



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO –
RUBRO MADERERA DEL DISTRITO DE CHIMBOTE DEL AÑO
2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Br. RUJEL SILVA LEIDY PRISCILLA

Orcid: 0000-0001-6577-8161

ASESOR:

Dr. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMAN

Orcid: 0002-7394-362X

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Br. Rujel Silva, Leidy Priscilla
Cód. ORCID: 0000-0001-6577-8161

ASESOR

Dr. Linares Cazola, José Germán.
Cód. ORCID: 0002-7394-362X

JURADO

Presidente : Mg. Chero Fernández, Armando.
Cód. ORCID : 0000-0002-9193-0507

Miembro : Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías.
Cód. ORCID : 0000-0002-6399-5928

Miembro : Mg. Solano Castillo, Marlón Juniors.
Cód. ORCID : 0000-0001-5584-0523

JURADO EVALUADOR

Mg. CHERO FERNÁNDEZ ARMANDO

PRESIDENTE

Dr. CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARÍAS

MIEMBRO

Mg. SOLANO CASTILLO MARLÓN JUNIORS

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por guiarme por el camino de la felicidad y por darme la sabiduría para afrontar los problemas que se presenten y salir victorioso

A los docentes a quienes les debo mis conocimientos gracias por la enseñanza y la paciencia, con la finalidad de ser un gran profesional.

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme por el buen camino, por estar conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mi madre quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, brindándome su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad.

A mi asesor, por haberme enseñado con dedicación y esmero, por impartirme valiosos conocimientos, los cuales me ayudaron en gran medida a la elaboración de mi informe de tesis.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderero del distrito de Chimbote del año 2018. En la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional, para el recojo de la información se utilizó una muestra de 26 micro y pequeñas empresas. La técnica de recolección de datos ha sido la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario el cual consto de 34 preguntas, el cual fue validado por juicio de expertos, siendo su nivel de confiabilidad de 0,711 encontrándose en los parámetros aceptables. De los resultados obtenidos se aprecia que la mayoría (73,1%) de los representantes tienen un nivel alto en base a la Gestión de calidad. Del mismo modo la mayoría (69,2%) de los representantes manifiestan que tienen un nivel muy bueno en cuanto a la competitividad empresarial. Se concluye que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,045 < 0,05$), y con 2 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 5,991 y en la prueba el valor es de Chi cuadrado calculado es de 6,198; el valor crítico es menor al valor calculado en forma abultada, en consecuencia, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 , es decir: La Gestión de la calidad, se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Palabras Clave: Calidad, Competitividad, empresas, Gestión, representantes

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the effect that exists between Quality Management and the competitiveness of micro and small companies in the service sector - timber sector of the district of Chimbote in 2018. In the research, the non- experimental design was used -transversal, Descriptive - Correlational type, for the collection of information a sample of 26 micro and small companies was used. The technique of data collection was the survey and the instrument used was the questionnaire which consisted of 34 questions, which was validated by expert judgment, with its reliability level of 0.711 being within the acceptable parameters. From the results obtained, it can be seen that the majority (73.1%) of the representatives have a high level based on Quality Management. Likewise, the majority (69.2%) of the representatives state that they have a very good level in terms of business competitiveness. It is concluded that the level of significance is less than 0.05 ($0.045 < 0.05$), and with 2 degrees of freedom it has to, the limit value is equal to 5.991 and in the test the value is of Chi squared calculated 6,198; the critical value is less than the value calculated in bulky form, consequently, the H_0 is rejected and the H_1 is accepted, that is to say: Quality Management, is directly related to the competitiveness of the micro and small companies of the service sector - lumber industry of the district of Chimbote of the year 2018.

Keywords: Quality, Competitiveness, companies, Management, representatives

ÍNDICE

1. TÍTULO DE LA TESIS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. JURADO EVALUADOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vi
6. ÍNDICE	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y ANEXOS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Bases teóricas.....	7
2.2 Hipótesis.....	19
2.3 Variables.....	19
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Diseño de la investigación	20
3.2 Población y muestra	21
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos	24
3.5 Plan de análisis.....	25
3.6 Matriz de consistencia.....	25
3.7 Principios éticos	26
IV RESULTADOS	27
4.1.1 Presentación de resultados de la V1	27
4.1.2 Presentación de resultados de la V2.....	32
4.1.3 Prueba de hipótesis.....	37
4.2 Análisis de resultados.....	39
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Distribución porcentual del nivel de Gestión de calidad</i>	27
Tabla 2. <i>Distribución porcentual del nivel de Planeación</i>	28
Tabla 3. <i>Distribución porcentual del nivel de Organización</i>	29
Tabla 4. <i>Distribución porcentual del nivel de Dirección</i>	30
Tabla 5. <i>Distribución porcentual del nivel de Control</i>	31
Tabla 6. <i>Distribución porcentual del nivel de Competitividad</i>	32
Tabla 7. <i>Distribución porcentual sobre el nivel de Recursos e infraestructura</i>	33
Tabla 8. <i>Distribución porcentual sobre el nivel de las Actividades y procesos</i>	34
Tabla 9. <i>Distribución porcentual del nivel de calidad de servicio</i>	35
Tabla 10. <i>Distribución porcentual del nivel de satisfacción del cliente</i>	36
Tabla 11. <i>Método estadístico para contraste de hipótesis</i>	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Distribución porcentual del nivel de Gestión de calidad</i>	27
Figura 2. <i>Distribución porcentual del nivel de Planeación</i>	28
Figura 3. <i>Distribución porcentual del nivel de Organización</i>	29
Figura 4. <i>Distribución porcentual del nivel de Dirección</i>	30
Figura 5. <i>Distribución porcentual del nivel de Control</i>	31
Figura 6. <i>Distribución porcentual del nivel de Competitividad</i>	32
Figura 7. <i>Distribución porcentual sobre el nivel de Recursos e infraestructura</i>	33
Figura 8. <i>Distribución porcentual sobre el nivel de las Actividades y procesos</i>	34
Figura 9. <i>Distribución porcentual del nivel de calidad de servicio</i>	35
Figura 10. <i>Distribución porcentual del nivel de satisfacción del cliente</i>	36
Figura 11. <i>Curva de Chi cuadrado</i>	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cronograma de actividades	47
Anexo 2 Presupuesto.....	48
Anexo 3 Población	49
Anexo 4 Cuestionario.....	50
Anexo 5 Tablas descriptivas de las variables.....	53
Anexo 6 Matriz de validación.....	70
Anexo 7 Matriz de consistencia	74

I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se ha buscado información y documentos sobre estudios similares al tema a tratar, esto ha permitido poder compararlos con los resultados y posteriormente determinar si la gestión de calidad y la competitividad ha evolucionado en los últimos años, de esta manera tenemos a: Caresani (2010). “Modelos de conductas tecnológicas y su impacto en la competitividad empresarial. El cual aporta que los empeños innovativos tendientes producen un crecimiento de aptitudes internas de las organizaciones, la ubican mejor frente a sus contendientes. Por su parte Rodríguez (2017) en su estudio “Gestión administrativa y crecimiento de las mypes de calzado en el distrito el porvenir, provincia de Trujillo 2016”. El cual establece que las empresas no cuentan con un plan estratégico, no desarrolla con eficiencia sus actividades de gestión y, por lo tanto, no son competitivas, en este sentido se aprecia que el plan estratégico es determinante para lograr una ventaja competitiva. Del mismo modo Álvarez (2017) en su tesis titulada: “La gestión empresarial de las Mypes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio de gamarra, La Victoria, 2017”. La gestión empresarial de las Mypes se relaciona con la competitividad de las ventas en el Emporio de Gamarra, La Victoria, en este sentido el autor demuestra que una buena gestión de los procesos mejorar la competitividad y con ello las ventas, de esta manera pueden seguir prevaleciendo en el sector. Por otro lado, Palma, (2015) en su tesis titulada: “*Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*”. Demuestra que los dueños de las MYPES no aplican técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, sin embargo, consideran que la capacitación les ayudaría de realizar una adecuada gestión de calidad, en este sentido es importante que pongan en prácticas las técnicas de gestión de calidad para que se pueda lograr alcanzar la competitividad en el sector. De manera similar Vaez, (2015) en su tesis titulada: “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del distrito del San Luis, 2015*”. Manifiesta que las MYPES no cumplen con los procesos básicos de la calidad como son la planeación, organización, dirección y control, es decir son conformistas con los logros obtenidos durante el tiempo de gestión, no se proyectan a un crecimiento sostenido y no tienen el deseo de superación o el de

innovar para mejorar la calidad de sus productos y por ende mejorar la competitividad de sus empresas. Por otro lugar Cruzado (2014) en su tesis “Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de MYPES del sector”. Manifiesta que el 19,8% del total de empresas poseen alternativa para vender su producción, pues la ocupación textil es la tarea de fabricación con un mayor registro de transacciones externamente, sin embargo, existen oposiciones que afloran exactamente en la configuración de las Mypes como la fuerte competencia, la condicionada disposición de fabricación, la acotada posibilidad de bienes, en este sentido es necesario mejorar la calidad de los productos y servicios para poder alcanzar la competitividad.

Por otra parte, más del 99% de las empresas españolas son pequeñas o medianas (pyme), lo que marca su importancia dentro del tejido empresarial de España, cabe recordar que la digitalización y la internacionalización siguen siendo aspectos cruciales para lograr su crecimiento y aumentar su competitividad. (Lara, 2017)

Del mismo modo en México casi la mitad de las micro y pequeñas empresas quiebran durante el primer año de actividad a causa de una mala gestión. Asimismo, el 90% fracasan antes de llegar a los cinco años de vida por la misma causa. No obstante, la mayoría de los ex propietarios de PYMES que han sido cerradas luego de su fracaso, aseguran que la razón principal de que en México haya tantas empresas que quiebran guarda relación con factores externos a las compañías. (Centro para el Desarrollo de la Competitividad Empresarial, 2013)

Por otro lado, en Nicaragua las Pymes, que innovan sus productos, invierten en tecnologías y buscan el mercado externo tienen un 95% de probabilidades de ser más rentables y competitivas, dijeron ayer expertos reunidos en Managua. En cambio, las Pymes que no tienen procesos de innovación ni invierten en tecnología tienden a desaparecer después de tres años de operaciones. (García, 2013)

Por otro lugar las pequeñas y medianas empresas (pymes) del Perú tienen un papel importante en la economía nacional, porque brindan empleo al 75% de la población económicamente activa (PEA), sin embargo, tienen grandes desafíos, oportunidades y

retos, en este sentido estas unidades productivas enfrentan grandes desafíos, porque quieren competir y son conscientes que deben producir con calidad, por lo tanto, tiene un gran desafío para lograr la competitividad en el sector. (Cámara de Comercio de Lima, 2018)

En la ciudad de Chicbote, se hayan diversas MYPES que desarrollan su actividad empresarial en el sector maderera, su aporte a la economía de la ciudad es importante porque fomenta el desarrollo competitivo y el empleo en los hogares, pero si hay algo que deberían mejorar para poder obtener un mayor posicionamiento dentro del mercado y puedan provocar un crecimiento mayor, es la diferenciación de sus productos y/o servicios otorgados, la falta de innovación y desarrollo de gestión administrativa provoca un estancamiento en su desarrollo. Por todo lo expresado el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chicbote del año 2018?. Del mismo modo se plantearon los siguientes Problemas específicos: Cuál es el nivel de Gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chicbote del año 2018?, ¿Cuál es el nivel de competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chicbote del año 2018? Y ¿Cuál es la relación de la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chicbote del año 2018?. Del mismo modo se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chicbote del año 2018. Para desarrollar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de Gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chicbote del año 2018, Determinar el nivel de competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chicbote del año 2018 y Determinar la relación de la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chicbote del año 2018.

Justificación teórica, en el presente estudio se muestran teóricas importantes relaciones a la Gestión de calidad, considerándose las dimensiones de planeación,

organización, dirección y control, del mismo modo se muestran aspectos teóricos sobre los factores de la competitividad, tales como, tecnología, capital humano, y calidad de servicio, todos estos aportes han sido de gran utilidad para reforzar el conocimiento sobre ambas variables, en este sentido se pudo contrastar con los resultados obtenidos, pudiendo así sustentar que la gestión de calidad se relaciona con la competitividad empresarial, finalmente

Justificación práctica, el conocimiento de los aspectos que indaga la presente investigación tendrá dos aplicaciones prácticas: en primer lugar, gracias a los resultados encontrados se ha propuesto a las micro y pequeñas empresas en estudio mejorar el nivel de gestión de calidad y competitividad mediante la creación de una base de datos manual para recabar información sobre los mejores clientes, y de acuerdo a ello ofrecerles un trato más personalizado, del mismo modo crear un buzón de sugerencias para mejorar la calidad de servicio y satisfacción del cliente; en segundo lugar impactará positivamente en la sociedad, puesto que será posible mejorar el nivel de gestión de calidad de las MYPES en general, así como su productividad y competitividad, esto en conjunto favorecerá a los consumidores o clientes, dado que podrán contar con la garantía de obtener productos y servicios de mayor calidad.

