

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

CARACTERIZACION DE LA GESTION DE CALIDAD EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO-RUBRO VENTA DE LUBRICANTES DEL
AA.HH SEÑOR DE LOS MILAGROS DEL DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Br. KELVIN DENNYS ZA VALETA ACOSTA

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE-PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr.: Miguel Ángel Lino Vásquez

Miembro

Mgtr.: Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

*A **Dios**. Por su fidelidad como amigo, forjando mi camino en todo momento y estando conmigo en las pruebas difíciles para salir adelante, siendo mi guía en el destino de mi vida. Brindándome su sabiduría divina de lo alto para realizar todo lo propuesto hoy en día, haciendo lo apropiado para cumplir los propósitos que él nos da.*

*A mis **Padres** por ser el apoyo fundamental en todo lo que soy actualmente, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional ayuda perfectamente mantenido a través del tiempo, son mi motivación para cumplir todos mis anhelos planteados. A mis familiares por siempre motivarme a salir adelante y poniéndome de ejemplo para sus hijos.*

A todos mis docentes de la Escuela profesional de Administración por sus tiempos compartidos y por promover el desarrollo en mi formación profesional, haciendo de mí un Licenciado con valores ante la sociedad. Al Doc. Reinerio Centurión Medina y Mtra. Elida Estrada por su gran apoyo y motivación para la elaboración de esta tesis.

DEDICATORIA

*A **Dios**. Por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, Por haberme concedido llegar hasta esta etapa universitaria y así mismo haberme bendecido en salud para seguir logrando mis objetivos, además de su infinita sabiduría, bondad y amor eterno brindado hasta el día de hoy.*

*A mis padres **Rosa Acosta Chapoñan & Freddy Zavaleta Reyes** por haberme respaldado en todas las etapas de mi vida hasta el día hoy, por sus ejemplos de perseverancia y firmeza que los caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y la formación para ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor filial.*

*A mis hermanas **Deysi Zavaleta Acosta (QEPD) & Esthefany Zavaleta Acosta**, aunque una de ellas ya no nos acompañe pero llevo en mi memoria las aventuras vividas. A mi otra hermana que ya pronto ingresa a la vida universitaria para que veas en mí un ejemplo a seguir. Te motivo a perseguir tus sueños deseándote mis mejores éxitos y Dios siempre guarde de ti.*

RESUMEN

La presente estudio tuvo por objetivo determinar la principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, de diseño no experimental transversal, se utilizó una población muestral de 6 MYPES, a quienes se le aplico un cuestionario estructurado de 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 83.3% de los representantes legales de las MYPES tienen de 31 a 50 años. El 83.3 % son del género masculino. El 50,0% son de grado de instrucción superior universitaria. El 66.7% son dirigidas por administradores. El 83.3% tienen de 1 a 3 años desempeñando en el cargo. El 83.3% son permanentes en el mercado de 1 a 3 años. El 83.3% tienen como objetivo de creación generar ganancias. El 66.7% tiene funcionando de 1 a 3 años en el mercado. El 66.7% son del régimen de propiedad local. El 100% si conocen el término gestión de calidad. El 100,0% mide el rendimiento de su personal mediante la técnica de la observación. El 100,0% si contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio con la gestión de calidad. El 50.0% realizan la técnica moderna llamada redes corporativas. El 66.7% tienen otras dificultades para poder implementar la gestión de calidad en sus MYPES y el 50.0% de sus empresas son gestionadas con una diferencia en la rotación del personal para mejorar su rendimiento laboral.

Palabras clave: Gestión de calidad, Representastes y MYPES.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the main characteristics of quality management in the MYPES of the trade sector, sales of lubricants of the AA.HH Lord of the Miracles district of Chimbote, 2015. The research was quantitative type descriptive level, Non-experimental cross-sectional design, we used a sample population of 6 MYPES, who were given a structured questionnaire of 15 questions through the survey technique, obtaining the following results: 83.3% of legal representatives of the MYPES have From 31 to 50 years. The 83.3% are male. 50,0% are university graduates. 66.7% are managed by administrators. 83.3% have 1 to 3 years in office. 83.3% are permanent in the market of 1 to 3 years. 83.3% are aimed at creating profits. 66.7% have been operating in the market for 1 to 3 years. 66.7% are from the local property regime. 100,0% if they know the term quality management. 100,0% measure the performance of your staff through the technique of observation. 100,0% if it contributes to better the performance of your business with quality management. 50.0% carry out the modern technique called corporate networks. 66.7% have other difficulties in implementing quality management in their MYPES and 50.0% of their companies are managed with a difference in staff turnover to improve their work performance.

Keywords: Quality Management, Representatives and MYPES.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	ii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
4. Resumen y abstract.....	v
5. Contenido.....	vii
6. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	8
III. Hipótesis.....	23
IV. Metodología.....	24
4.1. Diseño de la investigación.....	24
4.2. Población y muestra.....	24
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.5. Plan de análisis.....	26
4.6. Matriz de consistencia.....	27
4.7. Principios éticos.....	28
V. Resultados.....	29
5.1. Resultados.....	29
5.2. Análisis de resultados.....	33
VI. Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	41
Referencias bibliográficas.....	42
Anexos.....	46

ÍNDICE DE TABLA Y FIGURAS

TABLAS:

Tabla 1. Característica de los Representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.....	29
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.....	30
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.....	31

FIGURAS (Anexos)

Figura 01: Edad del representante.....	54
Figura 02: Genero del representante.	54
Figura 03: Grado de instrucción.	55
Figura 04: Cargo que desempeña.	55
Figura 05: Tiempo que desempeña en el cargo.	56
Figura 06: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	56
Figura 07: Objetivo de creación.	57
Figura 08: Año de funcionamiento.	57
Figura 09: Régimen de propiedad del local principal de las micro y pequeñas empresas.	58
Figura 10: Conoce el termino Gestión de calidad.	58
Figura 11: Qué Técnicas Modernas de la Gestión de Calidad conocen.....	59
Figura 12: Dificultades para la implementación de Gestión de Calidad.....	59
Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	60
Figura 14: Utiliza la rotación del personal para mejorar su rendimiento.....	60
Figura 15: Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	61

I. INTRODUCCIÓN

Las (MYPES) se han desarrollado, a partir de los años cuarenta y seis del siglo pasado, años en los cuales fueron consideradas como una gran distorsión en el modelo de desarrollo y crecimiento económico, que en esos años sólo se identificaba con la gran empresa y la concentración del capital. **(Vásquez, 2013).**

Mas (MYPES) brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI). Constituyen pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que: proporcionan abundantes puesto de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso, contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. **(Ministerio de trabajo, 2013).**

Debemos tomar en cuenta que las (PYMES) se encuentran limitadas ante las grandes empresas, pero esto más que nada por la falta de gestión de calidad y equidad que existe, aunque también las (PYMES) se encuentran con las siguientes limitantes: conseguir clientes, contratar trabajadores calificados, financiamiento, conseguir proveedores, obtener equipo, adaptar sus productos al cliente (atención y servicio), información del mercado, calidad del producto y administración de la empresa. **(Hernández, 2011).**

A pesar de ser importantes las micro y pequeñas empresas tienen problemas que limitan su permanencia en el mercado una de ellas es la falta de una adecuada gestión de calidad. Pero este problema no solo es a nivel nacional sino también internacional por ejemplo: En Europa, durante la Segunda Guerra Mundial la mayor parte de las empresas de Europa fueron destruidas, como debían recuperarse de una manera rápida dvnkla solución a esta situación fue la creación de pequeñas y medianas empresas (PYMES). El potencial de la Unión Europea radica en el apoyo y fomento que se otorga a las (PYMES), ya que se les considera un importante factor en la creación de empleos y base primordial de su economía, obteniendo con esto un alto crecimiento económico y bienestar de su población. **(Lara, 2013).**

En América Latina, se requiere incentivar intensamente la demanda de capacitación y atención para empresarios y trabajadores en todos los estratos de las PYMES, removiendo los obstáculos existentes, empezando por las barreras culturales presentes en los propios empresarios. En general, se trata no sólo de centrar el desarrollo del sistema de capacitación en la demanda, sino también apoyar la generación de una oferta de capacitación en la gestión de calidad a través del territorio, concertadamente con los actores del sistema comercial. **(Henríquez, 2012).**

En México, En la actualidad la mayoría de los propietarios de micro, pequeña y medianas empresas provienen de anteriores trabajos asalariados y de la población económicamente inactiva. Por consiguiente se infiere que en la mayoría de los casos los fundadores de estas empresas las crearon por motivos de tipo económico, ya que para los bajos ingresos percibidos como asalariados o simplemente por no encontrar trabajo como empleados y por no ser capacitados en tener una intuición como empresario en sistema de gestión, lo cual provoca que estos negocios no estén administrados en forma adecuada por una mala calidad de Servicio. **(SDE, 2010).**

En Argentina, Uno de los problemas es la falta de atención para aumentar el rol de los fabricantes PYMES, en el comercio internacional está dado por los requerimientos de calidad y conformidad. Las PYMES tienen problemas para adoptar costosos sistemas de calidad, o procesos de certificación que requieren ser repetidos una y otra vez. En líneas muy generales no existe una única estrategia para las PYMES exportadoras. **(Orlandi, 2010).**

En Venezuela, Las empresas, deben estar preparadas para afrontar los retos que se le presentan en los escenarios en donde actúan, en los mercados en donde compiten, en aquellos ya ganados y los por conquistar. En el caso de las PYMES es muy importante, así como en las medianas empresas, más en el caso venezolano, que afronta en el presente situaciones riesgosas, inseguras, producto de la crítica crisis política del actual gobierno, que ha generado, inestabilidad, inseguridad, conllevando a muchas empresas una mala gestión de calidad. **(Carlos, 2013).**

En el Perú, la mala gestión de la producción ocasiona entre el 20% y 25% de costos de no calidad; es decir, acciones y procesos que no agregan valor a los bienes ni productividad a la empresa. Los principales problemas de las empresas peruanas están relacionados con la logística de abastecimiento de sus proveedores, situación que origina un tiempo desaprovechado que fluctúa alrededor del 30% diario. En las MYPES y PYMES, este problema es mayor, debido a la familiaridad o relaciones de parentesco entre los trabajadores, lo que impide exigir un debido servicio. Según el Ing. Reyes, otro problema frecuente en las PYMES es la falta de una alianza a largo plazo con los proveedores. **(Reyes, 2010).**

En Áncash, La razón por las cuales se hace necesario un replanteamiento general sobre las gestiones de calidad en las MYPES, es necesariamente sobre una interacción más fluida y que tenga factores vinculantes los acuerdos que se realizan entre estos sectores. Queremos que las MYPES se constituyan en las estructuras organizadas que desarrollen la industria, la manufactura, la agroindustria, agropecuaria, hidrobiológicos, la artesanía, etc. bases del empleo sostenible masivo y la calidad del producto. **(Pereda, 2010).**

En Chimbote, Algunos empresarios piensan que sus pequeñas y medianas empresas no es necesario crear un sistema de gestión de calidad. En la actualidad estas PYMES no brindan la buena atención al cliente, la calidad la define el cliente solo algunas PYMES brindan este servicio.

Es necesario sensibilizar la dirección y el personal hacia el sistema de gestión de calidad, brindar auditorias internar, acciones correctivas y preventivas, elección del organismo o entidad de certificación. Por lo regular las PYMES no cuentan con herramientas que permitan planear correctamente su producción, se requiere de un sistema que les permita medir y controlar la calidad, se presentan constantes diferencias en existencias y normalmente no se tiene la capacidad de surtir pedidos grandes o especiales, se presenta una mala distribución del trabajo, lo que se convierte en un deficiente nivel en productividad y en altos costos de operación.

