



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TÉCNICAS
MODERNAS ADMINISTRATIVAS EN LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA, SECTOR SERVICIO, RUBRO
VENTA DE COMBUSTIBLES Y DERIVADOS: CASO
GRIFO “SERVICENTRO MEDINA” – RIO NEGRO,
SATIPO, 2018**

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

AUTORA:

HUARINGA TERREROS, BETHSI ANITA

ORCID: 0000-0002-9962-4563

ASESOR:

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Huaranga Terreros, Bethsi Anita

ORCID: 0000-0002-9962-4563

Investigador principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

JURADO

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

MORILLO CAMPOS YULY YOLANDA

ORCID: 0000-0002-5746-9374

ESPINOSA OTOYA, VÍCTOR HUGO

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel
Presidente

Mgtr. Morillo Campos Yuly Yolanda
Miembro

Lic. Adm. Espinosa Otoyá Víctor Hugo
Miembro

MBA. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante el periodo de estudio.

A mis profesores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por su tolerancia, cariño y contribución en mi formación profesional.

DEDICATORIA

Dedico a mi mamá, que siempre me brindó el apoyo necesario para lograr mis metas trazadas y a los docentes que nos enseñan paso a paso con todos sus conocimientos para aprender de ellos y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

A mis amigos por su apoyo incondicional y a mis compañeros de clases que en todo momento me apoyaron y ayudaron en lo que necesitaba.

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene el siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018?. Por lo cual se formuló el siguiente objetivo general de investigación, analizar las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018?. La metodología de investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal, se obtuvo una muestra de 10 trabajadores del Grifo “Servicentro Medina”- Rio Negro, Satipo, 2018, se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, consta de 16 preguntas; de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada del total de encuestados se obtuvo los siguientes resultados, el 60% de los trabajadores manifestaron que en ocasiones considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad el 40% indicaron que casi siempre considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad. Se concluye con respecto a la calidad de servicio los trabajadores casi siempre estudian las expectativas de sus clientes, con respecto a las características de la gestión de calidad los trabajadores están comprometidos en brindar una buena calidad de servicio.

Palabras clave: Calidad, empresa, gestión.

ABSTRACT

This research study has the following research problem: What are the characteristics of quality management with the use of modern administrative techniques in micro and small companies in the service sector, fuel and derivatives sale category: Grifo case “Servicentro Medina ”- Rio Negro, Satipo, 2018 ?. Therefore, the following general research objective was formulated, to analyze the characteristics of quality management with the use of modern administrative techniques in micro and small companies in the service sector, item sale of fuels and derivatives: Grifo case "Servicentro Medina" - Rio Negro, Satipo, 2018 ?. The research methodology is quantitative, descriptive level, non-experimental-cross-sectional design, a sample of 10 workers was obtained from the Grifo “Servicentro Medina” - Rio Negro, Satipo, 2018, the survey technique was used, using as an instrument the questionnaire consists of 16 questions; According to the results obtained in the survey of the total number of respondents, the following results were obtained: 60% of the workers stated that they sometimes consider that the service offered by the company is of quality, 40% indicated that they almost always consider that the service offered by the company is of quality. It is concluded with respect to the quality of service, the workers almost always study the expectations of their clients, with respect to the characteristics of quality management, the workers are committed to providing a good quality of service.

Keywords: Quality, company, management.

CONTENIDO

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN...	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
III. HIPÓTESIS	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1. Diseño de la investigación.....	28
4.2. Población y muestra	29
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
4.5. Plan de análisis	31
4.6. Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos	33
V. RESULTADOS	35
5.1. Resultados	35
5.2. Análisis de resultados.....	40
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
6.1. Conclusiones	44

6.2. Recomendación.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	55
1. Cuadro de sondeo.....	55
2. Instrumento	56
3. Hoja de tabulación	60
4. Figuras	65
5. ORCID	73
6. Consentimiento informado	74
7. Turnitin	75

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocer la importancia de la calidad de servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.	35
Tabla 2. Identificar las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.....	36
Tabla 3. Conocer la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018	36
Tabla 4. Analizar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.	37
Tabla 5. Identificar la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Usted analiza y estudia las expectativas de los clientes	65
Figura 2. Los trabajadores fomentan un ambiente de colaboración y trabajo en equipo con liderazgo.....	65
Figura 3. Usted que los colaboradores se encuentran comprometidos con la empresa	66
Figura 4. Considera que la empresa está en constante mejora continua	66
Figura 5. Considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad	67
Figura 6. Usted está comprometido con brindar una buena calidad de servicio.....	67
Figura 7. Considera que las normas de seguridad de la empresa son óptimas.....	68
Figura 8. Considera que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores.....	68
Figura 9. Conoce el término de la palabra Benchmarking.....	69
Figura 10. El benchmarking mejora su empresa.....	69
Figura 11. Los trabajadores muestran resistencia al cambio	70
Figura 12. Conoce el termino atención al cliente.....	70
Figura 13. La empresa es eficiente cuando atiende y soluciona reclamos de los clientes	71
Figura 14. La empresa cuenta con un plan estratégico	71
Figura 15. La empresa tiene diseñado una misión y visión de su empresa.....	72
Figura 16. La empresa ha implementado alguna estrategia de neuromarketing.....	72

I. INTRODUCCIÓN

En la economía peruana, las organizaciones son fundamentales para el avance empresarial a nivel nacional. La tecnología está impactando en la sociedad. Las organizaciones no se evitan con respecto a este cambio, por lo que deben considerar de cerca las progresiones que se dan todos los días en las organizaciones peruanas. En cuanto a la gestión de calidad en la empresa, esto nos permitirá diseñar, coordinar, dirigir y controlar el destino final de la organización para ser convincente y mejorar el servicio o producto durante el tiempo de permanencia en cualquier empresa.

La MYPE es una unidad económica compuesta por una persona jurídica (organización) o natural, bajo cualquier tipo de asociación que tiene como objetivo crear extracción, cambio, creación, promoción de mercancías o prestación de servicios. (Emprender, 2019)

Las Mypes en el Perú, según (Flores, 2014) citado en Reque (2019) en la actualidad operan unos 4 millones de micro y pequeñas empresas, muchas de ellas informales, las cuales representan el 41% del Producto Bruto interno (PBI), y son las que generan empleo. Las cifras nos muestran que existe una alta probabilidad de fracaso de estas pequeñas unidades de negocio debido a que muchas de ellas son empresas de subsistencia. Frente a ello, se ha investigado los factores que llevan a que estas empresas cierren o salgan del mercado, como: la falta de gestión empresarial al no conocer el mercado.

Según Hernandez, Barrios & Martinez (2018) la gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del

cliente. El presente artículo explora algunos conceptos sobre la calidad, los modelos de medición más utilizados y su aplicabilidad en empresas de servicio. El propósito es analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.

Según García, (2017) en el período actual, las organizaciones en general serán más serias de manera consistente, los mercados soportarán batallas más feroces, como una ley de la naturaleza que perdurará solo para los más fundamentados y quienes pueden adaptarse al cambio

Uno de los modelos más claros es, en el ámbito de la administración, existen muchas empresas que siguen ejerciendo una administración común, aplicando una receta que les ha resultado apetecible y beneficiosa, sin embargo, las organizaciones que avanzan en una proyección de futuro comienzan a apostar por las técnicas modernas de administrativas.

Desde esta perspectiva sería necesario que la micro y pequeña empresa Grifo “Servicentro Medina” implantar calidad a través de la gestión de la calidad en cuanto a la capacidad en progreso en los sectores comerciales de servicentros y grifos, el aumento cada vez es más y más progresivo de las exigencias de los consumidores, a ras propio y como fenómeno general; poseer en cuenta la valoración rápida y firme de la tecnología; brindar mayor diversidad de los productos y poseer medios humanos cada vez más y más preparados.

Por todo lo expuesto, se formuló el siguiente problema de investigación
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de

combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018?

Se formuló los siguientes objetivos de investigación, siendo el objetivo general: Analizar las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Y teniendo como objetivos específicos: Conocer la importancia de la calidad de

servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018;

identificar las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa , rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro

Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018; conocer la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles

y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018; analizar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector

servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” –

Rio Negro, Satipo, 2018; identificar la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de

combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Se justifica porque permite conocer a nivel descriptivo la gestión de calidad en el medio de investigación las cuales permitirá su estadía en el actividades comerciales, generando puestos de labor que beneficiará a la comunidad, también permitirá a los gerentes emplear la gestión de calidad con el uso de las técnicas modernas

administrativas en la microempresa para ser crecidamente competitivos y poseer triunfo en los mercados.

La presente investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal, se usó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario y es aplicada a los trabajadores de la microempresa Grifo “Servicentro Medina” distrito de Rio Negro, Satipo, 2018.

Se obtuvo los siguientes resultados en la encuesta realizada, del total de encuestados el 60% de los trabajadores manifestaron que casi siempre analiza y estudia las expectativas de los clientes y el 40% de los trabajadores en ocasiones analiza y estudia las expectativas de los clientes; también el 60% de los trabajadores considera que la empresa está casi siempre en constante mejora continua, el 40% de los trabajadores considera que la empresa en ocasiones está en constante mejora continua; asimismo el 60% de los trabajadores manifestaron que en ocasiones considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad, el 40% indicaron casi siempre; por otro lado el 70% de los trabajadores de la empresa en ocasiones están comprometidos con brindar una buena calidad de servicio, el 30% de los trabajadores indicaron que casi siempre están comprometidos con brindar una buena calidad de servicio; también el 60% de los trabajadores manifestaron que casi siempre consideran que las normas de seguridad de la empresa son óptimas, el 40% indicaron en ocasiones; por otro lado el 70% de los trabajadores no conoce el término de la palabra Benchmarking, el 30% indicaron en ocasiones conoce el término de la palabra Benchmarking.

En relación al objetivo general se concluye: Con respecto a la calidad de servicio los trabajadores casi siempre estudian las expectativas de sus clientes, además también casi siempre fomentan un ambiente de colaboración de trabajo en equipo; con

respecto a las características de la fiabilidad los trabajadores en ocasiones consideran que el servicio que brinda la empresa es de calidad; con respecto a las características de la gestión de calidad los trabajadores están comprometidos en brindar una buena calidad de servicio; con respecto al desempeño, la empresa casi siempre se preocupa por el bienestar de sus trabajadores; con respecto a las técnicas modernas administrativas, los trabajadores manifestaron que nunca habían escuchado el termino benchmarking, además en ocasiones muestran resistencia al cambio dentro de la empresa, asimismo la empresa no cumple con un plan estratégico, también no tiene una visión y misión.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Paliza D. (2020) en su tesis “Manual para la implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad en empresas de construcción y afines, basado en la aplicación e integración de la norma ISO 9001:2015”, para obtener el grado de maestro en ingeniería, en la Universidad Nacional Autónoma De México, la presente tesis tiene por objetivo proponer un manual para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las empresas mexicanas en el rubro de la construcción y afines, basado en la norma ISO 9001:2015, mostrando la utilidad de la aplicación de las herramientas gerenciales. La investigación es descriptiva de tipo cualitativa, debido a que la información fue obtenida mediante entrevistas, el alcance de la presente tesis es de valor teórico, se presentan las fases que se deben seguir para la implementación del SGC. En conclusión al contar con el Sistema de Gestión de Calidad la empresa garantiza la confiabilidad de sus procedimientos de calidad, además que gracias a esto se han trazado nuevos objetivos como certificar sus laboratorios de materiales en calidad y dar asesorías externas para que más empresas mexicanas en el rubro de la construcción y afines, puedan obtener los beneficios de tener una documentación sistematizada y al alcance de todos los involucrados.

