



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA  
VENTA DE REPUESTOS Y ACCESORIOS PARA MOTOS  
Y MOTOKAR “DANIELITO” CALLERIA, 2019**

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

**AUTORA**

**TECCO ALVARADO, CECILIA DEL CARMEN**

**ORCID: 0000-0001-8028-3116**

**ASESOR**

**MGTR. MUÑOZ, AGUILAR ESTUARDO**

**ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Tecco Alvarado, Cecilia Del Carmen

ORCID: 000-0001-8028-3116

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

### **ASESOR:**

Mgr. Muñoz, Aguilar Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

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

### **JURADO:**

Lic. Mg. Pinchi Guerrero Edwar

Código Orcid: 0000-0002-2753-3881

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruiz Roger

Código Orcid: 0000-0002-8007-0265

Mg. Lic. Adm. Meza Salinas José Luis

Código Orcid: 0000-0003-2735-8259

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO

---

Lic. Mg. Pinchi Guerrero Edwar  
ORCID: 0000-0002-2753-3881

---

Mg. Lic. Adm. Lozano Ruiz Roger  
ORCID: 0000-0002-8007-0265

---

Mg. Lic. Adm. Meza Salinas José Luis  
ORCID: 0000-0003-2735-8259

---

Mgtr. Muñoz, Aguilar Estuardo  
ORCID: 0000-0002-9053-8175  
Docente Tutor

## INDICE DE CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS .....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	iii
4. INDICE DE CONTENIDO .....	iv
5. INDICE DE TABLAS .....	v
6. INDICE DE FIGURAS.....	vii
7. AGRADECIMIENTO .....	ix
8. DEDICATORIA.....	x
9. RESUMEN.....	xi
10. ABSTRAC.....	xii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	4
2.1 Antecedentes de la investigación.....	4
2.2 Bases Teóricas y Conceptuales.....	14
2.3 Hipotesis .....	20
III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
3.1 Diseño de la Investigación.....	21
3.2 Población y Muestra .....	23
3.3 Definición y Operacionalización de Variables .....	24
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	25
3.5 Plan de análisis de datos .....	25
3.6 Matriz de Consistencia.....	27
3.7 Principios Éticos .....	28
IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	30
4.1 Resultados.....	30
4.2 Analisis de los Resultados .....	52
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	55
5.1 Conclusiones.....	55
5.2 Recomendaciones .....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57
ANEXOS.....	60

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Edades de los trabajadores .....	32
Tabla 2. Género de los trabajadores .....	33
Tabla 3. Nivel de instrucción de los trabajadores .....	34
Tabla 4. Conocimiento sobre las técnicas de gestión por parte de los trabajadores ..	35
Tabla 5. Opinión sobre los resultados positivos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa al aplicar gestión de calidad por parte de los trabajadores .....	36
Tabla 6. Conocimientos por parte de los trabajadores obre la aplicación de estrategias de gestión en la empresa .....	37
Tabla 7, Percepción de los trabajadores del cumplimiento con las necesidades y requisitos de los clientes .....	38
Tabla 8, Percepción del trabajador de manejar un horario accesible al cliente .....	39
Tabla 9. Consideración de parte de los trabajadores a su jefe como líder.....	40
Tabla 10. Conocimiento por parte de los trabajadores sobre la estructura organizativa .....	41
Tabla 11. Conocimiento por parte de los trabajadores sobre la definición y exhibición de la visión y misión .....	42
Tabla 12. Conocimiento por parte de los trabajadores sobre la organización optima de los productos .....	43
Tabla 13. Consideración por parte de los trabajadores sobre si la carta de productos va acorde con las necesidades de los clientes .....	44
Tabla 14. Conocimiento por parte de los trabajadores sobre el proceso de control de calidad de los productos de los proveedores.....	45

Tabla 15. Conocimiento por parte de los trabajadores si al término de la jornada laboral se evalúan los resultados para una toma de decisiones en mejora de la mype .....	46
Tabla 16. El involucramiento y compromiso de los trabajadores para mejora constante de la mype.....	47
Tabla 17. Percepción de los trabajadores de una capacitación constante por parte de la mype.....	48
Tabla 18. Consideración de los trabajadores en que se busca una mejora en la aplicación de estrategias de gestión por parte de la mype .....	49
Tabla 19. Consideración de los trabajadores en una mejora de los niveles de venta al aplicar estrategias de gestión por parte de la mype .....	50

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Distribución porcentual de las edades de los trabajadores .....	32
Figura 2 Distribución porcentual del género de los trabajadores .....	33
Figura 3 Distribución porcentual del nivel de instrucción de los trabajadores.....	34
Figura 4 Distribución porcentual del conocimiento sobre las técnicas de gestión por parte de los trabajadores .....	35
Figura 5 Distribución porcentual de la opinión sobre los resultados positivos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa al aplicar gestión de calidad por parte de los trabajadores .....	36
Figura 6 Distribución porcentual del conocimientos por parte de los trabajadores obre la aplicación de estrategias de gestión en la empresa .....	37
Figura 7 Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del cumplimiento con las necesidades y requisitos de los clientes.....	38
Figura 8 Distribución porcentual de la ercepción del trabajador de manejar un horario accesible al cliente .....	39
Figura 9 Distribución porcentual de la consideración de parte de los trabajadores a su jefe como líder .....	40
Figura 10 Distribución porcentual del conocimiento por parte de los trabajadores sobre la estructura organizativa .....	41
Figura 11 Distribución porcentual del conocimiento por parte de los trabajadores sobre la definición y exhibición de la visión y misión .....	42
Figura 12 Distribución porcentual del conocimiento por parte de los trabajadores sobre la organización optima de los productos .....	43

Figura 13 Distribución porcentual de la consideración por parte de los trabajadores sobre si la carta de productos va acorde con las necesidades de los clientes .....	44
Figura 14 Distribución porcentual del conocimiento por parte de los trabajadores sobre el proceso de control de calidad de los productos de los proveedores.....	45
Figura 15 Distribución porcentual del conocimiento por parte de los trabajadores si al término de la jornada laboral se evalúan los resultados para una toma de decisiones en mejora de la mype .....	46
Figura 16 Distribución porcentual del involucramiento y compromiso de los trabajadores para mejora constante de la mype .....	47
Figura 17 Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores de una capacitación constante por parte de la mype .....	48
Figura 18 Distribución porcentual de la consideración de los trabajadores en que se busca una mejora en la aplicación de estrategias de gestión por parte de la mype. ..	49
Figura 19 Distribución porcentual de la consideración de los trabajadores en una mejora de los niveles de venta al aplicar estrategias de gestión por parte de la mype. .....	50

## **AGRADECIMIENTO**

A la MYPE venta de repuestos y accesorios para motos  
y motokar “DANIELITO”, por su apoyo incondicional  
y por haberme brindado la información necesaria  
para realizar el presente proyecto. Y al  
magister quien me asesoro en  
la investigación.

## **DEDICATORIA**

A MI ESPOSO, a quien amo tanto y agradezco por tenerme tanta paciencia, estar a mi lado en todo momento y por darme su amor todos los días, lo que me motiva a cumplir todo lo que me proponga. En fin, a todos los que de alguna manera colaboraron en la realización de este proyecto.

A MI FAMILIA, que con su apoyo incondicional me dieron fortaleza y lucharon conmigo esforzándose a diario para concluir mi carrera. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

## RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar, cómo influyen las estrategias de gestión de calidad en la micro y pequeña empresa de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, con nivel cuantitativo y de diseño no experimental. Aplicando un cuestionario estructurado de 19 preguntas con la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Se dio a conocer que el 80% de los trabajadores es conocedor de la efectividad de aplicar las estrategias de gestión en la empresa lo cual favorecedor para la mejora en la implementación y mejora de dichas estrategias. El 90% de trabajadores corrobora lo descrito anteriormente dando a conocer que actualmente su empresa está en ejecución de estrategias de gestión de calidad, el 90% de los trabajadores evidenció una notable mejora en los niveles de venta a partir de la ejecución de estrategias de venta. La investigación concluye que las estrategias de gestión de calidad generan un impacto positivo en la mype.

**Palabras clave:** Accesorios, calidad, gestión, repuestos, Mype, venta.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine how quality management strategies influence the micro and small company that sells spare parts and accessories for motorcycles and motokar "Danielito" from the Callería district, 2019. The methodology used was of the type descriptive, quantitative level and non-experimental design. Applying a structured questionnaire of 19 questions with the survey technique, obtaining the following results: It was revealed that 80% of the workers are aware of the effectiveness of applying management strategies in the company, which is favorable for the improvement in the implementation and improvement of these strategies. 90% of workers corroborate what was described above by stating that their company is currently executing quality management strategies, 90% of workers showed a notable improvement in sales levels from the execution of sales strategies. The research concludes that quality management strategies generate a positive impact on mype.

**Key words:** Accessories, quality, management, spare parts, Mype, sale.

## **INTRODUCCIÓN**

Nuestro tiempo actual evidencia claramente el gran aporte por parte de la micro y pequeñas empresas siendo favorables al crecimiento y desarrollo como tal de la economía en nuestro país. Dicho aporte se da a notar en el favorecimiento a la accesibilidad de un empleo y auto empleo en el país y mediante el responsable pago de sus impuestos, al apoyo económico para el estado.

La presente investigación se enfoca en la gestión de calidad realizadas por las micro y pequeñas empresas, ejecutando la mencionada investigación en la empresa de Venta de Respuestos y Accesorios de Motos y Motokar “Danielito” en el distrito de Callería, 2019. En fin de este trabajo es determinar y describir cómo influyen las estrategias de gestión de calidad para mejora de las ventas de la Mype, Venta de Respuestos y Accesorios de Motos y Motokar “Danielito” en el distrito de Callería, 2019.

Por último, consideramos que esta investigación será útil como guía a otras Mypes ubicadas en el mismo rubro que tengan como objetivo mejorar la gestión de calidad en sus empresas.

### **Planteamiento del problema**

La problemática por la cual nació la iniciativa a desarrollar la presente investigación parte de la percepción de falta de conocimiento y ejecución de estrategias de gestión de calidad por parte de la mype, puesto que es un aspecto importante dentro del desarrollo de la misma.

Las necesidades de los clientes van cambiando en la medida del desarrollo social y económico por lo que las empresas tienen que ir a la par en su crecimiento y mejora

adecuando estrategias de gestión de calidad para ofrecer el cumplimiento de dichas necesidades.

### Caracterización del Problema

Al ir observando el crecimiento de las mypes en nuestra región se han percibido los problemas que tienen, ante ello es importante mencionar que las micro empresas no procuran trabajar mucho en su mejora, capacitando a sus empleados, evaluando su trabajo, manteniendo una posición de líderes y equipo de trabajo, etc. Esto mismo ha hecho venido desarrollándose a pesar del crecimiento que se ha tenido, debido al crecimiento de competencia en las mismas, dejando de lado la importancia de mejorar en su gestión de calidad para sobresalir dicha competencia ofreciendo mejores productos a sus clientes.

En ese sentido, los microempresarios, deberían quitarse dudas y prejuicios sobre la inversión en gestión de calidad, puesto que es un punto vital para captar clientes, lo cual genera el crecimiento de ellos teniendo como base el cumplimiento de los parámetros de los clientes y el producto y/o servicio que ellos puedan brindarles favoreciendo a la continuidad en su preferencia ante la competencia dentro de su rubro, lo cual le otorgará una mejor posición dentro de dicho rubro y aperturará nuevas oportunidades de crecimiento dentro del mercado.

### Enunciado del problema

¿Cómo se aplica la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio: Caso Empresa Venta de Repuestos y Accesorios para Motos Y Motokar “Danielito” Callería, 2019?

## Objetivos de la investigación

### Objetivo general

Determinar, cómo influyen las estrategias de gestión de calidad en la mype de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019.

### Objetivos específicos:

- Determinar, los factores relevantes en la mejora de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019.
- Identificar la existencia de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019.

## Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica en dar a conocer sobre la aplicación de gestión de calidad dentro de mype venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito”, definiendo los procesos que incluyen la mejora en el conocimiento y aplicación de estrategias de gestión de calidad.

