



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL OUTSOURCING EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO VENTA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y
ACCESORIOS, GALERÍA SHOPPING CENTER, DISTRITO
CHIMBOTE, 2016

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

AUTORA

Br. Lady Milagros Maza Varas

ASESOR

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADOR EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgt. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgt. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradecer a Dios por haberme acompañado y guiado, por permitirme dar este gran pasó en mi vida, hacer mis sueños hechos realidad y cumplir mis metas.

Agradecer infinitamente a mis padres Julio y Berta por ser lo más importante que tengo en la vida del mismo modo estar en todo momento conmigo apoyándome económicamente, animándome y motivándome a seguir adelante con mis estudios y nunca darme por vencida y más que todo por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación profesional. De igual manera agradecer a mis hermanos por estar conmigo en todo momento.

Le agradezco por la confianza, apoyo y dedicación de tiempo durante este ciclo académico a mis estimados profesores: Dr. Reinerio Centurión Medina y a la Lic. Elida Estrada Díaz.

DEDICATORIA

A Dios:

Por haberme permitido llegar hasta este punto para poder lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres:

Por haberme apoyado en todo momento, estar conmigo en las buenas y en las malas, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me daba para seguir luchando por mis metas. Sobre todo por su apoyo económicamente en mis estudios y poder cumplir mis metas y sueños.

A mis hermanos:

Por todo el cariño que me tienen sobre todo por confiar en mí que día a día puedo esforzarme más y ser un ejemplo para ellos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del Outsourcing en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental transversal, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 16 micro y pequeñas empresas, a los cuales se aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, a través de encuesta obteniendo los siguientes resultados. El 50.00% tiene edad de 31 a 50 años. El 50.00% son masculino. El 63.00% tiene superior universitario. El 69.00% es soltero. El 50.00% tiene 0 a 3 años desempeñado. El 50.00% tiene de 4 a 6 años de permanencia. El 75.00% tienen 1 a 5 trabajadores. El 81.00% no son familiares. El 75.00% fue creado para generar ganancia. El 100.00% si cree que una buena gestión de calidad genera el éxito de la empresa. El 94.00% evalúa el nivel de satisfacción. El 100.00% vende productos de calidad. El 69.00% aplica el Outsourcing para satisfacer las necesidades. El 56.00% aplica la subcontratación de tercero. Finalmente se concluye que la mayoría de estas mypes son dirigidas por los mismo dueños ya que son personas adultas que les gusta surgir y sobre todo obtener recursos económicos para su familia, por otro lado son reconocidos porque tienen tiempo en el mercado. Sobre todo venden y brindan servicio de calidad ya que cuentan con trabajadores universitarios con la habilidad de resolver sus problemas e inquietudes de los clientes.

Palabras clave: Gestión de calidad, Micro y pequeñas empresas, Outsourcing,

ABSTRAT

The main objective of this research was to determine the main characteristics of quality management with the use of Outsourcing in the micro and small companies of the service sector- sale of computer equipment and accessories Gallery Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016. The research was of non-experimental cross-sectional design, for the collection of the information a sample population of 16 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 15 closed questions was applied, through a survey obtaining the following results. 50.00% are between 31 and 50 years old. 50.00% are male. 63.00% have a university degree. 69.00% are single. 50.00% have 0 to 3 years of age. 50.00% have 4 to 6 years of permanence. 75.00% have 1 to 5 workers. 81.00% are not relatives. 75.00% was created to generate profit. 100.00% if you believe that good quality management general the success of the company. 94.00% assess the level of satisfaction. 100.00% sell quality products. 69.00% apply Outsourcing to meet the needs. 56.00% applies third-party subcontracting. Finally, it is concluded that most of these mypes are directed by the same owners since they are adults who like to emerge and above all obtain financial resources for their family, on the other hand they are recognized because they have time in the market. Above all, they sell and provide quality service since they have university workers with the ability to solve their clients problems and concerns.

Keywords: Quality Management, Micro- and small enterprises, Outsourcing

CONTENIDO

1. CARATULA	i
2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR	ii
3. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iii
4. RESUMEN Y ABSTRACT	v
5. CONTENIDO	vii
6. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
III. HIPÓTESIS	22
IV. METODOLOGÍA	23
4.1. Diseño de la investigación	23
4.2. Población y muestra	23
4.3. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	23
4.4. Técnicas e instrumentos	25
4.5. Plan de análisis	25
4.6. Matriz de consistencia	28
4.7. Principios éticos	28
V. RESULTADOS	29
5.1. Resultados	31
5.2. Análisis de resultados	32
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
Referencias	40
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Características de los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- rubro venta de equipo de cómputo y accesorios de la Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.....	30
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- rubro venta de equipo de cómputo y accesorios de la Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.	31
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad con el uso del Outsourcing en la Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, rubro Venta de equipo de cómputo y accesorios de la Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.....	32
Figuras (Anexos)	
Figura 1: Cargo que desempeña	51
Figura 2: Edad	51
Figura 3: Género	52
Figura 4: Grado de Instrucción	52
Figura 5: Estado civil del representante de la empresa	53
Figura 6: Tiempo que desempeña en el cargo	53
Figura 7: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	54
Figura 8: Número de trabajadores	54
Figura 9: Las personas que trabajan en su empresa son	55
Figura 10: Con qué objetivo fue creada la empresa	55
Figuras 11: Una buena gestión de calidad genero éxito de la empresa	56
Figura 12: Evalúa el nivel de satisfacción de su cliente	56
Figura 13: Usted considera que sus productos que vende es de calidad	57
Figura 14: Cuando no cuenta con un producto, que hace	57
Figura 15: Porque aplica la subcontratación de terceros	58

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad estas micros y pequeñas empresas son muy importante para todos los países a nivel global, ya que se vienen desarrollando a partir de muchas décadas y sobre todo están generando un buen crecimiento económico para cada país. Ahora en Perú estas MYPES han ido solucionando al problema del desempleo y bajos ingresos económicos de cada familia. Pero sin embargo estas mypes se posicionaron en el mercado sin teniendo algún conocimiento administrativos, sin conocer acerca de la gestión de calidad entre otros puntos tan importantes. Del mismo modo estas micro y pequeñas empresas tienen problema cuando un cliente acude a comprar algún producto los empresarios lo manifiestan que si tienen, pero acude a otra tienda para adquirir el producto y satisfacer las necesidades del cliente, de esta manera se manifiesta el Outsourcing en las micro y pequeñas empresas.

La tercerización viene implementándose en Argentina desde hace 15 años. Pero desde 2012 avanza a paso forma por la necesidad de reducir costos que tiene la mayoría de las PYMES. En 2014 fue un año bastante complicado, tanto para el comercio como para la industria, porque se conjugaron dos fenómenos: bajos niveles de demanda con aumentos fuertes en los costos de producción. Sin embargo, el instinto de supervivencia de las PYMES locales las llevo a adoptar estrategias para sostener su rentabilidad. Y una de esas estrategias fue el Outsourcing en diversas áreas y tareas de la empresa. (Espacio CAME, 2015)

A comparación en la micro y pequeñas empresas de Perú también se viene realizando la reducción de costos asimismo reducen tiempo y personal para que pueden obtener más ganancias sin perjudicar a nadie. Por otro lado si ellos no llegaran aplicar esta herramienta del Outsourcing sus clientes se optan por irse a la competencia es por esos que ellos aplican esta herramienta para que sigan vendiendo sus productos con el objetivo de seguir satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

Asimismo, Chile una de las tantas limitantes que tiene este sector empresarial es la falta de esquematización de sus procesos y estrategias, dado que en Chile estos empresarios, en su mayoría, no tiene gran base académica que permita manejar eficiente la gestión de sus negocios, lo que finalmente se traduce es una menor capacidad para visualizar y aprovechar oportunidades de crecimiento. Desde una mirada de negocios, este sector carece de herramientas y conocimientos de gestión necesarios para su funcionamiento eficiente. No existe una herramienta sistematizada que logre evaluar su situación actual. En base a esta problemática, este documento presenta una propuesta de herramienta de diagnóstico de gestión para estas empresas, que mide la situación actual de estas, de forma de poder contribuir con su desarrollo en el largo plazo. (Aravena, Fara & Torres, 2012).

A comparación en las micros y pequeñas empresas de Perú existen personas empíricas con capacidad y conocimientos académicos que le permite lograr manejar su negocio eficazmente para obtener mayor recursos económicos, sobre todo cuentan con herramientas sistematizadas ya que es importante para toda empresa.

Mientras que el Perú, las Micros y Pequeñas empresas ya establecidas a las que se inician terminando en fracaso. Dicho fracaso no es necesario total, pero es evidente en algunos aspectos; las Micro y Pequeñas empresas no controlan los costos, la falta de Gestión origina que dejan que sus clientes los abandonen o lanzan al mercado servicios o productos equivocados. Abrir una Micro y Pequeña Empresa, es un acto de valentía que no tiene éxitos de cada nuevo emprendedor son, entonces reducidas, especialmente en segmentos de bajo valor agregado en los que pueden ser fácilmente desplazados por las grandes empresas. (Macías, 2013).

Mientras actualmente en Perú existen muchas personas empíricas que optan por poner su negocio sin tener conocimientos, siempre al comenzar todo negocio se tiene el riesgo de fracasar o que todo vaya bien. Por otra parte las micro y pequeñas empresas venden productos que no son de calidad y es por eso que las personas no compran porque suelen rápidos en malograrse. Frente a esta situación primero estas micro y pequeñas empresas deben de realizar un estudio de mercado ya que esto les permitirá recopilar información importante

para saber qué tipo de productos o servicios nuestros futuros clientes van a querer que lancemos al mercado si bien es cierto al comienzo no ira bien, pero conforme transcurrir el tiempo van siendo conocidos en el mercado y aumentando más en sus ventas hasta obtener clientes potenciales.

Actualmente las micro y pequeñas empresas en la Región de Ancash, están pasando por dificultades económicas, ya que la mayoría suprimen sus sistemas de gestión debido a la necesidades de reducción de gastos para mantener a flote sus negocios; no obstante esto puede implicar malos resultados de calidad e incluso a la producción sino que ellos hacen todo esto para que sus negocios cada día crezcan.

Por otro lado en el Distrito de Chimbote específicamente en la Galería Shopping Center donde se desarrolló el trabajo de investigación, existen varios establecimientos de negocios conocidas como micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de ventas de equipo de cómputo y accesorios, los cuales presentan ciertas dificultades en cuanto al desarrollo de gestión de calidad, estas empresas tienen problemas en sus inventarios porque no cuentan con algunos productos que los clientes necesitan por lo tanto aplican el Outsourcing como una medida necesaria para retener a sus clientes y estos se sientan bien atendidos de esta manera no optan por ir a la competencia, por lo anteriormente mencionado se planteó la siguientes preguntas de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del Outsourcing en la micro y pequeña empresas del sector servicio-rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del Outsourcing en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.
- Describir las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.
- Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del Outsourcing en la micro y pequeña empresas del sector servicio- rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

Por último la investigación se justifica porque se ha utilizado como metodología de estudio el diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo asimismo también se utilizó una población muestral de 16 mypes lo cual me permitió aplicar la gestión de calidad con el uso del Outsourcing en la micro y pequeña empresa que se encuentra dedicadas a la venta de equipo de cómputo y accesorios. Asimismo, la presente investigación es importante porque nos permite recopilar información para todos aquellos que están interesados en conocer las características de la gestión de calidad, para los empresarios de las micro y pequeñas empresas aplicando la herramienta del Outsourcing ya que últimamente a nivel global son muy aplicadas en los negocios. Al mismo tiempo esta investigación es importante porque es utilizada por los empresarios que quieren tener éxito en su negocio, esto les permitirá para que no comentan el mismo error. Por otro lado está presente investigación servirá de mucha ayuda para los demás estudiantes de la carrera de administración de nuestra universidad al momento de realizar otros estudios de investigación similar en otros sectores, productiva o comercialización del Distrito de Chimbote.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

Al no existir investigaciones similares a la investigación que se desarrolló se optó por utilizar estudios que tengan la misma variable Gestión de Calidad y sector pero de diferente rubro.

