



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO DISTRIBUIDORA DE LUBRICANTES EN LA ZONA DE MIRAMAR, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2017.

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

**AUTORA**

Br. Raquel Meza Meza

**ASESOR**

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**CHIMBOTE – PERU**

**2019**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José Germán Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fuerza necesaria para poder cumplir satisfactoriamente mi trabajo de tesis y con ello mis estudios Universitarios.

A mis docentes, personas de gran sabiduría por el apoyo que me brindaron para llegar al punto en el que me encuentro.

“No temas renunciar a lo bueno para ir a lo grandioso”

John D. Rockefeller

## DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad a ustedes Joselito Meza y Rosalia Meza; siempre motivándome a ser constante en mis objetivos entre los que incluye este.

Al compañero de mis días Andres Cisneros por demostrarme con ejemplo que sí se puede. A mi docente Dr. Reinerio Z. Centurión M. por guiarme en la elaboración de mi tesis y demás amistades por el apoyo incondicional que me brindaron.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017. Dicha investigación fue de diseño no experimental, transversal, respecto al recojo de información fue a toda la población conformada por 10 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, mediante la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 80% de las Mypes, sus representantes tienen entre 31 a 50 años. El 50% son de género femenino. El 60% tienen un grado de instrucción de superior universitaria. El 80% tienen de 7 años a más de experiencia en el cargo. El 90% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro. El 90% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 90% tienen por objetivo generar ganancias. El 90% conoce el término gestión de calidad. El 70% conoce el Marketing como técnica moderna de gestión de calidad. El 100% considera a la gestión de calidad como apoyo a la mejora de la mype. El 70% conoce el término TIC. El 80% cuenta con una computadora en su empresa. Se concluye que las Mypes sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar están siendo dirigidas por sus mismo dueños con una deficiente aplicación de la gestión de calidad que no les permite ser competitivos en el mercado.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, Micro y pequeña empresa, Sector comercio, Tecnología de la información y la comunicación.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the characteristics of quality management with the use of information and communication technologies in micro and small companies in the commerce sector, a lubricant distributor in the Miramar area, Chimbote district, 2017. This research was not-Experimental, cross-sectional design, information report on the entire population composed of 10 Mypes who were given a questionnaire of 21 closed questions, using the survey technique, obtaining the following results: 80 % of Mypes, their representatives are between 31 and 50 years old. 50% are women. 60% have a university higher education degree. 80% have more than 7 years of experience in the position. 90% have more than 7 years of permanence in the field. 90% have 1 to 5 workers. 90% is destined to generate benefits. 90% know the term quality management. 70% know marketing as a modern technique of quality management. 100% considers quality management as a support to improve mype. 70% know the term TIC. 80% have a computer in their company. It is concluded that the sector of Mypes, trade and distribution of lubricants in the Miramar area are being directed by their own owners with a low quality application that does not allow them to be competitive in the market.

**Keywords:** Quality Management, Micro and Small Business, Trade sector, Information and Communication Technologies.

## CONTENIDO

CARATULA.....	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC.....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA 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 e indicadores.....	24
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	26
4.5 Plan de Análisis.....	26
4.6 Matriz de consistencia.....	27
4.7 Principios éticos.....	28
V. RESULTADOS.....	29
5.1 Tablas.....	29
5.2 Análisis de los resultados.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

### TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote,

2017.....29

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.....30

Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad con el uso de las herramientas tecnológicas de información y de comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote,

2017.....31



## ÍNDICE DE FIGURAS

### FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes.....	55
Figura 2. Género de los representantes.....	55
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.....	55
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes.....	56
Figura 5. Experiencia en el cargo.....	56
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro de las mypes.....	56
Figura 7. Número de trabajadores.....	57
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son.....	57
Figura 9. Objetivo de creación.....	57
Figura 10. Conoce el término Gestión de Calidad.....	58
Figura 11. Conoce técnicas modernas de gestión de calidad.....	58
Figura 12. Dificultad del personal para implementar gestión de calidad.....	58
Figura 13. Conoce técnicas para medir el rendimiento del personal.....	59
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio.....	59
Figura 15. Conoce el término Tic.....	59
Figura 16. Cuenta con una computadora en casa.....	60
Figura 17. Nivel de conocimiento en computación.....	60
Figura 18. Uso de internet al ejecutar compras de mercadería para su negocio....	60
Figura 19. Redes sociales que usa para impulsar la venta de sus productos.....	61
Figura 20. Frecuencia que emplea el teléfono para asuntos de su empresa.....	61
Figura 21. Beneficio que obtuvo utilizando las TIC en su empresa.....	61

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente las Micro y Pequeñas Empresas MYPES como unidad económica en el Perú y en el mundo es de indiscutible relevancia no solo porque es la mayor generadora de empleo, sino también por sus participación en el desarrollo socioeconómico en la sociedad donde se desarrolle. Como ya se tiene conocimiento que en nuestro país y en otros países del mundo, existen negocios que vienen siendo considerados como una principal fuente de trabajo, crecimiento económico y por ende la reducción de la pobreza en su país sea en desarrollo como puede ser en vías de desarrollo.

A su vez la mayoría de micro empresarios genera mayor empleo ya que necesitan de mayor mano de obra por el aumento en sus ventas, de los cuales también contribuye con sus impuestos fiscales para el PBI de su país. Si bien es cierto “En muchos países son consideradas como el más importante tipo empresarial debido a aporte que otorguen a la economía peruana, su aporte se incrementa continuamente al ser de tipo empresarial más difundido a nivel nacional” (Cjuno, 2013) A pesar que las micro y pequeñas empresas son importantes muchas de ellas tienen problemas que impiden establecerse en el sector empresarial, uno de esos problemas es la falta de utilización de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, dado que la mayoría de estad microempresas están administradas por sus mismos dueños, quienes no tienen conocimientos de gestión, administrativa ni técnicas generales.

Pero este problema no solamente es a nivel nacional, sino también internacionalmente. Según el programa televisivo Euronews, 2015. “Europa está integrada por 21 millones de Pymes, empresas pequeñas y medianas que emplean al 85% de la fuerza laboral. Una cifra de peso importante que permite a Europa contribuir en una quinta parte al comercio mundial. Considerando que Italia está compuesta por microempresas en un 86% de Italiano. Pero cayó el nivel de contrataciones desde antes que comenzase la crisis, debido a la imposibilidad de estas empresas para seguir creciendo”. El continente europeo hoy por hoy afronta situaciones económicas que no son muy favorables para el desarrollo de las PYMES.

En México, las pymes enfrentan una problemática de globalización y de esta forma las pymes internamente carecen de “sistema de planeación, organización, administración y control eficientes, así como de tecnologías propias para la gestión y desarrollo de sus

actividades productivas” (Kossen, 2004). Si bien es cierto esta falta de conocimientos tiende a dar origen a una mala planificación de gestión de calidad y es más sin uso de las herramientas tecnológicas.

Lo cual en el país Colombia, este problema suscitado nos menciona que existe cierto avance de desarrollo tecnológico en cuanto a la producción que es un equipo administrativo, los problemas que se vayan a suscitar en las mypes de esta región son causadas en cierta manera por la falta y desinterés de realizar capacitaciones, está generando un bajo rendimiento competitivo por parte de las organizaciones. A todo ello pues los fundamentos que dan a esta problemática es que no está captando la capacitación como una inversión ya que se considera que es un gasto, pero si bien es cierto las capacitaciones son gratuitas de una u otra forma no siempre se va a contar con este beneficios y además existen entidades y personajes que no siempre se va a contar con este beneficio, por otro lado existen entidades que no aprecian las oportunidades que brindan las capacitaciones. Viendo esta problemática, no es lo más conveniente para las organizaciones la capacitación en la aplicación de la gestión de la calidad en su sistema administrativo, puesto que no están contando con herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar la productividad del negocio, es muy importante que se mejore la gestión de calidad en estos casos.

En Lima, en este aspecto nos manifiestan que “Las micro y pequeñas empresas – MYPES tienen una limitada capacidad de gestión. Pues los conductores deben ser capaces de comprender y aplicar los mecanismos y herramientas de gestión necesaria para dirigir bien su negocio. Solo un 39, 6% de las personas que dirigen las micro y pequeñas empresas son profesionales, lo cual sugiere que la misma proporción de los conductores de las micro y pequeñas empresas son potencialmente, capaces de desarrollar e implementar un sistema de gestión que les permita ser competitivos” (28015, 2003). Como se ve, hay micro y pequeñas empresas que necesariamente debería cambiar y actualizar en la adecuación de la gestión para el buen manejo de su negocio.

De acuerdo al diario El Ferrol (2017) menciona que en la Región Ancash, existe según el Instituto Nacional de Estadística e Informática un 88% de la Población Económicamente Activa (PEA) del departamento trabaja en micro, pequeña o mediana empresa. Por otro lado solamente el 11% de la población ancashina trabaja en grandes empresas, considerando estos datos importantes para el desarrollo de sus actividades y es así que requiere de una mayor atención y aplicación de gestión de calidad en las áreas

correspondientes. La mayor producción de un bien o servicio no siempre nos garantiza calidad, pues la gestión de calidad es muy importante en el desarrollo de nuestras actividades económicas.

Tal como nos menciona “calidad es, conformidad con las necesidades o cumplimiento de los requisitos. Esta definición se enmarca hacia la producción, se relaciona con la inspección de los procesos. Establece el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención”. Crosby (1998) es así que tiene una relación conceptual desde el punto de vista de que “La gestión de calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea prospera y exitosa, debe ser aceptada por todo los integrantes de la organización”. Atkinson (1990). Otro punto es que en un sistema empresarial y en este caso sobre hablando de las micro y pequeñas empresas MYPES es fundamental tener el conocimiento necesario ya que nos brinda y garantiza mayores beneficios tal como nos dice: “Gestión de la Calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural”. Oakland (1989). En las organizaciones a nivel nacional sea cual sea el tamaño de ella, se debería aplicar estrategias de gestión e calidad y ver los buenos resultados que se pueden obtener.

A pesar del pasar de los años cabe mencionar la importancia y la funcionabilidad del uso de esta herramienta “La tecnología de la información y comunicación (TIC), se han convertido en un canalizador de los procesos organizacionales. Sin lugar a dudas se constituyen en herramientas de apoyo a la gestión empresarial, la construcción de estrategias orientadas a la productividad y a la innovación, generando así sostenibilidad para la organización y la sociedad” (Stender, 2002). La tecnología de la información y comunicación brindan mayores facilidades para la gestión empresarial, con ello se muestra nuevos horizontes que benefician a la productividad.

Si bien es cierto que la globalización y las negociaciones se encuentran en un auge de crecimiento gracias a las nuevas innovaciones en tecnologías e investigación pues actualmente las Micro y pequeñas Empresas están convirtiendo en tecnologías de información, una correcta ubicación y adecuada gestión, estas pueden llevarlas a ser más capacitadas, brindándoles aquel valor agregado a su conocimiento y mejora de servicio. (Castillo A. 2012). Con el pasar de los días las MYPES están poniendo de su parte para que mejore y aumente el uso de las tecnologías en beneficio propio.

Por lo anteriormente expuesto el enunciado de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.

Por lo tanto para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017, Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.

De esta forma cabe mencionar que la investigación fue justificada en función a que las micro y pequeñas empresas tienen la capacidad de ser motor de desarrollo empresarial, descentralizado y flexible, teniendo mayor presencia en sectores como artesanía, turismo, confección, comercio, etc. Las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017; buscan brindar servicios satisfactorios a sus clientes dándoles seguridad y la garantía que buscan; sin embargo estas Mypes sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017 no aplican el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para su beneficio en el logro de sus objetivos como Mypes.

En tal sentido la presente investigación fue realizada con la finalidad de tener el conocimiento de las características de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio, como son sus formalidades, propietarios, beneficios, desarrollo y rentabilidad.

Para culminar vale precisar que la investigación es justificable ya que servirá como instrumento de estudios para los alumnos de la Universidad ULADECH y en general, para en lo sucesivo realizar estudios en otros sectores similares a este tipo de investigación, sea en Chimbote o en otros lugares nacional e internacional.

## **I. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Valderrama (2014) en el estudio realizado *Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzados para damas del distrito El porvenir, año 2014*. Cuyo objetivo general es describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio, rubro venta de calzado para damas del distrito El porvenir, año 2014, para realizar su investigación, el autor utilizó como metodología descriptiva con una muestra de 15 Mypes, donde aplicó a sus representantes un cuestionario de 14 preguntas. Llegando a los siguientes resultados con respecto a los representantes de las (MYPES) micro y pequeñas empresas: El 50% de los encuestados son de género femenino, el 53.3% de los encuestados tienen secundaria completa, el 60% de encuestados llevan dedicados al rubro de calzados más de 10 años. De la misma manera respecto a la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES): el 40% de los encuestados llevan un control posterior, el 60% de los encuestados afirman que realizan cada año sus capacitaciones. Así mismo respecto a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES): el 66.7% de los encuestados afirman que su empresa es competitiva, el 60% de los encuestados refieren que para ser más competitiva es necesario de maquinaria importada.

