



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE LA CALIDAD CON EL USO DE LA
COMPETITIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO BODEGAS
DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017.**

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

AUTORA

Br. LILIA CRISTINA SABINO TUCTO

ASESOR

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

TINGO MARÍA – PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y poder seguir luchando cada día más en esta existencia.

A mis padres y hermanas, por darme el apoyo moral y estar allí dando el apoyo para poder realizar mis objetivos en mi vida.

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres por todo el esfuerzo, sacrificio, comprensión, apoyo incondicional y confianza de cada momento de mi vida.

A mis amigos y familiares por darme al aliento para conseguir la meta deseada.

RESUMEN

La tesis, se trazó como objetivo general, Determinar la Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y de pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017. La investigación es del tipo descriptivo, con un estudio muestral de 12 micro y de pequeñas empresas. Los resultados obtenidos en la investigación son los siguientes: Respecto a las edades de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas, el 59% sobresale en el grupo comprendido entre las edades de 31 a 50 años; Respecto al género de los representantes legales, predomina los del género masculinos con 58% que comprende las edades de 31 a 50 años; En relación a la educación, el 50% posee instrucción secundaria y los que dirigen tienen una permanencia de 4 a 6 años; con un 42% tienen una permanencia de 4 a 6 años en el mercado y con un 100% de 1 a 5 trabajadores y con un 83% provienen del origen familiar, fueron creadas en un 92% esperando generar ganancias; con un 50%, afirman que su aprendizaje es lento en un 42% y para medir el rendimiento productivo utilizan la observación; conocen el significado de la competitividad en un 100%, creen que su negocio es competitivo en un 83%, afirman que conocen algunos de sus competidores en un 58%.

Palabras clave: Gestión de calidad, competitividad, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The thesis, was designed as a general objective, Determine Quality Management with the use of competitiveness in micro and small companies in the wineries of the city of Tingo María, year 2017. The research is of descriptive type, with a sample study of twelve micro and small businesses. The results obtained in the research are the following: Regarding the ages of the legal representatives of Micro and small companies, 59% stand out in the group between the ages of 31 to 50 years; Regarding the gender of legal representatives, the masculine gender predominates with 58% comprising the ages of 31 to 50 years; In relation to education, 50% have secondary education and those who run have a stay of 4 to 6 years; with 42% they have a permanence of 4 to 6 years in the market and with 100% of 1 to 5 workers and with 83% come from family origin, they were created in 92% hoping to generate profits; with 50%, they state that their learning is slow by 42% and to measure productive performance they use observation; they know the meaning of competitiveness 100%, they believe that their business is competitive by 83%, they say they know some of their competitors by 58%.

Key Words: Quality management, competitiveness, micro and small businesses.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	3
2.1 Antecedentes.....	3
2.2 Base teórica de la investigación	4
2.3 Marco conceptual	11
III. HIPÓTESIS	13
IV. METODOLOGÍA.....	14
4.1 Diseño de la investigación.....	14
4.2 Población y muestra	14
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	15
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
4.5 Plan de análisis	16
4.6 Matriz de consistencia	17
4.7 Principios éticos.....	17
V. RESULTADOS	18
VI. CONCLUSIONES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS.....	27

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes legales	18
Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas empresas.....	19
Tabla 3. Gestión de calidad y competitividad de las Micro y pequeñas empresas	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas	34
Figura 2. Género de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.....	34
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes legales.....	35
Figura 4. Cargo de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.....	35
Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo, los representantes legales.	36
Figura 6. Tiempo de permanencia en el mdo de las Micro y pequeñas empresas.	36
Figura 7. Número personal de las Micro y pequeñas empresas.	37
Figura 8. Personal que trabajan en las Micro y pequeñas empresas.	37
Figura 9. Objetivo de la creación de las Micro y pequeñas empresas.....	38
Figura 10. Conocimiento del término de Gestión de los representantes legales.	38
Figura 11. Técnicas de Gestión de calidad conocido por los representantes	39
Figura 12. Dificultades en aplicar la Gestión de calidad.....	39
Figura 13. Técnicas de medición de personal en las Micro y pequeñas empresas.....	40
Figura 14. Conocimiento de la competitividad en las Micro y pequeñas empresas.....	40
Figura 15. Competitividad en las Micro y pequeñas empresas.	41
Figura 16. Competidores en las Micro y pequeñas empresas.	41
Figura 17. Forma de ser competitivo en las Micro y pequeñas empresas.	42

I. INTRODUCCIÓN

“La Asociación de Bodegueros, según informaciones que nos proporciona la estadística a nivel nacional existen cerca de 414,000 bodegas, 113,000 en la Región de Lima Metropolitana en un el 70,1%; considerando 99,68% en los negocios o de las determinadas bodegas que tienen ventas aproximadamente en periodos anuales a 525,000 soles” (Economist, 2017).

“El grado del emprendimiento proyectados en Perú, son de magnitudes muy significativas en América Latina. Por esas razones claras las ideas del emprendedor en para los negocios es situarse lo que desea y donde pretende establecerse, que buscan desarrollar bajo ciertos enfoques y paradigmas, estos empresarios como están Perú contribuyen aproximadamente 40% del PBI, estos micro empresarios generan empleo absorbiendo mano de obra no calificada en las pequeñas y micro empresas. Los emprendedores de las micro y pequeñas empresas representan el 47% en América Latina en relación al empleo, por estas razones las MYPES son alternativas de solución del auto empleo familiar” (Altavoz, 2016).

“La gestión de la calidad en las micro organizaciones de las Pequeñas y Micro empresas, en términos de competitividad no tienen el nivel producción optima, tanto en América Latina como en el Perú, por tener indicadores que no satisfactorios. Según las estadísticas del foro Económico Mundial, se conceptúa que la competitividad como un conjunto de organizaciones, así como políticas y factores, son determinantes en la productividad de una nación o país. Los factores de la regulación estatal afectan, la competitividad de las empresas” (Exitosa, 2017).

La investigación toma relevancia los aspectos teóricos de la gestión de la calidad con el uso de competitividad en las micro y pequeñas empresas, la calidad de productos y servicios influirá en un mercado competitivo, donde los conceptos de La competitividad están inmersos en la productividad en términos de eficiencia y eficacia, y es por eso que acelerará su crecimiento en un mercado establecido que atienda a las expectativas de los consumidores.

Lo que se plantea en el estudio de la gestión de la calidad, es desarrollar la incorporación de la competitividad de las micro y pequeñas empresas, en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017, estos negocios de corte de subsistencia familiar y de comercialización en el comercio minorista tienen que alcanzar los niveles de productividad en un mercado diferenciado.

En la investigación, se propuso lo siguiente:

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector de comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año de 2017?

Determinar la gestión de la calidad con el uso de competitividad en micro y pequeñas empresas en las micro y pequeñas empresas del sector de comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año de 2017.

Determinar las principales características de los propietarios o administradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Determinar las principales características de la Gestión de la calidad y competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Esta investigación se justifica porque permite a los empresarios para implementar gestión de la calidad con el uso de competitividad en las micro y pequeñas, a fin de tener una mayor satisfacción del cliente y mayor rentabilidad en los negocios.

También es justificada como beneficiosa para micro emprendedores con la contribución de esta investigación, la aplicación de gestión de la calidad en términos de técnicas y herramientas que permitan de forma eficaz usando la competitividad, porque va a ser utilizado como un modelo de gestión administrativa.

Se justifica porque abre puertas para investigaciones futuras a través de la aplicación de la Gestión de la Calidad con el uso de la competitividad en micro y pequeño porte.

Esta investigación no tiene impactos sociales negativos, debido a los aspectos que se basan en principios éticos y morales que los gestores deben conducir a sus microempresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Rodríguez (2016), en su tesis en el sector comercial - título ventas de electrodomésticos, período de 2016, se destina a características comprensivas de la gestión de la calidad y de la competitividad de las MYPES en aparatos servicios para la venta en el Distrito de Juanjuí año 2016. Los resultados fueron los siguientes:

Los representantes, con el 56% de ellos tienen entre 31 y 50 años, son hombres. Los hombres, ellos tienen educación universitaria superior y son Lic. La mitad de MYPES tiene menos de 10 trabajadores permanentes del mismo número de trabajadores temporales, su empresa tiene un plan estratégico, que saben que la competitividad, creen que su compañía es competitiva.

Goicochea (2015), tesis en el sector comercial - rubro ventas de productos gastronómicos del período de 2015, como objetivo fue el de determinar las principales características de gestión de la calidad en micro y pequeñas empresas en la industria de servicios - rubro restaurantes del Boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, 2015.

Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios - Rubro Restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, 2015. "Los resultados fueron los siguientes: En cuanto a los representantes legales, sus edades varían de 31 a 50 años, siendo la mayoría del género masculino, los trabajadores del MYPES son de 1 a 4, siendo la gran mayoría trabajadores permanentes.

En cuanto a la gestión de la calidad, la calidad le ofrece. La mayoría de los MYPES no desarrollan ninguna política de calidad, el entrenamiento dado a sus trabajadores es empírico; muchos de ellos no están totalmente preparados para actuar en la posición designada, en términos de publicidad sólo utilizan paneles y con respecto a eventos o promociones que normalmente no hacen.

De la Cruz (2016), En su tesis en el sector comercial – rubro ventas de calzados, período de 2016, como objetivo conocer características de gestión de calidad y competitividad del MYPES en servicios de ventas de calzados en el municipio de Tarapoto - provincia de San Martín, periodo 2016. Los resultados fueron los siguientes:

Se concluye que los representantes legales tienen edad media entre 36 y 50 años, los empresarios son del sexo masculino, los representantes del MYPES 25% poseen enseñanza fundamental, el estudio muestra que sus procesos son estandarizados en su

calidad, compatibles con los clientes están satisfechos en relación a los productos adquiridos ya la realización del plan estratégico o de investigación de mercado y eso se refleja en el presente estudio, donde el 66,6% de la muestra lo pone en práctica y lo aplica a su negocio.

Pérez (2016), en su tesis en el sector comercial – rubro ventas de producto de carpintería, período 2016, tuvo como objetivo conocer las características de gestión de la calidad y formalización de MYPES en servicios de ventas productos de carpintería de la provincia del período Leoncio Prado 2015 - 2016. Los resultados fueron los siguientes:

Los jóvenes con menos de 40 años son empresarios en un 67%, además, el 92% son del sexo masculino, con un nivel secundario de instrucción del 41%. Todos los productos son 100% hechos con procesos estandarizados, el 59% utilizan el Plan de trabajo como herramienta de gestión y el 67% conocen la certificación ISO. Del total. El 92% de los talleres de carpintería valoran los niveles de satisfacción del cliente. Ellos usan ICT, el 83%.

