



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TICS EN LA MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE MOTO REPUESTOS
EN EL AA.HH JUAN VELASCO ALVARADO EN EL DISTRITO DE
SULLANA, AÑO 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR:

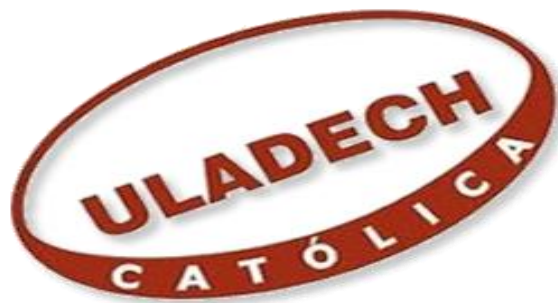
Franklin Keiner Villarreyes Osoria

ASESOR:

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

SULLANA – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TICS EN LA MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE MOTO REPUESTOS
EN EL AA.HH JUAN VELASCO ALVARADO EN EL DISTRITO DE
SULLANA, AÑO 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR:

Franklin Keiner Villarreyes Osoria

ASESOR:

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

SULLANA – PERÚ

2018

1. JURADO EVALUADOR

Mgr. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE

Mgr. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO
MIEMBRO

Lic. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO

Mgr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS
ASESOR

2. DEDICATORIA

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

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

3. AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos siempre un día más de vida permitido alcanzar metas propuestas dentro de nuestra vida

A mis padres, hermanos que siempre están allí apoyando en cada paso que vamos escalando.

Un agradecimiento especial a mis compañeros de la Universidad que más que amigos somos como hermanos ya que siempre estuvimos juntos para poder lograr el objetivo de terminar nuestro trabajo.

RESUMEN

La presente investigación titulada “La gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana, año 2018”, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidora de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana año 2018. La investigación fue descriptiva – no experimental y de nivel cuantitativa, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 representantes de la tiendas de moto repuestos, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos esta siempre de acuerdo que todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización., el 80% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales, el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre considera que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado. Se concluyó que los representantes de las organizaciones dividen el trabajo diario entre los trabajadores de su organización, al igual que la mayoría de ellos conocen el objetivo de la organización. También utilizan las TIC las cuales le ayudan a tener un proceso de información más confiable.

Palabras claves: Gestión de calidad, Moto repuestos, TICS

ABSTRACT

The present investigation entitled "The quality management and the use of ICTs in the micro and small motorcycle parts distribution companies in the Juan Velasco Alvarado AA.HH in the district of Sullana, year 2018", had as a general objective, Determine the characteristics of quality management and the use of ICT in micro and small companies distributor of motor spare parts in the AA.HH Juan Velasco Alvarado in the city of Sullana year 2018. The research was descriptive - non-experimental and of quantitative level, In order to carry it out, a population sample of 10 representatives of the spare parts stores was chosen, to whom the survey technique was applied using a questionnaire of 19 questions as a tool and the following results were obtained: 60% of the representatives of the distributors of motorcycle spare parts always agree that all workers know the objective of the organization., 80% of the representatives of the distributors of motorcycle spare parts always use strategies to reach weekly goals, the 40% of the representatives of the distributors of motorcycle spare parts always consider that ICT is a differentiating technological resource to compete in the market.

It was concluded that the representatives of the organizations divide the daily work among the workers of their organization, just as most of them know the objective of the organization. They also use ICT which helps them to have a more reliable information process.

Keywords: Quality management, Moto spare parts, TICS

1. Contenido

| | |
|---|------|
| 1. Jurado Evaluador | iii |
| 2. Dedicatoria | iv |
| 3. Agradecimiento | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| 1. Contenido | viii |
| I. Introduccion..... | 1 |
| II. Revisión De La Literatura | 7 |
| 2.1 Antecedentes | 7 |
| Gestión De Calidad | 8 |
| Internacionales..... | 8 |
| Nacionales | 9 |
| Regionales | 29 |
| Locales..... | 29 |
| Las Tics | 31 |
| Internacionales..... | 31 |
| Nacionales | 33 |
| Regionales | 42 |
| Locales..... | 43 |
| 2.2. Bases Teoricas De La Investigación | 44 |

| | |
|---|----|
| Gestión De La Calidad | 44 |
| Elementos Del Proceso Administrativo En La Gestión De Calidad | 46 |
| Principios De Gestión De La Calidad En Los Que Se Basa La Norma | 52 |
| Las Tic's | 55 |
| Usos De Las Tic's | 57 |
| Aplicación De Las Tic | 60 |
| III. Metodología | 63 |
| 3.1. Tipo De Investigación | 63 |
| 3.2. Nivel De Investigación..... | 63 |
| 3.3. Diseño De La Investigación | 64 |
| 3.4. Población Y Muestra..... | 64 |
| 3.4.1. Población | 64 |
| 3.4.2. Muestra | 65 |
| 3.5. Definición Y Operacionalizacion De Las Variables | 66 |
| 3.6. Técnicas E Instrumentos | 68 |
| 3.6.1. Técnicas | 68 |
| 3.6.2. Instrumentos..... | 68 |
| 3.7. Plan De Análisis | 69 |
| 3.8. Matriz De Consistencia | 70 |
| 3.9. Principios Éticos..... | 71 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 01: Todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización..... | 74 |
| Tabla 02: Se distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo..... | 75 |
| Tabla 03: Utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal..... | 76 |
| Tabla 04: Los trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización..... | 77 |
| Tabla 05: Su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes..... | 78 |
| Tabla 06: Orientan a su personal para que mejores en sus labores..... | 79 |
| Tabla 07: Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad..... | 80 |
| Tabla 08: Utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales..... | 81 |
| Tabla 09: La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio..... | 82 |
| Tabla 10: Con una buena gestión organizada, se pueden alcanzar grandes metas..... | 83 |
| Tabla 11: La gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios..... | 84 |

| | |
|---|-----------|
| Tabla 12: Su empresa utiliza las TICS..... | 85 |
| Tabla 13: Considera Ud. que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado..... | 86 |
| Tabla 14: Considera Ud. que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable..... | 87 |
| Tabla 15: Cree Ud. que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo..... | 88 |
| Tabla 16: Su empresa aplica correctamente las TIC..... | 89 |
| Tabla 17: Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet..... | 90 |
| Tabla 18: Las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos..... | 91 |
| Tabla 19: Las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en un menor tiempo..... | 92 |
| Tabla 20: La aplicación de las TICS les ayuda a tomar decisiones en la empresa..... | 93 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----------|
| Figura 01: Gráfico pastel Todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización..... | 74 |
| Figura 02: Gráfico pastel Se distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo..... | 75 |
| Figura 03: Gráfico pastel Utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal..... | 76 |
| Figura 04: Gráfico pastel Los trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización..... | 77 |
| Figura 05: Gráfico pastel Su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes..... | 78 |
| Figura 06: Gráfico pastel Es Orientan a su personal para que mejores en sus labores. | 79 |
| Figura 07: Gráfico pastel Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad..... | 80 |
| Figura 08: Gráfico pastel Utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales..... | 81 |
| Figura 09: Gráfico pastel La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio..... | 82 |
| Figura 10: Gráfico pastel Con una buena gestión organizada, se pueden alcanzar grandes metas..... | 83 |
| Figura 11: Gráfico pastel La gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios..... | 84 |

| | |
|--|-----------|
| Figura 12: Gráfico pastel Su empresa utiliza las TICS. | 85 |
| Figura 13: Gráfico pastel Considera Ud. que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado..... | 86 |
| Figura 14: Gráfico pastel Considera Ud. que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable. | 87 |
| Figura 15: Gráfico pastel Cree Ud. que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo. | 88 |
| Figura 16: Gráfico pastel Su empresa aplica correctamente las TIC. .. | 89 |
| Figura 17: Gráfico pastel Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet..... | 90 |
| Figura 18: Gráfico pastel Las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos. | 91 |
| Figura 19: Gráfico pastel Las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en un menor tiempo. | 92 |
| Figura 20: Gráfico pastel La aplicación de las TICS les ayuda a tomar decisiones en la empresa..... | 93 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|------------|
| CUADRO N° 01: Operacionalización variable gestión de calidad..... | 66 |
| CUADRO N° 02: Operacionalización variable TICS | 67 |
| CUADRO N° 03: Matriz de consistencia | 70 |
| CUADRO N° 04: Presupuesto | 112 |
| CUADRO N° 05: Lista de empresas | 115 |

I. INTRODUCCION

En la actualidad quienes crean mayor empleo a nivel mundial son las micro y pequeñas empresas, las mismas que están jugando un rol muy importante porque a diario generan más empleo que las grandes empresas estatales que puedan existir. Por ello la economía no solo del Perú sino también a nivel mundial se está viendo beneficiada con el aporte que brindan.

Las capacitaciones que reciben los trabajadores de sus empresas deben de alimentar su aprendizaje, mejorar su comportamiento, para que así con los nuevos conocimientos adquiridos puedan desarrollar un mejor trabajo, una mejor función con el fin de brindar una mejor atención a sus clientes.

En el país se venden alrededor de 260,000 unidades anuales entre motos y trimóviles. Piura es el quinto mercado de motocicletas más importante del país.

El subgerente de Transportes y Circulación Vial de la municipalidad de Sullana, José Galopino Ruiz, informó que actualmente más de 40 mil mototaxis circulan en la provincia. (RPP Noticias)

Según menciona Rommel (2017) las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), una de las influencias de mayor impacto en nuestro tiempo, ha hecho que nuestras actividades laborales, de investigación, académicas, etc.: se puedan gestionar, organizar y sobre todo coordinar. Estamos en un mundo cada vez más tecnológico; en dónde las

TIC'S están en constante evolución, y mantenerse informados es clave para conocer y aprovechar los nuevos servicios, y ser competitivos. (Basaldúa, 2016, pág.35).

El uso de las TICS ayuda a que las MYPES sean más productivas, les da la posibilidad de que estén intercomunicadas logrando así que sus negocios sean mejores cada día. Este instrumento nos va a servir a realizar procesos en mucho menor tiempo y con mucha mas exactitud.

Podemos pensar en las TIC como una manera para facilitar la innovación en las empresas y de esa forma incrementar su productividad. (Plasencia, 2012, pag.4).

En el Perú, nos cuesta un poco adaptarnos a los cambios, por eso estamos en la obligación de tomar serias decisiones para poder capacitarnos y en estas tecnologías de la comunicación.

Según el diario M365 Asturias (2012) las empresas deben diferenciarse de la competencia, en cuanto a innovación y tecnología; por más pequeña que sea deben implementar herramientas de gestión que facilitan y muestren eficiencia en entrega de manufactura y costes. (pág. 12).

El implementar estos programas a nuestra industria, organización, etc.; hará indudablemente que seamos más competitivos, llevando de esta manera a cabo una gestión empresarial adecuada, conociendo las funciones empresariales en las cuales pueden fundamentarse las estrategias competitivas de las empresas; pero no sólo se trata de adaptarlo, sino de

saber usarlo, lo cual hará que verdaderamente nuestro lugar de trabajo sea más productivo.

Las TIC'S reducen el tiempo y los costes de las operaciones rutinarias, lo cual conlleva a una mejor competitividad que permite mejorar el rendimiento mediante toda la cadena de suministro. (M. Hadjadj, 2014).

Miremos nuestro entorno tecnológico nacional e internacional, debemos atrevernos a innovar.

Según menciona Espiritud (2018) en estos últimos años, el uso de las TIC se ha hecho muy habitual, debido a que lo utilizamos en todo momento de nuestro que hacer de la vida diaria, ya sea cuando compramos algún bien o servicio prestado con nuestra tarjeta electrónica, o cuando ingresamos a nuestras cuentas personales de correo electrónico o redes sociales, cuando pagamos nuestra matrícula o mensualidades de nuestros estudios superiores, entre otras actividades. Lo mismo sucede hoy en día con las empresas que utilizan las herramientas tecnológicas para hacer transacciones, publicidad y marketing por internet a través del comercio electrónico (e-business) en sus diferentes modalidades. El uso de las redes de comunicaciones a nivel mundial nos permite superar las barreras del lugar y espacio, podemos compartir información y recursos en tiempo real, trabajar en equipo en forma integrada sin importar el lugar o ubicación geográfica en que se encuentre, la cual nos permite realizar operaciones transaccionales vía web y en línea, lo cual facilita la toma de decisiones del usuario final, en beneficio de la sociedad.

Como podemos apreciar, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación e Internet a través de sus aplicaciones y redes sociales se ha vuelto muy indispensable en las empresas locales e inclusive en las empresas transnacionales donde realizan sus transacciones desde cualquier parte del mundo y de esta manera brindar un servicio de calidad, en la información sea oportuna, precisa y disponible cuando lo requieran. García E., sostiene que resulta incuestionable como las TIC han avanzado en el mercado con nuevas oportunidades para optimizar los procesos internos de la empresa.

Según menciona Guffanti (2016) estamos convirtiéndonos en una comunidad global más inteligente y competitiva porque el mundo cambia de manera constante; en ese sentido, es necesario esforzarnos en mejorar la calidad y la productividad de manera continua. Las técnicas del mejoramiento continuo no solo aseguran la capacidad de progresar de manera técnica en el tiempo, sino que incluso ayudaran a tomar la delantera en la competencia para alcanzar una mejor gestión. Esta pérdida resultaría perjudicial para las organizaciones que operan en un ambiente competitivo, de tal manera que mejorar continuamente la manera de hacer las cosas y superando las metas, es el único medio para mantenerse exitoso.

El enunciado del problema es: ¿Cuáles son las principales características en la gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2017?, el objetivo general será:

Determinar las características de la gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año 2018, mientras que sus objetivos específicos son: Describir los elementos del proceso administrativo de la gestión en calidad en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2018, Describir los principios de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2018, Describir el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2018, Describir la aplicación de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2018. Este presente proyecto se justifica porque nos permitirá conocer como las TICS influyen mucho en la micro y pequeñas empresas, gracias a su creatividad e innovación nos ayudara a mejorar en nuestra gestión de calidad, nos ayudara a tomar conciencia a todos que siempre debemos estar capacitados para poder enfrentar cualquier reto que se nos presente, y sobre todo ahora que la tecnología avanza y no se detiene; esto es una herramienta de mucha utilidad que la debemos manejar siempre en nuestra MYPE. Así mismo esta investigación servirá como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de gestión de calidad con el uso de las TIC, puesto que permite conocer nuevos usos

y aplicaciones de procesos que ayudan a mejorar la gestión dentro de una organización. Asimismo, se considera que el estudio es viable ya que se cuenta con recursos financieros, humanos y materiales para llevar a cabo el estudio propuesto. Esto a la vez, me permitirá obtener el título de bachiller en Administración. Conocemos la Justificación Social, porque nos permite conocer la información necesaria en que los representantes de las MYPES de moto repuestos están usando y aplicando las TIC. La justificación académica como egresados de la escuela de administración de empresas hemos adquirido a lo largo de nuestra carrera universitaria, experiencias en estudio sobre la aplicación y uso de Tecnologías de la Comunicación, en la cual dejamos descrito en este proyecto de investigación, el cual servirá como guía para estudiantes que requieran desarrollar investigaciones similares a estas en la provincia de Sullana. Al igual que la justificación Profesional, nos permitirá obtener el grado de bachiller en Administración.

La investigación propuesta busca mediante la implementación de las Tics en la micro y pequeñas empresas a tener una mejor gestión de calidad para poder llegar a posicionarse muy bien en el mercado. De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de la gestión de calidad, que inciden en los resultados de la empresa. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios en las reglamentaciones que regulan los procesos empresariales. Para poder lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario que nos ayudara a saber cómo encontramos a la micro y pequeñas empresas de nuestro AA.HH Juan

Velasco Alvarado con respecto al uso de la tecnología y atención dentro de sus establecimientos. Con ello se pretende conocer el grado de calidad que tienen a la hora de la atención al público. Los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validas en el medio.

La investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental, se escogió una muestra de 10 representantes de las MYPES distribuidoras de moto repuestos del AAHH Juan Velasco Alvarado, aquí se aplicó la técnica de la encuesta en donde se utilizo como instrumento un cuestionario de 20 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos esta siempre de acuerdo que todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización., y el 90 % de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad. Se concluyó que los representantes de las organizaciones dividen el trabajo diario entre los trabajadores de su organización, al igual que la mayoría de ellos conocen el objetivo de la organización. También utilizan las TIC las cuales le ayudan a tener un proceso de información más confiable.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Gestión de Calidad

Internacionales

Narváez (2014) en su trabajo de su investigación titulado diseño de un sistema de gestión de calidad para una empresa de manufactura de productos de caucho, para optar el título de ingeniera química su objetivo general fue la elaboración de un diseño de sistema de gestión de calidad para que la empresa lo implante posteriormente y obtenga la respectiva. Luego, se desarrolló un diagnóstico cuantitativo de la empresa con el fin de establecer una línea base sobre su situación actual con respecto a los requerimientos de la norma, en el que se determinó un 14% de cumplimiento. Posteriormente, se elaboró una propuesta de un sistema de gestión de calidad, que consta de: las políticas y objetivos de calidad, el manual de calidad y los procedimientos documentados obligatorios. Con el sistema de gestión de calidad propuesto y con la documentación preparada según lo requerido por la norma, se realizó un nuevo diagnóstico, según el cual se obtuvo un 60% de cumplimiento. Adicionalmente, se elaboró un cronograma de implantación del sistema, con las actividades y tiempos a seguir para alcanzar la acreditación de la empresa. Se concluye que el presente trabajo aportó de manera integral a que la empresa aumente la satisfacción del cliente mediante un enfoque basado en procesos y una visión sistémica.

Fernandez (2015) en su trabajo de su investigación titulado efectos de la gestión de la calidad en la innovación en los resultados operativos y

financieros para aspirar al grado de Doctor de la universidad Alicante cuyo objetivo general fue analizar la influencia de la gestión de la calidad en la innovación de producto y de proceso (incremental y radical), y en los resultados operativos y financieros, el tipo de investigación está basada en los datos cualitativos y cuantitativos. Los resultados del trabajo nos indican que existen algunas diferencias entre las empresas que poseen el sello europeo de gestión de la calidad (EFQM) y las empresas que no poseen el sello europeo. Las empresas que tienen el sello de calidad implantan en mayor medida las prácticas de la gestión de calidad, obtienen mayores innovaciones y mejores resultados operativos y financieros. Esto puede deberse al hecho de conseguir un sello de este tipo que lleva a muchas empresas a mostrar un mayor interés por desarrollar acciones de calidad, También apoyan la literatura previa que muestra que las empresas ganadoras de premios de calidad tienen mayores niveles de gestión de calidad y mejoran los resultados operativos, es decir, mejoran la calidad del servicio, satisfacción del cliente y del empleado e incrementan la productividad. Este trabajo de investigación nos deja conclusión que las innovaciones tanto de producto como de proceso tienen una influencia positiva en los resultados operativos. Así mismo, esas mejoras no necesariamente tiene que tener un efecto positivo solo en el producto o solo en el proceso, sino que las innovaciones tienden a mejorar, muchas veces, tanto los productos como los procesos de forma conjunta.

Nacionales

Castagnola (2016) en su trabajo de su investigación titulado la gestión de calidad y su influencia en los beneficios sociales de las micro y pequeñas empresas en el distrito de supe puerto, para optar el título profesional de licenciada en administración cuyo objetivo general fue conocer la gestión de calidad y su influencia en los beneficios sociales de las Micro y pequeñas empresas en el distrito de Supe Puerto 2015, el tipo de investigación fue tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño No experimental/transversal, de una muestra de 10 Mypes, teniendo como resultados que de las 10 Mypes encuestadas el 50% tienen edades que superan los 41 años, que el género que más predomina es el masculino con un 70%., el 50% cuenta con estudios universitario concluidos y el 44% de los representantes de la micro y pequeñas empresas cuentan con la carrera de administración la cual les servirá tener una mejor visión y proyección de sus negocios, en tanto el 50% de la micro y pequeñas empresas se dedica al rubro de producción el 70% de los representantes de la micro y pequeñas empresas tienen como objetivo principal de su empresa maximizar ganancias, también se vio que el 60% de los representantes de la micro y pequeñas empresas si conoce algunas técnicas para elevar su productividad de su empresa y que el 80% de los representantes de la micro y pequeñas empresas logra la efectividad en sus labores encomendadas y el 80% de los representantes de la micro y pequeñas empresas está conforme con la distribución de utilidades en su empresa y el 90% de los representantes de la micro y pequeñas empresas está satisfecho con los ingresos que recauda su empresa y el 10% no está satisfecho. En conclusión su trabajo se ha

investigado con mucho detenimiento el factor de gestión de calidad, en la cual este influye en la medida que haya una mayor efectividad en el mecanismo de gestión de las micro y pequeños empresarios y pueda incidir en los beneficios sociales de los trabajadores para que estos tengan una mejor motivación para el logro de los objetivos organizacionales, por tanto este estudio será propuesta como una base para otras futuras investigaciones.

