



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN LAS MYPES RUBRO ESTACIÓN DE SERVICIO DEL
DISTRITO DE CHULUCANAS - PIURA AÑO 2021**

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

AUTORA:

CÓRDOVA ZETA, JESENIA ARABELA

ORCID: 0000-0001-5823-6612

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Córdova Zeta, Jesenia Arabela

ORCID: 0000-0001-5823-6612

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgts. Guzmán Castro Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

ORCID: 0000-00001 -7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles deChimbote, a mi asesora por la
enseñanza brindada.

DEDICATORIA

En primera instancia a Dios, a mis padres por su amor y
Apoyo hacia mi persona, a mi pareja que estuvo apoyándome

Por la paciencia y entrega para conmigo.

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Gestión de calidad y Responsabilidad social en las MYPE rubro estación de servicio del Distrito Chulucanas – Piura año 2021”, pertenece a la línea de investigación: “gestión de calidad de los emprendimientos en PERÚ”, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración de la ULADECH – CATÓLICA se estableció como objetivo general: conocer las características que tiene la gestión de calidad responsabilidad social en la MYPES rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas – Piura año 2021, donde se desarrolló una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población fue de carácter finita para ambas variables la muestra conformada por 5 gerentes o propietarios. Se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó el instrumento cuestionario de 24 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: en cuanto a gestión de calidad el 100% utiliza el principio gestión al cliente de igual manera en los elementos de gestión de calidad el 100% utiliza el liderazgo; por otro lado, para características de la responsabilidad social el 100% la considera importante para las MYPE, finalmente para la responsabilidad social el 80% obtienen beneficios en rentabilidad. Se concluyó que el principio cliente es el que tuvo mayor relevancia; para los elementos de gestión de calidad el liderazgo fue el más dominante; además para las características de responsabilidad social la practica responsable es la que prevalece y en cuanto rentabilidad la economía es la parte que deben reforzar.

Palabras claves: gestión de calidad, responsabilidad social, MYPE

ABSTRACT

This research entitled: "Quality management and social responsibility in the MSEs heading service station of the Chulucanas District - Piura year 2021", belongs to the research line: "quality management of enterprises in PERU", a line that has been assigned by the ULADECH School of Administration - CATÓLICA was established as a general objective: to know the characteristics of social responsibility quality management in the MYPES heading service station of the District of Chulucanas - Piura year 2021, where a methodology of quantitative type, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, the population was finite for both variables, the sample made up of 5 managers or owners. The survey technique was applied and the 24-question questionnaire instrument was used, obtaining the following results: 100% use the principle of quality management based on processes for the execution of operations; 100% use the element of quality management performance evaluation. Regarding the social responsibility variable, it was identified that only 80% use responsible practice with regard to the environment; finally, 100% consider the economic investment of social responsibility important.

Keywords: quality management, social responsibility, MYPE

TABLA DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
TABLA DE CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
a. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1 GESTIÓN DE CALIDAD	12
2.1.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL	15
2.2 BASES TEÓRICAS.....	18
2.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD	18
2.2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL	24
III. HIPÓTESIS	27
IV. METODOLOGÍA	28
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	29
4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	32
4.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
4.5 PLAN DE ANÁLISIS	34
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA	34
4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS	36
V. RESULTADOS	38

5.1 RESULTADOS	40
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	53
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	54
RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS	61
Cuadro 2: matriz pregunta.....	62
CUADRO 3: LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES	62
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS DE LAS MYPES	63
VALIDACIÓN.....	66
LIBRO DE CODIGOS.....	88
CARTA DE PERMISO	90
EVIDENCIA TURNITIN	91
RECIBO NO ADEUDO	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 2 conocer los principios de la Gestión de	40
Tabla 3 Elementos de la gestión de calidad	42
Tabla 4 características de la responsabilidad social.....	44
Tabla 5 responsabilidad social económica.....	46

INDICE DE FIGURAS

Tabla 1 conocer los principios de la Gestión de	40
Tabla 2:	40
Tabla 3 Elementos de la gestión de calidad	42
Tabla 4 características de la responsabilidad social.....	44
Tabla 5 responsabilidad social económica.....	46

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: relación de las MYPES	37
Cuadro 2: matriz pregunta	70
Cuadro 3: levantamiento de observaciones	71

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “gestión de calidad y responsabilidad social en las MYPE rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas - Piura año 2021”. Proviene de la línea de investigación gestión de la calidad de los emprendimientos en el Perú. Línea que ha sido asignada por la Universidad Católica los Ángeles Chimbote-ULADECH, perteneciente a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela profesional de Administración, de tal forma que engloba el impulso a la micro y pequeña empresa en la Región Piura (Perú).

La pandemia por COVID-19 ha transformado de forma imprevista y radical el escenario económico global. Gobiernos y empresas de todos los países afectados han puesto en marcha medidas para frenar por un lado la rápida expansión del virus entre la población y por otro lado disminuir las consecuencias económicas y empresariales de la crisis que está alterando ya el funcionamiento cotidiano de las empresas. Las MYPE estación de servicio no han sido ajenas a la situación ya que se han tenido cierres parciales, total, si bien es cierto continuaron brindando servicio, pero si hubo baja de clientes, las ventas tuvieron una caída del 90% de lo habitual. Lacañina, (2021).

El Fondo Monetario Internacional (FMI) advirtió este lunes que la región de Latinoamérica y el Caribe no recuperarán el nivel de su actividad económica previo a la pandemia del coronavirus hasta 2023, principalmente por el fuerte impacto de la crisis sanitaria en el empleo. “Según el pronóstico, el producto de la región retornará a los niveles previos a la pandemia apenas en 2023, y el producto interior bruto (PIB) per cápita lo hará en 2025, es decir, más tarde que otras regiones del mundo”, señaló el director del

Departamento del hemisferio occidental del Fondo, Alejandro Werner, en un nuevo análisis del desarrollo de la región latinoamericana (D. GESTIÓN, 2020).

Asimismo, las MYPE han tomado mucha importancia en los últimos años en el Perú, debido a que representan la principal fuente de ingresos de las empresas y trabajadores. Las estadísticas evidencian que las MYPE tienen una gran capacidad de generación de empleo, la Población Económicamente Activa (PEA) participa aproximadamente en un 87% en los diferentes sectores y rubros. (Universidad San Martín de Porres, 2013).

Perez (2018) El ministro de la Producción (Produce), Raúl Pérez Reyes, indicó que su sector se abocará a resolver la problemática sobre la gestión de calidad, ya que a muchas micro y pequeñas empresas (MYPES) les cuesta una buena parte de sus ingresos invertir en sistemas de gestión de calidad ya que estos les van a permitir sistematizar operaciones. Tenemos que abordar la problemática de la gestión de calidad para hacer más eficientes los procesos de las MYPE. Actualmente las Estaciones de servicio juegan un papel importante en la economía. Por esta razón se considera que las estaciones de servicio se ven obligadas a buscar nuevos principios de calidad que vayan de la mano con responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.

En cuanto a la responsabilidad social la contaminación de suelos y aguas subterráneas es uno de los principales impactos ambientales causado por las actividades de una estación de servicio, que a su vez se relaciona con problemas de salud, daño ambiental e impactos sociales negativos para las comunidades que rodean este tipo de establecimientos.

Otro tipo de impacto ambiental de las estaciones de servicio está relacionado con sus residuos peligrosos, los cuales no son debidamente gestionados y dispuestos, muchos de ellos terminan en los rellenos sanitarios, debido a que la mayoría de estaciones de servicio en el país no cuentan con los sistemas de adecuados acorde a la normatividad ambiental vigente ni con capacidad económica para poder enfrentar las diversas dificultades que se presenten y sobre todo que se les haga costumbre o tengan siempre presente ya que es fundamental hoy en día trabajar en el cuidado del medio ambiente. (D. Gestión, 2020).

La presente indagación atiende el tema : gestión de calidad y Responsabilidad social en las MYPE rubro estación de servicio del distrito de Chulucanas – Piura año 2021, área que queda delimitada través del decreto supremo N- 007-2008-TR- SUNAT, ya que el gobierno promueve programas para la ayuda en asistencias con la única finalidad que estas sean formales y alcancen un nivel de competitividad, producción, estrategias empresariales, aspectos legales, tributarios, gestión empresarial con el fin que se desarrollen en los mercados. (Medina, 2018).

La presente investigación se basa en el desarrollo de la variable gestión de calidad y responsabilidad social temas de importancia para las MYPE, para ello es conveniente caracterizar los diferentes factores políticos, sociales, culturales, en las MYPE rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas – Piura y como son afectadas por los siguientes aspectos:

En el ambiente externo se encuentra: los factores económicos, en este aspecto las MYPE

tienen un función importante en la economía del Perú ya que aportan alrededor del 40% del PBI monto que se ha crecido notablemente con el pasar de los años por ello en los aportes laborales han brindado espacios de desarrollo a millones de trabajadores, donde de cada 100 empleos las MYPE generan 85, por ello se deben erradicar los índices de informalidad para ayudar a que muchas empresas formalicen brindando más facilidades al recurso humano (Andina, 2018).

Por lo consiguiente el factor económico el peruano (2020) señala que las MYPES desempeñan un papel central en el desarrollo de la economía nacional. De acuerdo con datos oficiales, constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan aproximadamente el 40% del producto bruto interno. Consciente de este desafío, el gobierno junto al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) establecieron medidas económicas para proteger a las MYPES, a través de los programas de Reactiva Perú y el Fondo de Apoyo Empresarial a la micro y pequeña empresa (FAE-MYPE). La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) flexibilizó el tratamiento de las provisiones que se aplican a los créditos que se brinden en esos programas con la finalidad que a pesar de la situación actual del temible covid-19, muchos de estos pequeños y grandes negocios se han visto duramente afectado, se estima que para inicios del 2013 la economía Peruana volverá a reactivarse.

En cuanto a nivel nacional la región Piura se registró como la cuarta región con mayor contribución empresarial y en su mayoría corresponden al rubro de las MYPE estación de servicio, estas organizaciones aportan a nivel de producción el 40% y esto contribuye a generar el 70% de empleo en Piura (Casabonne, 2018).

Teniendo en consideración el factor político-legal; a través del web site Legis.pe emitió un reporte legal sobre “la nueva Ley de la micro y pequeña empresa -Ley MYPE N° 30056, aprobada por Decreto Legislativo N° 1086”, donde resaltó que dicho dictamen constituye una norma integral que no sólo regula el aspecto laboral sino también los problemas administrativos, tributarios y de seguridad social que por más de 30 años se habían convertido en barreras burocráticas que impedían la formalización de este importante sector de la economía nacional; es decir tras la publicación de esta normativa se han evidenciado mejoras sólidas para el sector MYPE motivando la formalización de dicho sector que por años ha tenido múltiples obstáculos y que para hoy en día ha concentrado sus esfuerzos por resolver las falencias globales desde su formalización hasta su gestión (Morales, 2018).

Además, existe el decreto supremo que favorece a las MYPES del rubro estación de servicio para la comercialización de líquidos y productos derivados de los hidrocarburos en el Decreto Supremo N ° 030-98EM aplicado a nivel nacional a las personas naturales o jurídicas que comercialicen.

El papel del estado en cuanto a promoción de las MYPE debe ser significativo ya que son estas entidades las que otorgan el combustible necesario para que nuestro país marche hacia un desarrollo sostenible y óptimo, por ende el estado debe generar alternativas y programas que respalden el funcionamiento de las MYPE; como señala el autor es un régimen laboral creado para los emprendedores, que por el tipo de negocio o

contexto socio-empresarial, no generan los mismos ingresos que una empresa de régimen común.(Torres, 2018).

Por lo consiguiente teniendo en cuenta el factor tecnológico, Por otro lado, la explosión desatada por el fenómeno de internet no ha pasado desapercibida para el mundo empresarial y cada vez son más empresas las que optan por comercializar sus productos a través de la red pues consideran este hecho como uno de los pasos clave a la hora de lograr el éxito. Concretamente relacionado con el tema que nos ocupa, el de los combustibles, indicar que los avances tecnológicos y el uso de determinadas técnicas de extracción y almacenaje de productos petrolíferos en Estados Unidos (el fracking) han provocado una caída importante del precio del crudo, que se ha trasladado no solo al bolsillo de quien reposta combustible, sino en general porque afecta considerablemente al valor del IPC español (Rodríguez, 2020).

Teniendo en cuenta el factor social, las estaciones de servicios son de gran beneficio para toda la sociedad, ya que gracias a la calidad de productos que se ofrece a los vehículos motorizados según las especificaciones técnicas de cada producto los vehículos estarán en mejores condiciones para transportarse de un lugar a otro sin el temor de generar contaminación ambiental que hoy en día es un tema muy alarmante, y además ofrecen oportunidad de empleo para muchas personas ya que no solo se llega a necesitar de una sola persona sino que se requieren un grupo de personal para el abastecimiento, mantenimiento y funcionamiento de una estación de servicio aquí se ve la intervención de varias personas para una buena atención al público en general, se requiere también del

servicio de otras empresas para poder llevar a cabo las funciones realizadas por otro factor humano estos pueden ser quienes se encargan de la contabilidad, las TICS, etc.