2.2 Base teórica de la investigación

MYPES

“Según la definición del estado la micro y pequeñas son unidades de personería jurídica, comercial que desarrollan actividades de carácter extractivas como transformadoras, así como producción y comercialización de bienes o servicios” (Monografías, 2016).

Características del MYPES

Algunas características de las MYPES:

el número total de trabajadores:

Máximo de diez trabajadores para las Micro empresas.

Para la pequeña empresa con un máximo de cincuenta trabajadores.

2.2.1 Teoría de la Gestión de la Calidad.

Crosby (1989), conceptúa: “La calidad debe ser atendida por sus requisitos exigible”. En 1993 indicaba que lo siguiente: “La calidad de un producto o puede ser servicio es la determinación del artículo llamado producto o servicio obtenido en el proceso de producción o servicio que es determina por el grado de su correspondiente con el conjunto de exigencias determinados por el protocolo de técnica y consumidores”.

Marcial (2011), En su investigación, toma en consideración la calidad con los siguientes fundamentos: “La parte principal es establecer un el conjunto de conceptos

que explican el problema. Partiendo como objetivo los aspectos fundamentales teóricos para delimitar el campo de investigación y poder establecer una relación entre teoría y práctica, entre otros.”

Almache (2013), En su investigación, define la gestión de calidad de la siguiente manera: “Los principios de la gestión de la calidad, como filosofía de las organizaciones para conducir y tener éxito en la gestión, para dirigir es necesario la eficiencia de los controles en forma sistemática. Se puede lograrse usando métodos que permitan la implementación para en el mantenimiento para sistema que permita que la gestión para mejorar perennemente el diseño y su rendimiento, sabiendo que las necesidades están en función de la organización y los clientes.”

Ocho principios que se dan en la gestión de calidad y pueden por la alta gerencia desde el punto de vista ejecutivo para conducir y ser utilizados por la organización para una mejora en su rendimiento es importante evaluar la eficiencia de los sistemas con el propósito de enfocarse al cliente. Las empresas y sus clientes es una especie de simbiosis se necesitan mutuamente, para los consumidores en satisfacer sus necesidades actuales y futuras se deben entender sus necesidades, superar las expectativas y esforzarse por el cliente.

Orientación de la organización en el liderazgo para las micro y pequeñas empresas, establecerán las unidades de propósito para ser consideradas. Conservar un ambiente que nos lleva a ser armónico para el trabajo interno de los empleados cuyo propósito de lograr objetivos empresariales coherentes y alcanzables.

Participación del personal involucrado y el equipo de trabajo que permita llevar a cabo lo planeado, en los diferentes niveles de la organización en nuestro caso de micro y pequeñas empresas, con el compromiso total permitiendo que sus habilidades del personal sean usadas para el beneficio de la organización empresarial.

Enfocado basado en los procesos para conseguir, resultados deseados que son alcanzados en las actividades con grado eficiencia, por cuándo los recursos relacionados que se considere se gestionan como un proceso.

Enfocado al sistema para la gestión. Para para identificar, como entender por supuesto gestionar los interrelacionados procesos como un sistema, la eficacia y eficiencia contribuye la consecución de sus objetivos en una organización.

Mejorar continuamente, la organización debe plantearse objetivos permanentes como filosofía empresarial. Basado en hechos relevantes en la toma de decisión para realizar análisis de datos e información.

Relaciones recíprocamente provechosas con el proveedor. Una organización comercial empresarial en función de sus proveedores es interdependiente que se necesitan mutuamente, beneficiosas para crear valor. La gestión de calidad en el ISO 9000, está basado en ocho principios que se dan en la gestión de calidad.

Las fuentes donde que se tomaron los siguientes conceptos son: ISO 9000: 2005 (ISO 9000: 2005) (3ª Revisión).

El concepto de calidad empresarial u organizacional que se generan en la academia y en la parte empresarial a los años, existe una gran diversidad de conceptualización que se dan en las organizaciones. Algunos de los cuales lo definen:

La ISO es una confederación universal de asociaciones nacionales de estandarización (órganos miembros de la ISO). Este órgano fue creado en 1947, trabaja para alcanzar una representación común de conseguir la empresa del sistema de calidad, respondiendo la complacencia de las escaseces y expectativas de las clientelas. El compromiso de preparativo de los modelos universales se realiza regularmente a través de las comisiones competentes de la ISO.

El modelo ISO 9000 es la expresión usado para mostrar una familia de esquemas coherentes con métodos de gestión de calidad. Las reglas ISO 9000 se han perfeccionado para ayudar a organizaciones empresariales de todo tipo y tamaño en la culminación y acción de sistemas de gestión de calidad eficaces. Las pautas ISO 9000 se establecen en los patrones nacionales británicos del sistema de calidad, es expresar, la serie BS 5750 desarrollada por el British Standards Institute en 1979.

La norma ISO 9000: 2006 (ISO 9000: 2005) (tercera revisión). "en los métodos de Gestión de la Calidad. Compendios y Glosario" define como: "Método de Gestión para administrar y inspeccionar una organización empresarial". Los sistemas de gestión de calidad logran ayudar a las organizaciones a desarrollar la complacencia del cliente.

Las partes que conciertan un método de gestión son: Estructuras organizativas: departamento de calidad o comprometido de la orientación de la empresa, Cómo se proyecta la calidad, los métodos de la organización y los recursos de la organización aplica a la calidad en la empresa.

Entre los propósitos de un procedimiento de gestión de la calidad está la disminución de coste no concernientes a la calidad, la desarrollo de la perfeccionamiento perpetuo, la curiosidad y adelanto de las escaseces de sus consumidores, la depreciación del número de retornos y funestos; Por lo tanto, la ventaja de realizar un método de encargo de la calidad son los subsiguientes: acrecentamiento de beneficios, ampliación del

número de clientes, motivación del personal de la empresa, fidelización de los consumidores, organización del trabajo donde se realiza labores, perfeccionamiento de las relaciones con los consumidores, Disminución de coste de calidad , ampliación de cuota de mercado.

La dirección para descifrar y ejecutar un método de mandato de la calidad consigue diversos elementos, uno de ellos es la política por su puesto los objetivos de calidad que corresponden estar alineados con el procedimiento importante de la organización. Por parte, un procedimiento de encargo fundado en métodos que se iguala las metodologías de la organización, cambiando los compendios de ingreso sus derivaciones.

Las reglas ISO 9000 suministran una guía activa para el encargo de la aptitud, encaminada por ocho principios, que, cuando se utilizan por la organización, llevan a la eficiencia y eficacia. Los principios del Método de Compromiso de la Aptitud son: Luz en el consumidor es como el Liderazgo, asimismo como Mediación del particular, Colocación fundado en el proceso, Orientación sistémico de la gestión, Mejora incesante, Colocación racional en vicisitudes para la toma de decisiones, Relaciones recíprocamente provechosas con el dispensero.

De la Cruz (2016), En su investigación, toma la calidad como referencia:

El valor que se genera en la calidad de las organizaciones

Un mercado exigente y competitivo como lo actual, la variable principal de la calidad es el factor del éxito.

Para definir calidad en su la mayoría son conceptos generales, pero lo que se centran en todas las definiciones tienen en común en definir es la capacidad de un producto o puede ser servicio para subsanar las perspectivas de la persona que lo consigue. Podemos definirlos con otras concepciones, que sea un beneficio o prestación capaz de experimentar y aprovechar para lo que usted pretende. La dificultad es muy subjetiva. Como expone la citación: "En sus gustos y colores no pintan los escritores".

Desde el punto de vista del consumidor, la calidad es intrínseca. Además, es sólo el consumidor o llamado cliente que delimita las medidas de disposición que corresponden posea su beneficio o prestación. Sin embargo, preexisten obligaciones que avalan un nivel de disposición imperceptible e indispensable.

Obtenemos subrayar que la habilidad sólo logra ser lograda por los siguiente:

Un sentido de lo que el cliente quiere.

Los proyectos de los negocios son muy bien estudiados para ser ejecutados.

Unos procesos de fabricaciones escrupulosos y convenientes para el beneficio.

Conjuntamente, cuando se oriente en cuestión, es ineludible avalar y realizar un método de mandato de la calidad, ofreciendo:

El tratamiento ulterior que salvaguarda y preserva el beneficio.

La calidad no se percibe como limitante al cumplimiento por lo general de indiscutibles reglas que permitan apreciar un beneficio o prestación como bueno o malo.

Estos conceptos pueden ser entendidos como una filosofía de negocios en las empresas y la clave hacia ello es perseguir los métodos ineludibles para crear los sucesos del carácter delicado, envolver a indivisos, mano de obra en esta tarea, aplicar los métodos en mejorar continuamente, por lo consiguiente es cuestión de filosofía empresarial.

Por estas razones el concepto de calidad se cree que pasó por varias concepciones e innovaciones que se fueron constituyendo en el tiempo incluso que se logró lograr la idea presente de Calidad Total. Principalmente en el principio, los expertos dialogaron sobre control de calidad; por lo que nació la precaución de calidad a través de los diferentes ISO. Cuando se descubrió que el moderno concepto no más garantía para el consumidor la complacencia de sus peticiones versátiles, elegimos por la Calidad Total, un método de perfección en encargo de servicios profundamente coherente a la concepción de perfeccionamiento perpetua, que contempla las dos fases anteriores.

La gestión de la calidad es el desarrollo inalterable de todos los métodos. Hacia ello, la sociedad fustiga inseparable en el tiempo la observancia de las posibilidades perpetuamente tornadizas de sus consumidores internos y externos, reverenciando las reglas vigentes.

2.2.2 Teoría de la Competitividad.

Competitividad empresarial, son concebidas de los negocios que metódicamente viven complejos privilegios parecidos para conseguir y conservar en afinar el ambiente general en que manobra en explícita perspectiva. Quien observa la competitividad que tiene que articular las simbiosis y el emplazado concurso en la parte riqueza técnica como sociológico, fuera lo gubernamental, también tal las creaciones institucionales.