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, para lograr ello se optó por el diseño no experimental-transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional, así mismo se utilizó una muestra de 26 micro y pequeñas empresas a quienes se le aplicó un cuestionario de 34 preguntas en escala Likert, el cual fue validado por tres juicios de expertos, siendo su nivel de confiabilidad de 0,711, así mismo para comprobar los resultados se efectuó la contratación de hipótesis mediante la técnica de Chi cuadrado la cual ha permitido efectuar un prueba estadística de relación de las variables, por ende estos resultados se presentan a través de tablas de frecuencia y tablas cruzadas, las cuales se describieron e interpretaron, para luego realizar un mejor análisis de las variables, por lo expresado esta metodología de investigación podrá ser usada como modelos para los investigadores de la Universidad

Uladech Católica los Ángeles de Chimbote y distintas universidades del país, con ello podrán mejorar la calidad en sus investigaciones.

Limitaciones del estudio: Por motivos laborales no se tuvo suficiente tiempo para la ejecución del trabajo de campo, no obstante, se mandó a personas para que apliquen las encuestas. Del mismo modo el equipo encuestador reporto que los representantes de las micro y pequeñas empresas en el ámbito de estudio en algunas ocasiones no mostraron mucha amabilidad y macaron el cuestionario de una manera muy rápida.

El estudio ha permitido mejorar el conocimiento de los profesionales en la carrera de administración de empresas, por ende al estudiar y analizar la gestión de calidad se pudo determinar que es una clave esencial para la base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento dentro lugar dentro de nuestros centros laborales, de esta manera el estudio ha permitido poner en prácticas una buena gestión de calidad utilizando los recursos para que la empresa alcance sus objetivos y principalmente se pueda mejorar la competitividad y marcar la diferencia en el área de o funciones del trabajo que realizamos.

En el presente trabajo se hallaron resultados importantes en cada uno de los objetivos en este sentido en base al objetivo general se encontró que, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,045 < 0,05$), por lo cual, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 , es decir: La Gestión de la calidad, se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018. Del mismo modo la mayoría (73,1%) tienen un nivel alto en base a la Gestión de calidad, y la mayoría (69,2%) manifiestan que tienen un nivel muy bueno en cuanto a la competitividad empresarial.

El presente trabajo contiene los siguientes capítulos: I. Introducción: en este capítulo se muestra la realidad problemática, la cual enfrentan las MYPES desde el nivel internación a nivel local, los objetivos (general y específicos) y justificación. II. Revisión de Literatura, se muestran los aspectos teóricos y conceptuales, es decir los antecedentes y la definición hecha por diferentes autores respecto a la Gestión de y competitividad, del mismo modo se muestra las variables en estudio y las hipótesis (general y específicos). En

este III capítulo se presenta la metodología, el cual es de diseño no experimental-transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional, así mismo se muestra la población y muestra, el instrumento que se utilizara para la recolección de datos y los principios éticos. IV. Resultados, en donde se muestran los hallazgos más relevantes en base a las dimensiones de las variables, plasmados en tablas y figuras, del mismo modo se muestran la tabla de contingencia y la curva de Chi cuadrado). V. Conclusiones y Recomendaciones, en donde se establecen las conclusiones y recomendaciones; y adicionalmente las referencias bibliográficas y los anexos que son los aspectos complementarios de la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

Gestión empresarial

Antes de comenzar podemos decir que Gestión empresarial es una actividad donde están involucrados diferentes individuos que cuentan con conocimientos y están especializados en sus actividades que buscan mejorar la productividad y la competitividad de un negocio o de una empresa, además se encarga de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa, teniendo como fin obtener el máximo beneficio posible, el cual puede ser económico o social, ello depende de lo que quiera conseguir la organización, al respecto Gitman (2008) lo define:

El concepto de gestión, por su parte, proviene del latín gesto y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar. (p. 14)

Cabe decir que el proceso administrativo es una herramienta importante para los administradores de una empresa, permitiendo a los mandos estratégicos y tácticos de la empresa a emplear procesos de planificación, organización, dirección y control

Planificación

Esta primera fase o etapa de es sumamente importante para lograr un sistema de administración competente, donde se realizan planes basados en hechos, para así predecir y ordenar las actividades que sean necesarias que están direccionadas a un futuro, al respecto Molins (1991) “la planificación es una disciplina orientada a la selección de los objetivos derivados de un fin previamente establecido y al logro de estos objetivos de una manera óptima” (p.19).

La planificación o planeación consiste en definir objetivos, además de definir estrategias asignando los recursos necesarios para su logro, realizando planes que coordine

el trabajo conjunto, un plan sirve para direccionar a una empresa contando de esta forma con un propósito definido.

Organización

La organización es un sistema en donde se determina roles que debe cumplir cada miembro de la empresa, dicho esto dicha fase es muy importante para simplificar los trabajos internos, al respecto García (2012):

La organización es aquella acción de organizar u organizarse de tal manera que se conforman grupos organizados, es establecer una estructura esencial para la correcta sistematización de los recursos racionales, estableciendo jerarquía y correlación, además agrupando las actividades con el único fin de poder simplificarlas. (p. 88)

En pocas palabras la organización es todo el grupo de personas que integra la empresa los cuales trabajan de forma combinada para lograr las metas y además de los objetivos de la empresa.

Dirección

Por otra parte, esta etapa es aquel proceso donde la empresa se dirige al logro de sus objetivos teniendo en cuenta los recursos tanto económicos como humanos, en este sentido Fayol (2011) menciona que la dirección es aquel arte que consta en manejar a las personas hacia un fin determinado, trabajando conjuntamente con un grupo establecido, además se trata de conocer todos los recursos de la empresa inspeccionando al personal periódicamente. (p. 113)

Teniendo en cuenta lo expuesto por el autor considero que el proceso de dirección permite que las empresas establezcan procedimientos que sirven de pasos para el logro de su éxito, además se debe de contar con un líder el cual debe manejar al grupo motivándolo y fomentando la correcta comunicación entre los miembros. La dirección permite que las empresas no se encuentren desorientadas y encuentren un rumbo fijo.

Control

Esta última fase verifica que todo suceda de acuerdo con las órdenes dadas y reglas establecidas en la organización, del mismo modo el control de procesos consiste en mediciones realizadas para controlar las variables críticas del proceso asociadas a la entrada, transformación y salida, el control de procesos es totalmente necesario para el buen manejo de una organización, en este sentido Pérez y Carballo, (2013):

Control es la función que tiende a asegurar la consecución de los objetivos además de los planes fijados de ante mano en la etapa de la planeación. Siendo la última etapa del proceso de gestión, el control suele centrarse en actuar para que los resultados de las etapas predecesoras sean los deseados por la empresa. (p. 45)

En mi apreciación el control es fundamental para la búsqueda de la mejora continua en una empresa ya que es aquel que permite verificar y supervisar los procesos buscando de esta forma una evaluación e inspección correcta los resultados permitiendo ser corregidos si se requiere.

Gestión del cambio

Las organizaciones existen en entornos de cambio, las que son burocráticas son cada vez menos efectivas, así también en el mundo actual, una cosa es cierta, el cambio es constante, por ello resulta extraño que muchas veces, las empresas se ocupen proactivamente de la gestión del cambio solo cuando ya ha sucedido, al respecto Hellriegel (2009) el cual nos dice que “las organizaciones con jerarquías rígidas, altos grados de especialización funcional, descripciones de puestos estrechas y limitadas, reglas y procedimientos rígidos y una gerencia impersonal y autocrática no podrán responder de forma adecuada a las exigencias del cambio”. (p. 12)

Podemos decir que las organizaciones requieren diseños flexibles que permitan la adaptación, así como sistemas de premios y culturas que permitan a los actores participar en las decisiones.

De acuerdo con Daft, (2011) nos dice que todas las organizaciones “pueden aplicarla ya que todas pueden ser susceptibles de pasar por procesos de cambio, por su

naturaleza humana (es decir, dado su carácter social), y, por ende, dichos procesos deben ser gestionados apropiadamente”. (p. 11)

Finalmente es necesario manifestar que las empresas deben ser muy conscientes de la importancia de gestionar el cambio para reducir el impacto sobre los empleados. Así, ser lo suficientemente proactivo como para enfrentar la situación será lo que determine cómo una industria o compañía será capaz de adoptar un nuevo proceso o sistema.

Fases del cambio

En relación con lo anterior se puede decir que es habitual que los directivos de una organización vean claramente cómo la organización ha de cambiar, pero no consigan hacerlo correctamente y esto se debe a que no cuentan con un plan ni mucho menos lograr detectar o analizar cuáles son los procesos o fases para su aplicación, de acuerdo con Mercader, Santos, León, (2006):

- Detectar la necesidad del cambio. El punto de partida de cualquier cambio organizacional es cuando se observa una “necesidad de cambio”.
- Diagnóstico de la situación. Una vez identificada la necesidad de cambio y establecidas las líneas generales sobre cuál debe ser nuestra situación después del cambio, se requiere tener la máxima información posible sobre cuál es la situación actual antes de iniciar el proceso de cambio.
- Planificación del cambio. La planificación implica la materialización de las necesidades observadas en objetivos específicos para áreas concretas de la organización.
- Implantación del cambio. La implantación del cambio implica el llevar a cabo todas y cada una de las actuaciones programadas en la fase de planificación.
- Evaluación y control del cambio. La implantación de los cambios nos exige ir controlándolos, esto es, valorando si se están consiguiendo los beneficios cuantitativos y cualitativos previstos. (p. 10)

Es muy importante aclarar que es necesario analizar bien y detectar la necesidad de cambio en las organizaciones, para ello se debe considerar algunos factores que estén afectando a la empresa tales como Problemas de carácter operacional, estratégico, de

resultados o de liquidez pueden motivar la necesidad de un cambio organizacional. De este modo, el cambio provee un medio y una oportunidad para añadir mejoras en el rendimiento de la empresa.

Gestión del talento humano

Es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. En este sentido Chiavenato, (2002) nos dice que la gestión del talento humano “es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables”. (p. 118)

Podemos decir que al encontrar trabajadores que no están satisfechos con el empleo actual, y además del empleo están insatisfechos con la remuneración, con el ambiente laboral que se tiene en un momento determinado, se ha convertido en una preocupación para muchos Gerentes, teniendo en consideración los cambios que ocurren en las fuerzas de trabajos, estos problemas se evidenciarán más con el paso del tiempo.

Importancia de la gestión del talento humano

Otro aspecto muy importante a considerar para mejorar la gestión del cambio, es conseguir mejorar el talento humano para que estos no muestren resistencia al cambio, de este modo se puede lograr sin duda mejorar la competitividad empresarial, cabe decir que desde hace un buen tiempo, las organizaciones están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales, así también tradicionalmente, la gestión del talento humano ha sido vista como algo secundario e irrelevante, puesto que la preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo, sin embargo hoy existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional, en este sentido Prieto, (2013) nos dice que:

La necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible. (p. 20)

El Talento Humano se le considera la clave del éxito de una empresa y, su gestión hace parte de la esencia de la gerencia empresarial. Con una asertiva gestión del talento humano, una organización eficiente ayuda a crear una mejor calidad de la vida de trabajo, dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo y la fluctuación de la fuerza de trabajo.

Procesos de la gestión del talento humano

Queda claro que la gestión el talento humano, es una herramienta que profundiza el desarrollo e involucramiento del capital humano, puesto que ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos envueltos en el que hacer de la empresa por lo tanto cabe señalar que la Gestión del talento humanos cuenta con una serie de procesos, así lo establece Chiavenato, (2012):

- Análisis y descripción de cargos
- Diseño de cargos
- Reclutamiento y selección de personal
- Contratación de candidatos seleccionados
- Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
- Administración de cargos y salarios
- Incentivos salariales y beneficios sociales
- Evaluación del desempeño de los empleados
- Comunicación con los empleados
- Capacitación y desarrollo del personal
- Desarrollo organizacional

- Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo
- Relaciones con los empleados y relaciones sindicales. (p. 120)

Considero que el punto más importante para la gestión del talento humanos es tener una buena planificación de RRHH. Esto incluye realizar una proyección estratégica y planificar el acceso y la retención del talento a largo plazo y con suficiente antelación.

Competitividad empresarial

Por otro lado, si se aplica de manera efectiva la gestión de calidad se puede lograr sin duda la competitividad empresarial, este es el factor clave para las organizaciones que quieran establecerse como una de las mejores empresas del sector en la que se encuentren, del mismo modo mediante la competitividad se ha podido ver crecimiento en el entorno económico y social por que las empresas están comprometidas con sus clientes a dar el mejor servicio o productos y cada vez mejorarlo, por ende es necesario conocer cuál es el significado de este factor determinan ante, al respecto Alic (1987) define a la competitividad como “la capacidad de las empresas para diseñar, desarrollar, producir y colocar sus productos en el mercado internacional en medio de la competencia con empresas de otros países”. (p. 67)

Por su parte Malaver (1999) señala que la competitividad es “la necesidad de las organizaciones de sostenerse y consolidarse dentro de sus mercados, teniendo como indicador el porcentaje de participación –de sus bienes y servicios– en ellos, a partir de una concepción sistemática que incorpora elementos económicos, empresariales, políticos y socioculturales”. (p. 56)

De forma similar Reinel (2005) afirma que la competitividad de la empresa “es el performance valorado por la capacidad que tiene para generar más valor agregado que sus competidores”. (p. 77)

En pocas palabras, podríamos decir que ser competitivo es la capacidad que tiene la empresa de hacer las cosas mejor que la competencia, ya sea en términos de producto, producción, costes, calidad, etc., de manera que al final suponga una ventaja a la hora de hacer el negocio más rentable.