Las MYPE desde el factor interno vienen operando bajo algunas limitaciones para ello para poder entender el contexto competitivo Michael Porter (2008), permitirá analizar el mercado en cuestión de un plan de negocio:

Amenaza entre nuevos competidores: los excesivos permisos gubernamentales hacen que nuevos participantes puedan apoderarse de una porción del mercado en el rubro; sin embargo, hay muchas barreras para la construcción de estaciones de servicios el capital para la construcción es muy alto, las constantes supervisiones respecto al impacto ambiental. Dadas estas barreras existe dificultad para la entrada de nuevos competidores.

Rivalidad entre competidores existentes: se considera importante debido a que el mercado en el que se desarrolla hay variaciones mínimas entre los precios y en cuanto a calidad es poca debido a que no los productos son los mismos, en cuanto a donde puede ser más competitivo es en la calidad del servicio que se otorgue; la amabilidad y empatía que puedan tener con sus clientes.

Productos sustitutos: es escasa ya que generalmente no hay quién pueda reemplazar este insumo, sin embargo, en un futuro no se descarta la implementación de la energía solar para los vehículos, teniendo en cuenta en países Europeos ya se utiliza este tipo de energía.

Poder de negociación con los proveedores: a través de la empresa privada que es quien fija los precios del petróleo, es una amenaza ya que puede reducir el margen de utilidad

de las comercializadoras estaciones de servicios. La información debe ser cuidadosamente, las compras que se realicen siempre son de mayor volumen.

Poder de los compradores: los usuarios se consideran una amenaza cuando tienen la capacidad de obligar a reducir el costo de los productos, pero en este caso no tienen ninguna influencia en el volumen de las ventas. Son aquellas personas que poseen gran poder para ello las estaciones de servicio se ven sumergidas a estar en competitividad otorgando ofertas que estén disponibles para los clientes, en cuanto a las licitaciones estos también deben de lanzarse a los mercados con los precios más bajos debido a que estas licitaciones suelen ser por periodos largos.

Por lo antes mencionado el problema quedó plasmado de la siguiente manera ¿Qué características tiene la gestión de calidad y responsabilidad social en las MYPE rubro estación de servicio del distrito de Chulucanas - Piura año 2021? Para poder dar respuesta a la problemática puesta en mención se ha establecido como objetivo general: Conocer las características que tiene la gestión de calidad y responsabilidad social en las MYPE rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas – Piura año 2021, teniendo como objetivos específicos: (a) Conocer los principios de la gestión de calidad de la MYPE rubro estación de servicio de distrito de Chulucanas – Piura año 2021; (b) Identificar los elementos de la gestión de calidad de la MYPE rubro estación de servicio de distrito de Chulucanas – Piura año 2021; (c) Conocer las características que tiene la responsabilidad empresarial en las MYPE rubro estación de servicio del distrito de Chulucanas - Piura año 2021; (d) Definir la responsabilidad social económica que tienen en las MYPE rubro estación de servicio del distrito de Chulucanas - Piura año 2021.

La presente investigación tuvo como justificación práctica ya que es obligación por la ley universitaria para obtener el título de licenciada, Aprobado por Concejo Universitario con Resolución N° 00032017-CU-ULADECH, de acuerdo con la SUNEDU a través de la Ley Universitaria 30220, paralelamente la investigación tiene como finalidad otorgar información para las MYPE del rubro estación de servicio y que mejoren sus estrategias de acuerdo a la presente investigación.

Se justificó de manera teórica ya que se realizó con el propósito de brindar conocimiento en los principios y elementos de la gestión de calidad también sobre las características y la responsabilidad económica de las MYPE. (Hernández,

Fernández & Baptista, 2016).

Del mismo modo la justificación metodológica que se aplicó, fue la metodología científica debido a que se utilizan fuentes estadísticas para el recojo y análisis de datos para el cálculo de la población y muestra, de esta forma generar un conocimiento válido y confiable, asimismo se acude a expertos para lograr profundizar la información.

La presente investigación se delimita:

Delimitación temática: dado por las variables de estudio gestión de calidad y responsabilidad social.

Delimitación psicográfica: rubro estación de servicio

Delimitación gráfica: investigación en el Distrito de Chulucanas.

Delimitación temporal: realizada en año 2021. Enero – Mayo (Marín & Santa 2017).

Para la presente investigación, se empleó una metodología fue de tipo cuantitativa, de un nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, para el recojo de información se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario según los pilares del esquema de acuerdo a las dimensiones de las variables en estudio.

Principales resultados: en cuanto a gestión de calidad el 100% utiliza el principio cliente de igual manera en los elementos de la gestión de calidad el 100% utiliza el liderazgo; por otro lado, para las características de responsabilidad social el 100% la considera importante para las MYPE, finalmente para la responsabilidad social económica el 80% obtienen beneficios en rentabilidad.

PRINCIPALES CONCLUSIONES: el principio cliente es aquel que se le brinda mayor énfasis; para los elementos de gestión de calidad el liderazgo es el más dominante por los gerentes; además para las características de la responsabilidad social la práctica responsable es la que prevalece, en cuanto a su inversión económica se debería reforzar e invertir.

Principales limitaciones: las estaciones de servicio se suman a la gran fila de MYPES que han sido duramente golpeadas a raíz de la temible COVID-19, si bien es cierto nunca cerraron en su totalidad, pero sufrieron grandes pérdidas, sumado por otra parte el desempleo, se implementaron protocolos dados con el objetivo de salvaguardar a los trabajadores y los clientes, ajustándolos según los requerimientos nacionales, provinciales y municipales. Implantando también nuevas formas de pago para evitar los contagios y frenar un poco el virus.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

a. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 GESTIÓN DE CALIDAD

Sandoval (2016), en su tesis de investigación sobre “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión orientado a la Calidad del Servicio, para una empresa administradora de Estaciones de Servicio” en Bogotá D.C., Colombia, el presente documento se desarrolla en una empresa administradora de estaciones de servicio cuyo objetivo principal Diseñar e implementar una estrategia de gestión integral en la empresa administradora de Estaciones de Servicio automotriz estudiada, que permita evidenciar un desarrollo con base en un diagnóstico previo en los aspectos de la calidad del servicio, mantenimiento y operacional. Es una investigación aplicada de tipo descriptivo, es decir, que trataría de representar las características de los problemas sobre los cuales se enfoca el trabajo, explicar actitudes de interés para el desarrollo de las diferentes propuestas.

Saavedra (2017) realizó una investigación denominada: “Modelo para influir en la ejecución de la estrategia organizacional a través de la alineación y gestión estratégica del talento humano”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Extremadura (España), la misma se orienta hacia las personas como fuente de ventaja competitiva, que se identifica como el talento humano y desde el marco teórico se establecen las diferencias conceptuales frente a los recursos humanos. El objetivo fue desarrollar y valorar un modelo para medir la influencia del talento en los resultados

de la organización, para lo cual se empleó el modelo de Gestión Estratégica de Talento Humano (GETH) de Collings y Mellahi (2016). El modelo considera constructos utilizados en la práctica en el mundo empresarial como la contratación, desarrollo, motivación y otros que están emergiendo con fuerza en la actualidad como la base del talento, puestos estratégicos, comportamiento excepcional, alineación estratégica y, por tanto, han sido poco estudiados, más el reto de entender cuál es el efecto humano en los resultados de la empresa. Se concluyó que los modelos finales presentan un buen ajuste y una significativa influencia entre sus variables

Romeo, (2020) realizó una investigación denominada “Gestión de calidad y el uso del neuromarketing en las mypes – rubro estación de servicios de combustible en el distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, departamento de Junín - 2018” tuvo como objetivo principal determinar la Gestión de Calidad y el uso del Neuromarketing en las MYPES, rubro Estación de Servicios de Combustible ubicados en el distrito de Pichanaqui 2018, la Investigación que se realizó fue bajo un enfoque descriptivo, Correlacional, transversal y no experimental, donde La población en estudio está conformada por las MYPES del rubro estación de servicios de combustible, la muestra constituye 7 MYPES del rubro, Como técnica, se utilizó la observación y la entrevista y como instrumento se realizó un cuestionario estructurado de 19 preguntas. Finalmente, el 100% de microempresarios que dirigen una estación de servicios de combustible concluyen que sí implementaría el neuromarketing como herramienta administrativa en su empresa para mejorar la gestión de calidad y ayude a permanecer en el mercado.

Rebaza (2020), realizó una investigación llamada “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro estaciones de servicio-grifos, distrito de Chimbote, 2018”, tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro estaciones de servicio-grifos. Distrito de Chimbote 2018. En la investigación su metodología que se utilizara será de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y de diseño no experimental –transversal, se elaborara un cuestionario de 23 preguntas la cual será aplicado la técnica de la encuesta a una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas, concluyendo que más de la mayoría de las mypes encuestadas aplican gestión de calidad en atención al cliente, en este sentido aplican otro tipo de herramientas dando como buenos resultados la mejora de la calidad de sus servicios.

Coba (2017) La presente investigación denominada “Gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016, tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016, la investigación se utilizó la siguiente metodología ,el nivel de la investigación es de tipo cuantitativo porque analiza la realidad social descomponiéndola en variables, asume que la realidad social es relativamente constante y adaptable a través del tiempo; y una postura objetiva, separando su postura con respecto a los participantes en la investigación y la situación. EL tuvo un diseño de investigación población de 09 MYPES conformada por 85 trabajadores de los grifos de la provincia de Sullana y una

muestra en la presente investigación se considera para la variable gestión de calidad exclusivamente a los gerentes. Como conclusión los clientes encuestados considera que se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos, se concluye que las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana son, que no cuentan con un adecuado sistema para comprobar la calidad del combustible, también que no tienen los conocimientos básicos de lo que es un sistema de calidad y de cómo aplicar esta herramienta en sus empresas

Coronado (2017) La presente investigación titulada “Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del cliente en autoservicio Primax, grifo mega Piura, año 2016”, teniendo como objetivo general percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del cliente en autoservicio Primax, grifo mega, Piura, año 2016; En cuanto a la metodología: la presente investigación se inserta dentro de los siguientes tipos: cualitativa, cuantitativa, descriptiva y transversal. La muestra es 191 personas (clientes). Las principales conclusiones son: el nivel de percepción sobre calidad del servicio y sobre satisfacción del cliente en autoservicio Primax, grifo Mega, Piura, Año 2016 tiene valoración correspondiente a la categoría muy buena calidad; y la variable satisfacción del cliente tiene una valoración de 4.1361 equivalente a la categoría mucha satisfacción.

2.1.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Barrio (2016), con investigación denominada “La gestión de la responsabilidad social corporativa. En el caso Unilever España, estudio realizado en la universidad

Autónoma de Barcelona, teniendo como objetivo general: Delimitar el objeto de estudio con el propósito de acortarlo para lograr una mayor concreción en el trabajo a efectuar.

En este sentido, la presente tesis doctoral tiene como objeto de estudio analizar la gestión de la RSC de las organizaciones desde el enfoque de la disciplina de la comunicación corporativa. Para ello se ha realizado una investigación basada en el método del caso, concretamente el caso de la RSC de Unilever España. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos han sido: revisión de documentos, 11 entrevistas a agentes clave en la gestión de la RSC y 7 observaciones. Los resultados demuestran que la RSC de Unilever supone un planteamiento estratégico alineado con la visión, misión y valores de la compañía. Su gestión, aunque recae en el Departamento de Comunicación, implica a todos los departamentos, por lo que se gestiona de manera transversal en la organización. También se ha podido constatar que la gestión de la RSC de Unilever España se realiza siguiendo los principios básicos de transparencia, materialidad, verificabilidad, visión amplia, mejora continua y naturaleza social de la organización.

Muñoz (2017), realizó una investigación titulada “responsabilidad social corporativa en dos estaciones de servicio de PDV S.A., 2014”. Presentada por la universidad de Guayaquil detallando como objetivo general: Elabora un diagnóstico del tipo, nivel y foco de compromiso de las actividades de Responsabilidad Social Corporativa que se han implementado en las estaciones de servicios de combustibles Las Joyas (LJ) y San Carlos (SC) durante el año 2014.

Teniendo como metodología una metodología basada tanto en los requerimientos de los Directores de la organización como de la teoría relevante existente en la temática, la misma que podrá ser replicada en futuras ocasiones tanto en las empresas que componen al grupo corporativo en estudio como en otras instituciones, previa las adaptaciones pertinentes y como conclusiones: o se concluye que las características de la empresa SC en las actividades de RSC que posee en el 2014 son de tipo primario, de nivel legal, con el foco de compromiso de bienestar social y de dimensión externa; mientras que las actividades de RSC realizadas a satisfacción de la Dirección Corporativa por la empresa LJ son las primarias, de nivel legal, de foco de ganancia en ámbito limitado; y debe fortalecer ambas dimensiones.

Andy, Ríos, Salgado (2017), realizaron una investigación titulada “percepciones actuales de la responsabilidad social empresarial en la empresa metro de Santiago” presentada en la universidad academia de humanismo cristiano. Detallando como objetivo principal: Indagar sobre el desarrollo de la RSE en Chile y otros países de América Latina, mediante casos que se observan como ejemplo, y junto a ello determinar si Metro de Santiago es percibido por sus usuarios como una empresa socialmente responsable. Empleando una metodología Descriptiva, diseños de tipo transaccional, teniendo como principales conclusiones: A lo largo de esta investigación se puede observar la evolución que ha tenido en el tiempo la Responsabilidad Social Empresarial, desde sus inicios como una extensión filantrópica de ciertos empresarios que motivados por valores éticos o religiosos, auxiliaban a personas desposeídas con bienes materiales, llegando incluso a establecerse relaciones de dependencia, pasando a un concepto más actual, donde la RSE

es aplicada como una política integral en el marco de la actividad empresarial moderna, entendiendo la RSE como un valor agregado del producto o la actividad empresarial.