El sistema competitivo son contradicción de evoluciones de las clasificaciones ante las insuficiencias de los mercados y peticiones; Estas incompatibilidades de las potencias de adeudos en las otras entidades. Se toma en consideración los siguientes notables itinerarios: a) Posicionamiento del negocio en sector; b) la invención especializada y las sistemáticas de encargo; c) Eficiencia en cuanto a los costos de elaboración y la utilización de recursos humanos.

La proposición del talento en el largo plazo, está coherente inmersa a las microempresas, altamente que en argumentos fabriles se relaciona en la riqueza originaria, que relación en reglas de contextos de proveedores hacía que una nación produzca riquezas y mercancías que pasen los patrones de las capacidades universales, para conservar desarrollos continuos de las utilidades originarias.

Competitividad en la Empresa

La capacidad para la compañía se coloca en poder y certeza de las heterogéneas sociedades como gubernamentales, así como privadas que desean establecerse en los rigurosos mercados que son competitivos de un régimen globalizado intrínsecamente del argumento oriundos y universales.

El objetivo que se basa sobre competitividad fabril es una consecuencia que consientan perdurar para contender en los proveedores, por lo supeditado es brindar los efectos o valores análogos o progenitoras a la capacidad; por la establece que poseen diversificar a la petición.

Se cree la aptitud son portes de las formaciones para causar las riquezas con seguros estándares de calidad para determinados mercados para utilizar los recursos para niveles parejos o mínimos que predominarán en las elaboraciones análogos dimensiones con el universo en seguros espacios de tiempos.

Competitividad Sistemática empresarial, toma jerarquía por elementos que establecen la marcha de los métodos mercantiles que siempre son metódicamente los compromisos por orientaciones convenidos intrínsecamente de la macro y microeconomía. Diferenciar discrepancias de cuatro paralelismos hacia el estudio, como micro, es así que la meta para poner en claro la interrelación en los horizontes de riquezas originarios. Como esto asimismo se reaparece un adiestramiento ventajoso para concebir el avance de las riquezas específicos y particulares aun numerosamente nos auxilia a combatir con síntesis supranacionales. Se desarrolla continuación, cuatro horizontes de ilustraciones: Término horizonte fabril: las clasificaciones esenciales de la destreza lógico se hallan en la balance de una posesión hacia conseguir y acaparar metódicamente, ventajas poblaciones que le abandonan marchar lograr, colocar y afinar irrefutiblemente exterior colindante corriente externamente que maniobra en dar en blando, arreglado la cabida proviene de la articulación, compañía y correspondencias que se desempeñen entre los compendios del patrimonio justo en lo sociológico por lo tanto gubernativo y las invenciones que se generan en los mercados.

La capacidad respuesta y adelanto de la formación ante las márgenes e insuficiencias

de los proveedores es tarea envuelve la pujanza de compromiso de la existencia, así a modo desiguales colaboradores del cliente exterior. En una evaluación competitiva de la forma que los indicadores corresponden ser estimados: a) establecimiento en el sector. b) creación técnica y las sistemáticas de encargo. c) Vigencia en los costes de elaboración y d) uso de recursos humanos.

La capacidad de una forma para causar fortunas con tipos de aptitud determinados requeridos por explícitos de los consumidores trayendo haciendas en horizontes parejos o mínimos que los que predominan en manufacturas análogos como parte del universo durante una incuestionable etapa de tiempo.

2.3 Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas, “es la componente mercantil formada por un individuo en cualquier formación que tiene como objetivo desenvolver la estirpe, proceso, producción, mercadeo de fortunas o ayuda de valores” (Emprender, 2016).

Beneficios en la comercialización: formalizar las micros o pequeñas empresas, para que logran consentir a métodos personales de convenciones de adeudos en el que se sujetan otros costes laborales.

Tener en cuenta que la mano de obra dependientes a diferentes regímenes profesionales personales vive excluida de este régimen; hacia las sociedades u colocaciones que consagran las clases de tabernas, bares para jugar juegos de azar.

En aquel momento, la mano de obra poseerá:

Ocho horas máximo al día o cuarenta y ocho horas a la semana, veinticuatro horas perenes de tregua semanal.

En el asunto de abandono y absurda, poseen firme al resarcimiento, trivial sueldo por lapso a modo resarcimiento por tiempo de favor del tiempo por compensación por servicio.

Asistencias de las gratificaciones sobre todo julio y diciembre, quince días de asuetos para repetición de año de adeudo o parte conveniente.

Derecho al desembolso para las vacaciones truncados.

Método de Compromiso en Micro y pequeñas empresas.

“Los empresarios deben mantener a sus manos de obra en el Seguro Integral de Salud (SIS) de igual manera a la filial para como parte del Plan Nacional de Pensión, el Sistema de Previsión Privada - AFP, o el Sistema de Previsión Social” (Pymex, 2014).

Restaurante: En castellano, restaurant significa restaurativo, refiriéndose a la comida que se ofrecía en el siglo XVIII un caldo de carne. otra versión del origen de la palabra restaurante para denominar las casas de comidas, la encontramos también en Francia. (Ecured, 2018).

Un restaurante es un comercio que se caracteriza por servir distintos platos para consumo de sus clientes. También es posible consumir aperitivos o tomar bebidas de modo individua en el mismo. Un restaurante suele consistir de un amplio salón en el que se encuentran ubicadas distintas mesas con sus respectivas sillas y en donde los clientes se sientan a comer. En las mismas se encuentra una carta en la que se presentan todas las comidas que se pueden consumir, tanto como plato principal como para postre, como asimismo se presentan los precios de las mismas. Un camarero suele tomar los

pedidos de los clientes y traerlos cuando están listos. (definición, 2018)

Calidad: “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. (Deming, 1989).

Competitividad: La capacidad de una industria (o empresa) de producir bienes con patrones de calidad específicos, requeridos por mercados determinados, utilizando recursos en niveles iguales o inferiores a los que prevalecen en industrias semejantes en el resto del mundo, durante un cierto período de tiempo. (Haguenauer, 1989).

III. HIPÓTESIS

La investigación, de gestión de la calidad con el uso de la competitividad en el micro y pequeños negocios del sector de comercio - rubro bodegas de la ciudad de tingo maría, no tiene hipótesis por ser de carácter descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

Se llama la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En ese sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Significados, 2018).

4.1 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación es, no experimental, descriptivo.

$M \rightarrow O$

Donde:

M = Muestra conformada las bodegas encuestados.

O = Observación de las variables:

Gestión de la calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas.

4.2 Población y su muestra

Población :son veinte bodegas de la ciudad de Tingo María

Muestra: en estudio será doce estas micro y medianas empresas.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable Principal	Definición Conceptual	Definición Operacional	Escala de Medición
Perfil de los dueños, administradores y / o representantes legales de las Micro y pequeñas empresas, bodegas	Algunas características de los propietarios, administradores y / o representantes requisitos legales de las Micro y empresas, bodegas	Edad	Razón <ul style="list-style-type: none"> • 20 a 35 • 36 a 50 • de 51 a más años
		Grado de instrucción	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> • Primaria. • Secundaria. • Superior no universitario • Superior Universidad
		Años de permanencia en la actividad y en el rubro	Razón <ul style="list-style-type: none"> • 1-2 años • 2-3 años • 3 años más
Perfil de las Micro y empresas, bodegas	Algunas características de las Micro y empresas, bodegas	Nº de trabajadores en la empresa	Razón <ul style="list-style-type: none"> • 1-2 • De 2-3 • De 3 a más
		Tiempo de Actividad	Razón <ul style="list-style-type: none"> • 1-2 años • 2-3 años • 3 años más
Gestión de la calidad de los microempresarios	Algunas características de la gestión de la calidad con el uso de la competitividad de las Micro y empresas, bodegas	Conocimiento de gestión de calidad, con el uso de la competitividad	Liker
		Técnicas de la Gestión de la calidad	Liker
Beneficios de la competitividad	Conocimientos, aplicación de la competitividad	Principales beneficios generados por la gestión de la calidad, con el uso de la competitividad	Liker
		Medición de la producción personal aplicando la competitividad.	Liker

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica, es la encuesta para la recolección de datos; el instrumento fue el cuestionario estará compuesto por diecisiete ítems, destinados a investigar los beneficios de la gestión de la calidad con el uso de la competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio – rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María en 2018.

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos, se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas, tablas de distribución de frecuencia y estadísticas para cada una de las variables estudiadas. La información será procesada con Microsoft Word y con Microsoft Excel el análisis cuántico de las encuestas realizadas.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	VARIABLES	Población y muestra	Método	Técnicas e instrumento
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector de comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año de 2017?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la gestión de la calidad con el uso de competitividad en micro y pequeñas empresas en las micro y pequeñas empresas del sector de comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año de 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar las principales características de los propietarios o administradores de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de la calidad y competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.</p>	<p>Gestión de la calidad con el uso de la competitividad:</p> <p>Basadas en las actividades de ofertar productos y servicios de calidad por las micro y pequeñas empresas, aplicando estrategias de la competitividad como diferenciación frente a la competencia y liderazgo por precio y costos, con la finalidad de posicionarse en el mercado (cuota de mercado)</p>	<p>La población consta de todas las bodegas de la ciudad de Tingo María.</p> <p>La muestra del estudio será de doce micro y pequeñas empresas que se dedican a la venta de abarrotes al por menor</p>	<p>El diseño es no experimental, transversal, porque los datos fueron recoleccionados en un solo momento</p>	<p>Técnicas: encuestas.</p> <p>Instrumento: cuestionarios de diecisiete Items.</p>

4.7 Principios éticos

En el trabajo de investigación en la tesis, destaca los valores éticos, los principios de confidencialidad, dignidad y respeto a la propiedad intelectual del investigador. Este trabajo que se ha considerado es para fines académicos.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1. Características de los representantes legales de las Micro y pequeños negocios del sector de comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María.