Concluye que según las encuestas que la edad por género de los representantes y dirigentes de las microempresas de calzado del distrito el Porvenir, contamos que entre la edad promedio de los representantes de las Mypes está entre 50-60 años, lo que nos indica que son personas completamente maduras con un grado de instrucción básico con un 53.3% ya que la mayoría de los microempresarios solo tienen estudios secundarios, también concluye que mayormente estas empresas realizan controles posteriores a la fabricación del calzado con un 40% y un 26.7% no emplean ningún control en sus procesos por lo tanto corren el riesgo de que sus productos terminados

resulten fuera de las especificaciones correctas o defectuosos que ocasione posiblemente pérdida de clientes, hay un 26.7% de microempresas que no capacitan a sus trabajadores por lo tanto es un porcentaje representativo; en lo cual se debería trabajar ya que representa un punto débil para la organización a comparación de las demás que si capacitan a sus colaboradores y por ultimo según las encuestas el 33.3% de las Mypes no se consideran competitivas por la falta de maquinaria importada y escasas de materia prima, representando un punto de baja competitividad ya que al no contar con materia prima oportuna y maquinaria que requieren ciertos zapatos la producción de los lotes de calzado se verá afectada por lo tanto en la rentabilidad de la microempresa también.

Ríos (2014) en su investigación realizada *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco año 2014*. Teniendo como objetivo general Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014. Aplicó como de una población de 180 metodología de tipo no experimental – descriptivo y para llevar a cabo su investigación escogió una muestra de 20 restaurant, aplicando un cuestionario estructurado. Llegando a los siguientes resultados respecto a los datos generales de os representantes de la empresa: El 65% de los encuestados afirman ser de sexo masculino, el 35% de los encuestados tienen la edad de entre 35 – 44 años, el 60% de los encuestados mencionan tener un grado de instrucción de superior universitaria completa. Así mismo respecto a las características de las Mypes: el 50% de los encuestados mencionan que tienen de 5 a 7 años trabajando en el rubro, el 45% de los encuestados mencionan que el objetivo de la creación del negocio es generar ingresos para solventar los gastos familiares. Con relación a la gestión de calidad: el 85% de los encuestados consideran que la gestión de calidad es importante para la organización.

Concluye que Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cul se representa en un 60%. El tiempo que que tiene en el

sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las Mypes son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. Del estudio realizado se concluye que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Serrano (2015) en su investigación realizada *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*. Teniendo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Santa, 2015, donde utilizó como metodología el diseño no experimental – transversal, aplicando un cuestionario de 14 preguntas, llegando a los siguientes resultados con respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: El 66,7% de los encuestados afirman tener de 31 a 50 años de edad, el 100% de los encuestados afirman ser de género masculino, el 66,7% de los encuestados mencionan tener grado de instrucción superior no universitaria, el 100% de los encuestados mencionan ser los dueños del negocio, el 100% de los encuestados mencionan que desempeñan en el cargo de 7 años a más. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas: el 66,7% de los encuestados tienen una permanencia de 4 a 6 años en el rubro, el 66,7% de los encuestados afirman que tienen de 0 a 3 trabajadores en su negocio, el 100% de los encuestados mencionan que la empresa se creó para generar ganancias. Respecto a la gestión de calidad: el 66,7% de los encuestados mencionan que la gestión de calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% de los encuestados afirman que el Benchmarking es una técnica moderna, el 100% de los encuestados mencionan que la observación es una técnica para medir el rendimiento del personal, el 100% de los encuestados mencionan que la aplicación de la gestión de calidad en las mypes trae clientes satisfechos.

Concluye que La mayoría de los propietario, son personas adultas relativamente jóvenes con edades que fluctúan entre los 31 a 50 años, predominando entre los



propietarios el género masculino, esto es debido a que se considera las ferreterías como un centro de trabajo rudo; la mayoría cuenta con estudio superior no universitario y todos los encuestados son dueños de su negocio con más de 7 años a cargo de la administración. La mayoría de las MYPE, tiene una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, esta misma mayoría cuenta con un número de colaboradores de 0 a 3 personas y todos los encuestados crearon su MYPE para generar ganancias. En gestión de calidad, se concluye que en la mayoría de las MYPE, los propietarios si tienen un plan de negocio estratégico y esta mayoría también cree que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, también concluimos que el total de encuestados manifiesta utilizar el benchmarking como herramienta de Gestión y que su personal es competitivo y utiliza la observación como técnica de evaluación y para este total de encuestados, los resultados que logro en su MYPE con la aplicación de la Gestión de calidad fue tener clientes satisfechos.

Torres (2015) en su investigación realizada *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del Jirón Manuel Ruíz de la ciudad de Chimbote, 2015*. Teniendo como objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del Jirón Manuel Ruíz de la ciudad de Chimbote, año 2015, como metodología aplico el diseño no experimental, transversal, teniendo como muestra a 10 Mypes donde aplicó un cuestionario de 16 preguntas, obteniendo como resultado con respecto a las características generales de los representantes: el 80% de los encuestados mencionan tener entre 31 a 50 años, el 80% de los encuestados son de sexo masculino, el 60% de los encuestados afirman tener secundaria como grado de instrucción, el 60% de los encuestados mencionan ser los dueños, el 70% de los encuestados mencionan tener de 4 a 6 años de tiempo en el cargo. Respecto las características de las mypes: el 50% mencionan tener de 7 años a más en el rubro, el 40% de los encuestados mencionan tener de 7 más trabajadores en su negocio, el 100% de los encuestados mencionan que la empresa se creó para generar ganancias. Respecto a la gestión de calidad en las mypes: el 90% de los encuestados mencionan que la gestión de calidad sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 50% de los encuestados afirman que hay otras técnicas modernas de gestión, el 40% de los encuestados mencionan que la dificultad que tiene el personal es no se adaptan a los cambios, el 60% de los encuestados mencionan que la observación es una técnica para medir el rendimiento del personal.

Que concluye en Se llegó a las siguientes conclusiones: con respecto a los representantes de las MYPES, determinando como características principal que son dirigidas por personas adultas y en su mayoría pertenecen al género masculino debido a la naturaleza del negocio, por ser un trabajo rudo, estos empresarios en su mayoría tienen como grado de instrucción secundaria completa y son dueños de su propia MYPE, desempeñándose en el cargo entre 4 a 6 años.

Con respecto a la MYPE se concluye que, el tiempo que llevan en el rubro la mayoría es de 4 a más años, lo que permite darle cierta estabilidad al negocio, estas MYPES cuentan con 4 a más colaboradores y fueron creadas en su totalidad con la finalidad de generar ganancias.

Y por último se concluye, con respecto a la gestión de calidad que la mayoría no tiene un plan de negocio estratégico, pero sí reconocen casi en su totalidad que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría aplica sin conocimiento o poco conocimiento la técnica el benchmarking y con respecto al personal la mayoría no se adapta a los cambios, pero esta mayoría a pesar de todo es competitiva, la mayoría tiene como técnica de evaluación al personal la observación y saben que la capacitación sí ayuda a realizar una buena gestión de calidad y a pesar del desconocimiento de la gestión de calidad estas MYPES lograron resultados como tener clientes satisfechos, y en cierta forma el crecimiento de sus MYPES.

Gamarra (2016) en su investigación realizada *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*. Teniendo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería ciudad de Huarmey, 2016, aplicó como metodología una investigación aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo no experimental, transversal, aplicando al técnica de la encuesta a una muestra de 18 Mypes que consta de 20 preguntas. Llegando a los siguientes resultados con respecto a las características de los representantes: el 55,5% de los encuestados tienen de 31 a 50 años de edad, el 66,7% de los encuestados afirman ser de sexo masculino, el 61,1% de los encuestados tienen secundaria como grado de instrucción. Con relación a las micro y pequeñas empresas: el 50% de los encuestados mencionan que tienen de 8 a más años de permanencia en el rubro, el 61,1% de los encuestados mencionan que la

empresa fue creada para generar ganancias, el 83,3% de los encuestados mencionan que tienen de 0 a 4 trabajadores en su empresa. Respecto a la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación: el 72,2% de los encuestados mencionan que sí conocen el término gestión de calidad, el 72,2% sí utiliza gestión de calidad, el 72,2% de los encuestados mencionan que no utilizan las TIC.

Concluyendo que La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, sus edades oscilan entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino y tienen grado de instrucción secundaria.

La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas son formales, la mitad tienen una permanencia de 8 a más años en el rubro, la mayoría están constituidas como persona natural, se crearon con la finalidad de generar ganancia y cuentan con 0 a 4 trabajadores.

La mayoría de los empresarios de las Mype del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad es por ello que si lo utilizan, la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control.

La mitad de los empresarios respondieron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayoría dicen que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención, la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Huarney aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Goicochea (2016) en su investigación titulada *La Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - Rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. teniendo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015, aplicando como metodología cuantitativa, nivel descriptivo, el diseño no experimental, transversal, teniendo como recojo a una muestra de 10 Mypes donde aplicó un cuestionario que consta de 24 preguntas, Llegando a los siguientes resultados respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresa (MYPES): el 80% de

los encuestados mencionan tener entre 31 y 50 años, el 70% de los encuestados afirman ser de género masculino, el 70% de los encuestados afirman ser casados, el 100% de los encuestados afirman ser de nacionalidad peruana, el 40% de los encuestados afirman tener secundaria completa como grado de instrucción, el 80% de los encuestados afirman ser los dueños del negocio. Con relación a las micro y pequeñas empresas (MYPES), el 60% de los encuestados afirman que la empresa tiene más de 7 años de funcionamiento, el 60% de los encuestados afirman tener de 1 a 4 trabajadores. Con relación a la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES), el 90% de los encuestados afirman tener conocimiento en gestión de calidad, el 80% de los encuestados mencionan que si capacitan a sus trabajadores, el 90% de los encuestados afirman que el tiempo de servicio a los clientes es de 10 minutos.

Concluye que el 80,0% de los representantes legales de las MYPES tienen una edad de 31 a 50 años, mientras que el 20,0% tienen más de 51 años de edad, el 70,0 % de los representantes legales de las MYPES son Varones, y el 30,0 % mujeres. El 70,0% de los representantes legales de la Mypes son casados, mientras que el 20,0% son solteros y el 10,0% convivientes, el 100,0% de los representantes legales de la Mypes son peruanos. El 40,0% de los representantes legales de la Mypes tienen el grado de instrucción de secundaria, mientras que el 30,0% son técnicos y el 30,0% universitarios incompletos. El 80,0% de los representantes legales de las MYPES encuestados son Dueños y el 20,0% son administrador del restaurante. El 30,0% de las MYPES tienen una antigüedad más de 7 años, mientras que el 30,0% tienen una antigüedad de 1 a 2 años y el 10,0% una antigüedad de 3 a 6 años. El 60,0 % de las MYPES tienen una cantidad de 1 a 4 trabajadores, mientras que el 30,0% tienen una cantidad de 5 a 10 trabajadores y el 10,0% tienen de 10 a más trabajadores. El 90,0% de los representantes legales de las MYPE si tienen conocimiento en gestión de calidad y el 10,0% no tiene conocimiento. El 80,0% de las MYPE si realiza capacitaciones para sus trabajadores, mientras que el 20% no realizan ninguna capacitación. Y por último el 90,0% de las MYPES su tiempo de atención al cliente es de 10 minutos, mientras que el 10% su tiempo de atención al cliente es de 5 minutos.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Micro y Pequeña Empresa**

#### **Definición**

Las micro y pequeñas empresas son entidades productoras de bienes, servicios y generadoras de empleo brindando desarrollo para el país, es entonces de ello que surge la importancia de impulsarlas al crecimiento de ella, establecida según la Ley 28015 (2003) que está dispuesto en su Artículo 2. “La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o 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, tienen igual tratamiento en la presenta ley, con excepción la régimen laboral que es de aplicación para la microempresa.

#### **Características de la Micro y Pequeña Empresa**

Como toda entidad las micro y pequeñas empresas se determinan bajo ciertas características que nos permitirán a nosotros determinar qué tipo de empresas se van a estudiar, las micro y pequeñas empresas que están presentes en el estudio de esta investigación están definidas por categorías, según lo manifiesta la Ley 30056 del 2013 en su Artículo 5. Ley que modifica la ley para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Donde cambian los criterios de clasificación de las micro y pequeñas empresas se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
- Pequeña empresa: Ventas anuales superior a 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: Ventas anuales superior a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Estas definiciones, en el presente estudio se utilizarán para determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro

distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017 que serán motivo de estudio.

## **Gestión de Calidad**

### **Normas ISO 9001**

Existen infinidad de normas, ISO y otros reglamentos que contribuyen en la supervisión y cumplimiento de tales, así que ahora veremos la Norma ISO 9001, según esta norma de calidad mencionamos que un ISO internacional es muy importante en el sistema de gestión de calidad ya puedan ser organizaciones que existan en nuestro país como públicas y privadas sea cual sea el tamaño de desarrollo empresarial. Como bien se sabe es una estrategia de uso adecuado para brindar adecuada calidad y satisfacción a las exigencias del cliente. Sugiere un enfoque basado en procesos, indicando que una organización necesita identificar, organizar y gestionar la red de procesos e interfaces, y recomienda que los procesos estén sujetos a análisis y mejora continua, basados en evidencias objetivas. La visión ISO actual es un reflejo de la importancia que últimamente se da a la identificación, la gestión y la mejora de los procesos de la empresa. Uno de los indicadores de una adecuada Gestión de Calidad es la norma ISO 9001 por lo que muchas empresas ya están trabajando en ello.