Resaltando la importancia de brindar los beneficios de aplicar esta estructura dentro de cada mype a fin de buscar una mejora en su posicionamiento dentro de su sector a pesar de la creciente competencia de la actualidad.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1 Antecedente Internacional

Sotelo (2016), en su tesis *La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MYPES: caso peruano*, llevada a cabo para la obtención del grado académico de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Catalunya. Tuvo como objetivo principal desarrollar una propuesta de sistema básico de procesos de gestión tomando como base la gestión por procesos fundamento de la Norma ISO9000 que, en colaboración con una estrategia de integración empresarial, desarrolle una ventaja competitiva en las Mypes peruanas para que se aproveche con éxito las oportunidades de exportación que se abren con la firma de los Tratados de Libre Comercio y así se vuelvan más rentables y sostenibles en el tiempo. Se ha hecho un diagnóstico de los sectores Mype a través de entrevistas en profundidad a 489 representantes de pequeñas y micro empresas. Este estudio se ha hecho con la finalidad de verificar las condiciones de gestión de sus empresas y poder diseñar los procesos que les puedan ayudar a gestionarse mejor independientemente y a la vez a constituir asociaciones mucho más confiables con la finalidad de poder enfrentar el requerimiento de un pedido grande (de exportación).

Narváez (2016), en su tesis *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el Área de Tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana*, tesis realizada para la obtención del título de Ingeniero de Sistemas. Tuvo como objetivo principal establecer un diseño de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme el Área de Tecnologías de la

Información de la UPS, al satisfacer los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y así mejorar la calidad del soporte y apoyo tecnológico mediante una adecuada gestión de los servicios de TI. La orientación de diversas metodologías en sistemas de gestión, así como la referencia de estándares y marcos de trabajo de gestión de TI ayuda a reforzar el diseño propuesto. El análisis de los resultados por parte de la revisión por la dirección propiciará el mejoramiento continuo, el seguimiento y la evaluación del SGC de TI.

Marulanda (2016), en su tesis titulada *Desarrollo de un Sistema de Gestión De Calidad en la Empresa Express & Clean Lavandería S.A.S.*, para obtener el título como Ingeniero Industrial de la Universidad Libre de Colombia. Tuvo como objetivo desarrollar un sistema de gestión de calidad en la empresa EXPRESS & CLEAN LAVANDERÍA S.A.S bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008. Se recurrió a la aplicación de diferentes métodos que respondan a las expectativas del proceso. Finalmente se realiza una evaluación financiera a través del VPN, que permita evidenciar los costos y los beneficios generados con la ejecución de este proyecto a la empresa EXPRESS & CLEAN LAVANDERÍA S.A.S, el documento se cierra con la realización de una auditoría interna con el fin de verificar la conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora, del SGC planteado en el presente proyecto.

Pérez (2017), en su tesis titulada *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.*, para optar el grado académico de Maestría en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador. Tuvo como objetivo principal identificar un modelo de gestión de la calidad

que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado, partiendo de la pregunta de investigación referida a: ¿cuáles serían los elementos que conformarían el sistema de gestión de la calidad apropiado para la empresa? Para elegir el modelo de Gestión de Calidad se revisaron diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Finalmente, luego de revisar los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad, a más de que la nueva actualización de esta norma se ajusta a la realidad actual de las organizaciones. Por ello para la propuesta se ha considerado la situación actual de la compañía Construecuador S.A con el fin de sistematizar y mejorar su funcionamiento interno y potenciar la satisfacción de todas sus partes interesadas.

Plaza y Guzmán (2018), en su tesis *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Iso 9001:2015 en La Escuela Esteban Cordero Borrero (Fe Y Alegría)*, para la obtención del título en Ingeniería de Sistemas de Calidad y Emprendimiento de la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo principal diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 a partir del diagnóstico operacional de la escuela Esteban Cordero Borrero Fe y Alegría para estandarizar los procesos administrativos y brindar un servicio de calidad a la comunidad. Sin ser una investigación cuantitativa, el enfoque para obtener conclusiones y recomendaciones si lo es, pues se realizó una recolección y análisis

de datos de las encuestas, cuyos resultados obtenidos serán analizados por herramientas estadísticas, adicionalmente se utiliza la técnica de la entrevista y encuesta esta posee un enfoque cualitativo ya que este se caracteriza por no ofrecer datos numéricos sino percepciones del entrevistado acerca de tema establecido, es decir la investigación se enmarca como un enfoque mixto. Mediante un mapa de proceso se encontró los actores principales, como partes interesadas en los procesos del área administrativa de la escuela Esteban Cordero Borrero Fe y Alegría, donde la razón de ser de la institución son los estudiantes que eran la parte afectada con la deficiencia en la gestión administrativa, aplicando la propuesta de un sistema de gestión de calidad se cumplirá con los requerimientos establecidos y se brindaría la satisfacción a los estudiantes y todas las partes interesadas. El diseño de la propuesta basada en los apartados 4, 5, 6 del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, permitirá identificar y establecer los procesos afectados logrando abordar los riesgos y oportunidades existentes en el área administrativa de la escuela Esteban Cordero Borrero.

### **2.1.2. Antecedente Nacional**

Saavedra (2018), en la tesis *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande año 2018*, realizada para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Teniendo como objetivo general identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande 2018. Se empleó una metodología de tipo descriptiva con diseño no experimental de nivel cuantitativo, el cual permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio,

mediante un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen en la gestión de calidad y Productividad de las MYPE rubro Panadería. Así con respecto a la Gestión de Calidad, “calidad del pan” se encontró que el 88% considera importante la calidad del pan que le ofrecen, mientras que “calidad del pan de la panadería”, el 52% de los encuestados respondieron que el pan ofrecido por la panadería a la que acude es bueno. Con respecto a Productividad “procedimiento para elaborar el producto”, se encontró que el 82% de los trabajadores dicen que el procedimiento que utilizan para la elaboración del pan es adecuado, considerando “evaluación de los colaboradores” el 61% de los colaboradores considera bueno que el trabajo que realiza. Por lo que se concluye que para tener una buena Productividad es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción.

Cruz (2018), el presente trabajo de investigación titulado, *Caracterización Competitividad y Gestión De Calidad En Las MYPE Rubro Banano Orgánico En Tumbes, 2016*; realizado para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se estableció como objetivo general de investigación determinar las principales características de la competitividad y Gestión de Calidad en las mypes, se planteó la metodología de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo y de un diseño no experimental con un corte transversal, de acuerdo a las dos variables que son la competitividad y gestión de Calidad. Observamos que el 48 % de trabajadores a través de la lluvia de ideas dan solución a sus problemas, así como 45% aporta al mejoramiento del crecimiento dentro de la gestión el 33% mejoramiento de infraestructura y el 23% mejoramiento

de producción utilizada. Por lo que se concluye que es importante tener presente los factores de competitividad para así lograr una buena gestión de calidad.

Contreras (2018), la tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Gestión de Calidad de la Universidad Privada Norbert Wiener: denominada, *Gestión de la Calidad con enfoque al Cliente y Su relación con la Competitividad en Microempresas Farmacéuticas del Cercado de Lima Caso: Galería Capon Center*, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre las variables, gestión de la calidad con enfoque al cliente y la competitividad en las Microempresas Farmacéuticas del tercer piso de la Galería Capón Center. Se trata de una investigación aplicada, observacional, correlacional y de corte transversal, el método y diseño es cuantitativo no experimental, retrospectivo con un tipo de variable categórica ordinal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario documentado (SERVQUAL). Se consideran 5 dimensiones de la variable gestión de la calidad: Aspectos o elementos tangibles, Fiabilidad, Sensibilidad o Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía. Los resultados demostraron que las variables del estudio se relacionan de forma positiva, se concluye que, a mejor gestión de la calidad con enfoque al cliente, mayor competitividad empresarial en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima Caso: Galería Capón Center.

Yzaguirre (2019), en su tesis *Gestión de Calidad en la atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Pollerías, en el Casco Urbano de la Ciudad De Chimbote, 2018*, para optar el título profesional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El presente trabajo de investigación

tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en los micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano. La metodología fue No experimental transversal-descriptivo. Concluyendo que la mayoría absoluta de los representantes tienen 31 a 50 años y son de género masculino, su objetivo generar ingresos, aplican la gestión de calidad en el servicio que brinda y le ayuda alcanzar los objetivos, la mayoría son profesionales, dueños, tienen de 4 a 6 años de experiencia y permanencia del rubro, conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente.

Huamán (2019), en su tesis *La Gestión de Calidad y su Influencia en los beneficios de las Mypes del Sector Producción-Rubro Pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018*, para optar por el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general de determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector producción-rubro pastelerías, de la Avenida gran chimú, Lima 2018. Se llevó a cabo un tipo de investigación de manera cuantitativo, el nivel fue de manera correlacional y de un diseño no experimental- transversal-correlacional. Llegando a la conclusión de que las pastelerías necesitan mejorar su gestión de calidad y servicio apta que puedan tener mayor rentabilidad, rendimiento y fidelidad de los consumidores.

### **2.1.3 Antecedente Regional**

Ojanama (2018), en su tesis *Gestión de Calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del Sector Servicios, Rubro Transporte Terrestre de*

*Pasajeros, Ruta Pucallpa – Aguaytia, Región Ucayali, Año 2018*, realizado para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo por objetivo, diagnosticar si las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente. Para el desarrollo del trabajo la investigación será de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo, para adquirir la información se encuestara a 18 Mypes del sector, de una población total de 37, donde se aplicó un temario de 18 preguntas dirigido a los dueños, gerentes y/o encargados donde se obtuvo los siguientes resultados: De la gestión de calidad de las Mypes, nos indican que si conocen los documentos de gestión utilizando el 38.9% un plan de trabajo, se entiende que existe una gestión planificada para realizar sus funciones en el sector.

Arévalo y Ramírez (2018), en la tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Ucayali titulado: *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018*. Se desarrolló con el objetivo de Conocer la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional. Concluyendo en lo siguiente: Existe relación positiva muy baja y no significativa entre el talento humano y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018, por el valor de relación de (0.111), y no significativa (0.474), lo que indica que la baja relación positiva de la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el

desempeño, y la mejora de la productividad, no es suficiente para lograr una relación significativa.

Panduro (2019), en su tesis *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019*, realizado para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo es diagnosticar si las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos de la región Ucayali año 2019, aplican gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. La metodología es de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal-no experimental-descriptivo. De la gestión de calidad se observó que están posesionados más de 10 años en el mercado teniendo un nombre establecido, difundiendo su misión, visión de las mypes porque gracias a ello sabremos cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua, conociendo el proceso y modernizándose, cumpliendo sus objetivos trazados con miras y proyecciones a futuro. De los procesos administrativos se observó que cumplen a cabalidad la planeación gracias a ello reducirán riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de mypes siempre tienen dificultades en su etapa de crecimiento ya que luchan por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento.

#### **2.1.4 Antecedente Local**

Dominguez y Huaman (2017), en la tesis elaborada para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, *Gestión y Calidad del servicio se la Agencia Mibanco, 2016*. Tuvo como finalidad conocer la relación de la gestión y sus dimensiones con la calidad del servicio de la agencia Mibanco Pucallpa, 2016. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, con diseño transeccional correlacional. Concluyendo que la relación es positiva muy baja, y el valor de significancia es 0.364, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre la gestión y calidad del servicio de la agencia Mibanco Pucallpa, 2016.

Chauca (2018), en su tesis *Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018*, realizada para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo determinar cuál es el nivel de percepción de la calidad de la gestión administrativa y de la calidad del servicio del programa Qali Warma en la región Ucayali. Esta tesis fue de tipo no experimental y de diseño descriptivo puro. Al término de la investigación, se concluyó que el nivel de percepción de la variable Evaluación de la gestión es Alto (85.7%) y el de la variable Calidad deservicio es Alta (87.5%) del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018.