Guffanti (2016) en su trabajo de investigación titulado propuesta de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la molina calidad total laboratorios, para optar el título Profesional de Ingeniero Zootecnista, cuyo objetivo general fue diseñar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en LMCTL-UNALM, con el fin de mejorar la gestión de los organismos de la evaluación de la conformidad de la organización, el tipo de investigación fue tipo cuantitativo, la investigación tubo como resultados que Los objetivos de los servicios de la organización son: Certificación, Inspección y Ensayos en los diferentes sectores de la industria, la infraestructura no se encuentra bajo óptimas condiciones para desarrollar un adecuado desarrollo de los servicios, en la revisión de los procesos se evidencia que todo el personal conoce sus funciones, dejando como conclusiones que la propuesta del sistema de gestión de la calidad fue diseñada de tal forma que se pueda lograr una implementación eficaz a futuro, también se aplicó la lista de verificación, lo cual, a modo de diagnóstico, el instituto La Molina Calidad Total Laboratorios cuenta con un SGC al 82% de cumplimiento en relación

a la norma ISO 9001:2015, se tienen tres organismos de evaluación de la conformidad acreditados ante INACAL, los cuales fueron integrados y comunicados en el mapa de procesos propuesto en relación a la norma ISO 9001:2015, y se elaboró el soporte documental pertinente para cerrar la brecha de cumplimiento total de los requisitos de la norma ISO 9001:2015; en una recomendación que podemos tener el instituto La Molina Calidad Total Laboratorios debe implementar los procesos faltantes que exige la norma ISO 9001: 2015 evidenciado en el soporte documental propuesto y realizar el análisis de riesgos y oportunidades a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Brocca (2014) en su trabajo de investigación titulado caracterización de la gestión y calidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ferretería en el distrito de Chepen año 2013 para optar el para optar el título de licenciado en administración, cuyo objetivo general fue determinar cuáles son las características de la gestión y calidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Ferretería en el Distrito de Chepen año 2013 su investigación fue de tipo descriptivo, la población fue de 44 giros de diferentes negocios obteniendo como resultados que hay buen trato entre administradores y empleados, entre las prioridades de los empleados está el aumento de sueldo, también se obtuvo que hay falta de planificación y orden de los objetivos de las empresas, en las inmediaciones existe vigilancia y limpieza, la mayoría de clientes son los Gasfiteros y Electricistas, los clientes concurren a comprar más de tres veces por semana, los clientes compras más de cinco productos, falta de innovación

en productos, la diferenciación entre las ferreterías es el precio, la Estrategia de calidad sugerida es PRECIO-CALIDAD, la Estrategia de gestión sugerida es la de diversificación de productos y servicios; dejando como conclusiones que las edades de los representantes legales son relativamente jóvenes, podrían existir posibles riesgos de supervivencia de la empresa por toma de decisiones incorrectas e inmaduras, el 58% predomina entre los 20 a 35 años de edad, con respecto a la gestión de calidad se observa que existe conocimiento sobre la estandarización de los productos a la vez gran parte de las MYPES utilizan documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades, el 92% indica que sus productos son fabricados mediante procesos estandarizados y el 67% indica que utiliza documento de gestión (planes de trabajo).

Zubiate (2016) en su trabajo de su investigación titulado gestión de calidad y formalización de la micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas), en el distrito de san juan bautista, 2016 para optar el título de licenciado en administración, cuyo objetivo general fue determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las Micro y Pequeñas empresas en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016, la investigación fue de tipo cuantitativa la población fue de 10 Micro y Pequeñas empresas (100%) en el sector comercio, rubro venta de repuestos para vehículos menores (motocicletas) en el distrito de San Juan Bautista, 2016, teniendo como conclusiones nos dejó que el 60% de la micro y

pequeñas empresas del rubro, perciben que no son formales, el 60% trabajan en locales arrendados donde desarrollan sus negocios, el 60% cuentan con licencia de funcionamiento, en 50% con autorización sectorial, y constituido en un 80% como persona natural, con trabajadores de alguna manera retribuidos, la mayoría de trabajadores no se encuentran en planilla (80%); el 60% de la micro y pequeñas empresas, perciben que los beneficios de la formalización les permitirá acceso a créditos financieros, que permitirá desarrollar líneas de productos de los proveedores recibiendo la asistencia técnica respectiva; el 80% no se encuentra afiliadas a alguna asociación y el 60% espera beneficios por parte del estado, sin embargo el 90% de los encuestados considera que la formalización si aumenta los costos laborales, y que son renuentes a la asociatividad, a tal punto que la mitad (50%) que no confía en la acreditación en el REMYPE, de ahí que son invitados a participar de las compras estatales; pero perciben que la formalización les ayudara a tener presencia en el mercado, el promedio de nivel de percepción adecuada sobre la formalización es del 50%, el 50% de los gerentes y/o representantes legales de la micro y pequeñas empresas son adultos entre 45 a 64 años, el 80% son del sexo masculino, siendo la mayoría propietarios que administran el negocio, están entre 1 a 5 años y 6 a 10 años en el rubro, trabajan con recursos propios, ocupan en promedio de 1 a 5 personas, el 100% de los gerentes y/o representantes legales, conocen de técnicas de gestión empresarial, un 50% de gerentes y/o representantes legales, conoce la técnica de mejora de la atención al cliente, exhibe valores, como conceptos fundamentales, el 80% de gerentes y/o

representantes legales afirma que no brindan servicios mediante procesos estandarizados, no utilizan documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio, el 80% de gerentes y/o representantes legales, capacita al personal de la empresa, y si actualiza modelos de servicios basados en los gustos y preferencias del cliente, y si evalúa el nivel de satisfacción del cliente el 60% de Mypes hacen uso de las TIC en gestión de su empresa y el 50% se percibe que aplican gestión de calidad de manera adecuada, entre las recomendaciones tenemos que el Distrito de San Juan Bautista, está creciendo vertiginosamente, y las motocicletas son los medios de transporte que más demanda tienen y por tanto las necesidades de repuestos, llantas, faros, etc. y otros accesorios para su vehículo menor. Se concluyó que el 60% de las Mypes del rubro, perciben que no son formales, el 60% trabajan en locales arrendados donde desarrollan sus negocios, el 60% cuentan con licencia de funcionamiento, en 50% con autorización sectorial, y constituido en un 80% como persona natural, con trabajadores de alguna manera retribuidos, la mayoría de trabajadores no se encuentran en planilla (80%); el 60% de las Mypes, perciben que los beneficios de la formalización les permitirá acceso a créditos financieros, que permitirá desarrollar líneas de productos de los proveedores recibiendo la asistencia técnica respectiva; el 80% no se encuentra afiliadas a alguna asociación y el 60% espera beneficios por parte del estado, sin embargo el 90% de los encuestados considera que la formalización si aumenta los costos laborales, y que son renuentes a la asociatividad, a tal punto que la mitad (50%) que no confía en la acreditación en el REMYPE, de ahí que

son invitados a participar de las compras estatales; pero perciben que la formalización les ayudara a tener presencia en el mercado.

Sánchez (2016) en su trabajo de investigación titulado caracterización de la gestión de calidad y formalización de la micro y pequeñas empresas en el sector comercio rubro ferreterías en la provincia de Leoncio Prado Tingo María período 2015-2016 para optar el título profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo general fue conocer las características de la gestión de calidad y formalización de la micro y pequeñas empresas rubro Ferretería de la ciudad de Tingo María, período 2015- 2016, el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, la población fue de 12 ferreterías como resultados tenemos que el 58% de los representantes legales de la micro y pequeñas empresas ferreteras tienen edad de 20 a 35 años una edad sumamente joven para dirigir las empresas esto conlleva cierto riesgo por la edad por la falta de experiencia, y en el género un 50% para hombre y un 50% para mujeres se entiende cada vez más la presencia de la mujer en las empresas, el grado de instrucción, la mayor parte de los representantes de la micro y pequeñas empresas en un 58% tienen la preparación universitaria culminada, también podemos deducir que cada vez los profesionales que egresan de diversas universidades tienen la mentalidad de hacer empresa, de la Gestión de Calidad de la micro y pequeñas empresas, si su producto que comercializa es fabricado mediante procesos de estandarización, el 92% indican que sus productos sí son estandarizados, esto da a entender que todos los productos que adquieren provienen de fábricas autorizadas así

mismo en los documentos de gestión el 67% utilizan el plan de trabajo se entiende que existen un programa planificado para llevar a cabo el comercio ferretero respecto a las normas ISO, un 50% indica conocer y el otro porcentaje indica no conocer, se entiende que existe cierto desconocimiento de las normas internacionales, un 67% no aplica este tipo de servicio; gran parte de la micro y pequeñas empresas no aprovechan las redes sociales, un 75% indica que capacita a su personal por lo menos 2 a más veces por año, gran parte de la micro y pequeñas empresas mantiene preparado a sus trabajadores y esto ayuda a la buena atención. La actualización de los modelos de los productos según el gusto de los clientes, existe un porcentaje del 100% que indica que sí innova su producto al gusto del cliente. Y las TIC un 83% indica que no lo usa, esto da entender que el sistema informático no se está siendo implementando en la micro y pequeñas empresas , ello conlleva a una mala atención respecto a un servicio, el cual se puede determinar cómo deficiente e inoportuno, respecto a la formalidad de la micro y pequeñas empresas indica que un 100% es formal, los beneficios se obtiene con la formalización, un 80% indica que es el incremento de las ventas, la formalización permite tener acceso a créditos financieros, participar en licitaciones y otros beneficios que el estado concede a la micro y pequeñas empresas , respecto a asesoría por entidades del estado o privadas un 58% indica que sí. La formalización aumenta los costos laborales para la empresa el 100% indicó que sí, la pregunta de que si el estado concedería beneficios tu empresa se formalizaría, un 83% indica que sí, claro es deducir que si bajarán los

impuestos tendríamos más empresas formales, la cual nos da las siguientes conclusiones que las edades de los representantes legales son relativamente jóvenes, podrían existir posibles riesgos de supervivencia de la empresa por toma de decisiones incorrectas e inmaduras, el 58% predomina entre los 20 a 35 años de edad, también se observa que cada vez el nivel de capacidad y de participación de las mujeres es mayor; todo ello se debe al cambio cultural en nuestra sociedad y la preparación intelectual que hoy en día se cultiva en cada persona existe paridad de 50% por género, el nivel educativo es mayoritario en la educación superior 58% de encuestados tienen nivel educativo universitario, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidades optan por hacer empresa, respecto a la gestión de calidad se observa que existe conocimiento sobre la estandarización de los productos a la vez gran parte de la micro y pequeñas empresas utilizan documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades, el 92% indica que sus productos son fabricados mediante procesos estandarizados y el 67% indica que utiliza documento de gestión (planes de trabajo), en la gestión de calidad del producto, un 50% indica que conoce sobre la certificación ISO. Podemos deducir que las empresas ferreteras no tienen mucho contacto con los clientes, no utilizan medios de publicidad para que el cliente este realmente enterado, respecto a promociones que en periodos de campaña utilice la empresa, el 67% indica que no ha implementado servicios pre y pos venta por redes sociales, la micro y pequeñas empresas ferreteras no están aprovechando los medios informáticos, la investigación dejo como conclusión respecto a la gestión

de calidad se observa que existe conocimiento sobre la estandarización de los productos a la vez gran parte de las MYPES utilizan documentos de gestión para el desarrollo de sus actividades, el 92% indica que sus productos son fabricados mediante procesos estandarizados y el 67% indica que utiliza documento de gestión (planes de trabajo).

Gutierrez (2016) en su trabajo de su investigación titulado caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías alfa, Chimbote, 2013 para optar el título profesional de licenciada en administración, cuyo objetivo general fue determinar las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías alfa, Chimbote 2013, el tipo de investigación que se utilizó fue no experimental– transversal- descriptivo su población de estudio estuvo conformado por 16 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial “Galerías Alfa” Chimbote, 2013., obteniendo los siguientes resultados que el 35.7% tienen edad entre 40 a 50 años de edad, el 64.3% son del sexo femenino, el 64.3% tienen una instrucción secundaria, el 50% tienen conocimientos de administración de empresas, el 100% de la micro y pequeñas empresas están formalizadas, el 57.1% tienen una antigüedad de 8 años a más. Gestión de calidad: El 57.1% no tiene conocimientos sobre gestión de calidad, el 57.1% no cuenta con un manual de gestión de calidad en la MYPE, el 71.4% si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente, llegando a la conclusión que

la mayoría de los representantes tienen edad entre 40 a 50 años de edad, son del sexo femenino, con instrucción secundaria, cuentan con conocimientos de administración de empresas, todas la micro y pequeñas empresas están formalizadas, la gran mayoría tiene una antigüedad de 8 años a más, no tienen conocimientos sobre gestión de calidad, no cuentan con un manual de gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas y la gran mayoría si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente.

Marnayle (2017) en su trabajo de su investigación titulado caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de tingo maría, año 2017 para optar el título profesional de licenciada en administración teniendo como objetivo general describir y determinar la caracterización de la gestión de la calidad y la rentabilidad en la micro y pequeñas empresas , del sector servicio, en el rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017 la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, dejando como resultados que los representantes legales de la micro y pequeñas empresas de las clínicas odontológicas el 67% corresponde al rango de edades entre 36 a 50 años, de la misma forma nos muestra Junco (2016), diferenciándose con un 50% de dichas edades, lo que nos demuestra que los odontólogos en su mayoría pertenecen dentro de dichas edades y los propietarios de la micro y pequeñas empresas en un 58% sobresale el género femenino, en contraste con Armas (2016), que el 8 % son del género femenino esto significa que las odontólogas de las clínicas de la ciudad de Tingo María en su mayoría son de género femenino con dicha vocación, en

esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones; que los propietarios de la micro y pequeñas empresas de las clínicas odontológicas, en un 67% de los propietarios se encuentran entre las edades de 36 a 50 años, son del género femenino en un 58% y en un 92% sus clínicas se encuentran vigente en el mercado por más de tres años; además, estos profesionales de las mencionadas clínicas creen significativamente en la importancia de la gestión de calidad, en la importancia de las redes sociales con el propósito de posicionarse en el mercado y así mismo en la capacitación del personal para mejorar la calidad de atención al cliente con la finalidad de tener una mayor satisfacción de sus clientes, a la vez que sus negocios sean rentables y crecer empresarialmente.

Pinedo (2016) en su trabajo de investigación titulado caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la micro y pequeñas empresas en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016 para optar el título profesional de licenciada en administración cuyo objetivo general fue conocer características de la gestión de calidad y competitividad de la micro y pequeñas empresas en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí año 2016, su investigación ha sido no experimental teniendo como muestra 6 microempresas, dándole como resultados que los representantes legales de la micro y pequeñas empresas el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario, de la Empresa el 100.0% de la micro y pequeñas empresas son formales, el 50.0% de la micro y pequeñas empresas de las empresas tienen más de 4 años de

permanencia en el mercado, menos de 10 trabajadores permanentes es de 100.0%, y menos de 10 trabajadores eventuales es de 100.0%., el 100.0% de la micro y pequeñas empresas afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría de la micro y pequeñas empresas ha usado las técnicas del Benchmarking al 66.7%, teniendo como conclusión más significativa de la Empresa el 100.0% de la micro y pequeñas empresas son formales, el 50.0% de la micro y pequeñas empresas las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, El 100.0% de la micro y pequeñas empresas afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Robles (2016) en su trabajo de investigación titulado caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015 tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, cuyo objetivo general fue describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de la micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015, esta investigación fue de tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional , para el recojo de la información se identificó una población de 40 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: el 45% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panaderías, señalan que casi siempre

identifican los problemas laborales y técnicos que se suscitan en la organización, el 45% de gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería afirman que casi siempre implantan las políticas de mejora continua en la organización, el 30% de gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería, señalan que siempre es importante la innovación al momento de fabricar y producir. Asimismo un 45% gerentes encuestados perciben que existe una deficiencia en la producción pues la ejecución de procesos demanda mucho tiempo y existe una merma de materia prima, dejando las siguientes conclusiones que un gran porcentaje de gerentes perciben un alto grado de ineficiencia respecto a la aplicación correcta de lean manufacturing en sus empresas porque consideran que existe demasiado desorden con los insumos, los procesos de producción fuera de tiempo, el desperdicio de los insumos, se carece de disciplina en las tareas que no están estandarizadas correctamente, respecto a la principal característica de los gerentes es que la mayoría de los encuestados tiene de 47-57 años de edad, opinaron sobre el proceso de producción que realizan en sus panaderías, ya que los gerentes no reconocen la práctica de la filosofía lean manufacturing en sus establecimientos y las principales características de la gestión calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing identificados se basa en la filosofía de gestión que realiza una empresa con el fin de eliminar los errores, sin embargo las panaderías no tiene en claro a la aplicación correcta de lean manufacturing.

Solis (2016) en su trabajo de investigación titulado caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial barranca, del distrito de barranca, 2016 para optar el título profesional de licenciado en administración teniendo como objetivo determinar si las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro – venta minorista de ropa para damas del Centro Comercial Barranca aplican la gestión de calidad, en el año 2016. La investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 10 MYPES, obteniéndose los siguientes resultados: que el 50% tienen edad entre 40 a 50 años de edad, el 70% son del sexo femenino, el 60% tienen una instrucción secundaria, el 60% tienen conocimientos de administración de empresas, el 100% de la micro y pequeñas empresas están formalizadas, el 40% tienen una antigüedad de 4 a 5 años a más, también el 70% tiene conocimientos sobre gestión de calidad, el 80% no cuenta con un manual de gestión de calidad en la MYPE, el 90% si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes tienen edad entre 40 a 50 años de edad, son del sexo femenino, con instrucción secundaria, cuentan con conocimientos de administración de empresas, todas la micro y pequeñas empresas están formalizadas, la gran mayoría tiene una antigüedad de 4 a 5 años, la mayoría no tiene conocimientos sobre gestión de calidad, no cuentan con un manual de gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas y la gran mayoría identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente.

Risco (2017) en su trabajo de investigación titulado aplicación de mejora de procesos en el área de mantenimiento primario de motos, para incrementar la competitividad en la empresa moto servicios Ordoñez E.I.R.L., para obtener el título profesional de ingeniero industrial teniendo como objetivo principal determinar como la aplicación de la mejora de procesos en el área de mantenimiento primario incrementa la competitividad en la empresa Moto Servicios Ordoñez E.I.R.L., la investigación fue de tipo explicativa ya que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa efecto, la presente investigación dejo los siguientes resultados: Como ha evolucionado la mejora con el transcurso de las semanas, se observa una diferencia creciente con respecto a los datos tomados antes de la mejora, lo que evidencia que el cambio ha impactado positivamente en el incremento de la competitividad esta investigación, como la productividad por técnico ha aumentado en realización al año 2016, el aumento de la productividad refleja un mayor rendimiento semanal por cada técnico, lo cual impacta positivamente en la empresa y sus ganancias, dejo como conclusión que la mejora de procesos en el área de mantenimiento primario ha incrementado la competitividad de la empresa, teniendo un incremento en su matriz de evaluación interna, pasando de una media de 2.39 a una media de 2.80 según la tabla 56. La mejora interna permite que la empresa se mantenga en el mercado y que pueda enfrentar los cambios a futuro. Asimismo una fuerte estructura interna le permite desarrollar mejores estrategias para su crecimiento.