Datos Generales	Número de MYPES	Porcentaje
Edad		
18 a 30 años	4	33,0
31 a 50 años	7	59,0
De 51 a más años	1	8,0
Total	12	100,0
Género		
Masculino	7	58,0
Femenino	5	42,0
Total	12	100,0
Instrucción		
Sin Instrucción	0	0,0
Primaria	2	17,0
Secundaria	6	49,0
Superior no universitario	2	17,0
Superior universitario	2	17,0
Total	12	100,0
Cargo		
Propietario	12	100,0
Administrador	0	0,0
Total	12	100,0
Tiempo en el cargo		
De 0 a 3 años	4	33,0
De 4 a 6 años	6	50,0
De 7 a más años	2	17,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al representante legales de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 2. Características de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tiempo en el mercado	Número de MYPES	Porcentaje
De 0 a 3 años	3	25,0
De 4 a 6 años	5	42,0
De 7 a más años	4	3,0
Total	12	100,0
Trabajadores		
1 a 5	12	100,0
6 a 10	0	0,0
Más de 11 años	0	0,0
Total	12	100,0
Trabajadores		
Familiares	10	83,0
Desconocidos	2	17,0
Total	12	100,0
Responden		
Generará ganancia	11	92,0
Subsistencia	1	8,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al representante legales de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Tabla 3. Gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

Conocimiento de Gestión de calidad	Número de MYPES	Porcentaje
Sí	7	58,0
No	5	42,0
Total	12	100,0
Técnicas		
Benchmarking	2	17,0
Red corporativa	2	17,0
Empoderamiento	2	17,0
Tercerización	0	0,0
Otros	6	49,0
Total	12	100,0
Desempeño		
Poca iniciativa	4	33,0
Aprendizaje lento	5	42,0
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	1	8,0
Otros	2	17,0
Total	12	100,0
Medición		
Observación	9	75,0
Evaluación	2	17,0
Escala de puntuaciones	1	8,0
Evaluación 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	12	100,0
Conoce la competitividad		
Sí	12	100,0
No	0	0,0
Total	12	100,0
Negocio competitivo		
Sí	10	83,0
No	2	17,0
Total	12	100,0
Competidores		
Sí	4	33,0
No	1	8,0
Algunos	7	59,0
Total	12	100,0
Principales competidores		
Sí	4	33,0
No	1	8,0
Algunos	7	59,0
Total	12	100,0
Formas de competitividad		
Bajos precios	3	25,0
Calidad del producto	2	17,0
Atención al cliente	7	58,0
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al representante legales de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

5.2 Análisis de los resultados

Respecto a las características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

De las doce Micro y pequeñas empresas encuestadas del sector comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017; los resultados obtenidos y contrastados con los investigadores, que se tomaron como antecedentes son los siguientes:

Respecto a las edades de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas, el 59% sobresale en el grupo comprendido entre las edades de 31 a 50 años; coincide con Rodríguez, (2016) donde afirma que el 56%, se encuentra en el mismo grupo y de forma similar con magnitudes superior a la media, son los resultados de Goicochea, (2015).

Respecto al género de los representantes legales, prevalece los masculinos con 58% que comprende las edades de 31 a 50 años, a la vez concuerda con los resultados de Rodríguez, (2016) con similares magnitudes y Goicochea, (2015) del mismo modo.

En relación a la educación, el 49% posee instrucción secundaria y los que dirigen tienen una permanencia de 4 a 6 años en el cargo, realizando actividades económicas en el rubro bodegas.

Podemos corroborar que en su mayoría los que conducen y deciden respecto a las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, son del género masculino comprendidos en las edades antes mencionado y con una característica, que la mitad de la población encuestada solo posee educación secundaria, teniendo una permanencia de 4 a 6 años como emprendedor.

Respecto a las características de las Micro y pequeñas empresas.

Las bodegas en la ciudad de Tingo María con un 42% tienen una permanencia de 4 a 6 años en el mercado y con un 100% de 1 a 5 trabajadores y con un 83% provienen del origen familiar, fueron creadas en un 92% esperando generar ganancias; estos resultados en contraste con Rodríguez, (2016), con un 50% con una permanencia en el mercado de 4 a 6 años, los resultados de Castagnola, (2016), nos muestra esperando maximizar utilidades en un 70%, se infiere los resultados entre los autores mencionados no difieren significativamente.

En relación a las características de las Micro y pequeñas empresas del rubro bodegas podemos resaltar que están posicionado en el mercado y el personal proviene del seno familiar, es decir está configurado, padres e hijos, principalmente; con la finalidad de maximizar beneficios.

Respecto a la Gestión de calidad y la competitividad de las Micro y pequeñas empresas.

La conceptualización de la Gestión de la calidad en las Micro y pequeñas empresas por parte de sus representantes, cree que tiene conocimiento sobre la gestión de la calidad en un 49%, utilizan otras técnicas no mencionadas en el listado de la encuesta, en un 42%, afirmando que su aprendizaje es lento, con el 42% y para medir el rendimiento productivo utilizan la observación; Goicochea, (2017), nos muestra los resultados de su investigación que el 90% de los representantes legales afirma que tiene conocimiento en que consiste la gestión de la calidad; Castagnola, (2016), sostiene en su investigación, el 60% de los encuestados utiliza alguna técnica para medir el rendimiento productivo; los emprendedores por el tiempo de experiencia que llevan en la actividad económica, se interesan que sus negocio estén enmarcado sobre los conceptos de la Gestión de la calidad. Los emprendedores entienden el significado de la competitividad en un 100%, creen que su negocio es competitivo en un 83%, afirman que conocen algunos de sus competidores en un 59%, con la misma magnitud conocen a sus principales competidores y la forma de ser competitivo a través de la atención al cliente en un 58%; Rodríguez, (2016), afirma para ser competitivo se debe orientar esfuerzos en conocer a los competidores con la finalidad mejorar las estrategias y políticas empresariales.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a las características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

La mayoría de los emprendedores dirigen a las Micro y pequeñas empresas comprendido entre las edades de 31 a 50 años, de igual forma son del género masculino, en su totalidad son dirigidos por sus propietarios la mitad tienen educación secundaria y tienen experiencia entre 4 y 6 años que toman decisiones en sus negocios.

Características de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María.

Las Micro y pequeñas empresas de rubro bodegas en la ciudad de Tingo María, cerca de la mitad de la población encuestada tienen un grado de posicionamiento dentro de un periodo establecido entre 4 a 6 años, el número de trabajadores en su totalidad comprenden entre 1 y 5, son de procedencia familiar y fueron creadas para ser rentables.

Gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María.

Gestión de calidad de las Micro y competitividad de las pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María.

Los micro empresarios tienen cierto conocimiento a la gestión de calidad en su mayoría, aplican técnicas Benchmarking, Red corporativa y Empoderamiento, su aprendizaje es lento, miden su productividad del personal a través de la observación.

Los que dirigen estos negocios creen que tienen cierto conocimiento sobre la competitividad, afirmando en una alta porcentualidad que sus bodegas son competitivas, además expresan que la competitividad está orientada en la atención del cliente como sinónimo de satisfacción consumidor en relación a los precios bajos y a la calidad del producto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aeca (2010). *Un enfoque globalizado Asociación Española de Contabilidad y Administración*
Recuperado el 15 de marzo de 2018, <http://www.aeca.es/pub/documentos/po4.htm>.
- Almache, R. (2013). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad para una empresa textil*. (2018) Actividades del MYPES. Recuperado el 6 de marzo de 2018, <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/micro-pequena-empresa-elmer-cuba-208461>.
- Altavoz (2016). *Importancia de las Micro y pequeñas del Perú* . Recuperado el 11 de marzo de 2018, <https://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-MYPES-para-la-ahorro-la-padres-Francisco-marcelo>.
- De la Cruz, L. (2016). *Caracterización de la formalización y gestión de la calidad del sector de micro y pequeñas empresas categoría de calzado o categoría en la ciudad de Tarapoto-San Martín, 2016 período", Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote*.
- Definicionabc (2010). *Competitividad en las organizaciones* Recuperado el 18 de marzo de 2018, <https://www.definicionabc.com/negocios/competitividad-empresarial.php>.
- Eleconomistaamerica (2018). *Consumo de alimentos en Perú*. Recuperado 11 de marzo de 2018, <http://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/7309434/01/16/Existen-alrededor-de-414000-bodegas-formales-a-nivel-national-in-Peru.html>.
- Eleconomistaamerica (2018). *Estadísticas de la balanza de productores de vino en Perú*. Recuperado el 10 de marzo de 2018, <http://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAm-peru/noticias/7309434/01/16/Existen-alrededor-de-414000-bodegas-formales-a-nivel-National-no-Peru.html>.
- Empender (2018). *Definición de MYPES* Recuperado el 13 de marzo de 2018], <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>.
- Éxitosa (2018). *Factores que afectan a la competitividad*. Recuperado el 10 de marzo de 2018, <http://exitosanoticias.pe/opinion-javier-zuniga-la-competitividad-en-el-peru/>.

- Goicoechea, K. (2015). *Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios - Rubro Restaurantes del Boulevard Gastronómico del barrio Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015.*
- Haguenauer, J. (1990). *Competitividad, una revisión bibliográfica con énfasis en el caso brasileño, en Pensamiento Iberoamericano, Sociedad Serrarla Quinto Centenario, n° 17, Madrid.*
- Marcial, C. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa Metalmecánica Mecasur c.a..*
- Miranda, V. (2009). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Pointpay International Chile Ltda. Basada en la norma internacional ISO 9001: 2000, Universidad Austral de Chile.*
- Miranda, V. (2009). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Pointpay International Chile Ltda. Basada en la norma internacional ISO 9001: 2000, Universidad Austral de Chile.*
- Monografías (2018). *Definición y características del MYPES.* Recuperado el 11 de marzo de 2018.
<http://www.monografias.com/trabajos58/MYPES/MYPES.shtml#ixzz5AW0FZawe>.
- Ocde (2010). *GUÍA para la recolección e interpretación de datos sobre innovación, Organización para la Competitividad y el Desarrollo Económico.*
- Pérez, J. (2016). *Caracterización de la gestión de la calidad y formalización del artículo comercial del sector de MYPES, carpintería de la provincia de Leoncio Prado período 2015 - 2016.*
- Pymex (2018). *Definición de beneficio comercial.* Recuperado 14 de marzo de 2018,
<https://pymex.com/finanzas/finanzas-y-contabilidad/conoce-los-beneficios-laborales-que-te-bruna-una-mype>.
- Rodríguez, M. (2016). *Caracterización de la Gestión de la Calidad y Competitividad de MYPES en los servicios de venta de aparatos en el barrio de Juanjuí, año de 2016.*

- Sánchez, B. (2018). *El MYPES y su importancia en la economía peruana*. Recuperado el 11 de marzo de 2018, <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>.
- Significados (2018). *Definición de Metodología*. Recuperado 15 de marzo de 2018, <https://www.significados.com/metodologia/>.
- Turismo. (2018). *Concepto de restaurante*. Recuperado 14 de marzo de 2018, <http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>.
- Unpan1. (2018). *Concepto de competitividad*. Recuperado 14 de marzo de 2018, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan038655.pdf>.
- Wikipedia. (2011). *Definición de calidad*. Recuperado 14 de marzo de 2018, <https://es.wikipedia.org/wiki/Quality>.