Sandoval & Bobadilla (2015) en su investigación titulada “La Responsabilidad Social y su influencia en la imagen Institucional de la empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C Trujillo - 2014” tiene como objetivo general Determinar la Influencia de la imagen Institucional de la empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C Trujillo – 2014. La investigación fue de tipo cuantitativo- descriptivo de corte transversal. Empleando una población conformada por 246 personas. 150 trabajadores y 96 clientes de la empresa. Como conclusión sostuvo que el nivel de Responsabilidad Social tanto del punto de vista del cliente y el de los trabajadores es un nivel regular con un 71% y 74% respectivamente.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1 DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

La Gestión de la calidad no solo es vista recientemente, sino que ya desde el siglo XX los negocios venían tomándole importancia debido al desarrollo de la fabricación y así se llevó a cabo una serie de procesos mejorando según las situaciones u nuevos acontecimientos presentados, Taylor desarrollo un tipo de gestión conocida como el taylorismo hoy en día alejada de la actualidad, dio resultado en ese siglo y tuvo gran aproximación a los llamados procesos productivos. Hoy en día la gestión de calidad es definida como sistemas u herramientas que no solo permiten planear, ejecutar y controlar, sino que a la mano estas se ayudarán alcanzar los objetivos trazados de todas las

organizaciones cumpliendo con los protocolos y estándares de calidad que serán medidos con la satisfacción de los usuarios, adaptado a la vez nuevas estrategias para la mejora continua (Deming, 2019).

2.2.1.2 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

Torres, (2019) La importancia sobre la calidad se desarrolla a raíz del incremento en la disputa de los negocios de bienes u servicios siempre los que van a obtener mayor fuerza y liderazgo en los mercados y a la vez obtener mayor oportunidad en crecimiento, serán los negocios que logren adecuarse a las necesidades de los clientes ya que son ellos quienes dan la última palabra y tienen el poder de decidir donde es más conveniente complacer su necesidad y la importancia radica en ir perfeccionándose acorde las situaciones presentadas. Se debe tener en claro una estrategia de calidad que se actual relacionada al producto y servicio mejorado que permita es rendimiento financiero en las MYPES.

2.2.1.3 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

La calidad da inicio a inicios de una empresa en el siglo XXI y se encuentra anexado a aquella organización que persigue fortalecer, agrandarse y desarrollarse para obtener el éxito. Los principios de la gestión de calidad son las ideas que se llevan a cabo para poder delegar a la alta dirección de la corporación.

Los principios de la gestión de calidad no pueden ser clausurados, en el momento en el que se establece la norma ISO 9001 la empresa no se debe resentir. Para que la mencionada norma le sirva de gran utilidad a la corporación debe de tomarse en cuenta como un

procedimiento que se debe implementar. Lo deseable es que este procedimiento sea de forma continua en el cual la norma ISO 9001 intervenga como parte de incorporación de la calidad obteniendo resultados eficientes y eficaces.

El autor Romero (2020), nos presenta los siguientes principios en la gestión de la calidad:

1.- Principio Enfoque al cliente:

En este primer principio tenemos que las organizaciones van a someterse a los clientes, para ello deber saber que necesidades presentes y futuras necesitan sus usuarios. Las organizaciones deben de tener presente que cada cierto tiempo las necesidades de los usuarios van cambiando de con el pasar del tiempo, además ellos son más rigurosos y están mejor informados, la organización tiene que esmerarse para llegar a conocer las necesidades y expectativas de todos sus clientes, a parte de ellos también saber gestionar y proponerse a darles soluciones en su producto o servicio generando expectativas cada día.

2.- Participación del personal:

Es una parte importante en la organización es quien desempeña un rol determinado para la ayuda del cumplimiento de los objetivos y estos individuos deben sentirse identificados con la organización ya que son la esencia, deben sentirse motivados, debe brindársele reconocimientos e incentivos para obtener su total compromiso **posibilitando que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio** de la empresa.

3.- Basado en procesos

Los procesos en gestión de calidad son mecanismos que la organización necesita emplearlos para la ejecución de las operaciones y acciones con eficiencia y eficacia.

Los procesos son necesarios para la organización en cada una de sus áreas dan una orientación más clara entre la interacción de los elementos, las actividades y los recursos al momento de fusionarse estos procesos permiten mejorar y rediseñar las funciones de la organización adaptándolas a nuevos cambios aumentando el rendimiento y capacidad.

Sirve como herramientas para indagar de forma regular sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe, ayuda a planificar, y controlar la gestión del trabajo

4.- Principio de liderazgo

Son quienes dirigen, disponen la unidad de propósito y orientan a la empresa, ellos deben asegurarse de que sus subordinados puedan ser involucrados para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

El liderazgo es una sucesión que afecta a todo el ejecutivo de una organización y de a quienes tienen al mando, si algo está mal dentro de esa cadena se van a ver afectados los objetivos y las necesidades que requiere la organización, no se cumplirán las metas trazadas y generara pérdidas, por ello es importante la buena relación, que este líder esté dispuesto a encaminar a todo su equipo, rompiendo y eliminando las barreras presentadas.

5.- Principio basado en la toma de decisiones

Este principio está basado en un análisis profundo a los datos y toda la información de cada uno de los diferentes departamentos de la organización, no hay forma de medirlo ni que sea controlado, generalmente quien hace uso de la toma de cualquier decisión son los altos mandos Romero, (2020).

2.2.1.4 ELEMENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el autor Rebaza (2020), considera cuatro elementos importantes en la gestión de calidad que van a generar un buen nivel de diferenciación y sostenibilidad en la organización, si uno de estos elementos falta no se podrá alcanzar los objetivos trazados y lograr la mejora continua.

- Planificación

Es una estrategia específica y necesaria para determinar los procesos que se utilizarán para alcanzar los objetivos establecidos. En esta fase se encuentra la primera dirección de la organización quien dirige el proceso de las actividades a realizar, se planifica las acciones y recursos que se utilizarán para la obtención de beneficios en la organización. Acciones a tomar como: posicionar la calidad como una herramienta estratégica.

- Liderazgo

Es importante ver hacia a donde se quiere llegar como organización, impulsar a la excelencia y resolver los retos que se vayan presentando, es esencial saber cuál es el propósito de la organización y que las acciones diarias impulsen a superar los retos.

- Evaluación del desempeño

Se encarga de interpretar las necesidades de los clientes y poder cumplir con la promesa de valor. Ver cuando y donde necesita el ajuste.

- Mejora continúa

La mejora continua es una herramienta que se basa en la evolución de la organización en su desempeño de manera global, trazando objetivos y metas para poder lograrlo. Es necesario aplicar el proceso de la mejora continua que consta de 4 fases:

Planificar: establecer los puntos importantes en los cuales es necesario mejorar para obtener mejores resultados

Hacer: poner en acción las acciones planificadas

Verificar: controlar el proceso y ejecución de las operaciones para identificar si hay resultados favorables.

Actuar: evaluar resultados actuales también identificar la efectividad de la mejora continua

Es una herramienta que permite a la organización estar en constante evolución, alcanzar sus objetivos y llegar a su máximo rendimiento en sus colaboradores y como organización, permite la identificación de nuevas oportunidades dando nuevos horizontes en donde se pueden emprender nuevos retos y trazar objetivos. Rebaza, (2020).

2.2.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL

2.2.2.1 DEFINICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Mendoza (2016), Responsabilidad social, es un deber obligación que todo individuo debe poseer los individuos, ya sean miembros de una empresa, sociedad con el fin de contribuir de manera voluntaria para poder tener una sociedad más aceptable y a la vez que el medio ambiente este por en medio de todo. Esta también puede proceder acciones negativas y positivas en la primera a abstenerse de actuar y segundas a actuar.

La Responsabilidad Social se llevó acabo debido a la gran zozobra por parte de las personas, entes públicos e instituciones ya que notaron los males que son atraídos por todo lo que nos rodea.

2.2.2.2 EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Hoy en día se puede afirmar que los conceptos éticos y morales vienen siendo tomados desde inicios de la historia humanitaria, para que así garantice buenas prácticas comerciales. En los años noventa, una serie de instituciones dan inicio del tema como Perú 2021, Fundemás de El Salvador, entre otras se lanza la idea de realizar una alianza hemisférica. Actualmente cuentan con 16 miembros y su sede está ubicada en Santiago de Chile.

2.2.2.3 CARACATERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Entre las principales características de la responsabilidad social según el autor (Sandoval, 2015) describe lo siguiente:

PRÁCTICA EMPRESARIAL RESPONSABLE: en lo que respecta al medio ambiente se debe minimizar el impacto ambiental en las actividades de las organizaciones, siendo conscientes que debemos y tenemos obligaciones con nosotros mismos, con la comunidad y con el mundo para ello se deben implantar mecanismo que permitan informar a las empresas cuál es su compromiso con el medio ambiente.

Según estrategias de marketing: lo cual debe centrarse al atraer a los consumidores estos se deben concientizar en comprar u adquirir un servicio donde se practique la responsabilidad social, ayudando a la comunidad a que se acostumbren a ser responsables.

COMPROMISO: los impactos que tendrán sus decisiones y actividades ante el medio ambiente y sociedad en general, teniendo en cuenta los comportamientos éticos y responsables.

INTEGRACIÓN: se debe impulsar el valor de la contribución a todo el personal, siendo este un modelo sostenible.

2.2.2.4 RESPONSABILIDAD SOCIA ECONÓMICA

ECONOMIA

Zapata (2015), en el aparte de la economía **de** la Responsabilidad Social, la cual se debe de llevar de la mano con el ámbito social y el ámbito ambiental. Hace ya mucho tiempo atrás ésta era la única razón de ser de una empresa: crear ganancias económicas para los socios o dueños de la empresa. Ya como se tiene conocimiento la economía está sujeta a la escasez, por ello debe estar bien administrada,

según zapata nos indicó que el ser humano será beneficiado ya que va a mejorar de manera eventual para que se alcancen los propósitos.

BENEFICIOS EN RENTABILIDAD

Carpio (2018) manifiesta que para muchas Empresas la Responsabilidad Social (RS) puede presentarse más de la mano con las grandes organizaciones; sin embargo, en las MYPES en su accionamiento de la Responsabilidad Social es más público por la mayor relación que existe con su público. Agregó, que la responsabilidad social también puede mejorar su imagen de una organización, lo que generaría una buena gestión ayudando a sumar esfuerzos para la buena rentabilidad de la MYPE, atrayendo un nuevo mercado y haciéndolo crecer.

III. HIPÓTESIS

Para Arias (2019) La investigación descriptiva consiste, en la caracterización, de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. En estos estudios. Primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones casuales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

IV. METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo cuantitativa ya que utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, además confía en la medición de variables e instrumentos, con el uso de la estadística descriptiva, es decir en las investigaciones de tipo cuantitativo debido a que los datos son producto de mediciones que se representarán mediante números o cifras para su análisis y gracias a ello se extraerán las conclusiones (Hernández & Mendoza, 2019).

La investigación fue de nivel descriptivo ya que permitió un mejor análisis en las situacional ya que permite describir todos los datos que se obtienen mediante la investigación con el objetivo de ver el impacto en los seres humanos. De tal manera que ayude a prevenir en el sector y lugares precisos. Giner (2019),

Además, una investigación de nivel descriptivo enumera, clasifica las propiedades de las variables de estudio que son capacitación y liderazgo en las MYPE rubro Estación de Servicios Chulucanas – Morropón año 2021.

Hernández & Mendoza (2019) a, quien infiere que la investigación no experimental es realizada sin la manipulación de variables, solo se observan los fenómenos en su medio natural, para su posterior análisis.

Con respecto a la extensión en el tiempo fue de corte transversal, como manifiesta la investigación transversal suele ser descriptiva más que experimental. Estos tipos de

estudios son útiles para describir un tipo particular en una población en particular en un momento determinado en el tiempo. Hernández & Mendoza (2019)

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La investigación infiere que la población o universo son todo el conjunto, debidamente limitados y accesibles, que será un referente para posteriormente elegir a la muestra; teniendo en consideración cumplir con una serie de criterios predeterminados. Para la elección de la población convergen características decisivas que se deben considerar, y entre ellas se puede mencionar a la homogeneidad, cuyas características de los miembros de la población son las mismas según las variables escogidas para el estudio. Arias, Villasís & Miranda (2018).

Las MYPE comprendidas como unidad de análisis, en participación al presente estudio son 05 MYPE del rubro estación de servicio, del Distrito de Chulucanas – Piura.

Cuadro 1: relación de las MYPE

ITEM	Código MYPE	RUC	N° GERENTES/PROPIETARIOS
N°01	ABC	00000000000	1 GERENTE
N°02	ADZ	00000000000	1 DUEÑO
N° 03	ABX	00000000000	1 DUEÑO
N° 04	ABR	00000000000	1 GERENTE
N°05	ACF	00000000000	1 GERENTE
TOTAL			5 GERENTES

Elaboración: propia del investigador

4.2.1 Población

Para la variable Gestión de calidad, se acudió a los gerentes o dueños de cada MYPE del rubro estación de servicio, por ello se constituye una población finita conocida la cual es conformada con 05 elementos según Hernández & Mendoza (2019), la población referida en el cuadro 1 de relación MYPE, constituyente a una población finita.