### **La nueva ISO 9001:2015**

En la actualidad estamos con la nueva tendencia y es así que las normas ISO contribuyen a un impacto positivo para las empresas que ya se encuentran creadas y que se están creando en cuanto a las garantías que brinda la norma regulando los procesos tal como lo refiere (Toro, 2018) La nueva ISO 9001:2015 presenta un enfoque preventivo mediante la realización de un análisis de riesgos y oportunidades, lo que hace que desaparezcan las antiguas acciones preventivas.

Las normas ISO 9001:2015 deben ser implementadas en las micro y pequeñas empresas de garantía, calidad e innovación. Generando mayor confianza gracias a este valor agregado.

## **Ventajas de la norma ISO 9001**

Los ISO 9001 así como otras normas de calidad generan una variedad de ventajas para las organizaciones que apliquen en la gestión empresarial, así como lo específica (Colombia, 2013)

- Eficacia y eficiencia en la gestión.
- Ahorro de recursos.
- Gestión y distribución práctica de las tareas.
- Planificación y seguimiento de actividades
- Reducción de costes
- Cero papel
- Reducción de riesgos
- Gestión del conocimiento
- Organización documental

Aplicando a las normas ISO se notará la mejora en las gestiones de las empresas sean y/o privadas según corresponda trayendo cambios significativos para dichas organizaciones.

## **Definición de la Gestión de Calidad**

Calidad sinónimo de garantía, buenos resultados en los bienes y/o servicios que ofrecen las empresas según lo define (Udaondo, 1992). Menciona que debe entenderse por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos en términos ingles “management” Entonces lo define como el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con visión a su mejora permanente.

## **Los 8 principios de la Gestión de Calidad**

De acuerdo a las normas ISO hablar de las normas de calidad nos remonta a los impactos positivos que tiene para la organización mediante la certificación de un proceso adecuado de control basado en principios tal como lo menciona (Chamorro, 2016)

- **Enfoque al cliente**  
Los clientes son los elementos clave de una organización, si no existe un cliente que adquiera sus productos o servicios la organización no existe. Por ello es esencial comprender las necesidades presentes y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos e intentar siempre superar sus expectativas.
- **Liderazgo**  
Los líderes tienen la responsabilidad de propiciar un ambiente interno que invite a los trabajadores a involucrarse plenamente en la consecución de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal**  
El compromiso que adquiere el personal hace que sus habilidades sean usadas para lograr el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos**  
La gestión por procesos de actividades y recursos posibilita que se almacene más eficientemente los resultados esperados.
- **Enfoque de sistema para la gestión**  
Si consideramos los procesos interrelacionados como un sistema estaremos contribuyendo a aumentar la eficiencia y eficacia de la organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua**  
La mejora continua debe ser considerada como un objetivo permanente de la organización.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**  
Las decisiones más eficaces están fundamentadas en el análisis de datos e información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**  
Este tipo de relaciones, beneficiosas para la organización y proveedor, incrementa la capacidad de ambos para crear valor.

Son estos los principios de gestión de calidad que nos motiva a mejorar la productividad de la organización, en este caso de las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.



## **Ventajas de la Gestión de Calidad**

La gestión de calidad brinda beneficios que motiva a mejorar la competitividad de las organizaciones que pueden ser internas como externas, que son estas ventajas según lo determina (Chamorro, 2016) si bien es cierto no son beneficios que garantizan el éxito de la organización, a continuación:

- Mejora la organización de la compañía. Al ayudarnos a sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa.
- Permite controlar el desempeño de los procesos y de la misma organización.
- El sistema de la gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.
- Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa. Además el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y el compromiso de esta.
- Índice positivamente en su satisfacción y por tanto en su fidelización.
- Mejora la imagen de nuestros productos y servicios y a medio plazo la de nuestra organización.

Son estas las consecuencias que puede tener la organización al aplicar una adecuada implementación de la gestión de calidad, ya que toda empresa tiene objetivos, pues ésta contribuirá a su logro eficiente.

## **Definición de Calidad**

La mayoría de micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017 conocen el termino gestión de calidad pero no aplican en el desarrollo de sus actividades, a pesar de que es muy importante, tal como lo define Deming (1989) la calidad es “Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos

productivos. Como vemos la calidad determina la satisfacción voluntaria e involuntaria de los clientes.

### **Teoría de Joseph Moses Juran**

Para Juran (2009) “La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son más respectivos. En primer lugar la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto y en segundo lugar, calidad consiste en libertad después de las diferencias”

Según este enfoque la teoría de Juran nos menciona que la calidad está dividida en tres procesos (trilogía) tal como nos lo demuestra (Sejzer, 2015) de la siguiente manera:

- En primer lugar, la Planificación de la calidad. La planificación se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo.
- En segundo lugar, el Control de calidad. Es quien suministra los estándares de calidad que se utiliza para la inspección.
- Por último, la Mejora de la calidad. Generalmente nace de la detección de errores. Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso.

Esta trilogía de Juran hoy en día es muy aplicada al sistema de calidad por los buenos resultados que trae y lo importante que es para la organización.

### **Teoría de Deming**

La calidad es un conjunto de buenos resultados a la hora de satisfacer las expectativas del cliente según lo define Deming la “calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que le cliente puede pagar; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” (Ávila, 2015). Hoy en día la competitividad va en aumento entre organizaciones, entonces se tiene que estar a la vanguardia en el ámbito local como internacional.

## **Teoría de Philip B. Crosby**

Crosby (2009) define que “calidad es conformidad con los requerimientos. Ellos tiene que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las menciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con los requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. Para Crosby la Calidad tiene como fin la satisfacción de la persona al adquirir el producto o servicio.

## **Tecnología de la Información y de la Información**

### Definición

Se le conoce mayormente como las siglas TIC, cumple un papel muy fundamental en el desarrollo de la nación y sociedad definiéndolo de esta manera. Thompson y Strckland (2004). “Como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos que son capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe mencionar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas” pues sabiendo que es un conjunto de avances tecnológicos nos proporcionan herramientas beneficiosas que son elementos potenciados en la aplicación de la gestión de calidad de cada organización.

### Aplicación de las Tic en las Organizaciones

Las TICs. Pueden ser aplicadas en diferentes áreas y momentos como se describe (José, 2007)

- Administrativas
- Procesos productivos
- Gestión del Talente Humano (RR.HH)
- Relaciones Externas
- Propiamente dicha en el área de Sistemas
- Logística

## Ventajas del uso de las TIC en la Organización

Existen infinidad de ventajas como pueden ser descritas por (Paulise, s.f.)

- Ser más flexibles y desarrollar a todo el personal para adaptarse a los mercados cambiantes y variados.
- Estar presente en las redes como para generar mayores clientes.
- Monitorear a la competencia actual y enfrentar a los posibles cambios.
- Planificar para innovar dedicando los recursos necesarios, principalmente tiempo y personas.
- Reducir riesgos, utilizando monedas digitales además de efectivos, utilizar claves seguras, hacer backups de la información, etc.

Sabiendo estos beneficios y otros más pues existe mucha probabilidad de que día a día las organizaciones implementen con mayor fuerza las TIC en sus gestiones y procesos.

## 2.3 Marco Conceptual

### **Historia de la venta de lubricantes en Chimbote**

Como toda entidad, casa, ciudad y otros cuentan con una historia de aparición, creación o surgimiento tal como lo describe en el diario (Comercio, 2014) Luis Banchemo Rossi pese a graduarse de ingeniero, se dedicó al comercio empezando de cero: vendió medias deportivas, jabones, alcohol y melaza en varias zonas del país. No contento con ello, este tacneño y voraz empresario ingresó al negocio automotor en Trujillo para vender desde autos hasta lubricantes. Sé que una vez, tras colocar una carga de lubricantes en la envasadora pesquera Coishco en Chimbote donde trabajaba su primo, se interesó por este negocio y pronunció la frase que delinearía su vida empresarial para el resto de sus días. “Me gusta el mar. No hay que arar o sembrar en él, solo cosechar” Este emprendedor como iniciador de la venta de lubricantes se vinculó con la pesquería y vislumbró el gran futuro de esta industria.

### **Micro y Pequeña Empresa Rubro Distribuidora de Lubricantes en Chimbote**

Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar en el distrito de Chimbote, están ubicados estratégicamente ya que la zona es muy concurrida y óptima para la venta de sus

productos, pues existe una gran cantidad de parque automotor como son unidades que brindan servicio de colectivo, unidades particulares, transporte pesado de carga, etc. Quienes están en constante uso de los servicios de lubricantes. Además la zona está en plena Panamericana Norte por donde transitan los vehículos para diferentes lugares del norte y sur del país. Este tipo de empresas por lo general están representados y dirigidos por sus mismos propietarios, por otro lado estas micro y pequeñas empresas realizan sus pedidos de abastecimiento de mercadería a empresas centradas en la capital Lima quienes distribuyen los siguientes productos como grasas, aceites, aditivos, filtros de aire, filtros de aceite, filtros de petróleo, filtros de gasolina, refrigerantes, agua destilada, agua acidulada, etc. Ya sea de una u otra marca por ejemplo: Lys, Mobil, Shell, Hestone, Fleetguard, Donaldson, Volvo, PrextoLine, Purolator, Skura, Willy Bosh, etc. De acuerdo a lo que requiera el cliente. También cabe mencionar que las actividades que realizan estas Mypes del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes es vender, hacer cambio de aceite, cambio de todo tipo de filtro, lavado de carros, mantenimiento de motor.

Posteriormente reciclan en un 50% si y en un 50% no, los desechos obtenidos de las actividades mencionadas, causando así daños y perjuicios a la comunidad, medio ambiente y a su vez perjudicándose a ellos mismos por los riesgos y multas que le impone la respectiva municipalidad local.

### **Tecnologías de la Información y de la Comunicación T.I.C**

La sigla TIC. es usada con normalidad y frecuentemente se oye en distintos lugares ya sea laboral o en actividades del día a día, es por ello que para tener un mejor conocimiento, se define como un conjunto de tecnologías desarrolladas que mejoran la gestión de la información para enviar de un lugar a otro, y por otro lado abarca una gran cantidad de soluciones, las tecnologías de la información y de la comunicación es más conocido como soporte y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variable. Las Tic. Son muy importantes en la gestión de calidad ya que facilita el adecuado desarrollo de las actividades sistematizadas y control de los recursos, como pueden ser los productos y servicios que ofrecen las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.

### **Micro y Pequeñas Empresas Distribuidora de Lubricantes y la Gestión de Calidad.**

Las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes realizan una gestión de calidad un poco disconforme e inadecuado para su propia desventaja, ya que quizá sea por el poco conocimiento sobre el tema, pues al aplicar una adecuada gestión de calidad en sus negocios traerá muy buenos beneficios como es el incremento de sus ventas, satisfacción del cliente, calidad de servicio en productos, credibilidad de los representantes de las mypes y alta competitividad en el mercado de hoy en día. Gestión de calidad no solo es el camino hacia el éxito comercial, sino también es enfocarse a las exigencias, cambios, innovación, ver las necesidades internas y externas de su propio negocio.

### **Micro y Pequeña Empresa Distribuidora de Lubricantes con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.**

Los representantes legales que dirigen a las micro y pequeñas empresas del sector comercio, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 utilizan escasamente las tecnologías de la información y la comunicación ya sea para mayor control de las entradas y salidas de sus productos, para aplicar un adecuado marketing, para brindar un mejor servicio a sus clientes, en fin son muchos los usos que se puede dar a este tipo de herramientas. Al no tener mucho conocimiento sobre las tecnologías de la información y la comunicación y no hacer uso de ellos, está trayendo como consecuencia la insatisfacción de sus clientes, desprestigio y descalificación de los representantes, de los trabajadores y de los productos y servicios que brindan. Pero a pesar de todo ello las micro y pequeñas empresas que se dedican a la distribución de lubricantes de la zona vienen trabajando día a día adaptándose a los cambios que surgen en el mercado comercial, de acuerdo a las exigencias a los clientes.

## **II. HIPÓTESIS**

En el presente estudio de investigación sobre Gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017. No se plantea hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación.**

En la investigación “Gestión de Calidad con el uso de Tecnologías de la Investigación y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017”, el diseño que se utilizó fue, No experimental, transversal y descriptivo.

Fue No experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable gestión de calidad con el uso de las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación, solo se observó tal y como se presenta dentro de la realidad, fue transversal porque se desarrolla en un espacio de tiempo determinado el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente el año 2017 y fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la variable en estudio como es la gestión de calidad con el uso de las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación, tal y como se presentó dentro del contexto de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.