Aspectos de la competitividad empresarial

Del mismo modo la competitividad se puede dividir en dos aspectos importantes, la primera hace referencia a los factores internos de la empresa y la segunda a los aspectos externos, por ende, será necesario analizar cada uno de ellos para establecer estrategias que permiten lograr una ventaja competitiva, en este sentido Gordon, (2014):

- Competencia interna. Se refiere a la competencia de la empresa consigo misma teniendo en cuenta su eficiencia en un tiempo determinado y también la eficiencia de sus estructuras internas
- La competitividad externa, pues es ahí donde se enfrentan diferentes empresas, productos, etc., dentro de un mismo mercado. (p. 9)

Podemos decir que una empresa será competitiva si es rentable a largo plazo, basándose en un proceso de progreso continuo, a partir de mejoras de la productividad, eficiencia, entre otros factores.

Capacidad para competir

La capacidad de competir se relaciona con las ventajas que tienen los agentes que están compitiendo, por lo tanto, en la actualidad, es importante que la empresa incorpore tecnología moderna en el proceso productivo, en la gestión, en la obtención de información y en la forma de promoverse, por lo cual existen tres tipos de ventajas: absoluta, comparativa y competitiva, tal y como lo manifiesta Suarez, (2013):

- La ventaja absoluta. Hace referencia a cuando dos o más agentes compiten, se establece que uno de ellos tiene ventaja absoluta debido a que es más productivo que el resto
- La ventaja comparativa no se refiere a la productividad total, sino al costo de oportunidad. Es decir, cuando la empresa tiene la oportunidad de producir un bien con un costo menor a comparación con el costo de oportunidad de sus competidores.
- La ventaja competitiva que es la ventaja que una compañía tiene respecto a otras, ésta debe ser: única, posible de mantener, superior a la competencia y aplicable a variadas situaciones del mercado. (p. 45)

En pocas palabras las organizaciones deben buscar mediante estrategias lograr una ventaja competitiva, dicho esto una ventaja competitiva son características o atributos que posee un producto o servicio que le dan una cierta superioridad sobre sus competidores inmediatos. Esta superioridad, allí donde exista, es de carácter relativo, pues se refiere al competidor mejor situado en el producto mercado. Se habla, entonces, del competidor más peligroso o también del competidor prioritario.

La innovación como estrategia para mejorar la competitividad

El mercado de hoy en día es un mercado cambiante, donde se encuentran clientes exigentes, donde la ventaja competitiva puede ser temporal y no estable, donde los procesos son complejos y sobretodo hay nuevos jugadores, es decir, más competidores. Es por eso que todo negocio hoy en día necesita primero que todo conocer a su competencia, preguntarse qué características tienen y cómo se pueden superar, en este sentido la innovación es una estrategia fundamental para mejorar la competitividad, en este sentido Mathison, Gándara, Primera, y García, (2007):

La innovación engloba un amplio conjunto de actividades dentro de las empresas, que contribuyen a generar nuevos conocimientos tecnológicos o a mejorar la utilización de los ya existentes. Estos conocimientos son aplicados a la obtención de nuevos bienes y servicios, así como nuevas formas de producción. (p. 72)

Por su parte Shapiro, (2005) define a la innovación como la “capacidad de una empresa para cambiarse a sí misma repetida y rápidamente con el fin de seguir generando valor”. (p. 15)

La Innovación y tecnología son estrategias fundamentales para mantener la empresa en competencia, así lo manifiesta Bárcena, Pérez, Trejo, (2010) el cual expresa que “las exigencias de la competitividad están íntimamente ligadas al incipiente desarrollo de la tecnología y la innovación, por lo que estos factores se han convertido rápidamente en un factor crucial para la supervivencia y competitividad de la empresa”. (p. 9)

La innovación representa aquellos cambios que, basados en el conocimiento, generan valor, en este sentido Schumpeter, (1996):

Nos explica que generalmente, las innovaciones se pueden clasificar en función de su impacto en productos o servicios de la empresa, los procesos que la hacen posible y la gestión. No obstante, independientemente del tipo de innovación, generalmente, esta se lleva a cabo a través de los recursos tecnológicos. (p. 34)

Por lo expresado hay que tener en claro la importancia que tiene la innovación hoy en día, para crear nuevos y mejores recursos y para obtener mayores beneficios tanto económicos, sociales, tecnológicos, de prestigio etc.

Del mismo la innovación no sólo se trata de tener nuevas ideas, sino también de contar con una innovación generalizada y la habilidad de la organización, a todos los niveles, para evolucionar y situarse un paso por delante de la competencia.

Fases de la innovación

Por otro lado, la innovación siempre empieza con una idea, es decir es un ejercicio práctico para fomentar la innovación dentro de la empresa puede ser incentivar a los empleados a que realicen ideas de mejora, en este sentido Gordon, (2014):

- Identificación de las necesidades latentes que pueda haber en nuestro mercado
- Generación de ideas para cubrir esas necesidades.
- Selección de las ideas generadas
- Transformación de esas ideas en características
- Implementación de los modelos
- Aplicación del modelo. (p. 24)

Teniendo en cuenta estos aspectos se puede decir que la creatividad es una de las fases más importante dado que en medida que dentro de una empresa exista creatividad, esta tendrá un gran número de opciones de presentar sus servicios o productos, de manera atractiva, ante sus clientes; además tendrán un sello de originalidad que les permitirá generar una imagen única entre sus públicos.

Determinantes de la competitividad empresarial

Del mismo modo no solo basta con la innovación para lograr alcanzar una ventaja competitiva, dado que existen una serie de factores sobre los cuales la empresa tiene poder de decisión y que puede controlar y modificar a través de su conducta, en este sentido los aspectos más relevante para lograr la competitividad es enfocarse en mejorar el capital humano, la tecnología, buscar la innovación parmente, con el fin de elevar la calidad de los productos y servicios, en este sentido se menciona los siguientes factores para lograr la competitividad, así lo manifiesta la OECD (1992):

- La exitosa administración de los flujos de producción y de inventarios de materia prima y componentes.
- La integración exitosa de planeación de mercado, actividades de I+D, diseño, ingeniería y manufactura.
- La capacidad de combinar I+D interna con I+D realizada en universidades, centros de investigación y otras empresas.
- La capacidad de incorporar cambios en la demanda y la evolución de los mercados.
- La capacidad de establecer relaciones exitosas con otras empresas dentro de la cadena de valor.

Así también podemos decir que unos de los factores más importantes para desarrollar la competitividad son los recursos humanos, en este sentido Bárcena, Pérez, Trejo, (2010):

Los recursos humanos juegan una función estratégica vital en la competitividad de las empresas. En la PYME, sobre todo en las primeras etapas de desarrollo, el director, gerente o dueño tienen una amplia participación tanto en la administración como en las operaciones de la empresa, por lo que su formación y experiencia, así como de su equipo administrativo, influyen de manera determinante en la supervivencia, crecimiento y desempeño de este tipo de empresas. (p. 6)

Del mismo otro factor importante es planeación estratégica, en este sentido Bárcena, Pérez, Trejo, (2010) nos explica que “la literatura relacionada con estrategia

empresarial sostiene que es deseable que cualquier empresa, independientemente de su giro, tamaño o características particulares, diseñe planes estratégicos”.

Por su parte Regan y Ghobadian, (2002) parecen capturar el propósito final de la planeación al definirla como una “herramienta que permite a una empresa ser lo más eficiente posible y lograr una ventaja sostenible sobre sus competidores”. (p 662 – 663)

De la misma manera Rudd *et al.*, (2007), concluyeron que “la planeación es una herramienta clave en la competitividad y que tiene un impacto positivo y significativo en el rendimiento”. (p. 10)

Por su parte Koc y Bozdog, (2007):

Diversos estudios han coincidido en señalar una relación positiva entre el nivel tecnológico y la competitividad de la empresa, además se ha encontrado que las empresas con niveles tecnológicos superiores, aumentan su productividad y tienen mayor posibilidad de competir en entornos más avanzados. (p. 1144)

Por otra parte, es primordial que las organizaciones logren la calidad para que de esta manera puedan marcar la diferencia en el entorno, en este sentido Terregrosa (2007) nos dice que “la calidad es el nivel de excelencia que se ha escogido alcanzar para satisfacer el mercado al que va dirigido el producto”.

En una investigación al respecto, Ayala *et al.*, (2004) "encontraron una “relación significativa entre una certificación de reconocido prestigio y el desarrollo de las capacidades tecnológicas de la empresa, lo que a la larga se traducía en mayor rendimiento”. (p. 69)

Benchmarking como herramienta para medir la competitividad

Una herramienta importante para mejorar la competitividad es sin duda el Benchmarking dado que ofrece un contexto de comparación inmediato con respecto a nuestros iguales (competidores directos e indirectos) permitiéndonos saber si estamos haciendo bien las cosas o bien tenemos margen para mejorarlas, al respecto Zairi (1994), de la Universidad de Bradford (UK) nos dice que:

El benchmarking es la mejor herramienta para la medición de competitividad, no porque mejore el desempeño de la organización, sino porque previene la complacencia injustificada. En este caso particular, el autor propone que el benchmarking se aplique como parte integral de un programa de Total Quality Management. (p. 98)

Podemos decir que la metodología de benchmarking se entiende como un agente de cambio en el cual la transformación se da por una nueva cultura organizacional, que no se enfoca en “el tipo de negocio usual”, sino en “el mejor tipo de negocio”. Este cambio de perspectiva permite ver utilización de herramientas, sistemas, trabajo en equipos multidisciplinarios y el uso de aproximaciones de resolución de problemas, que llegan hasta el acuerdo organizacional para satisfacer los requerimientos del cliente.

2.2. Hipótesis

Hi. La Gestión de la calidad, se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderero del distrito de Chimbote del año 2018.

Ho. La Gestión de la calidad, no se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderero del distrito de Chimbote del año 2018.

2.3. Variables

Gestión de calidad. Son herramientas administrativas, es decir son un conjunto de técnicas efectivas y sencillas, que permiten a las organizaciones identificar, analizar y solucionar problemas y errores gerenciales.

Competitividad empresarial. La competitividad de una empresa puede ser entendida de diversas formas, pero en definitiva se trata de vencer a la competencia del sector, utilizando para ello herramientas comerciales y empresariales que permitan adquirir una posición dominante para el negocio en dicho mercado.

V.1. (Independiente) X = Gestión de calidad

V.2. (Dependiente) Y = Competitividad

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de la investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional

Es una investigación descriptiva correlacional, es descriptiva porque describe el objeto de estudio como sus características y propiedades y correlacional porque en el estudio se toma en consideración a dos variables, gestión de calidad y el nivel de competitividad.

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2014) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).

Y el estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables de una muestra o contexto en particular. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 93)

3.1.2. Nivel

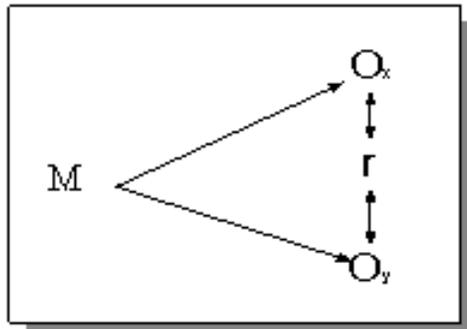
El estudio es de nivel aplicada debido a que se buscó generar conocimiento aplicando las teorías de gestión de calidad y competitividad al problema de investigación, del mismo modo los hallazgos podrán ser nuevamente utilizables para futuras investigaciones.

3.2. Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal

Fue no experimental. Porque se utilizó sin manipular deliberadamente “Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderero del distrito de Chimbote del año 2018”, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

Fue Transversal. Porque el estudio “Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderero del distrito de Chimbote del año 2018”. Se utilizó en un espacio de tiempo determinado, donde tendrá un inicio y un fin (1 año)



M = Muestra de estudio

O x = Observación de la variable (X) Gestión de calidad.

O y = Observación de la variable (Y) Competitividad empresarial.

R = Coeficiente de correlación entre las variables

3.3. Población y muestra.

a) Poblacion

Debido a que la población es pequeña se tomó una población muestral de 26 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderero del distrito de Chimbote del año 2018. Según la base de datos de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote (Ver anexo 3)

3.3. Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de calidad	Conjunto de procesos que busca mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.	Aplicación de los procesos de gestión, para obtener una mejora en la productividad	Gestión de la planeación	Importancia Tipos de planeación Procesos de planeación	Siempre
					Casi siempre
					A veces
					Rara vez
					Nunca
			Gestión de la Organización	Estructura Organizacional. División de trabajo Jerarquía Coordinación	Siempre
					Casi siempre
					A veces
					Rara vez
			Gestión de la Dirección	Comunicación. Motivación. Liderazgo. Toma de decisiones	Nunca
					Siempre
					Casi siempre
					A veces
			Gestión del control	Evaluación de desempeño Cumplimiento de metas Instrumentos de evaluación	Rara vez
					Siempre
					Casi siempre
A veces					
Nunca					

Conectividad empresarial	Capacidad de una empresa comercial para ingresar, posicionarse, sostenerse y conquistar nuevos mercados de manera exitosa a través del tiempo	Creación de estrategias con la finalidad e marcar la diferencia en el sector y con ello lograr una ventaja competitiva difícil de igualar.	Recursos e infraestructura	Infraestructura y equipo	Totalmente de acuerdo
				Estructura organizacional	De acuerdo
				Recurso humano	Neutral
					En desacuerdo
					Totalmente en desacuerdo
			Actividades y procesos	Coherencia de los objetivos Procesos clave Información del desempeño	Totalmente de acuerdo
					De acuerdo
					Neutral
					En desacuerdo
					Totalmente en desacuerdo
			Calidad de servicio	Herramientas investigación y desarrollo	Totalmente de acuerdo
					De acuerdo
					Neutral
					En desacuerdo
					Totalmente en desacuerdo
			Satisfacción del cliente	Necesidades del cliente Evaluación del cliente	Totalmente de acuerdo
					De acuerdo
					Neutral
					En desacuerdo
					Totalmente en desacuerdo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos para la presente investigación es la encuesta y el instrumento utilizado es un cuestionario el cual está constituido por 34 preguntas nominales referentes a las dos variables en investigación, teniendo un rango de respuestas al estilo de una escala Likert. El cuestionario fue aplicado a 26 representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro madereras. (Ver anexo 5)

3.4.1 Validez del instrumento

En cuanto a su validez, se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a docentes especialistas en el tema, con el fin de validar los instrumentos de recolección de datos en este caso el cuestionario sobre la evaluación de la Gestión de calidad y satisfacción del cliente. (Anexo 6)

3.4.2 Confiabilidad

Se evaluó la confiabilidad del instrumento por medio del coeficiente Alfa de Cronbach donde se realizó una prueba piloto a 10 representantes de las MYPES. Los resultados de la pequeña encuesta realizada fueron procesados por el programa SPSS, el cual nos indica que el nivel de confianza del instrumento es de 0,711 nivel bueno según la teoría.