Hidalgo (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de Calidad y Formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hoteles de tres estrellas en el Distrito de Iquitos, año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el Distrito de Iquitos, años 2016. Llegó a los siguientes resultados: El 80% respondieron que son formales. El 55% respondieron acceso a créditos financieros. El 70% respondieron que no recibieron asesoría. El 65% respondieron que no considera. El 75% respondieron que sí. El 55% están como persona natural. El 95% respondieron que, si están afiliada. El 90% respondieron que, si formalizaría. El 75% respondieron que es propio. El 65% respondieron que sí. El 65% respondieron que no fue invitado. El 70% respondieron que si considera. El 50% tiene la precepción que la formalización Mype del rubro es buena. El 55% respondieron que tienen de 30 a 44 años. El 30% son del sexo masculino. El 65% son administrador. El 65% cuenta con estudios universitarios. El 90% ocupan el cargo de gerente. El 50% está de 11 a 20 años. El 55% respondieron que si trabajan con capital propio. El 50% respondieron que trabajan de 6 a 10 personas. El 75% respondieron que si conocen gestión empresarial. El 55% respondieron que conocen investigación de mercado. El 30% respondieron recursos humanos. El 55% respondieron como jefe. El 80% respondieron que exhibe Misión, visión, Valores. El 95% respondieron que, si elabora y difunde valores. El 65% respondieron que si brinda servicios mediante procesos estandarizados. El 75% respondieron que, si utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio. El 70% respondieron que, si conoce la norma ISO de certificación de calidad. El 65% respondieron que su ha implementado. El 90%

respondieron que sí. El 80% respondieron que sí. El 75% respondieron que sí. El 55% respondieron que si usa. El 55% percibe que aplican gestión de calidad y es buena. Conclusión la mayoría (55%) de gerente y/o representantes legales de las Mypes tiene entre 30 a 44 años, (70%) del sexo masculino, (65%) administradores de profesión, (65%) con estudios universitarios; en la mayoría (90%) tienen el cargo de gerente; el (90%) están en el sector hotelero entre 11 a 20 años; el (55%) trabaja con capital propio, el (50%) ocupa en promedio de 6 a 20 personas, el (75%) conocen de técnicas de gestión empresarial, en su mayoría (55%) investigación de mercado, el área de recursos humanos es el más desarrollado en (30%), los gerentes y/o representantes se presentan como jefe en (55%); la mayoría (80%) exhibe misión, visión y valores, como concepto fundamentales, el (95%) lo elaboran y difunden, el servicio es brindado mediante procesos estandarizados en (65%), el (75%) utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio, el (70%) conocen la norma ISO de certificación de calidad, el (65%) ha implementado servicio de pre y pos venta; el (90%) capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente, el (80%) actualiza modelos servicios de hospedajes, el (75%) evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación servicios, usa la TIC en gestión en (55%); en la mayoría de micro y pequeña empresas del sector hotelero, se percibe que aplican gestión de calidad, es buena en (55%).

Lancha (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector servicios, seguro obligatorio de accidentes de tránsito de Distrito de Iquitos, año 2106*. Tuvo como objetivo general: Determinar si las Mypes del rubro seguro aplican la Gestión de Calidad formalización en el Distrito de Iquitos, año 2016. Llego a los siguientes resultados: El 50% tiene edad entre 30 a 44 años. El 62% es de género masculino. El 50% es conviviente. El 50% de profesión es administración. El 75% tiene estudio universitario. El 87% si se encuentra formalizada. El 62% cree que obtendrá con la formalización de sus empresas tendrá aumento de las ventas. El 62.5% si recibió asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial. El 87.5% opina que la formalización si aumenta los costos laborales. El 75% de las encuestas los motivos por lo que formalizaría sería por obtener ganancias. El 100% si

formalización su empresa, si el estado concediera beneficios para las Mypes. El 50% es de 3 a más años. El 37% respondió que de 1 a 3 trabajadores están en planilla. El 50% tiene de 2 a 3 trabajadores eventuales. El 62% está constituido en Régimen General. El 37.5% sostuvo tener de 3 a 6 años en los últimos 2 años capacitación. El 50% utiliza el manejo empresarial. El 100% de los empresarios consideran que la capacitación es una inversión. El 100% de los empresarios conocen de gestión de calidad. El 50% se presenta Líder. El 100% la totalidad si cree que todos sus trabajadores deberían tener beneficios. El 50% de los empresarios siempre capacita al personal. El 100% si cree que la capacitación a su personal es relevante para su empresa. El 97.5% se capacitaron en el año 2016. El 50% capacito a su personal en Atención al usuario. El 50% utiliza Investigación de Mercado. El 75% si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicio. El 100% todos usan las TICS; para mejorar la calidad de sus servicios. El 62% de las empresas si exhibe la Misión, Visión de sus empresas. Conclusión en relación a Gestión de Calidad de las Mypes: Los propietarios encuestados afirman que las Mypes que venden seguros contra accidentes de tránsito, brindan un buen servicio de calidad y utilizan la investigación de mercado, para aumentar la calidad de servicios y su rentabilidad, pero no hay Mypes que presentan deficiencias y no aplican una investigación de mercado. Los propietarios encuestados hacen referencia que el año 2015, 2016 capacitaron más al personal, para mejorar la calidad en la atención al usuario los propietarios también mencionan que actualizan los modelos de los servicios que brindan a los usuarios, según la preferencia del cliente, evalúan en nivel de satisfacción del cliente en la prestación de sus servicios y nos indica que las Mypes se preocupan por ganar y conservar la fidelidad de sus clientes en el mercado competitivo, encuestas dan a conocer que usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de sus servicio, esto indica uso importante de Tecnologías de la información y la comunicación en gestión empresarial para aumentar la mejoría de sus servicios. En conclusión las encuestas realizadas indican el grado de compromiso y crecimiento como empresa.

Ortiz (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector servicios, construcción y edificación civil, Distrito de Iquitos, año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar si las mypes del sector servicio, construcción y Edificación Civil del Distrito de Iquitos para el año 2016, están formalizadas y llevan una Gestión de Calidad. Llego a los siguientes resultados: Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 30 a 44 años de edad (50.00). Los resultados indican que un 88.3% de los encuestados son del género masculino. El 72.2% tiene instrucción universitaria. Destacada “ingeniero” con 61.1%. Los emprendedores de este sector ocupan el cargo de “Gerente” (83.3%). El 100% de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas. El 83.3% de las mypes del sector están constituidas como personas jurídicas. Las mypes del sector Servicio, construcción y Edificación Civil están en el Régimen general (77.8%). Los emprendedores indican que para constituir sus empresas “Si” recibieron asesoría (83.3%), la misma que fue constatada. La posibilidad de realizar “contratos con grandes empresas” (50.0%). Los emprendedores indican que por magnitud de la inversión el capital es financiado (72.2%). Construcción y Edificación Civil tienen en su mayoría de 6 años a mas en el rubro (50.0%). Los empresarios prefieren su independencia a agremiarse (61.1%), según indica, porque existe alta competencia. Tienen 10 a más trabajadores (44.4%). Los emprendedores en su mayoría no registran a todos sus trabajadores en planilla (66.7%). Se traduce en evaluar los costos laborales. Los emprendedores encuestados indican que si conocen los alcances de una Gestión de Calidad (61.1%). Los encuestados en su mayoría indica que “Si” (55.6%). El grafico muestra una variable de documentos de gestión que los emprendedores indican ya utilizar. El 44.4% ha definido su visión y misión. La mayoría (66.67%), indican que no. Los emprendedores que establecieron su estructura organizativa representan el 72,2%. Corresponde la definición de un Plan de Negocios: de las mypes encuestadas del 88.9% si lo tiene. El 77.8% de los representante encuestados si ha capacitado a sus trabajadores. Los emprendedores manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad permite alcanzar sus metas (55.6%). Aquellos emprendedores que si vienen aplicado gestión de calidad, han logrado una gama de resultados favorables. Conclusión en Gestión de Calidad en su mayoría, “Si” conocen los

alcances de una gestión de calidad (61.1%), sin embargo los que “No”, es porque no lo consideran prioritario. El 94.4% utiliza algún tipo de documento de gestión. No han diseñado, ni exhibe su misión, visión, ni valores (66.7%). Tienen diseñada sus estructuras organizativa y su plan de negocios (72.2%). Un 55.6%, si sigue la filosofía de la “mejora continua” y está de acuerdo que es una herramienta que permite lograr los objetivos empresariales. Entre ellos: Competitividad, Rentabilidad, Establecer estrategias y objetivos. Existen mypes en cuyos directivos, deben aun considerar la gestión calidad como practica de excelencia administrativa (44.5%).

Torres (2015) en su trabajado de investigación *Características de la competitividad y Gestión de Calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Actividades Culturales y Esparcimientos, en la Cuidad de Chimbote, año 2015*. Tuvo como objetivo general: Descubrir las principales características del competitividad y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro actividades culturales y esparcimiento año 2015. Llego a los siguientes resultados: El 56.2% oscilan entre 31 a 60, es decir que la mayor parte de los microempresarios son adultos emprendedores. El 81.2% son de sexo masculino. El 62.5% de los encuestados tiene estudio universitario. El 50% desempeña como administradores. El 75% tiene una antigüedad de 6 a 10 años. El 50% tiene una permanencia de 6 a 10 años. El 87.5% son micro empresas formales. El 100% de las micro empresas se formó con la finalidad de dar empleo a la familia. El 100% de los encuestados conoce que es Competitividad. El 100% de los encuestados conoce a su competencia. El 100% de los encuestados dice que si existe alguna ventaja competitiva entre sus servicios y de la competencia. El 100% de los encuestados cuenta con un valor agregado que lo diferencie de la competencia. El 56.3% de los encuestados dan a conocer que buscan ser competitivos en su rubro mediante la calidad de servicios. El 100% de los encuestados afirma gestionar su micro y pequeña empresa con calidad. El 100% de los encuestados dice que es un líder con los trabajadores. El 87.5% de estas micro empresas aplica estrategia para mejor la gestión de sus empresa. El 87.5% evalúa constantemente los procesos de ejecución de su servicio. El 100% de los encuestados da a conocer a realizado una mejora continua en su empresa. El 100% de los encuestados realiza previamente la

planificación de sus servicios. El 81.3% de los encuestados no percibe que alcanza los beneficios planificados. Conclusión en finalizada la investigación se llegó a las siguientes: Los representantes legales (56.2%) tiene entre 31 a 60 años de edad, son de sexo masculino (81.2%), el (62.5%) tiene estudios universitarios, el (43.8%) son dueños de la micro y pequeña empresas y tiene entre 6 a 10 años tiempo en el cargo (75%). La empresa encuestada (50%) tiene permanencia en la actividad del rubro, el (87.5%) tiene una situación legal en la empresa forma y estas micro y pequeñas empresas fueron creadas para el empleo familiar (100%). Las micro y pequeñas empresas encuestadas el (100%) conoce que es competitividad el (100%) conoce a su competencia entre sus servicios con la competencia (100%) y el (56.3%) es competitivo en la calidad de servicios; el (100%) gestiona su empresa con calidad, el (100%) el personal ve al micro y pequeña empresario como líder, el (87.5%) ha aplicado estrategias para mejora continua en su empresa, el (100%) previamente que no alcanzado los planifica sus servicios y (81.3%) ve que no alcanzado los beneficios planificados.

Rengifo (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparación de vehículos menores en el Distrito de San Juan Bautista, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar los objetivos que traerá la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro reparaciones de vehículos menores en el distrito de San Juan Bautista. Llego a los siguientes resultados: El 53% respondieron que, si son formales. El 67% respondieron aumento de ingreso. El 80% si ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial en las Mypes en el sector. El 67% respondieron que, si formalizaría. El 93% si considera que la formalización aumenta los costos laborales en las Mypes en el sector. El 73% respondieron que no está afiliada. El 93% respondieron que si considera. El 40% tiene la percepción que la formalización Mypes del sector es buena. El 60% respondieron que tiene de 30 a 44 años. El 93% son del sexo masculino. El 67% son mecánicos. El 53% respondieron que tienen estudios básicos. El 47% está de 6 a 10 años. El 87% respondieron que sí. El 93% respondieron que trabajan de 1 a 5 personas. El 80% respondieron que si conocen técnicas de gestión empresarial. El

67% respondieron mejoras continuas. El 93% respondieron misión. El 53% respondieron que si brinda servicios mediante procesos estandarizados. El 80% respondieron que no utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio. El 60% respondieron que si capacita. El 80% respondieron que sí. El 60% percibe que aplican gestión de calidad y es deficiente. Conclusión que permite deducir que la edad de los gerentes y/o representantes legales en mayoría en 60% tiene de 30 a 44 años, la mayoría en 93% son del sexo masculino, la mayoría en 67% son mecánicos de profesión u oficio, más de la mitad en 53% tiene estudios básicos, menos de mitad en 47% de talleres están en rubro de 6 a 10 años, la mayoría en 87% de talleres trabajan con capital propio, que la mayoría en 93% de los talleres trabajan de 1 a 5 personas, la mayoría en 80% de los talleres conocen técnicas de gestión empresarial, y más de la mitad en 67% de los talleres conocen mejoras continua, la mayoría en 93% en los talleres exhiben misión, más de la mitad en 53% brindan servicios mediante procesos estandarizados, la mayoría en 80% no utilizan documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios, la mayoría en 60% si capacita al personal, la mayoría en 80% si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios, en promedio el 53% percibe que aplican gestión de calidad y es deficiente.

Rodríguez (2016) en su trabajo de investigación *Gestión de Calidad y Formalización de las mypes del sector servicios de Agencia Tours Turismos, Distrito de Iquitos, año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la formalización en la Gestión de Calidad de las mypes en el sector servicios, Agencia Tours Turísticos, Distrito de Iquitos, año 2016. Llego a los siguientes resultados: Los emprendedores en su mayoría están en el rango 30 a 40 año de edad (54.8%). Los resultados indican que un 54.8% de los encuestados son del género masculino. El 41.9% tiene instrucción universitaria. Destacada “Técnico” con 41.9%. Los emprendedores de este sector define al cargo directriz como “Gerente” (38.7). Las mypes encuestadas se encuentran formalizadas en (71.0%). El 67.7% de las mypes encuestadas del sector están constituidas como personas

jurídicas. Las mypes del sector de servicio de agencia tours turísticos, están en el Régimen Especial (41.9). Los emprendedores encuestados indican que “Sí” reciban asesoría (61.3%), la misma que fue contratada. En “posicionarse en el mercado” (38.7%). EL 71.0% tiene oficina de atención al público. En su mayoría financian su capital de trabajo (48.4%). Las Mypes del sector en estudio permanecen en el rubro: De 1 a 2 años (41.9). Los empresarios indican “No” pertenecer a algún gremio comercia (71.0%). Los emprendedores en su mayoría indican que “No” representa ventajosos pertenecer a algún gremio (54.8%). Tienen de 1 a 4 trabajadores (48.4%). Los emprendedores en su mayoría si tienen registrados a sus trabajadores en planilla (45.2%). Los emprendedores encuestados indican que si conocen los alcances de una Gestión de calidad (61.3%). La mayoría se interesa por la mejorar continua (71.0%). El 77.4% de las mypes si utiliza algún documento de gestión. Las mypes del sector en estudio “No” han definido su misión y visión (58.1%). Solo el 35.5% de los emprendedores “Si” definieron y difundieron. Los emprendedores “Si” establecieron su estructura organizativa (54.8%). El 51.6% “Si” lleva un Plan de Negocios. El 48.4% “No” ha implementado estándares en sus operaciones. Un 74.2% si ha implementado un sistema de atención al cliente para medir y evaluar el servicio. El 58.1% de los emprendedores encuestados indica que “Si” ha capacitado a sus trabajadores. Los emprendedores manifiestan estar de acuerdo que la gestión de calidad permite alcanzar sus metas (64.5%). Si lograron resultados favorables (64.5%). Conclusión que en Gestión de Calidad su negocios tiene oficinas de atención al público (71.0%) y el cargo directriz es denominado “Gerente” (38.7%). Buscan crear imagen positiva al cliente. Si conocen los alcances de una gestión de calidad (61.3%); en razón que el 71.0% “Si” se interesa por la mejora continua. El 77.4% viene utilizando documentos apropiados de gestión administrativa. En contraparte: Solo el 41.9% definió y exhibe su misión, visión y valores (35.5%). No cuentan con estructura organizativa (45.2%) y tampoco plan de negocios (48.4%). Es decir, no conducen empíricamente el negocio. El 48.4% “No” ha estandarizado sus procesos operativos. Siendo imprescindible para la calidad de servicio. El 74.2% de las mypes si ha establecido un sistema de atención al cliente para evaluar, monitorear y manejar el servicio. Finalmente, los emprendedores, luego de conocer en que consiste Gestión

de Calidad, considera estar de acuerdo que es el medio para alcanzar sus metas (64.5%).

2.2. Bases teóricas de la Investigación

Micro y pequeñas empresas

Esta ley me permitió tener conocimientos de forma generalizada y sobre todo tener el conocimiento de la definición exacta de las micro y pequeñas empresas. Según la ley 28015 (2013).

Las micro y Pequeñas Empresas es la unidad económica constituida por una personas natural o jurídica, bajo cualquier forma de organizar o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tiene igual tratamiento en la presente Ley, con experiencia al régimen laboral que es de aplicación para la Microempresas. (p. 1)

Asimismo, las micro y pequeñas empresas están constituidas por personas profesionales tanto como personas empíricas que tienen objetivos de crear empresas ya sea producción o de servicio con la finalidad de crecer y tener recursos para bienestar propio. A nivel global encontramos personas que siempre comienzan por lo bajo con lo poco que tienen y con el transcurso del tiempo su negocio van creciendo y saliendo adelante.

Características de las micro y pequeñas empresas:

Esta ley se basa en medir las ventas anuales de cada micro y pequeña empresa por lo cual estas MYPES deben reunir todas las siguientes características concurrentes. Según la Ley 30056 (2013)

- Microempresas: ventas anuales de 150 UIT.
- Pequeñas empresas: ventas anuales 150 UIT y hasta 1700 UIT.
- Mediana empresa: venta anuales 1700 UIT y hasta de 2300 UIT.

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogéneas que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas de promoción y formalización del sector. (p. 14)

Estas Micro, pequeñas y medianas empresas tiene el 50.00% de permanencia en el rubro ya que esto significa que son conocidas en el mercado con el rubro de venta de equipo de cómputo y accesorios asimismo con los servicios que brindan a sus clientes, sobre todo cuenta con un buen porcentaje del 75.00% de trabajadores esto quiere decir que dentro de estas micro, pequeñas y mediana empresas existan personas con un gran talento por otro lado son competitivos en el momento de vender lo cual podemos comprender que estas MYPES tiene muy buena ventas.

Importancia de la micro y pequeñas empresas:

Con respecto a estas Micro, pequeñas y medianas empresas son muy importantes a nivel global ya que forman parte de nuestra vida en el sentido de dar empleo a muchas personas con bajo recursos económicos que necesitan al mismo tiempo facilita las necesidades de las personas brindando productos o servicios. Según el autor Tello (2014).

La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo, es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estrato de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botellas en la producción. Con ellos se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la empresa. (p. 5)

Mientras tanto estas micro, pequeñas y medianas empresas tiene el 81% de que no trabajan con personas familiares para evitar algún inconveniente que pueda ocurrir a la hora de laborar en las MYPES, pero teniendo en cuenta que lo hacen con un gran objetivo del 75% de generar ganancias lo cual es una misión para toda empresa obtener mejor rentabilidad y seguir invirtiendo en su negocios.

Lineamiento estratégicos de las micro y pequeñas empresas

Esta ley me permitió tener conocimientos para mi investigación lo cual me ayudo a desarrollarlo y tener más conocimientos sobre las Mypes así mismo la acción que tiene el estado nos orienta a seguir los siguientes lineamientos. Tal como lo plantea la Ley 28015 (2013)

Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estiman la creación, el desarrollo y la competitividad de las MYPES, en el corto plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.

Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intersectorial regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las MYPES y la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividades con ventajas distintas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.

Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario implementar las acciones que lleve a cabo el sector privado en apoyo a las MYPE.

Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividades económicas y de la coordinación y concentración interinstitucional.

Difunde la información y datos estadísticas con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representan un elemento de promoción, competitiva y conocimiento de la realidad de las MYPE.

Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las MYPE organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.

Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las MYPE, a las oportunidades que ofrezcan los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.

Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las MYPE, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.

Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las MYPE.

Prioriza y garantiza el acceso de las MYPE a mecanismo eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.

Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las MYPE.

Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha. (p. 2)

En este caso es necesario saber y tener en cuenta todos estos puntos importantes que nos brinda esta ley de lineamiento de las micro, pequeñas y mediana empresas teniendo en cuenta que el 50% están siendo dirigidas por los mismos dueños con el objetivo de alcanzar su meta, por otra parte tiene el 50% que son personas masculino que conducen o elaboran en estas mypes, asimismo tienen la edad suficiente de un 81% que son mayores y capaces de manejar bien su negocio. Por otro lado se puede apreciar que estas mypes tienen el 50% desempeñándose en el cargo ya que son personas empresarias con ganas de emprender y sobre todo tienen experiencia en su rubro.

Gestión de calidad

La gestión de calidad es una herramienta importante para todas las empresas porque nos permite como planificar o sintetizar con una adecuada planificación y sobre todo que nuestros clientes se sienten satisfechos y tengan confianza de que los productos o servicios que se los brindan son de calidad. Según como lo plantea los autores Camisón, Cruz y Gonzales (2016).

La Gestión de calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativa en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa o moderna. (p. 23)

Los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionan que la buena gestión de calidad genera el éxito de las empresas ya que es una variable muy importante para el crecimiento y desarrollo de las microempresas a nivel global, la mayoría de los empresarios evalúa la satisfacción de sus clientes ya que esto les permitirá tener conocimientos de cómo se sienten sus clientes a la hora de comprar o adquirir algún servicio asimismo la totalidad de estas mypes consideran que sus productos que venden son de calidad para que sus clientes se sientan satisfechos y de esa manera puedan fidelizarse.

Outsourcing

La herramienta Outsourcing o también conocida como subcontratación son aplicadas en el micro y pequeñas empresas con la finalidad de reducir costos, no solo eso sino también le permite reducir tiempo asimismo reducir personal sin afectar nada. Según como lo indica la autora Flores (2011).

El Outsourcing es una tendencia actual que ha formado parte importante en las decisiones administrativas de los últimos años en todas las empresas a nivel mundial. Outsourcing o Tercerización (también llamada subcontratación) es una técnica innovadora de administración, que consiste en la transferencia a terceros de ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principales del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles. (p. 5 y 8)

Es necesario recalcar que la micro y pequeña empresas aplican la herramienta Outsourcing pero de la manera empíricamente, sin tener el conocimiento profundo sobre el tema puesto se refleja que estas micro y pequeñas empresas por no perder cliente le dicen que si cuentan con ese producto que ellos necesitan pero lo tienen en su almacén lo cual prestan a otra tienda con la finalidad de seguir satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

Características del Outsourcing

La herramienta Outsourcing no es conocida por muchas personas pero sin embargo es aplicada en las micro y pequeñas empresas con la finalidad de reducir los costos o también reducir personal. Según como lo plantea el autor Martínez (2017) y nos recomienda tener en cuenta estas importantes características como por ejemplo:

- Se lleva a cabo por persona externas a la empresa.
- Se identifican normalmente con una actividad especializada con la que no se cuenta dentro de la organización.
- Se aprovechan experiencias y conocimientos de personas externas que pueden llevarlas a cabo dentro de la empresa.
- No es la actividad principal de la empresa por lo que de llevarla a cabo desviaría su objeto primordial.
- Son aplicadas porque les permite reducir personal y al mismo tiempo reducir costos.