Para la Variable responsabilidad social, se considera a los gerentes o dueños de la MYPE rubro estación de servicio conformada por 05 elementos, referida a os elementos que tienen características similares y sobre ellos se hace la recolección de datos.

4.2.2 Muestra

Para la variable gestión de calidad, (Hernández y Mendoza, 2019) cuando los elementos que pueden intervenir en la indagación son menores a 50, no se requiere de formula estadística, debido a que los elementos constituyen a la muestra donde:

$n = N$; entonces $n = 5$. Por ello debido a que la variable en mención está constituida por 5 gerentes o dueños de las MYPES estación de servicio del distrito de Chulucanas – Piura.

Para la variable responsabilidad social, como manifiesta (Hernández, & Mendoza, 2019) si $N \leq 50$ individuos, la población es igual a la muestra, en este caso serían los 5 gerentes o dueños de las MYPE rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas – Piura.

4.2.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

En la investigación se han considerado para ambas variables: la variable número uno corresponde a la gestión de calidad y la variable número dos a responsabilidad social.

Siendo ambas dirigidas a los gerentes / propietarios de dichas organizaciones, cuyas características son las siguientes:

- Propietarios o gerentes de la MYPE rubro estación de servicio.
- Experiencia en el cargo 2 años.

4.2.2 CRITERIOS EXCLUSIÓN

En la investigación se han considerado para ambas variables: la variable número uno corresponde a la gestión de calidad y la variable número dos a responsabilidad social.

Siendo ambas dirigidas a los gerentes / propietarios de dichas organizaciones, cuyas características son las siguientes:

- Personas que tienen menos de 02 meses de haber sido contratados.
- Propietarios que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información referente a las variables.

4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE	ESCALA	METODOLOGÍA
GESTIÓN DE CALIDAD	Herramienta que permite planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones a través de indicadores (Deming, 2019)	- Principios de la gestión de calidad	. Cliente . Partic. Personal . Procesos . liderazgo . Toma decisiones	Disponen la unidad de propósito y orientan a la empresa, definiendo hacia donde se quiere llegar. Romero, (2020).	gerente	nominal	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental Transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario.
		- Elementos de la gestión de calidad	. planificación . liderazgo . evaluación desempeño . mejora continua	Nivel de diferenciación para lograr una mejora continua. Rebaza, (2020).			

RESPONSABILIDAD SOCIAL	Es el compromiso de toda la organización en beneficio para la sociedad, con el objetivo de tener resultados positivos. Mendoza, (2016).	- Características de la responsabilidad social	. Práctica Responsable . compromiso . integración	Compromiso donde las organizaciones asumen obligaciones. Sandoval, (2015).	gerente	nominal	
		- Responsabilidad social económica	. economía Zapata, (2015) . beneficios en rentabilidad Carpio, (2018)	Al practicarse la responsabilidad social económica generará ganancias económicas para los socios o dueños de la empresa.			

4.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para poder identificar y conocer las características de la Gestión de calidad y Responsabilidad social en las MYPE rubro estación de servicio en el Distrito de Chulucanas – Piura, encuestas validadas a juicio de expertos, en este estudio uno de los expertos considero necesario mejorar la redacción de la preguntas: 9,10 y 11 por la variable gestión de calidad y por otro lado las preguntas 9,10 y 12 en la variable responsabilidad social, demostrado en el cuadro 3 denominado levantamiento de observaciones. Para obtener la pesquisa de la población en estudio quienes voluntariamente accedieron al apoyo de la investigación respetando el anonimato.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que se constituyó por 24 preguntas que se entregaron a los sujetos; las cuales dichas preguntas se obtuvieron en base a la operacionalización de las variables para recaudar los datos, dirigido hacia los gerentes en relación a la gestión de calidad y responsabilidad social con una escala nominal. Para la ejecución se aplicó a los gerentes y dueños de las MYPES del rubro estación de servicio mediante previa coordinación por correo electrónico debido a la coyuntura que se vive por la pandemia el día domingo 13 de marzo fecha elegida por los participantes (Hernández & Mendoza, 2019).

4.5 PLAN DE ANÁLISIS

Es importante tener una secuencia con los datos recopilados, se llevó a cabo la tabulación y se graficará de manera ordenada en secuencia de las variables de estudio. También se utilizó el programa Excel y el SPSS versión 21, también se empleó el sistema Windows7, versión Microsoft Windows. Se llevó a cabo el análisis, la interpretación mediante el instrumento de recojo de datos, este como ya se había mencionado anteriormente es documento validado a juicio de tres expertos (Hernández & Mendoza. 2019).

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA/ FUENTES
GESTIÓN DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS MYPE RUBRO ESTACIÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO DE CHULUCANAS - PIURA AÑO 2021.	¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TIENE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS MYPE RUBRO ESTACIÓN DE SERVICIO DEL DISTRITO DE CHULUCANAS - PIURA AÑO 2021?	<p>OBJETIVO GENERAL: Conocer las características que tiene la Gestión de Calidad y Responsabilidad Social en las MYPE rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas – Piura año 2021.</p> <p>01: Conocer los Principios de la gestión de calidad de la MYPE rubro estación de Servicio de Distrito de Chulucanas – Piura año 2021.</p> <p>02: Identificar los elementos de la gestión de calidad de la MYPE rubro estación de Servicio de Distrito de Chulucanas – Piura año 2021.</p> <p>03: Conocer las características que tiene la Responsabilidad Empresarial en las MYPE rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas - Piura año 2021.</p> <p>04: Definir la Responsabilidad Social Económica que tienen en las MYPE rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas - Piura año 2021.</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Principios de la gestión de calidad	Cliente Participación personal Proceso liderazgo Toma decisiones	NOMINAL GERENTE
				Elementos de la gestión calidad	Planificación liderazgo Evaluación dese Mejora continua	
			RESPONSABILIDAD SOCIAL	Características de la responsabilidad social	Practica responsable Compromiso integración	NOMINAL GERENTE
				Responsabilidad social económica	economía beneficios en rentabilidad	

4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS

La presente investigación considero los siguientes principios éticos dados por ULADECH 2021.

En la presente Investigación se ha tomado autenticidad con la Información y los datos presentados, teniendo en cuenta el buen manejo de fuentes primigenias de naturaleza indudable para que se pueda llevar a cabo un excelente e impecable manejo de indagación. En la presente Investigación se encuentra debidamente esquematizada cumpliendo todos los protocolos establecidos, manteniendo al margen la propiedad intelectual, y sobre todo se encuentra protegida la privacidad de quienes intervinieron y participaron en el estudio, rechazando así radicalmente las conclusiones prejuiciosas, o que sean manipuladas, que sean causantes de daños, manteniendo así un buen criterio con honestidad, responsabilidad, transparencia, y que sea una investigación inspiradora de confianza.

Para la protección de las personas: se ha respetó la privacidad y confidencialidad de los partícipes en dicho estudio. Se ha dejado claro el propósito de la investigación, las personas involucradas quienes han contribuido de manera voluntaria garantizando el anonimato siendo dejado bien claro desde que se puso en contacto con los encargados de las MYPE, se tuvo claro que no serán involucradas personas que no han participado en la investigación hecho que quedo registrado mediante una solicitud de permiso al inicio de la presente investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia: se aseguró el bienestar de los individuos en participación, se tomaron acciones adecuadas pro parte del investigador manteniendo una postura profesional, con respeto en todo momento se ha previsto disminuir afectos adversos, con la finalidad de que se vean involucrados los

participantes en el estudio presentado, se les alcanzo una solicitud por vía correo electrónico, donde aseguraba que todos sus datos, correos, y teléfonos no iban hacer expuestos. En anexo solicitud de permiso al inicio de la investigación.

Principio Justicia: Existen precauciones para evitar sesgos en la investigación dándoles a todos un trato por igual; Existen normas deontológicas de acuerdo a la carrera para evitar conflictos que afecten los resultados. Se informó a los participantes ante cualquier duda, consulta que se tenga tendrá que ser resuelta de forma inmediata y las veces que sean necesarias.

Principio de integridad científica: en todo momento hubo profesionalismo de acuerdo a la deontología aprendida por la facultad, para la recolección de datos se trabajó con veracidad y transparencia, de la misma manera en las fuentes de información cumpliendo las normas APA, y respetando el derecho de autor.

Principio de libre participación y derecho a estar informado: se informó y explicó con anticipación de manera clara también a cada participante se le comunicó que ante cualquier duda o pregunta estaba en todo derecho de comunicarse con la investigadora. Su participación fue voluntaria no se le obligo a nada que no esté dispuesto a colaborar, hubo empatía en su tiempo respetando sus horarios disponibles.

Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: por ninguna razón estas áreas se han visto afectadas

V. RESULTADOS

RESULTADOS DEMOGRÁFICOS

Tabla 1:

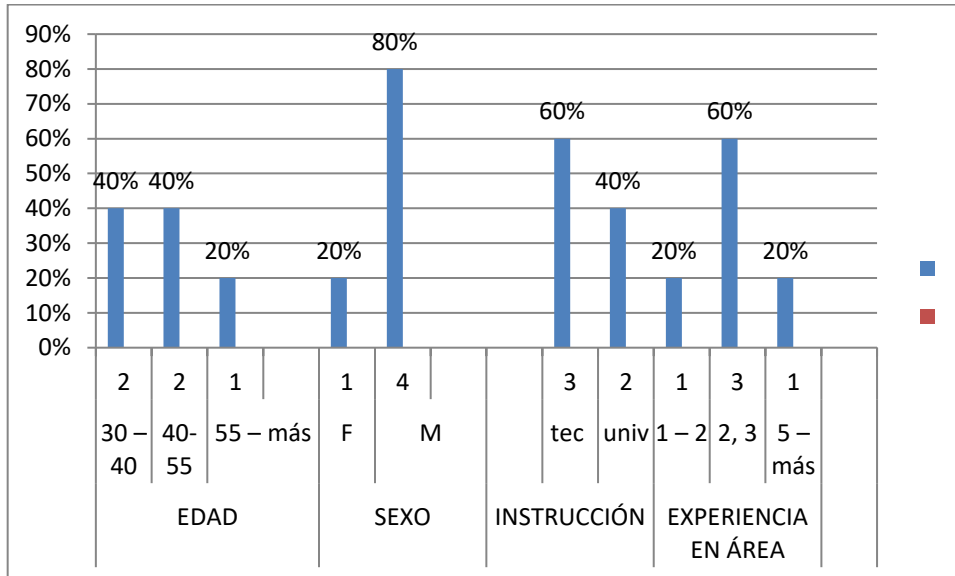
Resultados demográficos

EDAD	30 – 40	2	40%
	40- 55	2	40%
	55 – más	1	20%
			100%
SEXO	F	1	20%
	M	4	80%
			100%
INSTRUCCIÓN	Secundaria		
	Técnica	3	60%
	Universitaria	2	40%
EXPERIENCIA EN ÁREA	1 – 2	1	20%
	2 - 4	3	60%
	5 – más	1	20%
			100%

Elaboración: propia del investigador

Fuente: Gerentes y dueños de la MYPES rubro estación servicios

Gráfico 1:
Resultados demográficos



Elaboración: propia del investigador

Gráfico de barras: representa características demográficas

En la tabla 1 y gráfico 1: denominado características demográficas, se observa que el 40% de los gerentes o dueños tienen una edad de 30 a 40 años de edad, mientras que un 80% de los encuestados fueron del sexo masculino. El 60% tienen formación técnica; y por último el 60% cuentan con experiencia en el cargo de 2 a 3 años.

5.1 RESULTADOS

V1 GESTIÓN DE CALIDAD

Los resultados de la encuesta aplicada a los representantes de la MYPES del rubro estación de servicios del Distrito de Chulucanas, se basan en aspectos generales a las variables gestión de calidad y responsabilidad social.