### **4.2 Población y muestra.**

#### **Población**

En la presente investigación se utilizó una población de 10 micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, Distrito de Chimbote, 2017. (Anexo 3)

#### **Muestra poblacional**

Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas según el ámbito delimitado en la investigación (zona de Miramar), por lo que no hubo necesidad de realizar un proceso muestral. (Anexo 4)



### 4.3 Definición y Operacionalización de la Variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes legales o dueños de las micro y pequeña empresa.	Son las personas que pueden ser dueños o ser elegidos por los dueños para dirigir la empresa.	Edad	18 a 30 años 30 a 50 años 51 años a más	Razón
		Género de quien dirige la empresa	Varón Mujer	Nominal
		Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no universitaria Superior Universitaria	Ordinal
		Cargo que desempeña	Dueño Administrador	Nominal
		Experiencia en el cargo	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Razón
Perfil de la micro y pequeña empresa.	La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores 5 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores	Razón
		Personas que trabajan en su empresa son:	Familiares Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación del negocio.	Generar ganancias Por subsistencia	Nominal
Gestión de Calidad	La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma.	Conoce gestión de calidad	Si No Tiene poco conocimiento	Nominal
		Qué técnicas de gestión de calidad conoce	Outsourcing Marketing Bechmarking Empowerment Las 5 c Otros	Nominal
		Dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad.	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se acepta a los cambios Desconocimiento del puesto Otros	Nominal

		Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Evaluación de 360° Otros	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio	Si No	Nominal
Herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación.	Se define como un conjunto de tecnologías desarrolladas que mejoran la gestión de la información para enviarla de un lugar a otro, y por otro lado abarcan una gran cantidad de soluciones.	Conocimiento de tecnologías de la información y de la comunicación.	Si No Tiene poco conocimiento	Nominal
		Cuenta con una computadora en su empresa	Si No	Nominal
		Nivel de conocimiento en computación	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	Ordinal
		Uso de internet para ejecutar compras de mercadería para su negocio	Si No A veces	Nominal
		Tipo de redes sociales utiliza para impulsar la venta de su negocio	Facebook WhatsApp Instagram Twitter Página Web Ninguna	Nominal
		Frecuencia de uso del teléfono para coordinar asuntos de su empresa	Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca	Ordinal
		Beneficios al utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación	Incrementar las ventas Hacer conocida a la empresa Identificar las necesidades de los clientes Ninguna porque no lo utiliza	Nominal

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### Técnicas

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la aplicación de una encuesta a los representantes de las MYPES donde consta de 21 preguntas cerradas siendo: 5 preguntas con relación a los representantes legales o dueños de la empresa, 4 preguntas con relación a las micro y pequeñas empresas, 5 preguntas con relación a la gestión de calidad y 7 respecto a las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación.

##### Instrumento

El instrumento que se utilizó es el cuestionario está debidamente estructurado con relación a las principales características de las micro y pequeñas empresas.

#### **4.5 Plan de análisis**

El presente trabajo de investigación se realizó mediante un sondeo realizado en la zona de estudio, obteniendo como resultado 10 Mypes, donde se aplicó una encuesta a los 10 representantes de las Mypes, para los cuales se utilizó el análisis descriptivo, siendo tabulados con sus respectivas tablas y figuras. Mediante el uso de programas como: (Microsoft Office Word/Excel 2013), donde las tablas se encuentran ubicadas en el acápite V y las figuras en los anexos.

## 4.6 Matriz de Consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología		Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidor a de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017?	Objetivo General	Gestión de Calidad con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación.	Población y Muestra	Método	Técnicas
	Determinar cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017		Población	Diseño de la Investigación	La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la aplicación de una encuesta a los representantes de las MYPES donde consta de 21 preguntas cerradas siendo: 5 preguntas con relación a los representantes legales o dueños de la empresa, 4 preguntas con relación a las micro y pequeñas empresas, 5 preguntas con relación a la gestión de calidad y 7 respecto a las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación.
			En la presente investigación se utilizó una población de 10 micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, Distrito de Chimbote, 2017. (Ver anexo 3)	En la investigación “Gestión de Calidad con el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas sector comercio – rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017”, el diseño que se utilizó fue, No experimental, transversal y descriptivo. Fue No experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable gestión de calidad con el uso de las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación, solo se observó tal y como se presenta dentro de la realidad, fue transversal porque se desarrolla en un espacio de tiempo determinado el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente el año 2017 y fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la variable en estudio como es la gestión de calidad con el uso de las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación, tal y como se presentó dentro del contexto de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.	
	Objetivos Específicos		Muestra poblacional	Instrumento	
- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017. - Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, Distrito de Chimbote, 2017. - Describir las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.	Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas según el ámbito delimitado en la investigación (zona de Miramar), por lo que no hubo necesidad de realizar un proceso muestral. (Ver anexo 3)	El instrumento que se utilizó es el cuestionario está debidamente estructurado con relación a las principales características de las micro y pequeñas empresas.			

#### **4.7 Principios éticos**

El presente estudio investigativo, no tuvo malas intenciones por el contrario es un beneficio para la micro y pequeña empresa sector comercio – rubro distribuidora de lubricantes, distrito de Chimbote, 2017 para lo cual se aplicó los siguientes principios éticos:

Principio de la honestidad: Se aplicó este principio al brindar la información y resultados que se obtuvo, sin modificar ni cambiar datos que no fueron los correctos.

Principio del respeto: Se les brindó el debido respeto a los propietarios y demás personas que fueron involucrados en la investigación.

Principio de la confidencialidad: Se informó todo los datos que los representantes de las micro y pequeña empresas nos autorizaron según nos fueron necesarias.

Principio de confiabilidad: Este trabajo es de suma confiabilidad ya que se presenta evidencias bibliográficas y citas de autores: que garantiza a la investigación de ser fiable.

Principio de responsabilidad: Se aplicó la responsabilidad desde el primer momento en que se elaboró la investigación, cumpliendo con los procesos establecidos.

## V. RESULTADOS

### Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.*

Datos Generales	N	%
<b>Edad</b>		
18-30 años	1	10.00
30.50 años	8	80.00
51 años a más	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	5	50.00
Femenino	5	50.00
Total	10	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	1	10.00
Superior no universitaria	3	30.00
Superior universitaria	6	60.00
Total	10	100.00
<b>Cargo que Desempeña</b>		
Dueño	4	40.00
Administrador	6	60.00
Total	10	100.00
<b>Experiencia en el Cargo</b>		
0 a 3 años	2	20.00
4 a 6 años	0	0.00
7 a más años	8	80.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.*

De la empresa	N	%
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	1	10.00
4 a 6 años	0	0.00
7 a más años	9	90.00
Total	10	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	9	9.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Las personas que trabajan en su empresa son:</b>		
Familiares	4	40.00
Personas no familiares	6	60.00
Total	10	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancias	9	90.00
Por subsistencia	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.

Tabla 3

*Características de la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.*

Gestión de Calidad y el uso de las TIC	N	%
<b>¿Conoce el término Gestión de Calidad?</b>		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Tiene poco conocimiento	0	0.00
Total	10	100.00
<b>¿Qué técnicas modernas de Gestión de Calidad conoce?</b>		
Benchmarking	2	20.00
Marketing	7	70.00
Empowerment	1	10.00
Las 5 C	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00
<b>¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de Gestión de Calidad?</b>		
Poca iniciativa	4	40.00
Aprendizaje lento	3	30.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	1	10.00
Otros	2	20.00
Total	10	100.00
<b>¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?</b>		
La observación	7	70.00
La evaluación	2	20.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	1	10.00
Total	10	100.00
<b>¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?</b>		
Si	10	100.00
No	0	0.00
Total	10	100.00
<b>¿Conoce las TIC?</b>		
Si	7	70.00
No	1	10.00
Tiene poco conocimiento	2	20.00
Total	10	100.00
<b>¿Cuenta con una computadora en su empresa?</b>		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00

Continúa...



Tabla 3

*Características de la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.*

Gestión de Calidad y el uso de las TIC	N	%
<b>¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento en computación?</b>		
Muy bueno	1	10.00
Bueno	1	10.00
Regular	7	70.00
Malo	1	10.00
Muy malo	0	0.00
Total	10	100.00
<b>¿Hace uso de internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa?</b>		
Si	3	30.00
No	1	10.00
A veces	6	60.00
Total	10	100.00
<b>¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos?</b>		
Facebook	3	30.00
Whats App	3	30.00
Instagram	0	0.00
Twitter	0	0.00
Página Web	1	10.00
Ninguna	3	30.00
Total	10	100.00
<b>¿Con qué frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa?</b>		
Siempre	5	50.00
Casi siempre	4	40.00
Algunas veces	0	0.00
Muy pocas veces	1	10.00
Nunca	0	0.00
Total	10	100.00
<b>¿Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa?</b>		
Incrementar las ventas	3	30.00
Hacer conocida a la empresa	0	0.00
Identificar las necesidades de los clientes	2	20.00
Ninguna porque no lo utiliza	5	50.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.

## 5.1 Análisis de resultados

Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Edad de los representantes: El 80% tienen de entre 30 a 50 años de edad (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Torres, (2015) donde menciona que el 80.0% tiene entre 31 y 50 años, también coinciden con los resultados de Serrano, (2015) quien menciona que el 66.7% tienen entre 31 y 50 a su vez esos coinciden con los resultados de Rios, (2014) quien menciona que el 55.5% tiene de 31 a 50 años y es así que también coinciden con Goicochea, (2015) que afirma haber obtenido el 80% tiene de 31 a 50 años. Por otro lado contrasta con los resultados de Valderrama, (2014) quien afirma que el 46.7% tiene entre 50 y 60 años. Pues de esta forma se puede observar que la edad de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017 son generalmente administrados por personas adultas. Ya que se considera muy importante la edad pues con los años de experiencia se han adquirido madures suficiente para enfrentar y solucionar los problemas que se presenten.

Género de los representantes. El 50% son de género femenino (Tabla 1), los cuales fueron comparados y de ello es que coincide con el resultado de Valderrama, (2014) donde afirma que el 53.3% son de género femenino, con Torres, (2015) contrasta los resultados ya que el 80% son de género masculino, con Serrano, (2015) también contrasta sus resultados ya que el 100% son de género masculino, los resultados de Rios, (2015), Gamarra, (2016) y Goicochea, (2016) contrasta en el 65%, el 66.7% y el 70% respectivamente afirmando que son de género masculino. Por ello mediante estos datos se menciona que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017 son personas de género masculino siendo ellos los responsables de los negocios en investigación.

Grado de Instrucción. El 60% tiene grado superior universitario (Tabla 1). Siendo estos resultados contrastados con lo obtenido por Valderrama, (2014); Torres, (2015); Gamarra, (2016) y Goicochea, (2015) que obtuvieron como resultados el 53.3%; 60%; 61.1% y el 40% respectivamente tienen el grado de secundaria, por otro lado también contrasta con el resultado obtenido por Serrano, (2015) quien obtuvo que el 66.7% tiene grado superior no universitaria de la misma forma a comparación de Rios, (2015) si

coincide con el resultado que obtuvo el 60% tienen grado superior universitaria. De acuerdo a ello se afirma que las micro y pequeñas empresas de sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017 están siendo administradas en su mayoría por personas que aún no tienen una preparación superior no universitaria. Puesto que hoy en día la educación es más flexible y existen mayores facilidades para poder estudiar en la superior universitaria.

Cargo que ocupan. El 60% ocupan el cargo de administrador (Tabla 1), estos resultados contrasta con los resultados que obtuvieron Torres, (2015); Serrano, (2015) y Goicochea, (2015) quienes obtuvieron que el 60%; el 100% y el 80% respectivamente que son los dueños del negocio. Esto manifiesta que las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 están siendo dirigidas por sus mismo dueños empleando sus años de experiencia y buscando la mejor rentabilidad para su propia empresa, pero de todos modos empre brindando la facilidad de que sean administrados por terceros.

Experiencia en el cargo. El 80% tienen más de 7 años de experiencia en el cargo (Tabla 1). Este resultado coincide con el resultado que obtuvo Torres, (2015) que tiene como resultado que el 70% tiene experiencia en el cargo de 4 a 6 años y también coincide con Serrano, (2015) que tiene como resultado el 100% tiene experiencia en el cargo de 7 años a más. Esto quiere decir que en su mayoría las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar en el distrito de Chimbote, 2017 están siendo dirigidas por personas con una considerable experiencia en el cargo que desempeñan sus mejores capacidades y habilidades en beneficio del negocio que dirigen.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

Permanencia en el rubro. El 90% tienen más de 7 años en el rubro (Tabla 2). Estos resultados comparados con los que obtuvo Valderrama, (2014) contrasta levemente ya que obtuvo como resultados que el 60% tiene experiencia en el rubro más de 10 años, con Torres, (2015) contrasta ya que menciona que el 50% tiene de 4 a 6 años de experiencia en el rubro y que el otro 50% tiene de 7 a más años de experiencia en el rubro. Con Serrano, (2015) contrasta ya que menciona que le 66.6% tiene de 4 a 6 años de experiencia en el rubro, con Rios, (2014) coincide levemente ya que obtuvo el 50% tienen permanencia en el rubro de 5 a 7 años, con Gamarra, (2016) coinciden levemente porque

obtuvo como resultado el 50% tienen de 8 años a más de permanencia en el rubro y con Goicochea, (2015) coincide levemente ya que el 60% tiene de 7 años a más de experiencia en el rubro. Es así que las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 tienen una permanencia de más de 7 años en el rubro siendo esto beneficioso para cada uno de ellos, ya que van aprendiendo y a su vez perduran el mercado Chimbotano.

Número de trabajadores. El 90% tienen de 1 a 5 trabajadores en su empresa (Tabla 2). Cuyos resultados son comparados con los de Torres, (2015) que tiene como resultado que el 40% tiene de 4 a 6 trabajadores, contrasta levemente con Serrano, (2015) donde menciona que el 66.7% tiene de 0 a 3 trabajadores, coincide levemente con Gamarra, (2015) que tiene como resultado que el 83.3% tiene de 0 a 4 trabajadores, con Goicochea, (2015) que obtuvo el 60% tiene de 1 a 4 trabajadores. Determinando que las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 tienen una cantidad menor a 5 trabajadores quienes realizan las labores que se les encomienda ya que ellos son la suficiente cantidad para atender y satisfacer a las necesidades de sus clientes.

Personas que trabajan en la empresa. Del 60% de las micro y pequeñas empresas sus trabajadores no son sus familiares y del 40% si son sus familiares (Tabla 2). Asumiendo que las micro pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 trabajan mejor con personas que no son de su círculo familiar, será quizá por la mejor adaptación al giro de negocio al que se dedican.