Barragan, D. (2019) en su tesis “Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.” para obtener el título de Licenciado en Economía, en la Universidad Nacional Autónoma de México, tiene como objetivo principal diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad para las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) con el enfoque de mostrar

la importancia de la capacitación del trabajador dentro de cualquier empresa, que le permita identificar el correcto funcionamiento de su proceso de producción, gestión de recursos, así como cumplir con los objetivos propuestos por la organización para la mejor toma de decisiones que permitan su máximo potencial y convertir a la organización en una empresa con un mayor nivel de competitividad en el mercado. La presente investigación se realizó con un enfoque cualitativo, es decir, el análisis de la empresa debe realizarse de manera integral. El enfoque cualitativo permite describir cada una de las partes que conforma la estructura organizacional de la empresa, comparando de manera constante las problemáticas que se pueden llegar a presentar y las soluciones que se pueden realizar para generar un proceso de mejora continua mediante un sistema de gestión de la calidad. En conclusión, la empresa debe implementar dentro de sus actividades un sistema de gestión de la calidad, en el cual, se facilite la cooperación entre los distintos elementos que conforman la organización. Así, mediante la implementación de un control estadístico de procesos, manuales de operaciones o controles de tiempo, se influye en el trabajador para mejorar de sus capacidades, controlar y garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos al consumidor así como posibilitar la creación de nuevas formas de trabajo, alterar procesos de producción en pro de disminuir los costos asociados al mismo, detectar cuellos de botella y pronosticar deficiencias que se puedan generar en el proceso de producción que afectan la calidad del producto o servicio y disminuye el valor transmitido al cliente final.

Álvarez C. (2018) en su tesis “La gestión de calidad de los servicios financieros de entidades internacionales en México.” para obtener el título de Licenciado en Contaduría, en la Universidad Nacional Autónoma de México, tiene como objetivo

principal determinar la importancia de las instituciones financieras, principalmente de la banca múltiple, basándose en su desarrollo histórico, eficiencia operativa y cumplimiento de normatividad aplicable, factores que conlleva a un buen desempeño y por lo tanto a una buena calidad de servicios financiera y satisfacción a la población mexicana. La presente investigación es de análisis teórico, cualitativo y cuantitativo. En conclusión, la baja inclusión financiera se atribuye a una calidad baja de servicio por parte de las instituciones financieras, de igual forma la escasez en medios de distribución en entidades rurales, un factor importante para incluir a personas de bajos recursos al Sistema Financiero Mexicano, el cual se puede fortalecer aún más, con ayuda de las instituciones financieras y del estado a través de sus organismos reguladores para mejorar el desarrollo económico del país a través de una mejor distribución de recursos financieros y mejorando en la operación y atención al cliente.

Villarreal, F. (2016) en su tesis “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para empresas de Tecnología y Servicios Industriales Indoamericana” para optar al título profesional de Ingeniero en Alimentos en la Universidad De Chile, tiene como objetivo general: determinar un sistema de gestión de calidad según las normas internacionales ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana. El tipo de investigación es experimental descriptiva, en la etapa de investigación se reunió toda información y documentación existente hasta el año 2011. En conclusión, se logró desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, para la sección de proyectos de ingeniería de la empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana, con el que se logró

disminuir el número de no conformidades encontradas, tanto en la auditoría realizada por Bureau Veritas, como las encontradas en el diagnóstico inicial del presente trabajo.

Luna G. (2015) en su tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, denominado “Diseño de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa paneles eléctricos PANELEC S.A. ”, tuvo como objetivo general: Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad fundamentado en la Norma ISO 9001-2008 para la empresa Paneles eléctricos PANELEC S.A., el diseño de esta investigación fue un estudio cualitativo, las conclusiones fueron que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la organización y fortalecerá los vínculos de confianza y lealtad de los clientes con la empresa. Se describió las actividades desarrolladas dentro de cada paso, haciendo redundancia en los procesos de creación de valor, teniendo en cuenta las que se encuentran en el SGC, asegurando un efectivo desempeño de las tareas que cubren a cabalidad los requerimientos de la norma ISO 9001, se establecieron los procedimientos exigidos por la norma y se crearon otros, considerados importantes para la estandarización de las diferentes actividades desplegadas en la organización, sirviendo de guía para el colaborador en sus labores diarias. La participación de los colaboradores, con convencimiento, representa una de los grandes pilares para la implementación del SGC.

Antecedentes Nacionales

Paz, A. (2020) en su tesis denominada “Gestión de calidad y el alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro la Unión, Piura, año 2020”. La investigación tiene como objetivo Caracterizar la Gestión de calidad y el alineamiento

en las instituciones educativas privadas del centro La Unión, se empleó una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo diseño no experimental y corte transversal; así se determinó que nuestra población serán los clientes o padres de familias y trabajadores de las instituciones educativas antes mencionadas; las principales conclusiones fueron que la gestión de calidad y el alineamiento en las mype estudiadas son herramientas importantes en la organización para mejorar el grado de enseñanza y aprendizaje, reflejándose los resultados en los trabajadores quienes constataron en su totalidad. Para identificar los beneficios de Gestión de calidad en las mype, el estudio se basa en: conocer frecuencia de realizar actividades de actualización sobre nuevos sistemas de aprendizaje y enseñanza, donde los encuestados indican que si realizan dichas actividades; permitiendo que la empresa tenga bien establecidos sus objetivos, metas y retos que deben lograr con el desempeño de los trabajadores y jefes a través del alineamiento estratégico, practicando valores y principios éticos que se encuentran en las mype como también en su formación profesional y personal.

Espejo Y. (2019) en su tesis “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, centro comercial mercado modelo, Chimbote, 2016” ubicada en el departamento de Ancash tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas de sector comercio, rubro venta minorista de calzado - centro comercial mercado modelo, Chimbote, 2016. Para la elaboración del informe se utilizó un diseño de nivel tipo No experimental – Transversal – Descriptiva. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 11 Mypes de una población de 30 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario conformado de 22 preguntas dirigidos a los representantes

de las micro y pequeñas empresas obteniendo los siguientes resultados: El 81.82 % si conocen el termino gestión de calidad, El 45.45 % no se adaptan a los cambios, El 81.82 % utiliza la técnica de observación, El 100% menciona que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento del negocio, El 90.91 % si conoce el termino Marketing, El 100% atienden las necesidades de sus clientes, El 100% no tiene una base de datos, El 72.73% el nivel de sus ventas ha disminuido. Concluyendo que la Gestión de Calidad con el uso del marketing, ayuda a mejorar el negocio, pero lo utilizan de manera empírica por la falta de información adecuada.

Villar, D. (2019) en su tesis denominado “Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las MYPEs sector transporte, rubro carga pesada en el distrito de Tumbes, 2019”. Tuvo como problema general ¿Cómo se determina la caracterización de la gestión de calidad y el uso marketing de las MYPES sector transporte, rubro carga pesada en el distrito de tumbes, 2019? Sabiendo que el objetivo general de la investigación fue Determinar las características de la gestión de calidad y el uso marketing de las MYPES sector transporte, rubro carga pesada en el distrito de tumbes, 2019. El estudio de investigación fue de tipo de descriptivo, nivel de investigación cuantitativo y el diseño de investigación fue no experimental, teniendo en cuenta la muestra de 10 involucrados, siendo 68 clientes en 10 empresas de transporte rubro carga pesada y por cada empresa 01 involucrado, en la Ciudad de Tumbes, a quienes en el trascurso de la investigación se les se aplicaron un cuestionario estructurado directamente sobre el tema de investigación a través de la técnica de la encuesta y tenemos en conclusión tenemos que las empresas si tienen vehículos eficientes pero que tienen que seguir mejorando, y que las empresas si realizan el marketing mix porque los precios si están en concordancia con la distancia del trayecto.

Panduro, N. (2018) en su tesis “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017” se ubica en el departamento de Huánuco, la investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del Marketing en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - Rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo María 2017. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para la recopilación de la información se realizó en forma dirigida sin muestra, sino que se aplicó la encuesta a la población absoluta comprendida por 10 mypes, a quienes se les formulo un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: la mayoría de las mypes encuestadas se encuentran administradas por sus propios dueños y la totalidad de las mypes fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. En cuanto a las características de la gestión de la calidad, la totalidad de las mypes conocen el término gestión de la calidad sin embargo no conocen las técnicas modernas de la gestión, pero en su totalidad dicen que contribuye a la mejora de calidad de la empresa. Respecto al marketing: las mypes conoce el termino marketing, y con el uso del marketing se aumentó las ventas en el negocio y los medios que utiliza es los carteles, la mayoría de las mypes utilizan como herramienta de Marketing a sus propias estrategias de ventas.

Velasquez Y. (2017) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016” en el departamento de Piura, ha tenido como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016; la

investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva. Para la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 09 microempresas dedicadas al rubro; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 17 preguntas cerradas. Esta investigación tiene los siguientes resultados: 56% de microempresarios no cuenta con un sistema de calidad; el 78% de microempresarios encuestados considera que existen factores o procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa, mientras que el 67% de clientes encuestados consideran que el personal de los grifos tiene habilidades y atributos al momento de atender; además el 88% de clientes encuestados considera que la empresa ha utilizado todos los recursos para lograr bajar los precios del combustible. 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 sistema para comprobar la calidad del combustible, que no tienen conocimiento que es un sistema de calidad y de cómo utilizar esta herramienta, los procesos de gestión de calidad que aplican las microempresarios en sus empresas son estrategias operativas, donde se verifica la infraestructura, el mantenimiento y la seguridad frente a riesgos, y estos han asegurado las operaciones, y las principales características de competitividad que poseen las microempresas de este rubro son la confianza que tienen los clientes al adquirir combustible.

Antecedentes locales

Chulluncuy, M. (2019) en su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019”, el objetivo principal de la investigación ha sido determinar la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019. La investigación se origina al identificar como problemática la

ausencia de una administración eficaz por parte de los microempresarios. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las MYPES del sector comercial, rubro librería del distrito de Satipo, se soportan en procesos administrativos eficaces?; y como objetivos específicos establecer la relación entre las dimensiones de las variables de investigación. La metodología de investigación es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal y tipo correlacional. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas con la técnica de encuesta y entrevista: Del microempresario: la mayoría son adultos: están en los rangos de edad de “45 a 54 años” y de “55 a más años”; de sexo femenino (60,0%) y nivel universitario (60,0%). De la gestión de calidad: sólo el 20.0% de las MYPES realiza encuestas de satisfacción; 80,0% carece de mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos, se desconoce del uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 60,0% no realiza la planeación de las actividades de la empresa; carece de organigrama y no planifica auditorías preventivas para fortalecer los mecanismos de control. Finalmente, se concluye que existe correlación entre ambas variables, es decir a procedimientos administrativos más eficaces, se logrará una gestión de calidad.

Davila, R. (2019) en su tesis “Gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019. Siendo su hipótesis planteada: La relación de la gestión de calidad con el uso del tic es significativa en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019. La investigación fue de tipo correlacional, el método empleado fue: El método general científico

aplicado. La población estuvo constituida por 15 representantes del establecimiento de ferreterías del distrito de Satipo, para medir el grado de correlación se utilizó a través del Excel y software estadístico SPSS V.25 Podemos afirmar que existe una correlación entre la Gestión de Calidad y las TIC con una probabilidad de error de 2,2%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente $r=0,583$ que midió la relación entre la Gestión de Calidad y las TIC podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva fuerte, pudiendo de esta manera determinar que a través de la Gestión de calidad relaciona significativamente y propicia al uso de tecnologías de información dentro de los establecimientos encuestados con un porcentaje de 65,61%.