Flores (2017) en su trabajo de investigación titulado diagnóstico de la cadena de suministro empleando el modelo SCOR para una empresa comercializadora de repuestos de motos en Latinoamérica para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial teniendo como objetivo general realizar el análisis de la cadena de suministro usando el modelo de evaluación SCOR, como herramienta para el diagnóstico y calificación de la cadena de suministro de la empresa comercializadora de repuestos de motos en estudio, el tipo de investigación está basada en el diseño descriptivo, con la presente investigación se demostró que el modelo SCOR puede ser aplicado para el diagnóstico de la cadena de suministro de una empresa comercializadora de repuestos de motos, ubicada en Perú; pero con operación en el mercado latinoamericano. La investigación dejó los siguientes resultados: el sub proceso de primer nivel Planificación de la Cadena de Suministro, que bajo la metodología del modelo SCOR, alcanzo una puntuación de 2.52; el sub proceso de primer nivel Alinealidad entre oferta y demanda, que bajo la metodología del modelo SCOR, alcanzo una puntuación de 1.50, el sub proceso de primer nivel gestión de inventarios, que bajo la metodología del modelo SCOR, alcanzo una puntuación de 1.33. A partir de esta premisa se puede concluir que ninguno de los procesos primarios actuales de la cadena de suministro de la empresa en estudio, alcanzó el estándar mínimo, sugerido por el modelo SCOR, en relación al proceso primario de Planificación, se determinó que la empresa en estudio presenta dificultades en el procesamiento de la información obtenida a raíz de la aplicación de la inteligencia de mercado, esto genera

que sus fuentes de información no sean exactas, pues trabaja en base a ventas, omitiendo que sus clientes son a la vez distribuidores en cada país. Otra dificultad evidente es la falta de técnicas de control que reflejen la variación en la demanda, costos, tiempos de tránsito, maker code, etc. Estas deficiencias se presentan a raíz de la falta de personal capacitado, que asuma estas funciones; y se encargue de realizar las actualizaciones en tiempo real; dejando como recomendaciones en base al estudio de la empresa que tome consideración de las evidencias plasmadas, y mejorar sus procesos con soporte en los estándares mínimos proporcionados por el modelo SCOR, respecto al proceso de planificación se propone a la empresa que apoyándose del área de recursos humanos contrate personal que se encargue netamente de procesar la información obtenida de la inteligencia de mercado, y se apoye en el uso de técnicas y métodos de planificación.

Prudencio (2017) en su trabajo de investigación titulado gestión de calidad con el uso de liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro ventas de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016 cuyo objetivo general fue determinar las características de la Gestión de Calidad con el Uso de Liderazgo en la Micro y pequeñas empresas del Sector Servicio, rubro venta de motos lineales de la ciudad de Huarmey, año 2016 la población está constituida por un total de 12 Mypes, para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo, la investigación dejó los siguientes resultados: El 83.3% de las Micro y pequeñas empresas del

sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey tienen conocimiento sobre el término de Gestión de Calidad, el 75% de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales, ciudad de Huarmey corresponden con su encuesta que no tienen conocimiento sobre las funciones de la administración, dejando como conclusiones que la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey son personas adultas que tienen una edad entre 25 a 50 años de edad, que son de sexo masculino, con un grado de instrucción secundaria, también que están constituidas por personas naturales, de situación legal formal, que tienen 1 a 5 años de permanencia en el rubro, contando con 13 - a más trabajadores en la empresa y la Mayoría de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro venta de motos lineales en la ciudad de Huarmey tienen conocimiento sobre el término de Gestión de calidad, brindando un nivel de calidad del servicio, pero desconocen sobre las funciones de la administración por tanto trabajan de manera empírica, de la misma forma la mayoría de los representantes no capacitan a sus trabajadores, en cuanto al Uso de Liderazgo la mayoría de los representantes no incentiva a sus colaboradores por tanto no reconocen a sus trabajadores por el esfuerzo que brindan en el trabajo, por ende el clima laboral se ve en efecto desagradable razones que sus trabajadores se sienten descontentos y genere conflicto laboral, a su vez los representantes desconoce sobre los tipos de liderazgo que pretenden ser un líder

autocrático provoque malestar entre todos sus colaboradores y no generen buenos resultados en el trabajo.

Regionales

Locales

Castillo (2017) en su trabajo de su investigación titulado caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016, para optar el título profesional de licenciada en administración, cuyo objetivo general fue determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016, el tipo de investigación fue de tipo descriptiva nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental; se realizó con el propósito de determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016; empleándose una población de 10 Mype, teniendo dejando los siguientes resultados de la investigación: Que el 100% de los gerentes de las Micro y pequeñas empresas encuestadas, consideran que es de suma importancia la capacitación dentro de su empresa, de los 20 gerentes de las Micro y pequeñas empresa el 100% responde que su

personal pone en práctica lo aprendido en los cursos de capacitación, para realizar su labor diaria en la organización, de los 20 gerentes encuestados de las Micro y pequeñas empresa el 65% de los encuestados responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la competitividad de la empresa mientras que el 35% responde lo contrario. Dejando como conclusiones que el tipo de capacitación empleados por la micro y pequeñas empresas del rubro taller metalmecánica es la capacidades en el trabajo, ya que esta va a permitir mejorar la capacidad de los trabajadores mejorando sus actitudes y creando nuevos conocimientos alcanzando el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus habilidades del mismo modo son una parte fundamental en el crecimiento de la organización teniendo también los principales beneficios de la capacitación son el crecimiento personal, mejorar las capacidades de cada uno de los trabajadores y crear nuevos conocimientos y técnicas a través de las experiencias para que desempeñen una buena labor en sus puesto de trabajo generando a su vez el crecimiento organizacional mejorando la calidad de la producción de bienes y servicios dentro de la organización así como los estándares productivos haciendo de la organización una empresa competitiva, la gestión de calidad se caracteriza por permitir mejorar los procesos de producción en base a las normas estandarizadas y establecidas en el ISO 9000. Así mismo permite mejorar los estándares de calidad de los productos y servicios logrando la competitividad de la MYPE en los mercados nacionales.

Las TICS

Internacionales

Ortiz (2016) en su trabajo de investigación titulado el uso de tic y la percepción del grado de utilidad en los procesos de enseñanza en el colegio ciudad de Bogotá – Colombia en el año 2014 para optar el grado académico de doctor en educación cuyo objetivo general fue determinar relación entre el uso de TIC y la percepción del grado de utilidad en los procesos de enseñanza en docentes del colegio Distrital Ciudad de Bogotá-Colombia en el año 2014, el tipo de su investigación tuvo enfoque cuantitativo, no experimental correlacional, de corte transaccional, se recolectó la información a través de la técnica de encuesta, en una muestra de 32 docentes del colegio Distrital Ciudad de Bogotá-Colombia, año 2014, teniendo como resultados que en cuanto al uso de TIC, se pudo establecer que el 56% de los docentes a veces utilizan las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en sus asignaturas, el 26 % la mayoría de veces y el 6% todas las veces y el 12 % pocas veces las utilizan, de otra parte, y con respecto al grado de percepción, se encontró que el 38 % de los docentes todas las veces perciben útil usar las TIC en sus asignaturas, el 32 % la mayoría de veces y el 21 % a veces; el 9 % pocas veces. También se obtuvieron las siguientes conclusiones: Se obtuvo un valor de 0,62 en el coeficiente de Pearson, lo que significa que existe una relación directa y significativa entre el uso de TIC y la percepción de utilidad en los procesos de enseñanza en docentes del colegio Distrital

Ciudad de Bogotá-Colombia, año 2014, mostrando que los docentes que usan las TIC en sus asignaturas observan que ayudan en el proceso de enseñanza, es decir estas ayudan el proceso de aprendizaje de sus estudiantes, de otra parte, también como que una buena percepción del grado de utilidad , incentiva a un mayor uso de TIC; se pudo establecer que el docente en su práctica, con respecto al su competencia de TIC, solo el 12% no utiliza, todos los docentes hacen uso de la internet, el 29 % nunca usa programas de ofimática, el 9% no hace uso de software educativo, y el 6% no utiliza medios audiovisuales, desde un análisis general se pudo observar que, el porcentaje más alto es el 38% donde se ubican los docentes que a veces, utilizan las TIC en sus asignaturas, el 29% la mayoría de veces y el 21% todas las veces; el 12 % de los docentes pocas veces las utilizan, lo que evidencia que los docentes muestran interés en usar las TIC, ya sea de forma frecuente u ocasional.

Ortiz (2016) en su trabajo de investigación titulado análisis del uso de las tic y su relación con el entorno de aprendizaje de las ciencias naturales de los estudiantes de 5° grado del instituto técnico agrícola Rafael Ortiz González, de santa bárbara, Colombia, 2015 para optar al grado académico de magíster en informática educativa, cuyo objetivo general fue determinar qué relación existe entre el uso de las tic y el mejoramiento del aprendizaje de las ciencias naturales, en los estudiantes de 5° grado del instituto técnico agrícola Rafael Ortiz del municipio de santa bárbara, Santander, Colombia, el estudio es de tipo no experimental, con un enfoque de investigación cuantitativo teniendo como población 22 estudiantes, cuyas edades se

hallan entre los 8 y 11 años, los resultados muestran que existe una relación directa entre el conocimiento y uso de recursos TIC y el aprendizaje de las ciencias naturales en estudiantes de 5° grado, en apropiación de conceptos (rho de Spearman: 0.8); construcción de conocimientos (0.82) y solución de problemas (0.72), como conclusión nos dejó que existe una relación directa y significativa entre el uso de las TIC y el mejoramiento del aprendizaje de las Ciencias Naturales por parte de los estudiantes participantes en el estudio; la comparación de las evaluaciones al inicio y al final del proceso refleja avances significativos en definir un concepto de las ciencias naturales y diferenciarlo o relacionarlo con otros conceptos; se evidenció la construcción de conocimientos respecto al tema del calentamiento global, en qué consiste, las causas y consecuencias, y lo que puede hacerse a nivel individual y colectivo para mitigar o prevenir los efectos nocivos; a nivel de resolución de problemas, los estudiantes plantean alternativas de solución al calentamiento global.

Nacionales

Espiritud (2018) en su trabajo de su investigación titulado implementación de un sistema web para mejorar el servicio de venta y marketing de motos y accesorios en la empresa moto repuestos Ariza, Huarmey 2017, para optar el título profesional de ingeniero de sistemas, cuyo objetivo general fue realizar la implementación de un sistema web en la empresa “Moto Repuestos “ARIZA” – Huarmey; 2017, a fin de garantizar el marketing y llevar un mejor control en la venta de motos, repuesto y accesorios; el tipo

de investigación fue de tipo cuantitativa la población fue de 158 personas, obteniendo como resultados observamos que el 54.00% de los encuestados no están de acuerdo con el servicio que se le brinda al cliente, así mismo, el 46.00% indicaron que están conforme, teniendo como conclusión que el diseño del sistema web para mejorar el servicio de venta y marketing de motos y accesorios en la empresa MOTO REPUESTOS ARIZA - Huarmey, es una propuesta de mejora que cumple con los elementos necesarios y requisitos mínimos formulados para solucionar el problema, y, además, es más confiable y transparente que los procedimientos tradicionales como se viene desarrollando actualmente en el Área de Ventas, así mismo, utilizado estrategias y políticas de comercio electrónico para garantizar el comercio y marketing electrónico, con lo que queda acepta la hipótesis específica.

Beraun (2015) en su trabajo de su investigación titulado el uso de la tecnología de la información y comunicación (tic) en la gestión de la municipalidad provincial de Huánuco, 2014, para optar el título profesional de licenciado en administración, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera el uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC) influye en la gestión de la municipalidad de Huánuco, 2014; el tipo de investigación fue de tipo descriptivo la población fue de 12 funcionarios, obteniendo como resultados que los funcionarios refieren en un 50% usan casi siempre el internet para desarrollar sus actividades en el área, así mismo se observa que el 8,3% dicen que casi nunca utilizan el internet, el 16,6% pocas veces y el 25% lo hacen siempre; teniendo como conclusión

que el uso de la tecnología de la información y comunicación (tic) influye en la gestión de la municipalidad provincial de Huánuco, 2014, los resultados nos permiten afirmar que están relacionados el uso de la información obtenida a través de Internet con el proceso de gestión, sea en el planeamiento, formulación de planes, proyectos y cursos; como en la actualización de los mismos; para la propuesta de mejoras en la gestión, mejoras técnicas; para conocer posibles fuentes de financiamiento; y para conocer y difundir las nuevas tecnologías.

Arroyo (2017) en su trabajo de investigación titulado las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016 para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales cuyo objetivo general fue determinar de qué manera el uso de las TIC influye en la participación en el mercado internacional de la MYPE del Sector Textil y Confecciones de Lima Metropolitana, esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, los resultados obtenidos concluyen que efectivamente el uso de las TIC influye significativamente en la participación en el mercado internacional de la MYPE en este sector. Es por ello que su desempeño en el mercado internacional cuando deciden adoptar y usar las TIC se verá influenciado de acuerdo a su nivel de uso que poseen de estas herramientas y su experiencia previa con las nuevas tecnologías, en el cual se incluye las TIC adoptadas actualmente; la alineación del uso de las TIC con la estrategia u

objetivos del negocio; y la capacitación y conocimientos del dueño, gerente y miembros de la empresa en el uso de las TIC. El uso de las TIC basado en estos aspectos brindará una mejor posición competitiva para la micro y pequeñas empresas exportadoras y a su vez, son herramientas estratégicas para la micro y pequeñas empresas que tienen intención de ingresar y participar en el mercado internacional, dejando como conclusiones que el avance tecnológico, el uso de las TIC e Internet están siendo cada día más imprescindibles en las empresas. Estas tecnologías están inmersas en todas las actividades y procesos de la organización haciéndolas más productivas y competitivas, también en el Sector Textil y Confecciones peruano es un sector manufacturero con gran potencial, representa el 8% del PBI industrial, el 1,2% del PBI nacional y es el segundo sector no tradicional con las mayores exportaciones hacia mercados como Estados Unidos, Brasil, Ecuador, Venezuela y países europeos. Asimismo, también que generan un gran aporte al empleo nacional entre trabajos directos e indirectos en el Perú posee el algodón y la fibra de alpaca que son materias primas de gran valor en el mercado internacional por su alta calidad, la micro y pequeñas empresas del Sector Textil y Confecciones representan el 99% del segmento empresarial y las que se encuentran exportando abarcan un 88% del total de empresas exportadoras. Esto representa una gran cantidad de empresas con gran potencial de participar en el mercado internacional, así como mejorar su presencia exterior recomendando que la micro y pequeñas empresas busquen obtener un nivel cada vez más alto en el uso de las TIC ya que les permitirá optimizar sus procesos y actividades

para competir en el mercado internacional, asimismo, que sean integradas en toda la cadena de valor, la micro y pequeñas empresas deben capacitarse constantemente en el uso de las TIC aprovechando los cursos, talleres o seminarios brindados por las instituciones públicas y privadas. No solamente en el uso de las herramientas, sino, en sus beneficios y modos de implementación. Es importante que el dueño o gerente conozca las ventajas y beneficios de las TIC ya que es quién lidera la gestión del negocio, las empresas de TIC deben desarrollar una mejor oferta que se adapte a las necesidades y presupuesto de la micro y pequeñas empresas ya que es un mercado atractivo para implementarlas, representan más del 90% del segmento empresarial, las TIC pueden ser beneficiosas para el Sector Textil y Confecciones mejorando su ventaja competitiva de diferenciación y enfoque en nichos de mercado ya que las tecnologías contribuyen a simplificar procesos y captar nuevos clientes con tendencias específicas.

Montalvo (2017) en su trabajo de investigación titulado percepción y uso de las tic por los docentes de la facultad de administración y turismo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo, 2017 para optar el grado académico de Maestra en Educación, con mención en Investigación y Docencia Universitaria cuyo objetivo general fue determinar en qué medida se relacionan la percepción y el uso de las TIC en los docentes de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, 2017, la investigación fue de enfoque cuantitativo y utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo y

correlacional, la población de estudio estuvo compuesta por 29 docentes (nombrados y contratados) de las Escuelas Profesionales de Administración y de Turismo. Los resultados presentados muestran que el mayor porcentaje de docentes tienen una edad superior a los 40 años, es decir, son el 65,5% de la población de estudio. El 20,7 % representa a los docentes que tienen edades entre el rango de 36-40 años. Aunque la mayoría de la población encuestada pertenece a la edad adulta, un 3,4% representa a los docentes jóvenes adultos de entre 31-35 años de edad; y un porcentaje de 10,3% está constituido por docentes jóvenes adultos de 25-30 años, existe un 89,7% de nivel bueno en cuanto a la percepción de las TIC; un 10,3% de nivel regular en cuanto a la primera variable de estudio, existe un 72,4% de nivel bueno en cuanto a la organización de las TIC, un 20,7% de nivel regular y un 6,9% de nivel escaso en relación a la misma dimensión. Dejando como conclusión que el valor de coeficiente de correlación evidencia una correlación significativa moderada y se recomienda realizar investigaciones similares, sobre la percepción y uso de las TIC, en otras muestras de estudio como estudiantes y autoridades administrativas universitarias, replicar la encuesta de la presente investigación en docentes de otras carreras universitarias, para comparar sus resultados y analizar las realidades educativas de su entorno, investigar y realizar otros estudios relacionados al uso social, ético y legal de las TIC que hacen los docentes universitarios, a fin de conocer, con mayor profundidad, sus implicancias realizar talleres y capacitaciones participativas sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y

comunicación en los docentes universitarios, realizar otras investigaciones relacionadas con la percepción y el uso en gestión universitaria de las TIC para profundizar sus implicancias, realizar estudios de autopercepción docente en universidades nacionales y privadas.

Mantari (2017) en su trabajo de investigación titulado percepción de los trabajadores por el uso de las TICS en los sistemas de gestión de almacenamiento y la exportación de productos de plástico de la empresa American Mold's al mercado colombiano cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la Percepción de los trabajadores por el uso de las Tics y la Gestión de Almacenamiento para la exportación de productos de plástico de la empresa American Mold's al mercado Colombiano, el tipo de investigación que se utilizó fue el diseño no experimental. la población estuvo conformada por 25 trabajadores del área de Almacén; dejando los siguientes resultados: el promedio de "TIC'S" según la "Gestión de Almacenes" observadas en 25 de los encuestados fue de 52.52 (rango de 20 - 100) teniendo los datos concentrados entre 46.409 – 58.631, teniendo 53 como el valor más repetido en el 12.0% de ellos. Así mismo, la calificación mínima fue 43 y máxima 67; se muestra que: el 60.0% de los encuestados logaban un nivel "Malo" en las TIC'S; se muestra que, el promedio de "Capacitación del personal" según la "Gestión de Almacenes" observadas en 25 de los encuestados fue de 12.72 (rango de 05 - 20) teniendo los datos concentrados entre 9.04 – 16.4, teniendo 15.0 como el valor más repetido en el 28.0% de ellos. Así mismo, la calificación mínima fue 6 y máxima 20. La conclusión de esta investigación no se encontró

relación entre las variables TIC'S y Gestión de almacenamiento, aquí no se encontró relación entre la dimensión Capacitación del personal y la variable Gestión de almacenes también no se encontró relación entre la dimensión Grado de utilización e informatización y la variable Gestión de almacenes y no se encontró relación entre la dimensión Seguridad Informática y la variable Gestión de almacenes; se recomienda que otras investigaciones establezcan las coincidencias entre la correlación de las variables Tecnología de Información y Comunicación y los Sistemas de Gestión de Almacenamiento en conjunto de las tablas de doble entrada, de la dimensión Capacitación del Personal y los Sistemas de Gestión.

Fabian (2016) en su trabajo de investigación titulado impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño de las Mypes de la provincia de Huánuco sector manufactura – 2015, el objetivo de esta investigación fue determinar el Impacto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el desempeño de la micro y pequeñas empresas de Huánuco sector manufactura, se ha realizado un análisis no experimental descriptiva – transversal en una muestra de 88 MYPE en investigación del sector manufactura de los distritos Huánuco, Amarilis y Pillco Marca – 2015, los principales resultados refieren a que poco más de la mitad (54.5%) de MYPE cuentan con computadora y de ellos el 85.4% cuentan con el servicio de Internet (41 MYPE), de los que no usan este servicio el 38.3% mencionan que la razón principal es por qué no tiene tiempo por sus actividades en la planta, acerca del nivel de conocimiento el 56.1% de la micro y pequeñas empresas conocen las TIC que representa a 23 MYPE

por lo que podemos decir, que dé total de MYPE en investigación apenas el 26.1% conocen acerca de TIC. El 24.4% tienen página web de su empresa, el 46.3% realizar comercio electrónico, el 31.7% usan banca electrónica, el 75.6% tiene correo electrónico, el 70.6% de MYPE manifiestan que el correo electrónico influye más en sus operaciones productivas empresariales, el 67.1% manifiestan un crecimiento de su empresa, el 64.6% manifiesta que su participación en el mercado ha mejorado y el 52.4% manifiestan que su nivel de operación ha mejorado. De las conclusiones enfatizamos que la hipótesis planteada se rechaza, obteniendo la influencia de las TIC el 61,4% como gran impacto en el desempeño de la micro y pequeñas empresas del sector manufactura en los distritos de Huánuco Amarilis y Pillco Marca, podemos recomendar que toda investigación que requiera interrelacionar con los empresarios debe considerar una presentación formal del investigador ante la empresa de parte de la autoridad competente de la facultad, la actitud del investigador hacia las empresas independiente de lo anterior deberá ser la de comprometerse a entregar a la empresa un resumen sucinto de los resultados, a la facultad de Ingeniería Industrial se recomienda que formalmente presente los resultados resumidos ante instituciones o gremios empresariales, crear conciencia en la micro y pequeñas empresas respecto a la importancia que tiene las TIC para mejorar su desempeño, se recomienda que el ministerio de producción profundice más las capacitaciones con respecto a al uso de las TIC ya que si se influye las De mediana medida a la productividad de la micro y pequeñas empresas .