A partir del siglo XXI las micro y pequeñas empresas (MYPES). Son proactivas en tanto a su interacción con otras PYMES a diferencia del siglo pasado, esto nos lleva a que su dimensión pueda ser vulnerable ante los grandes competidores y les acotaría para posicionarse en algunos mercados, sin duda alguna se forman alianzas con otras MYPES por la calidad de sus productos, para poder disputar con la competencia y continuar con el crecimiento económico hay que recordar que en la actualidad las micro y pequeñas empresas han reducido el porcentaje de empleos con un 48% pese a la alta informalidad y baja productividad que han tenido muchas empresas por originar productos en mala calidad. Sin embargo estas necesidades han generado un entorno apropiado para que las MYPES mejoren sus condiciones y aumenten el estrato de empresas medianas.

Cabe señalar que las restricciones que las MYPES tienen, se debe a fallas principales en el conocimiento del empresario por la mala gestión que realizan, que en su mayoría no cuenta con los conocimientos administrativos necesarios, no limitan la adquisición de tecnología, cada día es más difícil el competir con otra MYPES, conseguir nuevos clientes que cada día son más y más exigentes. Claro que esto no lo explica todo, estas MYPES fueron gestionadas por buenos empresarios, porque vieron la necesidad que estaban pasando y la demanda que tenían en sus productos, teniendo un potencial apoyo por la unión Europea y la reactivación de la economía que desarrollaron estas micro y pequeñas empresas para obtener altos niveles de crecimientos y bienestar social. De estas circunstancias nace el hecho de como empezaron a surgir nuevamente las empresas en Europa.

A comparación de América latina los empresarios de las MYPES requieren de una capacitación para poder desarrollar su calidad, para que sus empresas sean gestionadas satisfactoriamente. Sin embargo en otros países cuentan con políticas de apoyo para la realización de las MYPES, es el caso de estos países: México (Fondo PYME), Argentina (BID), Chile (CORFO) y Perú (COPEME). Es así como otros países como Colombia, Paraguay y Ecuador solo ofrecen servicios y/o bienes por lo cual solo compiten por una mejor calidad y servicio con la finalidad de posicionarse en el mercado.

A diferencia de México los representantes de las MYPES han sido colaboradores de otras empresas por sus pagos a sueldos, por no ser de nuevo empleado. Trayendo todo esto como consecuencia a no tener el conocimiento en la gestión de la calidad del servicio o producto.

Lo que no interesa aquí no es tanto los representantes sino la gestión de calidad de las MYPES, esto quiere decir que en Argentina su principal problema es la falta de atención al cliente para ampliar las cantidades de productos, es por ello que como resultado no contaron con sistemas de calidad perjudicándoles a las MYPES.

He citado ya sobre la aparición de las MYPES, sobre sus representantes ahora veamos los problemas que surgen en las micro y pequeñas empresas de Venezuela; las MYPES enfrentan los riesgos del entorno, además, las situaciones inseguras por no tomar decisiones correctas y por la crisis que hoy en día están pasando en la política del actual gobierno.

Por otra parte, en el Perú a las micro y pequeñas empresas se les designa la importancia en la generación de empleo o entidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización peruana. Teniendo como objetivo incrementar el empleo, la productividad y rentabilidad. Es así como, se estima que la cantidad de unidades económicas que poseen el sector de las MYPES, formales e informales es más de 3,5 millones de MYPES, representando el 45% del PBI. Es significativa la importancia que tiene la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el Perú ya que esto nos llevara, a evitar la mala gestión de calidad en la empresa impidiendo que la producción baje en los costos. Sin embargo, también a menudo, que las MYPES realicen alianzas con los proveedores.

Por lo tanto, a nivel regional debemos comprender, que la MYPES debería enfocarse a realizar una buena gestión de calidad de igual modo, el lugar del estudio para que funcionen con efectividad cumpliendo las necesidades de los clientes. Y esto nos conduce, al lugar de estudio, en el distrito de Chimbote, donde se realizó el estudio, existen varios establecimientos del rubro a nivel local pero en la localidad donde se realizó la investigación es el AA.HH Señor

de los Milagros, son conocidas como micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio, rubro venta de lubricantes.

Por lo que se desconoce si estas pequeñas y medianas empresas utilizan una adecuada gestión de calidad, por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote, 2015?

Para dar contestación a la pregunta de investigación se plantea el siguiente objetivo general:

Determinar la principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote, 2015.

Para poder alcanzar el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote en el año 2015.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote en el año 2015.

Determinar las características de una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote en el año 2015.

He llegado a determinar, de que esta investigación se justifica porque permite obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad que se aplican en las micro y pequeñas empresas para su crecimiento y desarrollo.

Además se justifica porque permitirá conocer las principales características de las micro y pequeñas empresas que aplican la gestión de calidad en el ámbito de estudio las cuales permanecerán en el mercado generando puestos de trabajo que beneficiara a la sociedad, Se justifica porque permitirá a los administradores aplicar la gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresas para tener potencial y de éxito en los mercados.

Esto quiere decir que, se beneficiara a la comunidad empresarial y a los emprendedores, brindándoles conocimientos sobre los beneficios de la aplicación de la gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresas. Finalmente se justifica porque ésta investigación servirá de base para futuras investigaciones sobre la aplicación de una gestión de calidad en las MYPES. Esta investigación, no tiene ningún impacto perjudicial sobre la sociedad, muy por el contrario le favorecerá, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa con el rubro determinado (Venta de lubricante).

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Berrú, (2014) En su trabajo de investigación titulado: *“caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014.”*. Se llegó a los siguientes resultados con respecto a la variable gestión de calidad: El 50% de los representantes de las MYPES del sector comercial rubro zapatería tiene entre 36 y 50 años, el 62.5% de los representantes de las MYPES son de género masculino, el 37.5% de los representantes de las MYPES del sector comercial rubro zapatería tiene instrucción secundaria, el 50% de los representantes de las MYPES del sector comercial rubro zapatería su estado civil es del 50%, el 75% de los representantes de las MYPES del sector comercial rubro zapatería tiene como alternativa artesano, el 37.50% de las MYPES encuestadas tienen más de 3 años en el mercado, el 75% de las MYPES del sector comercial rubro zapaterías son informales, el 50% tiene 01 trabajador permanente, el 37.50% tiene entre 01 y 02 trabajadores eventuales, el 75% se formó por subsistencia, el 75% no utilizan las redes sociales para atención a sus clientes, el 57.50% de las MYPES son publicadas a través de la radio, el 47.50% de las MYPES del sector comercial rubro zapaterías el empleador capacita e incentiva a los trabajadores a más de 3 años, el 50% de las MYPES considera regular el aspecto y estado físico de las instalaciones y el 62.50% de las MYPES considera que el personal de ventas y servicio no es honesto en la información que le proporciona. Se concluye que: los representantes tienen entre 36 y 50 años, cuentan con estudios primarios, son artesanos y tiene como Objetivo primordial la subsistencia. La MYPE se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, mientras tanto tienen 1 trabajador permanente. Con respecto a la gestión de calidad utilizan las redes sociales para la atención al cliente, así mismo utilizan la radio para la publicidad del producto de las MYPES, cada tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPES, considerando que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente.

Cieza, (2013) En su trabajo de investigación titulado: *“gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, año 2013”*. Se llegó a los siguientes resultados: El 50% tiene edad entre 30 a 50 años, el 75% de los encuestados son de género masculino, el 37.50% de los encuestados tiene secundaria completa, la totalidad de los encuestados, si comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, el 75% de los encuestados utiliza un plan estratégico, el 87.50% de los encuestados no conoce las normas ISO, el 62.50% de los encuestados, si ha implementado el servicio pre y posventa con ayuda de las redes sociales, el 62.50% de los encuestados capacitó al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, el 75 % de los encuestados, si actualiza modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente, el 50 % de los encuestados, si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto y el 75 % de los encuestados, si usa las tic en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto. Se termina que: la mitad de las MYPES encuestadas se establece que los representantes tienen entre 30 a 50 años, la mayoría es de género masculino y la mayoría relativa tienen secundaria completa. Todas las MYPES encuestadas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, capacitaron al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en el año 2013, actualizan modelos del producto para ofrecer al cliente un mejor servicio, según gustos y preferencias del usuario, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

Poma, (2015) En su trabajo de investigación titulado: *“caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015”*.

Se llegó a los siguientes resultados: El 60% de los gerentes manifiestan tener de 38 a 47 años de edad, el 80% son de sexo masculino y el 45% cuentan con estudios superiores universitarios, el 80% de gerentes encuestados en el rubro de venta minorista de artículos de ferretería, señalan que nunca utilizan los documentos de requisición, el 60% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiestan que pocas veces localizan con facilidad sus fuentes de suministros, El 70% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que nunca utiliza medios de evaluación de proveedores, El 65% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que siempre trabajan con los mismos proveedores, El 40% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que nunca utilizan la orden de compra, El 80% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que algunas veces tienen problemas con el tiempo de entregas de productos, El 95% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería y manifiesta que nunca utilizan el contrato de compras. Se concluye que: los representantes de las MYPES tienen de 38 - 47 años de edad, son varones y con estudios superiores universitarios.

Esto nos permite observar que este grupo de personas en particular consideran la importancia de formar su propio negocio. No utilizan los documentos de requisición, así como pocas veces localizan las fuentes de suministro para adquirir sus productos. También se observa que los gerentes de las ferreterías de ningún modo utilizan medios de reclutamiento de proveedores ellos generalmente trabajan con los mismos proveedores siempre, no se dan el afán de buscar nuevos proveedores, al igual que pocas veces utilizan los pedidos u órdenes de compra para su negocio. Igualmente, los gerentes de las ferreterías mencionaron que jamás realizan contratos de compra con sus proveedores directamente, la mayoría de las veces sus compras lo realizan por vía telefónica. Finalmente se observa que los gerentes de las ferreterías no tienen el conocimiento de cómo realizar el procedimiento de compra.

Rubio, (2011) En su trabajo de investigación titulado: *“caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPES del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011”*. Se llegó a los siguientes resultados: El 45% representa entre las siguientes edades (41-55), el 89% está siendo representado por el género masculino, el 78% de los representantes tienen un grado de instrucción, con estudios superior universitarios completos, el 56% tienen como representantes de la MYPES a los propietarios, el 67% tiene de (6-10) años desempeñando el cargo y el 33%, el 56% viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años, el 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad, el 89% de las MYPES han aplicado estrategias de gestión de calidad, el 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad, el 89% de las MYPES encuestadas acepto que la empresa utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, el 78% aseguraron que la empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de procesos, el 89% aseguro que Las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y el 89% de ellas reconoció que Los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua Se concluye que: los representantes de las MYPES vienen aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos.

Beltrán, (2014) En su trabajo de investigación titulado: *“Caracterización de la capacitación y la gestión de la calidad de las MYPES sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”*. Se llegó a los siguientes resultados. El 50,0% de representaste encuestados, manifestaron tener de 31 – 50 años, el 62,5% de representantes encuestados son del sexo masculino, el 37,5% tienen grado de instrucción secundario, el 93,7% de MYPES encuestadas consideraron necesaria la capacitación en las empresas, El 56.3%

de MYPES encuestadas, manifestaron haber recibido otros cursos de capacitación de personal, el 56,3% de MYPES encuestadas, manifestó haber implementado técnicas para la mejora de la calidad en su empresa, El 56,3% implementó la técnica de la mejora continua en su organización, un 25,0% aplico el outsourcing, El 68,8% de MYPES encuestadas, manifestaron buscar asesoría por internet y El 87,5% de MYPES encuestadas consideran importante utilizar técnicas de calidad empresarial en las empresas. Se concluye que: La mayoría de los representantes señalaron que no implementan sistemas o técnicas para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece su negocio. Los representantes que utilizaron sistemas para mejorar la calidad de los productos o servicios se inclinaron en practicar la mejora continua en su organización.