Quispe, Z. (2018) “Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las micro y pequeña empresas rubro venta de combustible y derivados del distrito de Pichanaqui provincia de Chanchamayo-Junin 2018”. El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las micro y pequeñas empresas rubro venta de combustible y derivados del distrito de Pichanaqui-provincia de Chanchamayo-Junin 2018, la misma que se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal y la aplicación de un cuestionario estructurado de 19 preguntas contenidas en una encuesta, obteniéndose como resultados: respecto a la gestión: el 80,0% tiene definido la misión, visión de su organización. Según la investigación, el 80,0% de las mypes gestiona su empresa bajo la filosofía de la mejora continua, así mismo el 80,0% de las mypes utilizan las herramientas de gestión administrativa; y la mayoría de las MYPES utilizan un plan de negocio 80,0%. Con respecto a las características del Neuromarketing en las mypes; llegan a satisfacer las necesidades del mercado objetivo al 100%, lo que motiva al consumidor en su

deserción de compra del producto/ servicio es: las motivacionales/racionales-necesidades(atributos del producto)60,0%; a un 60,0% de las empresas conocen los alcances del Neuromarketing; pero aún no se han implementado ninguna estrategia del neuromarketing 60,0 y finalmente la principal barrera para que la empresa no llego utilizar el neuromarketing en su empresa fue el desconocimiento 60,0%.

Salazar, L. (2018) en su tesis denominada “Gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro panadería, distrito de Satipo, provincia de Satipo, año 2018”, el objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro panadería, distrito de Satipo, provincia de Satipo, año 2018. La metodología de investigación es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptivo. Bajo la técnica de encuesta y el uso de un cuestionario como instrumento compuesto por 19 preguntas se entrevistó a sus microempresarios obteniendo como resultados que la mayoría (45,5%) están en el rango de edad de “31 a 40 años”; existe participación similar de ambos géneros y 72,7% tienen nivel de instrucción “estudios básicos”. Respecto a la microempresa: el 54,5% de las mypes se encuentran en el mercado del distrito de Satipo de “6 a más años”; emplean de “1 a 3” colaboradores pero no tienen diseñada una estructura organizacional. Respecto a la gestión; el 72,7% no ha definido la misión, visión y valores de su empresa; no se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua; carecen de plan de negocio y tampoco hacen uso de herramientas de gestión administrativa, lo que representa una gestión empírica. Sin embargo, los microempresarios manifiestan (90,9%) que la empresa satisface la necesidad del mercado objetivo. Respecto al neuromarketing: la investigación a los microempresarios indica que desconocen los

alcances del neuromarketing; indica también que no han realizado estrategias, pero al 36,4% le gustaría intentar implementar prácticas de neuromarketing en su empresa. Asimismo, sólo un 27,3% cree que el neuromarketing puede resultar beneficioso para su empresa.

Torre E. (2018) en su tesis “Gestión de calidad y neuromarketing de las mypes, rubro ferretería, distrito de Pangoa, provincia de Satipo, año 2018”; el principal objetivo de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de Calidad y el neuromarketing en las mypes del Sector Comercial, Rubro ferreterías, distrito de Pangoa, año 2018. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al microempresario: Edad, destaca que la mayoría están en el rango de 41 a 50 años (60%); existe presencia de ambos géneros, masculino (80%) y femenino (20%); la mayoría tiene el nivel académico de técnicos” (80%). Respecto a la mype: todas las mypes de la investigación tienen presencia en el mercado de “7 a más años” (100%), la cantidad de colaboradores es de “1 a 4” (100%), la cantidad de mypes encuestadas no tienen diseñada una estructura organizacional(100%).Respecto a la gestión: el 80% no ha definido la Misión, Visión y valores de su empresa, el 60% no gestiona su negocio bajo una filosofía para una mejora continua y el 100% tampoco administra su mype usando herramientas de gestión administrativas al igual que no cuentan con un plan de negocios. Respecto al neuromarketing: El 100% de las mypes consideran que sí satisfacen las necesidades al mercado objetivo ya que al consumidor lo motiva a comprar por las necesidades que presenta. Finalmente, el 100% considera

que la principal barrera para que su empresa utilice el neuromarketing es el desconocimiento.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Gestión de calidad

Para (Camisón, Cruz, & González, 2016) citado en Ramirez (2019) la complejidad ha sido además cotizada con los procesos de reforma de todos los modelos existentes, ente ellos las normas ISO 9000 y 2000 (sistema de gestión de calidad). La calidad es la utilización de procesos para lograr la excelencia de un producto que se va ofertar al cliente, se puede decir que día a día la exigencia de los demandantes es más grande, el trabajo de las empresas es daro satisfacer estas necesidades de calidad total para cada uno de los productos que se distribuye.

Según Raffino (2019) la gestión de calidad es una progresión de ciclos eficientes que permiten a cualquier asociación diseñar, ejecutar y controlar los distintos ejercicios que realiza. Esto garantiza confiabilidad y consistencia en la ejecución para satisfacer los deseos del cliente.

Según Pérez & Gardey (2014) :

“Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.”

Por lo tanto, el sistema de gestión de calidad, apunta a os activos para mejorar la naturaleza de la oferta y los sistemas de planificación. El cliente satisfecho deduce consistentemente una ventaja para la empresa: confiabilidad, mayores beneficios, menos costos para abordar los problemas, etc.

Según Bañeras (2014) citado en Isidro(2019) dice que la gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Principios de gestión de la calidad

Según (Gabarró, 2019) los principios de gestión de la calidad están vinculados con aquella la empresa moderna que busque consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Cuando se implanta la norma ISO 9001, para que sea útil el certificado, es necesario que éstos principios sirvan para la mejora continua de la organización.

Orientación al cliente.

Es una manera de descubrir y satisfacer las necesidades de los clientes.

Liderazgo.

El liderazgo significa organizar y planificar actividades, que se llevan a cabo en una idea estratégica. Las actividades de prevención, investigación, búsqueda de la calidad y mejora deben estar permanentemente incorporadas al medio de gestión de la organización a través de certificados ISO, de forma que se genere conciencia y se mejore el espíritu de calidad de la empresa para alcanzar el máximo nivel.

Compromiso con la persona.

El colaborador, es la esencia de una empresa y su verdadera responsabilidad implica que sus aptitudes se utilicen para servir a la asociación.

Enfoque a procesos.

Contribuye a conseguir de manera crecidamente pronto los resultados esperados. Para emplear, se debería:

- Caracterizar de manera correcta los ciclos e obligaciones. La asociación no es, en este momento, una asociación por divisiones o territorios útiles para ser una asociación por medidas.
- Se caracterizan las interfaces entre ciclos y capacidades.
- Evaluar los peligros, sus resultados y efectos en cualquier individuo involucrado. Para lograr esto, la norma ISO 31000 se puede utilizar como guía.

Mejora continua.

Es uno de los estándares de valor de la empresa, debería ser un objetivo duradero de la asociación. Se consigue siguiendo el "ciclo de Deming". Para exhibir la utilización de este estándar, regularmente:

- Existe una forma específica de abordar el progreso. El colaborador debe poseer habilidad y preparación para actualizar la mejora.
- La mejora continua es el objetivo de toda empresa, para mejorar procesos, sistema e insumos.
- Se evalúa para encontrar nuevas áreas para mejorar.

Las ventajas que puede sugerir el uso son:

- Mayor ventaja de competencia.
- Respuesta veloz a las oportunidades nuevas.

Enfoque basado en la toma de decisiones.

Es elegir entre diferentes opciones solo uno.

Gestión de las relaciones.

Amplía la capacidad de incentivar en la asociación y el proveedor.

Dimensiones de la Gestión de calidad

Una contribución formidable fue dada por David A. Garvin que en 1984 publicó en el MIT Sloan Management Review, el artículo ¿Qué significa realmente Calidad del Producto? lanzando lo que compone las bases de la Gestión Estratégica de la Calidad: los Cinco Abordajes de la Calidad y las Ocho Dimensiones de la Calidad.

Desempeño

Alude a las principales cualidades operativas de un artículo

Características

Lo hace con las cualidades extra que procuran el atractivo del artículo o el servicio para el cliente. El objetivo no es tener más capacidades, sino tener grandes reflejos que separen el artículo de otros.

Fiabilidad

Probabilidad de buen funcionamiento de algo.(RAE, 2020)

Según la Norma Europea EN 13306: citado en Muñoz (2018) la fiabilidad es la capacidad de un elemento de desarrollar una función requerida bajo unas condiciones dadas durante un intervalo de tiempo determinado.

La fiabilidad es la probabilidad de que un producto no falle dentro de un período de tiempo específico. Este es un elemento clave para los usuarios que necesitan que el producto funcione sin problemas.

Conformidad

Es cuando un producto o servicio cumple con los requisitos.

Durabilidad

Es la permanencia o ciclo de vida de un producto.

Calidad de servicio

Se trata de rapidez, costo, capacidad, simplicidad de reparación cuando el artículo se rompe y la amable disposición del personal de asistencia especializada.

Estética

Habla de la propia inclinación de la persona por un artículo o un servicio.

Calidad percibida

La impresión de que el cliente da forma a un artículo o administración debido a la publicidad, el avance de la marca, los comentarios de otros y su propia percepción de la utilización.

Herramientas Administrativas

Según (Diaz, 2015) en este contexto empresarial, hay una serie de herramientas y teorías administrativas modernas que han surgido para brindar a los empresarios elementos que les permitan incrementar sus niveles de productividad y competitividad.

Kaizen (Mejora Continua):

Es una teoría que se centra en las medidas, tratando de hacerlas más viables, efectivas y versátiles.

Calidad total:

Es un procedimiento de administración que incluye el esfuerzo conjunto, en igualdad de condiciones, para adquirir una mejora en el plan, avance, creación y soporte de la relativa multitud de rubros y administraciones que ofrece.

Empowerment (empoderamiento):

Se completa con la designación de capacidades a los subordinados para darles un apoyo más destacado e incluirlos en la dinámica, para que los jefes se concentren en los ejercicios empresariales clave.

Downsizing (reducción):

Es una técnica de reconstrucción de la empresa cuyo objetivo es ayudar a las organizaciones a conseguir su tamaño ideal y su estructura legítima. A través de la reducción, las organizaciones completan una mejora en los marcos de trabajo.

Coaching (entrenamiento):

Es un método empleado para dirigir y entrenar a los empleados con la finalidad de desarrollar ciertas habilidades para alcanzar los objetivos y metas.

Just in time:

Se busca que la entrega de materias primas o componentes a la línea de fabricación lleguen justo a tiempo a medida que son necesarios.

Outsourcing (subcontratación):

Es el ciclo por el cual una organización reconsidera una parte de su acción, es decir, contrata a una organización externa para que se ocupe de una parte de la organización.

Kanban (Tarjetas visuales):

Es aquella técnica que se llena como marco de datos para controlar amigablemente el ensamblaje de los elementos esenciales en la suma y el tiempo necesarios en cada uno de los ciclos que suceden tanto dentro de la planta defabricación como entre diversas organizaciones.

Inteligencia emocional:

No hay nada más impresionante para un pionero que tener la opción de comprender los propios sentimientos y los de otros para impactarlos. Crear habilidades relacionadas con el conocimiento apasionado es un hecho básico para el administrador.

Reingeniería:

Esta herramienta propone hacer cambios radicales en los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas como en costos, calidad, servicio y rapidez.

Neuromarketing

Señalo Ramos P. (2012) citado en Salazar (como se cita en Salazar, 2018) el neuromarketing es uno de los conceptos clave de esta investigación. Por ello, es importante comprender e indagar la importancia del factor psicológico y biológico del ser humano que enriquece la comunicación de las empresas en relación con los consumidores.

2.3. Marco conceptual

Las Micro y pequeñas empresas

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (SUNAT, 2018).

Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)

Es un registro en el que pueden inscribirse las micro y pequeñas empresas (MYPE) para acceder a los beneficios de la Ley MYPE.

Pueden entrar en REMYPE las micro y pequeñas empresas constituidas por personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Asimismo, deben tener como mínimo un trabajador. (Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019)

Si tu negocio no supera las 150 UIT en ventas anuales, es una microempresa. Si las ventas anuales están entre las 150 y 1700 UIT, es una pequeña empresa. (Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo, 2019)

Gestión de calidad

Para Deming (2015) citado en (Valdez, 2019) declara que por gestión llamamos en nuestra lengua a aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto.

La calidad es:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.

- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.

La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran (ISO 9001:2015, 2018).