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de Actividades.

ACTIVIDADES	SEMANAS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mejora y aprobación del proyecto de tesis	X	X	X							
Mejora del informe final de la tesis				X						
Revisión y corrección del estadístico					X	X				
Revisión y corrección de estilo						X	X			
Enviar a comisión							X			
Pre bancario								X		
Empastado del informe de la tesis									X	
Sustentación de tesis										X

Anexo 02: Presupuesto.

PRESUPUESTO				
DESCRIPCION	UNID. MEDIDA	CANT.	PREC. UNIT.	PREC. TOTAL
MATERIAL DE ESCRITORIO				
Papel Bond A4 80 grs.	500 hojas	2	15.00	30.00
Unidad de bolígrafo.	Unidad	4	1.00	4.00
Unidad de lápiz.	Unidad	2	0.70	1.40
Clip de Mariposa Metálica Unidad.	Unidad	1	1.50	1.50
Perforador.	Unidad	1	18.00	18.00
Engrapador.	Unidad	1	22.00	22.00
USB - 4GB.	Unidad	1	25.00	25.00
Folder manila.	25 unidades	1	10.00	10.00
Laptop.	Unidad	1	2,000.00	2,000.00
Resaltador.	Unidad	1	2.00	2.00
Corrector.	Unidad	1	3.00	3.00
SUB TOTAL				2,116.90
SERVICIOS IMPRESIÓN O DE OTROS				
Espiralado.	Servicio	1	15.00	15.00
Copias.	Hojas	380	0.10	38.00
Internet.	Hojas	68	1.00	68.00
SUB TOTAL				121.00
SERVICIOS DE MOVILIDAD				
Gasolina.	Galón	8	13.00	104.00
Mantenimiento de movilidad.	Servicio	2	50.00	100.00
Otro servicio.	Servicio	2	10.00	20.00
SUB TOTAL				224.00
SERVICIOS DE ALIMENTACION				
Alimentación General.	Servicio	16	10.00	160.00
SUB TOTAL				160.00
TOTAL				2,621.90

Financiamiento: Autofinanciado al 100%.

Anexo 03: Encuesta.

BODEGAS			
N°	Razón social	Representante	Dirección
1	Willy	Gonzales Aranda Williams	Prolog. Pasaje dos amigos
2	Navi	Tucto Ariza Teresa	Yurimaguas N° 848
3	El Provenir	Ospina Tucto Estéfany	Supte Bellavista S/N
4	Yolanda	Valdiviezo Pueda Yolanda	Jr. Amazonas N° 175
5	Celis	Jaime Pajuelo Cesar Augusto	Jr. Iquitos S/N
6	Mary	Illatopa Samudio María	Jr. Chiclayo N° 876
7	Inversiones Corazón de Jesús EIRL	Rodríguez Córdova Jordan	Av. Ala meda Perú N° 877
8	Nátaly	Chaupis Sánchez Anthony	Jr. Yurimaguas N° 782
9	Soria	Soria Carhuancho Juan	Santa. Cruz Lt. 05
10	Multiservicio Nicole	López Domínguez Esther	Jr. San Alejandro N° 876
11	Distribuidora Naditza	Pisco Ruíz Albert Paolo	Jr. Iquitos N° 878
12	Multiservicio Aldos	Pajuelo Mayta Olimpío	Jr. Chiclayo N° 776

Anexo 04: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

El cuestionario tiene como objetivo, es reunir información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON EL USO DE LA COMPETITIVIDAD EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO
BODEGAS DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, AÑO 2017**

I. GENERALIDADES

**1.1 REFERENCIA A LOS REPRESENTANTES DEL MICRO Y DE
PEQUEÑAS EMPRESAS.**

- ✓ 1. Edad: 18 - 30 años, b) 31 a 50 años, c) 51 años o más.
- ✓ 2. Género: Masculino, b) Femenino.
- ✓ 3. Grado de instrucción: a) Sin instrucción, b) Primaria, Secundaria,
d) Superior no universitario, e) Superior universitario.
- ✓ 4. Cargo que desempeña: Propietario, b) Administrador.
- ✓ 5. Tiempo que desempeña el cargo: a) 0 a 3 años, 4 a 6 años, c) 7 años o más.
- ✓ 1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.
- ✓ 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el ítem: a) 0 a 3 años, 4 a 6 años,
c) 7 a más años.
- ✓ 7. Número de trabajadores: 1 a 5 trabajadores, b) 6 a 10 trabajadores,
c) más 11 trabajadores.
- ✓ 8. Las personas que trabajan en su empresa son: a) Familiares, No familiares.
- ✓ 9. meta de creación: Generar ganancia, b) Subsistencia.

II. REFERENTE A LA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD VARIABLE

2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

- ✓ 10. ¿Conoce el término Gestión de la Calidad?
 a) sí, b) no.
- ✓ 11. Que las modernas técnicas de gestión de la calidad saben:
a) Benchmarking, b) red corporativa, c) empoderamiento,
d) 5 c., e) tercerización, f) otros.
- ✓ 12. ¿Qué dificultades para la aplicación de la gestión de la calidad
 a) poca iniciativa, b) aprendizaje lento, c) no se adapta a los cambios,
d) desconocimiento de la posición e) otras
- ✓ 13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal saben:
 a) Observación, b) La evaluación, c) Escala de puntuaciones,
d) Evaluación 360 °, e) Otra.
- ✓ 14. La gestión de la calidad ayuda a mejorar el rendimiento del negocio:
 a) sí b) no

2.2 REFERENCIA A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS:

COMPETITIVIDAD

- ✓ 15. ¿Conoce el término competitividad?
 a) Sí b) No
- ✓ 16. ¿Cree que su negocio es competitivo?
 a) Sí b) No
17. ¿Conoce usted sus principales competidores?
a) Sí b) No c) Algunos.
18. ¿De qué forma su negocio es competitivo?
a) Precio Bajos b) Calidad del producto c) Atención al cliente.

Badger: "Willy"

Ubicación: ^{prolongación} pasaje de Amigos

propietario: William Gonzalez Aranda

Anexo 05: Cuestionario

Preguntas	Alternativas	Tabulación	Frec. Absol.	Frec. Relativa.
Edad	18 a 30 años	III	4	33,0
	31 a 50 años	II	7	59,0
	De 51 a más años	I	1	8,0
	Total	III II	12	100,0
Género	Masculino	II	7	58,0
	Femenino	III	5	42,0
	Total	II III	12	100,0
Grado de instrucción	Sin Instrucción		0	0,0
	Primaria	II	2	17,0
	Secundaria	III I	6	49,0
	Superior no universitario	II	2	17,0
	Superior universitario	II	2	17,0
	Total	III III II	12	100,0
Cargo	Propietario	III III II	12	100,0
	Administrador		0	0,0
	Total	III III II	12	100,0
Tiempo que desempeña el cargo	De 0 a 3 años	III	4	33,0
	De 4 a 6 años	II	6	50,0
	De 7 a más años	I	2	17,0
	Total	III III II	12	100,0
Tiempo de permanencia en el mercado	De 0 a 3 años	III	3	25,0
	De 4 a 6 años	II	5	42,0
	De 7 a más años	III	4	33,0
	Total	III III II	12	100,0
Cantidad de de personas personal	1 a 5	III III II	12	100,0
	6 a 10		0	0,0
	Más de 11 años		0	0,0
	Total	III III II	12	100,0
Personas que trabajan	Familiares	III III	10	83,0
	No familiares	II	2	17,0
	Total	III III II	12	100,0
Objetivo de la creación	Generará ganancia	III III I	11	92,0
	Subsistencia	I	1	8,0
	Total	III III II	12	100,0
Conocimiento de Gestión de calidad	Sí	III II	7	58,0
	No	III	5	42,0
	Total	III III II	12	100,0
Técnicas de Gestión de calidad	Benchmarking	II	2	17,0
	Red corporativa	II	2	17,0
	Empoderamiento	II	2	17,0
	Tercerización		0	0,0
	Otros	III I	6	49,0
	Total	III III II	12	100,0
Dificultades de la Gestión de calidad	Poca iniciativa	III	4	33,0
	Aprendizaje lento	III	5	42,0
	No se adapta a los cambios		0	0,0
	Desconocimiento del pues	I	1	8,0
	Otros	II	2	17,0
	Total	III III II	12	100,0
Técnicas de medición	Observación	III III	9	75,0
	Evaluación	II	2	17,0
	Escala de puntuaciones	I	1	8,0
	Evaluación 360°		0	0,0
	Otros		0	0,1
	Total	III III II	12	100,0
Conocimiento competitividad	Sí	III III II	12	100,0
	No		0	0,0
	Total	III III II	12	100,0
Su negocio es competitivo.	Sí	III III	10	83,0
	No	II	2	17,0
	Total	III III II	12	100,0
Conocimiento competidores	Sí	III	4	33,0
	No	I	1	8,0
	Algunos	III II	7	59,0
	Total	III III II	12	100,0
Formas de ser competitivo	Bajos precios	III	3	25,0
	Calidad del producto	II	2	17,0
	Atención al cliente	III II	7	58,0
	Total	III III II	12	100,0

Anexo 06: Figuras.

Características de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

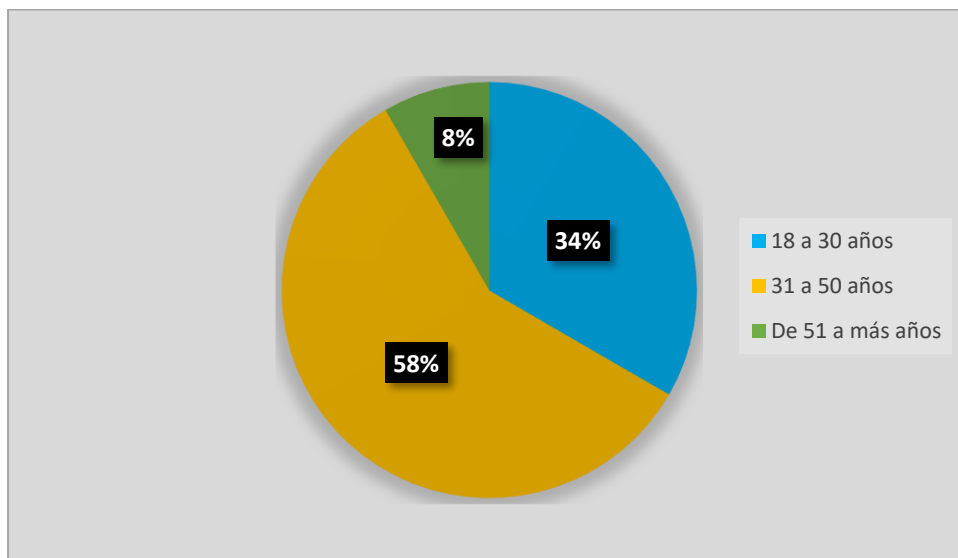


FIGURA 1. Edad de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla 1

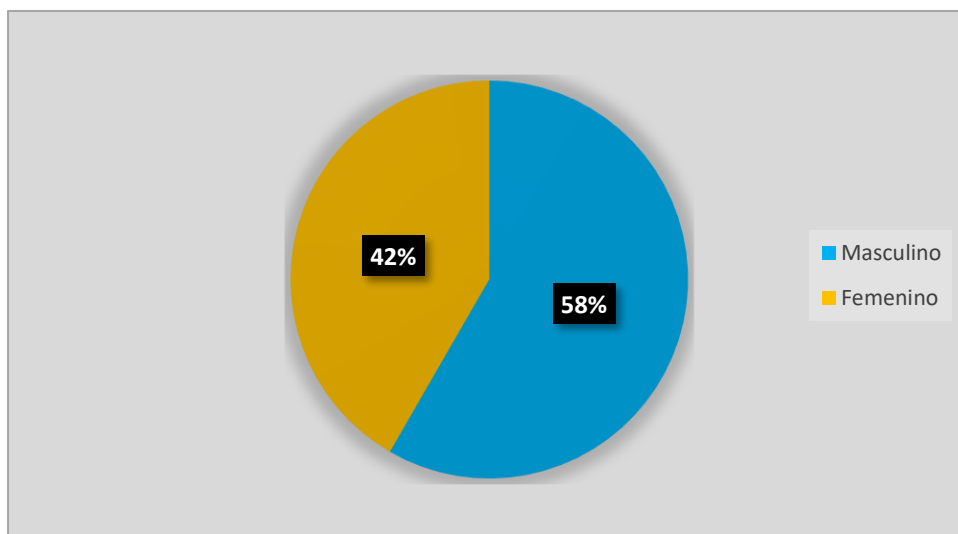


FIGURA 2. Género de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla 1

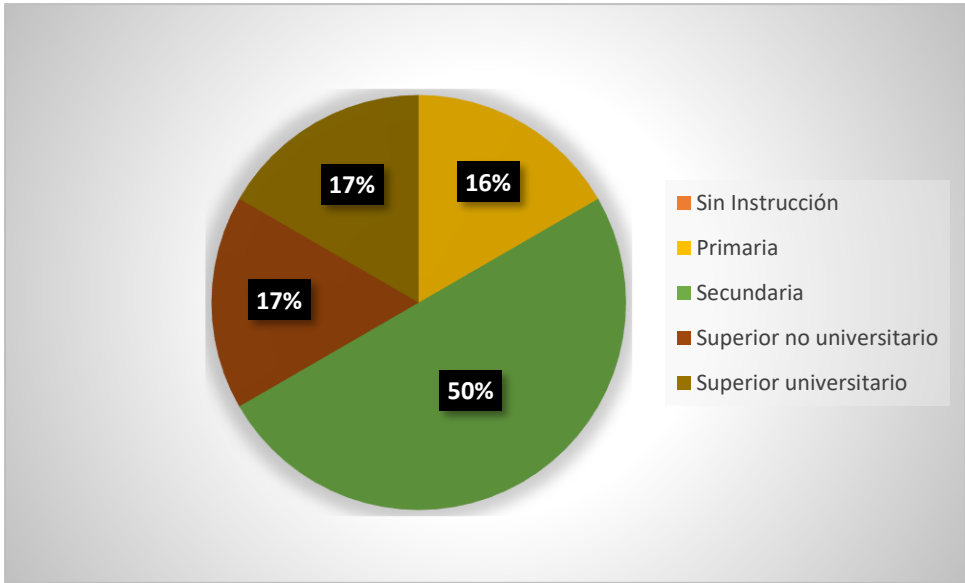


FIGURA 3. Grado de instrucción de los representantes legales.

Fuente Tabla 1

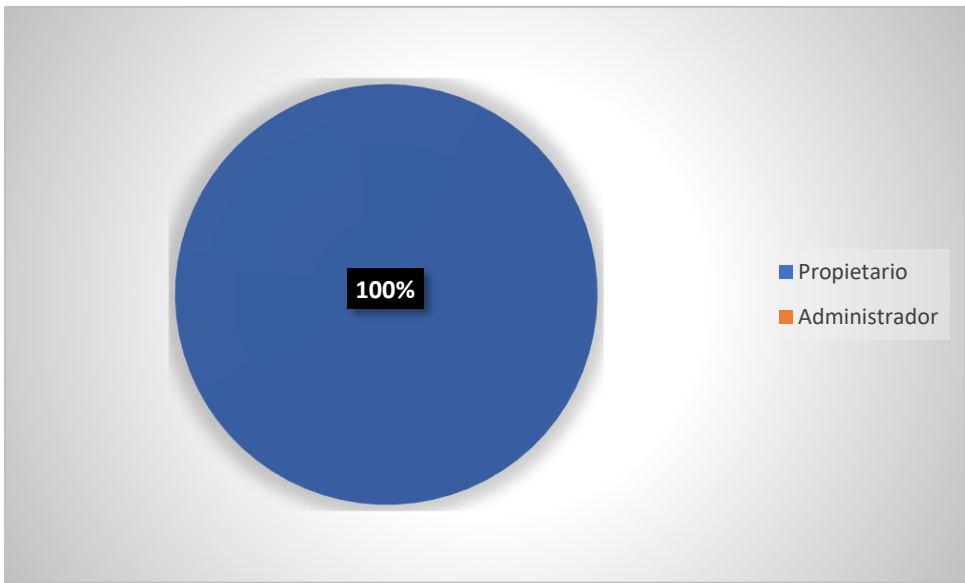


FIGURA 4. Cargo de los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla 1

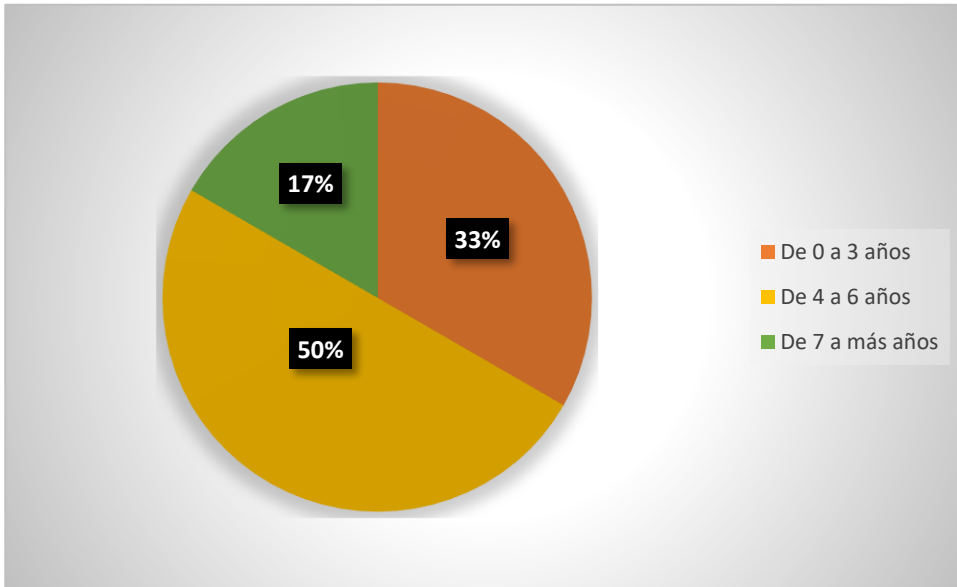


FIGURA 5. Tiempo que desempeña el cargo, los representantes legales de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla 1

Características de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

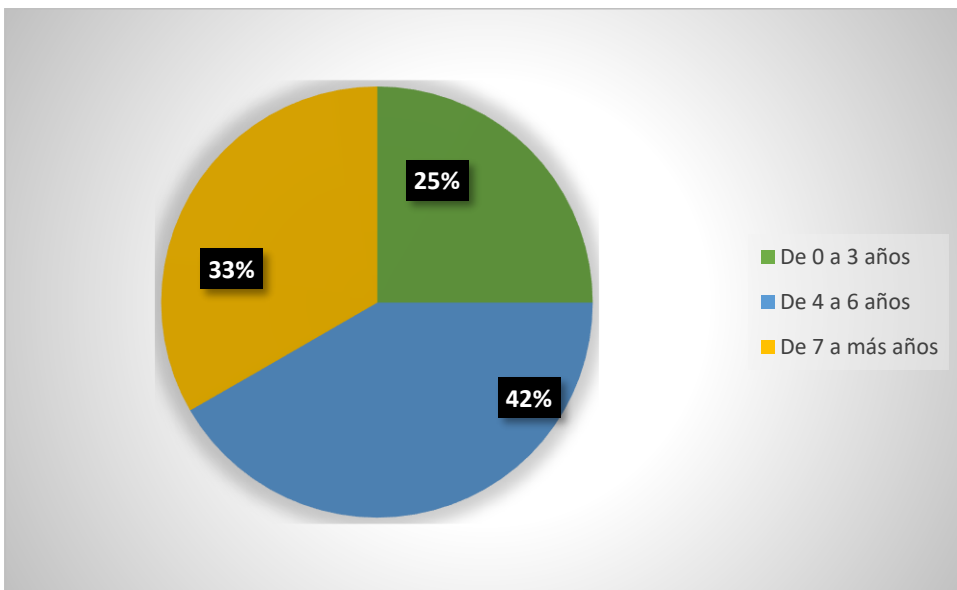


FIGURA 6. Tiempo de permanencia en el mercado de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla 2