Rondoy, (2014) En su trabajo de investigación titulado: *“caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014”*. Se llegó a los siguientes resultados. el 30% de los dueños encuestados son jóvenes con una edad de 25 – 35 años, se observa, el 60% de los dueños encuestados son del sexo femeninos, el 45% de los dueños encuestados su estado civil es conviviente, el 40% de las MYPES tiene un tiempo de 7 – 8 años en el sector comercio de confección de ropa, el 45% de las MYPES tiene de 1 a 2 trabajadores laborando, el 35% de los administradores de los negocios de confecciones de ropa conoce o ha sido capacitado sobre el tema de gestión de calidad. Se concluye que: La escasa capacitación de los gerentes o dueños en gestión de calidad afecta algunos resultados del negocio, como el cumplimiento de los objetivos por parte de los trabajadores y la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confecciones.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

La Micro y Pequeña Empresa.

Según la **Ley N° 30056, (2013)** La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. En la actualidad las micro y pequeñas empresas son el motor del crecimiento económico en nuestro país establecidas por empresarios naturales o jurídicas, estas MYPES tienen como objetivo obtener ganancias para mejorar el bienestar familiar.

Características de las Micro y pequeñas empresas

Conforme a la Ley N° 30056, (2013). La micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

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

Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Importancia

Según Pantigoso, (2015) Su importancia en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las PYMES en el centro de la agenda nacional de desarrollo. En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del vital para la economía mundial y la prosperidad de su población.

Su importancia en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las PYMES en el centro de la agenda nacional de desarrollo. Su importancia resalta a la vista e incluso el 96% de la banca latinoamericana considera a las PYMES como parte estratégica de su negocio, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El principal motivo para formalizar una micro y pequeñas empresas es obtener ingresos económicos para a su vez esta permite varios beneficios que satisfagan a las necesidades de la población, esto permitirá a que muchos desempleados puedan desarrollar sus capacidades y conocimientos dentro de estas MYPES generando una mejor calidad de vida para muchas familias del país.

Según **Aspilcueta, (2011)** Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Estas MYPES han permitido reducir la pobreza dentro de nuestro país, generando empleo para muchos desempleados, cabe mencionar que hoy en día las pequeñas empresas cumplen un rol muy importante en el sector económico accediendo a erradicar con la alimentación para muchos hogares y disminuir con los bajos ingresos.

Tipos de Micro y Pequeñas Empresas.

Según **Zamora, (2014)** Los tipos de micro y pequeñas empresas son:

- **MYPES de Subsistencia:** Las micro empresas de subsistencia son las unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital. Las micro empresas de subsistencia cuentan con escasa o ninguna maquinaria o activo fijo, se dedican a actividades que no requieren de transformación sustancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Son poco dinámicas en la generación de empleo adicional remunerado y cuentan con un nivel de ventas por trabajador relativamente bajo. Estas empresas proveen un flujo de caja vital, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.
- **Las MYPES de acumulación:** tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa. Las empresas de acumulación muestran cierto nivel de maquinaria o activo fijo que les permite realizar trabajos más elaborados y diversificar el tipo de labor a la cual se muestran substancialmente un mayor nivel de productividad que las empresas de subsistencia, y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado. También en ellas se presentan mayores niveles de gestión gerencial, con la tenencia de registros contables y administrativos. Este tipo de empresa, en efecto, arroja excedentes que están siendo reinvertidos en la expansión del negocio.

- **Nuevos Emprendimientos:** Los nuevos emprendimientos se definen como las iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos.

El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio, como para mejorar y hacer más competitivas las pequeñas y medianas empresas.

Objetivo de las Micro y pequeñas empresas

Según **Charly, (2013)**. Los objetivos de las micro y pequeñas empresas son ser líderes en el mercado del producto o servicio que venden, ganar participación del mercado año tras año, ser rentables y generar ganancias a sus socios o accionistas, bajar los costos de producción y generar lealtad del consumidor que los favorece una de las ventajas aplican al producto o servicio que otorguen en el sentido de precio, calidad y atención al cliente. Incrementar sus probabilidades de éxito, disminuir las tasas de mortalidad de estas empresas y aumentar sus posibilidades de supervivencia en el largo plazo. El propósito que tienen las micro y pequeñas empresas es de dirigir el mercado potencial con el producto o servicio que brindan, teniendo en cuenta que la participación que obtienen les permitirá obtener un establecimiento para satisfacer la demandas de los usuarios, en la actualidad los representantes de las MYPES establecieron su objetivo de generar ganancias para el ingreso económico y solventar sus necesidades.

Gestión de Calidad

Según **Gómez. (2008)**. La gestión de la calidad es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia, al tiempo que impiden los errores y aseguran que todas las metas de la firma se logren sin despilfarrar esfuerzos",

de acuerdo a la definición que la British Quality Association (B.Q.A.) aportó en 1989 respecto de las técnicas comprendidas en el paradigma de Total Quality Management (T.Q.M.). El concepto de calidad ha evolucionado hasta convertirse prácticamente en sinónimo de satisfacción del cliente: la introducción de un sistema de gestión de la calidad en una organización, pone al cliente como el foco de toda su actividad.

Este concepto, por ejemplo, está en los orígenes de la “International Organization for Standardization” (I.S.O) que define la calidad como el “grado en que un conjunto de características inherentes (a un producto o servicio cumple con los requisitos”, destacando que dentro de estos requisitos, las necesidades y expectativas de los clientes cobran un rol fundamental. La Gestión de calidad se enfoca en varios factores dentro de una empresa establecida por departamentos, podemos mencionar con respecto a la atención que se le brinda al cliente, es importante que se realice el servicio con calidad para evitar una mala atención y no generar un problema dentro de la organización. También se puede mencionar que la gestión de calidad en la actualidad es un sistema operacional de las labores que realizan los trabajadores, presentando un buen producto o servicio al alcance y necesidad que espera el consumidor de la micro y pequeñas empresas.

Objetivos de la Gestión de Calidad

Los objetivos de la gestión de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

Los objetivos deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.

- Fijados por la alta dirección.
- Coherentes con la Política de Calidad.
- Enfocados a la Mejora Continua.

Los objetivos de calidad han de ser establecidos en términos medibles y cuantificables, al objeto de comprobar si se han cumplido, así mismo se establecen plazos para su consecución. Pueden fijarse objetivos de calidad a corto plazo (un año) o bien a medio o largo plazo. **Blog Calidad, (2014).**

Para brindar un buen producto o servicio la gerencia debe implantar estrategias de calidad para realizar sus objetivos, esto proporcionara a satisfacer la demanda del cliente, a obtener nuevos clientes para la empresa, organizar sistemas como por ejemplo gestiones por procesos, tener una mejora continua y diferenciarnos de la competencia.

Componentes de la Gestión de calidad

- Planeamiento de la calidad
- Control de la calidad
- Aseguramiento de la calidad
- Mejoras en la calidad

La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla.

Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. Blog Calidad, (2014). Para lograr a que nuestro producto o servicio satisfaga la demanda del cliente se tiene que elaborar una organización sistemática (gestión por procesos) es un medio importante que permitirá controlar cada proceso para obtener y ofrecer un producto o servicio de calidad.

Propósito de la gestión de calidad

Gestión de la Calidad reconoce una serie de principios de gestión que pueden ser utilizados por la alta dirección como un marco para guiar a sus organizaciones hacia un mejor desempeño. Los principios abarcan: la orientación al cliente, liderazgo, participación de las personas, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, y relaciones con los proveedores de beneficio mutuo.

Gestión de la Calidad proporciona orientación adecuada para construir sobre las normas de garantía de calidad para lograr beneficios comerciales para todos los grupos de interesados y se centra en la mejora del rendimiento continuo para mantener la satisfacción del cliente. Los conceptos fundamentales son: mejora continua del proceso impulsada por la alta dirección, se centró en las áreas de procesos críticos con objetivos de mejora explícitas orientación al cliente reconociendo tanto 'clientes' y sus necesidades y el valor interno y externo que proporciona al usuario del producto la prevención de defectos y el incumplimiento tratando de evitar problemas de no conformidad que surge con los productos y servicios temprano en el ciclo de desarrollo y que se dedican de manera proactiva en la prevención responsabilidad universal el reconocimiento de que la calidad no es sólo responsabilidad de los equipos o los colaboradores de garantía de calidad, pero debe ser totalmente generalizado en todos los aspectos del negocio, con todo el mundo que buscan formas de mejorar la calidad de sus propios productos y servicios. (Hut, 2010).

En el presente, las micro y pequeñas empresas suelen enfrentarse para lograr el éxito en un mercado competitivo, por estas capacidades, las micro y pequeñas empresas brindan servicios de un alto nivel y productos en buen estado para permanecer y prosperar. Sin embargo el propósito de la calidad hoy en día es entregar productos satisfactorios para que la competencia no pueda ser capaz de lograr el éxito. Esto permitirá lograr la complacencia del cliente a través de la gestión de calidad.

2.3. Marco conceptual

Historia de los Lubricantes

La grasa se utiliza como lubricante desde hace muchos siglos. Los usos más antiguos remontan a 4 000 años antes de nuestra era. En aquella época los egipcios recurrían a la grasa para resolver los problemas de fricción en sus carruajes. Los lubricantes tienen su origen en el momento en el que el hombre tuvo la necesidad de mover objetos difíciles de desplazar, para lo cual, tuvo que idear una sustancia que facilitara ese desplazamiento.

Entre ellas podemos mencionar el agua, grasas de origen animal y aceites vegetales. Este tipo de sustancia fue utilizada hasta el siglo XIX, cuando las primeras grasas a base de aceites minerales fueron desarrolladas y utilizadas como eficaces lubricantes en las vagonetas de las minas y en las máquinas industriales que en aquel entonces funcionaban con bastante lentitud. Esa grasa sólida, llamada 'briqueta', fue utilizada de forma intensa hasta mediados del siglo XX. En la actualidad aún continúa siendo empleada para varias cosas en algunas partes del mundo.

El petróleo jugó un papel importante en las grandes civilizaciones pues con el recubrían canoas, prendían fuego a sus antorchas y entre alguno de sus usos, se encontraban los fines medicinales. Ya para la Edad Media, las máquinas trabajaban lubricándose con aceites de origen vegetal y animal. En cuanto al petróleo, era utilizado ya como combustible. Siglos después, en la época del capitalismo industrial, se usaban aceites derivados del petróleo para la lubricación y hasta 1950, donde comercialmente comenzaron a utilizarse lubricantes sintéticos. Al mismo tiempo que los aceites fueron evolucionando, se generaban máquinas con un diseño más sofisticado. Esta evolución no se detiene y año con año, en Roshfrans perfeccionamos desarrollos para la producción de lubricantes cada vez más eficientes.

En Chimbote el lubricante empieza a surgir por la privatización de empresas nacionales liquidando por el tiempo de servicio a sus trabajadores, haciendo que ellos adquieran vehículos para realizar otras actividades permitiendo el acceso de vehículos para realizar actividades mecánicas incluyendo el lubricante.

Lubricantes

Los lubricantes son establecimientos en donde se ofrecen la venta de aceite de las siguientes marcas: Castrol, Shell, Repsol, CAM 2, Mobil, Pennzoil, etc. La venta de aceite es por cajas, galones y granel, para todo tipo de vehículos motorizados, los cuales son fundamentales para el mantenimiento y buen funcionamiento de los automóviles, motos, camiones, tráiler, entre otros tipos

de transporte. Pues estos aceites van a permitir lubricar su motor, lo que significa mantener, limitar el desgaste de las piezas en movimiento, la buena puesta en marcha del vehículo y prolongar su duración en un tiempo determinado.

Clasificación De Los Aceites Lubricantes Por Su Origen

✚ **Aceites Minerales:** Los aceites minerales proceden del Petróleo, y son elaborados del mismo después de múltiples procesos en sus plantas de producción, en las Refinerías. El petróleo bruto tiene diferentes componentes que lo hace indicado para distintos tipos de producto final, siendo el más adecuado para obtener Aceites el Crudo Parafínico.

✚ **Aceites Sintéticos:** Los Aceites Sintéticos no tienen su origen directo del Crudo o petróleo, sino que son creados de Sub-productos petrolíferos combinados en procesos de laboratorio. Al ser más largo y complejo su elaboración, resultan más caros que los aceites minerales. Dentro de los aceites Sintéticos, estos se pueden clasificar en:

- Oligómeros olefinicos
- Esteres organico
- Poliglicoles
- Fosfato esteres

Clasificación De Los Aceites Lubricantes Para Motores

- SAE (Society of Automotive Engineers) - Sociedad de Ingenieros Automotrices,
- API (American Petroleum Institute) – Instituto Americano del Petróleo.
- ASTM (American Society for Testing Materials) - Sociedad Americana de Prueba de Materiales.
- Otras clasificaciones de fabricantes, etc.

✚ **Aceites monogrados:** diseñados para adquirir la viscosidad a una sola temperatura. SAE 30, SAE 40, etc.

Las Micro y pequeñas empresas de Lubricantes

Las Micro y pequeñas empresas de ventas de lubricantes ubicadas en el AA.HH Señor de los milagros, del Distrito de Chimbote, en su mayoría están constituidas como MYPES (E.I.R.L) representadas legalmente por los propios dueños de los negocios, quienes asumen las responsabilidades y deberes, el patrimonio está conformado por los bienes que aporta el propietario.

Estas Micro y pequeñas empresas de lubricantes ofrecen la comercialización de aceite y grasa para motores, mantenimiento, reparación de todo tipo de vehículos motorizados, reposición de repuestos, lavados, venta de aditivos para autos depende a la marca del transporte. Están ubicados en el AA.HH Señor de los Milagros – Av. Meiggs como un sitio de ventas en toda la panamericana, ya que el mayor parque automotor, circula por esta avenida. Estas PYMES también ofrecen distintos servicio no solo la venta de lubricantes enfocándose en la necesidad que el cliente quiere contando con un mecánico técnico, cambio de filtro de aceite e indicándoles los tipos de aceite que ellos cuenta que esté de acuerdo al motor que tiene el cliente. Ellos brindan este servicio con la finalidad de que ellos regresen ya que en el AA.HH Señor de los milagros Distrito Chimbote hay mucha competencia pero con distinta calidad en su servicio.

III. HIPÓTESIS

No se plantea una hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de Investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño:
NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL – DESCRIPTIVO –
CUANTITATIVO

Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de lubricantes conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal, por qué el estudio de la caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015 se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin 2015.

Fue descriptivo, porque solo se describió las características más relevantes de las MYPES, representantes y la caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.

Fue cuantitativa, porque tuvo un modelo con la cual se pudo medir, ya que si se utilizaron instrumentos de evaluación.

4.2. Universo, población y muestra:

Se utilizó una población muestral de 6 Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de Lubricantes del AA.HH Señor de los Milagros, del Distrito de Chimbote, 2015. La cual fue obtenida a través de la técnica del sondeo del anexo N° 03.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de medición
Gestión de Calidad	Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados, que interactúan entre sí, con la finalidad de dirigir y controlar diferentes mecanismos para el cumplimiento de los objetivos. La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.	Técnicas modernas	<ul style="list-style-type: none"> • Outsourcing • Liderazgo • benchmarking 	Nominal
		Mejoras continuas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Productos y servicios • Sistemas 	Nominal
		Dificultades	<ul style="list-style-type: none"> • Poca iniciativa • Adaptarse a los cambios • Desconocimiento del puesto 	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de 360° • La observación • Escala de puntuaciones 	Nominal Y cuantitativa

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica consignada a obtener datos de varias personas de estas pequeñas y medianas empresas cuyas aportaciones impersonales interesan al investigador.

El instrumento, que se utilizó para obtener la información fue: El Cuestionario, porque es un instrumento que está compuesto por un conjunto de preguntas, preparado esmeradamente, sobre los hechos y aspectos que conciernen en una investigación.

4.5. Plan de análisis

Para el actual estudio de investigación titulado: Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Se realizó la fase de trabajo de campo, el cual consistió en recolectar la información necesaria que permitirá sustentar la validez del trabajo de investigación.

Se utilizó una población muestral de 6 Micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los Milagros, Distrito de Chimbote, 2015; para la cual se condujo las páginas web, programas como: Word, Excel, y convertidores como el PDF.

Se manejo el sistema de software, Microsoft Word y Excel que permitió realizar la investigación del proyecto, el trabajo de campo así como el informe de tesis, que permitió diseñar tablas, calcular y analizar los datos, además de crear gráficos. Se detalla en cada programa del Microsoft las tablas, figuras donde se presentaran los resultados entre otras. (anexos).

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			Técnica del Instrumento
			Población y muestra	Hipótesis	Métodos	
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote, 2015?	<p>GENERAL: Determinar la principales características de la gestión de calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote, 2015.</p> <p>ESPECIFICOS: Determinar las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote en el año 2015.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote en el año 2015.</p> <p>Determinar las características de una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ventas de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros distrito de Chimbote en el año 2015.</p>	<p>Gestión de Calidad: Es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la Empresa y afianza el liderazgo Comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia.</p>	<p>Se utilizó una población muestral de 6 Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de Lubricantes del AA.HH Señor de los Milagros, del Distrito de Chimbote, 2015. La cual fue obtenida a través de la técnica del sondeo.</p>	<p>No se planteó una hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva</p>	<p>Diseño de la investigación: Se utilizó el diseño NO EXPERIMENTAL – TRANSVERSAL - DESCRIPTIVO - CUANTITATIVO</p> <p>Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable gestión de calidad, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto de las micro y pequeñas empresas conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal, por qué el estudio de la caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015 se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin 2015.</p> <p>Fue descriptivo, porque solo se describió las características más relevantes de las MYPES, representantes y la caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015</p> <p>Fue cuantitativa, porque tuvo un modelo con la cual se pudo medir, ya que si se utilizaron instrumentos de evaluación.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos.

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiará, puesto que contiene información completa sobre la gestión de calidad que adquieren las Micro y pequeñas empresas.

Este estudio se realizó con responsabilidad, confiabilidad y con fidelidad. Se garantiza que la información personal obtenida de las MYPES será protegida para que no sea publicada sin consentimiento de la persona. Esta investigación se realizó con profesionalismo y se buscó realizar con datos reales, solo se realizó con los datos solicitados de páginas web y tesis anteriores y no presenten ningún conflicto de investigación ya que el presente estudio no tiene fines de lucro ni afines y se limita a la variable en estudio.

Principio de lealtad: La información que se me brindo en las micro y pequeñas empresas serán confidenciales para hacer el uso de mi trabajo de investigación.

Principio disciplina: Ante toda investigación cada estudiante debe respetar las reglas que se le asigne para realizar dicho trabajo.

Principio de Equidad: El líder debe contar con buena amplitud para tomar las mejores decisiones en el momento apropiado.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla N° 01: Característica de los Representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.

Datos generales:	Número de MYPES	Porcentaje
Edad		
18 – 30 años	1	16,7
31 – 50 años	5	83,3
51 a más años	0	0,0
TOTAL	6	100,0
Sexo		
Masculino	5	83,3
Femenino	1	16,7
TOTAL	6	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	1	16,6
Secundaria	1	16,7
Superior no universitaria	1	16,7
Superior universitaria	3	50,0
TOTAL	6	100,0
Cargo		
Dueño	2	33,3
Administrador	4	66,7
Gerente	0	0,0
TOTAL	6	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	5	83,3
4 a 6 años	1	16,7
7 a más años	0	0,0
TOTAL	6	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.

Tabla N° 02: Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.

De las Empresas:	Número de MYPES	Porcentaje
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
1 a 3 años	5	83,3
4 a 6 años	1	16,7
7 a más años	0	0,0
TOTAL	6	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancia	5	83,3
Subsistencia	1	16,7
TOTAL	6	100,0
Año de funcionamiento		
1 a 3 años	4	66,6
4 a 6 años	1	16,7
7 a más años	1	16,7
TOTAL	6	100,0
Régimen de propiedad del local principal de la empresa		
Propio	4	66,7
Alquilado	2	33,3
Prestado	0	0,0
TOTAL	6	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.

Tabla N° 03: Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.

De la Gestión de la calidad	Número de MYPES	Porcentaje
Termino Gestión de Calidad		
Si	6	100,0
No	0	0,0
TOTAL	6	100,0
Técnicas Modernas de la Gestión de Calidad conoce:		
Benchmarking	2	33,3
Red-corporativas	3	50,0
Empowerment	0	0,0
Las 5 C	0	0,0
Outsourcing	0	0,0
Otros	1	16,7
TOTAL	6	100,0
Dificultades para la implementación de Gestión de Calidad		
Poca Iniciativa	2	33,3
Aprendizaje lento	0	0,0
No se adapta a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	4	66,7
TOTAL	6	100,0
Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:		
La observación	6	100,0
La evaluación	0	0,0
Escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
TOTAL	6	100,0

Continúa...

Tabla N° 03: Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH Señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.

Conclusión

Utiliza la rotación del personal para mejorar su rendimiento		
Si	3	50,0
No	3	50,0
TOTAL	6	100,0
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	6	100,0
No	0	0,0
TOTAL	6	100,0

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del sector comercio rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015.*

5.2. Análisis de resultado.

a. Discusión

Referente a las características de los representantes de la Micro y pequeñas empresas:

Con respecto a la edad del representante de las micro y pequeñas empresas: El 83,3% de los representantes de las MYPES tienen de 31 a 50 años (tabla N°01), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Rubio, (2011)**, el cual determinó que el 44,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 41 a 50 años, por **Cieza, (2013)**, el cual mencionó que el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 30 a 50 años, a su vez con **Beltrán, (2014)**, el cual detalló que el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años, con **Berrú, (2014)**, el cual determinó que el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 36 a 50 años, Con **Poma, (2015)**, el cual mencionó que el 60,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 38 a 47 años. Pero se contrasta con el resultado encontrado por **Rondoy, (2014)**, el cual indicó que el 30,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 25 a 31 años. Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes de las MYPES del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015, están siendo dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años. Debido a que estos representantes ya han laborado anteriormente en el mismo rubro de otras micro y pequeñas empresas.

Con respecto al género del representante de las MYPES: El 83,3% de los representantes de las MYPES son de género masculino (tabla N°01), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Beltrán, (2014)**, el cual mencionó que el 63,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, a su vez **Berrú, (2014)**, el cual indicó que el 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, a su vez con **Poma, (2015)**, el cual manifestó que el 80,0% de los

representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, pero se contrasta con el resultado encontrado por: **Cieza, (2013)**, el cual detalló que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino, a su vez con **Rubio, (2011)**, el cual mencionó que el 89% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino, y **Rondoy, (2014)**, el cual publicó que el 6,0,0 de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. Esto demuestra que la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015 son de género masculino, por lo tanto las micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por el sexo masculino ya que el rubro va más dedicado a los varones por ser trabajos de fuerza y parte de la carrera de automotriz.

Con respecto al grado de instrucción de los representante de las micro y pequeñas empresas: El 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen instrucción superior universitaria (tabla N°01), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Rubio, (2011)**, el cual mencionó que el 78,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen instrucción superior universitaria, también con **Poma, (2015)**, el cual publicó que el 45,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen instrucción superior universitaria, pero se contrasta con el resultados encontrados por: **Beltrán, (2014)**, el cual detalló que el 38,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen instrucción secundaria, con **Berrú, (2014)**, el cual manifestó que el 37,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen instrucción secundaria, y con **Cieza, (2013)**, el cual mencionó que el 37,5 de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen instrucción secundaria. Esto demuestra que actualmente la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Están siendo gestionadas por profesionales del grado de instrucción superior universitaria.

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas el 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son gestionadas por administradores (tabla N°01), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por **Rubio, (2011)**, el cual detalló que el 56,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas están direccionadas por propietarios. Esto demuestra que hay un equilibrio en el cargo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. El cual informa que están siendo dirigidas por administradores y dueños. Debido a que tienen conocimientos universitarios o técnicos y culminaron sus estudios superiores para dedicarse a la comercialización de las ventas de lubricante y tener su propio negocio.

Con respecto al tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las micro y pequeñas empresas el 83,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 3 años en el cargo desempeñando. (Tabla N°01), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por **Rubio, (2011)**, el cual mencionó que el 67,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 años en el cargo. Esto demuestra que en el tiempo que desempeñan en el cargo los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Tienen de 1 a 3 años en el cargo desempeñando. Debido a que son los mismos años de creación de estas micro y pequeñas empresas.

Referente a las características de las Micro y pequeñas empresas

Con respecto a los años de permanencia del rubro en el mercado de las micro y pequeñas empresas el 83,3% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 3 años en el rubro (tabla N°02), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Beltrán, (2014)**, el cual mencionó que el 50,0% de las micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 5 años de permanencia en el rubro, pero se contrastan con los resultados encontrados por **Rubio, (2011)**, el cual manifestó que el 56,0% de las micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 5 años de

permanencia en el rubro, y con **Rondoy, (2014)**, el cual detallo que el 40,0% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a 8 años de permanencia en el rubro. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Tienen de 1 a 3 años perteneciendo en el mercado.

Con respecto al objetivo de creación que desea alcanzar las micro y pequeñas empresas el 83,3% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo de generar ganancias (tabla N°02), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Rubio, (2011)**, en donde detalló que el 89,0% de los empresarios encuestados tienen por objetivo de generar ganancia, pero se contrastan con los resultados encontrados por **Berrú, (2014)**, el cual mencionó que el 75,0% de los empresarios encuestados tienen por objetivo la subsistencia de las micro y pequeñas empresas. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Tienen como objetivo generar ganancias, debido a que generar ganancias es la razón de ser de toda empresa.

Con respecto al año de funcionamiento de las micro y pequeñas empresas, en el presente estudio el 66,6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 3 años de funcionamiento (tabla N°02), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por las mismas micro y pequeñas empresas encuestadas, la cual mencionó que el 16,7% de los empresarios encuestados tienen de 4 a 6 años en funcionamiento, así mismo se menciona que el 16,7% tienen de 7 a más años en funcionamiento. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Tienen de 0 a 3 años en el funcionamiento de sus Micro y pequeñas empresas. Debido a que tienen un mediano plazo de posicionamiento en el mercado.

Con respecto al régimen de propiedad del local principal de las micro y pequeñas empresas, el 66,7% de las micro y pequeñas empresas son de régimen propietarios (tabla N°02), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por las mismas micro y pequeñas empresas el cual publicó que el 33,3% de los empresarios encuestados son de régimen alquilados. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Son de régimen propio, es por ende que sus negocios son parte de su vivienda.

Referente a la variable gestión de calidad

Con respecto al conocimiento del término Gestión de calidad, el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si conocen el término de la variable (tabla N°03), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por **Rubio, (2011)**, el cual manifestó que el 67,0% de los empresarios encuestados si conocen el termino gestión de calidad.

Pero contrasta con los resultados encontrados por **Rondoy, (2014)**, el cual indica que el 65% no conocen el término gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Si tienen conocimiento de lo que significa gestión de calidad. Debido a que llevaron asignaturas en su centro de estudios con el término señalado.

Con respecto al conocimiento de las técnicas modernas de la gestión de calidad, el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen la técnica Red Corporativas (tabla N°03), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por **Beltrán, (2014)**, el cual indicó que el 56,3% de los empresarios encuestados conocen el termino mejora continua.

Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Si tienen conocimiento de las técnicas modernas de la gestión de calidad utilizando las redes corporativas como estrategia de sus negocios.

Con respecto a las dificultades para la implementación de gestión de calidad, el 66,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas poseen otras dificultades (tabla N°03), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por los mismos representantes de las micro y pequeñas empresa, el cual manifestó que el 33,3% de los empresarios encuestados tienen poca iniciativa. Esto demuestra que actualmente los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Tienen otras dificultades para poder implementar la gestión de calidad en sus negocios.

Con respecto al conocimiento de las técnicas para medir el rendimiento del personal de las micro y pequeñas empresas, el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que la técnica que utilizan es la Observación (Tabla N° 03). Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Utilizan la técnica de observación para poder medir el rendimiento de sus colaboradores. Debido a que ellos consideran que esa técnica es muy importante para la dedicación de su rubro.

Con respecto a la rotación del personal para mejorar el rendimiento en su gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicó que si utilizan la rotación del personal (Tabla N° 03), pero se contrasta con los resultados encontrados por los mismos representantes de las micro y pequeñas empresas, el cual publicó que el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no realizan rotación de personal para mejorar su rendimiento.

Esto demuestra que actualmente los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Varían con respecto al personal para implementar una buena gestión de calidad. Debido a que los dueños de las micro y pequeñas empresas tienen el temor de no tener clientes por la mala atención que brinda su personal, es por ende que llegan a rotar para cada día mejorar el desempeño laboral de sus negocios.

Con respecto a la contribución para mejorar el rendimiento de su negocio de los representantes de las micro y pequeñas empresa, el 100,0% de los representantes de las MYPES manifestó que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio (Tabla N° 03). Esto demuestra que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Si contribuyen a la gestión de calidad con la finalidad de mejorar e implementar su negocio. Debido a que esta técnica tiene como consecuencias buenos resultados.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

Referente a las características de los representantes de la Micro y Pequeñas empresas

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Están siendo dirigidas por administradores, con la edad entre 31 a 50 años, así mismo especifico que son del género masculino, teniendo como grado de instrucción superior universitaria y contando los años de experiencias de 1 a 3 años en el tiempo que desempeñan su cargo.

Referente a las características de las Micro y pequeñas empresas

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Tienen de 1 a 3 años de permanencia en el mercado, con un objetivo de creación que optan por generar ganancias, así mismo tienen de 1 a 3 años de funcionamiento de las micro y pequeñas empresas y con su régimen de propiedad de estas siendo propias.

Referente a la variable gestión de calidad

La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015. Si conocen el término de Gestión de calidad, así mismo para medir el rendimiento de su personal conocen la técnica de la observación y consideran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de su negocio. La mayoría de estas micro y pequeñas empresas tienen el conocimiento de esta técnica moderna llamada red corporativas, también tienen otras dificultades para poder implementar la gestión en sus negocios, dentro de sus gestión hay una diferencia en la rotación del personas para mejorar su rendimiento en la empresa.

Recomendaciones

En el presente estudio se plantea con respecto a los representante de las micro y pequeñas empresas, que el 66,7 % son administradores, que han obtenido los conocimientos universitarios según su grado de instrucción, teniendo la edad adecuada para que continúen gestionando estas MYPES ante eso propongo así mismo seguir poseyendo las experiencias para lograr gestionar otras empresas de diferentes rubros o tal vez seguir creciendo en el mundo empresarial para la satisfacción humana.

Con respecto a las micro y pequeñas empresas estas tienen pocos años en el mercado, pero han permitido generar ganancias, teniendo en el mercado de 1 a 3 años de funcionamiento, sabiendo que estos negocios ya son propios para que sigan ofreciendo su servicio e implementar el variedad de productos.

Con relación a la Gestión de Calidad los representantes de las micro y pequeñas empresas si tienen el conocimiento para poder gestionarlas, permitiéndoles un buen rendimiento a su personal. Ellos pueden seguir midiendo a través de la técnica de observación el potencial que tienen sus empleados para contribuir el rendimiento del negocio. Por otro lado la gestión de calidad nos indica que esta permitirá el conocimiento de la llamada técnica moderna red corporativa que son establecidas en la actualidad para las MYPES, así mismo teniendo también como dificultad la implementación de la variable por falta de emprendimiento y voluntad propia, recomiendo que la gestión de calidad permitirá la rotación de los trabajadores en las MYPES para una mejor servicio a sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aspilcueta, J. (2011). *MYPES en el Perú*. Perú. Recuperado el 18 de noviembre del 2013 de: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Beltrán, O. (2014). “Caracterización de la Capacitación y la Gestión de Calidad de las MYPES del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”. Informe de tesis para optar el título de licenciado en administración. Escuela profesional de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.
- Berrú, E. (2014). “Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014.” Proyecto de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sullana – Perú.
- Blog Calidad, (2014).ISO 9001. Objetivos de calidad. Recuperado el 20 de noviembre del 2013 de: <http://abccalidad.blogspot.pe/2011/05/objetivos-de-calidad.html>
- Buffa, el wood; sarin, Rakesh “the roots of Quality Control in Japan” in *Modern Production / Operations Management*, John Wiley & Sons. 1987, p.p. 454-46. Recuperado el 15 de diciembre del 2013 de: <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>
- Carlos, (2013). Retos a lo que enfrenta una PYME en marcha, Artículo Z. Recuperado el 28 de noviembre del 2013 de: <http://www.articuloz.com/negocios-articulos/retos-a-los-que-enfrenta-unapyme-en-marcha-6859307.html>

Cieza, E. (2014). “Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, año 2013”. Tesis para optar el título de licenciado en administración. Escuela profesional de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.

E-MYPES. ¿Qué son las MYPES y PYMES? Recuperado el 30 de noviembre de 2013 de: <http://www.emypes.com/comercio-exterior/que-es-una-mype.php>

Henríquez, E (2012). Sistema de gestión de calidad total. Recuperado el 05 de diciembre del 2013 de: <http://www.jmcprl.net/PUBLICACIONES/F13/GCalidad-01.pdf>

Hernández, F (2011). Influencia del capital humano para la competitividad de las MYPES en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato-México Recuperado el 22 de noviembre del 2013 de: http://www.eumed.net/tesis_doctorales/2013/jelc/problemas-pymes.html

Gómez, J. (2008). Calidad total y recursos humanos. El concepto de la gestión de la calidad y su evolución. Eumed.net. Recuperado el 10 de diciembre del 2013 de: <http://eumed.net/librosgratis/2012b/1200/gestiondecalidadyevolucion.html>

La ley N° 30056, (2013). Ley de promoción y formalización de la micro y Pequeña empresa. Recuperado el 12 de diciembre del 2013 de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley30056.pdf>

Nilo Pereda, (2010, 17 de mayo). Pronunciamento público, día nacional de las MYPES. Recuperado el 16 de Noviembre del 2013 de: <http://nilopereda.blogspot.pe/2010/05/dia-nacional-de-lasmypes-15-de-mayo.html>

- Orlandi, C (2010). Las PYMES y su rol en el comercio Internacional. Universidad de Palermo White Paper Series del Centro de Estudios para el Desarrollo Exportador – CEDEX. Argentina. Recuperado el 27 de noviembre de 2013 Detalla que: http://www.palermo.edu/cedex/pdf/pyme_com_internacionall.pdf
- Pantigoso, P. (2015). Las PYMES en el Perú: impulsando el crecimiento económico, Country Managing Partner EY Perú Recuperado el 15 de Noviembre del 2013 de: <http://revistaganamas.com.pe/column-mejorandoentor/las-pymes-en-elperuimpulsando-el-crecimiento-economico/>
- PM Hut, (15 de mayo 2010). Estrategia de la gestión de calidad. Por la Oficina de Comercio Gubernamental - OGC, Reino Unido Detalla. Recuperado el 02 de diciembre del 2013 de: <http://www.pmhut.com/quality-management-strategy>
- Poma, J. (2015). “Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz 2015”. Proyecto de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Escuela profesional de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz – Perú.
- Reyes, P (2010). Empresa peruana tiene entre 20% y 25% de costos de mala calidad por la mala gestión de producción. E- news. Recuperado el 04 de diciembre del 2013 de: http://www.gs1pe.org/e_news/14_citelogistica_02.htm

- Rondoy, M. (2014). “Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Escuela profesional de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Sullana – Perú.
- Rubio, Y. (2014). “Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPES del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011”. Tesis para optar el título de licenciada en administración. Escuela profesional de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.
- SDE, (2010). Principales problemas que afrontan las pequeñas y medianas empresas. Guanajuato-México. Recuperado el 29 de noviembre de: http://www.sde.guanajuato.gob.mx/index.php?option=com_content&task=228&Itemid=282

Anexo: N° 01

Cronograma De Actividades Para La Elaboración Del Informe De Tesis

ACTIVIDADES	2015		2016		2017															
	I	II	I	II	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Elaboración del Proyecto de Investigación		X																		
Trabajo de Campo			X																	
Pre informe de tesis				X																
Presentación de las paginas pre eliminares del informe final de investigación					X															
Introducción						X														
Revisión de literatura							X													
Hipótesis								X												
Metodología									X											
Resultados										X										
Conclusiones y recomendaciones											X									
Citas bibliográfica												X								
Revisión de Anexos													X							
Presentación de informe final de investigación														X						
Presentación del artículo científico															X					
Ponencia																X	X			
Aprobación del informe final de investigación																			X	

Anexo N° 02

Recurso Necesario

- Recurso Humano
- Recurso Económico
- Computadora
- Unidad de almacenamiento (USB)

Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			Unidad S/.	Total S/.
Pasajes	10	Unidades	1.00	10.00
Internet	50	Horas	1.50	75.00
Resaltador	1	Unidad	3.00	3.00
Impresión	240	Unidades	0.15	36.00
Empastado	2	Unidades	20.00	40.00
Anillado	1	Unidad	4.00	4.00
Taller Cocurricular de investigación	1	2 Meses	1,700.00	1,700.00
TOTAL			1,729.65	1,868.00

FINANCIAMIENTO: Autofinanciando por el estudiante.