La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente (Hernández , Barrios , & Martínez Sierra, 2018).

Combustible

Se llama combustible a todo tipo de materiales y sustancias que, tras un proceso de combustión, son capaces de liberar energía potencial que se transforma en energía utilizable de diversos tipos, tales como la energía térmica o mecánica.(Significados, 2019)

Servicentro

Un servicentro, estación de servicio o gasolinera es un lugar de venta de combustible y lubricantes par vehículos con motor. Si bien en principio se pueden montar y comprar sin reservas, las estaciones de servicio suelen estar conectadas con enormes organizaciones de difusión, con acuerdos selectivos.

III. HIPÓTESIS

Según Hernandez, Fernández & Baptista (2014) para la presente investigación no se cuenta con una hipótesis, debido a ser una investigación de nivel descriptivo y considerando también a lo que se planteó en el problema general, además que, en esta investigación en caso de que se realicen predicciones, solo así se plantearan hipótesis y este no es el caso.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal

Según Hernandez, Fernández & Baptista (2014) el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas(diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.

Fue descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Hernandez, Fernández & Baptista (2014)

Nivel descriptivo en este sentido, describir las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Este trabajo de investigación fue de diseño no experimental-transversal, porque se analizó sin manipular las variables o variar la realidad y porque la investigación y recopilación de datos se dio en un solo momento.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Fue transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Según la información del centro de atención al contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT; en el distrito de Rio Negro hay 8 micro empresas dedicadas al rubro; pero se trabajó con la micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” ubicada en el distrito de Rio Negro.

4.2.2. Muestra

Conformada por 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro venta de combustibles y derivados, caso Grifo “Servicentro Medina” ubicada en el distrito de Rio Negro.

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. (Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, 2014)

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA LIKERT
GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión de calidad La gestión de calidad resulta hoy día una	Calidad de servicio	Enfoque al cliente	¿Usted analiza y estudia las expectativas de los clientes?	Nunca Casi nunca En ocasiones Casi siempre Siempre
	Liderazgo		¿Usted fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo con liderazgo?		
	Participación del personal	¿Usted se encuentran comprometido con la empresa?			
	Mejora continua	¿Considera que la empresa está en constante mejora continua?			
TÉCNICAS MODERNAS ADMINISTRATIVAS	organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la	Fiabilidad	Satisfacción al cliente	¿Considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad?	Nunca
	satisfacción del cliente (Hernández , Barrios , & Martínez Sierra, 2018).	Desempeño	Eficacia	¿Usted está comprometidos con brindar una buena calidad de servicio?	Casi nunca En ocasiones Casi siempre Siempre
	Técnicas modernas administrativas	Características de gestión de calidad	Competencia	¿Considera que las normas de seguridad de la empresa son óptimas? ¿Considera que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores?	
	Según (Diaz, 2015) en este contexto		Benchmarking	¿Conoce el termino Benchmarking? ¿El Benchmarking mejora su empresa?	
	empresarial, hay una serie de herramientas y			¿El personal muestra resistencia al cambio?	Nunca
	teorías administrativas modernas que han surgido para brindar a los empresarios elementos que les permitan incrementar sus niveles de productividad y				Técnicas modernas administrativas

Atención al cliente	¿Conoce el termino atención al cliente?	Casi nunca En ocasiones Casi siempre Siempre
PlaneamientoEstratégico	¿La empresa es eficiente cuando atiende y soluciona reclamos de los clientes?	<hr/>
	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?	<hr/>
	¿Ha diseñado una misión y visión de su empresa?	<hr/>
	Neuromarketing	¿Ha implementado alguna estrategia de Neuromarketing?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta para la obtención de los datos necesarios para la investigación a los trabajadores en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018

4.4.2. Instrumentos

Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. El cuestionario consta de 16 preguntas, en donde van dirigidas hacia la variable gestión de calidad con alternativas definidas mediante la escala de Likert, para su posterior procesamiento en la hoja de cálculo Excel en donde se pudo recabar información para poder obtener resultados de nuestra variable de estudio.

4.5. Plan de análisis.

El plan de análisis que se utilizó para poder elaborar el trabajo de investigación de la micro y pequeña empresa, del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018. Esto se realizó a través de un cuestionario a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas luego una vez ya recogida las informaciones se procedió a utilizar el Microsoft Excel o también conocida como la hoja de cálculo donde se elaboró las figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de encuesta luego se utilizó el Microsoft Word para las tablas, conclusiones y el informe de investigación y el PDF para la presentación del trabajo final.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Enunciado del problema</p> <p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la importancia de la calidad de servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018. 2. ¿Cuáles son las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018 3. ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018. 4. ¿Cuál es la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018 5. ¿Cuál es la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018? 	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la importancia de la calidad de servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018 2. Identificar las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018 3. Conocer la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018 4. Analizar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018 5. Identificar la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018 	<p>Hernández, Fernández & Baptista (2014) en la mayoría de los estudios cuantitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos; son un resultado del estudio.</p>	<p>VARIABLES:</p> <p>Gestión de calidad.</p> <p>Técnicas modernas administrativas</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad de servicio 2. Fiabilidad 3. Desempeño 4. Características de la gestión de calidad 5. Técnicas modernas administrativas. 	<p>Tipo:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental- transversal</p> <p>Recolección de investigación</p> <p>Población:</p> <p>Está compuesta por 8 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro venta de combustibles y derivados, ubicada en el distrito de Rio Negro.</p> <p>Muestra:</p> <p>Conformada por 10 trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro venta de combustibles y derivados, caso Grifo “Servicentro Medina” ubicada en el distrito de Rio Negro.</p> <p>Técnica de investigación</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos de investigación</p> <p>Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios (Código de ética para la investigación, 2019, págs. 2-4), estos son:

- **Protección a las personas.**

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

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.**

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños.

- **Libre participación y derecho a estar informado.**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

- **Beneficencia no maleficencia.**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.

- **Justicia.**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

- **Integridad científica.**

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Conocer la importancia de la calidad de servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Calidad de servicio		
	N	%
Enfoque al cliente		
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	4	40%
Casi siempre	6	60%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
Liderazgo		
	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	4	40%
Casi siempre	6	60%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
Participación del personal		
	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	3	30%
Casi siempre	7	70%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
Mejora continua		
	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	4	40%
Casi siempre	6	60%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados, Grifo “Servicentro Medina” Rio Negro, Satipo, 2018.

Tabla 2. Identificar las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Fiabilidad		
Satisfacción al cliente	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	6	60%
Casi siempre	4	40%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados, Grifo “Servicentro Medina” Rio Negro, Satipo, 2018.

Tabla 3. Conocer la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018

Desempeño		
Eficacia	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	7	70%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados, Grifo “Servicentro Medina” Rio Negro, Satipo, 2018.

Tabla 4. Analizar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

Características de la gestión de calidad		
Normas de seguridad de la empresa	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	4	40%
Casi siempre	6	60%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
Bienestar de los trabajadores	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	4	40%
Casi siempre	6	60%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados, Grifo “Servicentro Medina” Rio Negro, Satipo, 2018.*

Tabla 5. Identificar la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018

Técnicas modernas administrativas		
Termino de la palabra Benchmarking	N	%
Nunca	7	70%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	3	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
El Benchmarking mejora su empresa		
	N	%
Nunca	7	70%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	3	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
Resistencia al cambio		
	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	7	70%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
Termino atención al cliente		
	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	4	40%
Casi siempre	6	60%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
Eficiencia de la empresa en atención de los reclamos		
	N	%
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	7	70%
Casi siempre	3	30%
Siempre	0	0%

Total	10	100%
<hr/>		
Plan estratégico	N	%
Nunca	10	100%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
<hr/>		
Misión y visión de la empresa	N	%
Nunca	10	100%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%
<hr/>		
Estrategía del neuromarketing	N	%
Nunca	7	70%
Casi nunca	0	0%
En ocasiones	3	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados, Grifo “Servicentro Medina” Rio Negro, Satipo, 2018.

5.2. Análisis de resultados

Según el objetivo específico 01: Conocer la importancia de la calidad de servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Mejora continua:

Al contrastar los resultados el 60% de los trabajadores considera que la empresa está casi siempre en constante mejora continua, el 40% de los trabajadores considera que la empresa en ocasiones está en constante mejora continua concuerdo con los de Chulluncuy, (2019) en su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019”, donde concluye que los representantes realizan la gestión de su negocio bajo la filosofía de mejora continua, con la finalidad de mejorar la calidad al cliente. Asimismo, concuerdo con Quispe (2018) en su tesis “gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las micro y pequeña empresas rubro venta de combustible y derivados del distrito de Pichanaqui provincia de Chanchamayo- Junin 2018.”, donde concluye que la empresa está en constante mejora continua.

Según el objetivo específico 02: Identificar las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Satisfacción al cliente:

Al contrastar los resultados el 60% de los trabajadores manifestaron que en ocasiones considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad, el 40% indicaron casi siempre discrepo con el autor porque según la Norma Europea EN

13306: citado en Muñoz (2018) la fiabilidad es la capacidad de un elemento de desarrollar una función requerida bajo unas condiciones dadas durante un intervalo de tiempo determinado; los trabajadores de la microempresa no brindan un servicio de calidad ya sea porque no tienen conocimiento acerca de ello y también por falta de capacitaciones.

Según el objetivo específico 03: Conocer la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

Eficacia:

Al contrastar los resultados obtenidos en la encuesta realizada del total de encuestados el 70% en ocasiones están comprometidos con brindar una buena calidad de servicio, el 30% indicaron que casi siempre están comprometidos con brindar una buena calidad de servicio. Según Garvín (1984) citado en Pástor (2016) menciona que el desempeño implica atributos importantes generalmente se pueden clasificar objetivamente en aspectos individuales del rendimiento ; discrepo con el autor porque los trabajadores de la empresa se encuentran comprometidos en ocasiones ya sea por falta de motivación por parte del gerente o no se encuentran a gusto en su trabajo.

Según el objetivo específico 04: Analizar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

Normas de seguridad

Al contrastar los resultados obtenidos en la encuesta realizada del total de encuestados el 60% de los trabajadores casi siempre consideran que las normas de seguridad de la empresa son óptimas, el 40% indicaron que en ocasiones. Conuerdo con Velasquez (2017) en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016”, en el departamento de Piura, considera que el manejo de reglas y orientaciones de seguridad, higiene, limpieza han contribuido a la creación de un ambiente de trabajo adecuado.

Según el objetivo específico 05: Identificar la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

Planeamiento estratégico:

Al contrastar los resultados sobre el plan estratégico, el 100 % indicaron que nunca la empresa cuenta con plan estratégico conuerdo con los de Davila, (2019) en su tesis denominado “Gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019”, donde concluye que los representantes no tienen conocimiento acerca del plan estratégico, objetivos y metas trazados por el establecimiento.

Neuromarketing:

Asimismo, el 70% indicaron que la empresa nunca implemento alguna estrategia de neuromarketing, el 30% de los trabajadores manifestaron que en ocasiones han implementado alguna estrategia de neuromarketing, conuerdo con

Salazar (2018) en su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro panadería, distrito de Satipo, provincia de Satipo, año 2018”, donde concluye que la mayoría desconoce acerca de alguna estrategia del neuromarketing por lo tanto debido a eso no se implementó en la empresa.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Según el objetivo general: Analizar las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018

En relación al objetivo general se concluye: Con respecto a la calidad de servicio los trabajadores casi siempre estudian las expectativas de sus clientes, además también casi siempre fomentan un ambiente de colaboración de trabajo en equipo; con respecto a las características de la fiabilidad los trabajadores en ocasiones consideran que el servicio que brinda la empresa es de calidad; con respecto a las características de la gestión de calidad los trabajadores están comprometidos en brindar una buena calidad de servicio; con respecto al desempeño, la empresa casi siempre se preocupa por el bienestar de sus trabajadores; con respecto a las técnicas modernas administrativas, los trabajadores manifestaron que nunca habían escuchado el termino benchmarking, además en ocasiones muestran resistencia al cambio dentro de la empresa, asimismo la empresa no cumple con un plan estratégico, también no tiene una visión y misión.