Objetivo de creación. El 90% tienen por objetivo generar ganancias (Tabla 2). Este resultado en comparación, coinciden con los de Torres, (2015); Serrano, (2015); Ríos, (2014) y Gamarra, (2016) quienes obtuvieron como resultado que el 100%; el 100%, el 45%; 61.1% respectivamente tienen como finalidad de creación de la micro y pequeña empresa, pues es generar ganancia. Es así que se determina que las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes e la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 están creadas para generar ingresos, puesto que es lo más conveniente para cada uno de ellas.

Referente a las características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Termino de gestión de calidad. El 90% si conoce el término gestión de calidad (Tabla 3). Dicho resultado fue comparado y coincide con Gamarra, (2016) quien tiene como resultado que el 72,2% conoce el termino gestión de calidad y también coinciden con Goicochea, (2015) quien obtuvo como resultado que le 90% si conoce el termino gestión de calidad. De modo que las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017. Sí conocen el término gestión de calidad y esto constituye a sus representantes a ser más eficientes en las actividades que desempeñan en el negocio.

Técnica moderna de gestión de calidad. El 70% conoce el marketing como técnica moderna de gestión de calidad (Tabla 3). En comparación con otros resultados contrasta con Torres, (2015) que tiene como resultado que le 50% conocen otras técnicas modernas de gestión de calidad y también contrasta con Serrano, (2015) quien menciona que le 100% conocen el Benchmarking como técnica moderna de gestión de calidad. Quiere decir que las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 que el término marketing es conocido como técnica de gestión de calidad y eso es importante ya que al ser aplicado logran la eficiencia en sus actividades.

Dificultad del personal para la implementación de gestión de calidad. El 40% menciona que su personal tiene poca iniciativa como dificultad para la implementación de gestión de calidad (Tabla 3). Este resultado fue comparado y contrastado con Torres, (2015) quien obtuvo como resultado que el 40% de su personal no se adapta a los cambios. Es por ello que se menciona que las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 tienen esa dificultad de no tener la iniciativa por parte del personal y eso es algo perjudicial para las micro y pequeñas empresas ya que no obtendrán satisfactoriamente los objetivos planteados.

Técnicas para medir el rendimiento del personal. El 70% conoce las observaciones como técnica para medir el rendimiento del personal (Tabla 3). Este resultado en comparación con Torres, (2015) y Serrano, (2015) coinciden ya que los resultados que obtuvieron es de 60% y 100% respectivamente, conocen la observación como técnica para medir el rendimiento del personal. Quiere decir que los representantes de las micro y pequeñas empresas de sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes de la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 conocen la observación como técnica para medir el

rendimiento del personal y de esa forma conocer si su personal está siendo efectivo para el puesto de trabajo o se tendría que realizar algunos cambios.

Gestión de Calidad contribuye a mejorar el negocio. El 100% si considera que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el negocio (Tabla 3) estos datos fueron comprado con otros resultados y coinciden con los resultados de Torres, (2015); Serrano, (2015) y Ríos, (2015) quienes obtuvieron como resultado que el 90%; 66,7% y el 85% respectivamente sí consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio. Entonces las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 sí considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, ya que es muy cierto porque la gestión de calidad es una técnica que brinda muchos beneficios al ser aplicada en la administración de las micro y pequeñas empresas, ahora si se está aplicando es probable que se esté obteniendo mejores resultados.

Termino Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). El 70% si conoce el término Tic, el 20% tiene poco conocimiento y el 10% no conoce (Tabla 3). Esto quiere decir que más del 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 sí tiene conocimiento sobre el uso de tecnología de la información y la comunicación y por dicho motivo pues se debería poner en práctica el uso de estas herramientas para obtener mejores resultados en sus Mypes.

Computadora en la empresa. El 80% si cuenta con una computadora en su empresa, el 20% no cuenta con una computadora en su empresa (Tabla 3). Esto quiere decir que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 si tiene una computadora en su empresa y es muy beneficioso.

Nivel de conocimiento en computación. El 70% tiene regular conocimiento, el 10% tiene un buen conocimiento, el 7% mal conocimiento y el 10% muy mal conocimiento (Tabla 3). Esto quiere decir que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 tienen regular conocimiento en computación lo cual siendo aplicado este conocimiento a la gestión de las mypes como estrategia para la venta de sus productos traería como consecuencia buenos y mayores ingresos económicos para la empresa.

Uso de internet. El 60% a veces hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería de su empresa, el 30% sí hace uso del internet y el 10% no hace uso del internet (Tabla 3). Esto hace referencia que las micro y pequeñas empresas sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 a veces hacen uso de internet para realizar sus respectivos pedidos, esto les es más conveniente ya que no invierten demasiado tiempo en hacer sus compras teniendo que ir a las distribuidoras o esperar a los pre vendedores para hacer sus pedidos.

Redes Sociales. El 30% hace uso del Facebook para impulsar la venta de sus productos, el 30% hace uso del Whatsapp, el otro 30% ninguna red social, el 10% usa página Web y el 0% no, ni Instagram ni Twitter (Tabla 3). Esto se refiere a que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 están realizando en menor proporción el uso de las redes sociales para impulsar las ventar de sus productos y eso se está dando al parecer porque no tienen mucha relación con las nuevas tendencias tecnológicas del mercado.

Empleo del teléfono. El 50% siempre está utilizando el teléfono para coordinar asuntos de su empresa, el 40% casi siempre, el 10% muy pocas veces y el 0% algunas veces y nunca hacen uso del teléfono para coordinar asuntos de su empresa (Tabla 3). Esto referencia que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 siempre están utilizando el teléfono para realizar coordinaciones de la empresa, entonces es una manera más cómoda de dirigir su empresa, pues el teléfono es muy utilizado en estos tiempos no como un lujo sino como una herramienta de trabajo.

Beneficios de las TIC. El 50% no obtuvo beneficios por no utilizan las tecnologías de información y la comunicación en su empresa, el 30% incremento sus ventas, el 20% identifico las necesidades de sus clientes y el 0% hace conocida a su empresa (Tabla 3). Quiere decir que las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar distrito de Chimbote, 2017 no están aplicando el uso de las tecnologías dela información y la comunicación, esto no es bueno para una organización con fines de lucro en estos tiempos ya que la tecnología va en constante innovación y la competencia está pendiente de ello.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen de 30 a 50 años de edad, siendo mayormente de género femenino y tienen un grado de instrucción universitaria donde los representantes están ocupando mayormente el cargo de administrador del negocio.

Por otro lado la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de experiencia en el cargo. Así también en su mayoría absoluta tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro. Estas micro y pequeñas empresas en estudio también en su mayoría absoluta tienen de 1 a 5 trabajadores, siendo la mayoría de ellos personas no familiares a los representantes. Y la mayoría de estas micro y pequeñas empresas tienen como objetivo, generar ganancias.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman sí conocer el término Gestión de Calidad. Los representantes en su mayoría conocen el Marketing como técnica moderna de Gestión de Calidad. Sin embargo la minoría menciona que el personal tiene poca iniciativa y eso dificulta una adecuada implementación de la Gestión de Calidad. Los representantes en su mayoría tienen conocimiento sobre la observación como una técnica para medir el rendimiento del personal, a su vez totalidad considera que la Gestión de Calidad sí contribuye a mejorar el negocio. También afirman en su mayoría sí conocer el término Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). La mayoría absoluta de los representantes de las Mypes sí cuentan con una computadora en su negocio, la mayoría de estos representantes mencionan tener regular conocimiento en computación pero de todas maneras la mayoría de ellos afirman hacer uso del internet para ejecutar las compras de sus mercaderías para su empresa y en su minoría hacen uso de las redes sociales como el Facebook y Whatsapp para impulsar la venta de sus productos. Y para finalizar se menciona que la mayoría siempre está utilizando el teléfono para coordinar asuntos de su empresa.



## REFERENCIAS

- Ley N° 28015 (03 de julio de 2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Avila, B. L. (11 de 12 de 2015). *La importancia de la calidad en las empresas*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Chamorro, S. (28 de 01 de 2016). *Deusto Formación*. Obtenido de La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad : <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>
- Cjuno, C. K. (2013). *Estrategias para inducir la formalidad de la mype de la industria gráfica-offset por medio de gestión competitiva*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4961/SANTANDER\\_CJUNO\\_CINTYA\\_INDUSTRIA\\_GRAFICA.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4961/SANTANDER_CJUNO_CINTYA_INDUSTRIA_GRAFICA.pdf?sequence=1)
- COLOMBIA, I. T. (11 de 12 de 2013). *Plataforma tecnológica para la gestión de la ISO 9001*. Obtenido de [https://es.slideshare.net/ISOTools\\_Colombia/iso-9001-29116486](https://es.slideshare.net/ISOTools_Colombia/iso-9001-29116486)
- Comercio, E. (27 de 8 de 2014). *Luis Banchemo Rossi, el empresario que se convirtió en leyenda*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/luis-banchemo-rossi-empresario-convirtio-leyenda-356809>
- De Flor Lavanda, R y Edgardo Tabra. C. (2005). *Negocios Internacionales*. Perú. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=31LaaxWk7WgC&pg=PA57&dq=las+mypes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjO5ZfGv5nUAhUB6CYKHYYoIBf8Q6AEIMzAD#v=onepage&q=las%20mypes&f=false>
- De Miguel Udaondo, J. (1992). *Gestión de Calidad*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Elmer, Cuba. (21 de mayo del 2016). Las mypes informales requieren políticas públicas de desarrollo productivo. *El Comercio*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/micro-pequena-empresa-elmer-cuba-208461>
- Goicochea, K. (2016). *La gestión de la calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del Boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú.
- Gamarra, L. (2016). *Gestión de Calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*, (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huarmey, Perú.
- Guiugni, P. (6 de febrero del 2009). La Calidad como Filosofía de Gestión [Mensaje en Blog]. Recuperado de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>
- Joseph M. y Philip B. Crosby (2009) [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://abilimon.wordpress.com/2016/05/29/joseph-m-juran-philip-b-crosby/>
- José, P. L. (2007). *Nivel de conocimiento y uso de las TICs por las MYPES ubicadas en el casco urbano de Chimbote. Año 2007*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=2ahUKEwjQ4-a-zOfgAhWhuVvKHcJsCrIQFjAEegQICBAB&url=https%3A%2F%2Ferp.uladec.h.edu.pe%2Fsigec%2Fmoduloinvestigacion%2Fphp%2Fdownload.php%3Ffechaenvio%3D%26rutaa%3D03%26rutab%3D03012%26rutac%>
- Kossen, M. E. (2004). *Sistemas de Información Estratégicos y Tecnologías de Información*. Obtenido de [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/olate\\_m/sources/olate\\_m.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/olate_m/sources/olate_m.pdf)
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa N° 28015*. Recuperado de

[http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

Nueva Iso 9001:2015. (13 de octubre del 2014). ISO 9001 Principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Políticas para las MIPYMES frente a la crisis*. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_191351.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_191351.pdf)

Paulise, L. (s.f.). *¿Cuál es el impacto de las TIC en las pequeñas empresas?* Obtenido de <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/impacto-tic-pequenas-empresas/>

Ríos, M. (2014). *La gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicio, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú

Salomón, N. L. (2016). *Gestión de la Calidad de los Servicios en las empresas de la IV Región*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Santander, C. (2013). *Estrategias para inducir la formalidad de la MYPE de la industria gráfica – OFFSET por medio de la gestión competitiva* (Tesis Post grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Sejzer, R. (9 de 9 de 2015). *Calidad Total*. Obtenido de La trilogía de Juran : <http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html>

Serrano, C. (2015). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

Thompson, A. y Strickland, A (2004). *Administración Estratégica*. Editorial MC. Graw Hill, México.

Toro, R. (26 de junio de 2018). *Queda poco tiempo para hacer la transición ISO 9001 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/06/queda-poco-tiempo-para-hacer-la-transicion-iso-9001-2015/>

- Torres, N. (2015). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del Jirón Manuel Ruíz de la ciudad de Chimbote, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú
- Valderrama, S. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio – rubro venta de calzados para damas del Distrito el Porvenir, año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.
- Vargas, C., Tuesta, Z., Cienfuegos, M., García, J., Da Cruz, P., y Muños, M. (2013). Formalización de la Pequeña, Mediana Empresa. Universidad Nacional de Ucayali, 19(2). Recuperado de <https://es.slideshare.net/tuesta2/myps>

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Actividades

FECHAS ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Introducción		X														
2. Revisión de la Literatura 2.1 Antecedentes 2.2 Marco Teórico			X	X	X	X	X									
3. Hipótesis								X								
4. Metodología 4.1 Diseño de la Inv. 4.2 Población y Muestra 4.3 Def. Oper. De la variable 4.4 Técnicas e Instrumentos 4.5 Plan de análisis								X								
5. Resultados 5.1 Resultados									X	X						
6. Análisis de Resultados											X	X				
7. Conclusión y Recomendación 7.1 conclusión 7.2 Recomendación													X			
8. Referencias Bibliográficas y Anexos														X	X	
9. Presentación del Pre informe																X

## Anexo 2. Cuadro de presupuesto y financiamiento

### Presupuesto

Detalles	Cantidad	Precio Unitario	Total
Taller de tesis	2 meses	S/ 2,100.00	S/ 2,100.00
Impresión de Informe	240 hojas	S/ 0.15	S/ 84.00
Internet	3 meses	S/ 80.00	S/ 240.00
USB HP 8 Gb.	1 unidad	S/ 25.00	S/ 25.00
Cuaderno	1 unidad	S/ 15.00	S/ 15.00
Lapicero	2 unidades	S/ 2.00	S/ 2.00
Empastado	3 unidades	S/ 35.00	S/ 105.00
Anillado	3 juegos	S/ 3.00	S/ 9.00
Copias	240 hojas	S/ 0.05	S/ 4.00
Pasajes	10 días	S/ 1.50	S/ 15.00
Luz	3 meses	S/ 35.00	S/ 105.00
Alquiler de cuarto	3 meses	S/ 150.00	S/ 450.00
Alimentación	3 meses	S/ 400.00	S/ 400.00
Otros	-----	-----	S/ 150.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/ 3,704.00</b>

### Financiamiento

El financiamiento será autofinanciado por el mismo investigador.