OBJETIVO ESPECÍFICO N°1: conocer los principios de la Gestión de

Tabla 2:

Principios de gestión de calidad

N°	PREGUNTA (p)	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
p1	¿Cómo gerente de la organización conoce las necesidades de sus clientes a la hora de ofrecer sus productos?	3	60	2	40	5	100
p2	¿Utiliza estrategias para conocer la necesidad de los clientes?	2	40	3	60	5	100
p3	¿Toma en cuenta la participación del personal ante la toma de decisiones?	3	60	2	40	5	100
p4	¿Sus colaboradores conocen a la perfección cada área de su trabajo que le corresponde?	5	100	0	0	5	100
p5	¿Considera usted que su liderazgo estimula a sus colaboradores a expresar sus propias opiniones?	4	80	1	20	5	100
p6	¿Considera necesario empoderar a sus colaboradores para la toma de decisiones ante un conflicto en la organización?	4	80	1	20	5	100

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE

Elaboración propia

Gráfico 2:
Principios de gestión de calidad

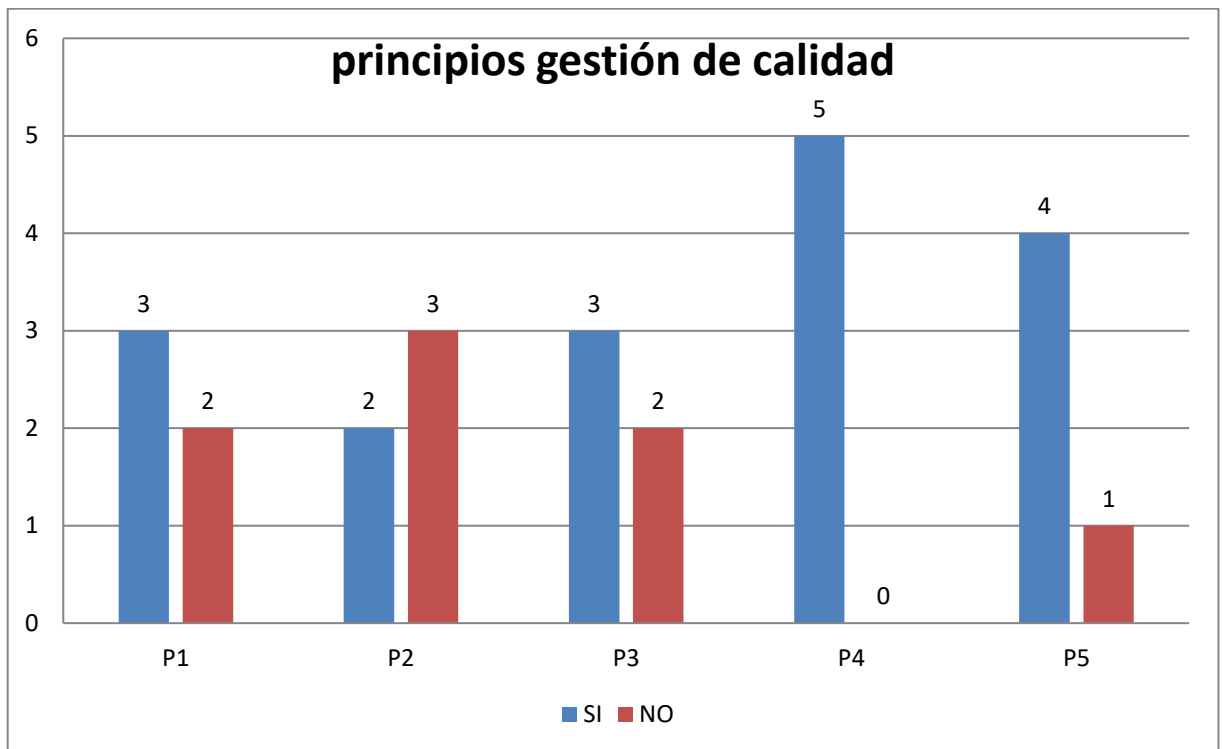


Figura n°2 Principios de gestión y calidad

P1, P2, P3, P4, P5: representa cada pregunta.

Interpretación: En la tabla 2 y figura 2 denominada principios de la gestión de calidad, se observa que el 60% considera que si conoce las necesidades de sus clientes; además el 60% no utiliza estrategias para conocer dichas necesidades; por otro lado el 60% toma en cuenta la participación de sus trabajadores; también el 100% refiere que cada trabajador conoce a la perfección su área de trabajo; mientras que el 80% hace referencia a que el liderazgo estimula a sus colaboradores finalmente el 80% cree que es necesario empoderar a los colaboradores.

OBJETIVO ESPECÍFICO N°2: Elementos de gestión de calidad

Tabla 3:

Elementos de gestión de calidad

N.º	PREGUNTAS (p)	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
p7	¿Contrata Ud. ¿En su empresa a un experto en planificación para el desarrollo de sus estrategias?	1	20	4	80	5	100
p8	¿Cuenta con mecanismos para saber cuándo se necesita un reajuste en la planificación?	0	0	5	100	5	100
p9	¿Ud. ¿Como gerente es quien verifica los procesos de planificación?	3	60	2	40	5	100
p10	¿Cuenta Ud. ¿Con las Herramientas necesarias para medir el desempeño de sus metas u objetivos?	0	0	5	100	5	100
p11	¿tiene Ud. ¿Algún mecanismo para identificar las necesidades de sus trabajadores y estos brinden calidad en el servicio hacia sus clientes?	5	100	0	0	5	100
p12	¿utiliza herramientas para la mejora continua en su empresa?	3	60	2	40	5	100

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE
Elaboración propia

Gráfico 3:
Elementos de gestión de calidad

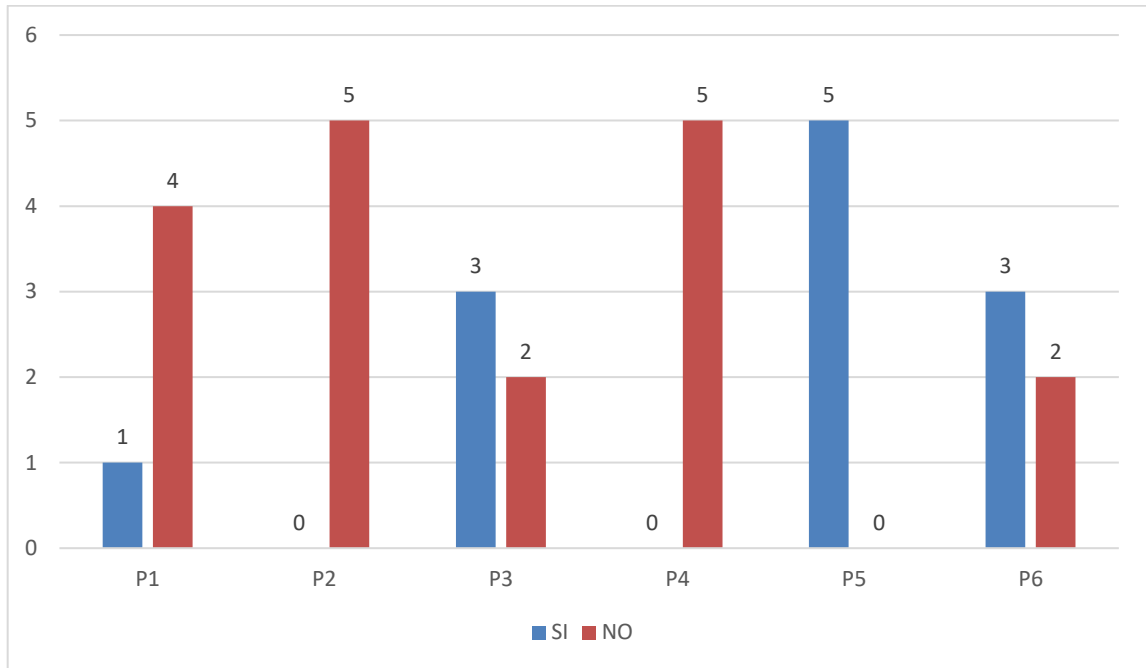


Figura 3: gráfico de barras que representa valoración de gestión de calidad

P1, P2, P3, P4, P5, P6: representa cada pregunta.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 3 denominada elementos de la gestión de calidad, se observa que el 80% de los gerentes no contrata a un experto para desarrollar sus estrategias, por otro lado el 100% de los gerentes usan mecanismos para los reajustes de la organización; mientras que el 60% de los gerentes son ellos quienes verifican los procesos de planificación; también se puede verificar que el 100% no cuenta con herramientas para medir el desempeño de sus metas; además el 100% tiene mecanismos para identificar las necesidades de sus trabajadores y ellos puedan brindar un buen servicio; finalmente el 60% de los gerentes usan herramientas para la mejora continua.

OBJETIVO ESPECÍFICO N°3: características de la responsabilidad social

Tabla 4:

Características de la responsabilidad social

N.º	PREGUNTA (P)	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
p1	¿Ud. ¿En su empresa trabaja de la mano con responsabilidad social?	4	80	1	20	5	100
p2	¿En su empresa existen prácticas de responsabilidad social?	4	80	1	20	5	100
p3	¿Considera Ud. ¿Que la responsabilidad social es importante para su empresa?	5	100	0	0	5	100
P4	¿Ud. Invierte en Responsabilidad Social para su empresa?	4	80	1	20	5	100
p5	¿Participa Ud. ¿Económicamente en algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?	0	0	5	100	5	100
p6	¿Ud. ¿Y su personal están involucrados en algún programa de responsabilidad social?	3	60	2	40	5	100
p7	¿Cree Ud. ¿Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?	4	80	1	20	5	100

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE

Elaboración propia

Gráfico 4:
Características de la responsabilidad social

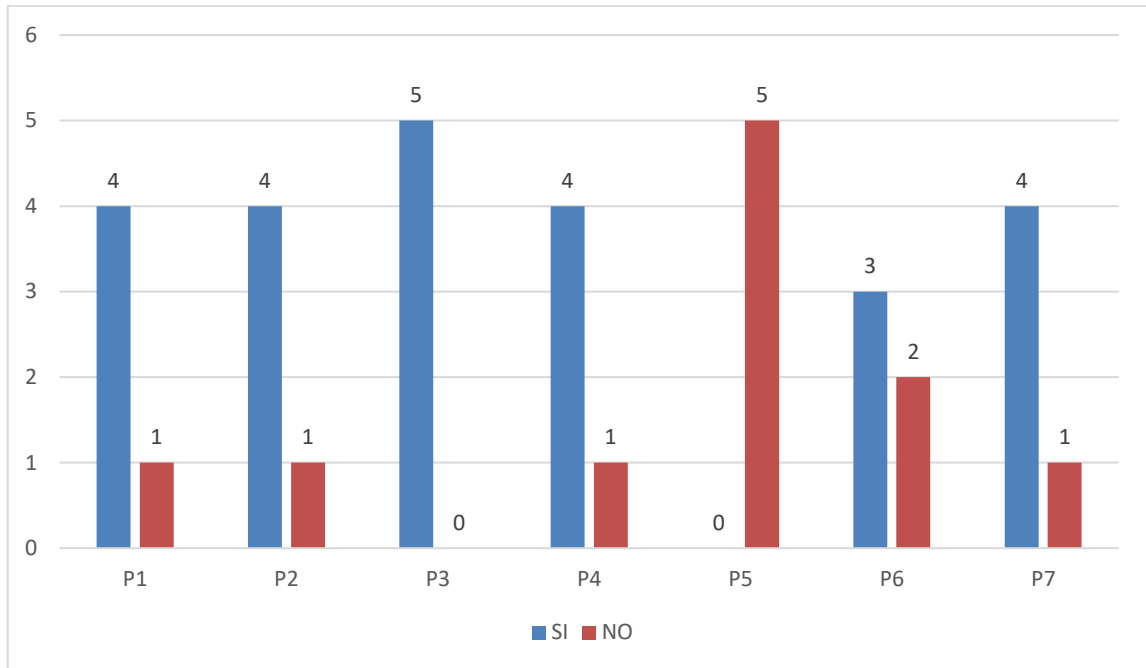


Figura 4: gráfico de barras que representa valoración de responsabilidad social

P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7: representa cada pregunta.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 4 denominada características de la responsabilidad social, el 80% de los gerentes trabajan de la mano con la responsabilidad social, se observa que el 80% de los gerentes sí hay prácticas de responsabilidad social, por otro lado el 100% considera que la responsabilidad social es importante para sus empresas, por otro lado el 80% de los gerentes invierten en responsabilidad social; también se sabe que el 100% de estos no participa económicamente en problemas fuera de su área de trabajo; se tiene que el 60% de su personal están involucrados en programas de responsabilidad social; finalmente el 80% de los gerentes consideran que la responsabilidad social atrae ganancias económicas para sus empresas.

OBJETIVO ESPECÍFICO N°4: responsabilidad social económica

Tabla 5:

Responsabilidad social económica

N°	PREGUNTA (P)	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
P8	¿Ud. Innova en planes de responsabilidad social?	0	0	5	100	5	100
p9	¿Ud. ¿Cree que la responsabilidad social tiene impacto económico positivo en su empresa?	4	80	1	20	5	100
p10	¿Considera Ud. Importante la inversión en responsabilidad social en su empresa?	5	100	0	0	5	100
p11	¿Cree Ud. ¿Que la inversión en responsabilidad social mejora la reputación de su empresa?	4	80	1	20	5	100
p12	¿Usted considera que al fortalecer la inversión económica en responsabilidad social generara atracción hacia el mercado en el cual se dirige	3	60	2	40	5	100

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE

Elaboración propia

Gráfico 5:

Responsabilidad social económica

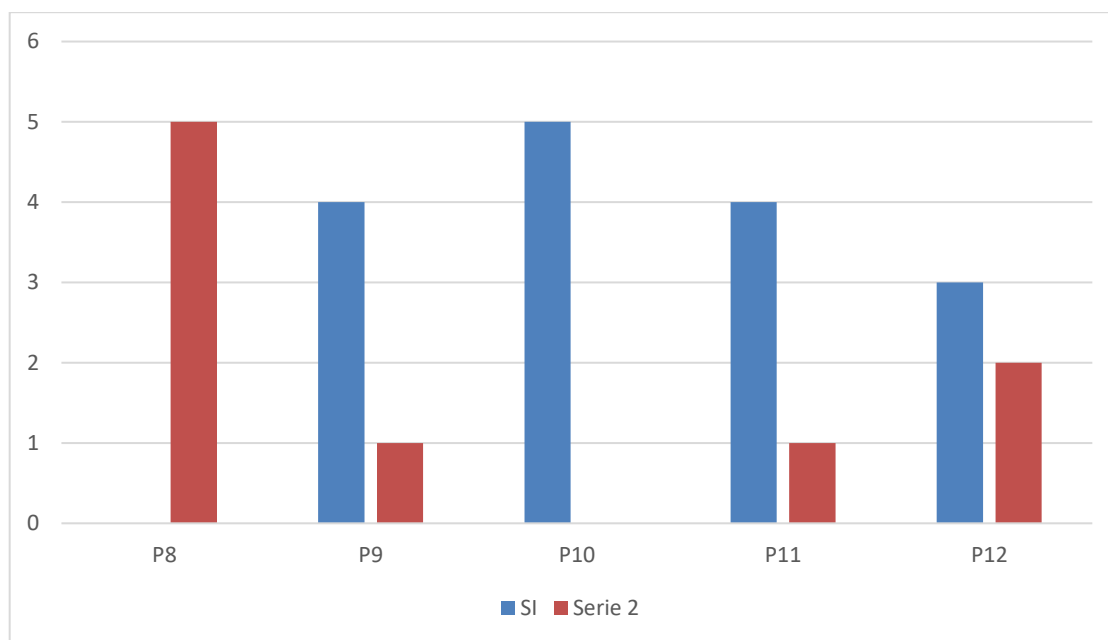


Figura 5: gráfico de barras que representa valoración de responsabilidad social

P8, P9, P10, P11, P12: representa cada pregunta.