Herrera (2018), en su tesis *Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, rubro autoservicios, distrito de Callería, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. El

objetivo general fue determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Marketing en las mypes del Sector Comercial, rubro Autoservicios, distrito de Callería, año 2018. Pucallpa-Perú. La población de la investigación fue las mypes del sector comercial rubro autoservicios, distrito de Callería, la muestra fue la población en estudio está conformada por las mypes del sector comercial, rubro autoservicios, distrito de Callería. Es una investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo. El diseño de la investigación fue No Experimental. El instrumento utilizado fue la encuesta, el cuestionario. Las principales conclusiones fueron: El 55.6% de los microempresarios del rubro, no tiene formación en estudios superiores. Lo que limita relativamente al conocimiento de manejo empresarial. Sin embargo, si demuestran un compromiso e interés con la administración orientada a la mejora continua. El 67,7% indica que en su empresa se aplican estrategias de marketing que no tiene relación con su visión y misión. No son propias, son de las marcas que expenden sus productos en sus góndolas. La mayoría, aplica el marketing transaccional (55.7%) porque impulsa a que las ventas sean por impulso, buscando volumen de ventas y la mayor captación de clientes.

## **2.2 Bases Teóricas y Conceptuales**

### **2.2.1 Calidad Total**

J. M. Juran, (1904-2007), presidente emérito y fundador del Juran Instituto de Wilson, Connecticut-USA, hace mención que, en la aplicación de un Sistema de Calidad, parte de las empresas ya dieron inicio, otras en cambio se encuentran en distintas etapas, otras dieron un nuevo comienzo y muchas aún no han comenzado. Y

en lo referente a la ejecución de la excelencia en calidad, hay un largo camino, pero los beneficios son en sobre manera.

Las empresas que terminan teniendo éxito en calidad son aquellos en donde se han ido aplicando cada vez más la siguiente estructura de gestión:

Como paso inicial establecer la misión, visión y políticas de la empresa.

Determinar la formación que debe tener el personal.

Determinar los objetivos que se quieran lograr y alcanzar.

Desarrollar las actividades en busca de la obtención de sus objetivos.

Planificar recursos y acciones que sean necesarios.

La medición concreta del alcance de la calidad.

#### **2.2.1.1. Metodologías aplicadas para mejora de la calidad**

La mejora que se puede establecer en los adecuados procesos de la empresa va a ser influenciado por las capacidades y cualidades que se tiene para poder identificar con claridad los problemas, así proponer y ejecutar las soluciones que sean adecuadas para aplicarlas e implementarlas a fin de conseguir el bien de la empresa. Enfocarse en la solución de problemas sistemáticamente, basándose en la realidad y hechos, es de suma importancia para poder conseguirlas.

La calidad general está basada en aportaciones que todo administrador o gerente debe aplicar y son las siguientes:

### **Ciclo de Deming (PHVA)**

Planificar – Hacer – Verificar – Actuar, es un ciclo resumido de pasos para concretar de manera práctica que todo producto, proyecto o servicio sea ejecutado de acuerdo a lo diseñado y consta de la siguiente estructura:

Planificar, comprende definir las actividades que conllevará el proceso en busca del resultado esperado. Para ello se debe recopilar los datos, a su vez de llevar a cabo la práctica de herramientas de ayuda a la planificación como por ejemplo la lluvia de ideas, diagrama de Gantt, entre otros.

Hacer, consiste esencialmente en llevar a ejecución lo diseñado.

Verificar, involucra evaluar los datos obtenidos en la ejecución del plan, evaluar y corroborar que se realizaron las actividades como fueron descritos en los requisitos del planeamiento. A fin de dicha verificación se aplican herramientas como ejemplo, Check list, cuadro de mando, entre otros.

Actuar, en este punto, con todo lo obtenido se conduce a considerar medidas para ejecutar variaciones en el proceso para seguir en mejora de los resultados esperados. Se aplican herramientas como el Kaisen.

### **Proceso de atención al cliente**

Se pudiera considerar que el proceso para la atención se centra principalmente en que el cliente ingrese al minimarket, ubique la zona de su interés por adecuados pasadizos distribuidos por exhibidores y estantes apropiados. Y si se suscita alguna interrogante, pida información en el mostrador de atención al cliente. El personal encargado le presente distintas soluciones según sea el caso. El cliente tome una

decisión de productos de acuerdo a lo que requiera y se acerque a caja a pagar siendo atendido cordialmente por el personal, quien lo invitará a visitarlo nuevamente.

El proceso llega a término al irse el cliente del minimarket, a menos que requiera de nuevos servicios y/o productos, siendo la situación mencionado el proceso seguirá repitiéndose. Por otro lado, el trabajador o colaborador del módulo llamará al cliente con el propósito de confirmar si está satisfecho con el servicio que se le brindo y así se pueda validar la cartera de clientes.

### **Estrategia de atención al cliente**

La distribución que se hace en las categorías de la empresa, está dirigida por la teoría del Category Management, la cual trata del rol según la clasificación de productos que deben cumplir en la tienda y cómo estas afectan al flujo natural del público.

### **2.2.2. Progreso del Marketing**

Philip Kotler, un gran líder y pensante del marketing, explica que el marketing te lleva a satisfacer las necesidades de los clientes, mediante la oferta de productos y servicios, así las empresas pueden lograr el posicionamiento y fidelización de los clientes y por medio de eso lograr la rentabilidad. Por otro lado, también es importante conocer la definición del marketing por American.

### **Marketing Association:**

El Marketing, son actividades que realizan las organizaciones o negocios, con el fin de poder crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tengan valor para los consumidores, potenciales clientes o segmento de mercado. Además, en la actualidad el Internet, la medida social y la reciente tecnología que permiten la

comunicación tiene gran impacto en las empresas ya que gracias a ello pueden intercambiar información y contenido relevante a los potenciales y fieles clientes, es decir están cambiando la forma en la que las organizaciones comercializan productos y servicios.

Las empresas no están teniendo el control total acerca de la comunicación de las marcas, por el contrario, son los consumidores y la relación que tienen con sus clientes, determinan la idea o conceptos que ellos tienen de la empresa y de los productos que esta ofrece. Por otro lado, las empresas son conocedoras de que no pueden realizar marketing o publicidad engañosa a los clientes ya que pueden ser fácilmente expuestos rápidamente por medio de los medios digitales.

### **Marketing Mix (4P's Del Marketing)**

De acuerdo a Kotler existen tecnologías recientes que afectan a las 4Ps:

Se está aplicando actualmente la impresión en 3D para la mejora del producto, mediante la cual se busca hacer diseños de productos nuevos y que sean económicos, además de ser fabricados de forma rápida.

La implementación de un software en la empresa para determinar los Precios, la que permitirá que por ejemplo en una compañía aérea se pueda cambiar el precio de los asientos según el número de asientos que han sido vendidos.

En el caso del mercadeo y la distribución de los productos, en la actualidad existen nuevos canales de la distribución, siendo uno de ellos la venta y compra online, donde que un gran ejemplo de estas páginas de ventas en línea es eBay la cual está aumentando y mejora la manera de hacer transacciones.

En el proceso de comunicación, actualmente gracias a la creación y desarrollo de nuevas plataformas, medios digitales y sociales tales como los son las pagina webs, fan page de Facebook, YouTube y Twitter las empresas han cambiado su manera de comunicación con sus clientes para publicitar, promocionar y vender sus productos.

### **2.2.3. Competitividad:**

Se define que la competitividad que desarrollan las empresas se une en las cualidades y capacidades que estas tienen para obtener posicionamiento en el mercado, mediante la creación de ventajas competitivas frente a las empresas competidoras. De la misma manera, reconoce que la intensidad de la competencia que existe en el mercado genera la necesidad que las empresas tengan mejoras continuas en la productividad mediante la innovación permanente en sus diferentes procesos.

Mathews (2009) cita a Michael Porter, este autor define que la competitividad mediante la productividad en la que se utiliza los recursos humanos, económicos y naturales. “Entonces se considera que una empresa competitiva a la que es capaz de ofrecer continuamente productos y servicios con atributos valorados por sus clientes. Los mercados cambian, las exigencias de los consumidores también cambian y, por eso, es clave que la empresa se adapte permanentemente a estos cambios, a fin de mantener o mejorar sus niveles de competitividad”.

Cabrera; López y Ramírez (2011) “Expresa que la competitividad es cuando dos o más agentes compiten, se dice que uno de ellos tiene ventaja absoluta porque, es más productivo que el resto. La ventaja comparativa no se refiere a la productividad total, sino al costo de oportunidad. En comercio internacional, un país

tiene ventaja comparativa cuando el costo de oportunidad de producir un bien es menor que el de sus competidores. Por lo general, el costo de oportunidad está asociado a la ventaja que produce el tener abundancia de un factor. Plantean que la estrategia competitiva establece el éxito o fracaso de las empresas”.

Cabrera; López y Ramírez (2011) “La estrategia se refiere a una habilidad o destreza, y la competitividad a la capacidad de hacer uso de esa destreza para permanecer en un ambiente. Es entonces un indicador que mide la capacidad de una empresa de competir frente al mercado y a sus rivales comerciales. La competitividad es también la búsqueda de una posición relativamente favorable en un mercado, con respecto a los rivales, la cual le permitirá permanecer y expandirse”.

### **III. HIPOTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

Existen estrategias de gestión de calidad en la mype de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019.

#### **3.2 Hipótesis Específico**

- Los factores relevantes en la mejora de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019; son altos.

- La existencia de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019; es alta.

## IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

### 4.1 Diseño de la Investigación

#### Tipo de investigación

**Descriptivo:** Describe fenómenos sociales y clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico, su propósito estimar parámetros.

Consiste en estimar frecuencias y/o promedios y otras medidas UNIVARIADAS. Se usa cuando se tiene como objetivo describir situaciones o eventos que han sido investigados previamente. En este tipo de estudio ya este una selección de variables.

Los estudios descriptivos:

- Se centran en descripciones de eventos y situaciones.
- Se busca identificar problemas o justificar condiciones actuales.
- A partir de sus resultados existen elementos para hacer comparaciones o evaluaciones descriptivas.
- No se busca encontrar relaciones, probar hipótesis o hacer predicciones.

#### Nivel de la investigación

Esta puede ser cuantitativo, cualitativo o mixto, en el caso del pregrado es cualitativo porque no interviene la estadística, generalmente no es necesaria la hipótesis.

## **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación se refiere a la manera práctica y concreta de responder las preguntas de investigación para alcanzar los objetivos señalados, lo que implica seleccionar un diseño de investigación y aplicarlo al contexto particular del estudio. En otras palabras, el diseño de la investigación será no experimental.

## **Tipo de investigación**

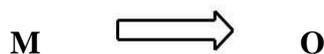
Es de nivel descriptivo: para el desarrollo de la investigación se priorizó comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

## **Nivel de investigación**

Es del tipo cuantitativa. En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

## **Diseño de investigación**

El diseño de la presente investigación será no experimental- transversal- descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuó en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde: M = Muestra conformada por la Mype a encuestar

O = Observación de la Variable

**No experimental.** - La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

**Descriptivo.** - la investigación tendrá carácter descriptivo sólo se describirán las partes más relevantes de la variable en estudio.

**Transversal.** - Todas las variables son medidas en una sola ocasión; es decir un solo periodo de tiempo, por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes.

## **4.2 Población y muestra**

### **Población**

La población estuvo conformada por la micro y pequeña empresa Venta de Repuestos y Accesorios para motos y motokar “Danielito”.

### **Muestra**

Por la realización de la investigación, se tomó a los 10 trabajadores de la del micro y pequeña empresa Venta de Repuestos y Accesorios para motos y motokar “Danielito”, ubicado en el distrito de Callería, para la evaluación con la encuesta

### 4.3 Definición y operacionalización de la variable

Definición y operacionalización de la variable y los indicadores					
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de Calidad</b>	La Gestión de Calidad adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios y es un servicio cada vez más óptimo a sus clientes, que aumente la satisfacción de sus necesidades y expectativas, requiere comprometerse con la incorporación de una mejora continua en sus productos a través de procesos controlados.	La dimensión de los principios se medirá con sus indicadores	Principios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización Orientado al Cliente                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> </ul> </li> <li>• Participación del personal</li> <li>• Orientación a los procesos</li> <li>• Decisión es basada en hechos</li> <li>• Relación es con el proveedor</li> </ul>	Nominal
			Beneficios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen</li> <li>• Competitividad</li> <li>• Cambio</li> <li>• Desarrollo</li> </ul>	
			Ciclo de mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear</li> <li>• Hacer</li> <li>• Verificar</li> <li>• Actuar</li> </ul>	

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

Luego de definir el diseño metodológico del estudio y la operacionalización de las variables, es necesario establecer el procedimiento para la recolección de datos.