Si bien es cierto a pesar de todo el esfuerzo que ellos hacen estas empresas aplican la subcontratación de terceros con la finalidad de reducir costos, reducir personal y generar ganancia.

2.3.Marco Teórico y Conceptual

Historia de venta de equipo de cómputo y accesorios

En primer lugar la computadora es uno de los inventos más fabulosos de la historia porque se puede hacer muchas cosas que nacen de las necesidades mismas del ser humano para poder realizar algunas tareas con eficacia y precisión así mismo se puede decir que sea convertido en una herramienta muy importante de trabajo que tiene la capacidad de procesar y almacenar información.

En el tiempo de antes no existían las computadoras para poder buscar alguna información se tenía que ir a las bibliotecas a buscar libros para que saquen copia y así puedan investigar los temas que uno estudiaba.

Asimismo en esos tiempos se usaban las máquinas de escribir para que puedan tipar sus trabajos, luego en el transcurso conforme iba pasando los tiempos aparecieron las computadoras pero si bien es cierto solo podían tener sus computadoras las personas de altos recursos económicos.

Mientras tanto conforme iban pasando los años la ciencia va avanzando y comenzaron a aumentar más computadoras pero no tenía mucha información, ahora en la actualidad se puede observar que existen computadoras de diferente modelo, tamaño, precio, marca y sobre todo con más tecnología avanzada. Sin embargo esto es una herramienta importante para toda micro y pequeña empresa a nivel global ya sea colegios, universidades, hospitales, entre otros.

Para terminar hoy en día vivimos en un mundo sumamente globalizado en donde la tecnología está avanzada y cada día van innovando más modelos.

Venta de equipo de cómputo y accesorios

La venta de computadora y accesorios es un servicio técnico, que ayuda al cliente a solucionar sus problemas en sus computadoras. Ya que este servicio que brindan es de suma importancia porque cuando su PC de los clientes tiene alguna falla o requieren de algunas instalaciones estas mypes se dedican a poder brindarles un servicio técnico de calidad con trabajadores experto y dedicados a su trabajo que vienen realizan diario con el objetivo de poder solucionar sus problemas a los clientes, no tan solo cuenta con reparaciones sino también con muy buenos accesorios de calidad (PC, teclado, cartucho, mouse, parlantes, impresoras, tintas para cartucho entre otros) con diferentes marcas y todo tipo de precios es importante para los dueños conocer más sobre su negocio.

La micro y pequeña empresas de venta de equipo de cómputo y accesorios

Estas Mypes están ubicadas en Jr. Espinar 429 (a lado de la reniec), están situadas como empresas Asociación Anónimas Cerradas (S.A.C), representados por los propios dueños de los negocios, quienes asumen deberes, responsabilidades y también cuentan con jóvenes técnicos capacitados y con grandes conocimientos en tecnologías.

La cual venden equipo de cómputos y accesorios para computadoras, tales como: computadoras de escritos. Pcs, Portátiles, periféricos (teclado, mouse, micrófonos, cámara web, monitores, impresoras, parlantes, escáner, audífonos beats, etc); consumibles (llenados de tintas, cartuchos de impresoras); entre otros. Ofrecen los siguientes servicios técnicos a domicilios; mantenimientos de equipos; limpieza, formateos para Pcs. Después del servicio al cliente, paga en caja que es administrado por el mismo dueño del local. El cual cobra y realiza las promociones y entregas de vales, para hacer que el cliente regrese nuevamente y así pueda obtener clientes potenciales.

La micro y pequeñas empresas de venta de equipo de cómputo y accesorios y la Gestión de calidad con el uso del Outsourcing

Hoy en día podemos observar que las Micro, Pequeñas y Mediana empresas no están utilizando lo que es gestión de calidad en la empresa esto quiere decir que no están aplicando y al no aplicar están perdiendo clientes, no se pueden tener resultados en calidad si no se trabaja adecuadamente la gestión. A pesar de que casi todo el mundo reconoce la importancia de la calidad para cualquier entidad ya sea de producción o de servicio, ya que día a día crecen más las empresas que proclaman tener departamentos de control de calidad o de protección del consumidor.

Si ellos siguen utilizando esta herramienta del Outsourcing su negocio cada día crecerá más y así dejarían de perder clientes, además esto le permitirá reducir personal, tiempo y sobre todo lo que es los costos. Dentro de este aspecto el Outsourcing puede ser muy importante para saber la forma en que las otras empresas forman y manejan sus sistemas de calidad aparte de poder ser usado desde un punto de vista de calidad conforme a la calidad percibida por los clientes, la cual es determinada por la relación del cliente, la satisfacción del mismo y por último la comparación con la competencia. El último enfoque, el de la administración estrategia de la calidad total, propone que las organizaciones obtengan beneficios de formación de equipos que colaboren y se responsabilicen por completo de la planificación la responsabilidad de responder con calidad a los restos del futuro.

Gestión de calidad

La Gestión de calidad es una herramienta muy importante para toda la Micro, Pequeña y Mediana empresa que nos ayuda en la planificación ya sea de producción o de servicio para generar confianza adecuada a través de productos o servicios que satisfacen las expectativas del cliente.

III. HIPOTESIS

En esta investigación no se plantea hipótesis porque es una investigación tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental- transversal- descriptiva. Fue no experimental porque no se manipulado deliberadamente a la variable gestión de calidad con el uso del Outsourcing en estudio. Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado ya que tiene inicio y final. Fue descriptiva porque se describió las principales características de la variable gestión de calidad dentro del contexto y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios. Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

4.2. Población y muestra

Se utilizó una población de 16 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios, Distrito Chimbote, 2016 esta información se obtuvo a través de la técnica de sondeos. (Ver anexo N° 03)

Muestra: La muestra está conformada por el 100% de la población es decir por 16 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios, Distrito Chimbote, 2016

4.3. Definición y operacionalización de la variable

Variables	Definiciones Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
REPRESE NTANTE	Son personas de ambos géneros que dirigen o han formado las micro y pequeñas empresas con la	Edad	- 18 a 30 años - 31 a 50 años - 51 a más años	Razón
		Género	- Masculino - Femenino	Nominal
		Cargo	- Dueño - Administrador	Nominal

	finalidad de tener una fuente de ingresos.	Año que desempeña el cargo	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años 	Razón
	Sin embargo ellos mismos son los dueños de las mypes aunque no contarán con un buen grado de instrucción pero sobre todo esto se encuentra años desempeñándose en el cargo.	Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> - Primaria - Secundaria - Superior no universitario - Superior universitario 	Nominal
		Estado civil	<ul style="list-style-type: none"> - Soltero - Casados - Conviviente - Separado - Divorciado 	Nominal
		Tiempo en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años 	Razón
MICRO EMPRESAS	La micro y pequeñas empresas llevan tiempo en el rubro con buenos trabajadores ya que estas empresas fueron creadas con la finalidad de dar empleo y poder generar ganancias.	Año de funcionamiento	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más 	Razón
		Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 01 a 05 trabajadores - 06 a 10 trabajadores - 11 a más 	Razón
		Personas que trabajan	<ul style="list-style-type: none"> - Familiares - No familiares 	Nominal
		Objetivo de creación	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancias - Subsistencia 	Nominal
GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL OUTSOURCING	La gestión de calidad permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa, ofreciendo productos de calidad, al mismo tiempo evalúan la satisfacción de sus clientes.	Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
		Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
		Productos que vende es de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No - A veces 	Nominal
		Cuando no cuenta con ese producto	<ul style="list-style-type: none"> - Le dice que no tiene. - Le dice que si tiene y se va emprestar a otra tienda. - Le dice que no tiene y le manda a su competencia. 	Nominal

4.4. Técnicas e Instrumentos

Se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar información a través del instrumento cuestionario el cual consta de 15 preguntas, las cuales fueron de intervalos, preguntas cerradas y de alternativa múltiples. Lo cuales consta de 3 partes: Parte 1: Conformada por 6 preguntas para recoger información relacionados con los datos generales de los representantes de las Mypes de la Galería Shopping Center. Parte 2: Integrada de 4 preguntas para recoger información relacionados a las características de las micro y pequeñas empresas. Parte 3: Integrada de 5 preguntas para recoger información relacionada de la Gestión de Calidad y la herramienta del Outsourcing. (Ver anexo N° 04).

4.5. Plan de análisis

Después de haber aplicado el cuestionario a través de la técnica de encuestas a los representantes de la micro y pequeñas empresas. Se procesó dicha información a través de los siguientes programas informáticos. Los cuales fueron el Excel se utilizó este programa para elaborar tablas de frecuencias absoluta y relativa ya que este programa cuenta con funciones de conteo sistemático asimismo me permitió elaborar las figuras circulares que se presentan como anexos y que ayudaran a describir a la variable en estudios, estas figuras permitirán visualizar la distribución de los datos en categorías que será objetivo del análisis de la investigación y Word se utilizó este programa para el trabajo de investigación porque me permitió recopilar información y la elaboración de mi tesis, el PDF se utilizara este programa para la presentación final y evaluación del jurado de investigación.

Se hizo un análisis descriptivo porque se describió como se obtuvo los siguientes resultados. (Ver anexo N° 6)

4.6. Matriz de consistencia lógica

Preguntas	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Método	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del Outsourcing en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016?	<p>General:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del Outsourcing en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.</p> <p>Específicos:</p> <p>Describir las principales características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro de venta de equipo de cómputo y accesorios Galería</p>	Gestión de Calidad	Se utilizó una población muestral presentada por un total de 16 micro y pequeña empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios, Distrito Chimbote, 2016 esta información se obtuvo a través de la técnica de sondeos.	El diseño de la investigación fue no experimental – transversal descriptiva. Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente la variable gestión de calidad con el uso del Outsourcing en estudio. Fue transversal porque se desarrolló en un espacio determinado.	Se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar información a través del instrumento cuestionario el cual consta de 15 preguntas, las cuales fueron de intervalos, preguntas cerradas y de alternativa múltiples. Los cuales consta de 3 partes. Parte 1: conformada por 6 preguntas para recoger información relacionados con los datos generales de los representantes de las Mypes de la Galería shopping Center. Parte 2:	Después de haber aplicado el cuestionario a través de la técnica de encuestas a los representantes de la micro y pequeñas empresas. Se procesó dicha información a través de los siguientes programas informáticos. Los cuales fueron el Excel se utilizó este programa para elaborar tablas de frecuencias absoluta y relativa ya que este programa cuenta con funciones de conteo sistemático asimismo me permitió elaborar las figuras circulares que se presentan como

	<p>shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.</p> <p>Describir las principales características de la micro y pequeña empresas del sector servicio- rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del Outsourcing de la micro y pequeña empresas del sector servicio- rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.</p>			<p>Fue descriptivo porque se descubrió las principales características de la variable gestión de calidad dentro del contexto y pequeñas empresas del sector servicio- rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.</p>	<p>Integrada de 4 preguntas para recoger información relacionados a las características de las micro y pequeñas empresas. Parte 3: Integrada de 5 preguntas para recoger información relacionada de la Gestión de Calidad y la herramienta del Outsourcing.</p>	<p>anexos y que ayudaran a describir a la variable en estudios, estas figuras permitirán visualizar la distribución de los datos en categorías que será objetivo del análisis de la investigación y Word se utilizó este programa para el trabajo de investigación porque me permitió recopilar información y la elaboración de mi tesis, el PDF se utilizara este programa para la presentación final y evaluación del jurado de investigación.</p>
--	--	--	--	---	---	--

4.7.Principios Éticos

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó los siguientes principios éticos:

Confiabledad porque son obtenidas de libros, páginas de internet y otras fuentes de investigación entre otras fuentes de investigación.