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	26	%	100,0
	Excluido ^a		0		,0
	Total		26		100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	34

Interpretación

Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de 0.711, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al

extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, valiéndolo su uso para la recolección de datos.

3.5. Plan de análisis

Después de tener el cuestionario validado se tuvo que determinar el número de micro y pequeñas empresas del rubro maderera, a quienes se les aplicó un cuestionario a través de la técnica de la encuesta, teniendo ya la información se vació las encuestas realizadas a una base de datos para luego ser procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 22 para su representación en tablas y figuras y posteriormente ser analizados e interpretados.

Por último, se realizó la Prueba de hipótesis de Chi cuadrado, que es una prueba no paramétrica que sirve para comprobar la relación de las variables a través de los resultados de la encuesta.

Dónde:

- **Si $p < \alpha$** el resultado es significativo, es decir, rechazamos la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes, existe una relación entre ellas. Esto significa que existe menos de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta en nuestra población.
- **Si $p > \alpha$** el resultado no es significativo, es decir, aceptamos la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son independientes, no existe una relación entre ellas. Esto significa que existe más de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta en nuestra población y lo consideramos suficiente para aceptar.

3.6. Matriz de consistencia

Es la herramienta que posibilita el análisis e interpretación de la operatividad teórica del proyecto de investigación, que sistematiza al conjunto: problema, objetivos, variables y operacionalización de las variables, en este sentido se muestra contenidos tales como: el Título de la investigación, el problema, los objetivos, las variables, sus definiciones tanto conceptual como operacional, las dimensiones, los indicadores y los ítems, en los anexos se presenta la Matriz de Consistencia de la presente investigación (ver anexo 7)

3.7. Principios éticos

En el presente estudio de investigación estuvo bajo una serie de principios éticos, en este caso se aplicaron los principios de Confiabilidad, de Dignidad humana, y de Confidencialidad.

Para la investigación aplicaron los siguientes principios éticos, en primer lugar para fundamentar el tema, se tomó en cuenta el Principio de Confiabilidad, es decir se buscó y ubicaron datos reales sobre la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, para posteriormente tomarlas como fuentes 100% confiables, del mismo modo se respetó el derecho de autor, ya que no hubo apropiación ilícita de la información de la fuente y se hizo uso de la misma sin alteraciones y/o modificaciones, así mismo para la recolección de los datos e información, se aplicó el de Principio de Respeto a la dignidad humana, cual se refiere al respeto hacia todos los involucrados directos e indirectos en el desarrollo del trabajo de investigación, sin hacer distinción de su nacionalidad, raza, credo o estatus económico y social. Todo aporte requerido y ubicado es valioso e inviolable, por último se tomó en cuenta el Principio de Confidencialidad, es decir al aplicar el cuestionario se respetó el derecho de confidencialidad de los encuestados, asegurándoles que no va habería ningún tipo de conflicto de interés por parte de la información brindada por las fuentes, así como su protección mediante el anonimato para no perjudicar directa o indirectamente a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

IV. Resultados

4.1 Resultados descriptivos de la V1 Gestión de calidad

a) Determinar el nivel de Gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, se aplicó un instrumento en escala Likert: 1= Nunca; 2= Rara vez; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre; no obstante, para determinar el nivel de gestión de calidad se tuvo que transformar y recodificar la variable, en este sentido se le asignó puntuaciones en escala ordinal: 1= Muy malo; 2= En desacuerdo; 3= Regular; 4= Bueno; 5= Muy bueno.

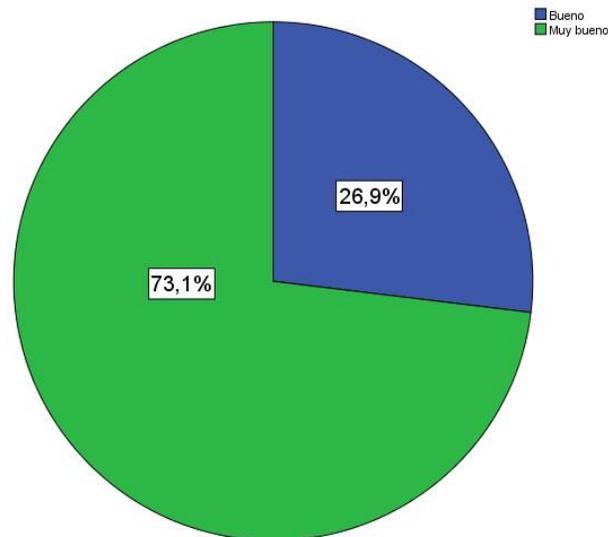
Tabla 1.

Distribución porcentual del nivel de Gestión de calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	26,9
Muy bueno	19	73,1
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

Figura 1. *Distribución porcentual del nivel de Gestión de calidad*



Fuente. Tabla 1

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 73,1% tienen un nivel alto en base a la Gestión de calidad y el 26,9% bueno.

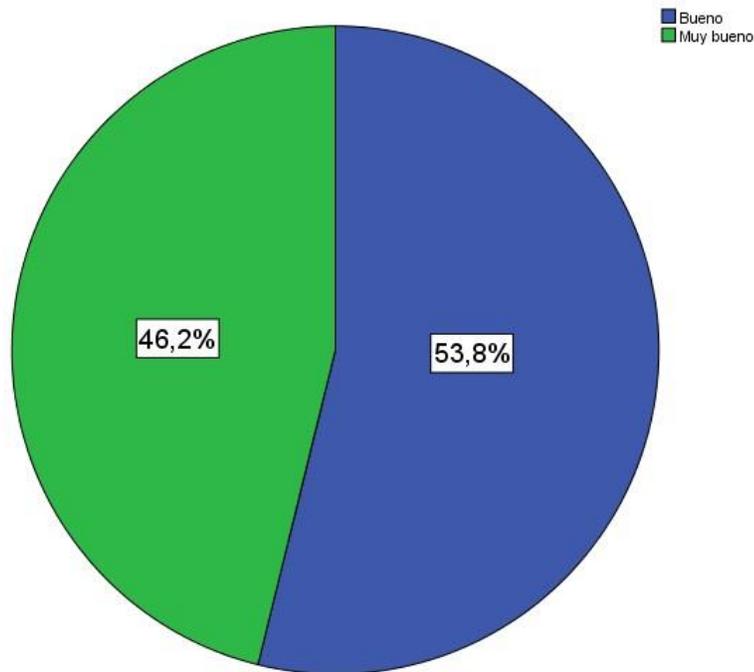
Tabla 2.

Distribución porcentual del nivel de Planeación

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	14	53,8
Muy bueno	12	46,2
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 2. *Distribución porcentual del nivel de Planeación*



Fuente. Tabla 2

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 53,8% tienen un nivel de Planeación bueno y el 46,2% muy bueno.

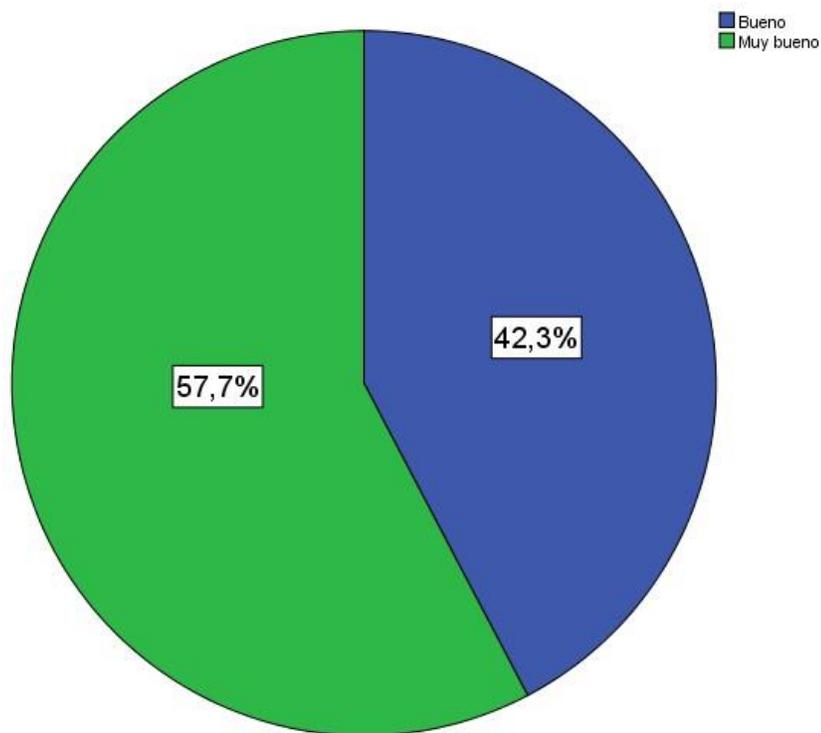
Tabla 3.

Distribución porcentual del nivel de Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	11	42,3
Muy bueno	15	57,7
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 3. *Distribución porcentual del nivel de Organización*



Fuente. Tabla 3

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 57,7% tienen un nivel muy bueno en cuanto a la Organización y el 42,3% tiene un nivel bueno.

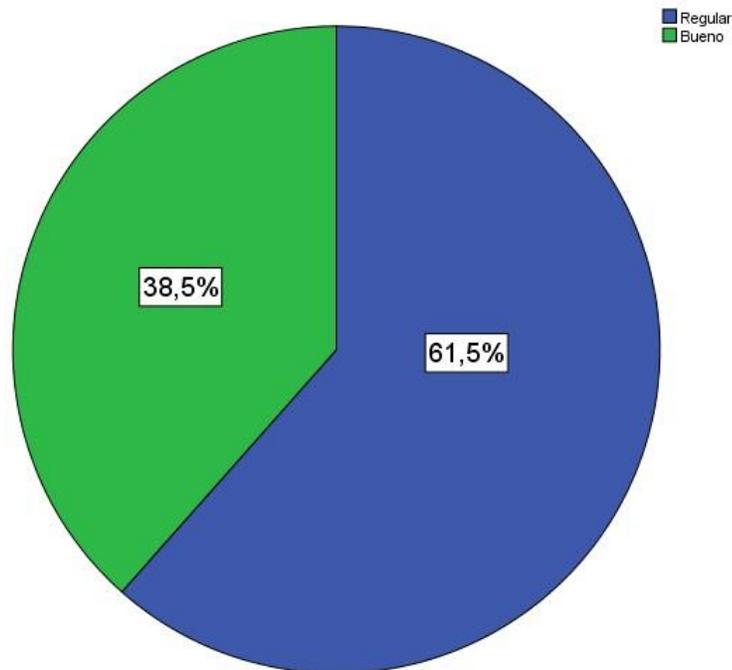
Tabla 4.

Distribución porcentual del nivel de Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	61,5
Bueno	10	38,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 4. *Distribución porcentual del nivel de Dirección*



Fuente. Tabla 4

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 61,5% tienen un nivel regular en cuanto a la dirección y el 38,5% tiene un nivel bueno.

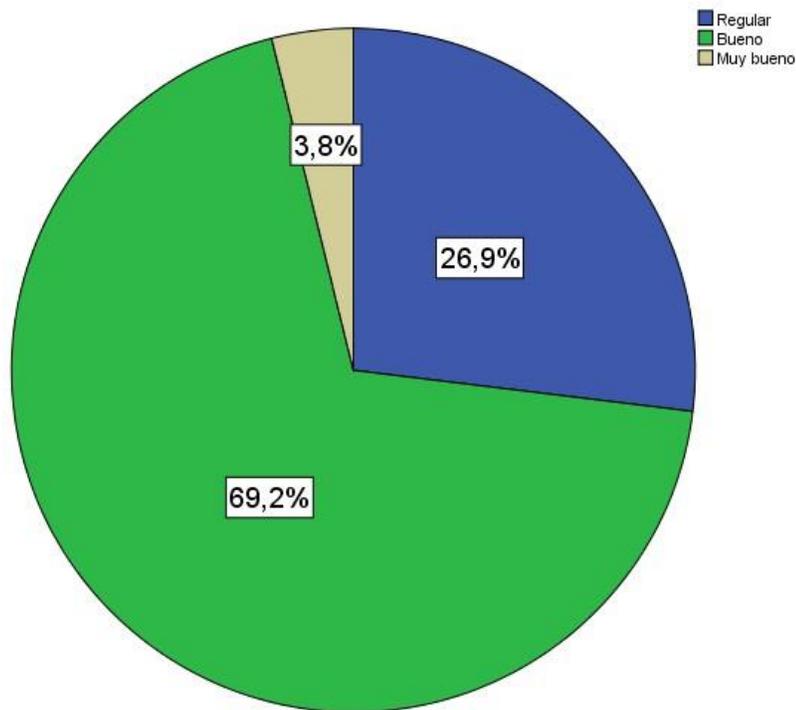
Tabla 5.