Anexo 3. Población

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION	REPRESENTANTE
1	LUBRICANTES CONTINENTAL E.I.R.L	AV. Francisco Bolognesi N° 58 P.J Miramar Bajo	Manuel Arturo Moran Li
2	ESPINOLA MOTORS E.I.R.L	Av. Enrique Meiggs 459 P.J. Miramar Bajo	Espinola Rosario Ricardo Williams
3	OLEOCENTRO EYCOL	Av. Pardo 1201 P.J. Miramar Alto	Colchado Acosta Eiber
4	LUBRICANTES CALIN	Av. Pardo 1429 P.J. Miramar Alto	Dhalyn Brandon Sánchez Ganoza
5	INVERSIONES KEYMAR E.I.R.L	Prolongación Alfonso Ugarte 1215 P.J. Miramar Alto	Nancy Pérez Blacida
6	COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS TECNILUBE S.A	Av. Pardo 1166 P.J. Miramar Bajo	José Villegas García
7	LUBRICANTES Y LAVADERO DON LEO	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° 1590 P.J. Miramar Bajo	Castro Rodríguez Alejandría
8	JOPESA DISTRIBUIDORA DE LUBRICANTES S.R.L	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° 1168 P.J. Miramar Bajo	Rufino Morillas Pulido
9	DELUSA S.R.L	Av. Enrique Meiggs 217 P.J. Miramar Bajo	Jhosept Amado Pérez Mimbela
10	AC MOTORS E.I.R.L	Av. Enrique Meiggs 374 – 378 P.J. Miramar Bajo	Marco Antonio Caceda Huayhuash

Anexo 4. Muestra Poblacional

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCION	REPRESENTANTE
1	LUBRICANTES CONTINENTAL E.I.R.L	Av. Francisco Bolognesi N° 58 P.J Miramar Bajo	Manuel Arturo Moran Li
2	ESPINOLA MOTORS E.I.R.L	Av. Enrique Meiggs 459 P.J. Miramar Bajo	Espinola Rosario Ricardo Williams
3	OLEOCENTRO EYCOL	Av. Pardo 1201 P.J. Miramar Alto	Colchado Acosta Eiber
4	LUBRICANTES CALIN	Av. Pardo 1429 P.J. Miramar Alto	Dhalyn Brandon Sánchez Ganoza
5	INVERSIONES KEYMAR E.I.R.L	Prolongación Alfonso Ugarte 1215 P.J. Miramar Alto	Nancy Pérez Blacida
6	COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS TECNILUBE S.A	Av. Pardo 1166 P.J. Miramar Bajo	José Villegas García
7	LUBRICANTES Y LAVADERO DON LEO	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° 1590 P.J. Miramar Bajo	Castro Rodríguez Alejandría
8	JOPESA DISTRIBUIDORA DE LUBRICANTES S.R.L	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° 1168 P.J. Miramar Bajo	Rufino Morillas Pulido
9	DELUSA S.R.L	Av. Enrique Meiggs 217 P.J. Miramar Bajo	Jhosept Amado Pérez Mimbela
10	AC MOTORS E.I.R.L	Av. Enrique Meiggs 374 – 378 P.J. Miramar Bajo	Marco Antonio Caceda Huayhuash





**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO, DISTRIBUIDORA DE LUBRICANTES EN LA ZONA DE MIRAMAR, DISTRITO DE CHIMBOTE -2017” Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**I. GENERALIDADES**

**1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS.**

**1. Edad**

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

**2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria

- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. 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.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

## II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

### 2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Marketing

- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) otros

14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) si
- b) no

## 2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: Tecnologías de la información y comunicación

15. ¿Conoce las TIC?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

16. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?

- a) Sí
- b) No

17. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

18. ¿Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa?

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

19. ¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos?

- a) Facebook
- b) WhatsApp
- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Página Web
- f) Ninguna

20. ¿Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

21. ¿Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa?

- a) Incrementar las ventas
- b) Hacer conocida a la empresa
- c) Identificar las necesidades de los clientes.
- d) Ninguna porque no lo utiliza.

Anexo 6. Hoja de Tabulación

PREGUNTA	RESPUESTAS	TABULACIÓN	Nº MYPES	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Edad	18 – 30 años	I	1	10,0%
	31 – 50 años	III III	8	80,0%
	51 a más años	I	1	10,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Género	Femenino	III	5	50,0%
	Masculino	III	5	50,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Grado de instrucción	Sin instrucción	-	0	0,0%
	Primaria	-	0	0,0%
	Secundaria	I	1	10,0%
	Superior no Universitaria	III	3	30,0%
	Superior Universitaria	III I	6	60,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Cargo que desempeña	Dueño	III	4	40,0%
	Administrador	III I	6	60,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Experiencia de tiempo en el cargo	0 – 3 años	II	2	20,0%
	4 – 6 años	-	0	0,0%
	7 a más años	III III	8	80,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Tiempo de la permanencia en el rubro	0 – 3 años	I	1	10,0%
	4 – 6 años	-	0	0,0%
	7 a más años	III III	9	90,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Número de trabajadores	1 – 5 trabajadores	III III	9	90,0%
	6 – 10 trabajadores	I	1	10,0%
	11 a más trabajadores	-	0	0,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Personas que trabajan en su empresa	Familiares	III	4	40,0%
	Personas no familiares	III I	6	60,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Objetivo de creación	Generar ganancias	III III	9	90,0%
	Subsistencia	I	1	10,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Conoce el termino Gestión de Calidad	Si	III III	9	90,0%
	No	-	0	0,0%
	Tienen poco conocimiento	I	1	10,0%
	TOTAL	10	10	100,0%

Técnicas modernas de Gestión de Calidad conoce	Benchmarking	II	2	20,0%
	Marketing	III II	7	70,0%
	Empowerment	I	1	10,0%
	Las 5 C	-	0	0,0%
	Outsursing	-	0	0,0%
	Otros	-	0	0,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Dificultades del personal para aplicar la gestión de calidad	Poca iniciativa	III	4	40,0%
	Aprendizaje lento	III	3	30,0%
	No se adapta a los cambios	-	0	0,0%
	Desconocimiento del puesto	I	1	10,0%
	Otros	II	2	20,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	III II	7	70,0%
	La evaluación	II	2	20,0%
	Escala de puntuación	-	0	0,0%
	Evaluación de 360°	-	0	0,0%
	Otros	I	1	10,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
La gestión de calidad contribuye	Si	III III	10	100,0%
	No	-	0	0,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Conoce las TIC	Si	III II	7	70,0%
	No	II	2	20,0%
	Tiene poco conocimiento	I	1	10,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Cuenta con computadora	Si	III III	8	80,0%
	No	II	2	20,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Nivel de conocimiento en computación	Muy bueno	I	1	10,0%
	Bueno	I	1	10,0%
	Regular	III II	7	70,0%
	Malo	I	1	10,0%
	Muy malo	-	0	0,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Usa internet	Si	III	3	30,0%
	No	I	1	10,0%
	A veces	III I	6	60,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Redes sociales que utiliza para impulsar las ventas	Facebook	III	3	30,0%
	Whatsapp	III	3	30,0%
	Instagram	-	0	0,0%
	Twitter	-	0	0,0%
	Página Web	I	1	10,0%

	Ninguna	III	3	30,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Empleo del teléfono para coordinar asuntos de su empresa	Siempre	III	5	50,0%
	Casi siempre	III	4	40,0%
	Algunas veces	-	0	0,0%
	Muy pocas veces	I	1	10,0%
	Nunca	-	0	0,0%
	TOTAL	10	10	100,0%
Beneficio con el uso de las tic	Incrementar las ventas	III	3	30,0%
	Hacer conocida la empresa	-	0	0,0%
	Identificar las necesidades del cliente	II	2	20,0%
	Nunca porque no utiliza	III	5	50,0%
	TOTAL	10	10	100,0%