Interpretación: En la tabla 5 y figura 5 denominada responsabilidad social económica, el 100% de los gerentes no innovan en responsabilidad social; por lo tanto

también se tiene que el 80% creen que tiene un impacto económico positivo; además el 100% de los gerentes creen que es importante la inversión en responsabilidad social; finalmente el 60% de los gerentes consideran que deberían fortalecer su inversión económica en responsabilidad social.

OBJETIVO GENERAL: Características que tiene la gestión de calidad y responsabilidad social.

Tabla 6:

Características de la gestión de calidad y responsabilidad social

N°	PREGUNTA (p)	SI		NO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
p1	¿Sus colaboradores conocen a la perfección cada área de su trabajo que le corresponde?	4	100	1	0	5	100
p2	¿Cuenta Ud. Herramientas necesarias para medir el desempeño de sus metas u objetivos?	4	100	1	0	5	100
p3	¿Considera Ud. Que la responsabilidad social es importante para su empresa?	5	100	0	0	5	100
p4	¿Participa Ud. Económicamente en algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?	0	0	5	100	5	100
p5	¿Cree Ud. Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?	4	80	1	20	5	100

Fuente: cuestionario aplicado a los propietarios de las MYPE
Elaboración propia

gráfico 6:

Características de la gestión de calidad y responsabilidad social

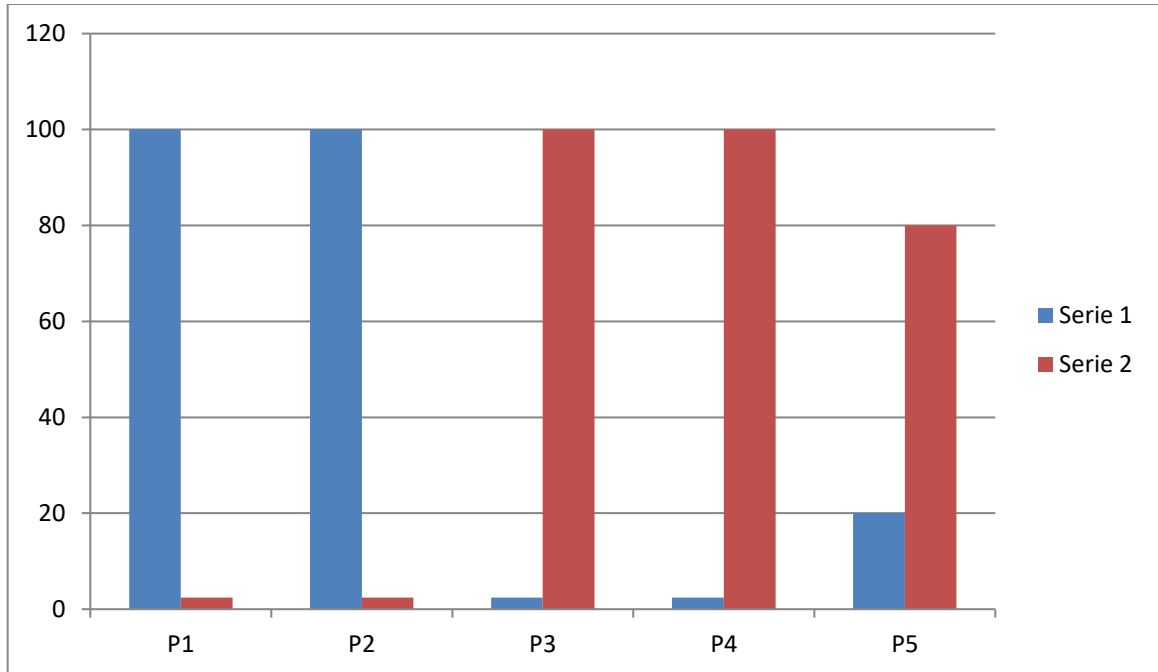


Figura 6: gráfico de barras que representa valoración de gestión de calidad y responsabilidad social P1, P2, P3, P4, P5: representa cada pregunta.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 6 denominada características de gestión de calidad y responsabilidad social; se observa que en 100% de los gerentes sus colaboradores conocen su área de trabajo; por otro lado el 100% si cuenta con herramientas necesarias para medir el desempeño de sus colaboradores; además el 100% considera que la responsabilidad social si es importante para su empresa; así mismo el 100% no participa económicamente en ningún programa de responsabilidad social fuera de su área de trabajo; finalmente el 80% considera que sí trae ganancias económicas para sus empresas.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Objetivo 1: conocer los principios de la gestión de calidad

En la tabla 2 denominada principios de gestión de calidad el 60% de representantes encuestados consideran que conocen las necesidades de sus clientes, por otro lado un 60% no cuenta con estrategias para saber cuáles son las necesidades, estos datos son apoyados con Sandoval (2016) quien en su investigación implementación de un sistema de gestión de calidad a las estaciones de servicio en Colombia determina que un 80% de las estaciones de servicio se ven obligadas a otorgar un servicio de calidad es importante conocer al cliente y a la vez que es lo que está . Desde el marco teórico Torres (2019) la organización debe someterse a los clientes conociendo sus necesidades presentes y futuras.

Así mismo el 60% toma en cuenta la participación del personal; el 100% conoce a la perfección su área de trabajo; Saavedra (2017) quien en su investigación hecha a un grupo de trabajadores su 100% reconocen su área de trabajo lo cual va de la mano con los resultados ya que un gran número de colaboradores respecto a la práctica de personal estos ayudan a cumplir los objetivos de la empresas, finalmente para la dimensión liderazgo se tiene que el 80% su liderazgo estimula a encaminar a todo su equipo y también el 80% de los empoderan para a toma de decisiones dando énfasis a que su opinión ante cualquier imprevisto. Desde el marco teórico Torres (2019) el personal tiene un rol determinado para el cumplimiento de los objetivos.

Objetivo 2: conocer los principios de la Gestión de calidad

En la tabla 3 denominada principios de la gestión de calidad el 80% no contratan a un experto para la planificación, por lo consiguiente el 100% no sabe cuándo hacer un reajuste en la planificación, estos resultados no son respaldados con Coronado (2017) quien en su investigación en 70.5% de las estaciones de servicio practicaban la planificación para tener resultados óptimos. Desde el Marco teórico Rebaza (2020) señala la planificación una estrategia necesaria ya que es la primera dirección para continuar con los procesos siguientes. Por otro lado el 60% indico que son ellos mismos como líderes quienes revisan los procesos de planificación, resultado que va de la mano con Coba (2017) ya que en su investigación concluyo que son los lideres quienes deben analizar, de acuerdo al marco teórico Rebaza (2020) son los lideres los que saben hasta donde se quiere llegar con las organizaciones.

Del mismo modo el 100% no cuenta con herramientas para medir el desempeño de las metas u objetivos, Coronado (2017) considera que las estaciones de servicio deberían tener herramientas necesarias para evaluar el desempeño, y como lo indica Reboza (2020) para poder estimar el rendimiento de las obligaciones laborales; además el 60% utiliza herramientas para la mejora continua r Coba (2017), encontró que un 80% de las estaciones de servicio utilizan estos mecanismos al igual que en el marco teórico Rebaza(2020) dentro de la mejora continua toma como referencia cuatro fases que deben cumplirse para que funciones la gestión de calidad.

Objetivo 3: conocer las características de la responsabilidad social

En la tabla 4 denominada características de la responsabilidad social el 80% de los gerentes trabajan de la mano con la responsabilidad social, se observa que el 80% de los gerentes sí hay prácticas de responsabilidad social, por otro lado el 100% considera que la responsabilidad social es importante para sus empresas, datos que coinciden bastante de acuerdo a la investigación de Barrios (2016) donde el 100% de las estaciones de servicio trabajan de la mano de responsabilidad social por ende hay prácticas de responsabilidad social de igual forma considera el 100% que es importante trabajar con responsabilidad social. Sandoval (2015) expresa en el marco teórico que la práctica responsable hay que minimizar los daños al medio ambiente y de acuerdo al compromiso ver que cada decisión que se tome se respete el medio ambiente en cuanto a integración se debe contribuir hacia un modelo sostenible.

Objetivo 3: definir la responsabilidad social económica

En la tabla 5 denominada responsabilidad social económica el 100% de los gerentes no innovan en responsabilidad social; por lo tanto también se tiene que el 80% creen que tiene un impacto económico positivo; además el 100% de los gerentes creen que es importante la inversión en responsabilidad social; finalmente el 60% de los gerentes consideran que deberían fortalecer su inversión económica en responsabilidad social, indico el autor Carpio (2018) agregó, que la responsabilidad social también puede mejorar su imagen de una organización, lo que generaría una buena gestión ayudando a sumar esfuerzos para la buena rentabilidad de la MYPE debido a que su investigación un 100% de las estaciones de servicio consideran que trabajar de responsabilidad social son vista de una manera diferente ante el mercado donde se desenvuelven, de acuerdo

al marco teórico Zapata (2015) hace mucho tiempo atrás los gerentes solo buscaban generar ganancias para los socios o dueños idea equivocada ya que hoy en día la inversión en planes de responsabilidad social dan grandes beneficios.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a los principios de gestión de calidad que utilizan con mayor notabilidad es el principio cliente ya que le permite conocer las necesidades presentes y futuras, en cuanto al principio participación del personal, también estos son involucrados conociendo a la perfección cual es el área de trabajo en la que se desarrollan permitiéndoles, en cuanto al principio toma de decisiones los líderes o gerentes toman en cuenta sus puntos de vista para no caer en error ante una mala decisión.

Para los elementos de la gestión de calidad los que tuvieron superioridad fue el elemento de liderazgo ya que los gerentes como cabeza principal son quienes saben a dónde quieren llevar a la organización, tienen bien definidas las metas, otro elemento es la evaluación al desempeño hacia los que forman parte de la organización, sin dejar de lado la mejora continua ya que este elemento permite estar en constante evolución.

Con respecto a las características de la Responsabilidad social las que tuvieron las estaciones de servicio para práctica responsable consideraron lo importante que es trabajar de la mano de responsabilidad social, en cuanto al compromiso no hay integración en los problemas que puedan surgir fuera de su área de trabajo; por otro lado hay poca integración con el personal en cuanto a la involucración del personal.

En Base a responsabilidad social económica en cuanto a economía las estaciones de servicio no innovan en planes de responsabilidad social pero sin embargo consideraron importante que en los beneficios en rentabilidad económica si deben fortalecer la inversión.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se utilicen más estrategias para conocer la necesidad de los clientes, en todo caso pueden llamar a expertos para que les orienten como es que deben hacer que funcione, y algunos otros alcances que les puedan brindar para el cumplimiento de sus metas u objetivos.
- Se recomienda que implementen mecanismos y herramientas para que midan el desempeño de sus metas u objetivos, esto permitirá a las MYPES que se vuelvan mas competitivas en los mercados.
- Se recomienda a las MYPES, que al ingresar personal nuevo este sea integrado a trabajar y las ves se sienta comprometido a que trabaje siempre con responsabilidad social y a los que ya pertenecen fortalecer su integración.
- Se recomienda que se tenga destinado a las MYPES un presupuesto económico solo para responsabilidad social para que sea fortalecida la inversión.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias , F. (2019). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodologíacientífica. 6º Edición* . Venezuela: EPISTEME C.A.

Arias, Villasin & Miranda. (2018), Metodología de la investigación en las MYPES, de servicio.

Casabonne , L. (2018). "Piura: ¿Cuál es la situación actual de las mipymes de la región?". *Regiones & Mercados*.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Madrid: Editorial Mc Graw Hill Education.

Web Gráfica

Andina. (29 de Mayo de 2018). *Acerca de nosotros : Andina* . Obtenido de Andina.