Regionales

Barrera (2016) en su trabajo de su investigación titulado caracterización de la rentabilidad y competitividad de la micro y pequeñas empresas del rubro moto repuestos de la urbanización san ramón, calle Salaverry - Piura: 2015 para optar el título profesional de licenciado en administración cuyo objetivo general fue evaluar las características que tiene la rentabilidad y la competitividad en la micro y pequeñas empresas rubro moto repuestos de la calle Salaverry en la Urbanización San Ramón, ciudad de Piura Año 2015. La investigación es de tipo cuantitativa y descriptiva como su nombre lo indica se evaluara las características de las variables a estudiar que son Rentabilidad y Competitividad. Se trabajó con una muestra de 7 trabajadores de estas MYPE, la investigación tuvo los siguientes resultados: una mayoría del 54.8% respondió que sí, lo cual se puede decir que estas MYPE cuentan con un stock de productos de diferentes precios y por ende de diferentes calidades, como lo indica es la diferenciación de cada empresa por distintas características como son, Calidad, habilidades, por la capacidad de cautivar, seducir, atender y asombrar a los clientes, sean internos o externos, con los bienes y servicios ofrecidos, lo cual se traduciría en un incremento de ventas, que a su vez es el incremento de beneficios, (Porter, 1998), y de la otra parte el 45.2% preciso que no cuentan con un stock de productos de diferentes precios; del total de encuestados el 41.9% respondió que les parece regular, cercano con 40.3% dicen que es buena y de mala se refirieron el 17.7%, lo cual es un indicador de la falta de tecnología o innovación de estas MYPE con respecto a la

calidad de los recursos que tienen para la atención de sus clientes, para que esto suceda, la empresa debe a su vez innovar continuamente para mantener su ventaja competitiva y comparativa en el mercado”; sin embargo la calidad es considerada como uno de los factores de éxito competitivo más importante. Podemos concluir que con respecto a las principales estrategias de la rentabilidad de las MYPE rubro moto repuestos en la calle Salaverry se concluye que están manejando estrategias de bajos costos, estrategias basadas en diferenciación, estrategias en control de los costos fijos, estrategias de cuotas de ventas, y la estrategia de la reingeniería del talento humano, que los factores de la rentabilidad en las MYPE rubro moto son la intensidad de la inversión, los tiempos, sistemas de pago de personal fortaleciendo la productividad y por último la calidad del producto, en la búsqueda de la mayor generación de utilidad.

Locales

2.2.BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de la calidad

Definiciones

La Calidad se define como un predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado, lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso. Según menciona (Deming, 1986).

La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa (Aguirre Vara, 2014).

Según **Poma (2016)** la gestión de calidad es el conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. **(p, 25)**

Es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función calidad en una empresa. (Maseda, 1988).

Según **Durán (1992)** la gestión de calidad es el conjunto de camino mediante los cuales consigues la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión, mediante el cual consigue el modo en que la dirección planifica el futuro para pueda incorporar e implantar los programa para así

pueda controlar los resultados de la función de la calidad con vista a su mejora permanente.

La norma no solo ofrece un enfoque útil para la gestión de la calidad en la biblioteca, sino que también es una excelente guía para la gestión del conocimiento dentro de la organización. (Balagué, y otros, 2014)(**Pag.15-16**).

La Calidad es posible identificar la calidad con la existencia de unas características en el producto o servicio que lo doten de capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios. (Benavides Velasco, 2003)

Es un concepto dinámico, al estar directamente relacionado con las cambiantes necesidades de las personas. Las definiciones tradicionales eran básicamente estáticas. (Peres Fdez de Velasco, 1994)

Camison, Cruz, & Gonzales (2006) la calidad es un tema que está en el candelero empresarial y académico desde hace varias décadas, como se aprecia al retratar la pujanza del movimiento por la calidad. Permanentemente es objeto de tratamiento por los medios de comunicación, que informan de los planes de calidad puestos en marcha por organizaciones significativas, los programas de ayuda y estímulo a la mejora de la calidad emprendidos por administraciones públicas diversas, la instauración de premios y la creación de asociaciones orientadas a difundir y fomentar la calidad y la excelencia empresarial. (p,23).

Pérez Campdesuñer (2009) nos habla que la gestión de la calidad y la dirección por valores a pesar de que casi todo el mundo reconoce la importancia de la calidad para cualquier entidad productiva o de servicio, de que todos los años un sin fin de profesionales cursan estudios sobre las técnicas y filosofías modernas de gestión de la calidad, de que cada día crecen más las empresas que proclaman tener departamentos de control de la calidad o de protección del consumidor, que certifican su sistemas de calidad como aptos para recibir el reconocimiento social, lo cierto es que son más los productos y servicios con mala calidad que los que gozan un elevado nivel de excelencia.

Calidad es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. (Fontalvo Herrera, y otros, 2010)(pag.22).

Elementos del proceso administrativo en la gestión de calidad

Sánchez (2017) en su investigación considera 4 actividades a tener en cuenta para llevar a cabo el proceso de la gestión de calidad. A continuación se señalan estas actividades: (pag.47)

a) Planificación de la calidad

Según Cruz (2013) la planeación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

Así mismo, Pola (1988) señala que la planificación de la calidad abarca tres aspectos importantes:

—Definir las políticas de calidad.

—Generar los objetivos.

—Establecer las estrategias para alcanzar dichos objetivos.

El proceso integrado de planificación se inicia con una etapa "filosófica", en la que se definen las políticas de calidad de la empresa en el marco de los principios y la naturaleza del negocio.

Una segunda etapa, la "analítica", permitirá determinar los puntos fuertes y los débiles, en base a un análisis interno, así como las oportunidades o amenazas resultantes del análisis externo a la empresa.

La etapa "operativa" ocupa el tercer lugar. Consiste en el establecimiento de objetivos claramente definidos, acordes con la filosofía y el análisis de la empresa.

Después de fijados los objetivos establecemos la metodología o las estrategias a seguir para alcanzarlas, los recursos necesarios para desarrollar las estrategias y los sistemas de evaluación que vamos a utilizar. Por último, la cuarta es la etapa de "desarrollo" que contempla la organización de las funciones y responsabilidades para llevar a cabo la planificación. Será necesario seleccionar y formar al personal para que puedan asumir las responsabilidades, motivándolos para que sus actuaciones se orienten hacia el logro de los objetivos antes fijados. La

etapa de desarrollo culmina con el control del programa, estableciendo las medidas correctivas que resulten necesarias en función de las desviaciones presentadas.

b) Organización para la calidad

Cruz (2013) señala que la organización es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros.

Al respecto Alcalde (2007) señala que debe quedar muy clara la tarea que realiza cada empleado con el fin de no generar confusiones, ya que una mala planificación y organización pueden dar lugar a que existan empleados que realicen el mismo trabajo y que, por el contrario, existan tareas que se queden sin hacer porque no han sido claramente asignadas a nadie. Para conseguirlo será necesario documentar adecuadamente la estructura de los departamentos así como la función de cada persona dentro de la organización. La forma de hacerlo podría ser la de plasmar esta información en un organigrama. (p.24)

Por su parte Pola (1988) señala que las formas de organización para la calidad han ido cambiando a través de la historia, En los talleres artesanos de la antigüedad, conformados por el patrono y unas pocas personas, era el propio patrono quien dirigía, vendía, compraba, revisaba el trabajo y decidía sobre la calidad del producto.

Al crecer los talleres, como el patrono no disponía de tiempo suficiente,

apareció la figura del capataz de producción que, entre otras cosas, se encargaba de la verificación, cuando la cantidad de trabajo de inspección sobrepasó las posibilidades del capataz, se definió el puesto de inspector a tiempo completo a las órdenes del capataz.

En la medida en que se desarrollaron las empresas el número de inspectores fue en aumento, siempre bajo el mando del capataz o encargado de producción. Esto trajo una serie de inconvenientes que no podían ser asumidos por el encargado. La inspección exigía cada vez más conocimientos especiales. Lo más crítico residía en que con frecuencia los encargados resolvían problemas de calidad ordenando a los inspectores la aceptación del producto defectuoso. Todo ello condujo, a partir de la Primera Guerra Mundial, a la creación de un departamento de inspección a las órdenes de un inspector jefe, quien a su vez dependía del director de producción, No solo se dedicaban a la aceptación del producto en lo que a selección se refiere si no que se inició la era de la prevención, determinando las causas que ocasionaban los defectos e intentando eliminarlas.

c) La dirección

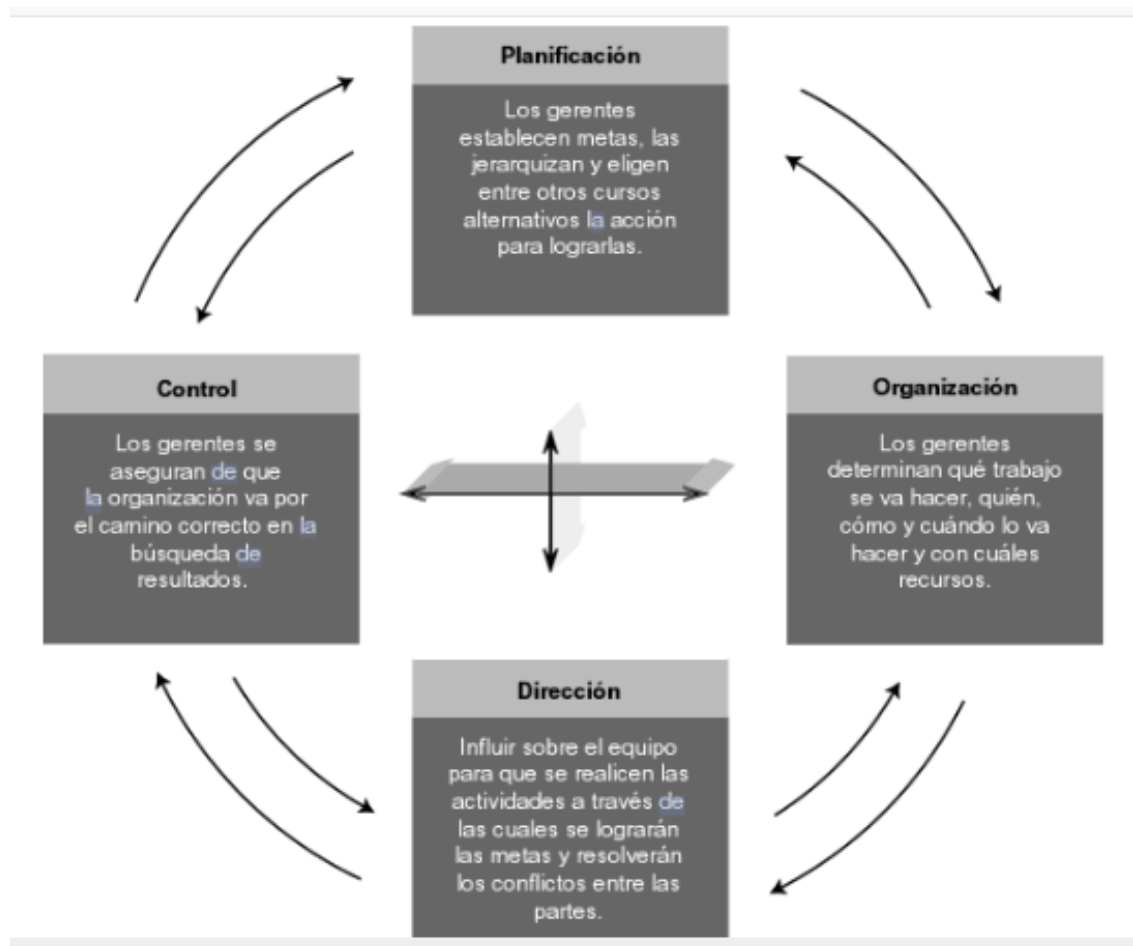
De acuerdo a Cruz (2013) la dirección es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. La dirección como etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

d) Control de calidad

Cruz (2013) señala que el control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Para Pérez (1994) la función tradicional de control de calidad ha de evolucionar hacia la participación de todo el personal para conseguir el primer objetivo empresarial: la satisfacción del cliente.

Para ello son necesarios importantes cambios en el comportamiento diario del equipo directivo. Toma entonces la palabra calidad una dimensión que engloba a todos los miembros de la empresa en la mejora de su productividad, debiendo ser considerada como un factor estratégico de competitividad. (p.17).



El proceso administrativo: Charlita (2009)

Wilburg Jiménez Castro dentro la administración como una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos, permite establecer sistemas racionales de esfuerzo colectivo a través de los cuales se alcanzan propósitos comunes que individualmente no es factible lograr” Tales “sistemas racionales de esfuerzo colectivo” equivalen a un proceso.

Un proceso es la forma sistemática de hacer las cosas. El proceso administrativo se compone de 4 grandes funciones: planificación,

organización, dirección y control. Tales funciones son interdependientes, cada una influyen sobre la otra y los gerentes las ejecutan de modo simultáneo.

Planificación es definir las metas de una organización, jerarquizarlas y establecer los medios para alcanzarlas.

Organizar es ordenar y distribuir las tareas, la autoridad y los recursos entre los miembros del equipo para alcanzar las metas fijadas.

Dirigir es conducir y motivar a todos los involucrados para que se realicen todas las actividades a través de las cuales se logran los objetivos.

Controlar es asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

Principios de gestión de la calidad en los que se basa la norma

Méndez García, y otros (2009) la revisión de las normas ISO 9000 se ha basado en ocho principios de la gestión de calidad, que reflejan las mejores prácticas de gestión y han sido preparadas como directrices para los expertos internacionales en calidad. Los ocho principios para la gestión de la calidad son:

- Organización orientada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal

- Enfoque a procesos
- Enfoque del sistema hacia la gestión
- Mejora continua.
- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.
- Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador.

Principios de la gestión de la calidad

Fontalvo Herrera, y otros, (2010) nos habla que, para el logro de la implementación través de la siguiente figura 1.3: de un sistema de gestión de la calidad en las empresas, la norma ISO 9000 posee 8 principios que pueden ser utilizados con el fin de direccionar las empresas hacia un mejor desempeño.(cap. 15)

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistemas para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Principios de la Gestión de Calidad:

De acuerdo **Gallo (2018)** con los principios de la Gestión de Calidad están definidos en la norma ISO 9000:2000 calidad (fundamentos y vocabulario)

y en la norma ISO de la calidad: directrices para la mejora de desempeño.

Franklin (2007),

Para dirigir y operar con éxito una organización son adoptados para realizar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia.

Los principios básicos que definen la gestión de calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

- a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

- f) Mejora continua: La mejora continúa del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Las TIC

García Canal, Rialp Criado, & Rialp Criado (2007) define como Tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como un nuevo sistema económico y socio-político caracterizado por constituir un espacio inteligente que se construye en base a información. Teniendo como sus principales sectores el de los bienes y servicios digitales. Dentro de este contexto, internet se configura como la principal tecnología basada en las TIC en la medida que, a través de esta red de redes digitalizadas, pueden ofrecerse diversos servicios en forma de transacciones electrónicas y herramientas útiles para la comunicación basada en web a nivel empresarial (correos electrónicos).

Yáñez & Villatoro (2005) menciona las TIC han sido definidas como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o mas interlocutores (CEPAL,2003).

Ruiz Dávila, Callejo, & González (2004) las TIC han revolucionado los métodos tradicionales de publicación y difusión de la información y han ampliado las posibilidades de realizar actividades a distancia, de lo que era simplemente capacidad de procesar información se ha pasado a la posibilidad de comunicación, interacción y procesamiento de información en red..... se ha pasado a poder trabajar, comprar, visitar o realizar operaciones comerciales en cualquier punto del planeta si está conectado a la red.

Pérez (2008) las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como concepto general viene a referirse a la utilización de múltiples medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información, visual, digital o de otro tipo con diferentes finalidades, como forma de gestionar, organizar, ya sea en el mundo laboral, Por tanto podemos afirmar que el uso de instrumentos tecnológicos es una prioridad en la comunicación de hoy en día, ya que las tecnologías de la comunicación son una importante diferencia entre una civilización desarrollada y otra en vías de desarrollo.

Chumioque (2017) las tecnologías han ido evolucionando al paso del tiempo generándonos mucho más comodidad en el aspecto de poder gestionar, recopilar, transformar, almacenar y proteger la información que manejamos cotidianamente.

Usos de las TIC

Dimensión Uso de recursos tecnológicos Gongora (2018)

Para Rodríguez, J. (2009a) Algunas de las tecnologías se utilizan para ofrecer información a los receptores. Las presentaciones multimedia (Open Office Impress, Microsoft PowerPoint...) son instrumentos pedagógicos centrados en el docente, que estimulan un poco más a los estudiantes que la llamada “clase magistral” por poner en juego más sentidos (vista, oído...).

De ahí la importancia de la interfaz entre el usuario y el sistema. Es en estas tecnologías interactivas donde situamos los programas de enseñanza asistida por ordenador (EAO) y los productos multimedia en CD-ROM. El ordenador actúa como un sistema que aporta la información (contenidos formativos, ejercicios, simulaciones, etc.).

Dimensión: Procesamiento de la información Gongora (2018)

Según Rodríguez, J. (2009a), la simple incorporación de las TIC e Internet al proceso de enseñanza-aprendizaje no garantiza nada. Por lo que, el aprendizaje cooperativo puede darse satisfactoriamente sin necesidad de utilizar estas tecnologías durante el proceso de enseñanza aprendizaje. Así como también el uso adecuado de estas tecnologías pueden ayudar mucho en la sesión de aprendizaje y en la gestión educativa. Por ende se persigue los siguientes objetivos:

Desarrollar capacidades: pensamiento crítico, pensamiento creativo, pensamiento resolutivo (Resolución de problemas), pensamiento ejecutivo (toma de decisiones).

Desarrollar la capacidad de buscar, seleccionar e interpretar la información.

Desarrollar formas de pensamiento que les permitan usar de forma estratégica la información que reciben y convertir esa información en verdadero conocimiento.

Desarrollar la capacidad de reflexionar, analizar y argumentar correctamente.

Desarrollar la capacidad crítica, de síntesis, de comprensión de los fenómenos y situaciones o de discernimiento de lo esencial y duradero frente a lo accidental y pasajero.

Desarrollar la capacidad de innovación, adaptación y gestión

Desarrollar Capacidad de comunicación y trabajo colaborativo.

Crear una interdependencia positiva entre los miembros del grupo para que cada uno no sólo se preocupe y se sienta responsable del propio trabajo, sino también del trabajo de los demás. Mejorar los resultados académicos.

Utilización de las Técnicas de Información y Comunicación en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

Dimensión Comunicación de los resultados Gongora (2018)

En la actualidad, Rodríguez, J. (2009a), considero que el uso de las TICs presentan dificultades, por ello podemos decir que: (a) El problema no es cómo hay que introducir las TICs en el aula sino "cómo habría que ser" para usarlas de manera creativa; (b) El problema no es cómo introducir las TICs en la escuela o los ordenadores en la escuela sino "qué escuelas queremos hoy" o "qué sentido tiene la escuela hoy"; (c) El problema vuelve a los maestros y de rebote a la administración educativa que condiciona y mucho el trabajo de estos; (d) El problema no es que los niños aprendan informática en la escuela sino que usen adecuadamente las herramientas TICs que pone en su mano para expresarse, comunicarse, crear, pensar y escribir a todos los niveles y de manera integral.