Según el objetivo específico 01: Conocer la importancia de la calidad de servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

La mayor parte de los trabajadores afirmaron que casi siempre analizan y estudian las expectativas de sus clientes, esto es muy bueno ya que, desde el primer

trato, existe la oportunidad de comenzar una relación duradera con los clientes, lo que es bueno para ambos lados. Por eso, es esencial tener en cuenta a partir de ese instante conocer las necesidades reales del cliente, también en la empresa casi siempre se fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo con liderazgo, por otro lado, también los trabajadores casi siempre se encuentran comprometidos con la empresa, además la empresa casi siempre está en constante mejora continua a cabo de corregir fallas y mejorar.

Según el objetivo específico 02: Identificar las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

La mayor parte de los trabajadores afirmaron que en ocasiones el servicio que ofrece la organización no es de calidad. Los clientes son una fuente de datos verdaderamente importante que permite a la organización mejorar y desarrollarse. En el momento en que son tu aliado, la organización puede tener toda la información fundamental para mejorar y convertirse en el mejor al acecho.

Según el objetivo específico 03: Conocer la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

La mayor parte de los trabajadores afirmaron que en ocasiones se encuentran comprometidos con la empresa en brindar una buena calidad de servicio. El compromiso de los trabajadores debería ser una de las preocupaciones de toda organización. Muchas empresas se están dando cuenta de que, para mantener contentos a sus clientes, primero deben tener trabajadores felices y comprometidos.

Según el objetivo específico 04: Analizar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

La mayor parte de los trabajadores afirmaron que casi siempre consideran que las normas de seguridad de las empresas son óptimas, el bienestar y la limpieza dentro de una organización son importantes a la luz del hecho de que, al enmendar problemas, distinguir las deficiencias y evaluar las posibilidades, podemos prevenir innumerables contratiempos y enfermedades dentro del entorno laboral, la microempresa suele pensar en el bienestar de sus colaboradores.

Según el objetivo específico 05: Identificar la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

La mayor parte de los trabajadores afirmaron que no conocen el término de la palabra benchmarking, además consideran que el benchmarking nunca mejora la empresa. El benchmarking es un proceso continuo en el que se investiga a las empresas líderes en el mercado, para evaluar su forma de lograr los resultados comparándolo con los nuestros, identificando las mejores estrategias y adaptándolas a nuestra empresa, de este modo, conseguiremos optimizar nuestros resultados y lograr un alto nivel de competitividad. El propósito del benchmarking es recoger la información suficiente para brindar a nuestros clientes lo mejor del mercado en todos los aspectos. Asimismo, los trabajadores de la empresa en ocasiones muestran resistencia al cambio, también casi siempre conocen el término atención al cliente, además en ocasiones la empresa es eficiente cuando atiende y soluciona reclamos de

los clientes, la empresa no cuenta con un plan estratégico, tampoco tiene diseñada su misión y visión, asimismo nunca ha implementado alguna estrategia de neuromarketing.

Aporte del investigador:

La gerencia debe enfocarse en la continuidad de la gestión de calidad con el uso de las técnicas modernas administrativas en la empresa.

Beneficio al propietario

Mayor conocimiento sobre las debilidades de su empresa, por lo tanto, teniendo como base la investigación le permite mejorar ciertas debilidades.

6.2. Recomendación

En relación a las conclusiones se efectúa las siguientes recomendaciones a la administración del Grifo “Servicentro Medina” del distrito de Rio Negro.

1. Se recomienda al Grifo “Servicentro Medina” desarrollar un taller de capacitación para sus trabajadores, ya que la capacitación permite mejorar los conocimientos, habilidades o conductas y actitudes del trabajador en una empresa; además ayuda a solucionar problemas en el día a día asimismo contribuye a prevenir los accidentes de trabajo.
2. Se recomienda al Grifo “Servicentro Medina” que cuente con un plan estratégico para decidir el rumbo de la organización y además el de cada colaborador para lograr el objetivo; toda organización debe ejecutar la utilización de un arreglo esencial que les permita caracterizar a dónde ir y qué metodologías seguir.
3. Se recomienda al Grifo “Servicentro Medina” definir una visión y misión porque le permite trazar los objetivos de la organización, la forma en que se moverá hacia su público, desarrollo y metodologías de avance futuro.
4. Se recomienda al Grifo “Servicentro Medina” ejecutar evaluaciones comparativas, ya que le permite evaluar la organización y otras organizaciones relacionadas para analizarlas de manera empresarial y desarrollar una técnica que le permita mejorar.
5. Se recomienda al Grifo “Servicentro Medina” implementar estrategias del neuromarketing como tal, a través de este instrumento será concebible desarrollar la información sobre lo que ocurre en nuestro cerebro cuando ve una mejora promotora. En este sentido, tendrá la opción de estudiar cómo captar la consideración de su grupo de interés previsto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. (2018). “La gestión de calidad de los servicios financieros de entidades internacionales en México.” Retrieved from <http://132.248.9.195/ptd2019/febrero/0785534/0785534.pdf>
- Barragan, D. (2019). “Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.” Retrieved from http://132.248.9.195/ptd2019/agosto/0794797/0794797_A1.pdf
- Davila, R. (2019). “Gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019.” Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16217/gestion_de_calidad_%20tic_davila_rojas_ronald.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Diaz. (2015). Diez herramientas de la administración moderna | Foro Económico Mundial. Retrieved September 24, 2020, from <https://es.weforum.org/agenda/2015/03/10-herramientas-de-la-administracion-moderna/>
- Emprender. (2019). ¿Qué beneficios tengo? | Emprendedor Sunat. Retrieved July 5, 2020, from <https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Espejo. (2019). “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, centro comercial mercado modelo, Chimbote, 2016.” Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10182/gestion_de_calidad_uso_del_marketing_yovana_elvira_espejo_catalan.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Gabarró. (2019). Principios de gestión de la calidad - Normes ISO. Retrieved September 24, 2020, from <https://iso.cat/es/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- García, L. (2017). Coaching y Empowerment. Herramientas de la administración moderna. Retrieved October 15, 2020, from

<https://www.gestiopolis.com/coaching-empowerment-herramientas-administracion-moderna/%0ACopiar>

Hernandez, B. & M. (2018). Vista de Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones | Criterio Libre. Retrieved September 22, 2020, from <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernandez, F. & B. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. Retrieved July 5, 2020, from https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Isidro. (2019). “caracterización del marketing y la gestión de calidad de las mypes del sector servicios – rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019.” Retrieved september 24, 2020, from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11437/MARKETI_Ng_gestion_de_calidad_isidro_barrera_jerson_jesus.pdf?sequence=1&isallowed=y

ISO 9001:2015. (2018). ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad? Retrieved October 4, 2019, from <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

Luna, G. (2015). “Diseño de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa paneles eléctricos PANELEC S.A.” Retrieved from http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17242/1/hoja_inicial.pdf

M. Chulluncuy. (2019). “Gestión de calidad y eficacia de los procesos

- administrativos en las mypes del sector comercial, rubro librería-Satipo, 2019.” Retrieved October 7, 2020, from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17189/gestion_de_calidad_procesos_administrativos_mypes_libreria_chulluncuy_panez_milagro_de_jesus.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Martin. (2018). Las 8 dimensiones de calidad del prestigioso profesor David Garvin. Retrieved October 1, 2020, from <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>
- Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) | Gobierno del Perú. Retrieved October 1, 2020, from <https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype>
- Muñoz. (2018). Fiabilidad, Confiabilidad, Disponibilidad y Mantenibilidad, definiciones parecidas pero conceptos muy diferentes. Retrieved October 29, 2020, from <https://es.linkedin.com/pulse/fiabilidad-confiabilidad-disponibilidad-y-parecidas-pero-muñoz-arce>
- Panduro. (2018). “Gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de prendas de vestir de la ciudad de Tingo Maria 2017.” Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6072/calidad_de_servicio_marketing_panduro_coz_nestor_gonzalo.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Paliza, D. (2020). “Manual para la implementación de un modelo de sistema de gestión de calidad en empresas de construcción y afines, basado en la aplicación e integración de la norma ISO 9001:2015.” Retrieved from <http://132.248.9.195/ptd2020/octubre/0804266/Index.html>
- Pástor. (2016). "Medición y ponderación de dimensiones de calidad en departamentos en la ciudad de Quito, desde el punto de vista de potenciales clientes." Retrieved from http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12618/medición_y_ponderación_de_dimensiones_de_calidad_en_departamentos_en_la_ciudad_de

quito%2c desde el.pdf?sequence=1&isallowed=y

Paz, A. (2020). “Gestión de calidad y el alineamiento en las instituciones educativas privadas del centro la Union, Piura, año 2020.” Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18079/gestion_de_calidad_alineamiento_paz_garcia_arai.pdf?sequence=1&isallowed=y

Pérez, G. &. (2014). Definición de sistema de gestión de calidad - Qué es, Significado y Concepto. Retrieved October 22, 2019, from <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Quispe, Z. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las micro y pequeña empresas rubro venta de combustible y derivados del distrito de Pichanaqui provincia de chanchamayo-junin 2018. Retrieved october 15, 2020, from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10494/gestion_de_calidad_neuromarketing_y_mypes_quispe_coronado_zumilda.pdf?sequence=4&isallowed=y

RAE. (2020). Fiabilidad. Retrieved October 29, 2020, from <https://dle.rae.es/contenido/cita>

Ramirez. (2019). Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro joyería distrito de callería,año 2019. Retrieved September 24, 2020, from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14426/gestion_planeacion_ramirez_diaz_moises.pdf?sequence=1&isallowed=y

Reque. (2019). Financieras Y Administrativas. Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1

Salazar, L. (2018). “Gestión de calidad bajo el enfoque de neuromarketing en las mypes del sector comercial, rubro panadería, distrito de Satipo, provincia de Satipo, año 2018.” Retrieved October 16, 2020, from

- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10624/gestion_de_calidad_mype_neuromarketing_panaderia_salazar_villalba_lisbeth_milagritos.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Significados. (2019). “Combustible”. En: Significados.com. Retrieved November 26, 2020, from <https://www.significados.com/combustible/>
- SUNAT. (2018). Micro y Pequeña Empresa - MYPE | Comprobantes de Pago Electrónicos. Retrieved October 1, 2019, from <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>
- Torre E. (2018). “Gestión de calidad y neuromarketing de las mypes, rubro ferretería, distrito de Pangoa, provincia de Satipo, año 2018.” Retrieved October 15, 2020, from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10627/gestion_de_calidad_neuromarketing_comercio_ferreteria_cliente_torre_cusipuma_estrella_agata.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Valdez. (2019) "Plan estratégico como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector producción, rubro elaboración de derivados lácteos, distrito de Chiquián, 2019." Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14888/calidad_gestion_valdez_curi_delvina.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Velasquez, Y. (2017). “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016.” Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5338/gestion_de_calidad_velasquez_coba_yesvi_del_sagrario%20.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Villar, D. (2019). “Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las mypes sector transporte, rubro carga pesada en el distrito de Tumbes, 2019.” Retrieved from http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11421/gestion_de_calidad_marketing_villar_samanez_dennis_jeminson.pdf?sequence=1&isallow

ed=y

Villarroel, F. (2016). “Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 para Empresa de Tecnología y Servicios Industriales, Induamericana.” Retrieved October 5, 2020, from <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142701/Desarrollo-del-Sistema-de-Gestion-de-la-Calidad-ISO-9001-2008-para-Empresa-de-Tecnologia-y-Servicios-Industriales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