Web site: <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequeñas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

Andy, Ríos, Salgado (2017), en su investigación titulada “percepciones actuales de la responsabilidad social empresarial en la empresa metro de Santiago”
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/2261/TADPU%20130.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barrio F. E (2016). En su investigación denominada “La gestión de la responsabilidad social corporativa. En el caso Unilever España, estudio realizado en la universidad Autónoma de Barcelona.
<https://www.tesisenred.net/handle/10803/384844#page=1>

CARPIO O. K.I. (2018), La responsabilidad social empresarial con un enfoque medio ambiental en las instituciones bancarias del Distrito Metropolitano de Quito.

<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15048?show=full>

Coba. Y. D.S (2017)En su investigación denominada “Gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016”, <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5338>

Coronado. L. R (2017), en su investigación denominada “Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del cliente en autoservicio Primax, grifo mega Piura, año 2016”,

<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1203#:~:text=Las%20principales%20conclusiones%20son%3A%20el,valoraci%C3%B3n%20de%204.1361%20equivalente%20a>

Diario Gestión, (2020). *MEF: PBI crecerá 5% en el último trimestre del 2020.*

Recuperado el 25 de agosto del 2017. Disponible en:

<https://gestion.pe/economia/mef-pbi-crecera-5-ultimo-trimestre-2017-2198585>

Deming , E. (2019). *Out of the crisis* . Cambridge: MA. Center for

AdvancedEngineering Study.

D. El Peruano. (2020). Decreto Supremo que prorroga el Estado de Emergencia Nacional. *Diario El Peruano*. Obtenido de

[https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-prorroga-el-estado-de-emergencia-naciona-decreto-supremo-no-064-2020-pcm-1865482-3/)

[que-prorroga-el-estado-de-emergencia-naciona-decreto-supremo-no-064-2020-pcm-1865482-3/](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-prorroga-el-estado-de-emergencia-naciona-decreto-supremo-no-064-2020-pcm-1865482-3/)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación. México, D.F. Editorial McGraw-HILL.*

Ley N° 30056. (2016). *Acerca de Nosotros: https: Ley N° 30056.* Obtenido de Web site. Ley N° 30056: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Giner P. T(2019), novel de investigación https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Lacañina. Pedrosa, presidenta de [APES Sevilla](https://www.interempresas.net/Estaciones-servicio/Articulos/345700-El-ano-de-la-pandemia.html)
18/03/2021
<https://www.interempresas.net/Estaciones-servicio/Articulos/345700-El-ano-de-la-pandemia.html>

Marín S, A. V., & Santa V, A. J. (2017). *"Aplicación de un Plan de Acción a través de un Semillero Ecológico para el fortalecimiento de las competencias específicas en el área de Ciencias Naturales y Educación Ambiental en el grado tercero de la Escuela Normal Superior de Piedecuesta, 2014"*.

Obtenido de Lima- Perú.
Universidad Privada Norbert Wiener:

<Http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1080/MAESTRO%20->

<Http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1080/MAESTRO%20-%20Mar%C3%ADn%20Valencia%2C%20Sonia%20Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(Universidad San Martín de Porres, 2013),

https://www.transfermarkt.es/universidad-san-martin-de-porres/startseite/verein/11622/saison_id/2012

Medina, J., Saravia, J., & Torres, C. (2018). *Acerca de nosotros: Universidad de el Salvador*. Obtenido de Universidad de el Salvador Web site:
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/10665/1/50108203.pdf>

Morales R. T. (2018), https://mep.pe/intranetvirtual/Constitucion-y-Fomalizacion/tramites_laborales/MEP_Formalizacion_TramitesLaborales_Reporte%20-LeyMYPEGuiaCompleta.pdf

Mendoza , M. (2016). *Acerca de nosotros: Universidad Austral de Chile*.
Obtenido desitio web de Uiversidad Austral de Chile:
<https://docplayer.es/5732633-Universidad-austral-de-chile-facultad-de-ciencias-de-la-ingenieria.html>

Muñoz. G. A (2017),
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/1629>

Pérez, L. (2018). *Acerca de nosotros: Universidad de Guayaquil*. Obtenido de
Universidad de Guayaquil Web
site:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9090/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20PARA%20OPTIMIZAR%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20DEL%20RESTAURAN%20COCOLON.pdf>

Porter, M. (2018). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a las estrategia* .Obtenido
de
https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf

- Rebaza A. C.E. (2020) En su investigación denominada “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro estaciones de servicio-grifos, distrito de Chimbote, 2018”, <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18634?show=full>
- Romero, M. B. (2019). *Nuevo, manual teórico práctico de las MYPEs. Ediciones y Distribución. BERRIO- Limas – Perú.*
- Rodriguez T, R. A. (2020). *Aplicación del método de las "5am" para determinar las posibles causas de un problema en un taller automotriz. Universidad Internacional del Ecuador.* Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2316/1/T- UIDE-160.pdf>
- Romero S. D. J (2020) En su investigación denominada “Gestión de calidad y el uso del neuromarketing en las mypes – rubro estación de servicios de combustible en el distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo, departamento de Junín – 2018. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17316>
- Sandoval V.J.A (2016). En su investigación “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión orientado a la Calidad del Servicio, para una empresa administradora de Estaciones de Servicio” en Bogotá D.C., Colombia, <https://docplayer.es/80083342-Diseno-e-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-orientado-a-la-calidad-del-servicio-para-una-empresa-administradora-de-estaciones-de-servicio.html>
- Saavedra A. J.M (2017). En su investigación: “Modelo para influir en la ejecución de la estrategia organizacional a través de la alineación y gestión estratégica del talento humano”. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Extremadura (España), <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=125184>

Sandoval & Bobadilla (2015). En su investigación denominada: “La Responsabilidad Social y su influencia en la imagen Institucional de la empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C Trujillo - 2014” tiene como objetivo general Determinar la Influencia de la imagen Institucional de la empresa de Transporte Rodrigo Carranza S.A.C Trujillo – 2014.

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1950>

ULADECH CATÓLICA. (2020). *Acerca de Nosotros: Código de Ética para la Investigación*. Obtenido de Código de Ética para la Investigación Web

site:

file:///D:/Usuario/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20(2).pdf

Torres, & Lavayen. (2017). *Realizaron una investigación titulada "Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Según las Normas ISO 9001: 2015 para una empresa textil de la ciudad de Guayaquil"*. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>

Torres M. A (2018), https://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/wp-content/uploads/sites/31/2016/10/Compendio_Normas_Laborales_2016.pdf

Zapata & M, L (2015). <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17859/ANALISIS%20DEL%20IMPACTO%20DE%20LA%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Cuadro 2: matriz pregunta

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA	INSTRUMENTO
GESTIÓN DE CALIDAD	PRINCIPIOS	CLIENTE	¿Cómo gerente de la organización conoce las necesidades de sus clientes a la hora de ofrecer sus productos? ¿Utiliza estrategias para conocer la necesidad de los clientes?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Participación personal	¿Toma en cuenta la participación del personal ante la toma de decisiones?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Procesos	¿Sus colaboradores conocen a la perfección cada área de su trabajo que le corresponde?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		liderazgo	¿Considera usted que su liderazgo estimula a sus colaboradores a expresar sus propias opiniones?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Toma decisiones	¿Considera necesario empoderar a sus colaboradores para la toma de decisiones ante un conflicto en la organización?	Gerente	Nominal	Cuestionario
	ELEMENTOS	planificación	¿Contrata Ud. En su empresa a un experto en planificación para el desarrollo de sus estrategias? ¿Cuenta con mecanismos para saber cuándo se necesita un reajuste en la planificación?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		liderazgo	¿Ud. Como gerente es quien verifica los procesos de planificación	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Evaluación del	¿Cuenta Ud. Con las Herramientas necesarias para medir el desempeño de sus metas u objetivos?	Gerente	Nominal	Cuestionario

		desempeño				
		Mejora continua	¿tiene Ud. Algún mecanismo para identificar las necesidades de sus trabajadores y estos brinden calidad en el servicio hacia sus clientes? ¿utiliza herramientas para la mejora continua en su empresa?	Gerente	Nominal	Cuestionario

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA	INSTRUMENTO
RESPONSABILIDAD SOCIAL	características	Práctica responsable	¿Ud. ¿En su empresa trabaja de la mano con responsabilidad social? ¿En su empresa existen prácticas de responsabilidad social? ¿Considera Ud. ¿Que la responsabilidad social es importante para su empresa?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		compromiso	¿Ud. Invierte en Responsabilidad Social para su empresa? ¿Participa Ud. ¿Económicamente en algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Integración	¿Ud. ¿Y su personal están involucrados en algún programa de responsabilidad social? ¿Cree Ud. ¿Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?	Gerente	Nominal	Cuestionario
	Respo. Social. económica	Economía	¿Ud. Innova en planes de responsabilidad social? ¿Ud. ¿Cree que la responsabilidad social tiene impacto económico positivo en su empresa?	Gerente	Nominal	Cuestionario
		Beneficios en rentabilidad	¿Considera Ud. Importante la inversión en responsabilidad social en su empresa? ¿Cree Ud. ¿Que la inversión en responsabilidad social mejora la reputación de su empresa? ¿Usted considera que al fortalecer la inversión económica en responsabilidad social generara atracción hacia el mercado en	Gerente	Nominal	Cuestionario

			el cual se dirige?			
--	--	--	--------------------	--	--	--

CUADRO 3: LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

A juicio del experto: Cruz Bautista las siguientes preguntas ya modificadas con mejor redacción.

N° PREGUNTA	MEJOR REDACCIÓN DE PREGUNTA	VARIABLE
09	¿Ud. ¿Como gerente es quien verifica los procesos de planificación?	GESTIÓN DE CALIDAD
10	¿Cuenta Ud. ¿Con las Herramientas necesarias para medir el desempeño de sus metas u objetivos?	
11	¿tiene Ud. ¿Algún mecanismo para identificar las necesidades de sus trabajadores y estos brinden calidad en el servicio hacia sus clientes?	
09	¿Ud. ¿Cree que la responsabilidad social tiene impacto económico positivo en su empresa?	RESPONSABILIDAD SOCIAL
10	¿Considera Ud. Importante la inversión en responsabilidad social en su empresa?	
12	¿Usted considera que al fortalecer la inversión económica en responsabilidad social generara atracción hacia el mercado en el cual se dirige?	

Elaboración propia del investiga

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS DE LAS MYPES



Buen día, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y Responsabilidad social en MYPES rubro estación de servicio en el Distrito de Chulucanas – Piura año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere mas conveniente. su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, Ud será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la Universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

VARIABLE GESTION DE CALIDAD

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Cómo gerente de la organización conoce las necesidades de sus clientes a la hora de ofrecer sus productos?		
2. ¿Utiliza estrategias para conocer la necesidad de los clientes?		
3. ¿Toma en cuenta la participación del personal ante la toma de decisiones?		
4. ¿Sus colaboradores conocen a la perfección cada área de su trabajo que le corresponde?		
5. ¿Considera usted que su liderazgo estimula a sus colaboradores a expresar sus propias opiniones?		
6. ¿Considera necesario empoderar a sus colaboradores para la toma de decisiones ante un conflicto en la organización?		
7. ¿Contrata Ud. ¿En su empresa a un experto en planificación para el desarrollo de sus estrategias?		
8. ¿Cuenta con mecanismos para saber cuándo se necesita un reajuste en la planificación?		
9. ¿Ud. ¿Como gerente es quien verifica los procesos de planificación?		
10. ¿Cuenta Ud. ¿Con las herramientas necesarias para medir el desempeño de sus metas u objetivos?		
11. ¿tiene Ud. ¿Algún mecanismo para identificar las necesidades de sus trabajadores y estos brinden calidad en el servicio hacia sus clientes?		
12. ¿utiliza herramientas para la mejora continua en su empresa?		



Buen día, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y Responsabilidad social en MYPES rubro estacion de servicip en el Distrito de Chulucanas – Piura año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere mas conveniente. su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, Ud será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la Universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿Ud. en su empresa trabaja de la mano con responsabilidad social?		
2. ¿En su empresa existen prácticas de responsabilidad social?		
3. ¿Considera Ud. ¿Que la responsabilidad social es importante para su empresa?		
4. ¿Ud. Invierte en Responsabilidad Social para su empresa?		
5. ¿Participa Ud. ¿Económicamente en algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?		
6. ¿Ud. ¿Y su personal están involucrados en algún programa de responsabilidad social?		
7. ¿Cree Ud. ¿Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?		
8. ¿Ud. Innova en planes de responsabilidad social?		
9. ¿Ud. ¿Cree que la responsabilidad social tiene impacto económico positivo en su empresa?		
10. ¿Considera Ud. Importante la inversión en responsabilidad social en su empresa?		
11. ¿Cree Ud. que la inversión en responsabilidad social mejora la reputación de su empresa?		

12. ¿Usted considera que al fortalecer la inversión económica en responsabilidad social generara atracción hacia el mercado en el cual se dirige?		
---	--	--

VALIDACIÓN
CONSTANCIA DE
VALIDACIÓN

Yo, VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO identificado con DNI 02860873 ,
MAGISTER

EN ADMINISTRACIÓN . por medio de la presente hago constar que he
revisado con

finés de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:
CUESTIONARIO

elaborado por: Jesenia Arabela Córdova Zeta, a los efectos de su aplicación a los
elementos

de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS MYPE

RUBRO ESTACIÓN DE SEVICIO DEL DISTRITO DE CHULUCANAS –

PIURA AÑO 2021”, que se encuentra

realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en

cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus

resultados.