Según **Latour (2007)** las principales Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones que utiliza una empresa son: Internet, Comercio Electrónico, Telecomunicaciones básicas, Aplicación de las TICs en la Industria y, por último, Gestión de la Innovación.

a. Internet

Internet ha supuesto una revolución sin precedentes en el mundo de la informática y de las comunicaciones. Desde el punto de vista técnico, se puede definir Internet como un inmenso conjunto de redes de ordenadores que se encuentran interconectadas entre sí, dando lugar a la mayor red de redes de ámbito mundial.

b. Comercio Electrónico

El comercio electrónico incluye actividades muy diversas como el intercambio de bienes y servicios, el suministro online de contenido digital, la transferencia electrónica de fondos, las compras públicas, los servicios postventa, actividades de promoción y publicidad de productos y servicios, campañas de imagen de las organizaciones, marketing en general, facilitación de los contactos entre los agentes de comercio, seguimiento e investigación de mercados, concursos electrónicos y soporte para la compartición de negocios .

Aplicación de las TIC

Según **Freys (2017)** hoy se considera como lo mencionan Cuartas & Rotawisky (2013) que: “La presencia y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación electrónica, TIC, han abierto un panorama para el desarrollo y utilización de herramientas informáticas y de comunicación en diferentes áreas de nuestro vivir, como son la salud, la educación, el gobierno, el comercio y la industria en general”. (p.27)

Se han generado entornos en los que interactúan personas de todas las edades, según los mismos Cuartas & Rotawisky (2013) se debe, entre otras cosas, a las aplicaciones que satisfacen necesidades de interactuar, comunicar y compartir; asimismo se presentan como escenarios de entretenimiento y distracción; dinamizando el acceso a fuentes de información.

Latour (2007) menciona que las TIC's se aplican en las siguientes áreas:

- a) Administrativa: Contable, financiera, procedimientos, ERP.
- b) Procesos productivos: CAD, CAM, entrega de productos.
- c) Relaciones Externas: Mercadeo y CRM, proveedores y SChM, aliados, confidencialidad.
- d) Control y Evaluación Gerencial: Sistemas de Información y MIS, gestión de calidad, formación del equipo humano

Según menciona **Ortiz (2016)** se puede percibir y visualizar la utilidad de las TIC, desde las posibilidades que ofrecen los medios como los audiovisuales, y con más énfasis en el computador, desde el punto de vista de la comunicación, la interactividad, el tratamiento de imágenes, la simulación de fenómenos y experimentos, la construcción de modelos, la resolución de problemas, el acceso a la información y el manejo de todo tipo de datos (Pontes, 2005) citado por (García & Ortega, 2007)

Aplicaciones de TIC's para MYPES **Latour (2007)**

- Hemos dicho que nos vamos a concentrar en la gestión de las MYPE y dentro de ese campo encontramos una muy diversa gama de aplicaciones. Podemos usar las TIC para:
- Mejorar el mercadeo de nuestros productos: vía Web, correo electrónico, telemarketing, etc. v Establecer nuevos canales de comunicación con los clientes (fax, correo electrónico, teléfono). Así la bodega de la esquina puede implementar un servicio de Delivery.

- Simplificar los mecanismos de compra y venta. Se puede ingresar a las páginas de los proveedores y ordenar ciertos productos pagando a través de la propia Internet.
- Control de inventarios a través de simples aplicaciones de hoja de cálculo que permitan saber en el día el stock de productos.
- Facturación, de manera que se tenga al día el flujo de ingresos y egresos.
- Podemos añadirle movilidad al negocio a través del celular
- Establecer alianzas o cadenas virtuales con otras MYPE que permitan atender a clientes aun cuando la MYPE requerida no provea el servicio o producto.
- Ahora también podemos entrar en el mundo del comercio electrónico y cerrar tratos desde una cabina, o verificar si se ha hecho un depósito en el banco y si se le ha pagado o no a algún proveedor.

Las aplicaciones están en aumento y pueden llegar a marearnos si no establecemos claramente algunos criterios para su incorporación en el negocio. En algunos casos la incorporación de las TIC deberá contar con la intermediación o asistencia técnica de especialistas, pero en muchos casos son de directa y fácil aplicación por las MYPE.

III. METODOLOGIA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según **Tomayo (2004)** la metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Según **Zubiate (2016)** la investigación de tipo cuantitativa tiene “el objetivo es establecer relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación, se basa sobre muestras grandes y representativas de una población determinada, utiliza la estadística como herramienta básica para el análisis de datos” Según, Rodríguez, F. (2016).

El tipo de la investigación fue cuantitativo.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Según **Zubiate (2016)** la investigación descriptiva refiere e interpreta minuciosamente lo observado; ésta se relaciona con las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes y procesos en marcha, efectos experimentados o tendencias que se desarrollan. Según, Hernández R. Fernández C. & Baptista P. (1998: P, pág. 60).

El nivel de investigación fue descriptivo.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según **Zubiate (2016)** el diseño de investigación en la elaboración de la investigación, se utilizó el diseño no experimental- transversal.

No Experimental: Porque se ha realizado sin manipular deliberadamente variables.

Investigación transeccional o transversal: porque se ha recolectado datos en un solo momento”. Según, Hernández, Fernández, & Baptista, (1998, págs. 184 -186).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por la micro y pequeñas empresas encuestadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizara el diseño no experimental – descriptivo

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

Para D'Angelo, (2012) la población es el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada. (Castillo Guerrero, 2017)

La población de la investigación fue conformada por los representantes las tiendas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año 2018, las cuales deben cumplir con el perfil contemplado en la metodología propuesta.

3.4.2. MUESTRA

Hernández Sampieri, y otros (2004) define que la muestra es un sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta.

La muestra de la investigación fue conformada por 10 representantes de las distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año 2018, las cuales representan un 100% de la población de estudio.

3.5.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

CUADRO N° 01: Operacionalización variable Gestión de calidad

| VARIABLE | DEFINICION | DIMENSION | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO |
|---|---|--------------------------------------|------------------------------------|--|--|
| GESTIÓN DE CALIDAD | La gestión de calidad, es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad. | Elementos del proceso administrativo | Planificación | ¿Todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización? | C U E S T I O N A R I O |
| | | | Organización | ¿Se distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo? | |
| | | | Dirección | ¿Utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal? | |
| | | | Control | ¿Los trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización? | |
| | | Principios de la Gestión de calidad | Enfoque al cliente | ¿Su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes? | |
| | | | Liderazgo | ¿Orientan a su personal para que mejores en sus labores? | |
| | | | Participación del personal | ¿Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad? | |
| | | | Enfoque basado en procesos | ¿Utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales? | |
| | | | Enfoque de sistema para la gestión | ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio? | |
| | | | Mejora continua | ¿Con una buena gestión organizada, se pueden alcanzar grandes metas? | |
| Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones | ¿La gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios? | | | | |

CUADRO N° 02: Operacionalización variable TIC

| VARIABLE | DEFINICION | DIMENSION | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO |
|---------------------|--|--|------------------------------|--|--|
| LAS TICS | Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla. | Uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas | Uso | ¿Su empresa utiliza las TICS? | C U E S T I O N A R I O |
| | | | Recursos tecnológico | ¿Considera Ud. que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado? | |
| | | | Procesamiento de información | ¿Considera Ud. que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable? | |
| | | | Comunicación de resultados | ¿Cree Ud. que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo? | |
| | | Aplicación de las TICS en la micro y pequeñas empresas | Aplicación | ¿Su empresa aplica correctamente las TIC? | |
| | | | Comunicación Electrónica | ¿Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet? | |
| | | | Simplificar | ¿Las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos? | |
| | | | Facturación | ¿Las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en un menor tiempo? | |
| | | | Decisiones | ¿La aplicación de las TICS les ayuda a tomar decisiones en la empresa? | |

3.6.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1. TÉCNICAS

Según Cabrera (2013) el concepto de encuesta abarca tanto una técnica de recolección de datos como un procedimiento apto para la evaluación del estado de la opinión pública. En ese sentido, puede pensarse que los datos pueden provenir de ciudadanos, audiencias, clientes, usuarios, consumidores u otro tipo de públicos específicos, o de un conjunto particular de ellos. (Castillo Guerrero, 2017)

Para este proyecto investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se ha aplicado a los representantes de la micro y pequeñas empresas rubro moto repuestos del AA.HH Juan Velasco Alvarado, distrito de Sullana.

3.6.2. INSTRUMENTOS

Meneses & Rodríguez, (s.f.) el cuestionario es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés. (Castillo Guerrero, 2017)

En esta investigación se aplicó un cuestionario, el cual fue de 20 preguntas. Este cuestionario se elaboró en dos partes, la primera para nuestra variable gestión de calidad de la empresa y la segunda parte fue la variable uso de las TIC.

3.7. PLAN DE ANÁLISIS

Blaxter (citado por Baca, s.f) indica que el plan de análisis son los métodos habituales para analizar los conjuntos de datos cuantitativos o cualitativos. El análisis consiste en la búsqueda de explicaciones y de comprensión.. El núcleo del proceso de análisis está formado por el concepto, la explicación la teoría y la comprensión. (Castillo Guerrero, 2017)

El presente informe de investigación utilizo el instrumento de la encuesta realizando 01 cuestionario por cada variable. Para la verificación de fiabilidad de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22, arrojando como resultado que el instrumento utilizado es fiable. Para el análisis de los datos se empleo el programa Microsoft Excel, el cual examino los datos de manera cuantitativa permitiendo organizar la información recolectada en tablas y gráficos con su respectiva interpretación, lo que a su vez permitió elaborar la discusión de los resultados de cada una de las preguntas y posteriormente finalizando con las conclusiones de la investigación.

3.8.MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Título de la investigación | Formulación del problema | Objetivos | Variables | Población y muestra | Diseño | Instrumento |
|--|--|---|--|---|--|---|
| <p>La gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año 2018.</p> | <p>¿Cuál son las principales características en la gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año2018?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir los elementos del proceso administrativo en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2018.</p> <p>Describir los principios de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2018.</p> <p>Describir el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2018.</p> <p>Describir la aplicación de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en el distrito de Sullana en el año 2018.</p> | <p>GESTIÓN DE CALIDAD Y USO DE LAS TICS</p> | <p>La población de la investigación fue conformada por los representantes de las tiendas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año 2018, las cuales deben cumplir con el perfil contemplado en la metodología propuesta.</p> <p>La muestra de la investigación fue conformada por 10 representantes de las tiendas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año 2018, las cuales representan un 100% de la población de estudio.</p> | <p>Tipo de investigación: La investigación fue de tipo descriptiva.</p> <p>El nivel de investigación: El nivel de investigación fue cuantitativo.</p> <p>Diseño de investigación Para la elaboración del presente trabajo se utilizó el diseño no experimental.</p> | <p style="text-align: center;">C U E S T I O N A R I O</p> |

3.9.PRINCIPIOS ÉTICOS

Según Amaya, Berrío, & Herrera, (2015) en las diferentes esferas de nuestra vida profesional los cursos de acción que decidamos tomar tienen que respetar una serie de estándares éticos que se han vuelto vinculantes para los miembros de las distintas comunidades académicas y científicas. Estos estándares tienen como propósito garantizar que las distintas disciplinas estén al servicio de todos los seres humanos y que en su esfuerzo por el progreso del conocimiento y por el mejoramiento del bienestar de los destinatarios del servicio profesional, se respeten los derechos humanos de todos los grupos involucrados. (Castillo Guerrero, 2017)

Según **Castillo (2017)** explica que en la investigación se toma en cuenta algunos principios éticos, y así realizar un trabajo con responsabilidad y honestidad, ya que estos principios me permitirán tener un orden dentro de cualquier sistema social.

Estos principios son:

Principio de Integridad: Brindarse a la universidad un producto de calidad e íntegro, cumpliendo con los estándares de calidad conforme a las normas académicas establecidas.

Principio de humanización: Mediante este estudio de investigación se promoverá el dinamismo, ya que me permitirá realizar un producto consciente y veraz, respetando los valores morales.

Principio de Confidencialidad: La información recogida se hará consumamente confiabilidad. Respetándose los derechos del autores de las fuentes de información.

Según **uladech (2016)** nos menciona que el presente Código de Ética tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Ese que hacer tiene que llevarse a cabo respetando la correspondiente normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código, y su mejora continua, en base a las experiencias que genere su aplicación o a la aparición de nuevas circunstancias.

Protección a las personas.- La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Beneficencia y no maleficencia.- Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus

resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica.- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados

Consentimiento informado y expreso.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

RESULTADOS

Tabla 01

Todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 40.0 |
| | Siempre | 6 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

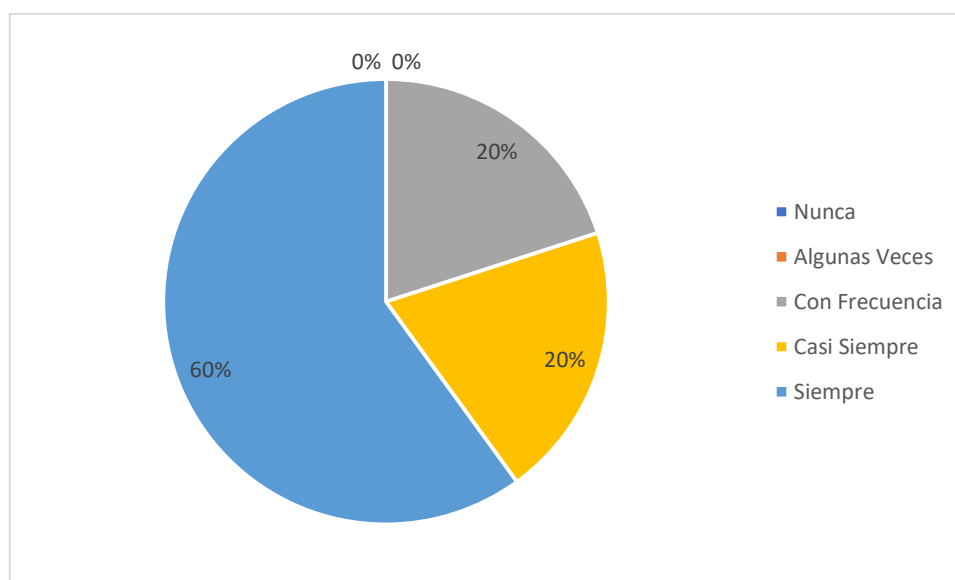


Figura 01: Gráfico pastel Todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización

Interpretación: La tabla y figura 01 muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos esta siempre de acuerdo que todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización.

Tabla 02

Se distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 2 | 20.0 | 20.0 | 50.0 |
| | Casi Siempre | 3 | 30.0 | 30.0 | 50.0 |
| | Siempre | 5 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

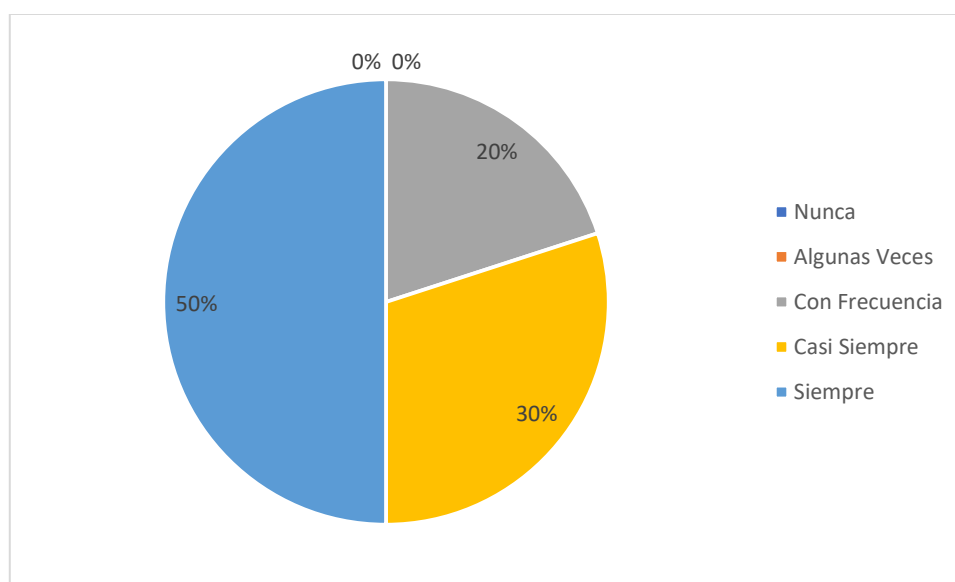


Figura 02: Gráfico pastel Se distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo.

Interpretación: La tabla y figura 02 muestra que el 50% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo.

Tabla 03

Utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Algunas Veces | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Con Frecuencia | 1 | 10.0 | 10.0 | 30.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 50.0 |
| | Siempre | 5 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | Total | | 10 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

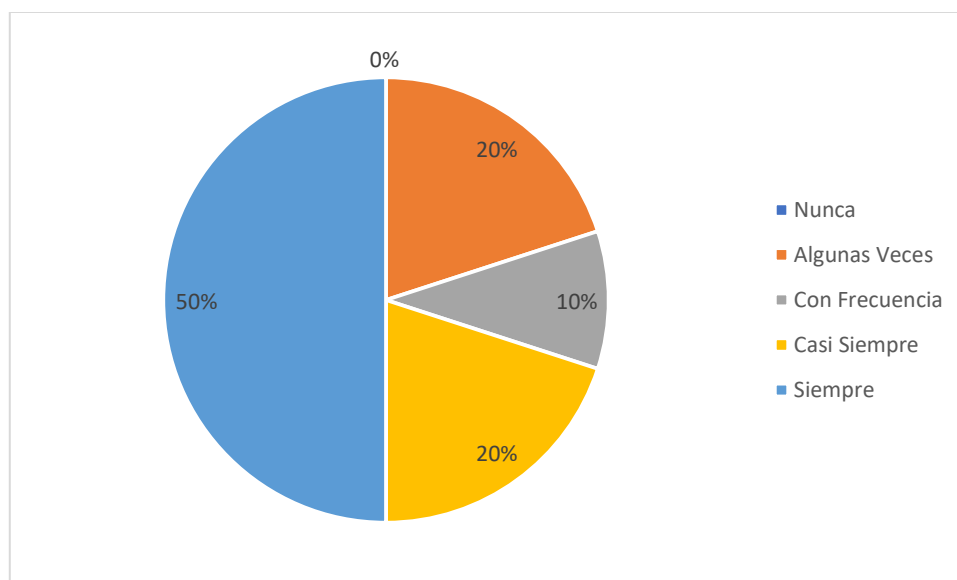


Figura 03: Gráfico pastel Utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal.

Interpretación: La tabla y figura 03 muestra que el 50% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal.

Tabla 04

Los trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Algunas Veces | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Con Frecuencia | 2 | 20.0 | 20.0 | 40.0 |
| | Casi Siempre | 1 | 10.0 | 10.0 | 50.0 |
| | Siempre | 5 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

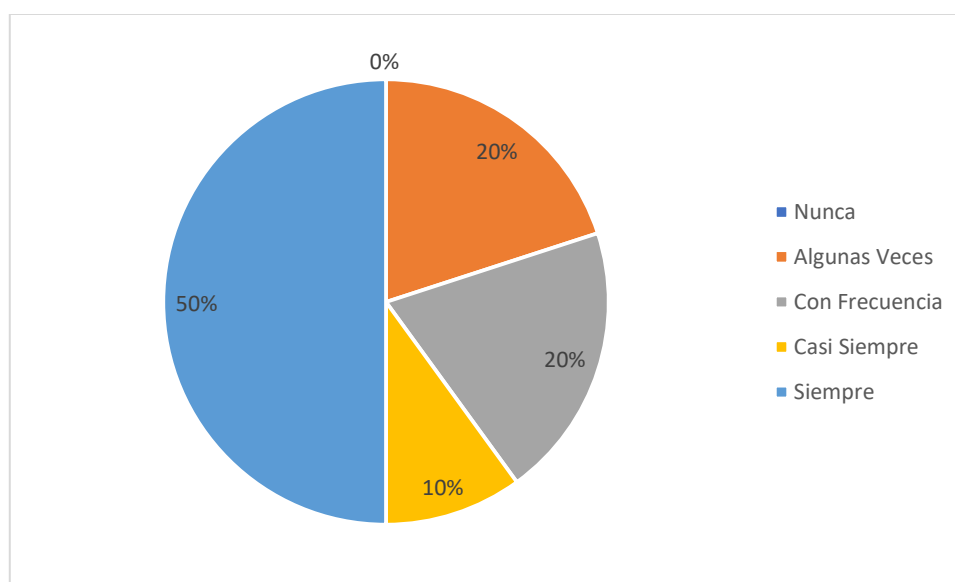


Figura 04: Gráfico pastel Los trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización.