## Anexo 7. Figuras

1. Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

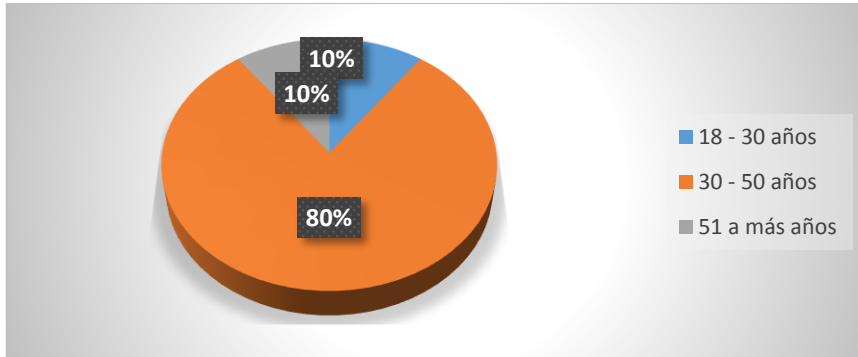


Figura 1. Edad del Representante

Fuente. Tabla 1

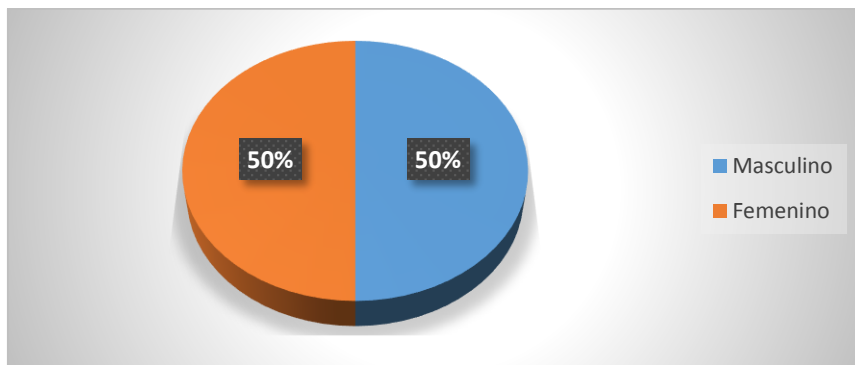


Figura 2. Genero del Representante

Fuente. Tabla 1

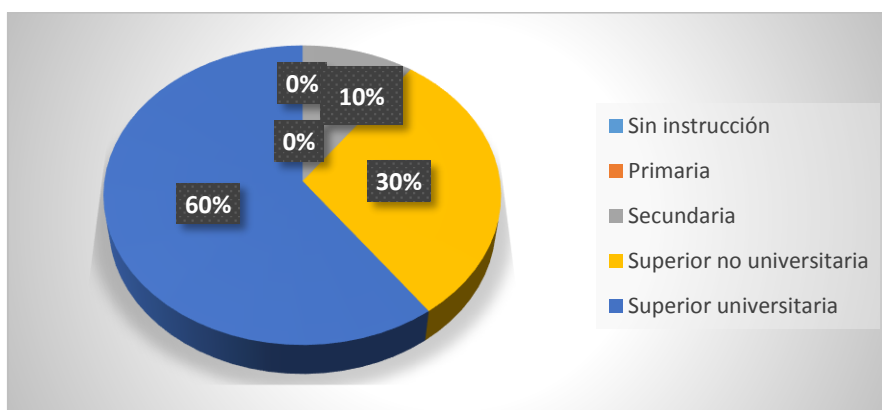


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1



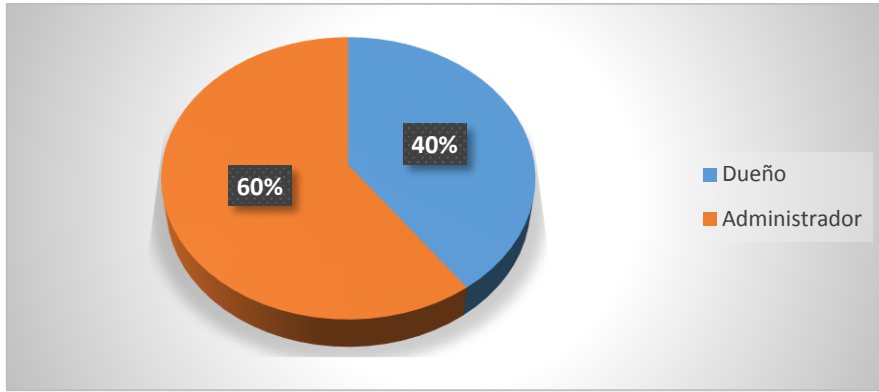


Figura 4. Cargo del Representante

Fuente. Tabla 1

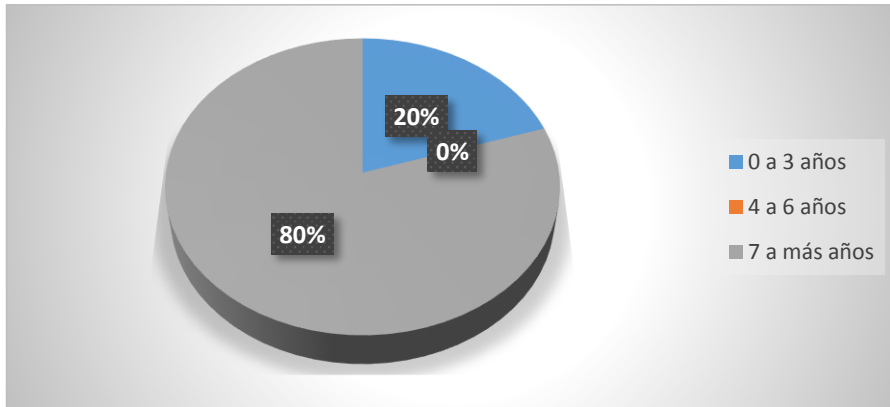


Figura 5. Experiencia en el cargo

Fuente. Tabla 1

2. Respecto de las características de las micro y pequeñas empresas.

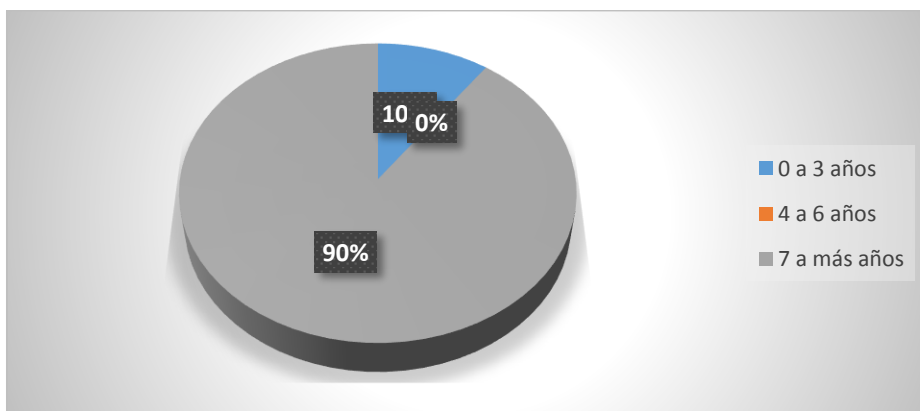


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

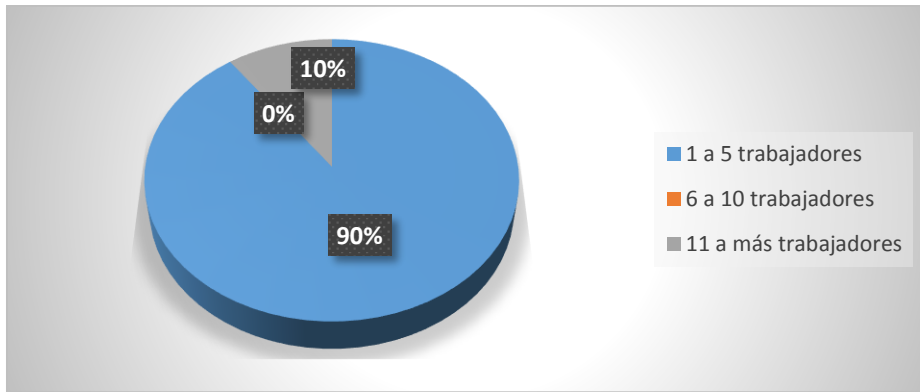


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

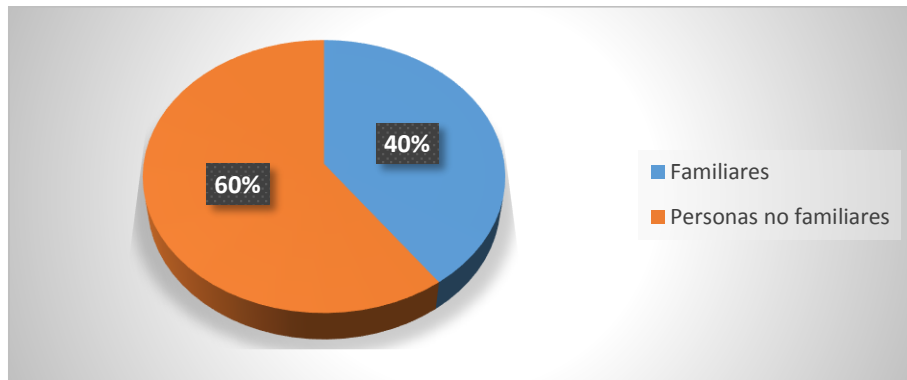


Figura 8. Las personas que trabajan son

Fuente. Tabla 2

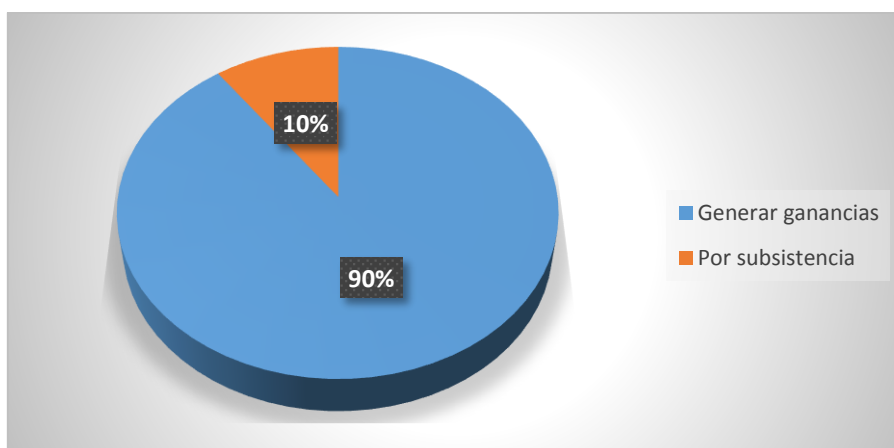


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

3. Respecto de las características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas.

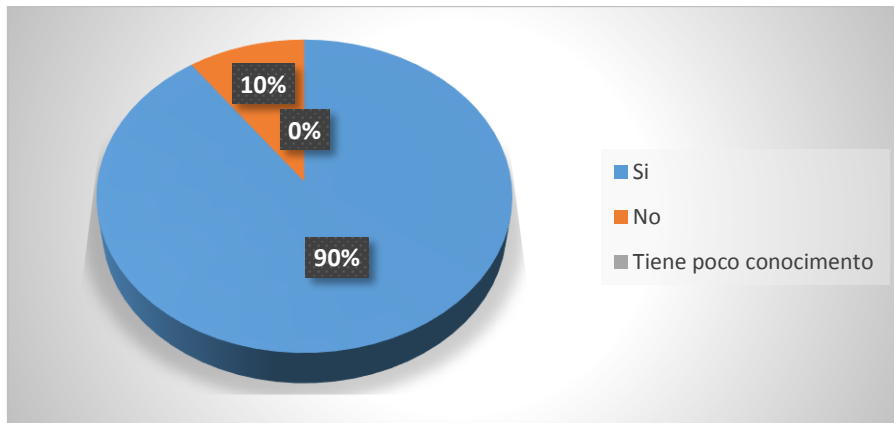


Figura 10. Conoce Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

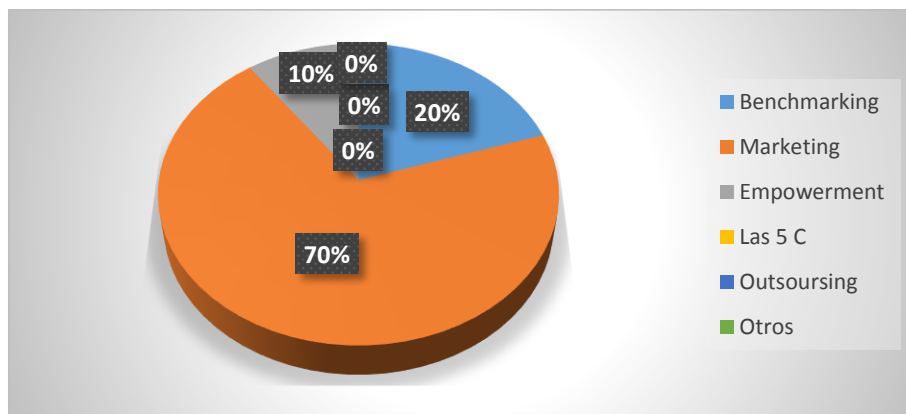


Figura 11. Qué técnicas modernas de Gestión de Calidad conoce

Fuente. Tabla 3

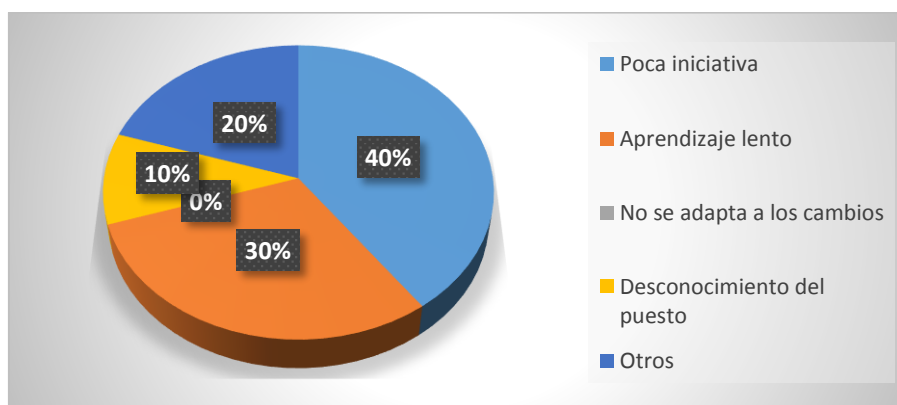


Figura 12. Dificultades del personal para implementar Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