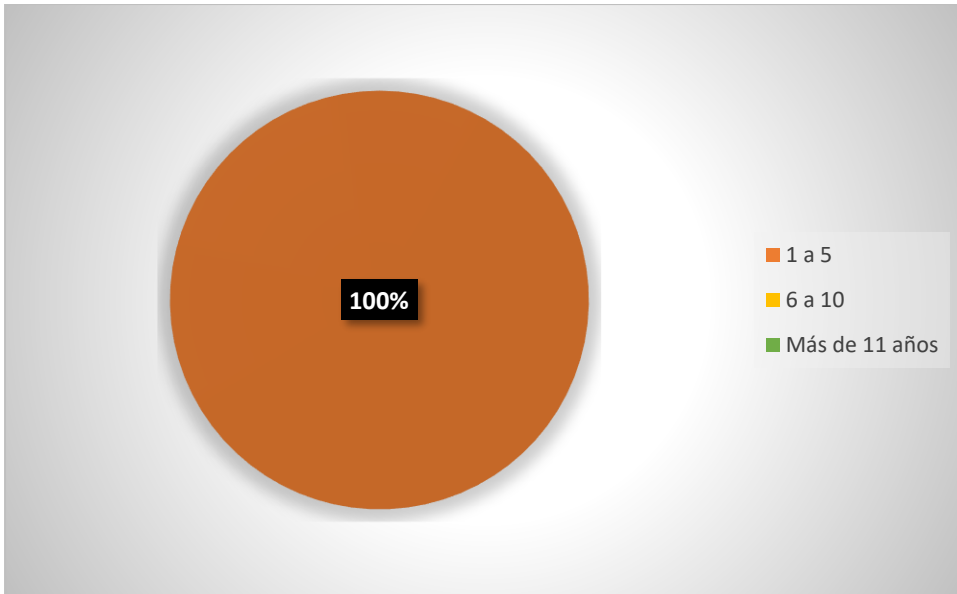


FIGURA 7. Número personal de las Micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla 2

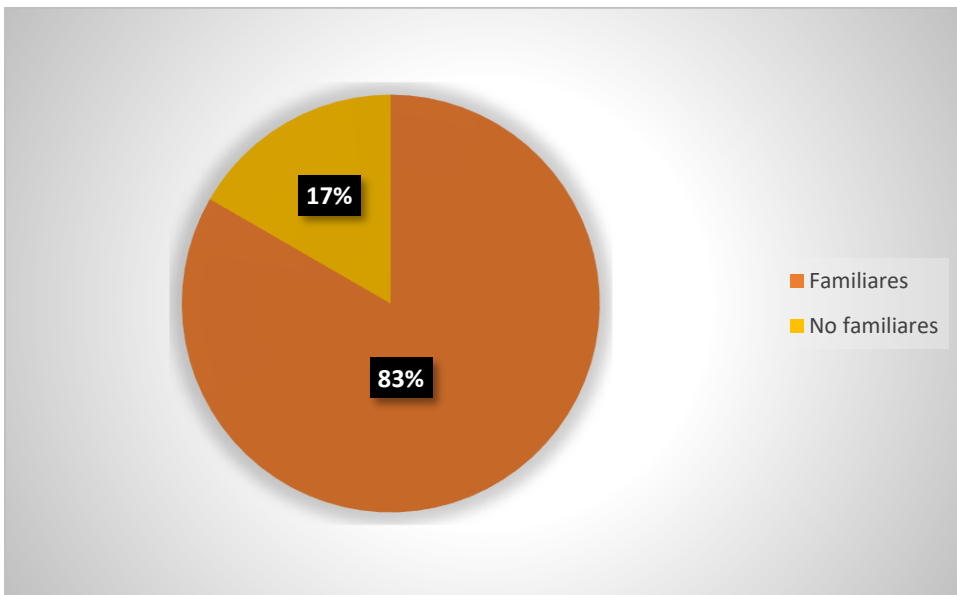


FIGURA 8. Personal que trabajan en las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 2

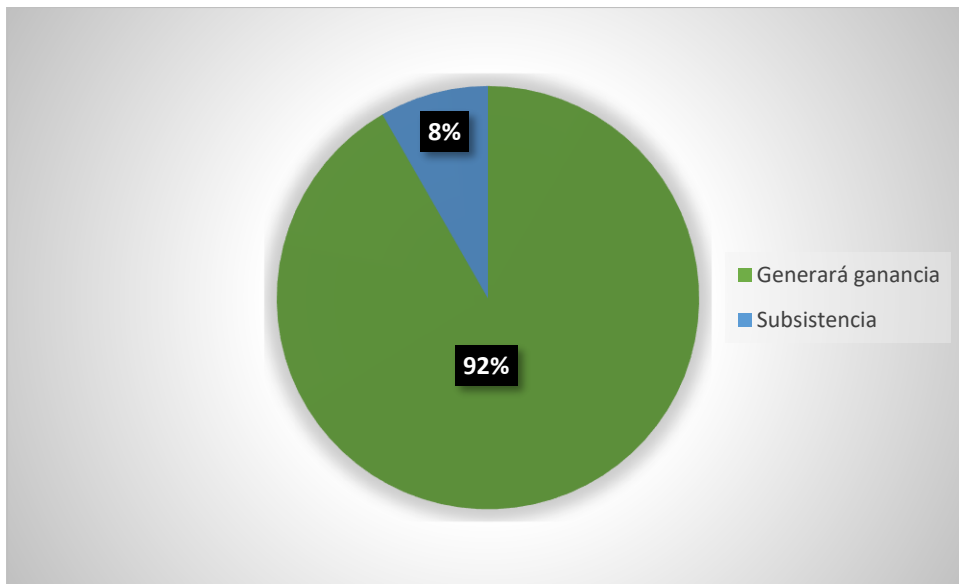


FIGURA 9. Objetivo de la creación de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 2

Gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas en el rubro bodegas de la ciudad de Tingo María, año 2017.

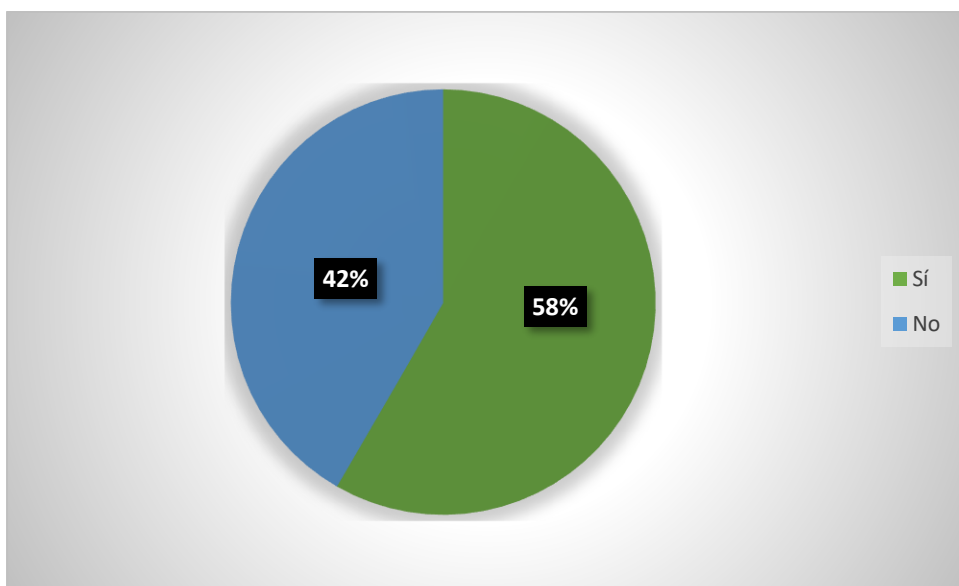


FIGURA 10. Conocimiento del término de Gestión de los representantes legales de calidad de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 3

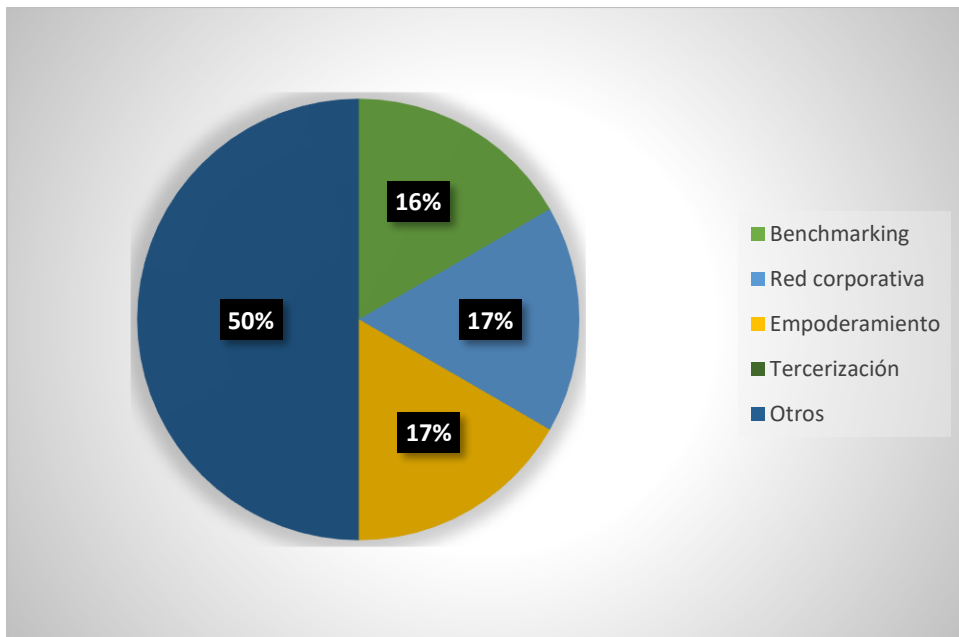


FIGURA 11. Técnicas de Gestión de calidad conocido por los representantes legales de calidad de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 3