Respeto ya que se respetó las opiniones e inquietudes tanto como a las ideas de los empresarios de la micro y pequeñas empresas.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios de la Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

Datos Generales	n	%
Cargo que desempeña		
Dueña	8	50.00
Encargado	8	50.00
Total	16	100.00
Edad (años)		
18 – 30 años	3	19.00
31- 50 años	16	81.00
51 a más años	0	0.00
Total	16	100.00
Género (sexo)		
Masculino	8	50.00
Femenino	8	50.00
Total	16	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior no universitario	6	37.00
Educación complementaria	10	63.00
Total	16	100.00
Estado civil del representante de la empresa		
Soltero (a)	11	69.00
Viudo (a)	0	0.00
Casado (a)	0	0.00
Divorciado (a)	1	6.00
Conviviente	4	25.00
Separado (a)	0	0.00
Total	16	100.00
Tiempo que desempeña		
0 a 3 años	8	50.00
4 a 6 años	4	25.00
7 a más años	4	25.00
Total	16	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña Empresa del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios de la Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

Tabla 2.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorio de la Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

Datos Generales	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	2	12.00
4 a 6 años	8	50.00
7 a más años	6	38.00
Total	16	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	12	75.00
6 a 10 trabajadores	4	25.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	16	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	3	19.00
personas no familiares	13	81.00
Total	16	100.00
Con que objetivo fue creada la empresa		
Generar ganancia	12	75.00
Oportunidad de negocio	3	19.00
Le gusta el negocio	1	6.00
otros	0	0.00
Total	16	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro venta de equipo de cómputo y accesorios de la Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

Tabla 3.

Características de la Gestión de Calidad en las micros y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

Datos Generales	n	%
La gestión de calidad genera éxito empresarial		
Si	16	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	16	100.00
Evalúa el nivel de satisfacción de su cliente		
Si	15	94.00
No	0	0.00
A veces	1	6.00
total	16	100.00
Considera que los productos son de calidad		
Si	16	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
total	16	100.00
Circunstancia cuando no cuenta con producto		
Le dice que no tiene	1	6.00
Le dice que si tiene y se va a emprestar a otra tienda	11	69.00
Le dice que no tiene y le manda a su competencia	4	25.00
Total	16	100.00
aplica la subcontratación de terceros		
Reducir tiempo	5	31.00
Reducir personal	2	13.00
Reducir costo	9	56.00
Total	16	100.00

Fuentes: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de equipo de cómputo y accesorios de la Galería Shopping Center, Distrito Chimbote, 2016.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1:

Características generales de los representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas.

El 50,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son dueños. (Tabla 1). Estos resultados contrasta con lo encontrado por Torres (2015) quien obtuvo como resultado que el 43.8% de los representantes son dueños, a su vez contrasta con los resultados encontrados por Hidalgo (2016) quien obtuvo que el 90% de los representantes son Gerentes, mientras que Ortiz (2016) quien encontró que el 83.3% de los representantes son gerentes, al mismo tiempo Rodríguez (2016) quien encontró que el 38.7% de los representantes son gerentes, pero contrasta con Lancha (2016) quien obtuvo como resultados que el 50% de los representantes son Administradores. Esto demuestra en su mayoría que están siendo dirigidas por los mismos dueños para lograr que todo marche bien en el entorno, algunas veces los dueños por motivos personales que tengan dejan su negocio encargados a un familiar para que se encargue de cobrar del mismo negocio deja a sus trabajadores o jóvenes practicando pero bajo la observación de alguien.

El 81,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen entre 18 a 50 años de edad (Tabla 1). Estos resultados coincide con lo encontrado por Rengifo (2016) quien obtuvo como resultado que el 60% de los representantes tienen edad entre 30 a 44 años, a su vez coinciden con los resultados encontrados por Hidalgo (2016) quien obtuvo que el 55% de los representantes tienen entre 30 a 44 años, de la misma forma con Rodríguez (2016) quien obtuvo que el 54.8% tienen edad promedio entre 30 a 44 años, mientras Lancha (2016) quien obtuvo que el 50% tiene edad promedio entre 30 a 44 años, del mismo modo Ortiz (2016) quien encontró que el 50% tiene edad promedio entre 30 a 44 años, pero contrasta con Torres (2015) quien obtuvo como resultado que el 56.2% tiene edad promedio entre 31 a 60 años. Esto demuestra que la mayoría de los están siendo dirigidas por personas adultas que saben manejar bien su rol como empresario del mismo modo tiene bien en claro

su objetivo para que puedan cumplir su meta y sobre todo son capaces de sacar adelante a su negocio a pesar de las adversidades que pueda pasar.

El 50,00% de los representantes de las micros y pequeñas empresas en estudio son de género masculino (Tabla 1). Estos resultados coincide con lo encontrado por Rengifo (2016) quien obtuvo como resultado que el 93% son de género masculino, ya que Ortiz (2016) quien encontró que el 83.3% es de género masculino, mientras Torres (2015) quien obtuvo como resultados que el 81.2% es de género masculino, del mismo modo Hidalgo (2016) quien obtuvo como resultado que el 70% es de género masculino, por otra parte Lancha (2016) quien obtuvo como resultado que el 62.5% es de género masculino, a su vez coincide con los resultados encontrados por Rodríguez (2016) quien encontró que el 54.8% es de género masculino. Esto demuestra que la mayoría son personas de género masculino en este caso son los mismos dueños de las mypes asimismo se encuentran jóvenes con superior universitario por otro lado con los mismos empresarios de la misma micro y pequeñas empresas.

El 63,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son superior universitario (Tabla 1). Se encuentra que este resultado coincide con Lancha (2016) quien obtuvo como resultado que el 75% son superior universitario, asimismo contrasta con Ortiz (2016) quien encontró que el 72.2% son superior universitario, mientras Hidalgo (2016) quien contrasta que el 65% son superior universitarios, pero Torres (2015) quien contrasta que el 62.5% son superior universitario, contrasta con los resultados encontrados por Rodríguez (2016) quien encontró que el 41.9% son de superior universitario, pero contrasta con Rengifo (2016) quien obtuvo que el 53% son de estudio básicos. Esto demuestra que la mayoría son personas que tiene estudio complementario, que día a día se van a realizar sus prácticas a la organización o que también son contratados ya que hoy en día para poder trabajar se tiene que tener por lo mínimo un estudio técnico.

El 69,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son solteros (Tabla 1). Se encuentra que este resultado contrasta con Lancha (2016) que el 50% son conviviente. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro venta de equipo de cómputo y accesorios Galería Shopping Center- Distrito Chimbote- 2016. Esto demuestra que la mayoría están siendo dirigidas por personas convivientes ya que trabajan para poder salir adelante sobre todo tienen familia a quien mantener al mismo tiempo a pesar que tiene que trabajar también se dedican a su familia.

El 50,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tiene entre 0 a 3 años desempeñándose en el cargo (Tabla 1). Se encuentra que este resultado contrasta con Torres (2015) que el 75% el tiempo que desempeña es de 6 a 10 años. Esto demuestra que la mayoría de los empresarios tienen la capacidad de seguir trabajando dentro de la organización sobre todo tienen años trabajando y con gran conocimientos para que siga cumpliendo sus labores.

Tabla 2:

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

El 50,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen entre 4 a 6 años de permanencia en el rubro (Tabla 2). Se encontró que este resultado contrasta con Lancha (2016) que el 50% tienen 3 a más años de permanencia en el rubro, mientras que Ortiz (2016) quien obtuvo que el 50% tiene 6 a más años de permanencia en el rubro, asimismo Torres (2015) quien obtuvo que el 50% tiene 6 a 10 años de permanencia en el rubro, a diferencia que Hidalgo (2016) quien el 50% tiene de 11 a 20 años de permanencia en el rubro, de la misma forma que Rengifo (2016) quien obtuvo que el 47% tiene 6 a 10 años de permanencia en el rubro, así mismo contrasta con Rodríguez (2016) quien encontró que el 41.9% tiene 1 a 2 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que la mayoría de estas empresa tiene más de 10 años de permanencia con el rubro lo cual esto quiere decir que ya es conocida en el mercado y cuenta con una cartera de clientes los cuales están los

familiares, amigos, vecinos, entre otros que conocen que venden productos y a la vez ofrecen servicios.

El 75,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tiene 1 a 5 trabajadores y el otro 25% tiene 6 a 10 trabajadores (Tabla 2). Se encontró que este resultado coincide con Rengifo (2016) quien obtuvo como resultado que el 93% tiene 1 a 5 trabajadores, a diferencia que Lancha (2016) quien obtuvo que el 50% tiene 2 a 3 trabajadores, pero Rodríguez (2016) quien obtuvo que el 48.4% tiene 1 a 4 trabajadores, pero contrasta con Hidalgo (2016) quien obtuvo como resultado que el 50% tiene 6 a 10 trabajadores, además Ortiz (2016) quien encontró como resultado que el 44.4% tiene 10 a más trabajadores. Esto demuestra que la mayoría están siendo dirigida por poco trabajadores ya que el local es pequeño, conforme vaya creciendo el negocio y a la vez vaya obteniendo más ingreso estas mypes se encontraran en la necesidad de contratar más trabajadores.

El 81,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son personas no familiares y el otro 19% son familiares (Tabla 2). Esto demuestra que la mayoría de los presentantes trabajan con personas no familiares para evitar algún problema o incomodidad ya sea un mal entendidos por parte de los dueños a la hora de laborar ya que algunos no les gusta trabajar con su misma familia.

El 75,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio fue creada para generar ganancia, el 19% Oportunidad de negocio y el otro 6% para otras cosas (Tabla 2). Esto demuestra que este resultado coincide con Lancha (2016) quien obtuvo como resultados que el 75% fue creada para obtener ganancia, pero contrasta con Torres (2015) quien obtuvo como resultado que el 100% fue creada para empleo familiar. Esto demuestra que la mayoría están siendo dirigidas por personas que le gusta emprender pero lo más importante es que estas mypes pueden sustentarse de su propio negocio y seguir generando más ganancia y así mismo poder dar trabajos más personas que necesitan.

Tabla 3:

Características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas

El 100,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio si cree que la gestión de calidad genera el éxito de la empresa (Tabla 3). Se encontró que este resultado coincide con Lancha (2016) quien obtuvo como resultado que el 100% Si cree que la gestión de calidad genera el éxito de la empresa, mientras que Rengifo (2016) quien obtuvo como resultado que el 80% si cree que la gestión de calidad genera el éxito de la empresa, a diferencia Hidalgo (2016) quien obtuvo como resultado que el 75% Si cree que la gestión genera el éxito de la empresa, por otra parte Rodríguez (2016) quien obtuvo como resultado que el 64.5% Si cree que la gestión de calidad genera el éxito de la empresa, sin embargo Ortiz (2016) quien obtuvo como resultado que el 61.1% Si cree que la gestión de calidad genera el éxito de la empresa. Esto demuestra que la totalidad son personas que día a día piensan en el éxito de sus negocios es por eso que tienen conocimientos de una variable muy importante que es la gestión de calidad para toda organización.

El 94,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio si evalúa la satisfacción de sus clientes (Tabla 3). Se encontró que este resultado coincide con Ortiz (2016) quien obtuvo como resultado que el 100% si evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes, a comparación que Rengifo (2016) quien obtuvo como resultado que el 80% si evalúa el nivel de satisfacción de su clientes, pero Lancha (2016) quien obtuvo como resultado que el 75% si evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes, del mismo modo que Hidalgo (2016) quien obtuvo como resultado que el 75% si evalúa el nivel de satisfacción de su clientes, algo semejante ocurre con Rodríguez (2016) quien obtuvo como resultado que el 74.2% si evalúa el nivel de satisfacción de su clientes. Esto demuestra que la mayoría de las personas se toman su tiempo en evaluar a sus clientes ya que esto les permite ver como se sienten sus clientes después de haberles brindado un servicio, para que así los clientes se sientan seguros y sobre todo satisfechos con el servicio que le brindan por otra parte vuelvan a regresar a seguir comprando y no se vayan a su competencia.

El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio si considera que sus productos que venden son de calidad (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de estas personas que venden productos de buena calidad y con garantía para que sus clientes se sientan a gusto y sigan comprando en su tienda ya que hoy en día los clientes son más estrictos a la hora de comprar o adquirir algún producto con la finalidad de que lo duren más y sobre todo a los dueños les favorece ya que contaran con clientes fidenciales para que no se vayan a otra competencia.

El 69,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio le dice que si tiene y se va a emprestar a otra tienda, el 25% le dice que no tiene y le manda a su competencia y el otro 6% le dice que no tiene (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría están siendo dirigidas por personas que por vender y no pierdan clientela aplican la herramienta del Outsourcing le dice a sus clientes que si tienen en su almacén pero sin embargo se van a traer productos de otra tienda.

El 56,00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio reducen costos, el 31% reducir tiempo y el otro 13% reducir personal (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de los empresarios les gusta usar la subcontratación para pagar menos en sus impuestos del mismo modo para reducir personal.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La mayoría de las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por los mismos dueños, que tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, y tienen educación superior universitario, son solteros, tienen entre 3 años desempeñándose en el cargo.

La mayoría de los micros y pequeñas empresas están siendo dirigidas por personas que tienen entre 4 a 6 años de permanencia en el rubro, tienen 1 a 5 trabajadores, son personas no familiares y fueron creadas para generar ganancia.

La totalidad de la micro y pequeñas empresas si cree que la gestión de calidad genera el éxito de la empresa. La gran mayoría si considera que sus productos que venden son de calidad. La mayoría si evalúa la satisfacción de sus clientes además de no conocerla también aplican la herramienta del Outsourcing porque si no tienen los productos que los clientes desean recurren a otros lugares para obtener el producto y seguir satisfacción las necesidades de sus clientes.

6.2.Recomendaciones

Se recomienda a cada representantes de la micro y pequeñas empresas lo siguientes:

Considerar siempre el grado de satisfacer de los clientes ya que esto les permitirá saber que tan satisfechos se encuentran con la atención que brindan y sobre todo fidelizarlos.

Ofrecer siempre producto de calidad ya que día a día los clientes exigen o compran productos de buena calidad así mismo les permitirá tener más acogida en el mercado y sean reconocidos, por otra parte esto le permitirá que sus clientes se vayan a la competencia.

Implementar siempre el sistema de gestión de calidad para mejorar los procesos de la empresa y así sigan generando mejores resultados que conlleve al éxito de la empresa sobre todo tener más conocimientos de la herramienta que están utilizando en este caso el Outsourcing que es una herramienta competitiva para la empresa.

Aplicar capacitaciones a sus trabajadores para que puedan realizar un buen servicio y así sus clientes se sientan satisfechos, otro punto importante es que estas micros y pequeñas empresas sigan innovando nuevos producto que les permita diferenciarse de la competencia.

REFERENCIAS

Aravena, Fara, Torres. (2012). *Creación de una herramienta diagnóstico para la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/ec-aravena-1/pdfAmont/ec-aravena_1.pdf

Camisón, cruz y Gonzales (2016). *Gestión de la calidad: Concepto, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Madrid (España): recuperado en: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Espacio CAME (22 de Mayo de 2015) *pyme*. Obtenido de: http://redcame.org.ar/adjuntos/CAME_mayo_2015.pdf

Flores (2011). *Escuela Superior Huejutla*. Recuperado de https://www.uaech.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/temas/outsourcing.pdf

Hidalgo (2016) *Gestión de Calidad y Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, Rubro Hoteles de Tres estrellas en el Distrito de Iquitos, Año 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Iquitos, Perú. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043537>

Lancha (2016) *Gestión de calidad y Formalización de las Mypes en el sector servicio, rubro Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito del Distrito de Iquitos, año 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043528>

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (28015) 2013
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Macías, S. (2013). *Problemas de Gestión en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú*.
Recuperado el 30 de abril del 2016, de:
<http://www.administracionmoderna.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>

Martinez, J (2017). *Características del outsourcing* . Recuperado de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/concepto-necesidad-outsourcing-682145221>

Ortiz (2016). *Gestión de calidad y Formalización de las Mypes del Sector servicios, construcción y Edificación Civil, Distrito de Iquitos, Año 2016*. (Tesis de Licenciados en Administración) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043539>

Rengifo (2016). *Gestión de Calidad y Formalización de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio, Rubro Reparación de Vehículos Menos en el Distrito de San Juan Bautista, 2016*. (Tesis de Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. San Juan Bautista, Perú.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043535>

Rodríguez (2016). *Gestión de calidad y Formalización de las Mypes del sector servicio de Agencias Tours Turísticos Distrito de Equitos, año 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043548>

Torres (2015). *Caracterización de la Competividad y Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio, rubro Actividades Culturales y Esparcimiento, en la Ciudad de Chimbote, año 2015.* (Tesis de Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtaul/?ejemplar=00000041254>

Anexos N° 01

Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Titulo	X														
hoja de firma jurado evaluador	X														
Agradecimiento	X														
Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
Índice de tablas y figuras		X													
I. Introducción			X												
II. Revisión de la literatura				X											
- Antecedentes					X										
Bases teóricas						X									
- Marco teórico y conceptual							X								
III. Hipótesis								X							
IV. Metodología								X							
- Diseño de la investigación								X							
- Población y muestra								X							
- Definición y de operacionalización variable e indicadores									X						
- Plan de análisis										X					
- Técnicas e instrumentos										X					
- Matriz de consistencia										X					
- Principios éticos										X					
V. Resultados											X				
- Resultados											X				
- Análisis de resultados												X			
VI. Conclusiones y recomendaciones													X		
Referencias bibliográficas														X	
Anexos															X

Anexos 02

DETALLE	PRECIO TOTAL
Pasaje	30.00
Internet	90.00
Luz	60.00
Impresiones	50.00
Bachiller	1.750
Constancia de egresada	20.00
Taller de titulación	2.100
Empastado	40.00
Anillado	15.00
Mesa de parte	400.00
TOTAL	4.500.00

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante

Anexos 3

Cuadro de sondeo

Galerías “Shopping Center”

Dirección: Jr. Ladislao espinar 429/ Chimbote (costado de la Reniec)

Stand: 16

Stand	Nombre de la Mype
1	Electrosisten
2	Compumas SAC
3	Compunor
4	CompuMark Regional
5	Mayumi Computer
6	Compumax Servis
7	Compusol
8	Computada System
9	InfoPerú
10	Firts Computer
11	Ago Inversiones SRL
12	Compumas Servicios Integrales SAC
13	Cjaras Computer
14	Systemet Informático SAC
15	Grupo Technology Services
16	Cg Soluciones Generales SRL

Anexo 4

Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLE, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micros y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL OUTSOURCING EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO- RUBRO VENTA DE EQUIPO DE CÓMPUTO Y ACCESORIOS, GALERÍA SHOPPING CENTER, DISTRITO CHIMBOTE-2016”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

NOMBRE:

FECHA:

Marque con una (X) las respuestas correspondientes:

I- GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Cargo que desempeña

- a) Dueño ()
- b) Encargado ()

2. Edad

- a) 18 – 30 años ()
- b) 31 – 50 años ()
- c) 51 a más años ()

3. Genero
- a) Masculino ()
 - b) Femenino ()
4. Grado de instrucción
- a) Primaria ()
 - b) Secundaria ()
 - c) Superior no universitario ()
 - d) Superior universitario ()
5. Estado civil de representante de la empresa
- a) Soltero ()
 - b) Viuda ()
 - c) Casado (a) ()
 - d) Divorciado ()
 - e) Conviviente ()
 - f) Separado (a) ()
6. Tiempo que desempeña en el cargo
- a) 0 a 3 años ()
 - b) 4 a 6 años ()
 - c) 7 a más años ()

1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

7. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
- a) 0 a 3 años ()
 - b) 4 a 6 años ()
 - c) 7 a más años ()
8. Número de trabajadores
- a) 1 a 5 trabajadores ()
 - b) 6 a 10 trabajadores ()
 - c) 11 a más trabajadores ()
9. Las personas que trabajan en su empresa son:
- a) Familiares
 - b) Personas no familiares
10. Con que objetivo fue creada la empresa:
- a) Generar ganancia ()
 - b) Oportunidad de negocio ()
 - c) Le gusta el negocio ()
 - d) Otros ()

2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

11. Cree usted que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa

- a) Si ()
- b) No ()
- c) A veces ()

12. Evalúa el nivel de satisfacción de su cliente:

- a) Si
- b) No
- c) A veces

13. Usted considera que sus productos que venden es de calidad

- a) Si
- b) No
- c) A veces

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: OUTSOURCING

14. ¿Cuándo un cliente viene a comprar y usted no cuenta con ese producto, que hace?

- a) Le dice que no tiene ()
- b) Le dice que si tiene y se va emprestar a otra tienda ()
- c) Le dice que no tiene y le manda a su competencia ()

15. ¿Por qué aplica la subcontratación de tercero?

- a) Reducir tiempo ()
- b) Reducir personal ()
- c) Reducir costo ()

Anexo 05

Hoja de tabulación

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1- Cargo que Desempeña	Dueño		8	50.00%
	Administrador		8	50.00%
TOTAL			16	100.00%
2- Edad	18- 30 años		3	19.00%
	31- 50 años		13	81.00%
	51 a más años	00	00	00.00%
TOTAL			16	100.00%
3- Género	Masculino		8	50.00%
	Femenino		8	50.00%
TOTAL			16	100.00%
4- Grado de instrucción	Primaria	00	00	00.00%
	Secundaria	00	00	00.00%
	Superior no universitario		6	37.00%
	Superior universitario		10	63.00%
TOTAL			16	100.00%
5- Estado civil del representante de la empresa	Soltero (a)		11	69.00%
	Viudo (a)	00	00	00.00%
	Casado (a)	00	00	00.00%
	Divorciado (a)		01	06.00%
	Conviviente		04	25.00%
	Separado (a)	00	00	00.00%
TOTAL			16	100.00%
6- Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años		8	50.00%
	4 a 6 años		4	50.00%
	7 a más años		4	50.00%
TOTAL			16	100.00%
7- Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años		2	12.00%
	4 a 6 años		8	50.00%
	7 a más años		6	38.00%
TOTAL			16	100.00%
8- Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores		12	75.00%
	6 a 10 trabajadores		4	25.00%
	11 a más trabajadores	00	00	00.00%
TOTAL			16	100.00%
9- Las personas que trabajan en su empresa son:	Familiares		3	19.00%
	Personas no familiares		13	81.00%
TOTAL			16	100.00%

10- Con que objetivo fue creada la empresa	Generar ganancia		12	75.00%
	Oportunidad de negocio		3	19.00%
	Le gusta el negocio		1	06.00%
	Otros	00		00.00%
TOTAL			16	100.00%
11- Cree usted que una buena gestión de calidad genera el éxito de la empresa	Si		16	100.00%
	No	00	00	00.00%
	A veces	00	00	00.00%
TOTAL			16	100.00%
12- Evalúa el nivel de satisfacción de su cliente	Si		15	94.00%
	No	00	00	00.00%
	A veces		1	6.00%
TOTAL			16	100.00%
13- Usted considera que sus productos que venden es de calidad	Sí		16	100.00%
	No	00	00	00.00%
	A veces	00	00	00.00%
TOTAL			16	100.00%
14- ¿Cuándo un cliente viene a comprar y usted no cuenta con producto, que hace?	Le dice que no tiene		1	6.00%
	Le dice que no tiene y se va a emprestar a otra tienda		11	69.00%
	Le dice que no tiene y le manda a su competencia		4	25.00%
TOTAL			16	100.00%
15- ¿Por qué aplica la subcontratación de terceros?	Reducir tiempo		5	31.00%
	Reducir personal		2	13.00%
	Reducir costo		9	59.00%
TOTAL			16	100.00%

Anexo 06

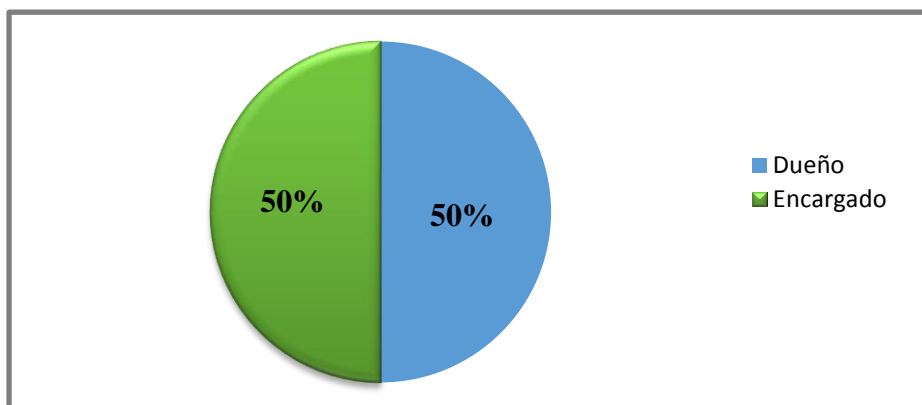


Figura 1: Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 1

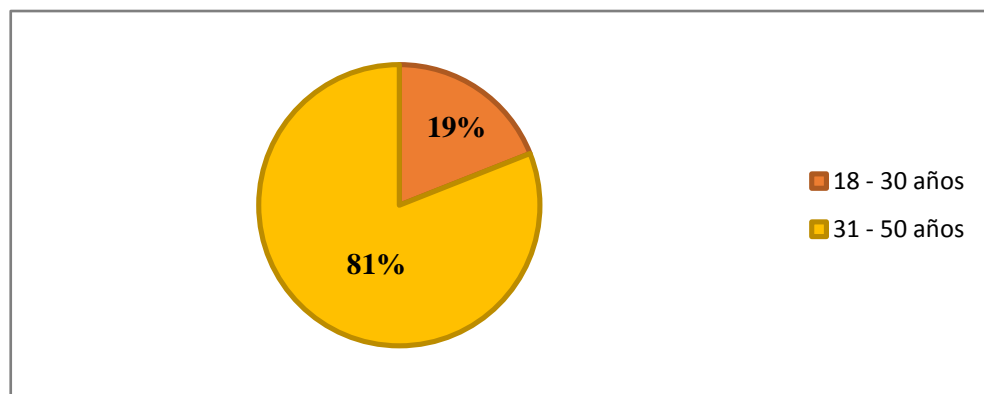


Figura 2: Edad
Fuente: Tabla 01

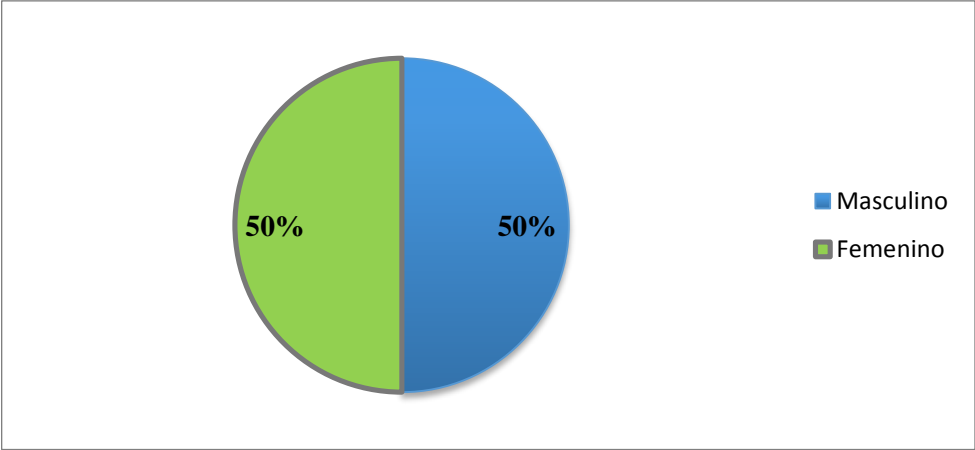


Figura 3 Género

Fuente: Tabla 01

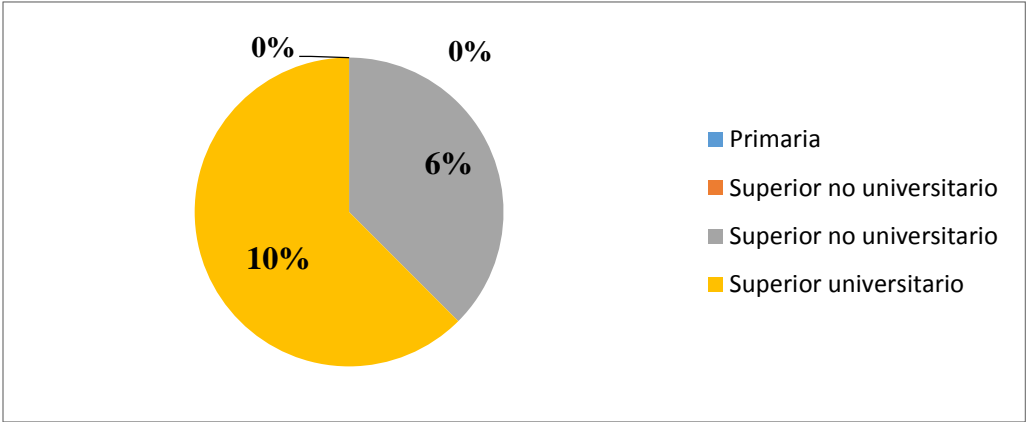


Figura 4: Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 1

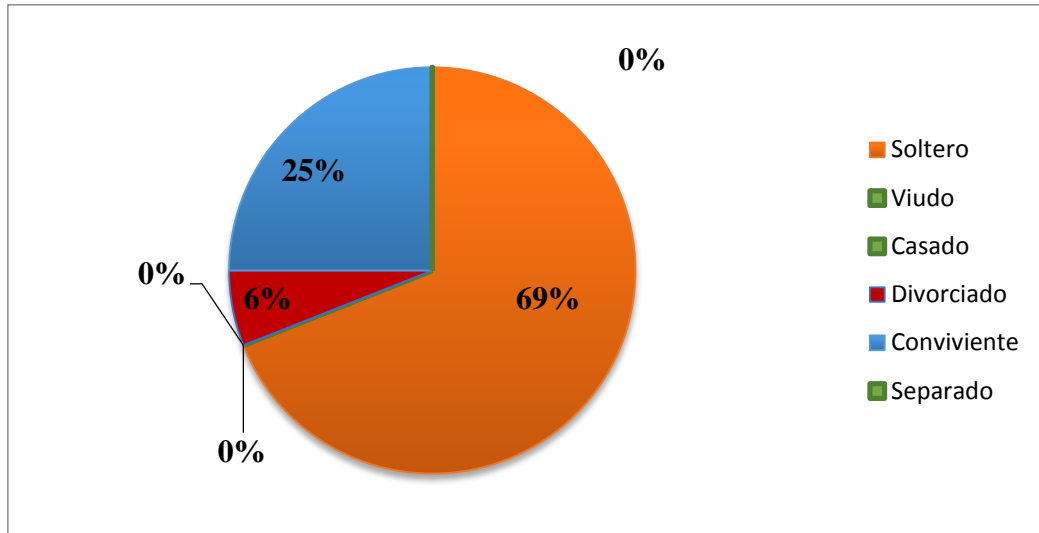


Figura 5: Estado civil del representante de la empresa

Fuente: Tabla 1

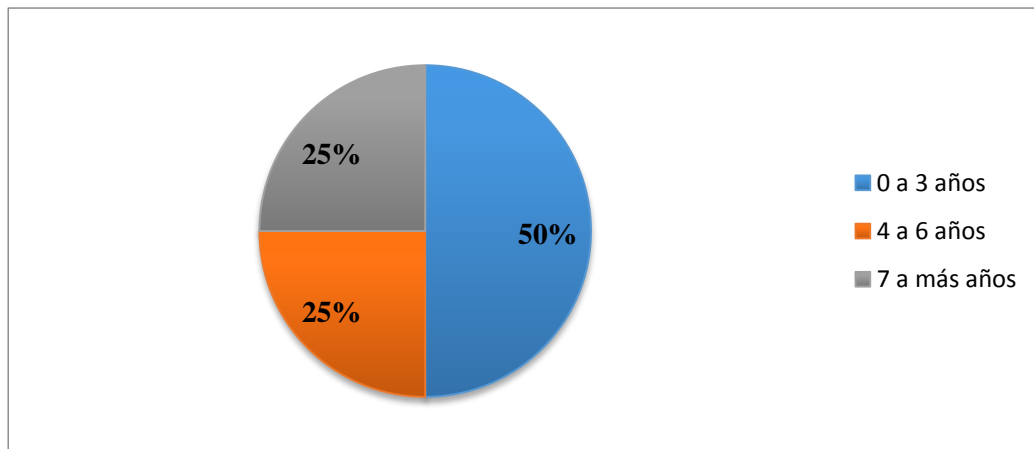


Figura 6: Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 1

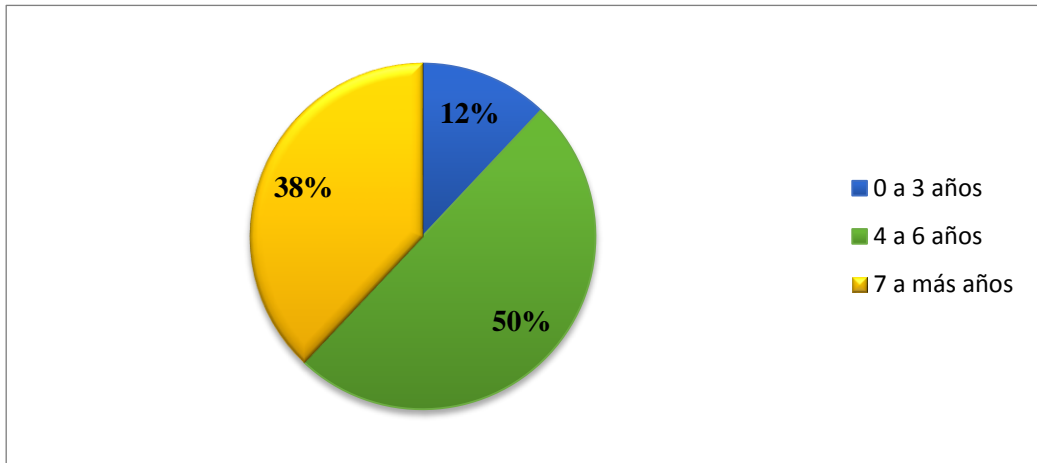


Figura 7: Tiempo de pertenencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 2

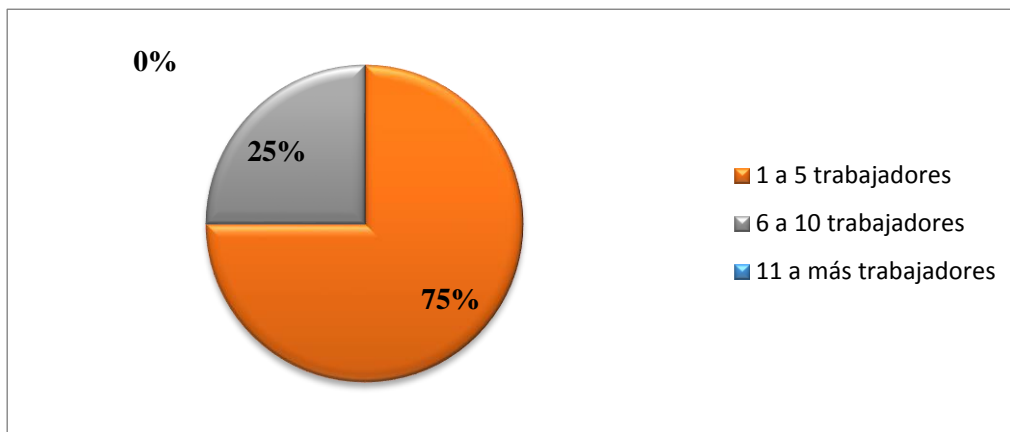


Figura 8: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

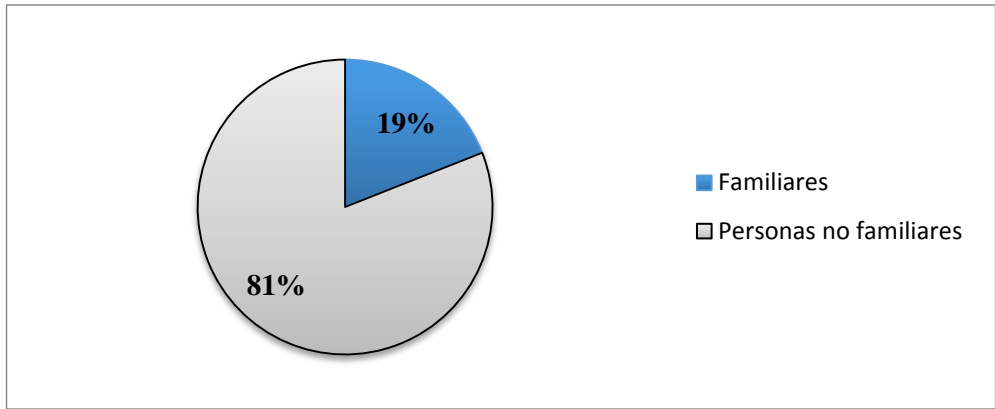


Figura 9: Las personas que trabajan en su empresa

Fuente: Tabla 2

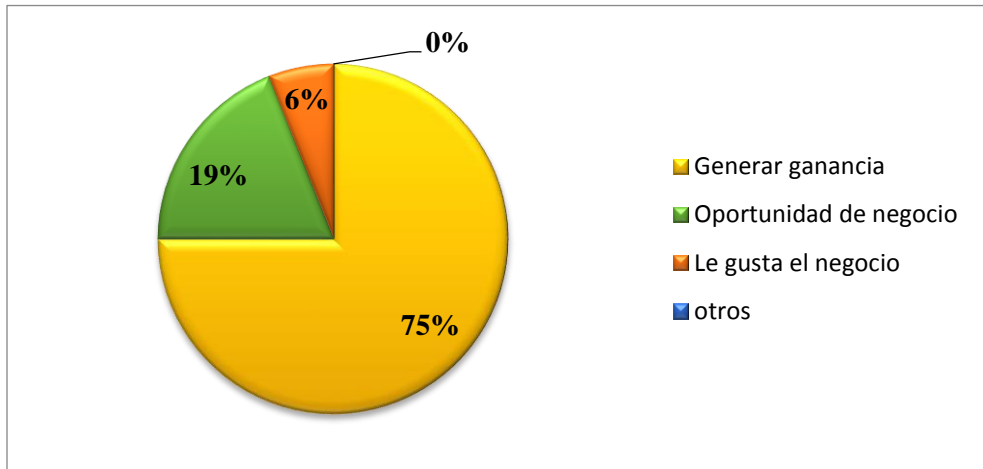


Figura 10: Con qué objetivo fue creada la empresa

Fuente: Tabla 2

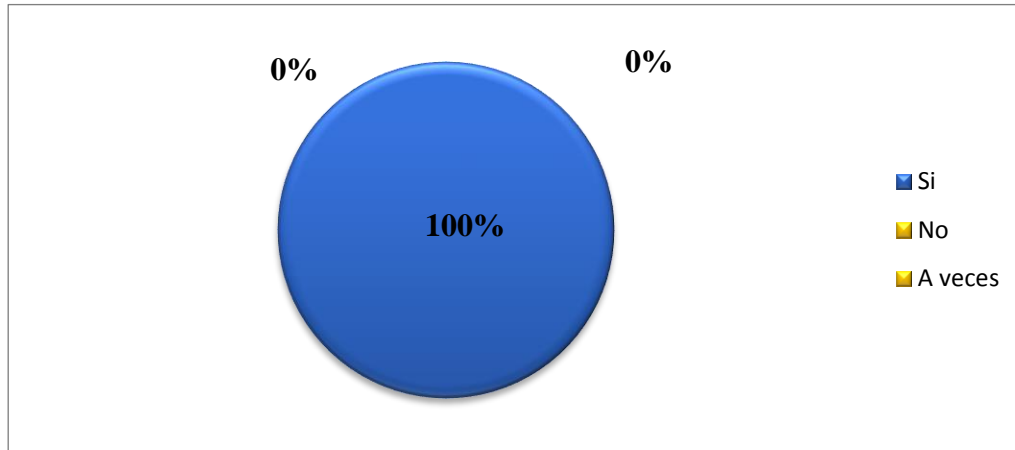


Figura 11: Cree usted que una buena gestión de calidad genere el éxito de la empresa

Fuente: Tabla 3

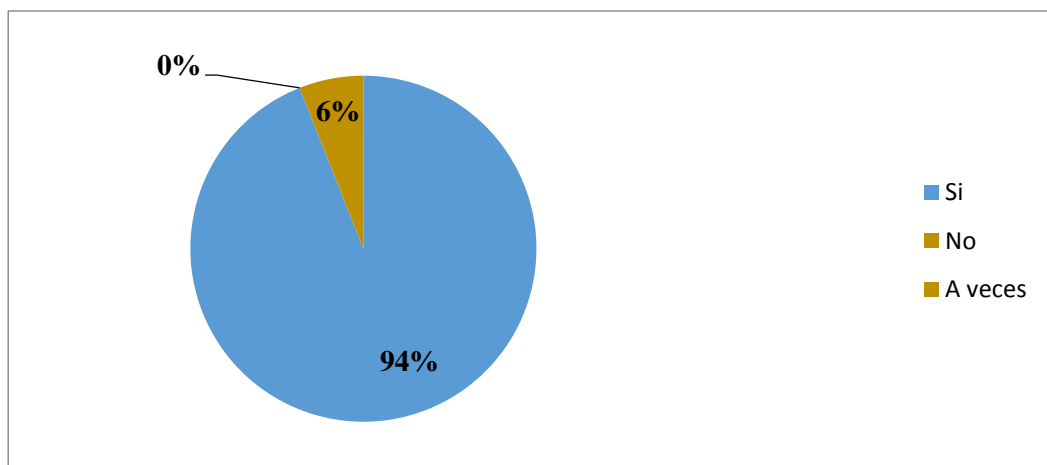


Figura 12: Evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes

Fuente: Tabla 3

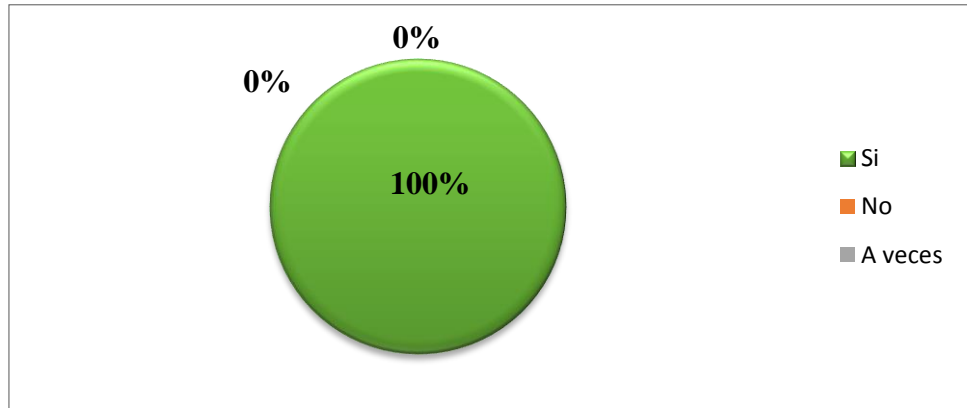


Figura 13: Usted considera que sus productos que venden son de calidad
 Fuente. Tabla 3

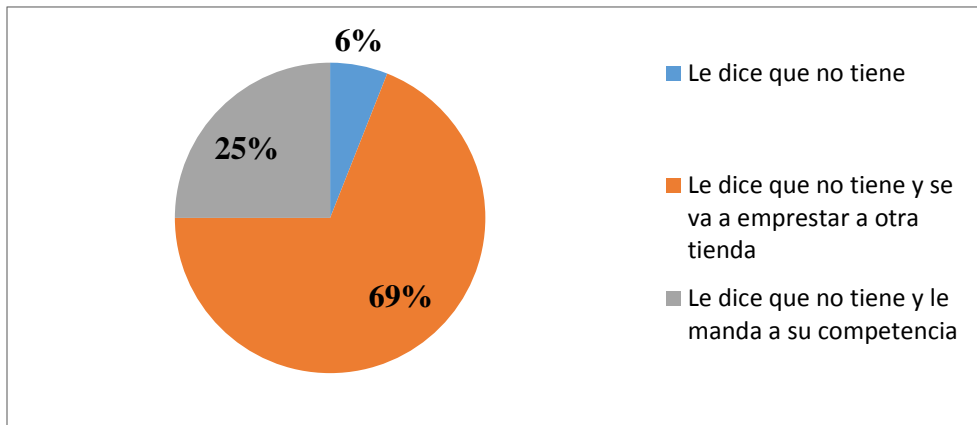


Figura 14: ¿Cuándo un cliente viene a comprar y usted no cuenta con ese producto, que hace?
 Fuente: Tabla 03

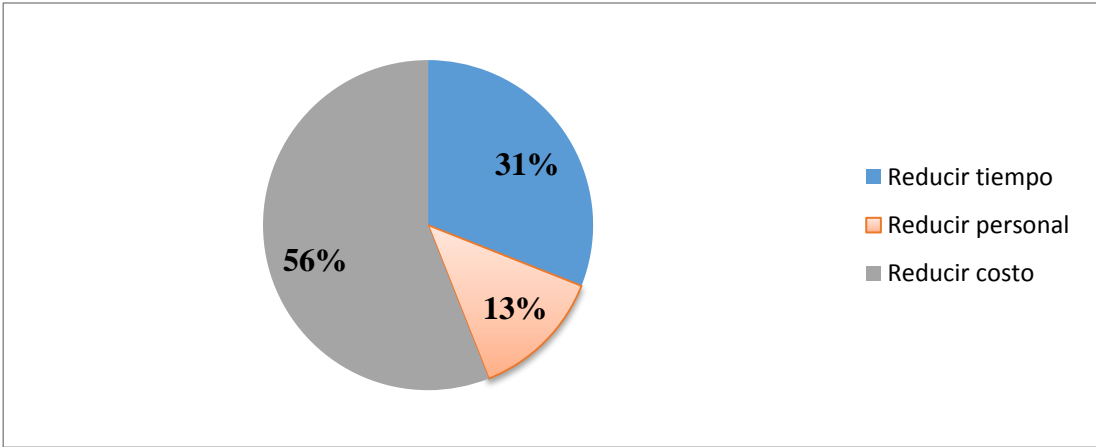


Figura 15: ¿Por qué aplica la subcontratación de terceros?
Fuente: Tabla 3