Piura, 10 de marzo
de 2021


Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
RUC: CLAD-02348

Ítems relacionados con la variable gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cómo gerente de la organización conoce las necesidades de sus clientes a la hora de ofrecer sus productos?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Qué estrategias utiliza para conocer la necesidad de los clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Toma en cuenta la participación del personal ante la toma de decisiones?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Sus colaboradores conocen a la perfección cada área de su trabajo que le corresponde?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Considera usted que su liderazgo estimula a sus colaboradores a expresar sus propias opiniones?	X			X		X	SI () NO (X)

6. ¿Considera necesario empoderar a sus colaboradores para la toma de decisiones ante un conflicto en la organización?	X			X		X	SI () NO (X)
--	---	--	--	---	--	---	--------------------



 Mg. VICTOR HELIO PATIÑO IIIK
 RUC: CLAD-02348

7. ¿Contrata Ud. En su empresa a un experto en planificación para el desarrollo de sus estrategias?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Cuenta con mecanismos para saber cuándo se necesita un reajuste en la planificación?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Ud. Como gerente es quien verifica que los procesos de planificación?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Cuenta Ud. Herramientas que sean necesarias para medir el desempeño de las metas u objetivos?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Conoce Ud. Como poder identificar las necesidades de sus colaboradores para la mejor gestión de calidad en sus clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿utiliza herramientas para la mejora continua en su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)



 Mg. VICTOR NELSO PATIÑO
 RUC: CLAD-02348

Ítems relacionados con la variable Responsabilidad Social	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Ud. En su empresa trabaja de la mano con responsabilidad social?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿En su empresa existen prácticas de responsabilidad social?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Considera Ud. Que la responsabilidad social es importante para su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Ud. Invierte en Responsabilidad Social para su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Participa Ud. Económicamente en algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Ud. Y su personal están involucrados en algún programa de responsabilidad social?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Cree Ud. Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)

8. ¿Ud. Innova en planes de responsabilidad social?	X			X		X	SI () NO (X)
---	---	--	--	---	--	---	--------------------



CLAD
Mg. VICTOR HELIO PATIÑO M.B.
RUC: CLAD-02348

9. ¿Ud. Cree que la responsabilidad social tiene buen impacto económico en su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Considera Ud. Importante la inversión de responsabilidad social que genera en su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Cree Ud. Que la inversión de responsabilidad social mejora la reputación de su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
12. ¿Considera que al fortalecer la responsabilidad social atrae su presencia en el mercado?	X			X		X	SI () NO (X)



CLAD
Mg. VICTOR HELIO PATIÑO III
RUC: CLAD-02348

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega identificado con DNI 02867439

Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en
Administración y Dirección de Empresas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: Jesenia
Arabela

Córdova Zeta, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra)
seleccionada para el trabajo de investigación: “GESTIÓN DE
CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS MYPE
RUBRO ESTACIÓN DE SEVICIO DEL
DISTRITO DE CHULUCANAS – PIURA AÑO 2021”, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de marzo del 2021.



Lic. Adm. Carlos B. Ginocchio Veg.
DNI: 02867439

Ítems relacionados con la variable gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Cómo 9 gerente de la organización conoce las necesidades de sus clientes a la hora de ofrecer sus productos?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Qué estrategias utiliza para conocer la necesidad de los clientes?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Toma en cuenta la participación del personal ante la toma de decisiones?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Sus colaboradores conocen a la perfección cada área de su trabajo que le corresponde?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Considera usted	X			X		X	SI ()

<p>que su liderazgo estimula a sus colaboradores a expresar sus propias opiniones?</p>							<p>NO (X)</p>
--	--	--	--	--	--	--	------------------------



 Lic. Adm. Carlos R. Giacchino Veg.

6. ¿Considera necesario empoderar a sus colaboradores para la toma de decisiones ante un conflicto en la organización?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Contrata Ud. En su empresa a un experto en planificación para el desarrollo de sus estrategias?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Cuenta con mecanismos para saber cuándo se necesita un reajuste en la planificación?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Ud. Como gerente es quien verifica que los procesos de planificación?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Cuenta Ud. Herramientas que sean necesarias para medir el desempeño de las metas u objetivos?	X			X		X	SI () NO (X)

11. ¿Conoce Ud. Como poder identificar las necesidades de sus colaboradores para la mejor gestión de	X			X		X	SI () NO (X)
--	----------	--	--	----------	--	----------	---------------------------


Lic. Adm. Carlos R. Giacchino Veg.
C.I. No. 0000


calidad en sus clientes?							
12. ¿utiliza herramientas para la mejora continua en su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)



Lic. Adm. Carlos H. Giacchino Veg.
C.I. 14.111.000

¡Muchas gracias por su colaboración!VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Responsabilidad Social	¿Es pertinente con el concepto?			¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?	
	SI	NO		SI	NO	SI	NO
1. ¿Ud. En su empresa trabaja de la mano con responsabilidad social?	X				X		X
2. ¿En su empresa existen prácticas de responsabilidad social?	X				X		X
3. ¿Considera Ud. Que la responsabilidad social es importante para su empresa?	X				X		X
4. ¿Ud. Invierte en Responsabilidad Social para su empresa?	X				X		X


 Lic. Adm. Carlos B. Giacchino Veg.
 C.I. No. 0004

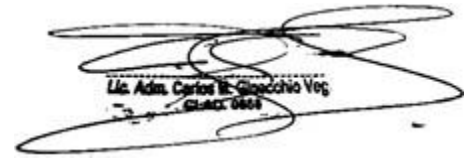
5. ¿Participa Ud. Económicamente en algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Ud. Y su personal están involucrados en algún programa de responsabilidad social?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Cree Ud. Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Ud. Innova en planes de responsabilidad social?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Ud. Cree que la responsabilidad social tiene buen impacto económico en su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Considera Ud. Importante la inversión de responsabilidad social que genera en su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)
11. ¿Cree Ud. Que la inversión de responsabilidad social mejora la reputación de su empresa?	X			X		X	SI () NO (X)

12. ¿Considera que al fortalecer la	X			X		X	SI ()
-------------------------------------	----------	--	--	----------	--	----------	--------


Lic. Adm. Carlos B. Giacchino Veg
C.I. 10.000.000

responsabilidad social atrae su presencia en el mercado?							NO (X)
--	--	--	--	--	--	--	-----------------

¡Muchas gracias por su colaboración!



Lic. Adm. Carlos E. Guzmán Voz
C.R. 1001

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Edith Lovanny Cruz Bautista, identificado con DNI
02847742, MAGÍSTER EN

Dirección y Gestión Empresarial: por medio de la presente hago
constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de
datos: Cuestionario, elaborado por:
Jesenia Arabela Córdova Zeta, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población
(muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LAS MYPE RUBRO ESTACIÓN DE SEVICIO DEL
DISTRITO DE CHULUCANAS – PIURA AÑO 2021", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de marzo 2021.

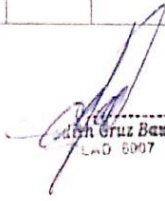

Edith Cruz Bautista
CLAD 6007

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, ahistórico?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Como gerente de la organización conoce las necesidades de sus clientes a la hora de ofrecer sus productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
2. ¿Qué estrategias utiliza para conocer la necesidad de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
3. ¿Toma en cuenta la participación del personal ante la toma de decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
4. ¿Sus colaboradores conocen a la perfección cada área de su trabajo que le corresponde?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
5. ¿Considera usted que su liderazgo estimula a sus colaboradores a expresar sus propias opiniones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (X)
6. ¿Considera necesario empoderar a sus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SI ()


 E. Cruz Bautista
 CLAD 2017

colaboradores para la toma de decisiones ante un conflicto en la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Contrata Ud. En su empresa a un experto en planificación para el desarrollo de sus estrategias?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Cuenta con mecanismos para saber cuándo se necesita un reajuste en la planificación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Ud. Como gerente es quien verifica que los procesos de planificación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Cuenta Ud. <i>(con la)</i> Herramientas que sean necesarias para medir el desempeño de las metas u objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Conoce Ud. Como poder identificar las necesidades de sus colaboradores para la mejor gestión de calidad en sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)



 Edwin Cruz Bautista
 L.A.O. 6097

12. ¿utiliza herramientas para la mejora continua en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------	--	-------------------------------------	--


¡Muchas gracias por su colaboración!

VALIDACIÓN

Ítems relacionados con la variable Responsabilidad Social	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Ud. En su empresa trabaja de la mano con responsabilidad social?							SI () NO ()
2. ¿En su empresa existen prácticas de responsabilidad social?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Considera Ud. Que la responsabilidad social es importante para su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Ud. Invierte en Responsabilidad Social para su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Participa Ud. Económicamente en							SI ()


 Hilda Cruz Bautista
 CLAD 8907

algún problema que se pueda dar fuera de su área de operación?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Ud. Y su personal están involucrados en algún programa de responsabilidad social?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿Cree Ud. Que la responsabilidad social trae ganancias económicas para su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿Ud. Innova en planes de responsabilidad social?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Ud. Cree que la responsabilidad social tiene buen impacto económico en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		SI () NO ()
10. ¿Considera Ud. Importante la inversión de responsabilidad social que genera en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
11. ¿Cree Ud. Que la inversión de responsabilidad social mejora la reputación de su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
12. ¿Considera que al fortalecer la responsabilidad social atrae su presencia en el mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)


 ...Cruz Bautista
 CLAD 8007

LIBRO DE CÓDIGOS
VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

INDICADOR Pregunta	Gerentes encuestados												SI		NO		TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	%	2	%	F	%
cliente	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	25%	8	75%	5	100%
Participación personal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	0	0%	5	100%
procesos	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	75%	3	25%	5	100%
liderazgo	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	75%	3	25%	5	100%
Toma decisiones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	0	0%	5	100%
Planificación	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	75%	3	25%	5	100%
liderazgo	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	75%	3	25%	5	100%
Evaluación del desempeño	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	8	75%	3	25%	5	100%

VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL

INDICADOR	Gerentes encuestados												SI		NO		TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	%	2	%	F	%
Practica responsable	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	25%	8	75%	5	100%
Integración	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	100%	0	0%	5	100%
compromiso	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	75%	3	25%	5	100%
Economía	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	75%	3	25%	5	100%
Rentabilidad económica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%	0	0%	5	100%

CARTA DE PERMISO

CHULUCANAS 01 DE MARZO DEL 2021

Sr. Gerente / Representante

MYPES ESTACIÓN DE SERVICIO – CHULUCANAS

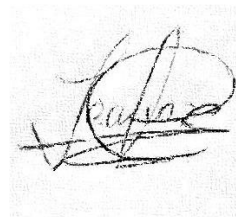
ASUNTO: autorización para recojo de Información.

Reciba mis más cordiales saludos

Yo, JESENIA ARABELA CÓRDOVA ZETA CON DNI: 70835591, CÓDIGO UNIVERSITARIO: 0811142070, egresada de la carrera de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Filial Piura.

Me encuentro realizando una investigación denominado “Gestión de calidad y responsabilidad social en las MYPE rubro estación de servicio del Distrito de Chulucanas – Piura año 2021” para lograr el título profesional. Me dirijo hacia su persona para solicitarse su apoyo de forma voluntaria, anónima y cumpliendo los lineamientos de ética informándole de dicho estudio esperando contar con su apoyo ya que es muy importante.

Quedo de usted a la espera de su respuesta favorable y agradeciéndole de ante mano su gentil atención.



JESENIA ARABELA CÓRDOVA ZETA

DNI: 70835591

EVIDENCIA TURNITIN

The screenshot shows a web browser window with the URL `ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1082388242&student_user=1&o=1554806199`. The user is identified as **JESENIA ARABELA CORDOVA ZETA**. The interface features a sidebar with navigation icons and a main content area displaying a document titled "INTRODUCCIÓN". The document text discusses a research project on quality and social responsibility in the MYPP (Municipal Youth Participation Program) of the District of Chuzacoma for the year 2021. On the right, a red banner displays "Resumen de coincidencias" (Summary of coincidences) with a large "0 %" similarity score. Below the score, a message states: "No existen fuentes coincidentes para este informe." (No coincident sources exist for this report).

ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1082388242&student_user=1&o=1554806199

JESENIA ARABELA CORDOVA ZETA | turnitin

Resumen de coincidencias

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.

RECIBO NO ADEUDO

USER: 45757402

Nro: 082021-00008102
Fecha: 04-05-2021 11:59

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) **CORDOVA ZETA JESENIA ARABELA**, con código de matrícula **0811142070**, de la **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**; no registra deuda pendiente a la fecha para optar **TALLER DE TITULACION**.

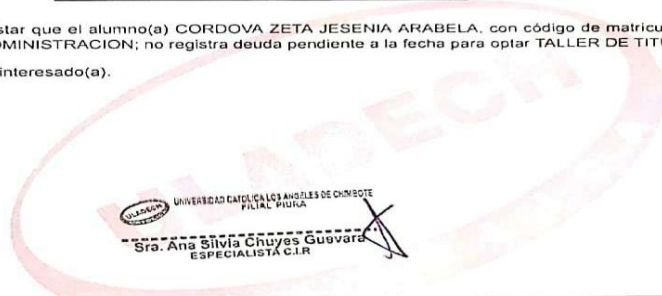
Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 04 DE MAYO DEL 2021.



V°B° CAJA

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.



V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)