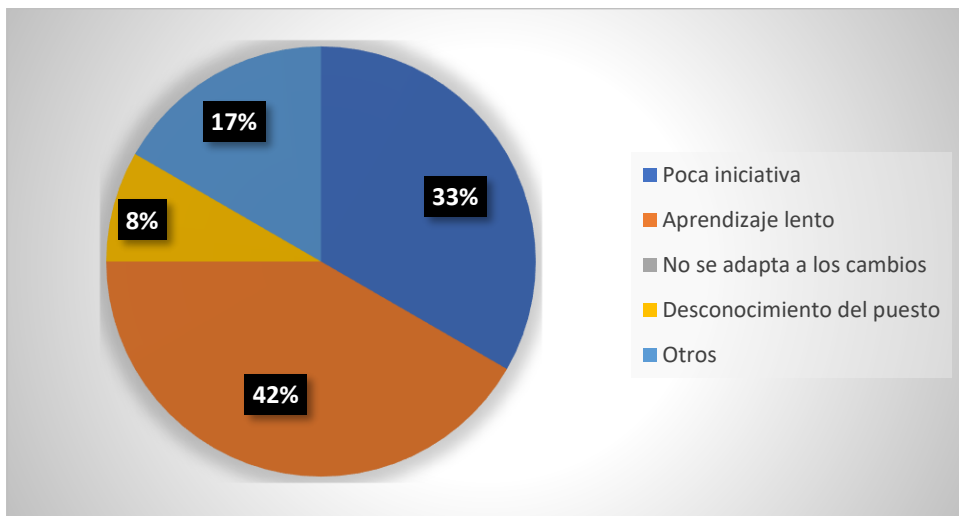


FIGURA 12. Dificultades en aplicar la Gestión de calidad, por los representantes legales de calidad de las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 3

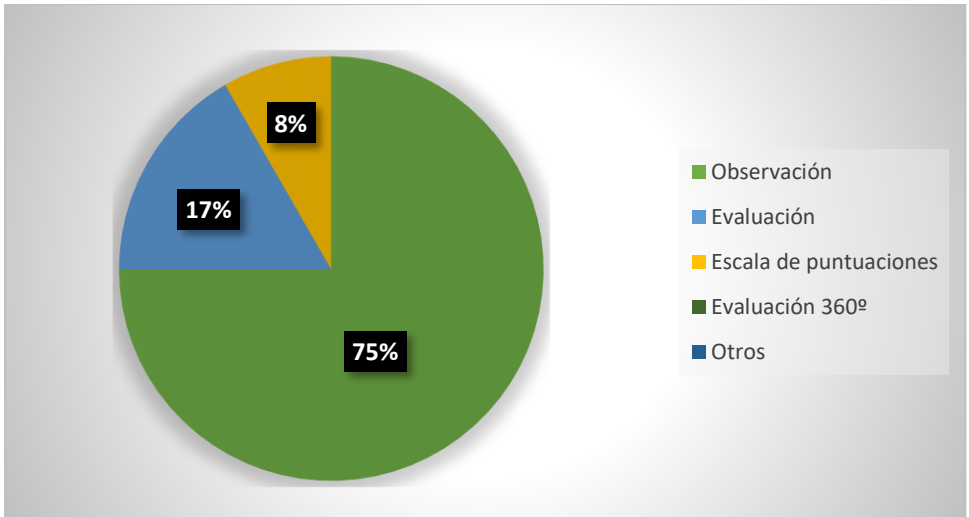


FIGURA 13. Técnicas de medición de personal en las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 3

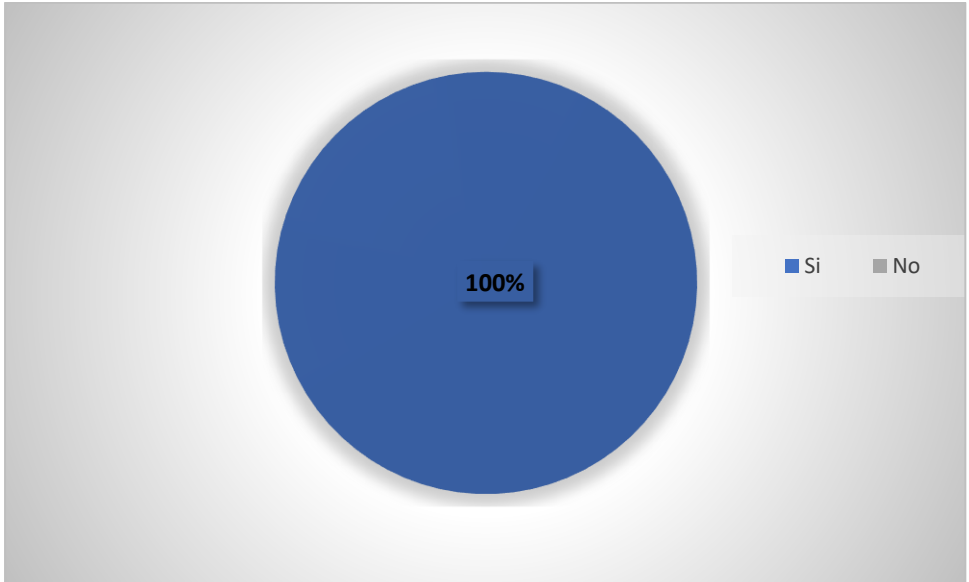


FIGURA 14. Conocimiento de la competitividad en las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 3

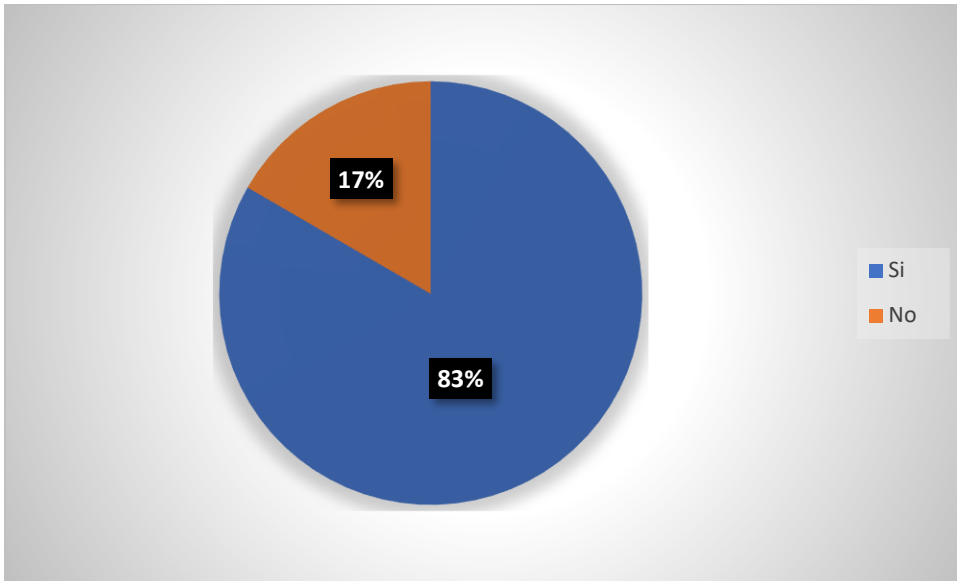


FIGURA 15. Competitividad en las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 3

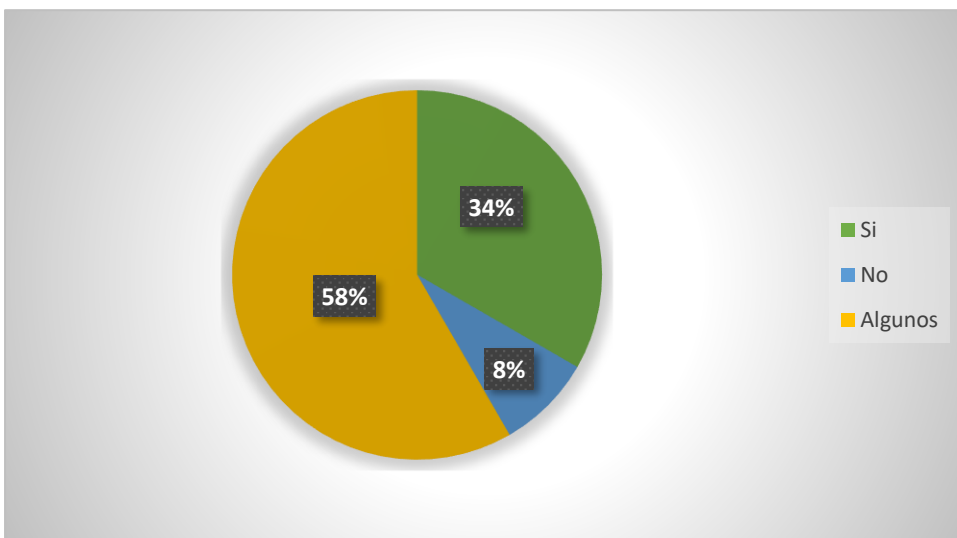


FIGURA 16. Competidores en las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 3

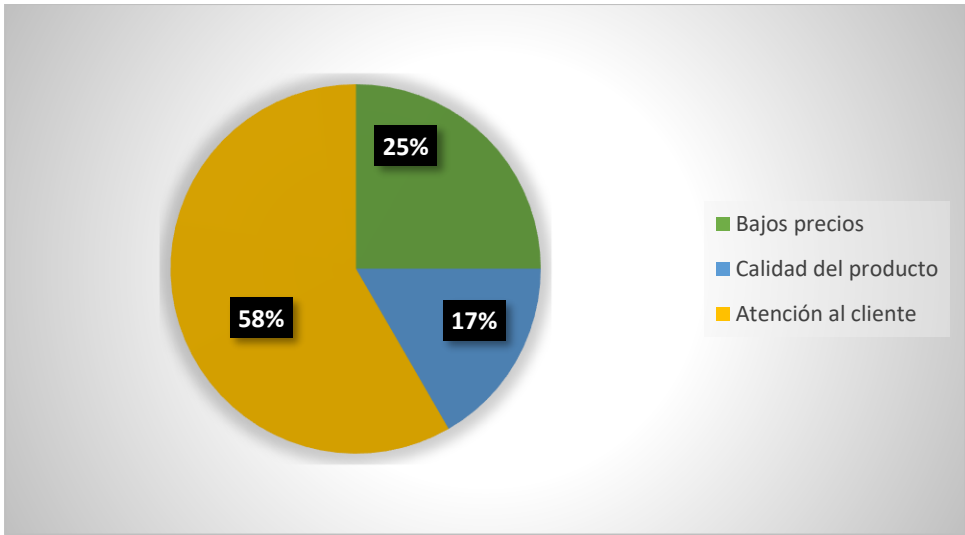


FIGURA 17. Forma de ser competitivo en las Micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla 3