Distribución porcentual del nivel de Control

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	26,9
Bueno	18	69,2
Muy bueno	1	3,8
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 5. *Distribución porcentual del nivel de Control*



Fuente. Tabla 5

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 69,2% tienen un nivel bueno en cuanto al control, el 26,9% regular y el 3,8% tienen un nivel muy bueno.

4.2. Resultados descriptivos de la V2 Competitividad

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, se aplicó un instrumento en escala Likert: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Neutral; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo; no obstante para determinar las percepciones con respecto al nivel de Competitividad se tuvo que transformar y recodificar la variable, en este sentido se le asignó puntuaciones en medio ordinal: 1= Muy malo; 2= En desacuerdo; 3= Regular; 4= Bueno; 5= Muy bueno.

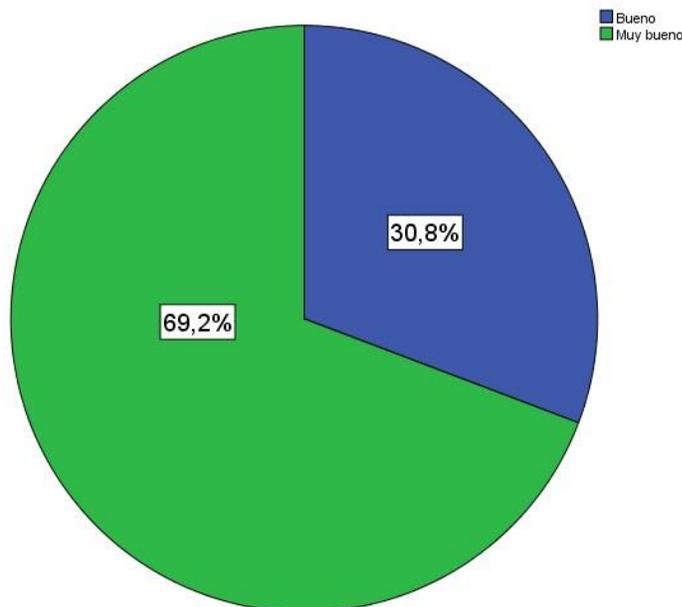
Tabla 6.

Distribución porcentual del nivel de Competitividad

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	30,8
Muy bueno	18	69,2
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 6. *Distribución porcentual del nivel de Competitividad*



Fuente. Tabla 6

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018,

podemos observar que el 69,2% manifiestan que tienen un nivel muy bueno en cuanto a la competitividad empresarial, y el 30,8% muy bueno.

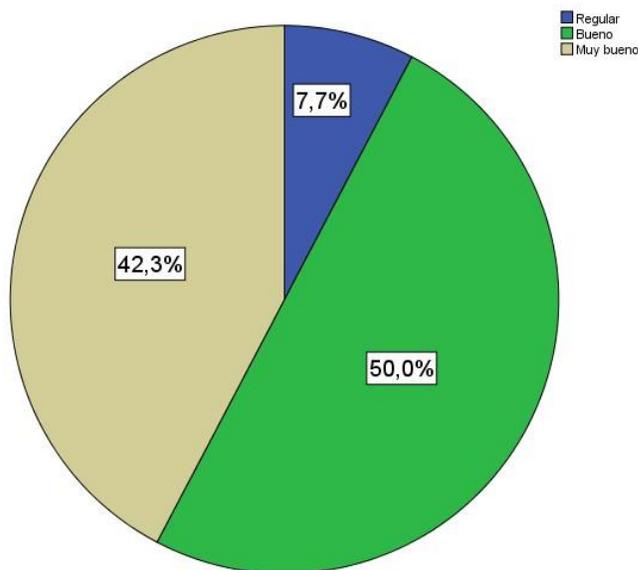
Tabla 7.

Distribución porcentual sobre el nivel de Recursos e infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	7,7
Bueno	13	50,0
Muy bueno	11	42,3
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 7. *Distribución porcentual sobre el nivel de Recursos e infraestructura*



Fuente. Tabla 7

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 50,0% manifiestan que tienen un nivel bueno en cuanto a los Recursos e infraestructura que posee la empresa, el 42,3% manifiestan tener un nivel muy bueno y el 7,7% un nivel regular.

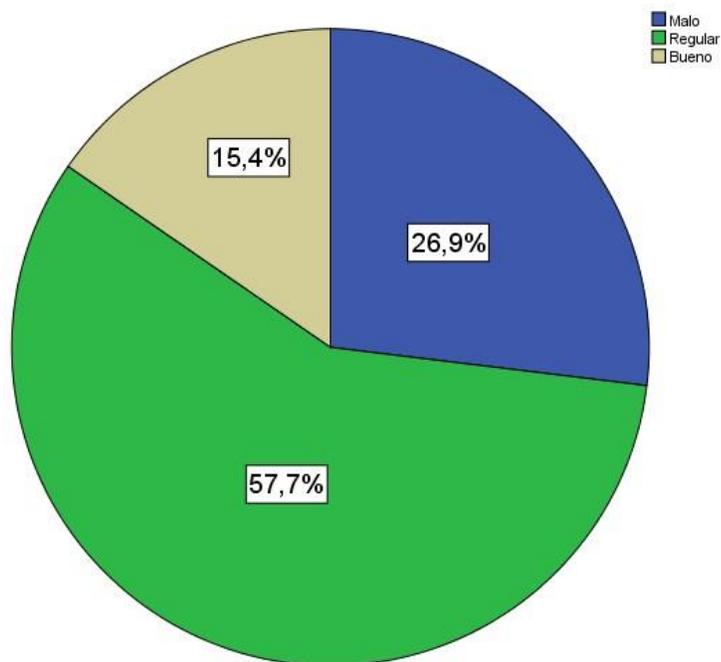
Tabla 8.

Distribución porcentual sobre el nivel de las Actividades y procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	26,9
Regular	15	57,7
Bueno	4	15,4
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 7. *Distribución porcentual sobre el nivel de las Actividades y procesos*



Fuente. Tabla 8

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 57,7% manifiestan que tienen un nivel regular en cuanto a sus actividades y procesos, el 26,9% tienen un nivel malo y el 15,4% un nivel muy bueno.

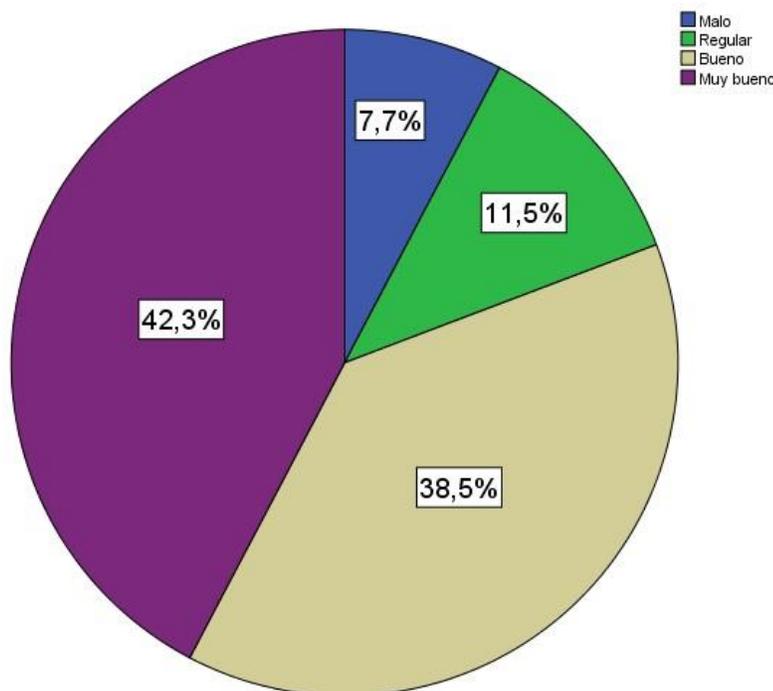
Tabla 9.

Distribución porcentual del nivel de calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	7,7
Regular	3	11,5
Bueno	10	38,5
Muy bueno	11	42,3
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 9. *Distribución porcentual del nivel de calidad de servicio*



Fuente. Tabla 9

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 42,3% manifiestan que tienen un nivel muy bueno en cuanto a la calidad de servicio, el 38,5% tienen un nivel bueno, el 11,5% tienen un nivel regular y el 7,7% un nivel malo.

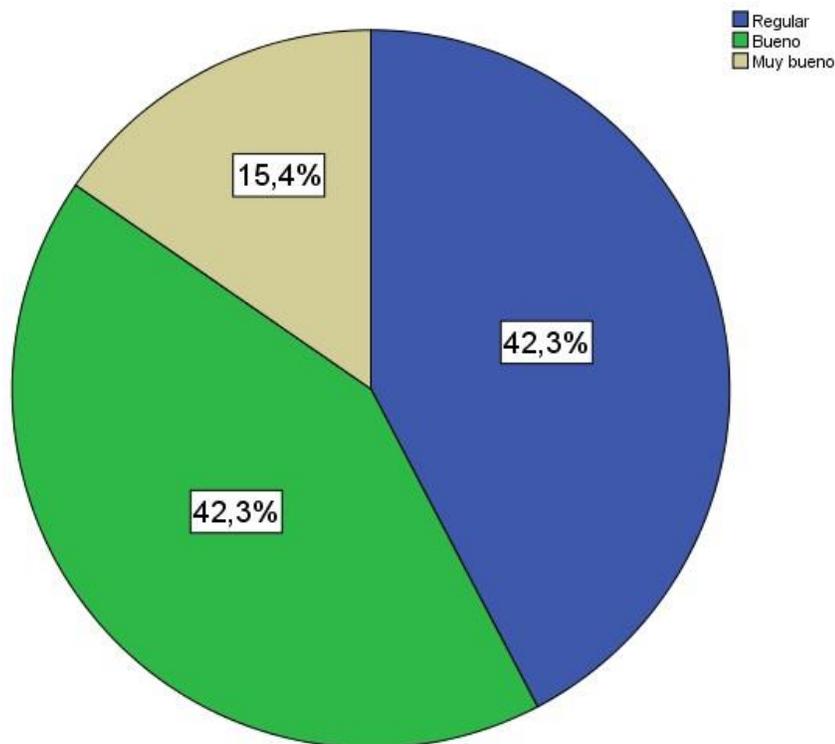
Tabla 10.

Distribución porcentual del nivel de satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	42,3
Bueno	11	42,3
Muy bueno	4	15,4
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Figura 10. *Distribución porcentual del nivel de satisfacción del cliente*



Fuente. Tabla 10

De acuerdo con los resultados brindados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, podemos observar que el 42,3% manifiestan tener un nivel bueno en lo referente a la satisfacción del cliente, el 42,3% mencionan tener un nivel regular y el 15,4% un nivel muy bueno.

4.1.3 Prueba de Hipótesis

Determinar la relación que existe entre la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

a) Análisis e interpretación de los resultados de la correlación entre la V1 gestión de calidad y V2 Competitividad (Hipótesis General)

Hi. La Gestión de la calidad, se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderero del distrito de Chimbote del año 2018.

HO. La Gestión de la calidad, no se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderero del distrito de Chimbote del año 2018.

Para resolver el objetivo general; se aplicó prueba de Chi cuadrado, para evaluar la independencia entre dos variables ordinales. Para evaluarla se calcularon los valores que indicaron la independencia absoluta, lo que se denomina frecuencias esperadas, comparándolos con las frecuencias de la muestra. Como habitualmente, H0 indica que ambas variables son independientes, mientras que H1 indica que las variables tienen algún grado de asociación, en este sentido se utilizaron las variables convertidas Nivel de gestión de calidad y nivel de competitividad.

Tabla 11.

Método estadístico para contraste de hipótesis

		Competitividad			
		Bueno	Muy bueno	Total	
Gestión de calidad	Malo	Recuento	0	3	3
		Recuento esperado	1,3	1,7	3,0
		% del total	0,0%	11,5%	11,5%
	Regular	Recuento	6	2	8
		Recuento esperado	3,4	4,6	8,0
		% del total	23,1%	7,7%	30,8%

Bueno	Recuento	5	10	15
	Recuento esperado	6,3	8,7	15,0
	% del total	19,2%	38,5%	57,7%
Total	Recuento	11	15	26
	Recuento esperado	11,0	15,0	26,0
	% del total	42,3%	57,7%	100,0%

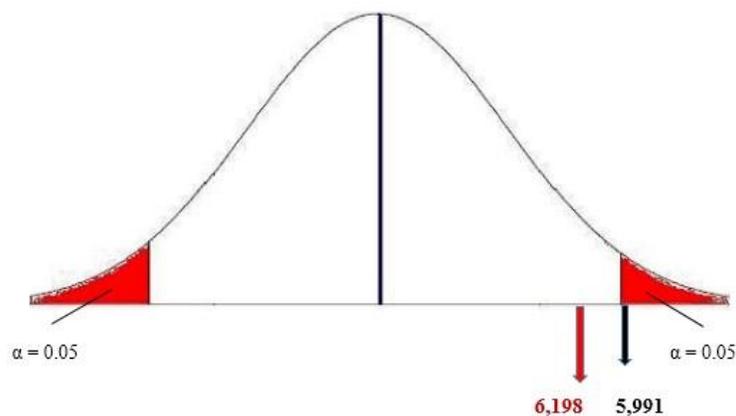
Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,198 ^a	2	,045
Razón de verosimilitud	7,333	2	,026
Asociación lineal por lineal	,002	1	,966
N de casos válidos	26		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,27.

Figura 11. *Curva de Chi cuadrado*



Interpretación: El nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,045 < 0,05$), y con 2 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 5,991 y en la prueba el valor es de Chi cuadrado calculado es de 6,198; el valor crítico es menor al valor calculado en forma abultada, en consecuencia, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 , es decir: La Gestión de la calidad, se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

4.2. Análisis de resultados

a) Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

En la Tabla 11, se muestra que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,045 < 0,05$), y con 2 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 5,991 y en la prueba el valor es de Chi cuadrado calculado es de 6,198; el valor crítico es menor al valor calculado en forma abultada, en consecuencia, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 , es decir: La Gestión de la calidad, se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018, este resultado parcialmente coincide con Alvarez (2017) quien menciona que la gestión empresarial de las Mypes se relaciona con la competitividad de las ventas en el Emporio de Gamarra, La Victoria, 2017 ya que se observó en la prueba de Rho Spearman una valor de 0.389, lo cual indica que existe una correlación positiva baja entre las variables. Asimismo se determinó un $p = 0.000 < 0.05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, del mismo modo se relaciona con los resultados hallados por Rodriguez (2017) quien establece que la gestión administrativa se relaciona de manera directa con la del crecimiento, debido a que la existencia de una buena gestión logrará el crecimiento constante de las mypes, es por ello que la mayoría de las mypes al carecer de una buena gestión no logran el éxito esperado.

b) Objetivo específico 1: Determinar el nivel de Gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018. De acuerdo con los resultados de la Tabla 1, se aprecia que el 73,1% tienen un nivel alto en base a la Gestión de calidad

En la Tabla 2 se muestra que el 53,8% tienen un nivel bueno en cuanto a su Planeación, Se puede decir que la mayoría relativa de los representantes tienen dicho nivel, debido a que se fijan objetivos y planean recursos, actividades, estrategias de manera que pueden anticiparse a los hechos y con esto reducir la incertidumbre y hacer frente a los cambios, de manera similar Molins (1991) menciona que “la planificación es una disciplina

orientada a la selección de los objetivos derivados de un fin previamente establecido y al logro de estos objetivos de una manera óptima

En la Tabla 3 se muestra que el 57,7% tienen un nivel muy bueno en cuanto a la Organización, en este sentido los representantes manifestaron que al estar correctamente organizados tienen las estrategias bien definidas, compartidas y se comunican a toda la empresa, por ello el personal tiene la sensación de ser realmente productivo, a la vez que se siente alineado con la estrategia de la organización dado que todo el personal tiene claro cuál es su papel en la empresa y cuál es el del resto en la misma, de manera similar García, (2012) explica que la organización es aquella acción de organizar u organizarse de tal manera que se conforman grupos organizados, es establecer una estructura esencial para la correcta sistematización de los recursos racionales, estableciendo jerarquía y correlación, además agrupando las actividades con el único fin de poder simplificarlas.

En la Tabla 4 se muestra que el 61,5% tienen un nivel regular en cuanto a la dirección, esto debido a que en ciertas ocasiones cuando el dueño de la empresa no se encuentra laborando, el personal no tiene bien definida las responsabilidades, es decir no se está delegando adecuadamente la autoridad, del mismo modo esto no permite aumentar la motivación y mejorar el clima laboral, ni mucho menos propiciar el trabajo en equipo, cabe decir que (Fayol, 2011) recalca la importancia de lograr una buena dirección y consta de manejar a las personas hacia un fin determinado, trabajando conjuntamente con un grupo establecido, además se trata de conocer todos los recursos de la empresa inspeccionando al personal periódicamente.

En la Tabla 5 se muestra que el 69,2% tienen un nivel bueno en cuanto al control, esto significa que los representantes en el momento de adquirir los insumos o materia prima verifican que todo esté en óptimas condiciones es decir se hace un control previo a la producción, del mismo modo buscan evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo, de manera similar Pérez y Carballo (2013) mencionan que el Control es la función que tiende a asegurar la consecución de los objetivos además de los planes fijados de ante mano en la etapa de la planeación. Siendo la última etapa del proceso de

gestión, el control suele centrarse en actuar para que los resultados de las etapas predecesoras sean los deseados por la empresa.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018. De acuerdo con los resultados de la Tabla 6, se observa que el 69,2% manifiestan que tienen un nivel muy bueno en cuanto a la competitividad empresarial

En la tabla 7, se aprecia que el 50,0% manifiestan que tienen un nivel bueno en cuanto a los Recursos e infraestructura que posee la empresa, desde mi punto de vista, se los dueños de las MYPES valoran las **instalaciones**, es decir buscan que sean adecuadas para las necesidades de la misma, del mismo modo a nivel técnico, la empresa cuenta con la maquinaria oportuna para sacar adelante sus proyectos, para ello hace una evaluación previa de sus recursos ya sean humanos o capital, y tratan de hacer un uso racional para lograr mejores ganancias.

En la tabla 8, se aprecia que el 57,7% manifiestan que tienen un nivel regular en cuanto a sus actividades y procesos, en este sentido los dueños aseguran que las políticas de ventas son las más adecuadas y están alineadas con sus objetivos que es mejorar cada día la calidad de sus productos, del mismo modo consideran que el proceso clave de la empresa es realizar una buena gestión de las compras, en este caso se identifican a los mejores proveedores.

En la tabla 9, se aprecia que, el 42,3% manifiestan que tienen un nivel muy bueno en cuanto a la calidad de servicio, aunque las calidades de los productos cumplen con los requisitos del cliente, en ocasiones cuando se quiere entregar el producto al cliente, se realizan contratos para llevarlos a su domicilio, y la a veces no son oportunos, sin embargo el dueño menciona cuales fueron los imprevistos y buscan entablar una buena conversación con ello y llegar a un buen acuerdo en cuanto al precio de los productos, es decir se les da un descuento por las tardanzas.

En la tabla 10, se aprecia que el 42,3% manifiestan tener un nivel bueno en lo referente a la satisfacción del cliente, en este sentido los dueños mencionan que buscan identificar cuáles fueron los inconvenientes en la satisfacción y en las próximas vistas del cliente corrigen los errores y de esta manera se mejora la satisfacción.

V. CONCLUSIONES

Respecto al Objetivo general: Se concluye que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,045 < 0,05$), y con 2 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 5,991 y en la prueba el valor de Chi cuadrado calculado es de 6,198; el valor crítico es menor al valor calculado en forma abultada, en consecuencia, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 , es decir: La Gestión de la calidad, se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.

Respecto al Objetivo específico 1: Se concluye que la mayoría (73,1%) tienen un nivel alto en base a la Gestión de calidad, del mismo modo el 53,8% tienen un nivel de Planeación bueno, el 57,7% tienen un nivel muy bueno en cuanto a la Organización, el 61,5% tienen un nivel regular en cuanto a la dirección, el 69,2% tienen un nivel bueno en cuanto al control.

Respecto al Objetivo específico 2: Se concluye que la mayoría (69,2%) manifiestan que tienen un nivel muy bueno en cuanto a la competitividad empresarial, de la misma manera el 50,0% manifiestan que tienen un nivel bueno en cuanto a los Recursos e infraestructura que posee la empresa, el 57,7% manifiestan que tienen un nivel regular en cuanto a sus actividades y procesos, el 61,5% manifiestan que tienen un nivel muy bueno en cuanto a la calidad de servicio, y el 42,3% manifiestan tener un nivel bueno en lo referente a la satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

Crear una base de datos manual para recabar información sobre los mejores clientes, y de acuerdo a ello ofrecerles un trato más personalizado.

Reducir costos y maximizar capacidades, para ello se debe realizar un proceso para elegir una mejor alternativa en cuanto a los proveedores.

Incrementar la satisfacción de los clientes, en este sentido se propone crear un buzón de sugerencias y reclamos.

Buscar asesoramiento para poder crear un Plan estratégico de la empresa, la cual se establecerán las metas y objetivos, es esencial que el gestor comprenda el ambiente interno de la empresa, en otras palabras, se necesita entender cuáles son los puntos débiles y fuertes de la organización y de esta forma, podrá reforzar los aspectos positivos y corregir las debilidades que disminuyen la competitividad de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alic, J. (1987). *Evaluating industrial competitiveness at the office of technology in society*. New York, Estados Unidos: Basic Book Inc.
- Ayala C., Fernández, O., y González, M. (2004). *Capacidades tecnológicas y certificaciones de calidad: aplicación empírica a las PYME familiares de La Rioja*. Cuadernos de Gestión, 4 (1), 69.
- Cámara de Comercio de Lima, (2018). *Pymes emplean 75% de la PEA y destacan en emprendimientos*. Recuperado de, <https://elperuano.pe/noticia-pymes-emplean-75-de-pea-y-destacan-emprendimientos-67499.aspx>
- Centro para el Desarrollo de la Competitividad Empresarial, (2013). *Casi la mitad de las PyMEs mexicanas fracasan por una mala gestión*. Recuperado de, <https://www.gestion.org/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-por-una-mala-gestion/>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. 5ª edición. México, México: Editorial Mc. Graw Hill
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. Décima edición, México, México: Cengage Learning.
- García, P. (2013). *Pymes necesitan innovar sus productos*. Recuperado de, <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/285490-pymes-necesitan-innovar-sus-productos/>
- García, T (2012). *Diccionario Enciclopédico Larousse*. México, México: Larousse.
- Gordon, D. (2014). *Competencia Empresarial*. Cartagena, Colombia: Corporación educativa Colegio británico de Cartagena
- Hellriegel, S.(2009). *Comportamiento organizacional*. México, México: Ed. Cengage-Learning.
- Koc, Tufan y Bozdog, Erhan (2007). *An empirical research for CNC technology*

- implementation in manufacturing SMEs*. Int J Adv Manuf Technol, (34), 1144
- Lara, M. (2017). *La pyme española y los retos que afronta*. Recuperado de, <https://www.bbva.com/es/la-pyme-espanola-los-retos-afronta/>
- Malaver, F. (1999). *Lecturas sobre competitividad, empresa y educación gerencial*. Bogotá: Centro Editorial Javeriano.
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., y García, L. (2007). *Innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas*. Revista Negotium, (7), 46 – 83
- Mercader, R., Santos, R. y León, C. (2006). *Modelo para la gestión del Cambio organizacional en las pymes*. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Molins, M. (1991) *Planificación*. Caracas. Venezuela: Editorial Carhel., C.A.
- OECD (1992). *Competitiveness. First report to the president and the Congress*. Washington Estados Unidos: Ediciones D.C.
- Palma, B. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*. (Tesis post grado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Perez, J. y Carballo, V. (2013). *Control de gestión empresarial*. Madrid, España: Esic.
- Prieto, P. (2013). *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín
- Reinel, J. & Bermeo, E. (2005). *Las directrices del costo como fuentes de ventajas competitivas*. Revista Estudios Gerenciales. (1). 81-103.
- Regan, N., y Ghobadian, A. (2002). *Effective strategic planning in small and medium sized firms*. Management Decisión, 40 (7), 663 - 671.
- Rudd, J., Greenley, G., Beatson, A., y Lings, L. (2007). *Strategic planning and performance: extending the debate*. Journal of Business Research, 4 (1), 1-10.

- Suarez, R. (2013). *La competencia*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/706/70625886003.pdf>
- Shapiro, S. (2005). *Innovar para ser Competitivo*. Recuperado de <http://winred.com/EP/entrevistas/n/a2880.html>
- Schumpeter, Joseph (1996). *Capitalismo, socialismo y democracia*. Barcelona, España: Ediciones Folio
- Terregrosa Sánchez, Rafael (2007). *Conceptos generales de calidad*. Valencia, España: Consorcio Hospital General Universitario.
- Vaez, A. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del distrito del San Luis, 2015*. (Tesis post grado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Zairi, M. (1994). *Benchmarking: The Best Tool for Measuring Competitiveness*. *Quality, Management & Technology*, 1 (1), 11-24.

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS ONFI	SESIONES												
	Setiembre			Octubre				Noviembre			Diciembre		
Introducción del Informe de Investigación	x	x	X										
Revisión de Literatura				X	x								
Metodología						x							
Resultado de Investigación							x	x					
Análisis de Resultado de Investigación									x	x	x		
Conclusiones y Recomendaciones											x	x	
Referencias Bibliográficas													x
Anexos													x

Anexo 2
Presupuesto

DETALLE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
USB 16 GB	UNIDAD	1	S/. 62,00	S/. 62,00
LAPIZ	UNIDAD	2	S/. 0,70	S/. 1,40
LAPICERO	UNIDAD	5	S/. 0,50	S/. 2,50
CUADERNO	UNIDAD	2	S/. 11,00	S/. 22,00
FOLDER MANILA	UNIDAD	10	S/. 0,70	S/. 7,00
PAPEL BOND A4	MILLAR	2	S/. 25,00	S/. 50,00
INTERNET	HORAS	20	S/. 1,00	S/. 20,00
FOTOCOPIAS	UNIDAD	33	S/. 0,10	S/. 3,30
TOTAL				S/. 168,20

Financiamiento: autofinanciado por el estudiante

Anexo 3

Población

N°	MYPES	Dirección
01	Maderera Virgen de la Merced S.R.L.	Av Buenos Aires Nro 727 Pj El Progreso
02	Maderera Pardo E.I.R.L.	Av Jose Pardo Nro 2101 Miraflores 3ra Zn.A
03	Maderas Ormegu S.A.C.	Av Meiggs Nro 1742
04	Maderera Candamo	Av Pardo 2120
05	Maderera Alto Cenepa	José Pardo , 307
06	Maderera Fruto de la montaña	Pardo pasando Uladech
07	Maderera Fabián	Constitución
08	Maderera Lolo	Constitución
09	Maderera Adrián	Av. por la Madre campesina
10	Maderera Los cedros	Altura Ica y santa cruz pardo
11	Maderera Pucallpa	Esquina santa cruz y pardo
12	Madera Roca fuerte	Jr. constitución
13	Madera adrián	Av. buenos aires
14	Madera Alejo	Av. buenos aires
15	Madera Ñaña	Camino real
16	Madera Reyna	Camino real
17	Madera Ninfa	Camino real
18	Maderera Cadenillas	Jr. constitución
19	Maderera Gabino	Jr. constitución
20	Maderera Don Eloy	Jr. constitución
21	Maderera Elías	Av. Buenos aires
22	Maderera Flores	Esquina constitución con buenos aires
23	Maderera Padilla	2 de mayo
24	Maderera Marginal de la Selva	Esquina de Constitución con independencia
25	Maderera la Nany	Av. pardo a la altura de la madre campesina
26	Maderera Vásquez	Av. buenos aires

Anexo 4

Cuestionario

VI: Gestión de calidad

INSTRUCCIONES: Marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

En donde: 1= Nunca; 2= Rara vez; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

Dimensión 1: gestión de la planeación	1	2	3	4	5
1. Se divulgan los planes que se preparan en la empresa					
2. Destaca entre sus empleados la importancia de la planeación de su empresa					
3. Da a conocer entre sus subordinados los tipos de planes se elaboran en su empresa					
4. Se da a conocer las políticas a los subordinados					
5. Los subordinados participan en el proceso de planeación					
6. Los subordinados intervienen en la preparación del presupuesto					
7. Se da una buena gestión de los recursos presupuestarios en su empresa					
Dimensión 2: gestión de la Organización					
8. Los subordinados conocen el organigrama de la empresa					
9. Existe una buena división del trabajo que se hace en su empresa					
10. La definición de los niveles Jerárquicos de la Empresa son importantes					
11. En su gestión fomenta la coordinación entre las áreas organizacionales					
12. Existe un buen grado de coordinación que se establece entre sus subordinados					
Dimensión 3: gestión de la Dirección					
13. Propicia entre sus colaboradores un clima de comunicación armonioso y dinámico					
14. Promueve la motivación a sus empleados mediante un sistema de recompensas					
15. Considera que está ejerciendo un liderazgo eficiente					
16. Propicia la participación de sus subordinados en las tomas de decisiones de la empresa					
13. Propicia entre sus colaboradores un clima de comunicación armonioso y dinámico					

14. Promueve la motivación a sus empleados mediante un sistema de recompensas					
15. Considera que está ejerciendo un liderazgo eficiente					
Dimensión 4: gestión del control					
17. Toma medidas preventivas antes de ejecutar alguna actividad					
18. Monitorea las actividades ejecutadas por sus subordinados					
19. Evalúa el desempeño de sus subordinados					
20. Toma medidas correctivas en el desempeño de sus subordinados					

VD: Competitividad

INSTRUCCIONES: Marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

En donde: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Neutral; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Recursos e infraestructura	1	2	3	4	5
21. La empresa dispone de un equipo empresarial capaz, creativo y con espíritu emprendedor					
22. La empresa posee un recurso humano motivado, profesionalmente preparado y poseedor de un consolidado capital intelectual					
23. La empresa cuenta con una estructura organizacional flexible que le permita adaptarse a los cambios del entorno interno y externo					
24. La empresa cuenta con el capital suficiente para emprender procesos de mejora y crecimiento					
25. La empresa cuenta con infraestructura física básica adecuada para la presentación de los productos					
Dimensión 2: Actividades y procesos					
26. El proceso de prestación de ventas de la empresa es coherente con los objetivos organizacionales, la misión y la visión establecidos por la misma					
27. La empresa tiene identificados los procesos y de apoyo que componen la cadena de valor					
28. La empresa dispone de información sobre el desempeño de sus procesos clave y de apoyo					
Dimensión 3: Calidad de servicio					

29. La empresa cuenta con herramientas para determinar si la oferta de servicios que brinda está de acuerdo a la demanda y tendencias del mercado					
30. La empresa promueve el desarrollo e innovación en los servicios que ofrece					
29. La empresa cuenta con herramientas para determinar si la oferta de servicios que brinda está de acuerdo a la demanda y tendencias del mercado					
30. La empresa promueve el desarrollo e innovación en los servicios que ofrece					
Dimensión 4: Satisfacción del cliente					
31. La empresa conoce las necesidades y prioridades que el cliente requiere atendiendo posibles acciones de mejora en función de éstas					
32. La empresa proporciona a sus clientes además de lo que necesita otros beneficios o servicios tales como: servicio de transporte, garantías, etc.					
33. La empresa conoce cómo son evaluados por sus clientes los servicios que ofrece					
34. La empresa se evalúa constantemente al cliente con el objeto de identificar los factores que debe mejorar para incrementar el nivel de satisfacción al cliente					

Anexo 5

Tablas descriptivas de las variables

Tablas. V1 Gestión de calidad

Tabla 1. Se divulgan los planes que se preparan en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	7,7
Rara vez	5	19,2
A veces	11	42,3
Casi siempre	6	23,1
Siempre	2	7,7
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 42,3 % menciona que a veces se divulgan los planes que se preparan en la empresa, 23,1% casi siempre, 19,2% rara vez, y el 7,7% expresan siempre y nunca.

Tabla 2. Destaca entre sus empleados la importancia de la planeación de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	3	11,5
A veces	12	46,2
Casi siempre	4	15,4
Siempre	7	26,9
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 46,2% expresa que a veces se destaca entre sus empleados la importancia de la planeación de su empresa, 26,9% siempre, 15,44% casi siempre, y el 11,5% rara vez.

Tabla 3. Da a conocer entre sus subordinados los tipos de planes que se elaboran en su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	23,1
Rara vez	7	26,9
A veces	10	38,5
Casi siempre	3	11,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% dice que a veces se da a conocer entre sus subordinados los tipos de planes que se elaboran en la empresa, 26,9% rara vez, 23,1% nunca, y el 11,5% casi siempre.

Tabla 4. Se da a conocer las políticas a los subordinados

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	5	19,2
A veces	3	11,5
Casi siempre	6	23,1
Siempre	12	46,2
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 46,2% menciona que siempre se da a conocer las políticas a los subordinados, 23,1% casi siempre, 19,2% rara vez, y el 11,5% a veces.

Tabla 5. Los subordinados intervienen en la preparación del presupuesto

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	4	15,4
A veces	10	38,5
Casi siempre	7	26,9
Siempre	5	19,2
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% expresa que a veces los subordinados intervienen en la preparación del presupuesto, 26,9% casi siempre, 19,2% siempre, y el 15,4% rara vez.

Tabla 6. Se da una buena gestión de los recursos presupuestarios en su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	23,1
Rara vez	4	15,4
A veces	8	30,8
Casi siempre	4	15,4
Siempre	4	15,4
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 30,8% dice que a veces se da buena gestión de los recursos presupuestarios en su empresa, 23,1% nunca, y el 15,4% expreso que rara vez, casi siempre y siempre.

Tabla 7. Los subordinados participan en el proceso de planeación

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	3	11,5
A veces	4	15,4
Casi siempre	6	23,1
Siempre	13	50,0
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 50% menciona que los subordinados participan en el proceso de planeación, 23,1% casi siempre, 15,4% a veces, y el 11,5% rara vez.

Tabla 8. Los subordinados conocen el organigrama de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	19,2
Rara vez	8	30,8
A veces	6	23,1
Casi siempre	7	26,9
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 30,8% expresa que rara vez los subordinados conocen el organigrama de la empresa, 26,9% casi siempre, 23,1% a veces, y el 19,2% nunca.

Tabla 9. Existe una buena división del trabajo que se hace en su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	7	26,9
A veces	4	15,4
Casi siempre	5	19,2
Siempre	10	38,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% menciona que existe una buena división del trabajo que se hace en su empresa, 26,9% rara vez, 19,2% casi siempre, y el 15,4% a veces.

Tabla 10. La definición de los niveles Jerárquicos de la Empresa son importantes

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	5	19,2
A veces	3	11,5
Casi siempre	6	23,1
Siempre	12	46,2
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 46,2% muestran que siempre la definición de los niveles jerárquicos de la empresa es importante, 23,1% casi siempre, 19,2% rara vez, y el 11,5% a veces.

Tabla 11. En su gestión fomenta la coordinación entre las áreas organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	6	23,1
A veces	6	23,1
Casi siempre	1	3,8
Siempre	13	50,0
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 50% dice que siempre en su gestión fomenta la coordinación entre las áreas organizacionales, 23,1% expresan rara vez y a veces, y el 3,8% casi siempre.

Tabla 12. Existe un buen grado de coordinación que se establece entre sus subordinados

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	6	23,1
A veces	7	26,9
Casi siempre	4	15,4
Siempre	9	34,6
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 34,6% expresan que siempre existe un buen grado de coordinación que se establece entre sus subordinados, 26,9% a veces, 23,1% rara vez, y el 15,4% casi siempre.

Tabla 13. Propicia entre sus colaboradores un clima de comunicación armonioso y dinámico

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	7	26,9
A veces	6	23,1
Casi siempre	4	15,4
Siempre	9	34,6
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 34,6% siempre han propiciado entre sus colaboradores un clima de comunicación armonioso y dinámico, 26,9% rara vez, 23,1% a veces, y el 15,4% casi siempre.

Tabla 14. Promueve la motivación a sus empleados mediante un sistema de recompensas

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	5	19,2
A veces	3	11,5
Casi siempre	8	30,8
Siempre	10	38,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% siempre promueve la motivación a sus empleados mediante un sistema de recompensas, 30,8% casi siempre, 19,2% rara vez, y el 11,5% a veces.

Tabla 15. Considera que está ejerciendo un liderazgo eficiente

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,8
Rara vez	7	26,9
A veces	6	23,1
Casi siempre	8	30,8
Siempre	4	15,4
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 30,8% casi siempre considera que está ejerciendo un liderazgo eficiente, 26,9% rara vez, 23,1% a veces, 15,4% siempre, y el 3,8% nunca.

Tabla 16. Propicia la participación de sus subordinados en las tomas de decisiones de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	7	26,9
A veces	8	30,8
Casi siempre	4	15,4
Siempre	7	26,9
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 30,8% expresa que a veces es propicia la participación de sus subordinados en las tomas de decisiones de la empresa, 53,8% muestran que rara vez y casi siempre, y el 15,4% casi siempre.

Tabla 17. Toma medidas preventivas antes de ejecutar alguna actividad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,8
Rara vez	2	7,7
A veces	4	15,4
Casi siempre	4	15,4
Siempre	15	57,7
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 57,7% siempre toma medidas preventivas antes de ejecutar alguna actividad, 30,85 expresan que a veces y casi siempre, 7,75 rara vez, y el 3,8% nunca.

Tabla 18. Monitorea las actividades ejecutadas por sus subordinados

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	4	15,4
A veces	4	15,4
Casi siempre	5	19,2
Siempre	13	50,0
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 50% siempre monitorea las actividades ejecutadas por sus subordinados, 19,5% casi siempre, y el 30,8% mencionan que rara vez y a veces.

Tabla 19. Evalúa el desempeño de sus subordinados

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	42,3
Rara vez	3	11,5
A veces	8	30,8
Casi siempre	3	11,5
Siempre	1	3,8
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 42,3% nunca evalúa el desempeño de sus subordinados, 30,8% a veces, 23% mencionan que rara vez y casi siempre, y el 3,8% siempre.

Tabla 20. Toma medidas correctivas en el desempeño de sus subordinados

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	2	7,7
A veces	13	50,0
Casi siempre	4	15,4
Siempre	7	26,9
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 50% menciona que a veces se toma medidas correctivas en el desempeño de sus subordinados, 26,9% siempre, 15,4% casi siempre, y el 7,7% rara vez.

Tablas. V2 Competitividad

Tabla 21. La empresa dispone de un equipo empresarial capaz, creativo y con espíritu emprendedor

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,8
En desacuerdo	3	11,5
Neutral	9	34,6
De acuerdo	5	19,2
Totalmente de acuerdo	8	30,8
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 34,6% no apoya la opinión sobre si la empresa dispone de un equipo empresarial capaz, creativo y con espíritu emprendedor, 30,8% totalmente de acuerdo, 19,2% de acuerdo, 11,5% en desacuerdo, y el 3,8% totalmente en desacuerdo.

Tabla 22. La empresa posee un recurso humano motivado, profesionalmente preparado y poseedor de un consolidado capital intelectual

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	19,2
Neutral	9	34,6
De acuerdo	7	26,9
Totalmente de acuerdo	5	19,2
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 34,6% se no muestra apoyo en lo que concierne sobre si la empresa posee un recurso humano motivado, profesionalmente preparado y poseedor de un consolidado capital intelectual, 26,9% de acuerdo, y el 38,4% están en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 23. La empresa cuenta con una estructura organizacional flexible que le permita adaptarse a los cambios del entorno interno y externo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	15,4
Neutral	6	23,1
De acuerdo	12	46,2
Totalmente de acuerdo	4	15,4
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 46,2% se muestra de acuerdo que la empresa cuenta con una estructura organizacional flexible que le permita adaptarse a los cambios del entorno interno y externo, 23,1% neutral, y el 30,8% están en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 24. La empresa cuenta con el capital suficiente para emprender procesos de mejora y crecimiento

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,8
Neutral	9	34,6
De acuerdo	10	38,5
Totalmente de acuerdo	6	23,1
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% esta de acuerdo que la empresa cuenta con el capital suficiente para emprender procesos de mejora y crecimiento, 34,6% neutral, 23,1% totalmente de acuerdo, y el 3,8% en desacuerdo.

Tabla 25. La empresa cuenta con infraestructura física básica adecuada para la presentación de los productos

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	11,5
Neutral	7	26,9
De acuerdo	13	50,0
Totalmente de acuerdo	3	11,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 50% esta de acuerdo que la empresa cuenta con infraestructura física básica adecuada para la presentación de los productos, 26,9% neutral, y el 23% están totalmente de acuerdo y en desacuerdo.

tabla 26. El proceso de prestación de servicios de la empresa es coherente con los objetivos organizacionales, la misión y la visión establecidos por la misma

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	15,4
En desacuerdo	10	38,5
Neutral	6	23,1
De acuerdo	6	23,1
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% esta en desacuerdo que el proceso de prestación de servicios de la empresa es coherente con los objetivos organizacionales, la misión y la visión establecidos por la misma, 46,2% se muestran neutrales y de acuerdo, y el 15,4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 27. La empresa tiene identificados los procesos y de apoyo que componen la cadena de valor

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7,7
Neutral	9	34,6
De acuerdo	3	11,5
Totalmente de acuerdo	12	46,2
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 46,2% esta totalmente de acuerdo que la empresa tiene identificados los procesos y de apoyo que componen la cadena de valor, 34,6% neutral, 11,5% de acuerdo, y el 7,7% en desacuerdo.

tabla 28. La empresa dispone de información sobre el desempeño de sus procesos clave y de apoyo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	15,4
Neutral	10	38,5
De acuerdo	2	7,7
Totalmente de acuerdo	10	38,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 76% expresan que están totalmente de acuerdo y neutral al decir que la empresa dispone de información sobre el desempeño de sus procesos clave y de apoyo, 15,4% en desacuerdo, y el 7,7% de acuerdo.

Tabla 29. La empresa cuenta con herramientas para determinar si la oferta de servicios que brinda está de acuerdo a la demanda y tendencias del mercado

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	15,4
Neutral	3	11,5
De acuerdo	8	30,8
Totalmente de acuerdo	11	42,3
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 42,3% menciona que esta totalmente de acuerdo que la empresa cuenta con herramientas para determinar si la oferta de servicios que brinda está de acuerdo a la demanda y tendencias del mercado, 30,8% de acuerdo, 15,4% en desacuerdo, y el 11,5% en desacuerdo.

Tabla 30. La empresa promueve el desarrollo e innovación en los servicios que ofrece

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	6	23,1
Neutral	3	11,5
De acuerdo	7	26,9
Totalmente de acuerdo	10	38,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% expresa que esta totalmente de acuerdo que la empresa promueve el desarrollo e innovación en los servicios que ofrece, 26,9% de acuerdo, 23,1% en desacuerdo, y el 11,5% neutral.

Tabla 31. La empresa conoce las necesidades y prioridades que el cliente requiere atendiendo posibles acciones de mejora en función de éstas

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	11,5
Neutral	4	15,4
De acuerdo	9	34,6
Totalmente de acuerdo	10	38,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% esta totalmente de acuerdo que la empresa conoce las necesidades y prioridades que el cliente requiere atendiendo posibles acciones de mejora en función de éstas, 34,6% de acuerdo, 15,4% neutral, y el 11,5% en desacuerdo.

Tabla 32. La empresa proporciona a sus clientes además de lo que necesita otros beneficios o servicios tales como: servicio de transporte, garantías, etc.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,8
Neutral	7	26,9
De acuerdo	8	30,8
Totalmente de acuerdo	10	38,5
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% esta totalmente de acuerdo que la empresa proporciona a sus clientes además de lo que necesita otros beneficios o servicios tales como: servicio de transporte, garantías, etc, 30,8% de acuerdo, 26,9% neutral, y el 3,8% en desacuerdo.

Tabla 33. La empresa conoce cómo son evaluados por sus clientes los servicios que ofrece

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	11,5
Neutral	6	23,1
De acuerdo	10	38,5
Totalmente de acuerdo	7	26,9
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 38,5% está de acuerdo que la empresa conoce como son evaluados por sus clientes los servicios que ofrece, 26,9% totalmente de acuerdo, 23,1% neutral, y el 11,5% en desacuerdo.

Tabla 34. La empresa se evalúa constantemente con el objeto de identificar los factores que debe mejorar para incrementar el nivel de satisfacción al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	34,6
En desacuerdo	12	46,2
Neutral	5	19,2
Total	26	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018

El 46,2% indica que la empresa se evalúa constantemente con el objetivo de identificar los factores que debe mejorar para incrementar el nivel de satisfacción al cliente, 34,6% totalmente en desacuerdo, y el 19,2% neutral.

Ane xo 6

Matriz de validación

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO												
Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1												
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1												
Puntaje máximo por ítem = 25			Para obtener el punta máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.									
Puntaje Mínimo por ítem = 5												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión de la planeación	Importancia	1,2				5	5	5	5	20	
		Tipos de planeación	3,4				4	5	4	4	17	
		Procesos de planeación	5,6,7				5	5	5	5	20	
	Gestión de la Organización	Estructura organizacional	8				4	5	4	4	17	
		División de trabajo	9				4	5	4	4	17	
		Jerarquía	10				4	5	4	4	17	
		Coordinación	11,12				4	5	4	5	18	
	Gestión de la Dirección	Comunicación	13				5	5	5	4	19	
		Motivación	14				5	5	5	5	20	
		Liderazgo	15				5	5	5	5	20	
	Gestión del control	Toma de decisiones	16				4	5	5	5	19	
		Evaluación de desempeño	17				4	5	4	5	18	
		Cumplimiento de metas	18				5	5	4	5	19	
		Instrumentos de evaluación	19,20				5	5	4	4	18	
	COMPETITIVIDAD	Recursos e infraestructura	Infraestructura y equipo	21				5	5	4	5	19
Estructura organizacional			22,23				5	5	4	4	18	
Recurso humano			24,25				5	5	5	4	19	
Actividades y procesos		Coherencia de los objetivos	26				4	5	4	4	17	
		Procesos clave	27				4	5	4	4	17	
		Información del desempeño	28				4	5	4	4	17	
Calidad de servicio		Herramientas investigación y desarrollo	29,30				4	5	4	4	17	
Satisfacción del cliente		Necesidades del cliente	31,32				4	5	4	4	17	
		Evaluación del cliente	33,34				4	5	4	4	17	
PROMEDIO DE VALORACIÓN										18.13		

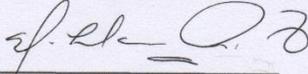

 Firma y sello del evaluador
 Felipe Lengua Jumo



TABLA DE VALORACIONES DE RESULTADOS

V. orKlón dt retp.iHa: Buena =S; Regular= 3; -Wa = 1
 f)Wuadónr Coherencia: .Eicclmte=S: Buena=-: Ruulu=J: r.Wo= 1
 Punhje mli.ihnporItem- J5 Pan obtener et punb mldmo tofal drl ln.trunwnlon nwdpUcan el JJWl* total por lkm por el n6nwtotal m ltrN, ese
 suj el lmjte suprror) la nwd-lutón drl mndmop>r lkml muJd,lclMlo>r el nímMro total de lntnr11.no. d&rl el lmite
 lntnr1or y el ...omtdourljalunna de lOl b lmiet d'tddocntn WL

Categoría	Subcategoría	Ítem	Puntaje	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA				EVALUACIÓN COINCIDENTE				PUNTAJE TOTAL DE LA VAWR	OBSERVACIONES o RAZONES DE LOS RESULTADOS
				1	2	3	4	1	2	3	4		
Gestión de la Organización	Planificación	Importancia	1,2	1	1	1	1	1	1	1	17		
		Tipo de planeación	J,4				1	0	0	0	17		
	Gestión de la Organización	Procesos de planeación	6,7			1	1	1	1	1	20		
		Objetivos estratégicos	1			4	1	0	4	4	17		
		Organización del trabajo	9			0	1	4	4	4	17		
		Jerarquía	10			0	1	4	4	4	17		
		Coordinación	11,12			0	1	0	1	1	18		
		Comunicación	13			1	1	1	1	4	19		
		Motivación del personal	14			1	1	1	1	1	20		
		Toma de decisiones	16			0	1	1	1	1	20		
Evaluación de resultados	Evaluación de resultados	17			4	1	4	1	1	19			
	Control de metas	11			1	1	4	1	1	18			
Recursos y Estructura	Instrumento de evaluación de desempeño y evaluación de recursos	19,20			1	1	4	4	4	19			
	Estructura organizacional	22,23			1	1	4	0	1	11			
	Recurso humano	24,1j			1	1	1	1	4	19			
	Coherencia de los objetivos	26			4	1	4	0	1	17			
	Actividades programadas	27			0	1	4	0	1	17			
Cálculo de costos	Costos directos	28			4	1	0	4	4	17			
	Costos indirectos	29,30			4	1	0	4	4	17			
Total	Subtotal	11,32			4	1	4	4	4	17			
	Total	U.34			4	1	4	4	4	17			

S. - Evaluación de los resultados de la actividad
 MEDIO DE VALORACION
 1113

S:

Firma y sello del evaluador
 N3Tr. Carl05 Cr1-01di, e.b~q jf.{kro

Tabla de Valoración del Instrumento

Ítem	Dimensión	Indicador	Ponderación	Valoración de la Dimensión				Puntaje Total	Observaciones
				1	2	3	4		
Gestión de la planeación	Gestión de la planeación	1.2					20		
		3.4					17		
		6.7					20		
		8					17		
	Gestión de la organización	9					17		
		10					17		
		11.12					18		
		13					19		
	Gestión de la dirección	14					20		
		15					20		
16						10			
17						18			
Gestión del control	Gestión del control	18				19			
		19,20				18			
	21				19				
	Recursos e infraestructura	22,23				4	18		
		24,2				0	19		
Actuación y procedimientos	Actuación y procedimientos	26				4	17		
		27				4	17		
		28				4	17		

29,30
 Necesidades del cliente
 31,32
 33,34



Anexo 7

Matriz de consistencia

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO MADERERA DEL DISTRITO DE CHIMBOTE DEL AÑO 2018"											
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems
"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO MADERERA DEL DISTRITO DE CHIMBOTE DEL AÑO 2018"	¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de la calidad y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de la calidad y la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en Nuevo Chimbote, 2018	a) Determinar el nivel de Gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.	Hi. La Gestión de la calidad, se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018. HO. La Gestión de la calidad, no se relaciona directamente con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro maderera del distrito de Chimbote del año 2018.	Gestión de calidad	Conjunto de procesos que busca mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.	Aplicación de los procesos de gestión, para obtener una mejora en la productividad	Gestión de la planeación	Importancia Tipos de planeación Procesos de planeación	Siempre	1. Se divulgan los planes que se preparan en la empresa 2. Destaca entre sus empleados la importancia de la planeación de su empresa 3. Da a conocer entre sus subordinados los tipos de planes se elaboran en su empresa 4. Se da a conocer las políticas a los subordinados 5. Los subordinados participan en el proceso de planeación 6. Los subordinados intervienen en la preparación del presupuesto 7. Se da una buena gestión de los recursos presupuestarios en su empresa
			Casi siempre								
			A veces								
			Rara vez								
			Nunca								
			Gestión de la Organización						Estructura Organizacional. División de trabajo Jerarquía Coordinación	Siempre	8. Los subordinados conocen el organigrama de la empresa 9. Existe una buena división del trabajo que se hace en su empresa 10. La definición de los niveles Jerárquicos de la Empresa son importantes 11. En su gestión fomenta la coordinación entre las áreas organizacionales 12. Existe un buen grado de coordinación que se establece entre sus subordinados
										Casi siempre	
										A veces	
										Rara vez	
			Gestión de la Dirección						Comunicación. Motivación. Liderazgo. Toma de decisiones	Siempre	13. Propicia entre sus colaboradores un clima de comunicación armonioso y dinámico 14. Promueve la motivación a sus empleados mediante un sistema de recompensas 15. Considera que está ejerciendo un liderazgo eficiente 16. Propicia la participación de sus subordinados en las tomas de decisiones de la empresa
										Casi siempre	
										A veces	
Gestión del control	Evaluación de desempeño Cumplimiento de metas Instrumentos de evaluación	Nunca	17. Toma medidas preventivas antes de ejecutar alguna actividad 18. Monitorea las actividades ejecutadas por sus subordinados 19. Evalúa el desempeño de sus subordinados 20. Toma medidas correctivas en el desempeño de sus subordinados								
		Siempre									
		Casi siempre									
		A veces									
		Rara vez									