Interpretación: La tabla y figura 04 muestra que el 50% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre sus trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización.

Tabla 05

Su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 00.0 | 00.0 | 00.0 |
| | Con Frecuencia | 1 | 10.0 | 10.0 | 20.0 |
| | Casi Siempre | 4 | 40.0 | 40.0 | 60.0 |
| | Siempre | 4 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

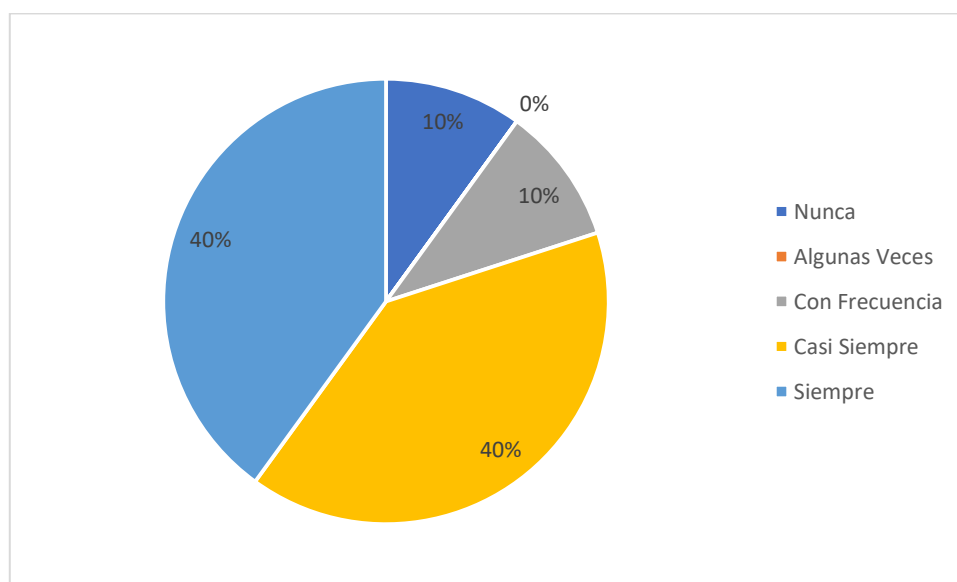


Figura 05: Gráfico pastel Su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes.

Interpretación: La tabla y figura 05 muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes, mientras el otro 40% casi siempre está capacitado para poder atender a todos sus clientes.

Tabla 06

Orientan a su personal para que mejoren en sus labores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válido | Nunca | 4 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | Algunas Veces | 2 | 20.0 | 20.0 | 60.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Siempre | 4 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

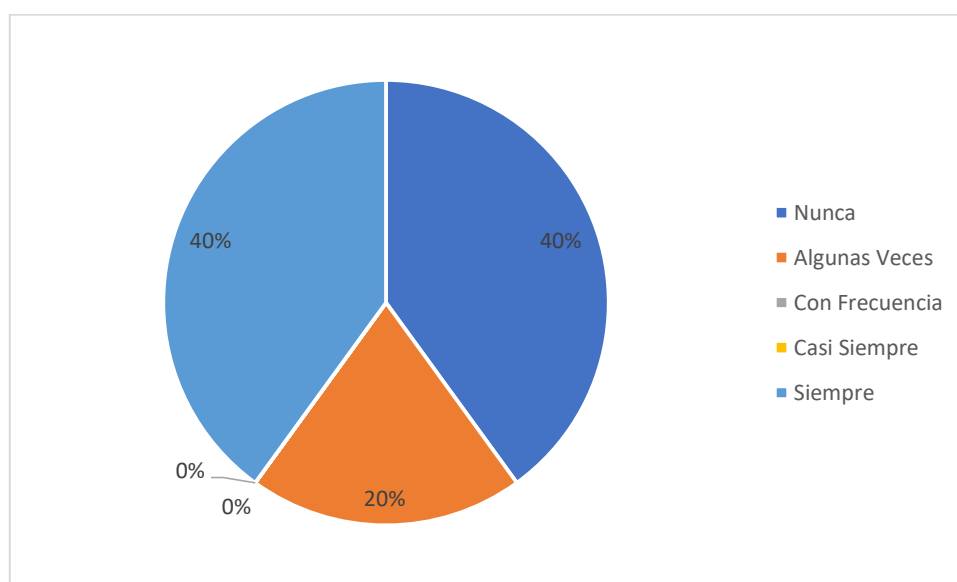


Figura 06: Gráfico pastel Orientan a su personal para que mejores en sus labores.

Interpretación: La tabla y figura 06 muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre orientan a su personal para que mejoren en sus labores, mientras el otro 40% nunca orientan a su personal para que mejoren en sus labores.

Tabla 07

Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 1 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | Siempre | 9 | 90.0 | 90.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

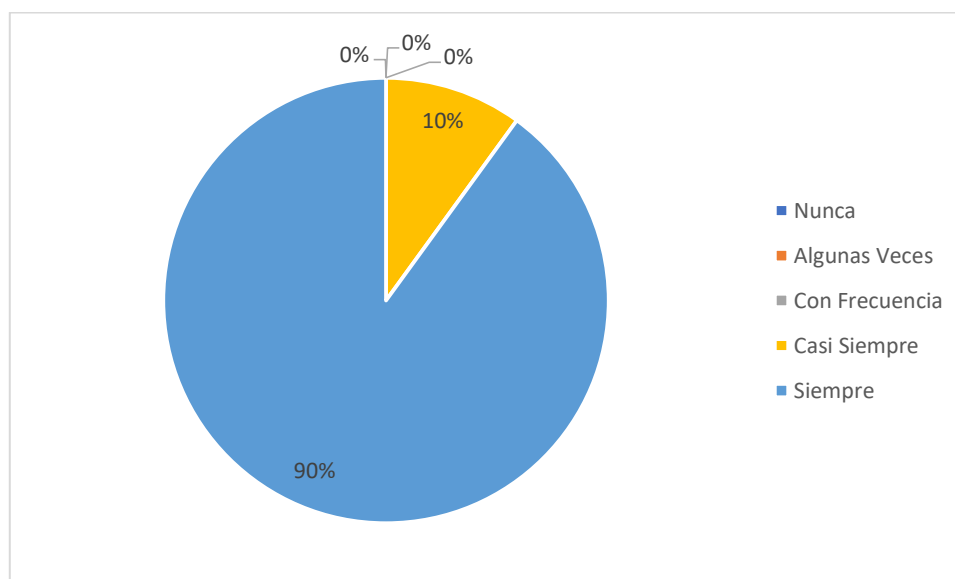


Figura 07: Gráfico pastel Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad.

Interpretación: La tabla y figura 07 muestra que el 90% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad.

Tabla 08

Utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Siempre | 8 | 80.0 | 80.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

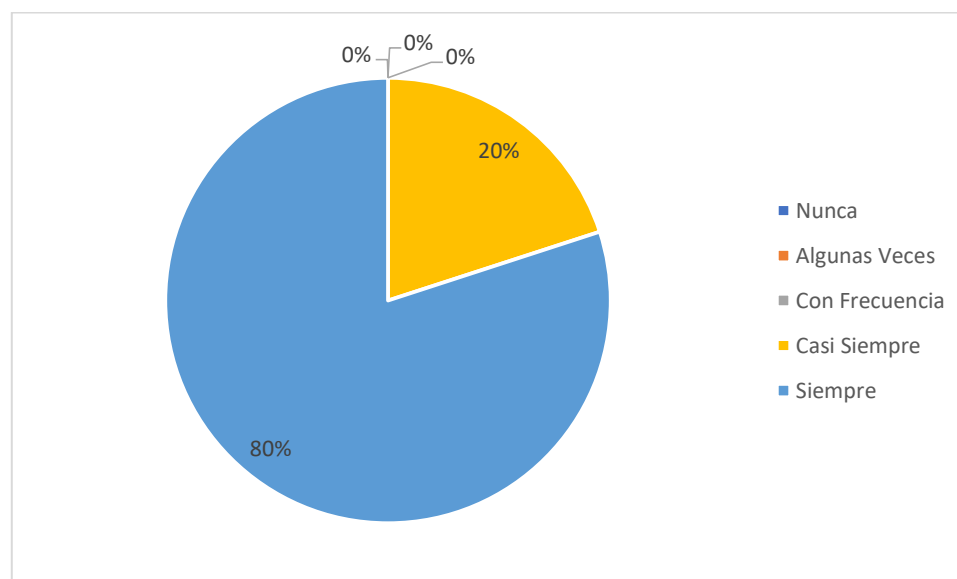


Figura 08: Gráfico pastel Utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales.

Interpretación: La tabla y figura 08 muestra que el 80% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales.

Tabla 09

La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Siempre | 10 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

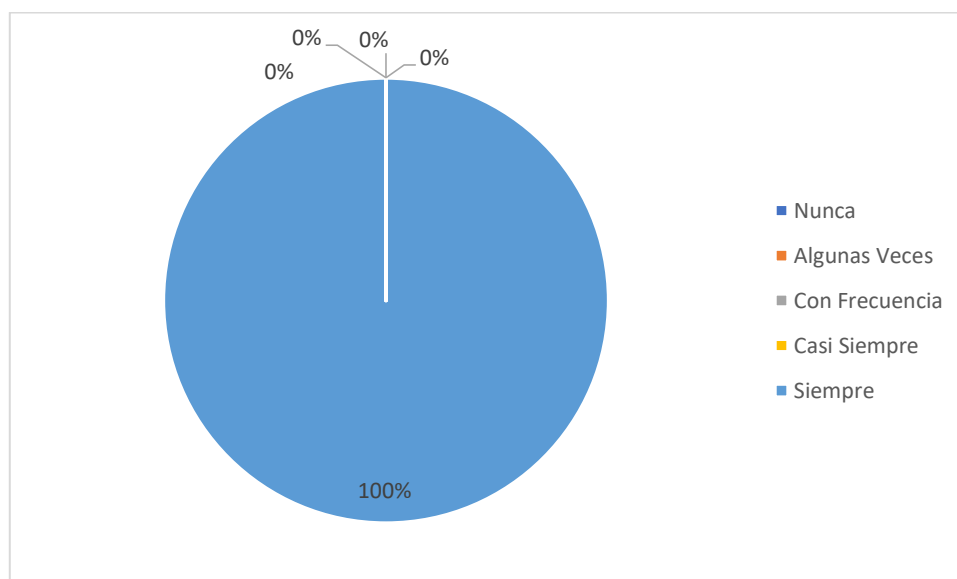


Figura 09: Gráfico pastel La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Interpretación: La tabla y figura 09 muestra que el 100% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Tabla 10

Con una buena gestión organizada, se pueden alcanzar grandes metas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Siempre | 10 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

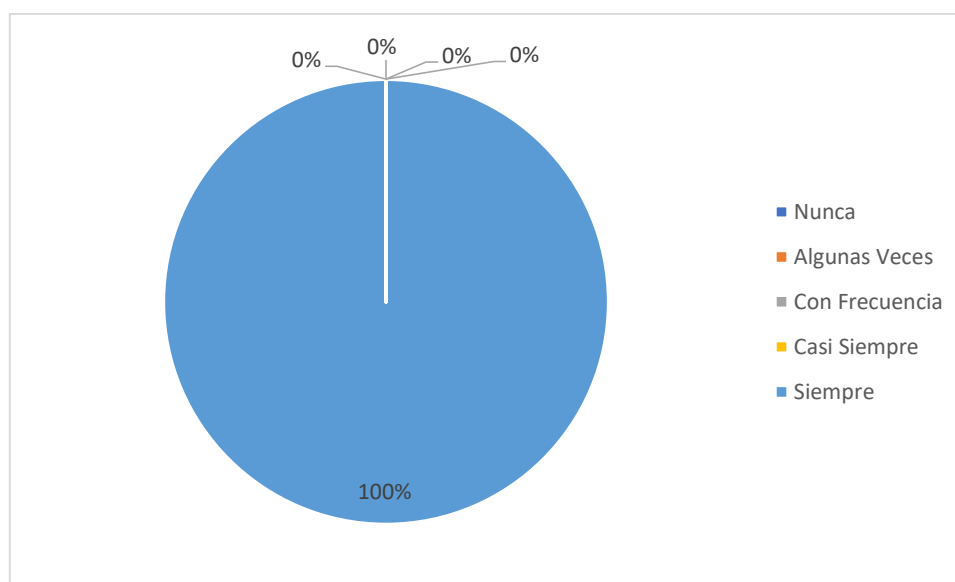


Figura 10: Gráfico pastel Con una buena gestión organizada, se pueden alcanzar grandes metas.

Interpretación: La tabla y figura 10 muestra que el 100% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que Con una buena gestión organizada, se pueden alcanzar grandes metas.

Tabla 11

La gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 1 | 10.0 | 10.0 | 20.0 |
| | Siempre | 8 | 80.0 | 80.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

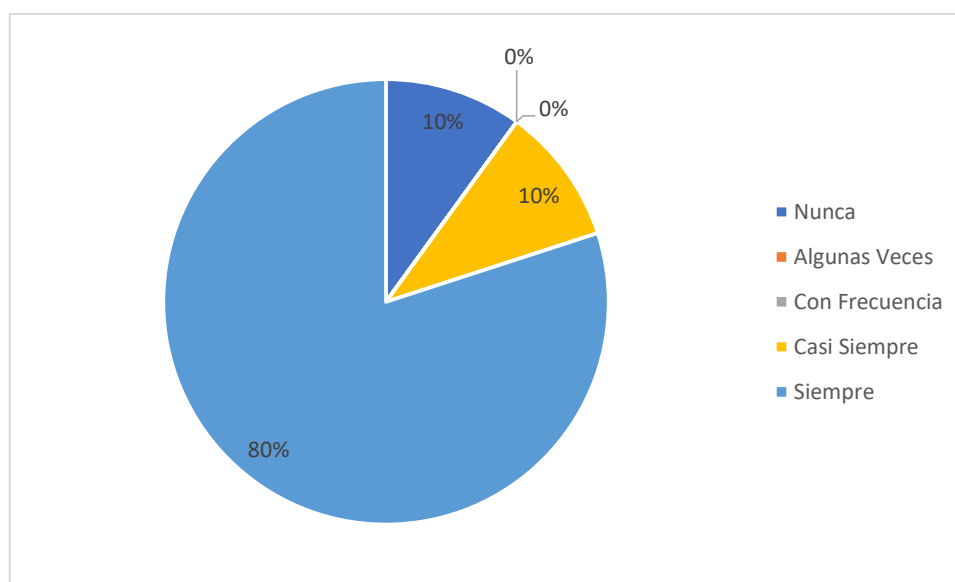


Figura 11: Gráfico pastel La gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios.

Interpretación: La tabla y figura 11 muestra que el 80% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que la gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios.

Tabla 12

Su empresa utiliza las TICS

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Algunas Veces | 1 | 10.0 | 10.0 | 30.0 |
| | Con Frecuencia | 1 | 10.0 | 10.0 | 40.0 |
| | Casi Siempre | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Siempre | 6 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

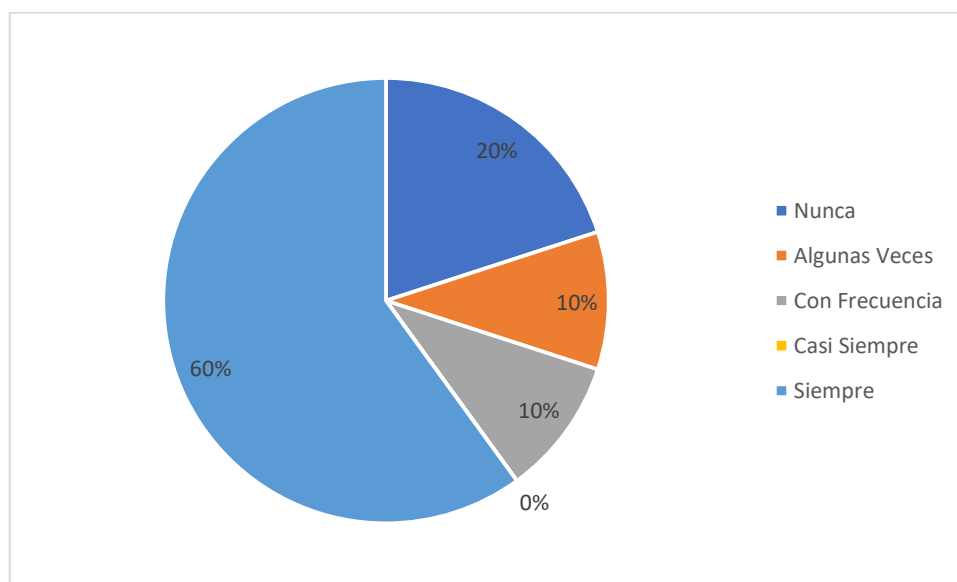


Figura 12: Gráfico pastel Su empresa utiliza las TICS.

Interpretación: La tabla y figura 12 muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre su empresa utiliza las TICS.

Tabla 13

Considera Ud. que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Algunas Veces | 2 | 20.0 | 20.0 | 40.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 60.0 |
| | Siempre | 4 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

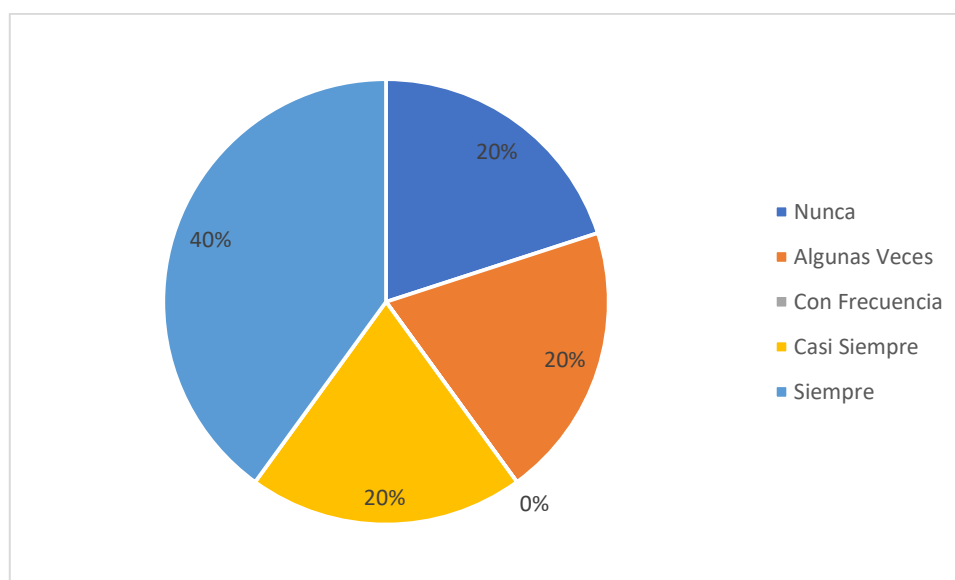


Figura 13: Gráfico pastel Considera Ud. que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado.

Interpretación: La tabla y figura 13 muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre considera que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado.

Tabla 14

Considera Ud. que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 40.0 |
| | Siempre | 6 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

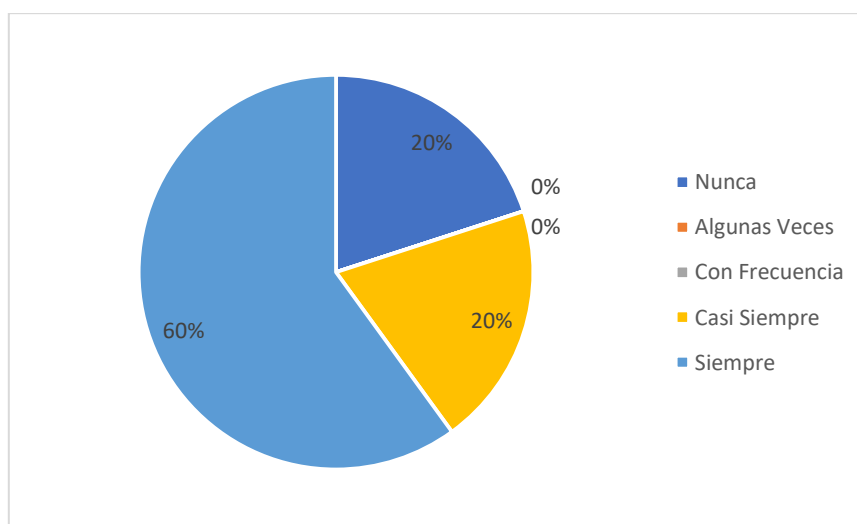


Figura 14: Gráfico pastel Considera Ud. que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable.

Interpretación: La tabla y figura 14 muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre considera que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable.

Tabla 15

Cree Ud. que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 40.0 |
| | Siempre | 6 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

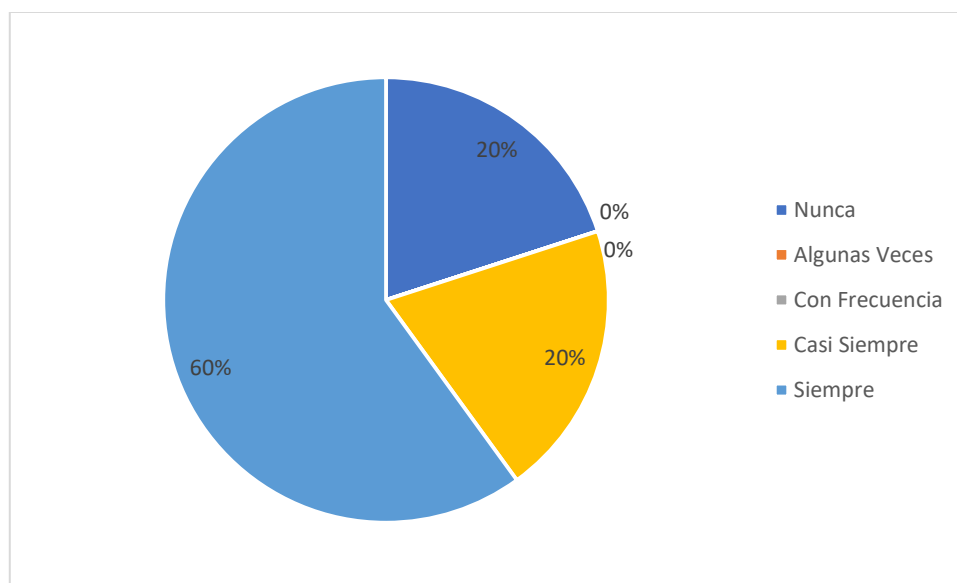


Figura 15: Gráfico pastel Cree Ud. que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo.

Interpretación: La tabla y figura 15 muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre Cree que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo.

Tabla 16

Su empresa aplica correctamente las TIC

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|-------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Siempre | 8 | 80.0 | 80.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

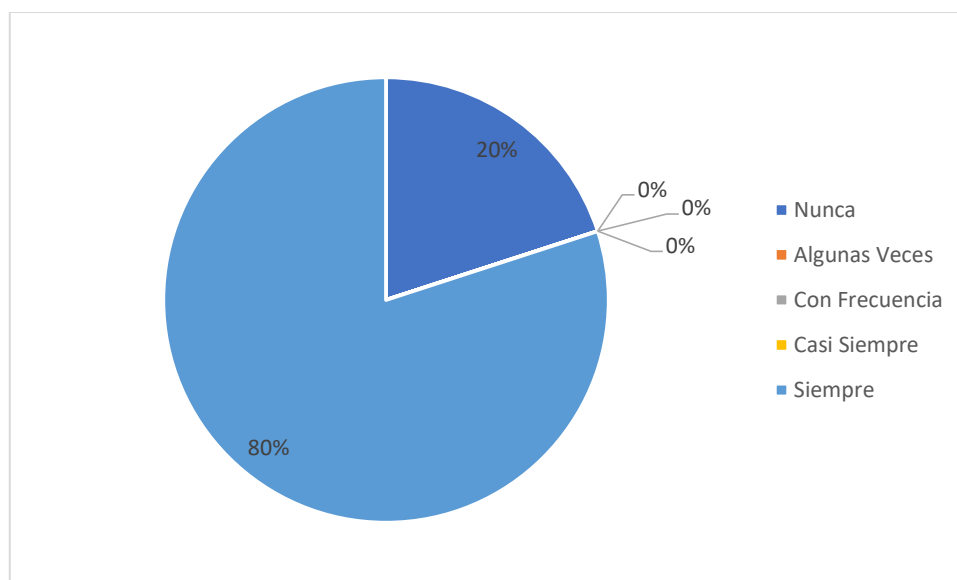


Figura 16: Gráfico pastel Su empresa aplica correctamente las TIC.

Interpretación: La tabla y figura 16 muestra que el 80% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre su empresa aplica correctamente las TIC.

Tabla 17

Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 1 | 10.0 | 10.0 | 30.0 |
| | Casi Siempre | 3 | 30.0 | 30.0 | 60.0 |
| | Siempre | 4 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

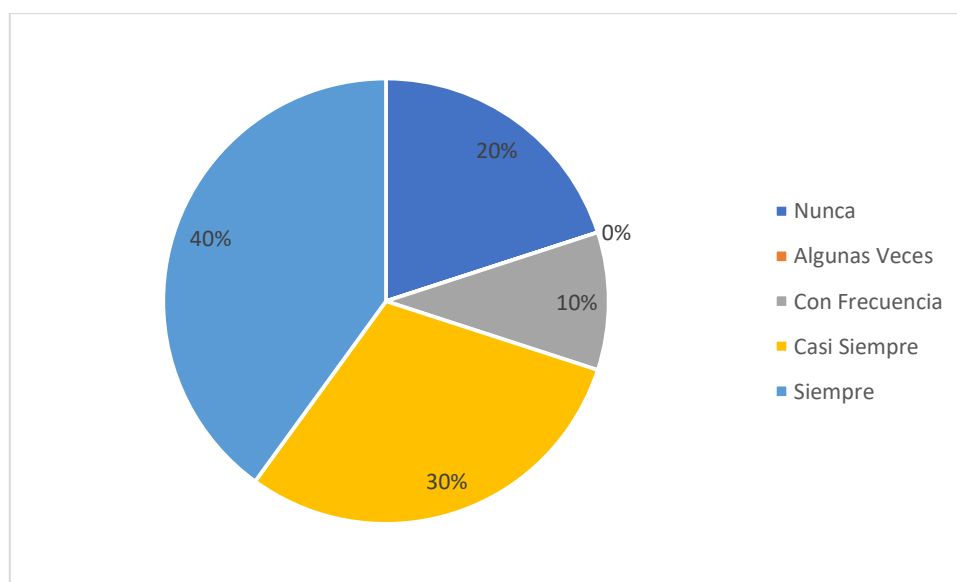


Figura 17: Gráfico pastel Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet.

Interpretación: La tabla y figura 17 muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet.

Tabla 18

Las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 40.0 |
| | Siempre | 6 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

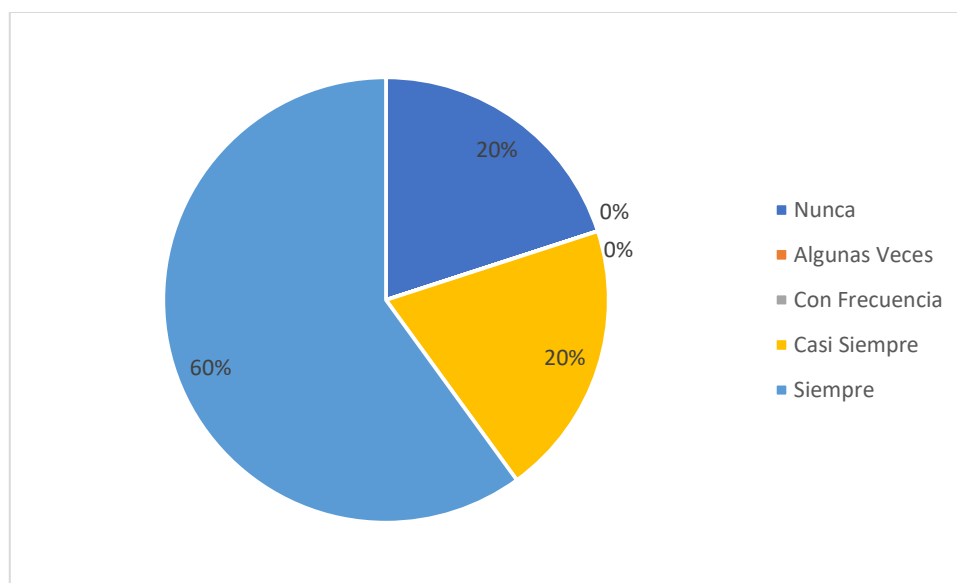


Figura 18: Gráfico pastel Las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos

Interpretación: La tabla y figura 18 muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos.

Tabla 19

Las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en un menor tiempo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Válido | Nunca | 3 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| | Algunas Veces | 1 | 10.0 | 10.0 | 40.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 60.0 |
| | Siempre | 4 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

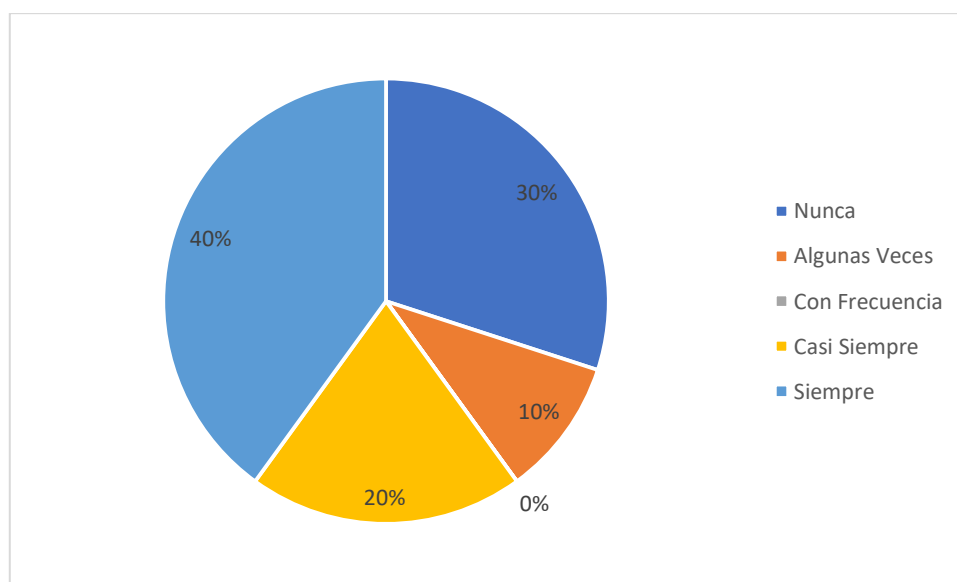


Figura 19: Gráfico pastel Las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en un menor tiempo.

Interpretación: La tabla y figura 19 muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en un menor tiempo.

Tabla 20

La aplicación de las TIC les ayuda a tomar decisiones en la empresa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 20.0 | 20.0 | 20.0 |
| | Algunas Veces | 0 | 00.0 | 00.0 | 00.0 |
| | Con Frecuencia | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| | Casi Siempre | 2 | 20.0 | 20.0 | 40.0 |
| | Siempre | 6 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 10 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las empresas de moto repuestos.

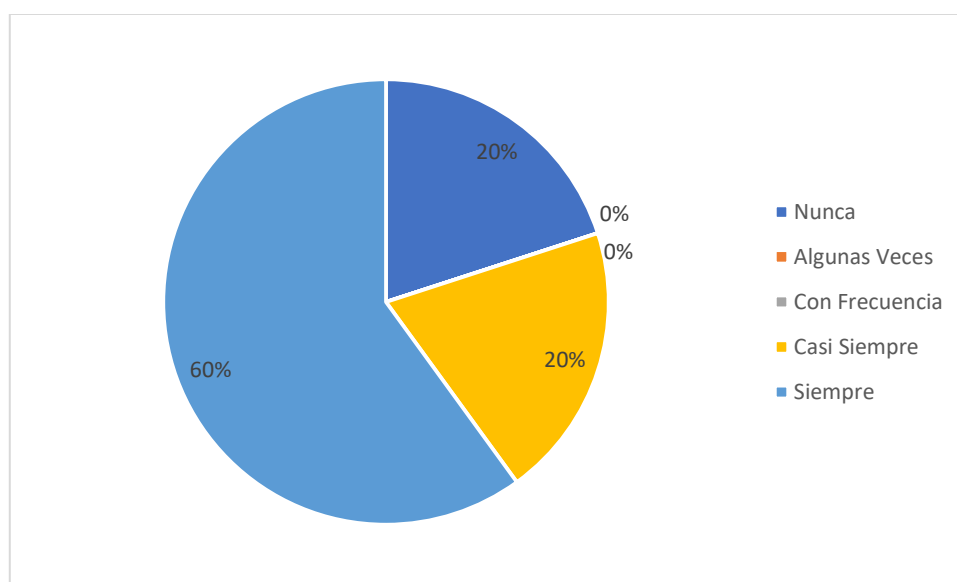


Figura 20: Gráfico pastel La aplicación de las TICS les ayuda a tomar decisiones en la empresa

Interpretación: La tabla y figura 20 muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que la aplicación de las TICS les ayuda a tomar decisiones en la empresa.

Análisis de Resultados

La tabla 01 denominada “Todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización” se visualiza que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos esta siempre de acuerdo que todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización.

Según **Cruz (2013)**, la etapa operativa consiste en el establecimiento de objetivos claramente definidos, acordes a la filosofía y el análisis de la empresa.

La tabla 02 denominada “Se distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo” muestra que el 50% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo. Por otro lado este resultado contrasta con el de **Figuroa (2016)** quien determino que el 47,5% manifiesta que siempre los trabajadores tiene sus roles y funciones establecidos, seguido

La tabla 03 denominada “Utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal” muestra que el 50% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal. Por otro lado este resultado contrasta con el de **Sánchez (2016)** quien determino que 85% de los gerentes encuestados responde que la capacitación si es una herramienta para mejorar la rentabilidad de su empresa

La tabla 04 denominada “Los trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización” muestra que el 50% de los representantes

de las distribuidoras de moto repuestos siempre sus trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización.

Según **Charlita (2009)**, la fase de dirigir del proceso administrativo consiste en conducir y distribuir las tareas, la autoridad y los recursos entre los miembros del equipo para alcanzar las metas fijadas.

La tabla 05 denominada “Su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes” muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes, mientras el otro 40% casi siempre está capacitado para poder atender a todos sus clientes. Por otro lado este resultado no contrasta con el de **Sánchez (2016)** quien determino que el 95% si cree que la capacitación mejora las habilidades de los trabajadores.

La tabla 06 denominada “Orientan a su personal para que mejoren en sus labores” muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre orientan a su personal para que mejores en sus labores, mientras el otro 40% nunca orientan a su personal para que mejores en sus labores. Por otro lado este resultado no contrasta con el de **Sánchez (2016)** quien determino que el 80% responde que invertir en capacitación si mejorara l5a labor realizada por los trabajadores.

La tabla 07 denominada “Todo el personal debe involucrarse en el proceso de gestión de calidad” muestra que el 90% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad. Por otro lado este

resultado no contrasta con el de **Figuroa (2016)** quien determino que el 30% de gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería manifiesta que casi siempre los empleados y proveedores aportan en el control de calidad de la empresa.

La tabla 08 denominada “Utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales” muestra que el 80% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales.

La tabla 09 denominada “La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio” muestra que el 100% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

La tabla 10 denominada “Con una buena gestión organizada se pueden alcanzar grandes metas” muestra que el 100% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que Con una buena gestión organizada, se pueden alcanzar grandes metas.

La tabla 11 denominada “La gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios” muestra que el 80% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que la gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios.

La tabla 12 denominada “Su empresa utiliza las TICS” muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre su empresa utiliza las TICS. Por otro lado este resultado no contrasta con el de **Zubiate (2016)** quien determino que en el 60% de Mypes si usa las TIC.

La tabla 13 denominada “Considera Ud. que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado” muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre considera que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado.

Según **García Canal, Rialp Criado, & Rialp Criado (2007)** define como Tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como un nuevo sistema económico y socio-político caracterizado por constituir un espacio inteligente que se construye en base a información.

La tabla 14 denominada “Considera Ud. que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable” muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre considera que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable.

Según Pérez (2008) las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), utiliza múltiples medios tecnológicos o informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información como forma de gestionar, organizar, ya sea en el mundo laboral,

La tabla 15 denominada “Cree Ud. que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo” muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre Cree que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo.

La tabla 16 denominada “Su empresa aplica correctamente las TIC” muestra que el 80% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre su empresa aplica correctamente las TIC.

Según **Latour (2007)** en algunos casos la incorporación de las TIC deberá contar con la intermediación o asistencia técnica de especialistas, pero en muchos casos son de directa y fácil aplicación por las MYPE.

La tabla 17 denominada “Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a internet” muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet. Por otro lado este resultado no contrasta con el de (**Gutierrez gomez Yanina,2016**) quien determino que el 78.6% de las micro y pequeñas empresas no cuenta con equipos de ultima tecnología.

La tabla 18 denominada “las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos” muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos.

Según **Latour (2007)** la aplicación de las tics ayuda al control de inventarios a través de simples aplicaciones de hoja de cálculo que permitan saber en el día el stock de productos.

La tabla 19 denominada “Las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en menor tiempo” muestra que el 40% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en un menor tiempo.

Según **Latour (2007)** la aplicación de las tics ayuda a la facturación, de manera que se tenga al día el flujo de ingresos y egresos.

La tabla 20 denominada “La aplicación de las TIC les ayuda a tomar decisiones en la empresa” muestra que el 60% de los representantes de las distribuidoras de moto repuestos siempre cree que la aplicación de las TICS les ayuda a tomar decisiones en la empresa.

Según **Gongora (2016)** la incorporación de las tics desarrolla capacidades: pensamiento crítico, pensamiento creativo, pensamiento resolutivo (Resolución de problemas), pensamiento ejecutivo (toma de decisiones).

Conclusiones

- En cuanto a los elementos del proceso administrativo en la gestión de calidad en las MYPES distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado encontramos que si hay organización, aparte que se distribuyen las actividades dentro de la organización. Los representantes organizan las tareas del día para así poder tener una mejor gestión dando calidad en el servicio a sus clientes, por otro lado los trabajadores conocen la estructura de la organización lo cual lo hace de mucho beneficio para poder tener un servicio de calidad.
- Los principios de la gestión de calidad utilizados en las MYPES distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado como organización, planificación, dirección y control si se están dando dentro de ellas porque organizan su equipo, planifican tareas diarias, direccionan y controlan las actividades de la organización porque estos ayudan a mejorar la gestión de calidad
- Se identificó que los representantes de las en las MYPES distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado utilizan las TICS, porque son entendibles, y ayudan alcanzar metas de la empresa. Hoy en día son de mucha utilidad porque agiliza actividades y disminuye tiempos de atención al cliente, también nos indica que deben usarse de manera responsable debido a la información confidencial con la que se trabaja.

- La aplicación de las TICS en las MYPES distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado distribuidoras de moto repuestos ayuda a tener un elemento diferenciador entre las organizaciones. De nuestra población estudiada si se está aplicando porque les ayuda a tener resultados más confiables en mucho menor tiempo. También ayudan a mejorar la facturación de los productos dentro de la organización minimizando tiempos y ahorrando costos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

Caracterización De La Rentabilidad Y Competitividad De Las Mype Del Rubro Moto Repuestos De La Urbanización San Ramón, Calle Salaverry - Piura: 2015 [Informe] / Aut. Barrera Javier Oscar Del Carmen Vargas De La. - Piura : [S.N.], 2016.

Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mypes En El Sector Comercio, Rubro Venta De Repuestos Para Vehículos Menores (Motocicletas), En El Distrito De San Juan Bautista, 2016 [Informe] / Aut. Saravia Crysber Valdiviezo. - San Juan Bautista : [S.N.], 2016.

Impacto De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Desempeño De Las Mypes De La Provincia De Huanuco Sector Manufactura - 2015 [Informe] / Aut. Fabian Sucy Yanina Asto. - Huanuco : [S.N.], 2016.

Percepción Y Uso De Las Tic Por Los Docentes De La Facultad De Administración Y Turismo De La Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, 2017. [Informe] / Aut. Areli Montalvo Cárdenas Nidia. - Lima : [S.N.], 2017.

2003 [Libro] / Aut. Benavides Velasco Carlos A., Quintana García, Cristina. - [S.L.] : Ediciones Díaz De Santos, 2003. - Pág. 118.

Análisis Del Uso De Las Tic Y Su Relación Con El Entorno De Aprendizaje De Las Ciencias Naturales De Los Estudiantes De 5° Grado Del Instituto Técnico Agrícola Rafael Ortíz González, De Santa Bárbara, Colombia, 2015 [Informe] / Aut. Ortiz Milton Yesid Ramírez. - Lima : [S.N.], 2016.

Book Details Section: Teoría, Cálculo Y Uso (2a Ed) [Libro] / Aut. Charlita Hidalgo Pedro . - Lima : [S.N.], 2009. - Págs. 9-10.

Calidad Total [Libro] / Aut. Aguirre Vara Ramón. - Tamaulipas : [S.N.], 2014.

Característica De La Gestion De Calidad Y Atencion Al Cliente Del Restaurante El Leñador Y Algo Mas Del Distrito De Sullana, Año2017 [Informe] : Tesis De Licenciatura / Aut. Sánchez Fernández Miluska Noelia. - Sullana : [S.N.], 2017. - Págs. 37-46.

Características De La Gestión De Calidad Y Atencion Al Cliente Del Restaurante El Leñador Y Algo Mas Del Distrito De Sullana, Año 2017 [Informe] : Tesis De Licenciatura / Aut. Sánchez Fernández Miluska Noelia . - Sullana : [S.N.], 2017. - Pág. 56.

Características Del Financiamiento Y La Gestión De Calidad En Las Mypes Productoras Y Comercializadoras De Pan En La Ciudad De Sullana – Sector Centro, Año 2018 [Libro] / Aut. Gallo Gallo Mayra Alessandra . - Sullana : [S.N.], 2018. - Págs. 49-50.

Caracterización De La Capacitación Y Gestión De Calidad De Las Mypes Del Sector Servicio - Rubro Talleres De Metal Mecanica Del Distrito De Sullana, Año 2016 [Informe] / Aut. Castillo Guerrero Sucsy Analiz. - Sullana : [S.N.], 2017.

Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque Lean Manufacturing De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Industrial - Rubro Elaboración De Productos De Panadería Del Distrito De Huaraz,2015 [Informe] / Aut. Figueroa Robles Yoselyn Melissa. - Huaraz : [S.N.], 2016.

Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque Lean Manufacturing De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Industrial- Rubro Elaboración De Productos De

Panadería Del Distrito De Huaraz, 2015 [Informe] / Aut. Robles Yoselyn Melissa Figueroa. - Huaraz : [S.N.], 2016.

Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Rubro – Venta Minorista De Ropa Para Damas Del Centro Comercial Barranca, Del Distrito De Barranca, 2016 [Informe] / Aut. Solis Policarpo Eugenio Araujo. - Barranca : [S.N.], 2016.

Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro – Venta Minorista De Ropa Para Damas Del Centro Comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013 [Informe] / Aut. Gutierrez Gomez Yanina Karen. - Chimbote : [S.N.], 2016.

Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes En Los Servicios De Venta De Electrodomésticos En El Distrito De Juanjuí, Año 2016. [Informe] / Aut. Pinedo Milagros Rodriguez. - Chimbote : [S.N.], 2016.

Caracterización De La Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mypes En El Sector Comercio Rubro Ferreterías En La Provincia De Leoncio Prado Tingo María Período 2015-2016. [Informe] / Aut. Poma Sánchez Nels David. - Tingo María- Perú : Informe Final De Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración, 2016. - Pág. 25.

Caracterización De La Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mypes En El Sector Comercio Rubro Ferreterías En La Provincia De Leoncio Prado Tingo María Período 2015-2016. [Informe] / Aut. Sánchez Nels David Poma. - Tingo María : [S.N.], 2016.

Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Rentabilidad En Las Mypes Del Sector Servicio, Rubro Clínicas Dentales En La Ciudad De Tingo María, Año 2017. [Informe] / Aut. Lozano Segundo Sofia Marnayle. - Tingo María : [S.N.], 2017.

Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Rentabilidad En Las Mypes Del Sector Servicio, Rubro Clínicas Dentales En La Ciudad De Tingo María, Año 2017. [Informe] / Aut. Sofia Marnayle Lozano Segundo. - Tingo María : [S.N.], 2017.

Caracterización De La Gestión Y Calidad De Las Mypes Del Sector Servicio, Rubro Ferretería En El Distrito De Chepen Año 2013 [Informe] / Aut. Brocca De Ulloa Julia Edelmira. - Trujillo : [S.N.], 2014.

Caracterización De La Capacitación Y Gestión De La Calidad De Las Mype Del Sector Servicio - Rubro Talleres De Metal Mecánica Del Distrito De Sullana, Año 2016 [Informe] / Aut. Castillo Guerrero Sucsy Analiz. - Sullana : [S.N.], 2017.

Código De Ética Para La [Informe] / Aut. Uladech. - Chimbote : Uladech, 2016. - Págs. 03-04.

Diagnóstico De La Cadena De Suministro Empleando El Modelo Scor Para Una Empresa Comercializadora De Repuestos De Motos En Latinoamérica [Informe] / Aut. Flores Arlyn Medali Rivera. - Lima : [S.N.], 2017.

Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad Para Una Empresa De Manufactura De Productos De Caucho [Informe] / Aut. Narváez Cynthia Jazmin Mendoza. - Quito : Dspace.Uce.Edu.Ec, 2014.

Efectos De La Gestión De La Calidad En La Innovación Y En Los Resultados Operativos Y Financieros [Informe] / Aut. Fernandez Mariano Garcia. - España : Se, 2015.

El Uso De La Tecnologia De La Informacion Y Comunicacion (Tic) En La Gestion De La Municipidad Provincial De Huanuco, 2014 [Informe] / Aut. Beraun Salazar Minerva Yessabel Y Morales Espinoza Melchor Nicanor. - Huanuco : [S.N.], 2015.

El Uso De Las Tecnologías De La Información Y Comunicación Y La Mejora De La Gestión Educativa En La Institución Educativa San Martín De Porres, Lima, 2016 [Informe] / Aut. Gongora Sonia Maribel Rimachi. - Lima : [S.N.], 2018.

El Uso De Las Tic (Tecnologías De La Información Y La Comunicación) Como Herramienta Didáctica En La Escuela, En Contribuciones A Las Ciencias Sociales [En Línea] / Aut. Pérez Vicente Soler // El Uso De Las Tic (Tecnologías De La Información Y La Comunicación) Como Herramienta Didáctica En La Escuela, En Contribuciones A Las Ciencias Sociales. - 10 De 2008. - [Http://Www.Eumed.Net/Rev/Cccss/02/Vsp.Htm](http://Www.Eumed.Net/Rev/Cccss/02/Vsp.Htm).

El Uso De Tic Y La Percepción Del Grado De Utilidad En Los Procesos De Enseñanza En El Colegio Ciudad De Bogotá – Colombia En El Año 2014 [Informe] / Aut. Ortiz Gonzales Jhon Jarby. - Bogota : [S.N.], 2016.

Gestión De Calidad [Libro] / Aut. Durán, Miguel Udaondo. - [S.L.] : Edicional Diaz De Santos S.A, 1992. - Pág. 5.

Gestión De Calidad Con El Uso De Liderazgo En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Ventas De Motos Lineales De La Ciudad De Huarmey, Año 2016 [Informe] / Aut. Prudencio Yuneth Daysi Rosales. - Huarmey : [S.N.], 2017.

Gestion De Calidad Empresarial [Libro] / Aut. Peres Fdez De Velasco Jose Antonio. - Madrid : [S.N.], 1994.

Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mypes En El Sector Comercio, Rubro Venta De Repuestos Para Vehículos Menores (Motocicletas), En El Distrito De San Juan Bautista, 2016 [Informe] / Aut. Zubiata Maria Eliza Noemi Morales. - San Juan Bautista : [S.N.], 2016.

Gestión De La Calidad [Libro] / Aut. Maseda Ángel Pola. - [S.L.] : Marcombo, 1988.

Gestión De La Calidad En La Biblioteca [Libro] / Aut. Balagué Nuria Y Saarti Jarmo . - 2014.

Gestión De La Calidad En Procesos De Servicios Y Productivos [Libro] / Aut. Méndez García José Claudio Cenobio , Jaramillo Virguerás David Y Serrano Crespo Lldfonso. - [S.L.] : Instituto Politécnico Nacional, 2009. - Pág. Cap 62.

Implementación De Un Sistema Web Para Mejorar El Servicio De Venta Y Marketing De Motos Y Accesorios En La Empresa Moto Repuestos Ariza, Huarmey 2017 [Informe] / Aut. Espiritud Bellido German Enrique. - Chimbote : [S.N.], 2018.

Inversiones En Tic Y Estrategias De Crecimiento Empresarial [Libro] / Aut. García Canal Esteban, Rialp Criado Alex Y Rialp Criado Josep . - Bellaterra : Google Libros, 2007.

La Aplicación De Las Tic Y Los Resultado De Las Pruebas Saber 11 En La Educación Media Del Departamento De Santander – Colombia, Año 2015 [Informe] / Aut. Freys Julio Serrano. - Lima : [S.N.], 2017.

La Gestión De Calidad Y Su Influencia En Los Beneficios Sociales De Las Micro Y Pequeñas Empresas En El Distrito De Supe Puerto [Informe] / Aut. Castagnola Torres Alexandra. - Huacho : [S.N.], 2016.

La Gestion De La Calidad [Libro] / Aut. Deming. - 1986.

La Gestión De La Calidad En Los Servicios. Iso 9001: 2008 [Libro] / Aut. Fontalvo Herrera Tomás José Y Vergara Schmalbach Juan Carlos . - [S.L.] : B - Eumed, 2010. - Pág. 22.

La Gestión De La Calidad Y La Dirección Por Valores [Libro] / Aut. Pérez Campdesuñer Reyner. - [S.L.] : El Cid Editor | Apuntes, 2009.

Las Nuevas Tecnologías De La Información Y De La Comunicación (Tic) Y La Institucionalidad Social. Hacia Una Gestión Basada En El Conocimiento [Libro] / Aut. Yáñez María Rebeca Y Villatoro Pablo. - Santiago : Google Libros, 2005.

Las Tecnologías De La Información Y Comunicación (Tic) Y La Participación En El Mercado Internacional De Las Micro Y Pequeñas Empresas (Mypes) Del Sector Textil Y Confecciones De Lima Metropolitana - Año 2016 [Informe] / Aut. Arroyo Miriam Isabel Muñoz. - Lima : [S.N.], 2016.

Las Tic, Un Reto Para Nuevos Aprendizajes: Usar Información, Comunicarse Y Utilizar Recursos [Libro] / Aut. Ruiz Dávila María, Callejo Luz Y González María Esther . - Madrid : Google Libros, 2004.

Nivel De Conocimiento Y Uso De Las Tics Por Las Mypes [Informe] / Aut. Latour José Plasencia. - Chimbote : [S.N.], 2007.

Percepción De Los Trabajadores Por El Uso De Las Tic's En Los Sistemas De Gestión De Almacenamiento Y La Exportación De Productos De Plástico De La Empresa American Molds Al Mercado Colombiano [Informe] / Aut. Rommel Oliver Mantari Pecho. - Lima : [S.N.], 2017.

Proceso Administrativo [Libro] / Aut. Blandez María De Guadalupe. - Mexico : Editorial Unid, 2014.

Propuesta De Un Sistema De Gestion De Calidad Iso 9001: 2015 En La Molina Calidad Total Laboratorios [Informe] / Aut. Guffanti Coronel Gianino Alberto. - Lima : [S.N.], 2016.

Sistemas De Gestión De Calidad [Libro] / Aut. Cortez José Manuel. - Málaga : Interconsulting Bureaus SI, 2015.

Uso De Las Tics En Los Turistas Que Visitan El Distrito De Miraflores [Informe] / Aut. Chumioque Florisa Graciela Garcia. - Lima : [S.N.], 2017.

ANEXOS

Anexo 01: Diagrama de Gantt

| Tarea | Fecha de Inicio | Fecha Final | 03/04/17 | 04/05/17 | 04/06/17 | 04/07/17 | 03/08/17 | 04/09/17 | 04/10/17 | 04/11/18 | 04/12/18 | 03/04/18 | 04/05/18 | 04/06/18 | 04/07/18 | 03/09/17 | 04/10/17 | 04/11/18 | 04/12/18 |
|--|-----------------|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Determinación del rubro a estudiar | 03/04/17 | 04/05/17 | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tema de investigación e identificación de las variables. | 03/05/17 | 04/06/17 | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Introducción | 03/06/17 | 04/07/17 | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión de la Literatura | 03/08/17 | 04/09/17 | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| Marco teórico y Conceptual | 03/09/17 | 04/10/17 | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Redacción de bases teóricas | 03/10/17 | 04/11/17 | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Redacción de la metodología | 03/11/17 | 04/12/17 | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Aplicación de cuestionario | 03/04/18 | 04/05/18 | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| Redacción de resultados | 03/05/18 | 04/06/18 | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | |
| Análisis de resultados y conclusiones | 03/06/18 | 04/07/18 | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| Referencias bibliográficas | 03/09/18 | 04/10/18 | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | |
| Anexos | 03/10/18 | 04/11/18 | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | |
| Informa final de Taller de Investigación | 03/11/18 | 04/12/18 | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

Anexo 02: Presupuesto

| | DESCRIPCIÓN | UNIDAD | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | PARCIAL | TOTAL |
|-------------|----------------------------|--------|----------|-----------------|----------|-----------------|
| 1.00 | Remuneraciones | | | | | |
| | • Asesor | Unidad | 1 | 1500.00 | 1500.00 | 1500.00 |
| | • Encuestador | Unidad | 1 | 200.00 | 200.00 | |
| | | | | | 0 | |
| | | | | | | 200.00 |
| | | | | | | 0 |
| 2.00 | Bienes | | | | | |
| | • USB | Unidad | 1 | 35.00 | 35.00 | 475.00 |
| | • Hojas | Ciento | 5 | 40.00 | 40.00 | |
| | • Bibliografía | Global | 1 | 90.00 | 300.00 | |
| | • Materiales de escritorio | | 1 | 100.00 | 100.00 | |
| | | | | | | |
| 3.00 | Servicios | | | | | |
| | • Fotocopiado | Unidad | 400 | 0.10 | 40.00 | 830.00 |
| | • Impresión | Global | 300 | 0.30 | 90.00 | |
| | • Internet | Global | ----- | 200.00 | 200.00 | |
| | • Transporte | Global | ----- | 300.00 | 300.00 | |
| | • Teléfono | Global | ----- | 100.00 | 100.00 | |
| | • Otros | | ----- | 100.00 | 100.00 | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | Total | | | | | 3,005.00 |



**FACULTA CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

El presente cuestionario tiene como fin de recoger información sobre los gerentes de la Mypes para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“La gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año 2018”**, la información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación.

ESCALA DE PREGUNTA

- Nunca (N)
 Algunas veces (AV)
 Con frecuencia (CF)
 Casi Siempre (C)
 Siempre (S)

| LA GESTION DE CALIDAD | N | AV | CF | C | S |
|--|----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ¿Todos los trabajadores conocen el objetivo de la organización? | | | | | |
| ¿Se distribuyen las tareas del día con todo el personal de trabajo? | | | | | |
| ¿Utiliza técnicas para medir el rendimiento del personal? | | | | | |
| ¿Los trabajadores controlan las actividades diarias dentro de la organización? | | | | | |
| ¿Su personal está capacitado para poder atender a todos sus clientes? | | | | | |
| ¿Orientan a su personal para que mejores en sus labores? | | | | | |
| ¿Todo el personal debe de involucrarse en el proceso de gestión de calidad? | | | | | |
| ¿Utilizan estrategias para poder alcanzar metas semanales? | | | | | |
| ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio? | | | | | |
| ¿Con una buena gestión organizada, se pueden alcanzar grandes metas? | | | | | |
| ¿La gestión de calidad en su empresa permite lograr la calidad de los productos o servicios? | | | | | |



FACULTA CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene como fin de recoger información sobre los gerentes de la Mypes para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“La gestión de calidad y el uso de las TICS en la micro y pequeñas empresas distribuidoras de moto repuestos en el AA.HH Juan Velasco Alvarado en la ciudad de Sullana en el año 2018”**, la información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación.

ESCALA DE PREGUNTA

- Nunca (N)
 Algunas veces (AV)
 Con frecuencia (CF)
 Casi Siempre (C)
 Siempre (S)

| LAS TIC – TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN | N | AV | CF | C | S |
|--|----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ¿Su empresa utiliza las TICS? | | | | | |
| ¿Considera Ud. que las TIC es un recurso tecnológico diferenciador para competir en el mercado? | | | | | |
| ¿Considera Ud. que las TIC le ayudan a tener un proceso de información más confiable? | | | | | |
| ¿Cree Ud. que las TIC le ayudan a obtener resultados en menor tiempo? | | | | | |
| ¿Su empresa aplica correctamente las TIC? | | | | | |
| ¿Usa su empresa alguno de los siguientes tipos de conexión móvil (vía redes telefónicas móviles) a Internet? | | | | | |
| ¿Las TIC le ayudan a simplificar riesgos de búsqueda de productos? | | | | | |
| ¿Las TIC le ayuda a su empresa a que tenga mayores facturaciones en un menor tiempo? | | | | | |
| ¿La aplicación de las TICS les ayuda a tomar decisiones en la empresa? | | | | | |

Anexo 04: Lista de Empresas

| N° | Razón Social | Contribuyente | RUC | Dirección |
|-----------|---|-------------------------------------|-------------|--|
| 1 | Servicios Generales Y Tiendas "Mamitas" | Nole Zavala Rosa Caty | 10036648665 | Cuadra 3 #308 Transversal La Unión |
| 2 | Repuestos Y Autopartes Union E.I.R.L. | María Villalta Sarango | 20525983031 | Cuadra 3 Nro. S/N Transversal La Unión |
| 3 | Repuestos D'aries | Espinoza Calderón Yohrs Williams | 10483436306 | Av. Buenos Aires #310 |
| 4 | Motorepuestos Taype | Taype Campoverde Jhon Jenri | 10454850462 | Av. Buenos Aires #336 |
| 5 | Motorepuestos R&R | Jimenez Saavedra Reymer | 10710734921 | Av. Buenos Aires #338 |
| 6 | Motorepuestos Ever | Molocho Vasquez José Carlos | 10432253169 | Av. Buenos Aires #349 |
| 7 | Racing Motor's S.A.C | Carlos Enrique Ipanaque Jiron | 20275657604 | Av. Buenos Aires #351 |
| 8 | Rios Rimaycuna Digar | Rios Rimaycuna Digar | 10030915254 | Av. Buenos Aires #362 |
| 9 | Merino Motor's E.I.R.L | Merino Calderón Julio Artemio | 20525975011 | Av. Buenos Aires #457 |
| 10 | Repuestos Sullana 43 SAC | Salcedo Rosales Igor Kalini | 2.06002e+11 | Av. Buenos Aires #429 |

Anexo 05:

ESTADÍSTICO DE ALFA DE CRONBACH

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudios es confiable debido a que existe un 90.1% de confiabilidad con respecto a 20 preguntas de cuestión.

| Estadísticas de Fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,901 | 20 |

Estadísticas del total de elementos

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|---|--|---|--|
| VAR00001 | 67,5000 | 249,389 | ,267 | ,907 |
| VAR00002 | 67,6000 | 245,600 | ,424 | ,905 |
| VAR00003 | 67,9000 | 246,767 | ,227 | ,909 |
| VAR00004 | 68,0000 | 242,444 | ,327 | ,907 |
| VAR00005 | 67,9000 | 256,989 | -,033 | ,915 |
| VAR00006 | 69,1000 | 254,544 | -,017 | ,923 |
| VAR00007 | 67,0000 | 258,222 | -,109 | ,910 |
| VAR00008 | 67,1000 | 253,433 | ,268 | ,908 |
| VAR00009 | 67,4000 | 231,156 | ,633 | ,899 |
| VAR00010 | 68,2000 | 212,844 | ,800 | ,893 |
| VAR00011 | 68,5000 | 218,500 | ,707 | ,896 |
| VAR00012 | 67,9000 | 209,211 | ,960 | ,887 |
| VAR00013 | 67,9000 | 210,322 | ,934 | ,888 |
| VAR00014 | 67,7000 | 207,789 | ,958 | ,887 |
| VAR00015 | 68,2000 | 213,067 | ,911 | ,890 |
| VAR00016 | 67,9000 | 210,322 | ,934 | ,888 |
| VAR00017 | 68,6000 | 221,600 | ,593 | ,900 |
| VAR00018 | 67,9000 | 210,322 | ,934 | ,888 |

LIBRO DE CÓDIGOS

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | |
|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| E1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| E2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| E3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| E6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E7 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E8 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| E9 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E10 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