1. Cuadro de sondeo

N.º	RUC	DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL/APELLIDOS Y NOMBRES	DOMICILIO FISCAL
1	20604894426	NEGOCIACIONES MIRANAVES E.I.R.L.	CAR. CAR. MARGINAL SATIPO MAZAMARI KM. 3 (RIO ALBERTHA 3 CDRA. DE LA BASE) JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO
2	20602507361	SERVICENTRO LAS ORQUIDEAS E.I.R.L.	CAR. MARGINAL SATIPO-RIO NEGRO KM. 1.8 A.V. LAS ORQUIDEAS (S71720066 FRENTE A ASOC BETHEL) JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO
3	20601158095	'SERVICENTRO TACZA S.A.C.'	CAR. MARGINAL SATIPO MAZAMARI KM. .03 C.P. RIO ALBERTHA (CARRETERA MARGINAL FRENTE GRIFO PACIFICO) JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO
4	20573848161	PETRO GAS TORRES EM PRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	NRO. SN SEC. RIO ALBERTA JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO
5	20568051506	ESTACION DE SERVICIOS GASOCENTRO SAN MIGUEL DE ARCANGEL E.I.R.L. - ESGASMAR E.I.R.L.	CAR. MARGINAL NRO. SN (INTERSECCION CON LA AV. BUENAVENTURA) JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO
6	20510435452	MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	AV. ALAMEDA MARGINAL SUR NRO. 2513 RES. VILLA PACIFICO (FRENTE DEPOSITO CERVECERIA BACKUS) JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO
7	10205788340	PALACIOS GAMARRA WILBER IGNACIO	CAR.MARGINAL KM. 2.5 JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO
8	10408360019	GRIFO SERVICENTRO MEDINA	CAR.MARGINAL KM. 2.5 SECTOR VILLA OLINDA (FRENTE AL CLUB SOCIAL DE SATIPO) JUNIN - SATIPO - RIO NEGRO

Fuente: SUNAT

2. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA A LAS MICROEMPRESAS

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la microempresa, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar el tema “Gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018”

Encuestado:.....Fecha:...../...../.....

A. Calidad de servicio:

1. ¿Usted analiza y estudia las expectativas de los clientes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

2. ¿Usted fomenta un ambiente de colaboración y trabajo en equipo con liderazgo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre

e) Siempre

3. ¿Usted se encuentran comprometido con la empresa?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

4. ¿Considera que la empresa está en constante mejora continua?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

B. Fiabilidad

5. ¿Considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

C. Desempeño

6. ¿Usted está comprometidos con brindar una buena calidad de servicio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

D. Características de la gestión de calidad

7. ¿Considera que las normas de seguridad de la empresa son óptimas?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

8.¿Considera que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

E. Técnicas modernas administrativas

9.¿Conoce el término de la palabra Benchmarking?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

10.¿El Benchmarking mejora la empresa?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

11.¿El personal muestra resistencia al cambio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

12.¿Conoce el termino atención al cliente?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13.¿La empresa es eficiente cuando atiende y soluciona reclamos de los clientes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre

e) Siempre

14.¿La empresa cuenta con plan estratégico?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

15.¿La empresa tiene diseñado una misión y visión ?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

16.¿La empresa ha implementado alguna estrategia de neuromarketing ?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Casi siempre
- e) Siempre

3. Hoja de tabulación

Objetivo 1: Conocer la importancia de la calidad de servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Enfoque al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	4	40%	40%	40%
	Casi siempre	6	60%	60%	60%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total		10	100%	100%

Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	4	40%	40%	40%
	Casi siempre	6	60%	60%	60%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total		6	100%	100%

Participación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	3	30%	30%	30%
	Casi siempre	7	70%	70%	70%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total		10	100%	100%

Mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	4	40%	40%	40%
	Casi siempre	6	60%	60%	60%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Objetivo 2: Identificar las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	7	70%	70%	70%
	Casi siempre	3	30%	30%	30%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Objetivo 3: Conocer la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	7	70%	70%	70%
	Casi siempre	3	30%	30%	30%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Objetivo 4: Analizar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

Normas de seguridad de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	70%	70%	70%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	3	30%	30%	30%
	Casi siempre	0	0%	0%	0%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	6	100%	100%	100%

Bienestar de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	4	40%	40%	40%
	Casi siempre	6	60%	60%	60%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Objetivo 5: Identificar la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018

Termino de la palabra benchmarking

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	70%	70%	70%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	3	30%	30%	30%
	Casi siempre	0	0%	0%	0%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

El benchmarking mejora su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	70%	70%	70%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	3	30%	30%	30%
	Casi siempre	0	0%	0%	0%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Resistencia al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	7	70%	70%	70%
	Casi siempre	3	30%	30%	30%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Termino atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	4	40%	40%	40%
	Casi siempre	6	60%	60%	60%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Eficiencia de la empresa en atención de los reclamos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	7	70%	70%	37%
	Casi siempre	3	30%	30%	30%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Plan estratégico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	100%	100%	100%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	0	0%	0%	0%
	Casi siempre	0	0%	0%	0%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	100	100%	100%	100%

Misión y visión de su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	100%	100%	100%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	0	0%	0%	0%
	Casi siempre	0	0%	0%	0%
	Siempre	0	0%	0%	0%
	Total	10	100%	100%	100%

Estrategia de neuromarketing

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	70%	70%	70%
	Casi nunca	0	0%	0%	0%
	En ocasiones	0	0%	0%	0%
	Casi siempre	0	0%	0%	0%
	Siempre	3	30%	30%	30%
	Total	10	100%	100%	100%

4. Figuras

Objetivo 1: Conocer la importancia de la calidad de servicio en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.



Figura 1. Usted analiza y estudia las expectativas de los clientes

Fuente: Tabla 1

Los trabajadores fomentan un ambiente de colaboración y trabajo en equipo con
liderazgo

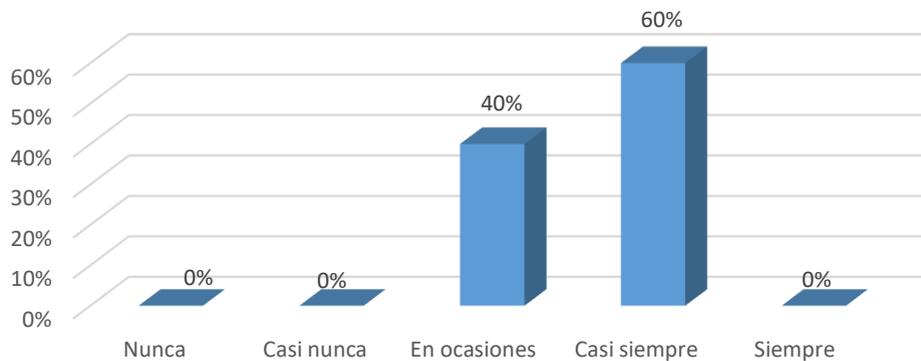


Figura 2. Los trabajadores fomentan un ambiente de colaboración y trabajo en equipo con liderazgo

Fuente: Tabla 1

Usted se encuentra comprometidos con la empresa

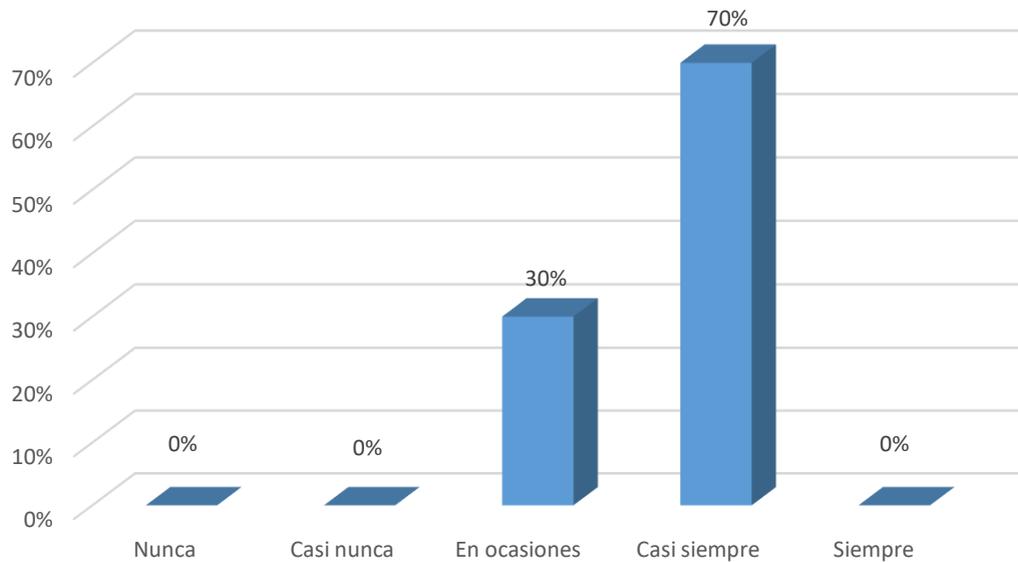


Figura 3. Usted que los colaboradores se encuentran comprometidos con la empresa

Fuente: Tabla 1

Considera que la empresa está en constante mejora continua

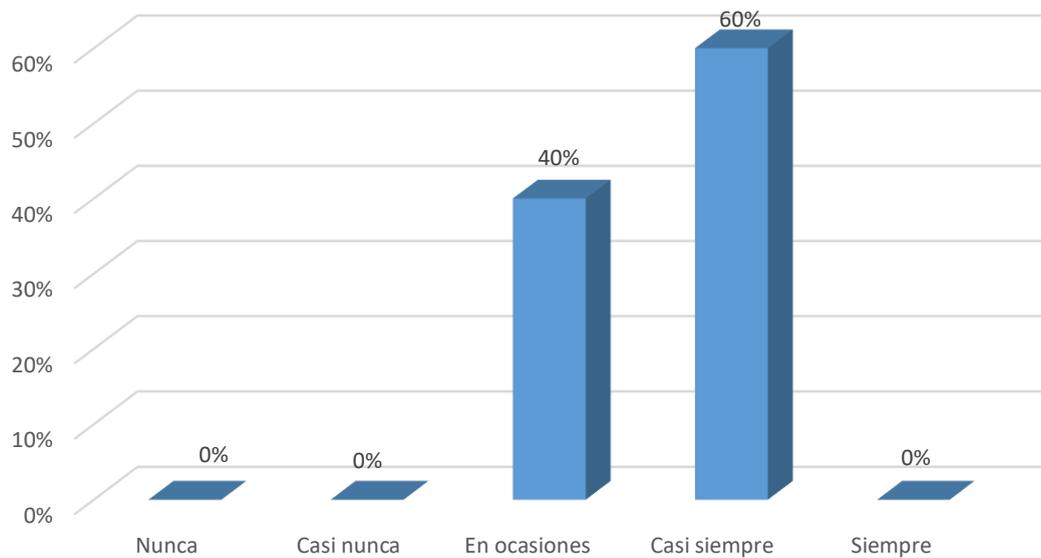


Figura 4. Considera que la empresa está en constante mejora continua

Fuente: Tabla 1

Objetivo 2: Identificar las principales características de la fiabilidad al cliente en la micro y pequeña empresa, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

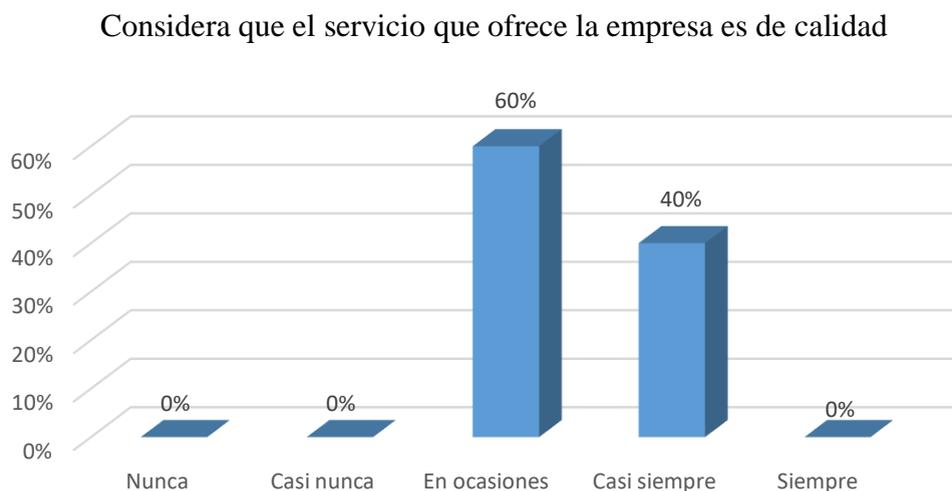


Figura 5. Considera que el servicio que ofrece la empresa es de calidad

Fuente: Tabla 2

Objetivo 3: Conocer la importancia del desempeño en el cliente en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

