su servicio?	SI	6	3	3	2	14		77.8%	
		NO	2	1	1	0	4	18	22.2%	100%
6	¿Cree Ud. Que brinda una buena comunicación a sus consumidores?	SI	8	4	2	1	15		83.3%	
		NO	3	0	0	0	3	18	16.7%	100%
7	¿Cree Ud. Que es importante la gestión de calidad dentro de su Mype?	SI	9	3	1	0	13		72.2%	
		NO	3	1	1	0	5	18	27.8%	100%
8	¿Logra satisfacer las expectativas de sus consumidores?	SI	7	3	3	3	16		88.9%	
		NO	1	1	0	0	2	18	11.1%	100%
9	Plantea Ud. Recursos con calidad	SI	8	5	2	2	17		94.4%	
		NO	1	0	0	0	1	18	5.6%	100%
10		SI	6	2	2	1	11		61.1%	

	¿Cree. Ud que logra transformar los elementos en productos y servicios?	NO	5	1	1	0	7	18	38.9%	100%
11	¿Cuenta con computadoras en las MYPE?	SI	6	1	2	2	11		61.1%	
		NO	3	1	1	2	7	18	38.9%	100%
12	¿Cuenta con Innovación en tecnología en las MYPE?	SI	18	0	0	0	18		100%	
		NO	0	0	0	0	0	120	0%	100%
		NO	13	14	13	12	52	120	44%	100%

OE2	Determinar las características de la competitividad de las Mypes del sector comercio rubro panificadoras del distrito de Chepen año 2018									
13	¿Atiende con calidad en la Mype?	SI	7	3	1	4	15	18	83.3%	
		NO	1	2	0	0	3		16.7%	100%
14	¿En base a que establece sus precios?	A precios de la competencia	1	1	0	0	2		11.1%	
		A un margen establecido	9	2	1	1	13		72.2%	
		Otros	3	0	0	0	3	18	16.7%	100%
15	¿Estrategias para fidelizar a sus clientes?	Sorteos por días festivos	4	1	1	2	8		44.4%	
		Reducción de precios	2	2	1	0	4		22.2%	
		Promociones	3	1	1	1	6	18	33.3%	
		Venta al crédito	0	0	0	0	0		0.0%	100%
16	¿ Se crean nuevos productos en su establecimientos?	SI	9	4	1	1	15		83.3%	
		NO	2	1	0	0	3	18	16.7%	100%
17	¿Considera que su Mype es competitiva?	SI	7	5	3	2	17		94.4%	
		NO	1	0	0	0	1	18	5.6%	100%

ESTÁS VIENDO INICIO > TITULACION > TESIS

Acerca de esta página

Esta es la bandeja de entrada de ejercicios Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo Para ver un Reporte de Similitud seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

TESIS

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO TRABAJOS NUEVOS "

PÁGINA: 1 2 3 4

Entregar archivo

Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
Agripina Mori	TESIS	0%				1062638105	09-ene -2019
Jovanna Llontop	TESIS	0%				1062633579	09-ene -2019
Carlos Davila	TESIS	4%				1062632930	09-ene.-2019
Manuel Musayon	TESIS	6%				1062632196	09-ene -2019
tuoua Olivos	TESIS	0%				1062630685	09-ene -2019
Ruth Llueu	TESIS	4%				1062629343	09 ene -2019
Liliana Barrera	TESIS	4%	--	--		1062627319	09-ene -2019