CUADRO DE SONDEO

Listas de empresas encuestadas

N°	Razón Social	Representante	Nombre Comercial	Dirección
1	FLORES CARHUAYANO ORLANDO DANIEL	Flores Carhuayano Orlando Daniel	lubricantes “FABY”	Mz I’ lote. 11 A.H. Señor de los milagros (frente a AGA) Ancash – santa – Chimbote
2	USQUIANO CABELLOS FLORENCIO	Usquiano cabellos Florencio	lubricantes “EL COLORAO II”	Mz I’ lote. 09 A.H Señor de los milagros (frente al PRONAA) Ancash – santa – Chimbote
3	ZAVALA OLIVA YVETT KATTERINE	Deivis Cabanillas Vilela	lubricantes “SAN JOSE II”	Mz I’ lote. 76 A.H Señor de los milagros Ancash – santa – Chimbote
4	INVERSIONES Y MULTISERVICIO S DERZAM S.A.C.	Pinedo Chauca Maritza	lubricantes “DERZAM”	Mz I’ lote. 4 A.H. señor de los milagros (frente a PRONAA) Ancash – santa – Chimbote
5	ALAYO SILVA CAROLYN CRISTINA	Flores Carhuayano Orlando	multiservicios “ALAYO”	Av. Enrique Meiggs Mz A’ lote. 8 P.j señor de los milagros (frente a PRONAA) Ancash – santa – Chimbote
6	QUISPE RAMOS HEIDY ESTEFANI	Quispe Vega Segundo Marzial	lubricante y lavaderos “QUISPE”	Av. Enrique Meiggs Mz. A’ lote. 4 P.j. señor de los milagros (frente a la Ferretería la solución) Ancash – santa – Chimbote



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

1. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Gerente

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2 Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Objetivo de creación

- a) generar ganancia
- b) subsistencia

8. Año de funcionamiento

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

9. Régimen de propiedad del local principal de la empresa

- a) Propio
- b) Alquilado
- c) Prestado

2. Referente a la variable Gestión de calidad

10. Conoce el termino Gestión de Calidad

- a) Si
- b) No

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

- a) benchmarking
- b) red-corporativas
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad

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

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

- a) la observación
- b) la evaluación
- c) escala de puntuaciones
- d) evaluación de 360°
- e) otros

14. ¿En su gestión, usted utiliza la rotación del personal para mejorar su rendimiento?

- a) si
- b) no

15. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) si
- b) no

HOJA DE TRABAJO – HOJA DE TABULACION

Característica del Representante, de las micro y pequeñas empresas y Referente a la variable Gestión de Calidad.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frec. Absoluta	Frec. Relativa (%)
1. Edad	a) 18 – 30 años	I	1	16,7
	b) 31 – 50 años	IIII	5	83,3
	c) 51 a más años	0	0	0,0
	TOTAL	6	6	100,0
2. Genero	a) Masculino	IIII I	5	83,3
	b) Femenino		1	16,7
	TOTAL	6	6	100,0
3. Grado de instrucción	a) Sin instrucción	0	0	0,0
	b) Primaria	I	1	16,6
	c) Secundaria	I	1	16,7
	d) Superior no universitaria	I	1	16,7
	e) Superior universitaria	III	3	50,0
	TOTAL	6	6	100,0
4. Cargo que desempeña	a) Dueño	II	2	33,3
	b) Administrador	IIII	4	66,7
	c) Gerente	0	0	0,0
	TOTAL	6	6	100,0
5. Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años	IIII	5	83,3
	b) 4 a 6 años	I	1	16,7
	c) 7 a más años	0	0	0,0
	TOTAL	6	6	100,0
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 años	IIII	5	83,3
	b) 4 a 6 años	I	1	16,7
	c) 7 a más años	0	0	0,0
	TOTAL	6	6	100,0
7. Objetivo de creación	a) generar ganancia	IIII	5	83,3
	b) subsistencia	I	1	16,7
	TOTAL	6	6	100,0
8. Año de funcionamiento	a) 0 a 3 años	IIII	4	66,6
	b) 4 a 6 años	I	1	16,7
	c) 7 a más años	I	1	16,7
	TOTAL	6	6	100,0

9. Régimen de propiedad del local principal de la empresa	a) Propio	III	4	66,7
	b) Alquilado	II	2	33,3
	c) Prestado	0	0	0,0
	TOTAL	6	6	100,0
10. Conoce el termino Gestión de Calidad	a) Si	IIII-I	6	100,0
	b) No	0	0	0,0
	TOTAL	6	6	100,0
11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:	a) Benchmarking	II	2	33,3
	b) red-corporativas	III	3	50,0
	c) empowerment	0	0	0,0
	d) las 5 c	0	0	0,0
	e) outsourcing	0	0	0,0
	f) otros	I	1	16,7
	TOTAL	6	6	100,0
12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad	a) poca iniciativa	II	2	33,3
	b) aprendizaje lento	0	0	0,0
	c) no se adapta a los cambios	0	0	0,0
	d) desconocimiento del puesto	0	0	0,0
	e) otros	III	4	66,7
	TOTAL	6	6	100,0
13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:	a) la observación	IIII-I	6	100,0
	b) la evaluación	0	0	0,0
	c) escala de puntuaciones	0	0	0,0
	d) evaluación de 360°	0	0	0,0
	e) otros	0	0	0,0
	TOTAL	6	6	100,0
14. ¿En su gestión, usted utiliza la rotación del personal para mejorar su rendimiento?	a) Si	III	3	50,0
	b) No	III	3	50,0
	TOTAL	6	6	100,0
15. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	a) Si	IIII-I	6	100,0
	b) No	0	0	0,0
	TOTAL	6	6	100,0

FIGURAS

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

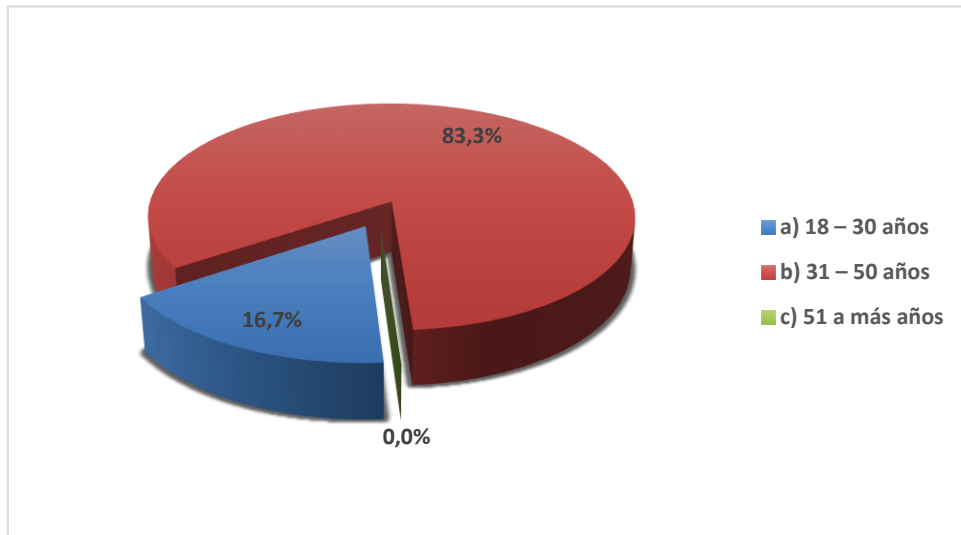


Figura 01: Edad del representante.

Fuente: Tabla N° 01

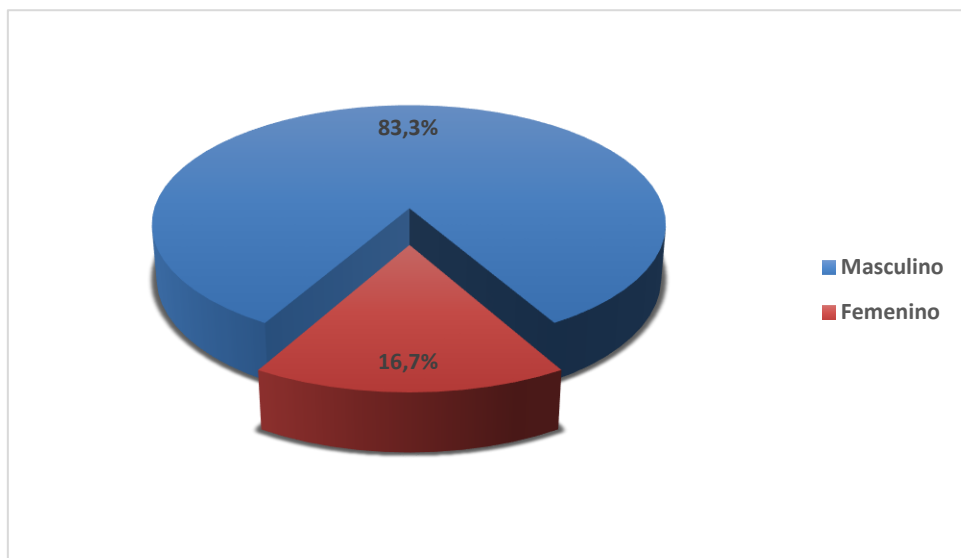


Figura 02: Genero del representante.

Fuente: Tabla N° 01

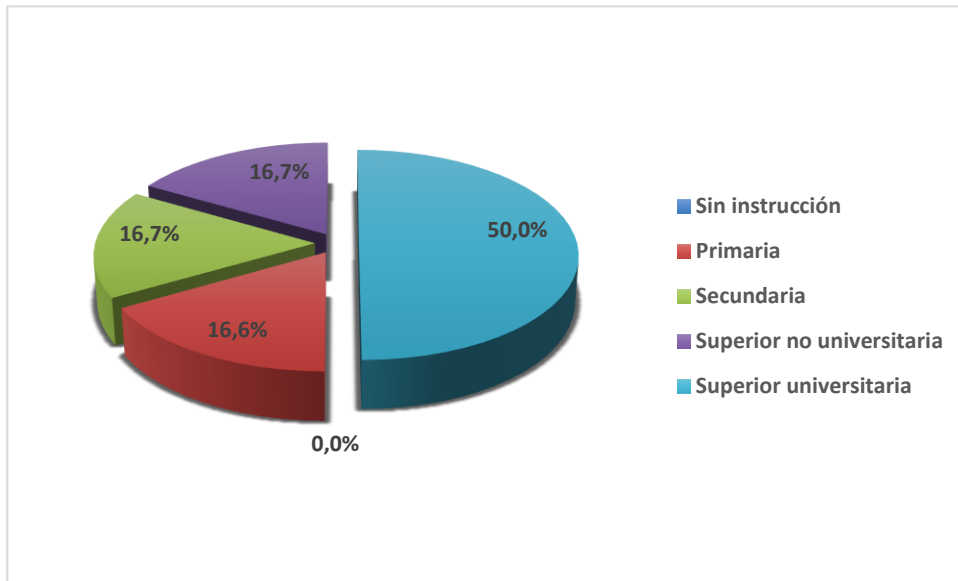


Figura 03: Grado de instrucción.