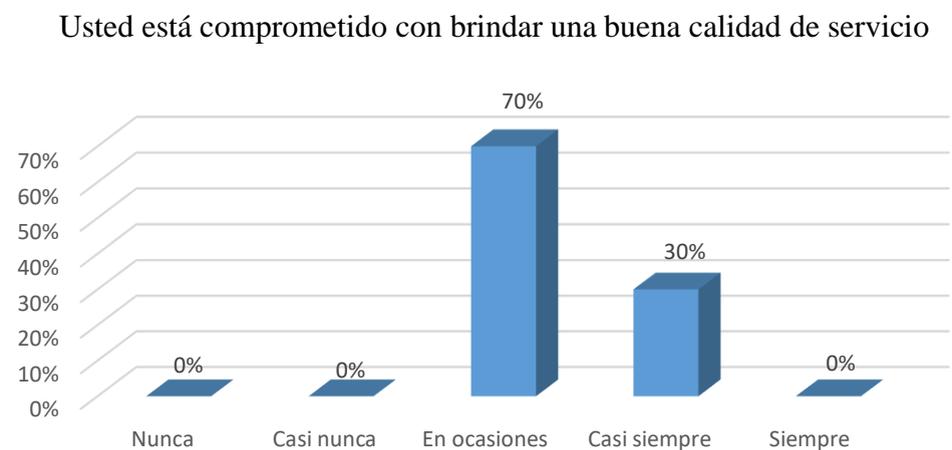


Figura 6. Usted está comprometido con brindar una buena calidad de servicio

Fuente: Tabla 3

Objetivo 4: Analizar las características de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio negro, Satipo, 2018.

Considera que las normas de seguridad de la empresa son óptimas

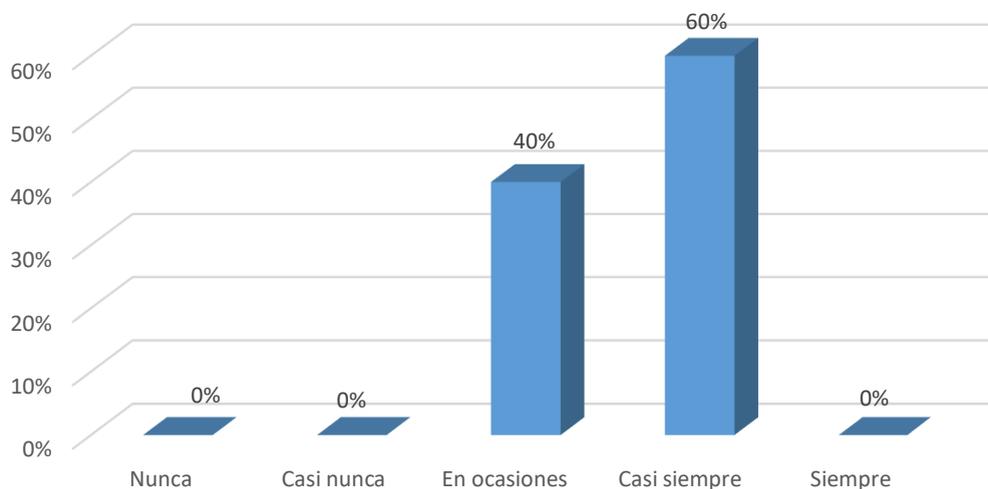


Figura 7. Considera que las normas de seguridad de la empresa son óptimas

Fuente: Tabla 4

Considera que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores

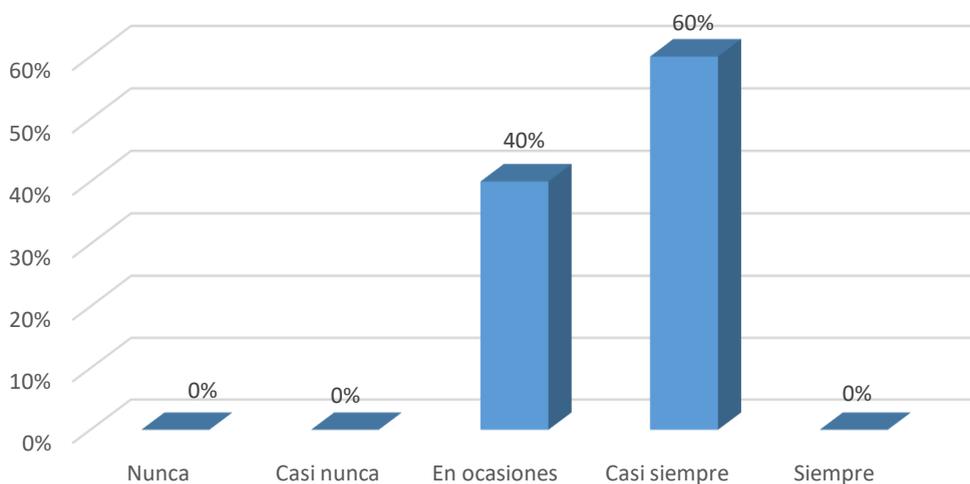


Figura 8. Considera que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores

Fuente: Tabla 4

Objetivo 5: Identificar la importancia de las técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de combustibles y derivados: caso Grifo “Servicentro Medina” – Rio Negro, Satipo, 2018.