En esta parte, el investigador tiene que señalar las técnicas que utilizara para la recolección de la información, que le servirá como base para el análisis y luego contrastación de la hipótesis.

#### **Ejemplo:**

##### **Técnicas**

Las técnicas son procedimientos sistematizados operativos que sirven para la solución de problemas prácticos.

En esta investigación se aplicará una encuesta.

Según Hernández, L. (2010) una encuesta persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

##### **Instrumentos**

Son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de técnicas y pueden ser: Guías, fichas, cuestionario, test.

En esta investigación se utilizará como instrumento el cuestionario.

Según Hernández, L. (2010) el cuestionario es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

#### **4.5 Plan de análisis de datos**

El análisis de datos durante el proceso de investigación implicó ciertas etapas, la primera fue una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones.

La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya han sido recogidos, incluyó la codificación de los datos y el refinamiento de la comprensión del tema de estudio.

En la fase final, el investigador relativizó sus descubrimientos, es decir, comprendió los datos en el contexto en que fueron recogidos. Las respuestas recabadas en las encuestas, fueron estudiadas y analizadas una por una y se relacionaron con el objetivo de este trabajo de investigación para poder analizarlas de forma individual y grupal de la muestra elegida. Para el análisis de los datos, se realizó un análisis descriptivo.

A partir de los datos obtenidos se creará una base de datos temporal en el programa EXCELL, y se procederá a la tabulación de los mismos. Para el análisis de datos se utilizará el programa estadístico SPSS (stadistical package for the social sciencies) versión 22 a través del cual se obtendrán las frecuencias, para realizar luego el análisis de distribución de dichas frecuencias con sus respectivas figuras.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos de Investigación	Variable	Metodología	Instrumento de procedimiento	Procesamiento o de Datos
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo se aplica la gestión de calidad en la mype de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019?</p> <p><b>Problema Especifico</b> 1. Los factores relevantes en la mejora de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019.</p> <p>2. La existencia de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>1. Determinar, cómo influyen las estrategias de gestión de calidad en la mype de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019.</p>	Gestión de calidad	<p><b>Tipo</b></p> <p>Descriptiva</p>	<p>Técnica: Observación Entrevista Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: Venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” Muestra: Los 10 trabajadores de Venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito”</p>	<p>Se hará uso de la estadística descriptiva a través de tablas, utilizando el programa Microsoft Office, word, Excel Power Point y Turnitin.</p>
	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar, los factores relevantes en la mejora de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019.</p>		<p><b>Diseño</b></p> <p>No experimenta</p>		
	<p>2. Identificar la existencia de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” del distrito Callería, 2019.</p>		<p><b>Nivel</b></p> <p>Cuantitativo</p>		

## 4.7 Principios Éticos

Principios éticos que orientan la Investigación:

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

**Protección a las personas:** En el presente estudio se recabo información de la mype investigada la cual se mantendrá en absoluta reserva.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** en cuanto a la investigación realizada se evitó cualquier daño que se hubiera podido producir en el medio ambiente, plantas o animales.

**Libre participación y derecho a estar informado:** Se les informó de manera adecuada, con una información actualizada a los encuestados, se respetó la decisión de los participantes, que no quisieran ser encuestados.

**Beneficencia no maleficencia:** La investigación aseguro el bienestar de las personas que participaron en la investigación. En tal sentido, la conducta del investigador tiene que considerar lo siguiente: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos, maximizando los beneficios.

**Justicia.** – Debe de ejercerse juicio razonable, loable para asegurar que son seguros, limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no deben buscar preferencias.

**Integridad científica:** En la presente investigación deben de presentar integridad o rectitud, debiendo enseñar lo aprendido en su ámbito profesional.

## V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

**Tabla 1.** Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” calleria, 2019.

Datos generales	N	%
<b>Edad</b>		
18-25 años	6	60.00
26-35 años	3	30.00
36-45 años	1	10.00
45 a más años	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	9	90.00
Femenino	1	10.00
Total	10	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Estudios Básicos	4	40.00
Técnicos	5	50.00
Universitarios	1	10.00
Sin estudios	0	00.00
Total	10	100.00

**Tabla 3.** Características de la gestión de calidad en atención al cliente en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” calleria, 2019.

Gestión de calidad en atención al cliente	N	%
<b>Su conocimiento sobre las técnicas de gestión</b>		
Si	4	40.00
No	6	60.00
Total	10	100.00
<b>Resultados positivos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa al aplicar gestión de calidad.</b>		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
<b>Conocimiento sobre la aplicación de estrategias de gestión en la empresa</b>		
Si	9	90.00
No	1	10.00

Total	10	100.00
<u>Cumplimiento de las necesidades y requisitos de sus clientes</u>		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00
<u>Manejo de un horario accesible al cliente</u>		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00
<u>Consideran a su jefe como líder</u>		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
<u>Conocimiento sobre la estructura organizativa de la mype</u>		
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00
<u>Conocimiento sobre la definición y exhibición de la visión y misión de la mype</u>		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00
<u>Conocimiento sobre la organización optima de los productos</u>		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00
<u>Considera que la carta de productos va acorde con las necesidades de los clientes</u>		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00
<u>Conocimiento sobre el proceso de control de calidad de los productos de los proveedores de la mype</u>		
Si	6	60.00
No	4	40.00
Total	10	100.00
<u>Se evalúan los resultados para una toma de decisiones en mejora de la mype</u>		
Siempre	3	30.00
A veces	6	60.00
Nunca	1	10.00
Total	10	100.00
<u>La presencia y compromiso de los trabajadores para mejora constante de la mype</u>		
Si	10	100.00
No	0	00.00
Total	10	100.00

Ejecución de una capacitación constante por parte de la mype		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
Se trabaja en una mejora en la aplicación de estrategias de gestión por parte de la mype		
Si	8	80.00
No	2	20.00
Total	10	100.00
Se evidencia una mejora de los niveles de venta al aplicar estrategias de gestión		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00

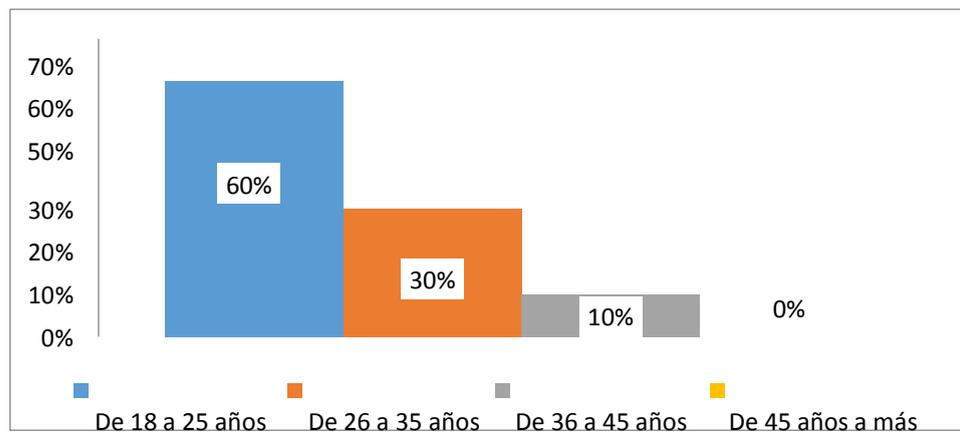
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio: Caso empresa venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” calleria, 2019

## Datos del trabajador encuestado

**Tabla 1:** Edad del trabajador

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 25 años	1	6	60	60	60
De 26 a 35 años	2	3	30	30	90
De 36 a 45 años	3	1	10	10	100
De 45 años a más	4	0	0	0	
Total		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente-. Elaboración propia.



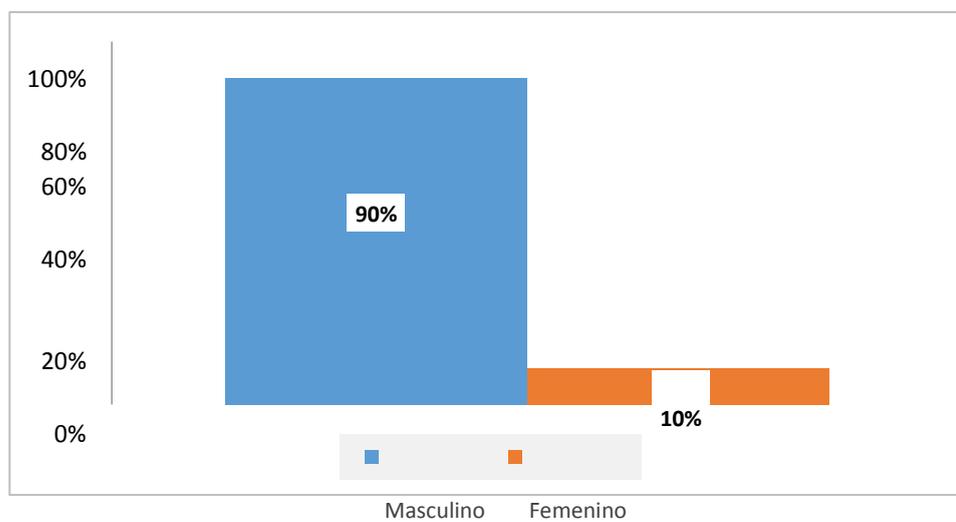
**Figura 1:** Edad del trabajador

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 60% tienen entre 18 a 25 años como rango de edad, el 30% entre 26 a 35 años y el 10% entre 36 a 45 años.

**Tabla 2:** Género del trabajador

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Masculino	1	9	90	90	90
Femenino	2	1	10	10	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



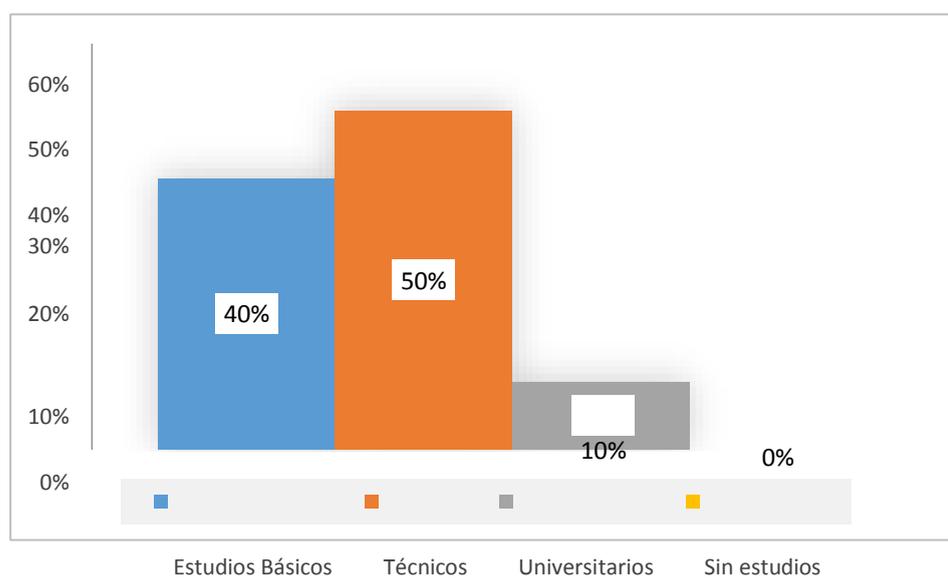
**Figura 2:** Género del trabajador

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 90% es de género masculino y el 10% restante es femenino.

**Tabla 3:** Nivel de instrucción del trabajador

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Estudios Básicos	1	4	40	40	40
Técnicos	2	5	50	50	90
Universitarios	3	1	10	10	100
Sin estudios	4	0	0	0	
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia



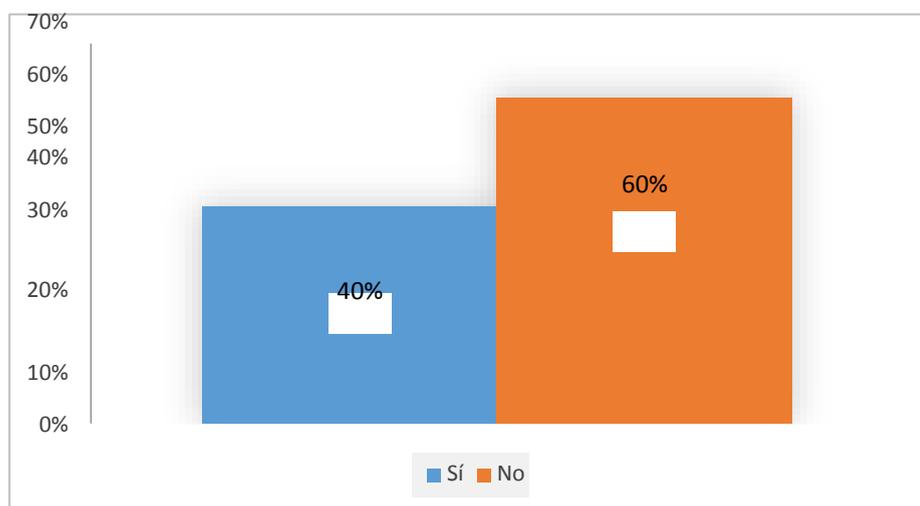
**Figura 3:** Nivel de instrucción del trabajador

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 50% posee nivel de instrucción técnico, 40% estudios básicos y 10% universitarios.

**Tabla 4:** Su conocimiento sobre las técnicas de gestión

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	4	40	40	40
No	2	6	60	60	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



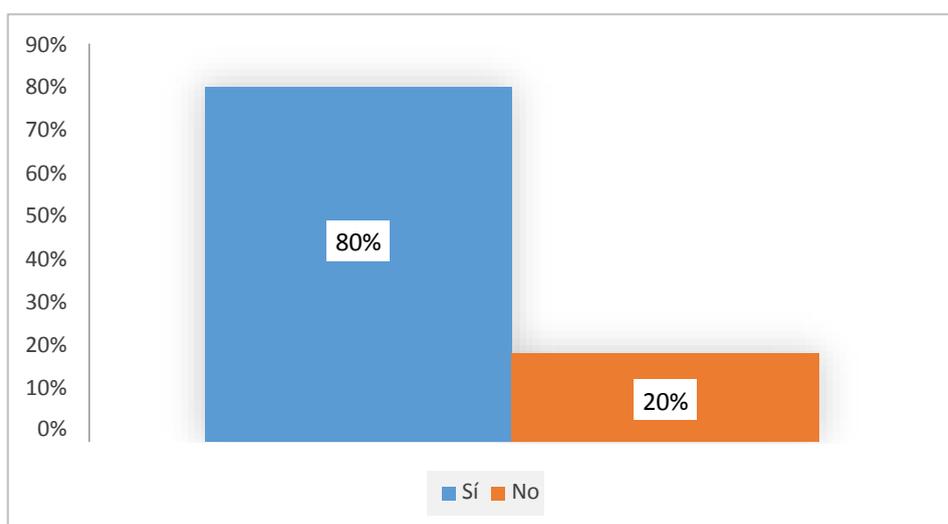
**Figura 4:** Su conocimiento sobre las técnicas de gestión

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 60% de trabajadores tienen conocimiento sobre las técnicas de gestión empresarial mientras que el 40% no tiene conocimiento de ello.

**Tabla 5:** Opinión sobre los resultados positivos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa al aplicar gestión de calidad.

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	8	80	80	80
No	2	2	20	20	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



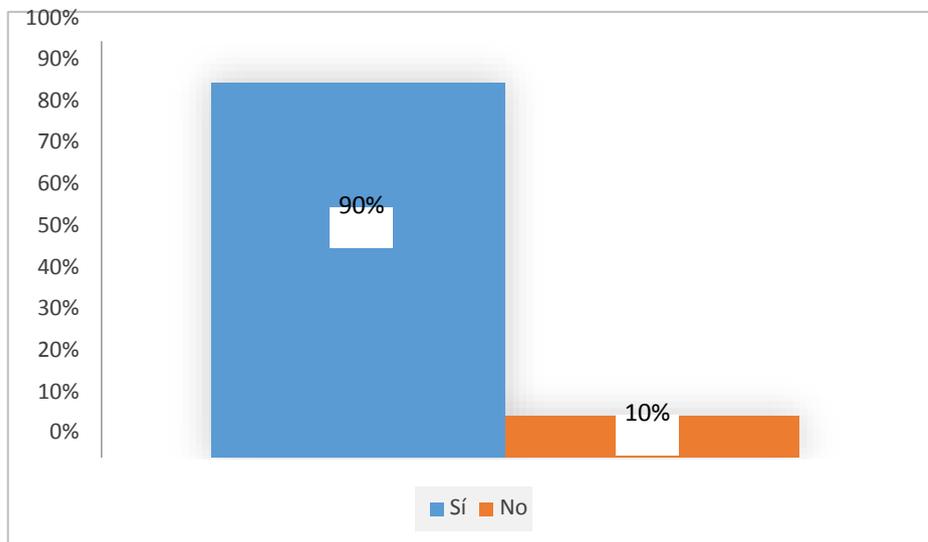
**Figura 5:** Opinión sobre los resultados positivos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa al aplicar gestión de calidad.

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 80% de trabajadores considera que el aplicar una gestión de calidad genera resultados favorables en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el 20% restante considera que no.

**Tabla 6:** Conocimiento sobre la aplicación de estrategias de gestión en la empresa

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	9	90	90	90
No	2	1	10	10	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



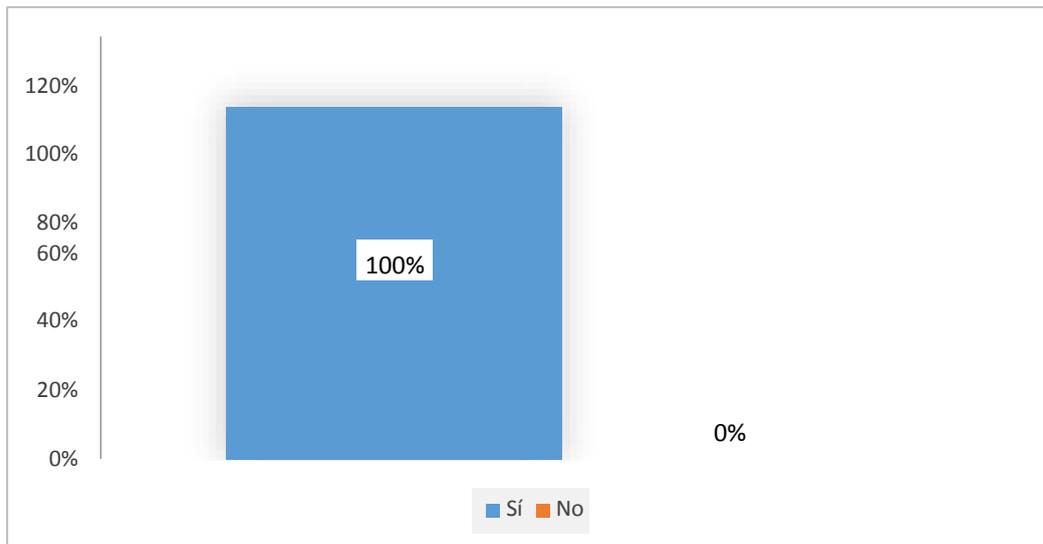
**Figura 6:** Conocimiento sobre la aplicación de estrategias de gestión en la empresa

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 90% de trabajadores si tienen conocimiento sobre la aplicación de estrategias en su empresa y el 10% restante no.

**Tabla 7:** Cumplimiento de las necesidades y requisitos de sus clientes

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	10	100	100	100
No	2	0	0	0	
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



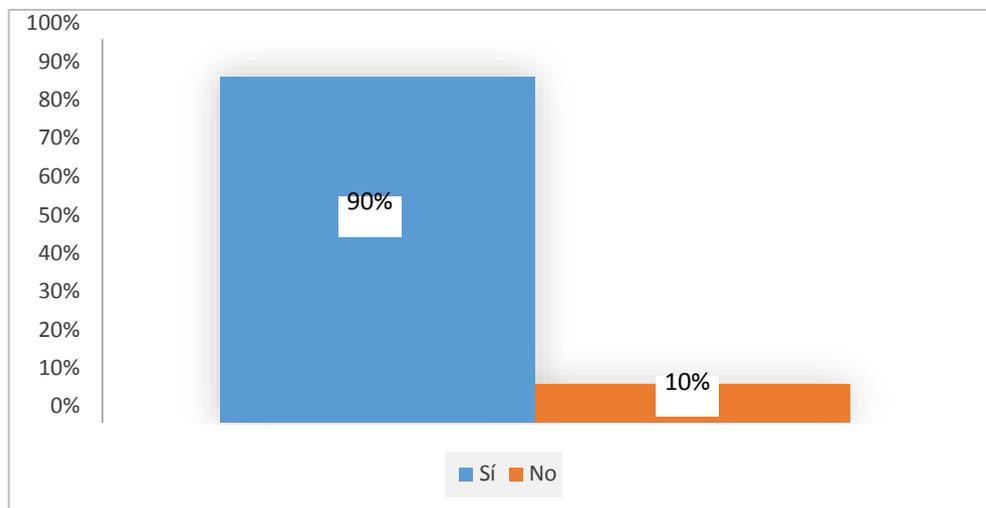
**Figura 7:** Cumplimiento de las necesidades y requisitos de sus clientes

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, la totalidad de los trabajadores si considera que la mype cumple con las necesidades y requisitos de los clientes,

**Tabla 8:** Manejo de un horario accesible al cliente

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	9	90	90	90
No	2	1	10	10	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



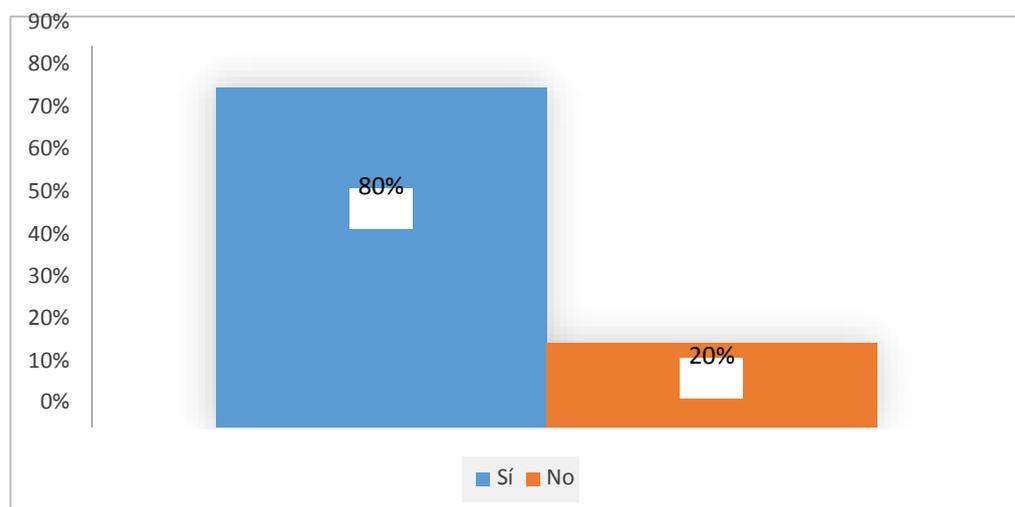
**Figura 8:** Manejo de un horario accesible al cliente

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 90% de los trabajadores si considera que manejan un horario accesible al cliente mientras que el 10% restante no.

**Tabla 9:** Consideran a su jefe como líder

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	8	80	80	80
No	2	2	20	20	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



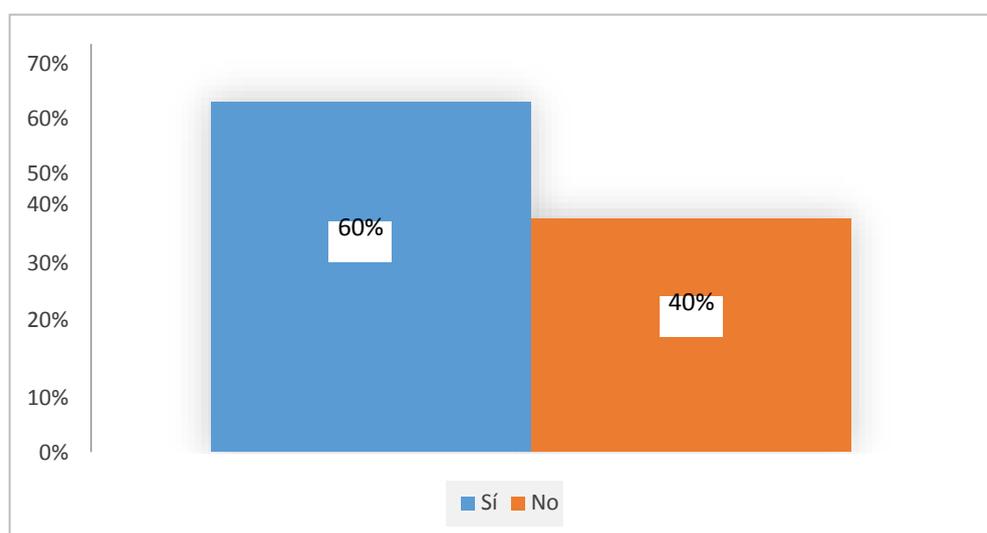
**Figura 9:** Consideran a su jefe como líder

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 80% de los trabajadores si considera como líder a su jefe mientras que el 20% restante no.

**Tabla 10:** Conocimiento sobre la estructura organizativa de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	6	60	60	60
No	2	4	40	40	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



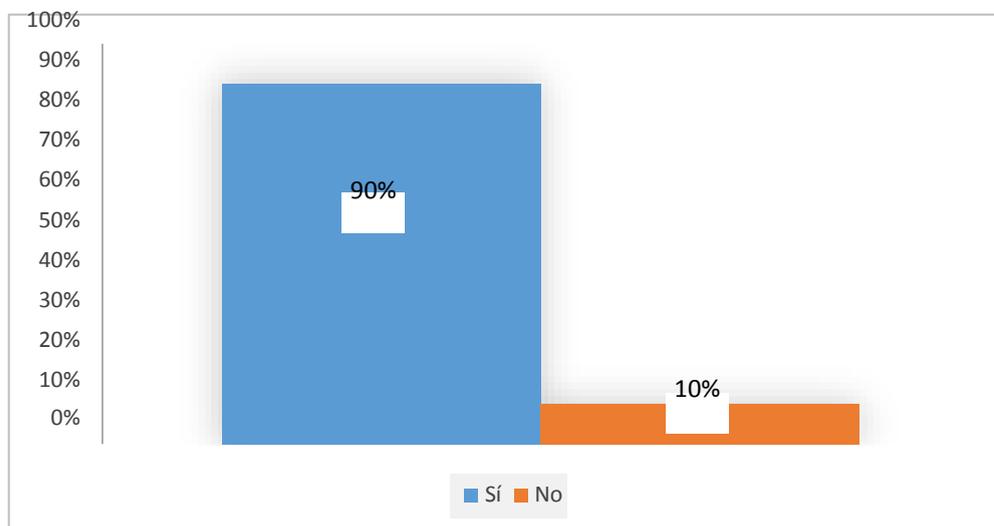
**Figura 10:** Conocimiento sobre la estructura organizativa de la mype

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 60% de trabajadores si tienen conocimiento sobre la estructura organizativa de la mype mientras que el 40% restante no muestra conocimiento de ella.

**Tabla 11:** Conocimiento sobre la definición y exhibición de la visión y misión de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	9	90	90	90
No	2	1	10	10	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



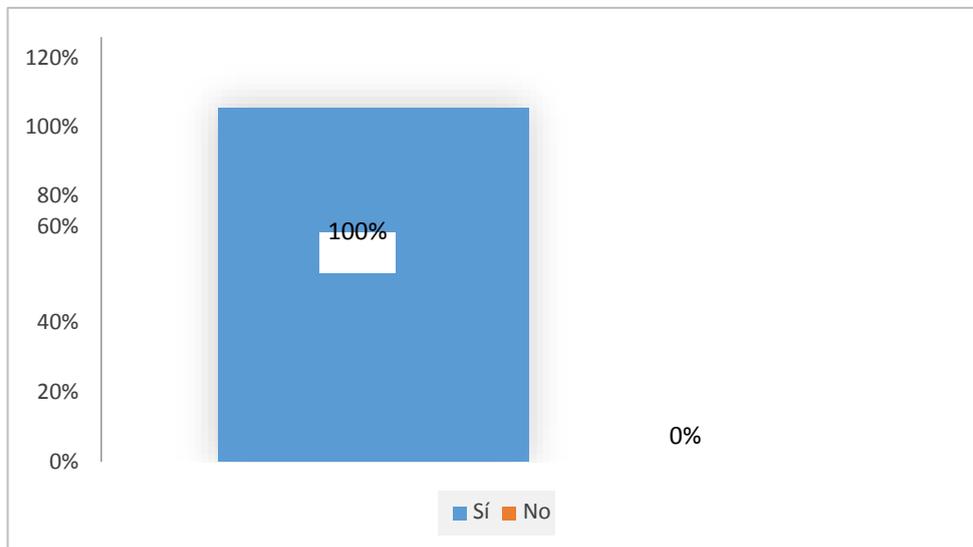
**Figura 11:** Conocimiento sobre la definición y exhibición de la visión y misión de la mype

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 90% de los trabajadores si conocen sobre la definición y exhibición de la visión y misión de la mype mientras que el 10% no.

**Tabla 12:** Conocimiento sobre la organización óptima de los productos de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	10	100	100	100
No	2	0	0	0	
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



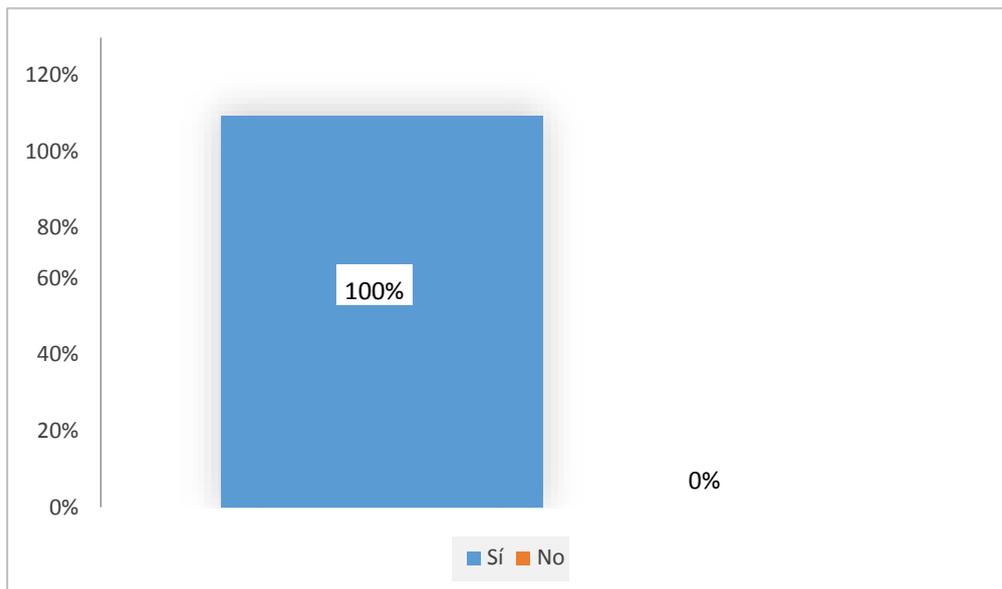
**Figura 12:** Conocimiento sobre la organización óptima de los productos de la mype

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, la totalidad de ellos si conocen que mantienen una organización óptima de sus productos para trabajar.

**Tabla 13:** Considera que la carta de productos va acorde con las necesidades de los clientes

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	10	100	100	100
No	2	0	0	0	
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



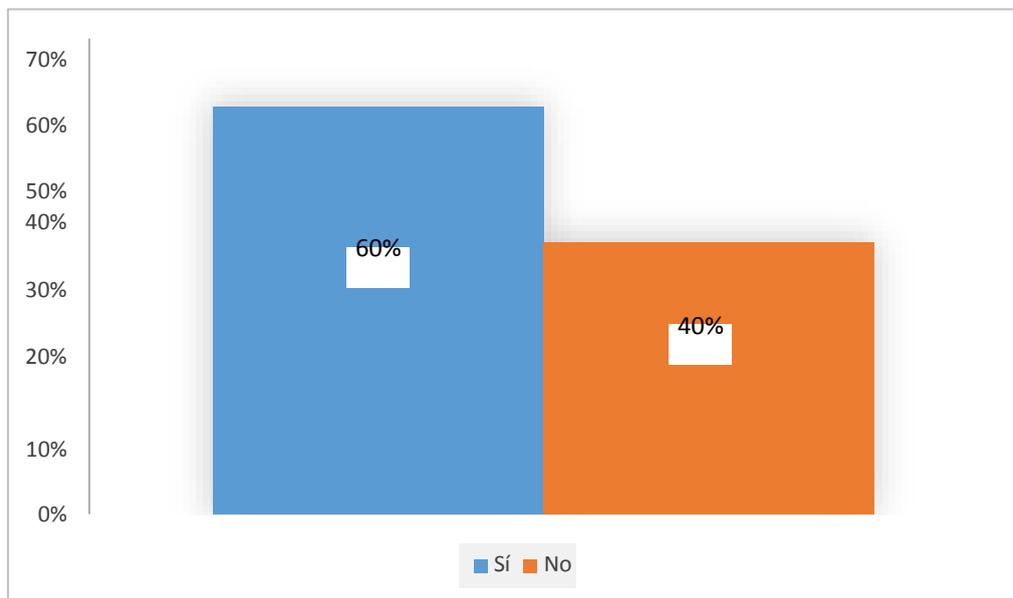
**Figura 13:** Considera que la carta de productos va acorde con las necesidades de los clientes

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, la totalidad considera que su carta de productos va acorde con las necesidades del cliente en ese rubro.

**Tabla 14:** Conocimiento sobre el proceso de control de calidad de los productos de los proveedores de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	6	60	60	60
No	2	4	40	40	40
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.



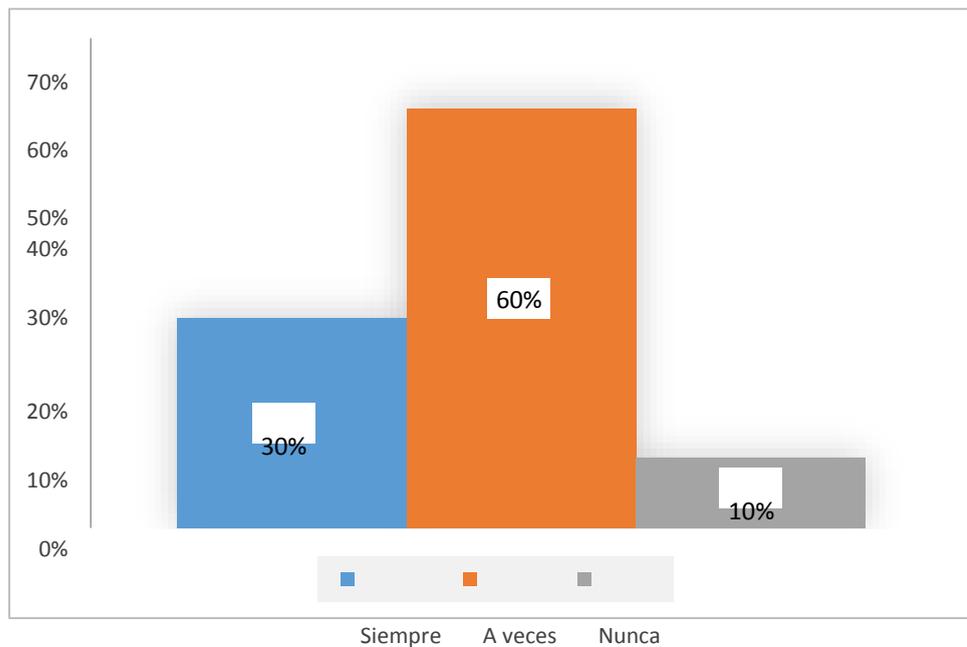
**Figura 14:** Conocimiento sobre el proceso de control de calidad de los productos de los proveedores de la mype

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 60% de trabajadores si tienen conocimiento sobre el proceso de control de los productos recepcionados de los proveedores mientras que el 40% no.

**Tabla 15:** Al término de la jornada laboral se evalúan los resultados para una toma de decisiones en mejora de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	3	30	30	30
A veces	2	6	60	60	90
Nunca	3	1	10	10	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



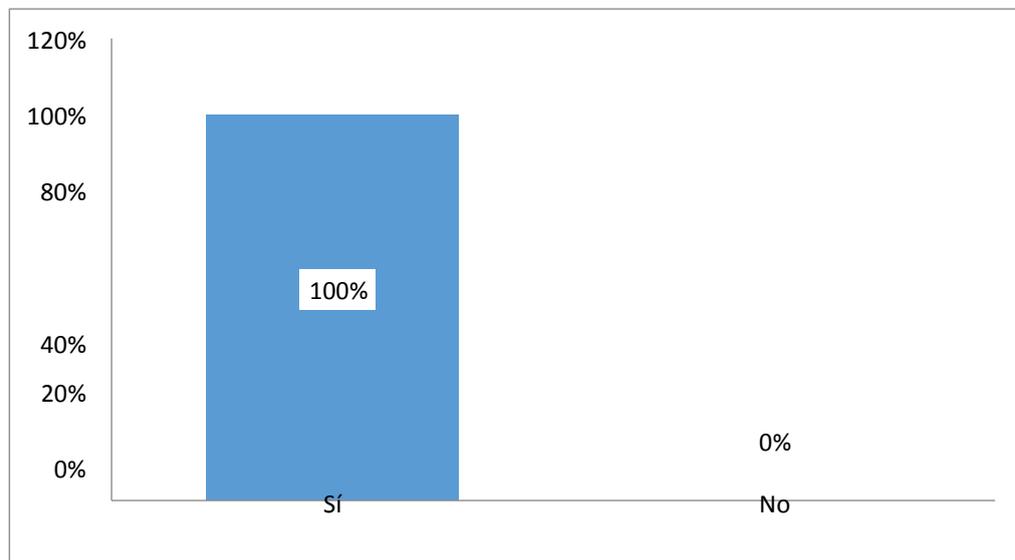
**Figura 15:** Al término de la jornada laboral se evalúan los resultados para una toma de decisiones en mejora de la mype

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 60% de trabajadores manifiesta que a veces tienen que evaluar los resultados al término de la jornada laboral, el 30% que siempre y el 10% que nunca.

**Tabla 16:** La presencia de involucramiento y compromiso de los trabajadores para mejora constante de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	10	100	100	100
No	2	0	0	0	
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



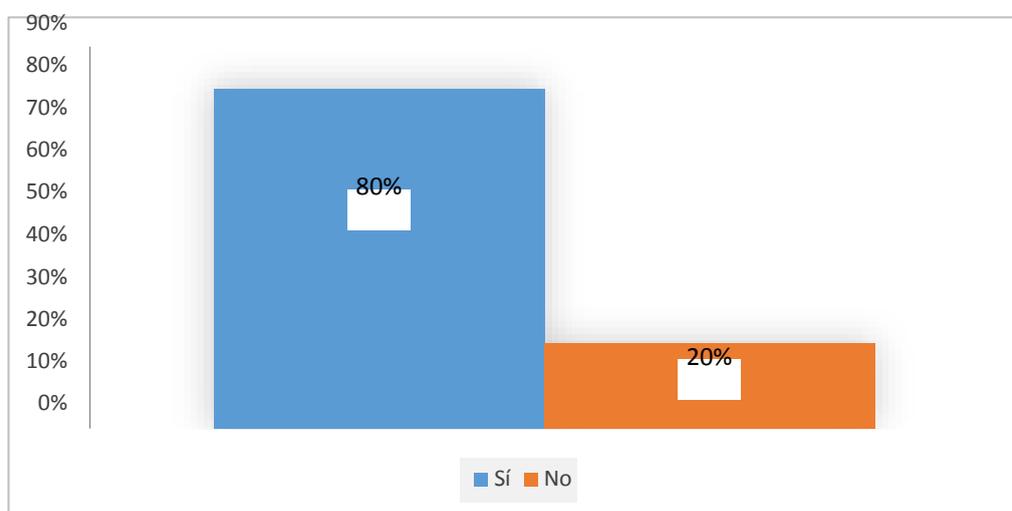
**Figura 16:** La presencia de involucramiento y compromiso de los trabajadores para mejora constante de la mype

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, todos ellos están involucrados y comprometidos con la mejora constante de la mype.

**Tabla 17:** Ejecución de una capacitación constante por parte de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	8	80	80	80
No	2	2	20	20	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia



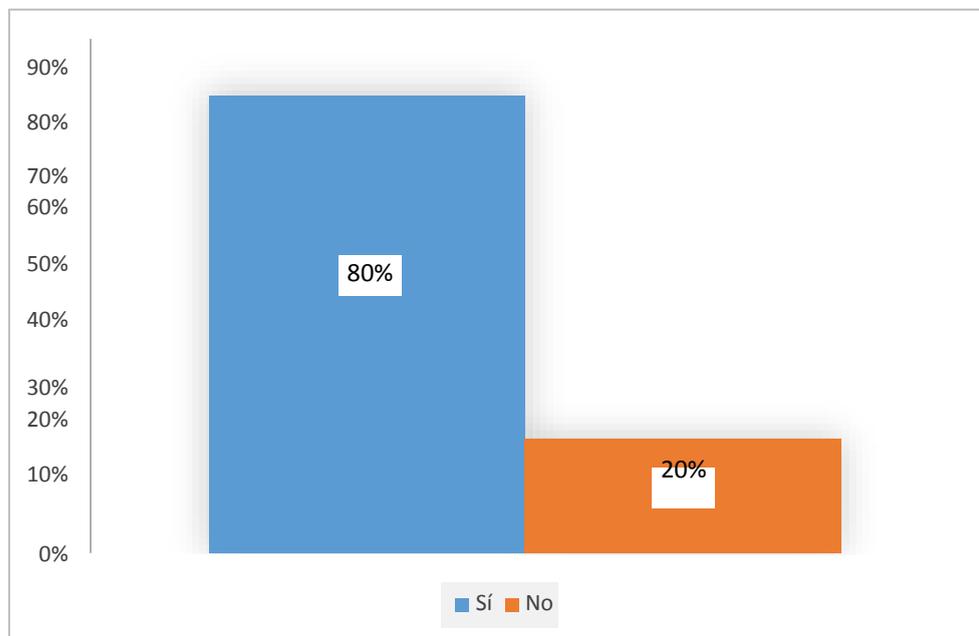
**Figura 17:** Ejecución de una capacitación constante por parte de la mype

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 80% si percibe una capacitación constante mientras que el 20% restante no.

**Tabla 18:** Se trabaja en una mejora en la aplicación de estrategias de gestión por parte de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	8	80	80	80
No	2	2	20	20	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



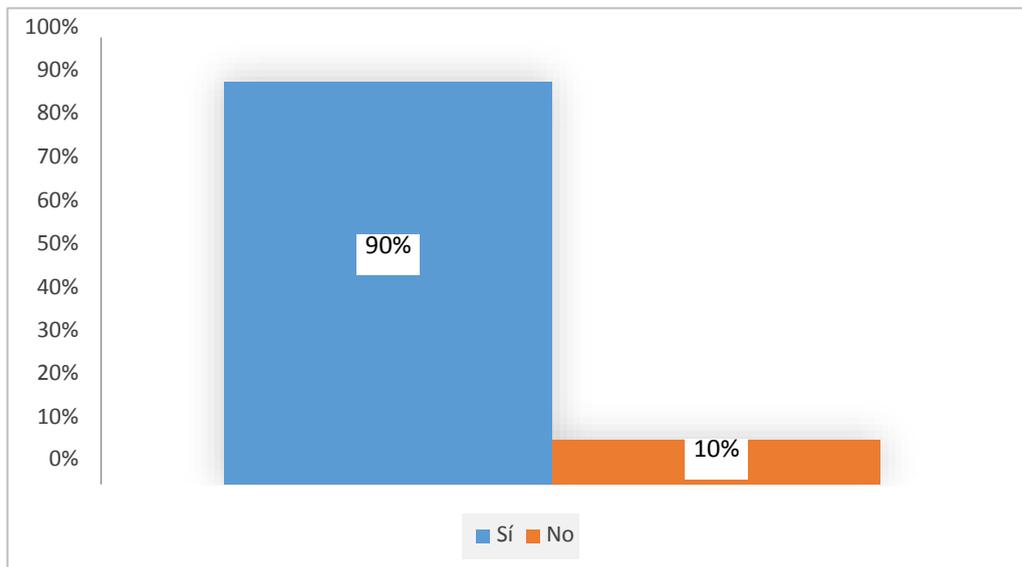
**Figura 18:** Se trabaja en una mejora en la aplicación de estrategias de gestión por parte de la mype.

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 80% de los trabajadores si considera que se busca una mejora de la aplicación de estrategias de gestión mientras que el 20% restante no.

**Tabla 19:** Se evidencia una mejora de los niveles de venta al aplicar estrategias de gestión por parte de la mype

Válido	Codificación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	1	9	90	90	90
No	2	1	10	10	100
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 19:** Se evidencia una mejora de los niveles de venta al aplicar estrategias de gestión por parte de la mype

**Interpretación:** Del 100% de los trabajadores encuestados, el 90% de los trabajadores si considera que hay mejoras en los niveles de venta debido a la aplicación de estrategias de gestión mientras que el 10% no.

## 4.2 Análisis de Resultados

De acuerdo a los resultados conseguidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la MYPE, Repuestos y Accesorios para motos y motokar “Danielito”, se precisa acorde al objetivo general: *Determinar cómo influyen las estrategias de gestión de calidad en la mype de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito”,* que el considerar y ejecutar estrategias de gestión generan una influencia positiva en las ventas de la MYPE como se evidencian en las Tablas 5 y 19, donde los trabajadores indican en un el 90% el respaldo a lo mencionado.

Cabrera, López y Ramírez (2011), dieron a conocer que las estrategias hacen referencia a la habilidad desarrollada por las personas y que la competitividad se define como la capacidad de llevar a cabo una destreza para plantarse en un determinado ambiente. Partiendo de esa premisa se puede llegar a considerarlo como un punto de partida para medir el potencial de una empresa para potenciarla en el mercado. En el presente punto conceptual se evidencia similitud con lo obtenido en las Tablas que abarcan de la 12 a la 17, en ellos se resalta lo realizado por la MYPE en conjunto con sus colaboradores en busca de una mejora de sus estrategias y competitividad para el mercado de su rubro.

El 80% de colaboradores laborales conocen los buenos resultados obtenidos tras ejecutar las estrategias de gestión en la empresa donde se encuentran trabajando. El mencionado resultado está vinculado con el trabajo de investigación realizado por Ojanama (2018), refiere que las MYPES siendo conocedoras de aquellos protocolos de gestión de calidad las ejecutan en un 38.9% como parte de su proyecto de trabajo, realizando una gestión planificada y ejecutar sus funciones en dicho sector.

En el primer objetivo específico: *Determinar los factores relevantes en la mejora de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y*

*motokar “Danielito”*; se identifican en los resultados de las tablas del 7 al 11, el porcentaje mayor obtenido en la investigación evidencia que se llegaron a evidenciar mejoras en puntos claves de mejora de calidad.

En el segundo objetivo específico: *Determinar la existencia de la gestión de calidad en la mype; de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito”*; en el presente trabajo se evidencia un mayor porcentaje de colaboradores conocedores de una presente ejecución de un plan de gestión de calidad lo descrito se encuentra en la tabla 6.

Podemos llegar a la conclusión de que en nuestra muestra se evidencio un gran porcentaje que, no mostrando mucho conocimiento de las estrategias de calidad en teoría han sido lo suficientemente dirigidos en la aplicación de lo mencionado con el fin de mejorar en el desempeño del trabajo que involucra todo el proceso, desde la recepción de sus productos hasta la entrega de ellos con el servicio brindado, siendo bien considerados por sus clientes, ello está demostrado en lo descrito por Mathews (2009) cita a Michael Porter, quien refiere a la competitividad como la productividad en los que son utilizados los recursos económicos, naturales y humanos. “Entonces se considera que una empresa competitiva a la que es capaz de ofrecer continuamente productos y servicios con atributos valorados por sus clientes. Los mercados cambian, las exigencias de los consumidores también cambian y, por eso, es clave que la empresa se adapte permanentemente a estos cambios, a fin de mantener o mejorar sus niveles de competitividad”.

Aquello que se ha ido mencionado en sincronía con lo obtenido en las barras y tablas, ratifica la posición de Cabrera; López y Ramírez (2011), los mismos que hacen mención de lo siguiente: “Expresa que la competitividad es cuando dos o más agentes compiten, se dice que uno de ellos tiene ventaja absoluta porque, es más productivo que el resto. La ventaja comparativa no se refiere a la productividad total, sino al costo de

oportunidad. Por lo general, el costo de oportunidad está asociado a la ventaja que produce el tener abundancia de un factor. Plantean que la estrategia competitiva establece el éxito o fracaso de las empresas”. Lo mismo que se puede apreciar como resultado de la implantación y correcta ejecución de las estrategias de gestión de calidad para conseguir que la MYPE sea de competencia en su mercado.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

En conexión con el objetivo general, la gestión de calidad en la mype de venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito”, es evidente la influencia de la aplicación de estrategias dentro de la mype antes mencionada.

En el grupo de trabajadores se percibe poco conocimiento teórico sobre las estrategias de gestión como tal, pero están siendo involucrados en la aplicación de estas estrategias con sus respectivas capacitaciones a fin de ser partícipes de las mejoras de la empresa como parte esencial de la misma, lo que ha venido permitiendo que puedan adquirir más conocimiento preciso y actualizado concerniente a su labor lo que favorece su desempeño.

A través de la presente investigación también se pudo obtener la información necesaria para confirmar que dentro de la MYPE, Repuestos y Accesorios para motos y motokar “Danielito”, se ha venido aplicando un proceso de calidad, la misma que se ejecuta desde la obtención de los productos hasta la ejecución del servicio según sea solicitado.

Se pudo dar a conocer acerca de la observado de la jerarquización de la empresa, la cual está delimitada y es de conocimiento de todos los trabajadores, aun así, hay una percepción de líder hacia su jefe lo que permite un ambiente de trabajo apropiado, motivado y comprometido por adquirir las herramientas necesarias para mejorar su desempeño laboral y favorecer a la imagen de calidad de su empresa.

## **5.2 Recomendaciones**

- 1.- Se recomienda ofrecer un conocimiento más preciso a sus trabajadores sobre el aspecto teórico de las estrategias de gestión de calidad.
- 2.- Se recomienda trabajar con las estrategias para manejar la competencia con las micro y pequeñas empresas del mismo rubro.
- 3.- Se recomienda incorporar un uso más constante del marketing digital para un mayor alcance a sus clientes.
- 4.- Se recomienda buscar más espacios de recreación y confraternización con su personal para afianzar los lazos en el ambiente laboral y conseguir un desempeño más eficaz por parte de los trabajadores.
- 5.- La micro y pequeña empresa venta de Repuestos y Accesorios para motos y motokar “Danielito”, no cuenta con un plan de contingencia para cualquier accidente que pueda surgir o algún cambio de planes dentro del plan de trabajo.
- 6.- Se recomienda al jefe y líder de la mype continuar velando por una constante implantación de mejoras en las estrategias de calidad a fin de mantener el ritmo de crecimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Sotelo, JL. (2016). *La tesis “La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: caso peruano”, llevada a cabo para la obtención del grado académico de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Politécnica de Catalunya.*
- Narváez, L (2016). *“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el Área de Tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana” tesis realizada para la obtención del título de Ingeniero de Sistemas.*
- Marulanda, J (2016). *Su tesis titulada “Desarrollo de un Sistema de Gestión De Calidad en la Empresa Express & Clean Lavandería S.A.S., para obtener el título como Ingeniero Industrial de la Universidad Libre de Colombia*
- Pérez, D. (2017). *En su tesis titulada “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”, para optar el grado académico de Maestría en Administración de Empresas en la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador.*
- Plaza, R. y Guzmán J. (2018). *En su tesis “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Iso 9001:2015 en La Escuela Esteban Cordero Borrero (Fe Y Alegría)” para la obtención del título en Ingeniería de Sistemas de Calidad y Emprendimiento de la Universidad de Guayaquil.*
- Saavedra, T. (2018). *En la tesis “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande año 2018”, realizada para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote”.*
- Cruz, Y. (2018). *El presente Trabajo de investigación titulado, “Caracterización Competitividad y Gestión De Calidad En Las MYPE Rubro Banano Orgánico En Tumbes, 2016”; realizado para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*
- Contreras, M. (2018). *La tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Gestión de Calidad de la Universidad Privada Norbert Wiener: “Gestión de la Calidad con enfoque al Cliente y Su relación*

*con la Competitividad en Microempresas Farmacéuticas del Cercado de Lima  
Caso: Galería Capon Center”.*

*Yzaguirre, E. (2019), En su tesis “Gestión de Calidad en la atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Pollerías, en el Casco Urbano de la Ciudad De Chimbote, 2018”, para optar el título profesional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*

*Huamán, Á. (2019). En su tesis “La Gestión de Calidad y su Influencia en los beneficios de las Mypes del Sector Producción-Rubro Pastelerías, de la Avenida Gran Chimú, Lima 2018”, para optar por el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*

*Ojanama, H. (2018). En su tesis “Gestión de Calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del Sector Servicios, Rubro Transporte Terrestre De Pasajeros, Ruta Pucallpa – Aguaytia, Región Ucayali, Año 2018”, realizado para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*

*Árevalo, E. y Ramírez, R. (2018). En la tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Ucayali titulado: “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2018”.*

*Panduro, J. (2019). En su tesis “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019”, realizado para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote.*

*Dominguez, E. y Huaman, I. (2017). En la tesis elaborada para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, “Gestión y Calidad del servicio se la Agencia Mibanco, 2016”.*

*Chauca, J. (2018). En su tesis “Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito de Callería, Ucayali, 2018”, realizada para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo*

*Herrera, E. (2018). En su tesis, " Gestión de calidad bajo el enfoque de marketing en las mypes del sector comercial, rubro autoservicios, distrito de Callería, año 2018". Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.*

*Código de Ética Uladech (2019). Código de ética para la investigación versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*

## ANEXO

### 1. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	80.00	4	120.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información			
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	25.00	4	150.00
• Búsqueda de información en base de datos	45.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			

## 2. Cronograma de actividades

Cronograma de Actividades	sep-20				oct-20				nov-20				dic-20			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
*Verificación del código ORCID.																
*Cronograma de trabajo. * Primera versión del documento análisis de resultado																
*Redacción del documento análisis de resultados con citas y referencias bibliográficas (calificado)																
*Presentación de análisis de resultados																
*Programación de la segunda tutoría grupal * Documento de análisis de resultado (asesoría)																
*Documento conclusiones y recomendaciones (calificado)																
*Fichas bibliográficas, revisión de literatura y referencias bibliográficas (calificado). *Documento mejorado del elemento: introducción, resumen y abstract (calificado)																
*Consultas y dudas sobre la calificación																
*Progración de la tercera tutoría grupal. *Calificación de la redacción de análisis de resultado, conclusiones, recomendaciones, introducción y resumen- abstract.																
*Observación del documento introducción, resumen y abstract, resultados y conclusiones (asesoría)																
*Redacción de la metodología (asesoría)																
*Documento mejorado del elemento metodología (calificado)																
*Redacción del pre informe																
*Introducción, resumen y abstract, resultados, conclusiones y recomendaciones (calificado)																
*Presentar el pre informe final (calificado) *Sustentación del pre informe mejorado.																
*El DT publica en el libro de calificaciones el promedio final de la asignatura.																

### 3. Instrumento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio: caso empresa venta de repuestos y accesorios para motos y motokar “Danielito” Calleria, 2019” .

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado(a):..... Fecha:...../...../20.....

#### A. DATOS DEL ENCUESTADO

##### 1. ¿Cuál es su edad?

De 18 a 25 años ( ) De 25 a 35 años ( ) De 35 a 45 años ( ) De 45 a más ( )

##### 2. ¿Cuál es su género?

a) Hombre                      b) Mujer

##### 3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

a) Estudios básicos ( ) b) Técnico ( ) c) Universitario ( ) d) Sin estudios

#### B. RESPECTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD

##### 4. ¿Es conocedor de las técnicas de gestión empresarial?

a) Si ( )      b) No ( )

**5. ¿Considera que aplicar una gestión de calidad en su empresa genera resultados favorecedores para el cumplimiento de los objetivos de la misma?**

a) Si ( )      b) No ( )

**6. ¿Actualmente usted ha venido aplicando estrategias de gestión de calidad?** a) Si ( )      b) No ( )

**7. ¿Considera usted que la empresa llega a cumplir con las necesidades y requisitos que piden los clientes?**

a) Si ( )      b) No ( )

**8. ¿La empresa mantiene un horario accesible de atención al cliente?**

a) Si ( )      b) No ( )

**9. ¿Tiene en conocimiento si su equipo de trabajo lo considera un líder?**

a) Si ( )      b) No ( )

**10. ¿Usted tiene definida su estructura organizativa?**

a) Si ( )      b) No ( )

**11. ¿Ha definido y exhibe la misión y visión de su empresa?**

a) Si ( )      b) No ( )

**12. ¿La empresa mantiene organizada sus productos para trabajar de manera óptima?**

a) Si ( )      b) No ( )

**13. ¿Considera que la carta de productos que manejan va acorde con la necesidad del cliente en ese rubro?**

a) Si ( )      b) No ( )

- 14. ¿Lleva un proceso de control de calidad para la recepción de productos provenientes de sus proveedores?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 15. ¿Al término de la jornada de trabajo la empresa evalúa los resultados para la toma de decisiones en mejora de la empresa?**
- a) Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )
- 16. ¿Todo el personal de la empresa está involucrado y comprometido con la mejora constante de la empresa?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 17. ¿Usted ejecuta una capacitación constante para su personal en fin de asegurar el cumplimiento eficaz de su labor?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 18. ¿Es de prioridad para la empresa buscar una mejora en la aplicación de estrategias de gestión de calidad?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 19. ¿La aplicación de las mencionadas estrategias ha sido de mejora en sus niveles de venta?**
- a) Si ( )      b) No ( )

#### 4. Protocolo de consentimiento



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

##### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales 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 EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO: CASO EMPRESA VENTA DE REPUESTOS Y ACCESORIOS PARA MOTOS Y MOTOKAR "DANIELITO" CALLERIA, 2019** y es dirigido por Tecco Alvarado, Cecilia del Carmen, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes determinar cómo influyen las estrategias de gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo [cecilia\\_tecco02@gmail.com](mailto:cecilia_tecco02@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: BOOX CHAVARRIA CARBAJAL

Fecha: 11-12-2020

Correo electrónico: BOOX0504@gmail.com

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

## 5. Porcentaje del Turnitin Final

Sección 1
Sección 2
Sección 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	7 may 2021 - 22:30	14 may 2021 - 16:00	7 may 2021 - 23:30

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	<a href="#">Turnitin Final</a> <a href="#">Cecilia</a>	1585582320	13/05/2021 20:17	0% <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #0056b3; display: inline-block;"></div>	Entregar Trabajo