Fuente: Tabla N° 01

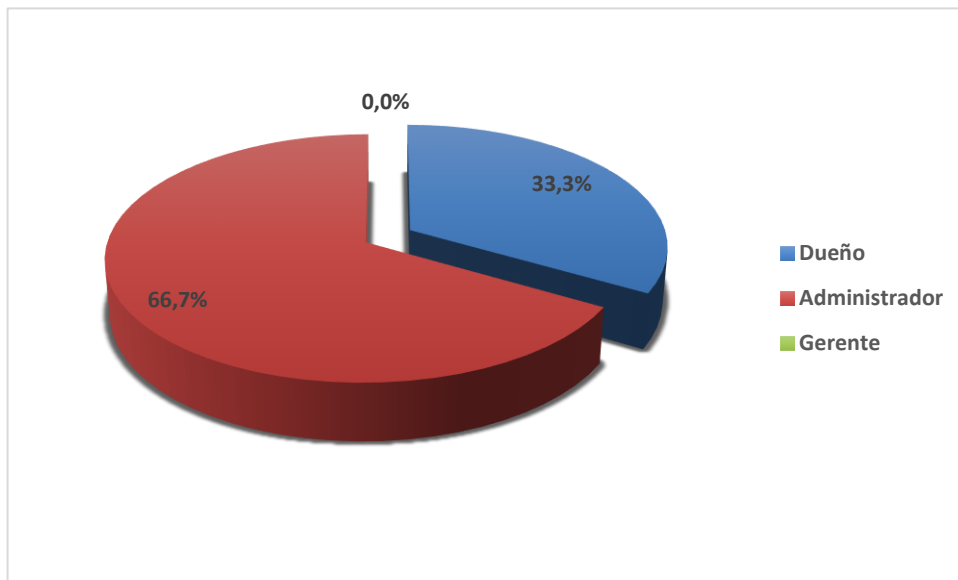


Figura 04: Cargo que desempeña.

Fuente: Tabla N° 01

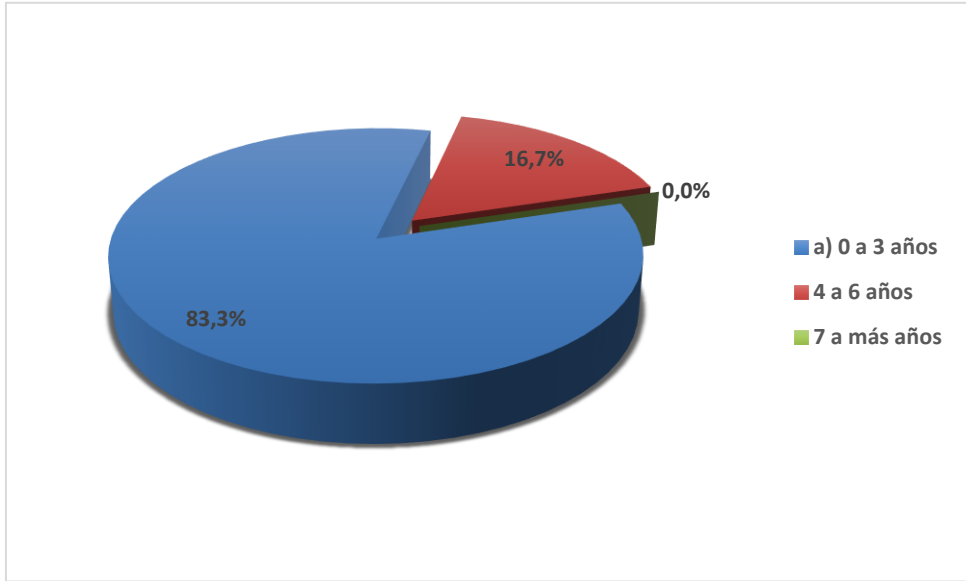


Figura 05: Tiempo que desempeña en el cargo.

Fuente: Tabla N° 01

2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

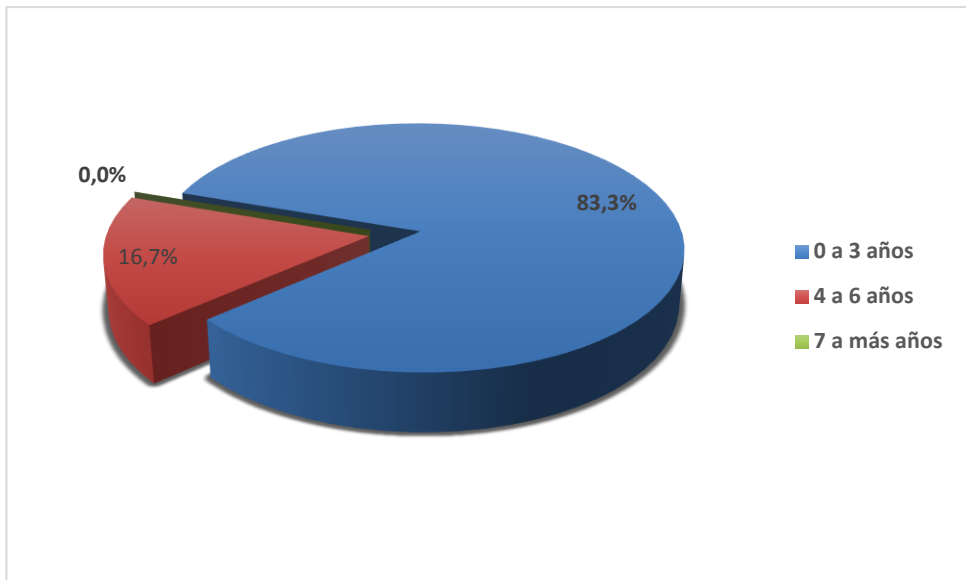


Figura 06: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente: Tabla N° 02

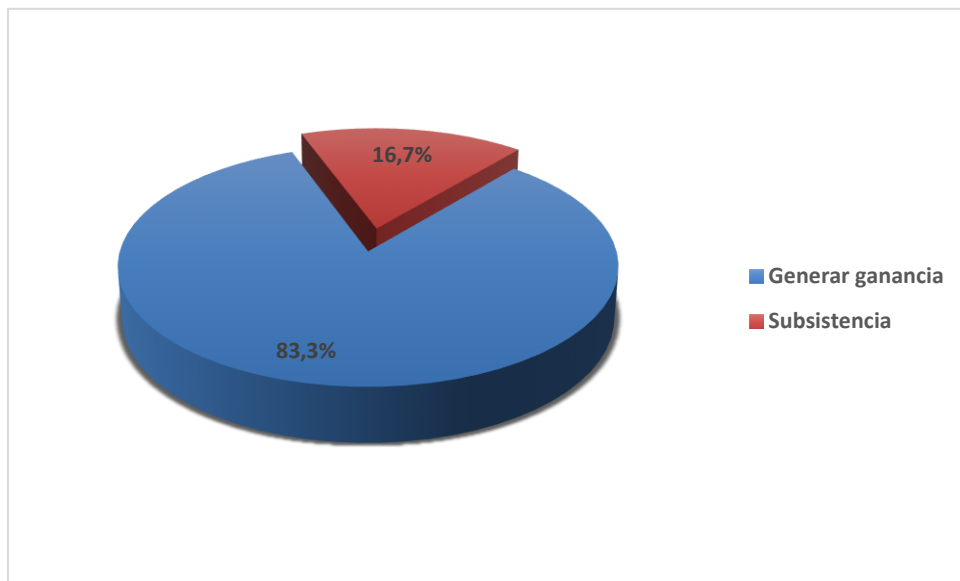


Figura 07: Objetivo de creación.

Fuente: Tabla N° 02

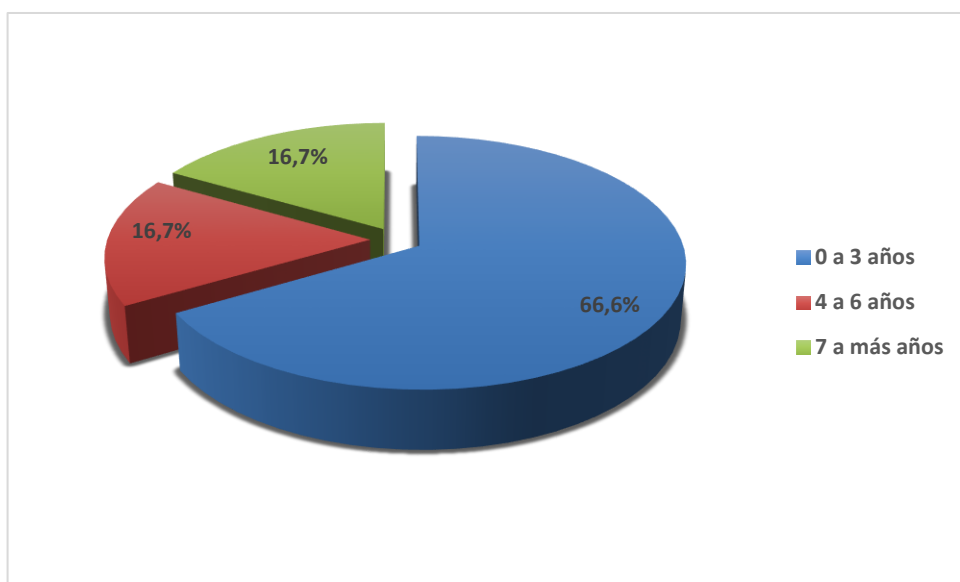


Figura 08: Año de funcionamiento.

Fuente: Tabla N° 02

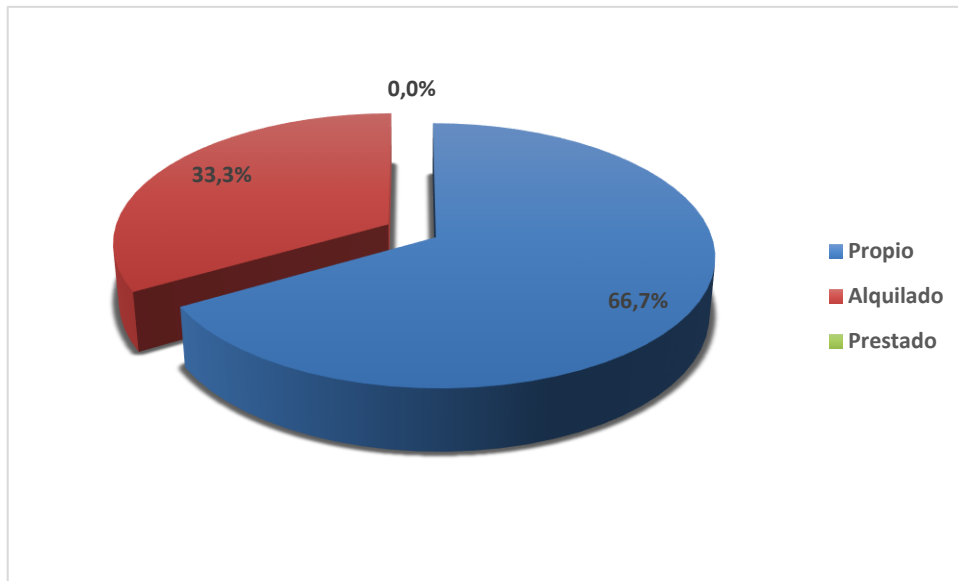


Figura 09: Régimen de propiedad del local principal de las micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla N° 02

3. Referente a las características de la variable Gestión de Calidad

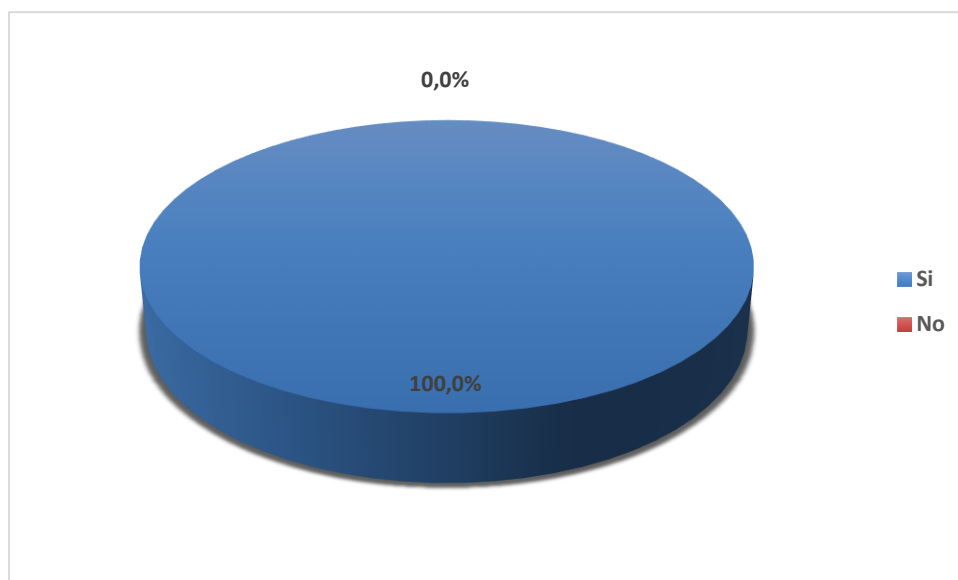


Figura 10: Conoce el termino Gestión de calidad.

Fuente: Tabla N° 03

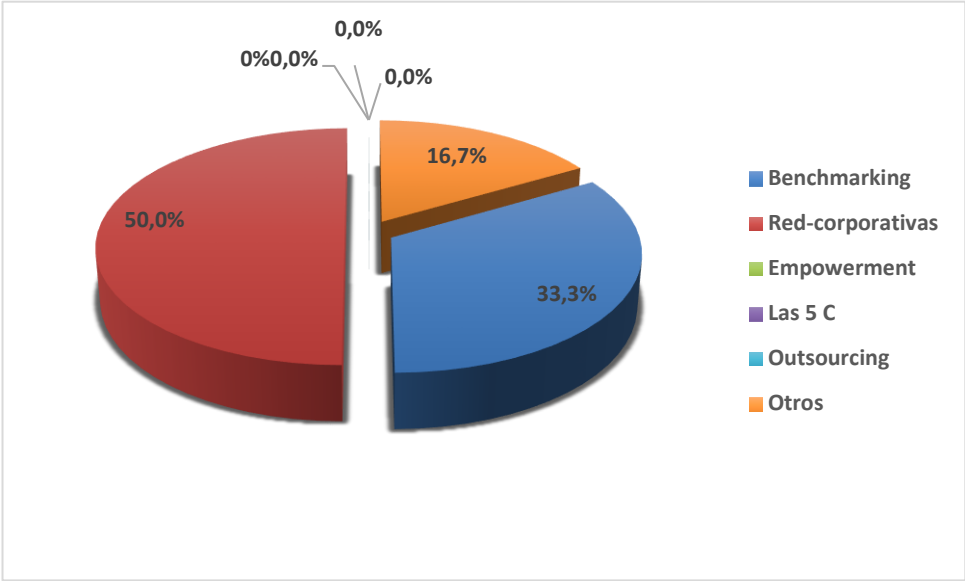


Figura 11: Qué Técnicas Modernas de la Gestión de Calidad conoce.

Fuente: Tabla N° 03

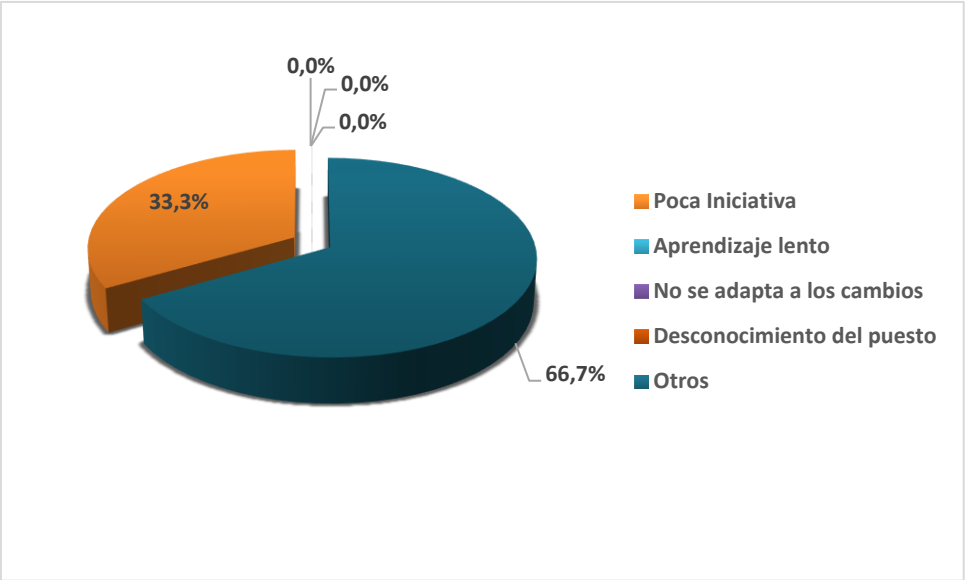


Figura 12: Dificultades para la implementación de Gestión de Calidad.

Fuente: Tabla N° 03

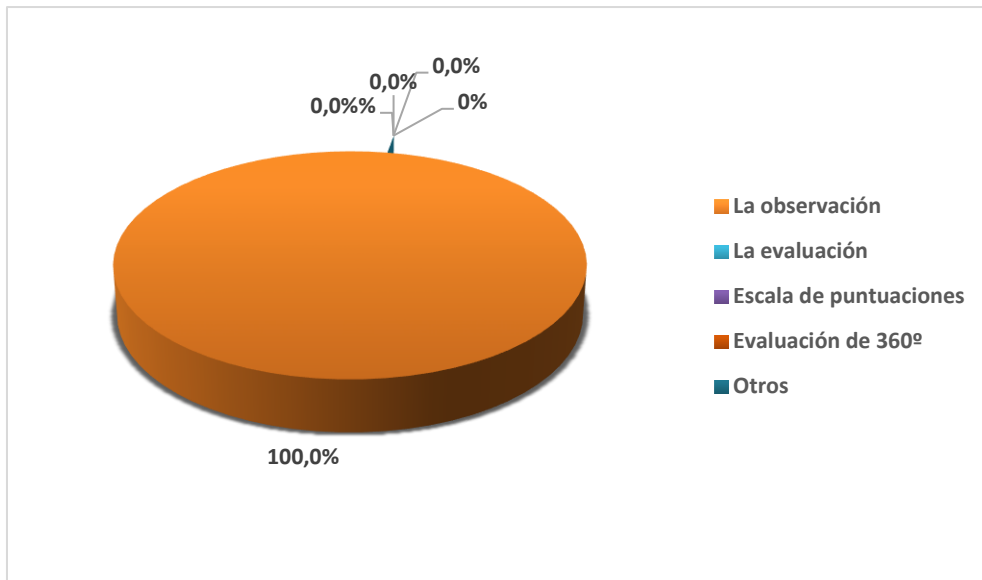


Figura 13: Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente: Tabla N° 03

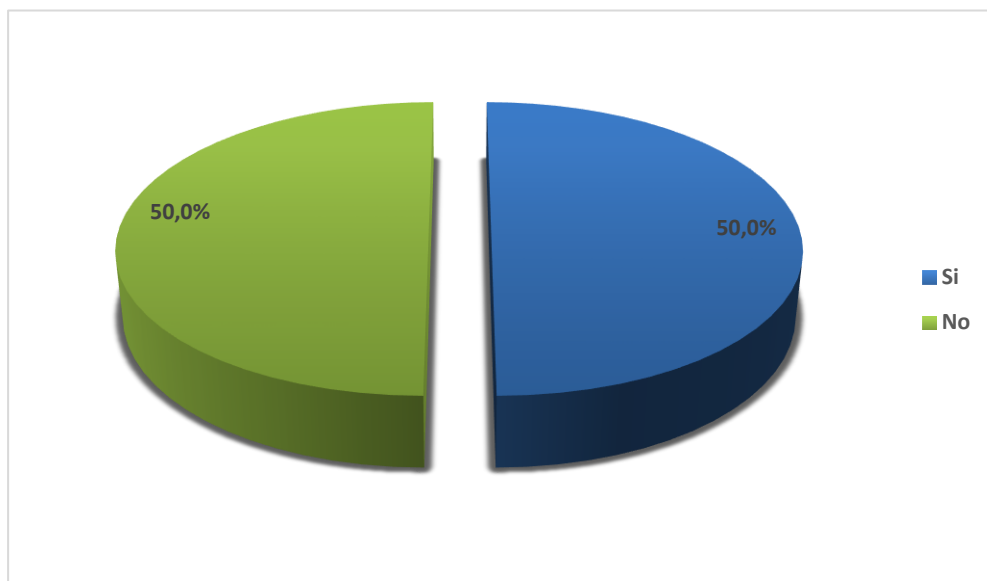


Figura 14: Utiliza la rotación del personal para mejorar su rendimiento

Fuente: Tabla N° 03

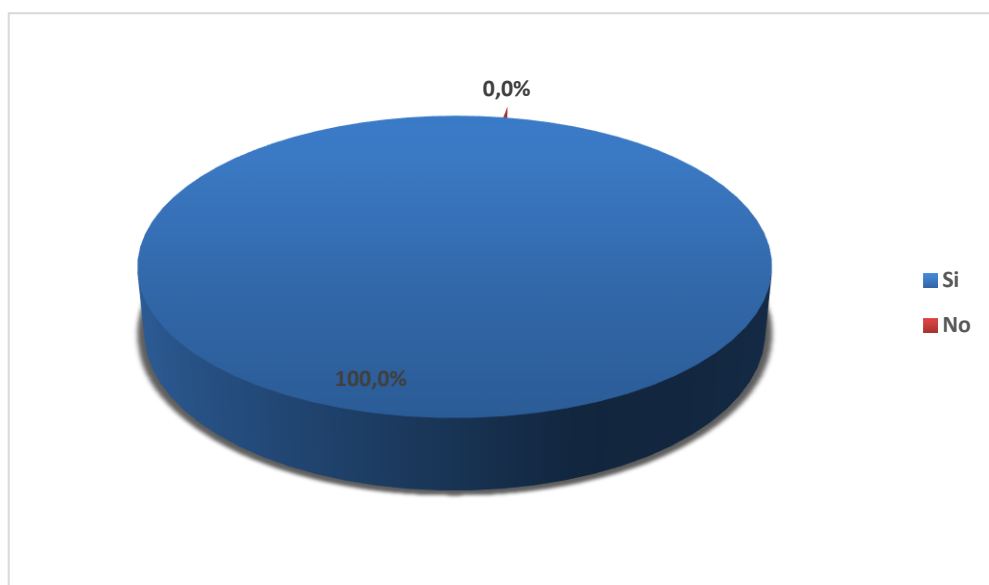


Figura 15: Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente: Tabla N° 03

ENCUESTA REALIZADA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: "Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de lubricantes del AA.HH señor de los milagros del distrito de Chimbote, 2015". Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

1. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Gerente

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

II. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Objetivo de creación

- a) generar ganancia
- b) subsistencia

8. Año de funcionamiento

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

9. Régimen de propiedad del local principal de la empresa

- a) Propio
- b) Alquilado
- c) Prestado

III. Referente a la variable Gestión de calidad

10. Conoce el termino Gestión de Calidad

- a) Si
- b) No

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

- a) benchmarking
- b) red-corporativas
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad

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

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

- a) la observación
- b) la evaluación
- c) escala de puntuaciones
- d) evaluación de 360°
- e) otros

14. ¿En su gestión, usted utiliza la rotación del personal para mejorar su rendimiento?

- a) si
- b) no

15. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) si
- b) no