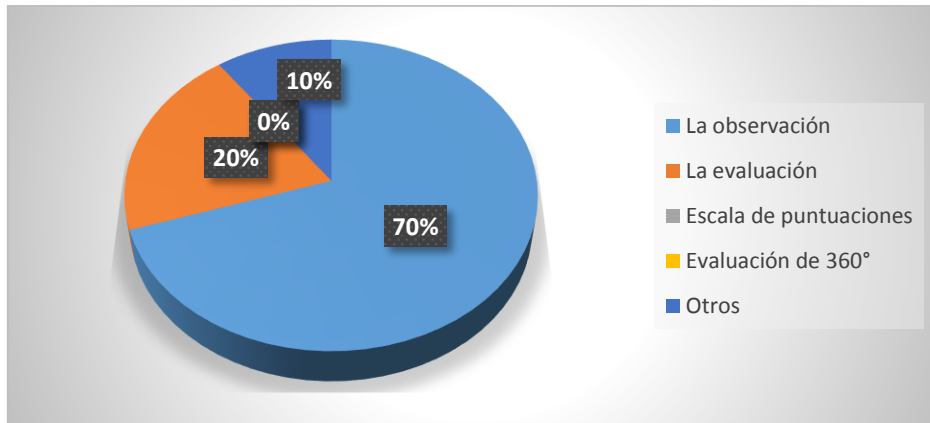


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

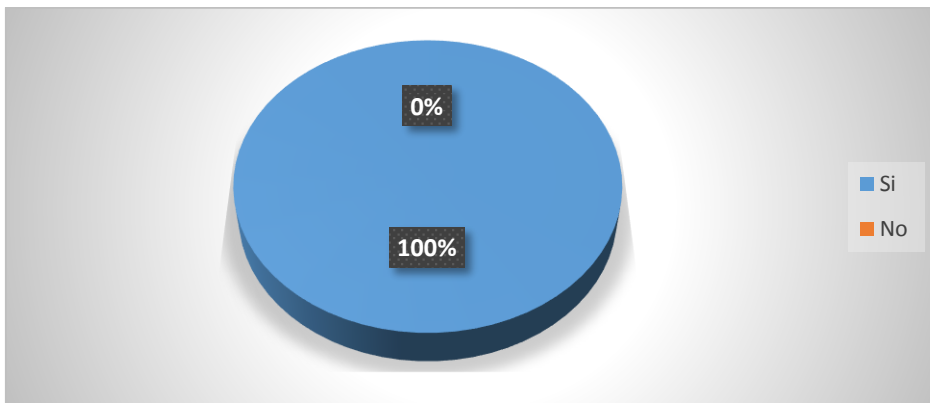


Figura 14. La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

4. Referente al uso de tecnologías de la información y de la comunicación

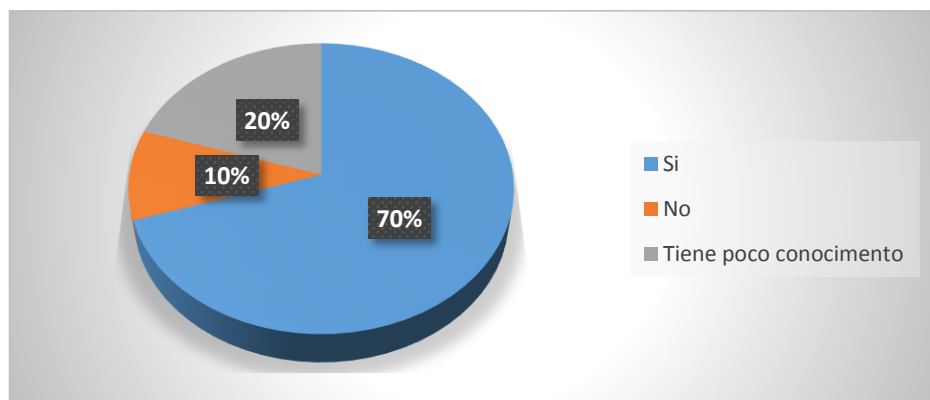


Figura 15. Conoce las Tecnologías de Información y Comunicación

Fuente. Tabla 3

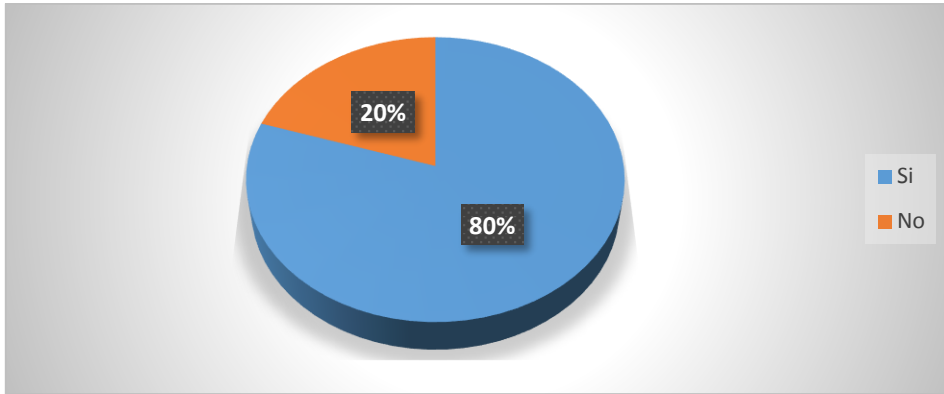


Figura 16. Cuenta con una computadora en su empresa

Fuente. Tabla 3

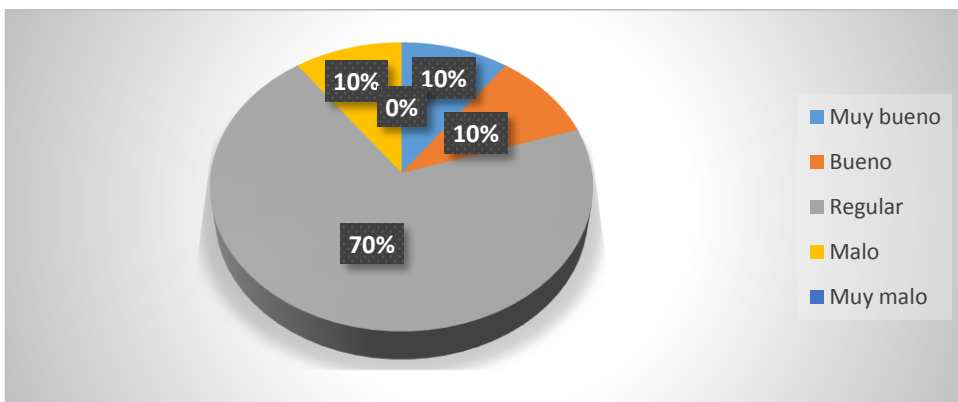


Figura 17. Nivel de conocimiento en computación

Fuente. Tabla 3

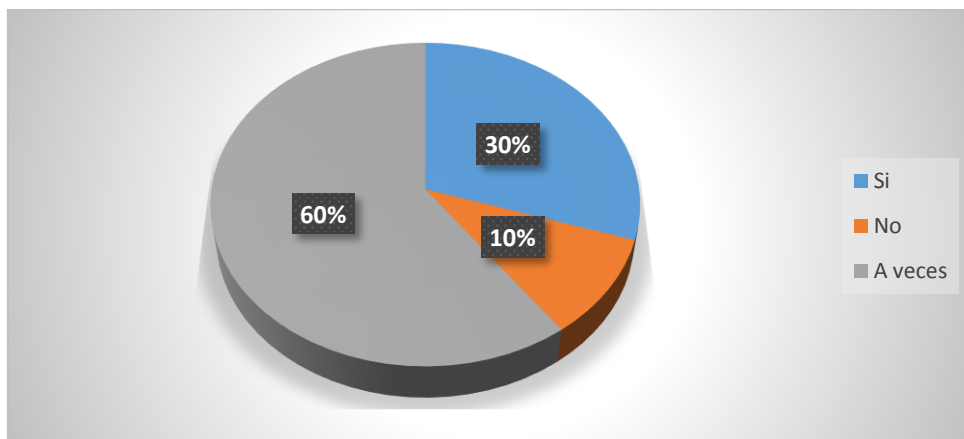


Figura 18. Uso de internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa

Fuente. Tabla 3

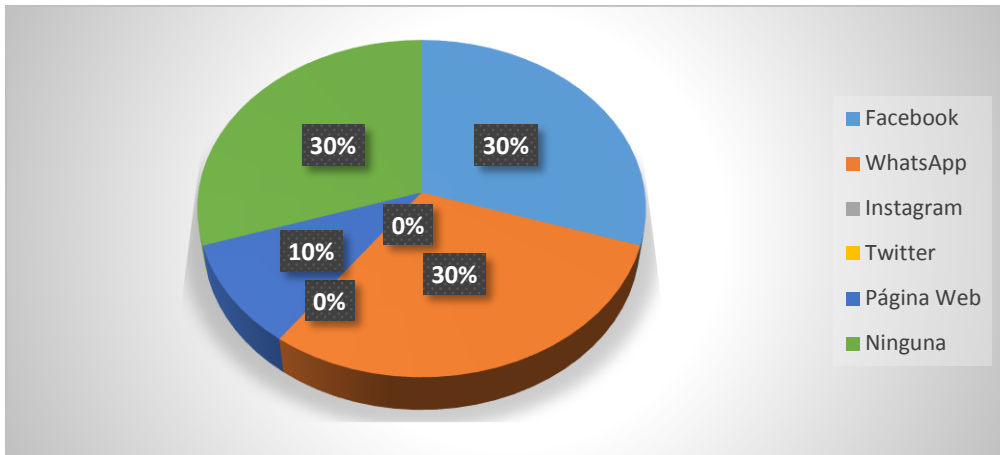


Figura 19. Redes sociales que utiliza para impulsar la venta de sus productos  
Fuente. Tabla 3

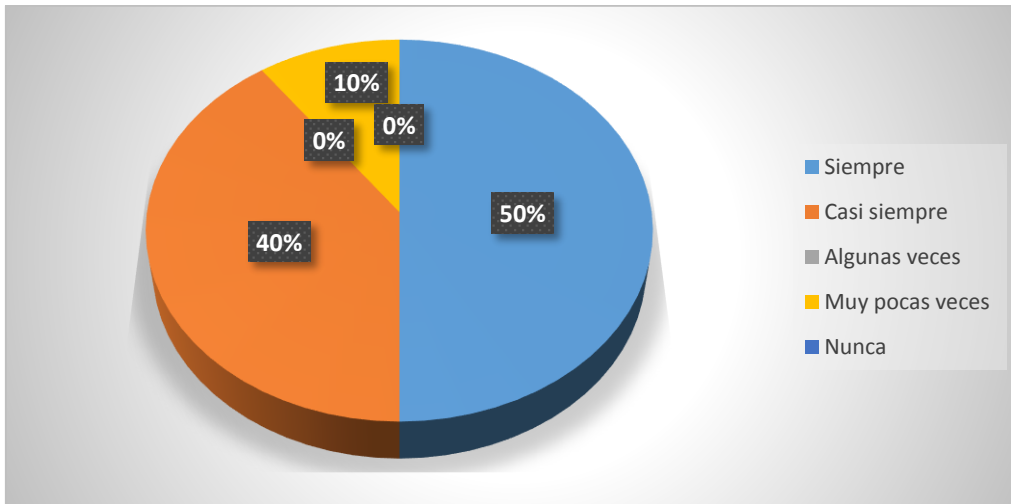


Figura 20. Frecuencia de uso del teléfono para coordinar asuntos de su empresa  
Fuente. Tabla 3

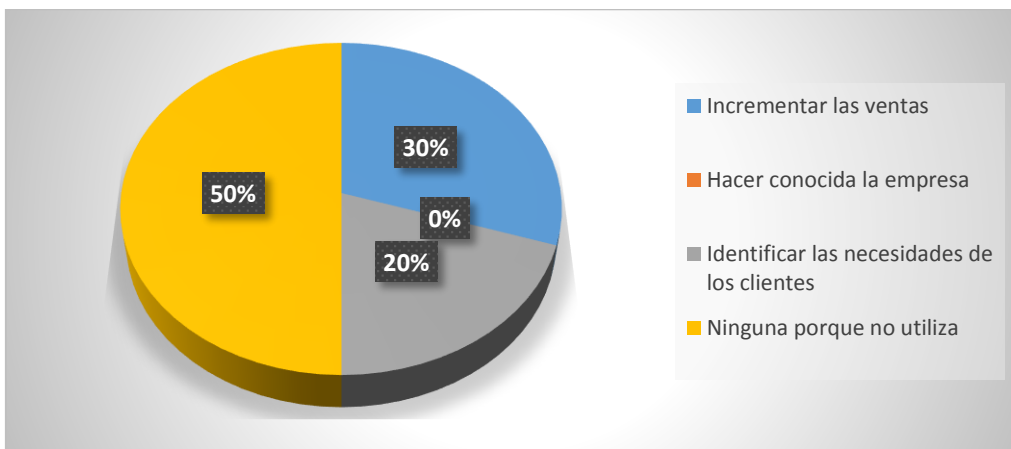


Figura 21. Beneficios al utilizar las TIC dentro de su empresa  
Fuente. Tabla 3

## Anexo 8. Matriz de Consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Metodología		Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidor a de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017?	Objetivo General	Gestión de Calidad con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación.	Población y Muestra	Método	Técnicas
	Determinar cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017		Población	Diseño de la Investigación	La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la aplicación de una encuesta a los representantes de las MYPES donde consta de 21 preguntas cerradas siendo: 5 preguntas con relación a los representantes legales o dueños de la empresa, 4 preguntas con relación a las micro y pequeñas empresas, 5 preguntas con relación a la gestión de calidad y 7 respecto a las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación.
	Objetivos Específicos		En la presente investigación se utilizó una población de 10 micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, Distrito de Chimbote, 2017. (Ver anexo 3)	En la investigación “Gestión de Calidad con el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas sector comercio – rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017”, el diseño que se utilizó fue, No experimental, transversal y descriptivo. Fue No experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable gestión de calidad con el uso de las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación, solo se observó tal y como se presenta dentro de la realidad, fue transversal porque se desarrolla en un espacio de tiempo determinado el cual tuvo un inicio y un fin, específicamente el año 2017 y fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la variable en estudio como es la gestión de calidad con el uso de las herramientas de tecnologías de la información y de la comunicación, tal y como se presentó dentro del contexto de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.</li> <li>- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, Distrito de Chimbote, 2017.</li> <li>- Describir las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y de la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017.</li> </ul>		Muestra poblacional		Instrumento
Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas según el ámbito delimitado en la investigación (zona de Miramar), por lo que no hubo necesidad de realizar un proceso muestral. (Ver anexo 3)		El instrumento que se utilizó es el cuestionario está debidamente estructurado con relación a las principales características de las micro y pequeñas empresas.			

## Anexo 9. Definición y Operacionalización de la Variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes legales o dueños de las micro y pequeña empresa.	Son las personas que pueden ser dueños o ser elegidos por los dueños para dirigir la empresa.	Edad	18 a 30 años 30 a 50 años 51 años a más	Razón
		Género de quien dirige la empresa	Varón Mujer	Nominal
		Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no universitaria Superior Universitaria	Ordinal
		Cargo que desempeña	Dueño Administrador	Nominal
		Experiencia en el cargo	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años	Razón
Perfil de la micro y pequeña empresa.	La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores 5 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores	Razón
		Personas que trabajan en su empresa son:	Familiares Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación del negocio.	Generar ganancias Por subsistencia	Nominal
Gestión de Calidad	La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma.	Conoce gestión de calidad	Si No Tiene poco conocimiento	Nominal
		Qué técnicas de gestión de calidad conoce	Outsourcing Marketing Bechmarking Empowerment Las 5 c Otros	Nominal
		Dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad.	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se acepta a los cambios Desconocimiento del puesto Otros	Nominal



		Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Evaluación de 360° Otros	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio	Si No	Nominal
Herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación.	Se define como un conjunto de tecnologías desarrolladas que mejoran la gestión de la información para enviarla de un lugar a otro, y por otro lado abarcan una gran cantidad de soluciones.	Conocimiento de tecnologías de la información y de la comunicación.	Si No Tiene poco conocimiento	Nominal
		Cuenta con una computadora en su empresa	Si No	Nominal
		Nivel de conocimiento en computación	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo	Ordinal
		Uso de internet para ejecutar compras de mercadería para su negocio	Si No A veces	Nominal
		Tipo de redes sociales utiliza para impulsar la venta de su negocio	Facebook WhatsApp Instagram Twitter Página Web Ninguna	Nominal
		Frecuencia de uso del teléfono para coordinar asuntos de su empresa	Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca	Ordinal
		Beneficios al utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación	Incrementar las ventas Hacer conocida a la empresa Identificar las necesidades de los clientes Ninguna porque no lo utiliza	Nominal