Conoce el término de la palabra Benchmarking

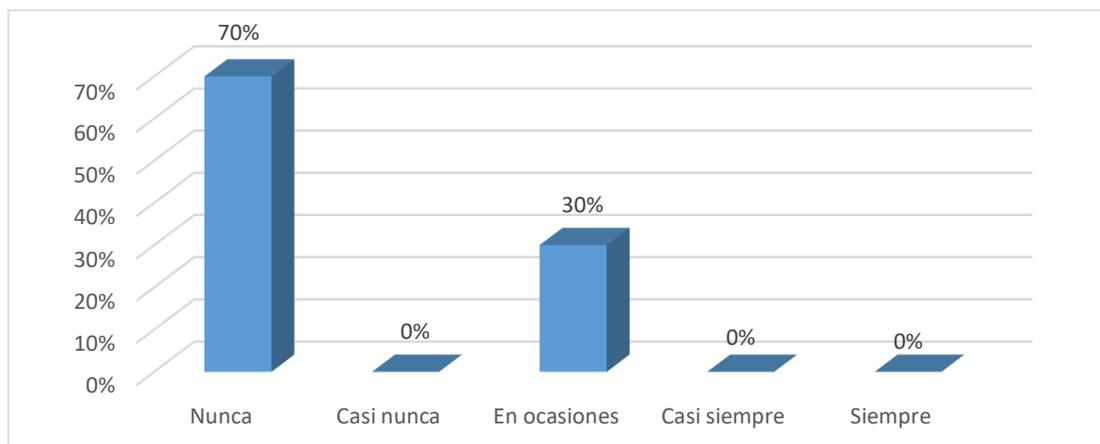


Figura 9. Conoce el término de la palabra Benchmarking

Fuente: Tabla 5

El Benchmarking mejora su empresa

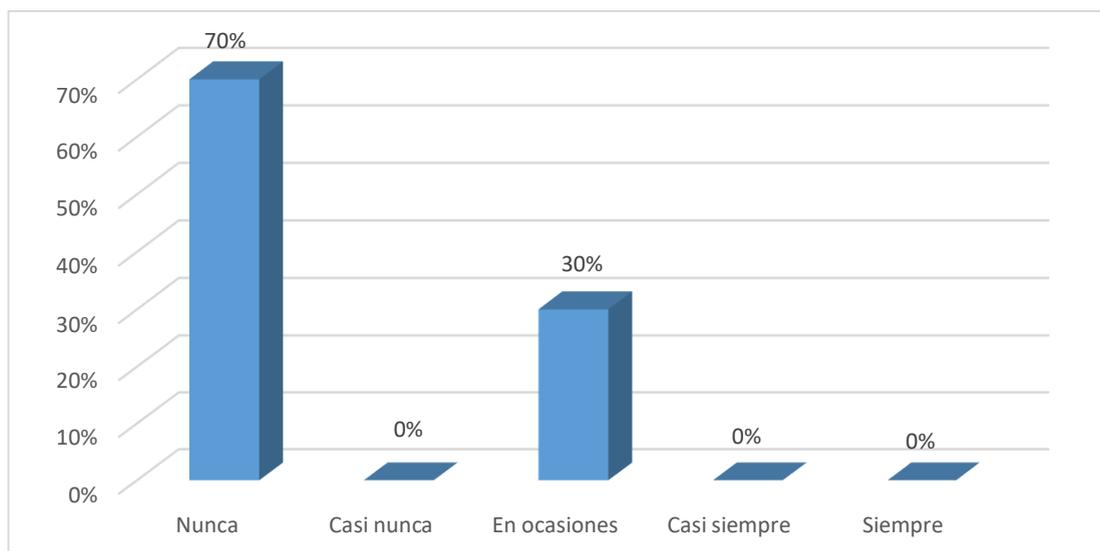


Figura 10. El benchmarking mejora su empresa

Fuente: Tabla 5

Los trabajadores muestran resistencia al cambio

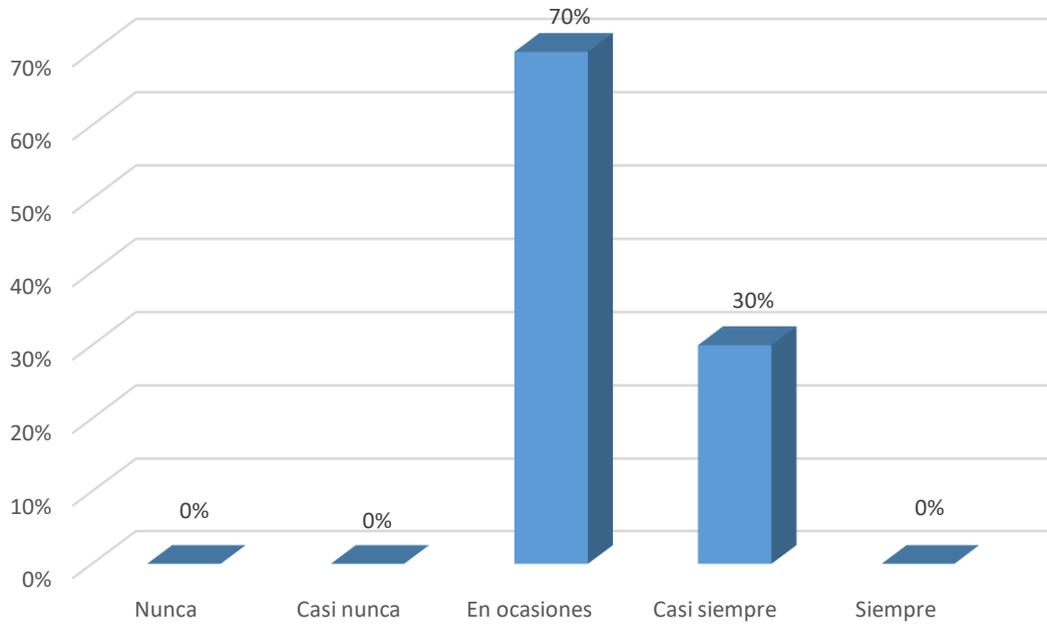


Figura 11. Los trabajadores muestran resistencia al cambio

Fuente: Tabla 5

Conoce el término atención al cliente

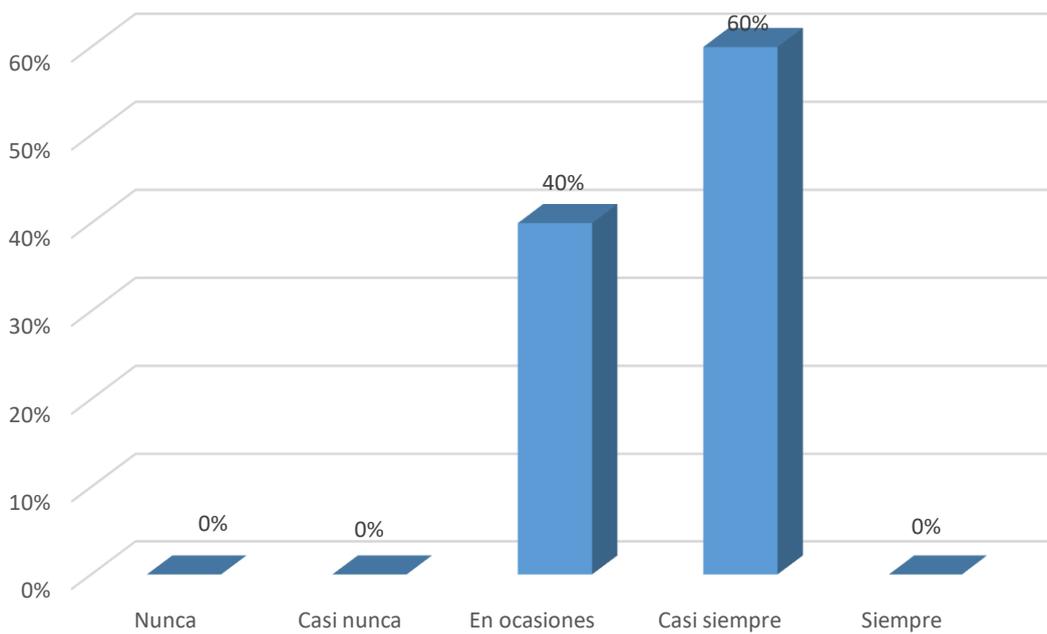


Figura 12. Conoce el termino atención al cliente

Fuente: Tabla 5

La empresa es eficiente cuando atiende y soluciona reclamos de los clientes

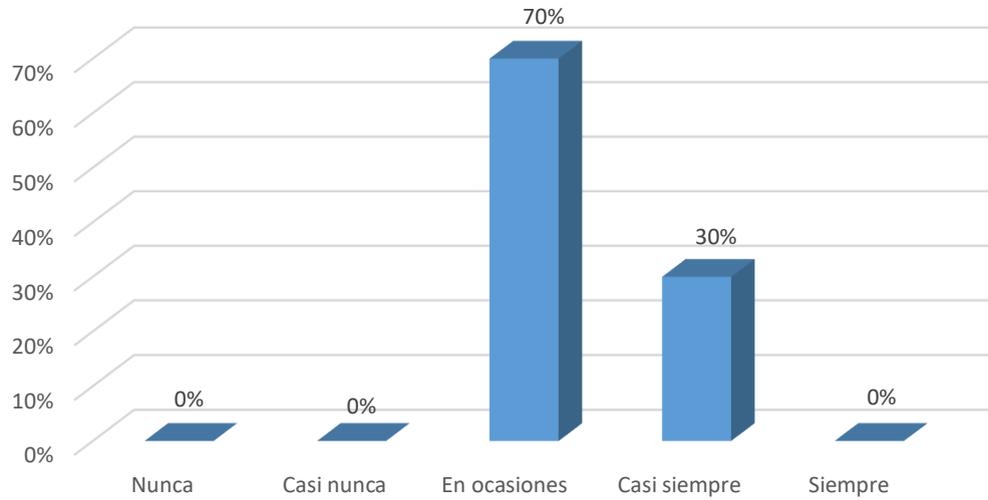


Figura 13. La empresa es eficiente cuando atiende y soluciona reclamos de los clientes

Fuente: Tabla 5

La empresa cuenta con un plan estratégico

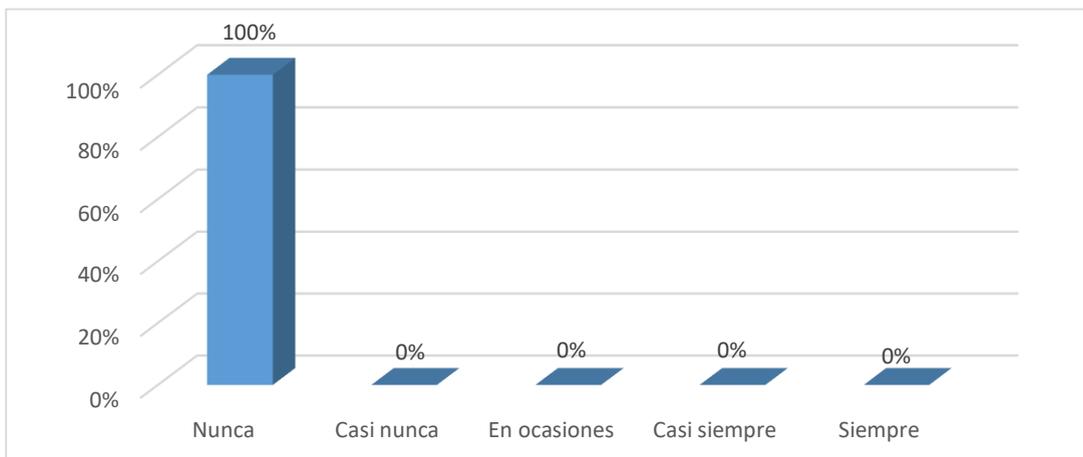


Figura 14. La empresa cuenta con un plan estratégico

Fuente: Tabla 5

La empresa tiene diseñado una misión y visión de su empresa

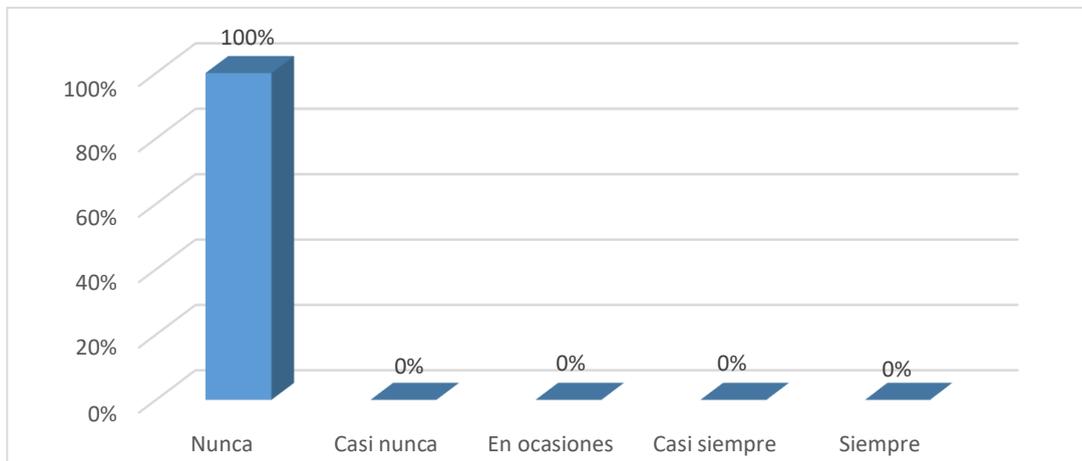


Figura 15. La empresa tiene diseñado una misión y visión de su empresa

Fuente: Tabla 5

La empresa ha implementado alguna estrategia de neuromarketing

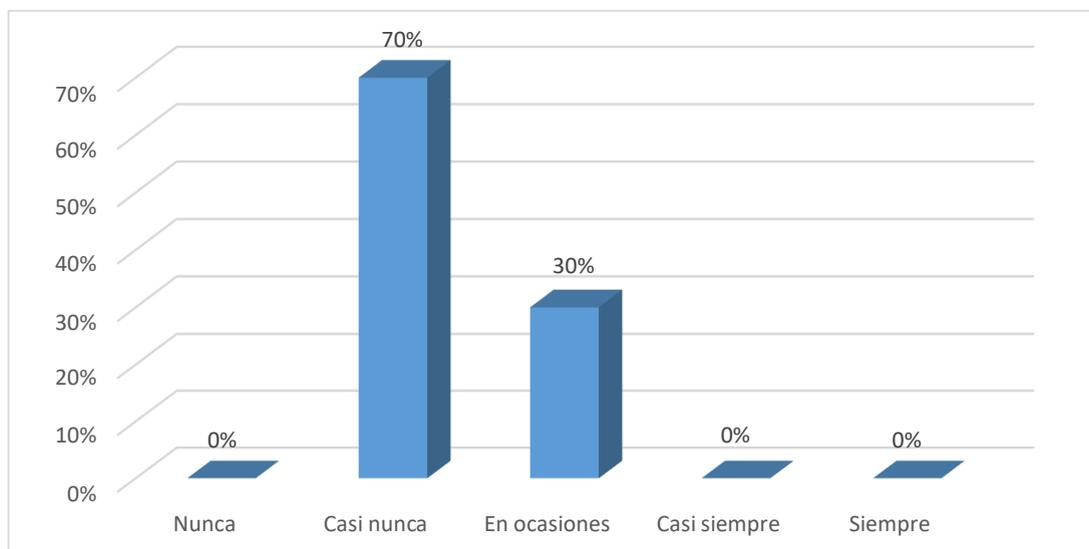


Figura 16. La empresa ha implementado alguna estrategia de neuromarketing

Fuente: Tabla 5

5. ORCID

**BETHSI ANITA
HUARINGA
TERREROS**

ORCID iD

 <https://orcid.org/0000-0002-9962-4563>

6. Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Contables, Financieras y Administrativas)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables, Financieras y Administrativas es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TÉCNICAS MODERNAS ADMINISTRATIVAS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR SERVICIO, RUBRO VENTA DE COMBUSTIBLES Y DERIVADOS: CASO GRIFO "SERVICENTRO MEDINA" – RIO NEGRO, SATIPO, 2018" y es dirigido por BETHSI ANITA HUARINGA TERREROS, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **CUMPLIR CON EL PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente 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.

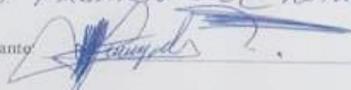
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Página de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo Anitahuaringaterrerros@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: RITA FRANKLIN HEZO MEDINA

Fecha: Satipo, 15 de octubre del 2020

Correo electrónico: FRANKR502@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

7. Turnitin

The screenshot shows a Turnitin report for a document titled "Informe final - Revisión Turnitin". The user is identified as "BETHSI ANITA HUARINGA TERREROS". The document text is as follows:

les ha resultado apetecible y beneficiosa, sin embargo, las organizaciones que avanzan en una proyección de futuro comienzan a apostar por las técnicas modernas de administrativas.

Desde esta perspectiva sería necesario que la micro y pequeña empresa Grifo "Servicentro Medina" implantar calidad a través de la gestión de la calidad en cuanto a la capacidad en progreso en los sectores comerciales de servicentros y grifos, el aumento cada vez es más y más progresivo de las exigencias de los consumidores, a ras propio y como fenómeno general; poseer en cuenta la valoración rápida y firme de la tecnología; brindar mayor diversidad de los productos y poseer medios humanos cada vez más y más preparados.

Por todo lo expuesto, se formuló el siguiente problema de investigación
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro venta de

The right-hand side of the interface displays a "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) panel with a total similarity score of 12%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	10 %
2	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
3	depape.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	iso.cat Fuente de Internet	<1 %
5	co.indeed.com Fuente de Internet	<1 %
6	cesarcastillocorrea.blo... Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the interface, the following information is visible: "Página: 2 de 26", "Número de palabras: 5215", "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado".