



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO
VENTA MINORISTA DE ARTEFACTOS
ELECTRODOMÉSTICOS, DISTRITO DE HUARMEY, 2016

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

AUTORA:

Br. Gomero Reyes, Yohana Fabiola

[Orcid.org/0000-0003-4818-9386](https://orcid.org/0000-0003-4818-9386)

ASESOR:

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias

[Orcid.org/0000-0002-6399-5928](https://orcid.org/0000-0002-6399-5928)

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Br. Gomero Reyes, Yohana Fabiola

[Orcid.org/0000-0003-4818-9386](https://orcid.org/0000-0003-4818-9386)

ASESOR

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias

[Orcid.org/0000-0002-6399-5928](https://orcid.org/0000-0002-6399-5928)

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

[Orcid.org/0000-0002-5746-9374](https://orcid.org/0000-0002-5746-9374)

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

[Orcid.org/0000-0002-7575-3571](https://orcid.org/0000-0002-7575-3571)

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio César

[Orcid.org/0000-0002-5471-4549](https://orcid.org/0000-0002-5471-4549)

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y la fuerza necesaria para poder esforzarme y salir delante de todo inconveniente que se presente en mi camino, así lograr mis metas que me trazo día a día.

A mi familia por su confianza y consejos que me brindaron en el transcurrir de mi vida universitaria.

A mi asesor, Dr. Centurión Medina Reinerio por su enseñanza que me brindo para realizar y culminar mi tesis y a cada uno de mis Docentes por su tiempo y comprensión que tuvieron conmigo.

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y estar presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para levantarme de todo obstáculo que se presente en mi camino así continuar con mis metas trazadas y seguir luchando hasta el final.

Con mucho cariño a mis padres Eugenio y María Isabel por el apoyo incondicional y no abandonarme en ningún momento de mi vida, por brindarme su confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos que siempre están conmigo en las buenas y en las malas dándome fuerzas y apoyo que tanto necesito para impulsarme a seguir adelante día a día.

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo general determinar las principales características de Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicaciones del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016. La investigación es de diseño descriptivo, cuantitativo. Para el recojo de la información se utilizó una muestra de 9 micro y pequeñas empresas de una población compuesta de 10. A quienes se les aplicó 19 preguntas utilizando la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 56% no conocen el termino Gestión de Calidad, El 78% conoce otras técnicas modernas de Gestión de Calidad, El 67% no se adaptan a los cambios de la Gestión de calidad, El 67% indica que el objetivo de implementación es tener permanencia en el mercado, El 100.0% creen que la Gestión de calidad contribuye a mejoría en el negocio, El 67% no conocen el termino Tecnología de Información y Comunicación, El 89% indican que si tendrían un mejor control en sus ventas, respecto porque considera usted que no se da muchas ventas: El 78% indica que es por falta de publicidad, respecto Que medios de Tecnología de Información y Comunicación utiliza usted en su empresa: El 56% indica que utilizan listados de los productos. Finalmente se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen el término de Gestión de Calidad, pero creen que, si contribuyen al mejoramiento de su negocio, consideran que son muy importantes y porque tendrían un mejor control de ventas en la empresa.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Micro y pequeñas empresas, Tecnología de la Información y Comunicación.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management with the use of Information Technology and Communications of the commerce sector, retail sale of household appliances, Huarmey District, 2016. The research is descriptive, quantitative design. A sample of 9 micro and small companies of a population composed of 10 was used to collect the information. To those, 19 questions were applied using the survey technique, obtaining the following results: 56% do not know the term Management of Quality, 78% know other modern techniques of Quality Management, 67% do not adapt to changes in Quality Management, 67% indicate that the objective of implementation is to have permanence in the market, 100.0% believe that Quality management contributes to improvement in the business, 67% do not know the term Information and Communication Technology, 89% indicate that they would have better control over their sales, because you do not think there are many sales: 78% indicates that it is due to lack of publicity, regarding what means of Information and Communication Technology you use in your company: 56% indicate that they use listings of the products. Finally, it is concluded that the majority of the representatives of micro and small companies do not know the term of Quality Management, but believe that, if they contribute to the improvement of their business, they consider that they are very important and because they would have a better control of sales in the company.

Keywords: Quality, Management, Micro and small companies, Information and Communication Technology.

CONTENIDO

1.TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2.EQUIPO DE TRABAJO	ii
3.JURADO EVALUADOR	iii
4.AGRADECIMIENTO	iv
5.DEDICATORIA.....	v
6.RESUMEN	vi
7.ABSTRACT	vii
8.CONTENIDO.....	viii
9.ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
10.ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	8
2.3 Marco teórico conceptual.....	14
III. HIPÓTESIS	17
IV. METODOLOGÍA.....	18
4.1. Diseño de la Investigación.....	18
4.2. Población y Muestra	18
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	19
4.4 Técnicas e instrumentos.....	23
4.5 Plan de análisis.....	23
4.6 Matriz de consistencia	24
4.7 Principios éticos.....	26
V. RESULTADOS.....	27
5.1 Resultados.....	27
5.2 Análisis de Resultados	31
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
6.1 Conclusiones.....	37
6.2 Recomendaciones	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características del representante de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.....	27
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.	28
Tabla 3. Características de la Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad	53
Figura 2. Genero	53
Figura 3. Grado de Instrucción	54
Figura 4. Cargo	54
Figura 5. Tiempo en el cargo	55
Figura 6. Tiempo en el rubro	55
Figura 7. Número de Trabajadores	56
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son	56
Figura 9. Objetivo de creación	57
Figura 10. Conoce el término de Gestión de Calidad	57
Figura 11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	58
Figura 12. Que dificultades para la implementación de gestión de calidad	58
Figura 13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	59
Figura 14. cual es objetivo para implementar una Gestión de Calidad	59
Figura 15. La gestión de calidad contribuye a una mejoría en el negocio	60
Figura 16. Conoce el termino Tecnología de la Información y Comunicación	60
Figura 17. Con la implementación de Tecnología de la Información y Comunicación tendrían un mejor control de ventas en la empresa	61
Figura 18. Porque considera usted que no se da muchas ventas	61
Figura 19. Que Tecnología de Información y Comunicación utiliza Ud. en su empresa	62

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son importantes porque ayuda a generar empleo para la sociedad y permite que los empresarios puedan desarrollar sus habilidades al emprender un negocio y sean posibles motores de crecimiento económico, fortaleciendo el desempeño general de una economía.

Se observó que los empresarios presentan dificultades en los procesos de venta de los artefactos electrodomésticos. conociendo que cada vez hay más competencias en este rubro en el que se encuentran, es importante que el empresario implemente tecnología y se adapte a los cambios que se presenten constantemente y desarrollen una adecuada Gestión de calidad, buscando mejorar la atención al cliente y se sienta satisfecho al adquirir un producto.

Las micro y pequeñas empresas en la actualidad presentan diferentes necesidades que las hacen recurrir a implementar la Tecnología en general estas necesidades buscan la mejora de los procesos de la empresa y puedan ser más productivas y aumentar el grado de eficiencia.

En Chile, una de las áreas que le permite a la empresa ser más reconocida es la gestión de calidad, mediante la utilización de herramientas que ayudan a incrementar la gestión integral de las organizaciones. Una mayor percepción de la calidad permitirá aumentar la satisfacción de los clientes y ampliar la participación en el mercado, esto sin tomar en cuenta el cambio cultural al interior de la organización; lo que traerá grandes beneficios a mediano y largo plazo. Contar con un sistema de gestión de calidad ayudará a que las Micros y pequeñas empresas puedan competir con empresas más grandes a través de un aumento en la confianza de sus clientes. (Román, 2015).

En Colombia, debido a la importancia de la implementación estratégica en las organizaciones, proporciona esta una visión global a las Micro y pequeñas empresas al desarrollar un ejercicio cuidadoso y dedicado en cada etapa se pretende indagar acerca de los resultados de este proceso y la tendencia actual hacia la implementación de estas estrategias de Gestión de Calidad que tienen componentes propios de cada organización, debido a los elementos como la

cultura, la estructura organizacional, el enfoque a procesos entre otras características propias de cada una, sin embargo en común a todas. Los planes de acción reflejan las estrategias y el camino para alcanzarlas, a un seguimiento permanente en búsqueda de retroalimentar los procesos y tomar acciones oportunas cuando haya desviaciones de allí la importancia de establecer indicadores de medición. (Ríos, 2014).

Según los datos del Ministerio de Trabajo, las Mypes brindan empleo a más de 80% de la población económica activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI). Constituyen el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que: Proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza promedio de actividades de generación de ingresos, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población que son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución de ingreso, contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. (Vasquez,2013).

La pequeñas y medianas empresas son actores en el desarrollo productivo de los países de América Latina por su contribución al generar empleo, su participación en el número total de empresas y en menor medida, por su peso en el producto bruto interno. Su producción esta mayormente vinculada con el mercado interno, por lo que una parte significa de la población y de la economía y de la región dependen de su actividad.

El Estado Peruano no ha sido ajeno a la importancia que tienen la Micros y pequeñas empresas en su desarrollo de nuestro País; por ello se le ha dotado las norma para fortalecer su crecimiento. En el Perú funcionan numeroso programas públicos y privados de apoyo a la pequeña y mediana empresa. Dentro del sector público, las iniciativas son ejecutada por varias entidades en mención, incluyendo el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), El Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) y el Ministerio de la Producción (MP). Estos programas varían extensamente en cuanto a enfoque, alcance de instrumentos de intervención, así como en cuanto a sus capacidades de Gestión. (Tello,2014, P.203)

Los sistemas de Gestión de calidad tienen en la Tecnología de la Información y Comunicación un soporte y dinamizador imprescindible a todos los niveles de las empresas, estratégico y operacional y permite que la Gestión de la mejora continua en un tiempo real y basada en datos. Permiten gestionar la información necesaria en la empresa y disponer de indicadores y datos en los que fundamentar los análisis de mejora en la calidad de los procesos y atención a los clientes. (Gorraiz, 2011).

La importancia que tienen la Tecnología de Información y Comunicación en las organizaciones es hacer un buen uso de ellas porque permite expandir información y conocimiento. La implementación de Gestión de Calidad logra convertir a las Mypes en organizaciones inteligente en la manera de trabajar y gestionar recursos; Siendo un elemento clave para hacer que el trabajo se más productivo agilizando los procesos de ventas y promocionar los productos que ofrecen en el mercado.

La problemática que se ha encontrado a nivel local es que existen micro pequeñas empresas ubicadas en la Provincia de Huarney dedicadas al sector comercio venta de artefactos electrodomésticos están dirigidas por personas que no tienen conocimiento de la Implementación de tecnologías en sus procesos de ventas. Es importante que los representantes conozcan las técnicas de Gestión de calidad en sus diversas actividades, es por ello que se planteó la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, ¿2016? Para dar solución al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016.

Para conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características del representante de las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016.
- Describir las principales características de las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016.
- Describir las principales características de Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016.

El trabajo de investigación se justifica porque permitirá obtener conocimientos sobre Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación lo cual es beneficioso para todo tipo de negocio, ayuda a los representantes obtener conocimiento sobre las técnicas modernas que ayudará al trabajador tener un mayor rendimiento en sus áreas correspondiente; Se uso el diseño No experimental, transversal, descriptivo.

Los Beneficios de la aparición de la Tecnología de Información y Comunicación a puesto un gran cambio en la sociedad. Con ella ha evolucionado la necesidad de un manejo de herramientas y a la necesidad de estar preparados para ejercerlas en la vida profesional, laboral, empresarial. Las pequeñas y medianas empresa necesitan incorporan tecnología a sus estrategias de negocio para poder ser más productivas y aumentar su grado de eficiencia.

A la vez este trabajo permitirá que conozcan las principales características del representante, la Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del ámbito de estudio y porque servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores y comunidad empresarial proporcionándoles conocimientos sobre la Gestión de calidad, sirve como base para otros estudios similares dentro del ámbito geográfico de la Región y el País.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Poma (2015) en su tesis denominada *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*. La investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la Gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferreterías en el distrito de Huaraz, 2015. obtuvo los siguientes resultados el 60% manifiesta tener de 38 – 47 años. El 83% son de sexo masculino. El 45% manifiesta tener un grado de instrucción superior universitario. Se concluye que existe una deficiencia en el procedimiento de compras, porque los gerentes de las ferreterías desconocen el procedimiento de compras y la forma de compra que realizan es en forma directa” Y con los agentes de venta.

Rubio (2014) en su tesis denominada *Caracterización del financiamiento y la gestión calidad en las Mypes del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011*. La investigación tuvo como objetivo general Determinar las principales características del financiamiento y la Gestión de calidad de las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011. obtuvo 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 su grado de instrucción, con estudios superiores universitarios completos, el 56% tienen como representantes de las Mypes a los propietarios, el 67% tiene de (6-10) años desempeñándose en el cargo, el 56% vienen desarrollándose esta gestión actividad en el mismo rubro más de 5 años, el 89% tiene por finalidad u objetivo generar ganancias y el 67% aseguraron conocer sobre de gestión de calidad. Se concluye que sus representantes tienen entre las siguientes edades (41- 55), son de género masculino, su grado de instrucción son superiores universitarios completos, los mismos propietarios,

vienen desarrollándose esta gestión actividad en el mismo rubro más de 5 años, tiene por finalidad u objetivo generar ganancias, aseguraron conocer sobre de gestión de calidad.

Valderrama (2015) en su tesis *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio – rubro venta de calzados para dama del distrito el Porvenir, año 2014*. La investigación tuvo como objetivo general Describir las principales características de Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El porvenir, año 2014. Obtuvo los siguientes resultados Con un mayor porcentaje que el 42.86% de los representantes de las Mypes tienen la edad entre 50 a 60 años, en la cual los representantes son de género femenino que es de 50%. El 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios y el 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años. Se concluye que los representantes de las Mypes tienen la edad entre 50 a 60 años, son de género femenino, cuentan con estudios secundarios y estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años.

Barco (2017) en su tesis *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017*. La investigación tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017. Obtuvo los siguientes resultados. El 57,1% de los representantes tiene una edad entre 31-50 años. El 85,7 de los representantes son de género masculino. El 57,1% tienen estudios superiores. El 77,4% de los representantes son dueños. El 77,4% llevan en el cargo entre 4 a 6 años. El 77,4 tiene de 7 años a más de permanencia en el rubro. El 100,0% tienen entre tiene entre 1 a 5 colaboradores. El 85,7% tienen como trabajadores a personas no familiares. El 100% de las Mypes tienen como objetivo generar ganancias. El 57,1% conocen del término gestión de calidad. El 71,4% aplican en su gestión la atención al cliente. El 85,7% tienen poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad. El 100% de los representantes utilizan la observación como

técnica para medir el rendimiento. El 57,1% de los representantes aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 71,5% consideran que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento. Se concluye que la mayoría micro y pequeñas sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017. Si aplican Gestión de calidad, y brindan una regular atención al cliente.

Colina (2017) en su tesis *Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016*. La investigación tuvo como objetivo general Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. Obtuvo los siguientes resultados. El 100,0% de los representantes son de género femenino. El 80,0% tiene grado de instrucción superior no universitario. El 70,0% de los representantes son dueños. El 40% tiene entre 7 años a más ocupando el cargo. El 60,0% tiene entre 7 a más años de permanencia en el mercado. El 100% cuentan con 1 a 5 trabajadores dentro de la empresa. El 50% tiene como trabajadores a personas no familiares. El 80,0% son creadas con la finalidad de generar ganancias. El 90,0% de los encuestados afirma que si hacen uso de la Gestión de Calidad. El 60% de los encuestados indica que tiene otras dificultades para la implementación de la gestión de calidad. El 50,0% de los empresarios, afirman que el objetivo de la implementación de la Gestión de Calidad es obtener la permanencia en el mercado. El 80% de los encuestados conoce las siglas “TIC”. Se concluye que las representantes, son mujeres con carrera técnica, en cuanto a la empresa en su mayoría tienen más de 7 años en el mercado, fueron creadas para generar ganancias y lograr la permanencia en el mercado. Los representantes conocen la Gestión de Calidad, sin embargo, no hacen uso de la Tecnología de la Información y Comunicación.

Espinoza (2017) en su tesis *Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros de Huarmey, año 2016*. La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del Marketing Estratégico de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio- rubro venta minorista de ropa en la Galería Señor de los Milagros de Huarmey, año 2016. obtuvo los siguientes resultados Respecto a los microempresarios y las Mypes El 50% de los representantes tienen entre 31-50 años, el 85% son de sexo femenino, el 65 % tiene su grado académico secundaria. Respecto al cargo que ocupa el 75% son los dueños, El 60% tiene de 4 a 6 años desempeñando el cargo. El 70% tiene de 4 a 6 años de tiempo de permanencia en el rubro. Actualmente el Respecto a la gestión de calidad el 70% tiene desconocimiento de la variable gestión de Calidad. Se concluye que las Mypes no tienen un concepto ni técnicas de gestión de calidad con el uso del Marketing, trabajando empíricamente por conocimiento a groso modo, por no tener educación superior.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y Pequeña Empresa

En el Perú existen leyes que se rigen a las micro y pequeñas empresas al momento de ser constituidas siendo persona natural o jurídica. Según la Ley 28015 (2003). En el artículo 2º argumenta:

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. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas. (p.1)

Es importante conocer la ley establecida porque se rigen a una serie de normal y protección para las micro y pequeñas empresas. Como lo manifiesta Wong y Salcedo (2006):

Las micro y pequeñas empresas- Mypes, a nivel internacional y nacional, están consideradas como una unidad económica. En nuestro país representan el 98% de la producción nacional; las Mypes pueden estar constituidas por una persona natural o jurídica, y tienen como finalidad el desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes, así como la prestación de servicios. A nivel internacional, no existe un criterio uniforme, en lo que se refiere al número de trabajadores para clasificar a una unidad productiva como microempresa, agrupándola en una sola categoría. (p.61)

Características de las Micro Pequeña Empresa

Las características se rigen de acuerdo a las leyes donde nos da a comer los niveles de ventas anuales correspondientes. Tal como lo relaciona Sánchez (2013):

Las micro y pequeñas empresas deben reunir las siguientes características concurrentes, según el Art. 3 de la ley 28015, diferenciado por dos rubros:

Por el número de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (01) hasta diez (10) trabajadores, inclusive.
- La pequeña empresa abarca de uno (01) hasta cincuenta (50) trabajadores, inclusive.

Por el número de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- La pequeña empresa a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 unidades impositivas tributarias (UIT). (p.128)

Importancia de la Micro y Pequeña y Mediana Empresa en el Perú.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas juegan un rol muy importante en la economía del país. Tal como lo menciona Tello (2014):

La importancia de la Micro y pequeñas empresas se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo; es interesantes pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ellos se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo; y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa. (p.204)

Tipos de microempresas

Nos da a conocer los tipos de microempresas que se encuentran en el país indicando su importancia que tiene cada una de ellas. Tal como lo relaciona Santander (2013):

- **Microempresa de subsistencia:** Se considera microempresa de subsistencia las que en su ejercicio subsisten con baja productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato. La microempresa de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y reúne la mayor cantidad de problemas sociales, en el caso del Perú: el subempleo y la evasión tributaria.
- **Microempresa de acumulación simple:** Se clasifican como microempresas de acumulación a las que generan ingresos que cubren costos sin otorgar al empresario una rentabilidad suficiente para realizar nuevas inversiones, usualmente una microempresa que inicia sus actividades se ubica dentro de este grupo.
- **Microempresa de acumulación ampliada:** Son microempresas de acumulación ampliada las que poseen una productividad elevada que les permite realizar nuevas inversiones para mejorar la empresa. Se caracterizan por invertir en innovación tecnológica y trabajadores especializados incrementando así su eficiencia. (p.19)

Gestión de Calidad

La gestión de calidad es el sistema que debe contemplar la formación y el control de los procesos que se realizan para que de esta manera desarrollen sus funciones de manera exitosa. Tal como lo menciona Pérez y Gardey (2014):

Se denomina sistema de Gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de los procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. (p.1)

La Calidad.

La calidad se basa directamente al producto o servicio que se brinda al cliente. Tal como lo menciona Mochón (2006):

Calidad es un concepto que puede aplicarse a los productos fabricados por las empresas industriales, cómo a los servicios ofrecidos por las empresas del sector terciario. En cualquiera de los casos, los productos de alta calidad son dignos de confianza y satisfacen los deseos del consumidor. Las razones para que los directivos procuran controlar y mejorar la calidad de los productos de sus organizaciones se pueden concretar en dos puntos. En primer lugar, porque los clientes generalmente prefieren un producto de alta calidad a otra de baja calidad. Por ello una organización sea capaz de proveer, al mismo precio de alta calidad crean una marca con buena reputación, tanto para el producto como para la organización. En segundo lugar, porque una mayor calidad puede contribuir a aumentar la eficiencia de la organización y consecuentemente, a reducir los costes operativos y estimular los beneficios. (p.12)

Gestión.

La Gestión es el proceso de la realización de las actividades de las micro y pequeñas empresas. Según lo menciona Regalado (2009):

Gestionar es el conjunto de acciones y decisiones que permiten alcanzar los objetivos deseados, es el control de Gestión, es una herramienta cuyo soporte es un conjunto de informes sistemáticos que permite a la organización analizar la captación, transformación y utilización de los recursos. Para la elaboración de esta herramienta de gestión, es necesario establecer la relación existente entre las

variables cuantitativas y cualitativas que conforman el modelo en cuestión, como resultados, sobre las variables claves elegidas, nos permitiría: Observar la situación pasada, presente y futura; Monitorear las tendencias y cambios generados, Tomar decisiones oportunas y deseablemente acertadas y Adoptar las medidas correctivas. Controlar en el eje temporal a las principales variables del modelo. (p.207)

Es importante saber que la Gestión ayuda a mejorar los procesos y actividades que realizan las micro y pequeñas empresas.

Gestión Tecnológica en las Empresas.

Las empresas buscan desarrollar la competitividad y requieren la incorporación tecnológica moderna e impulsar la innovación en la micro y pequeñas empresas. Según lo manifestado por Núñez (2011):

La competencia actual es por la calidad y el desarrollo tecnológico, para lo cual las empresas se dirigen a optimizar sus modelos de gestión y adquirir o desarrollar tecnología. Los bienes y servicios que se generan deben satisfacer un conjunto de necesidades en una población que cada vez más exigente y numerosa. La definición de estrategias es fundamental para lograr el objetivo organizacional de desempeñar una labor incrementar hacia el crecimiento y el desarrollo. (p.4)

Las empresas usuarias de las TIC según lo mencionado por Olmo (2009): Menciona que perciben claras ventajas, como son la optimización del funcionamiento de las mismas, la mejora de las relaciones con los clientes y proveedores, mejora de la comunicación interna, mejor información del mercado, aumento de las ventas. (p.8)

Gestión de Calidad

Todas las organizaciones requieren de procesos para llevar a cabo una adecuada planificación, de procesos para dar confianza que en lo planificado se obtendrá. Como lo menciona Cortes (2017):

La Gestión de calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionan productos aceptables por el cliente y a mantener a estos procesos

bajo control, proporcionando así confianza tanto a la organización como a sus clientes de su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente para que se mejore o realce la satisfacción de los clientes. Ahora bien, dado que las necesidades y expectativas de los clientes con cambiantes las organizaciones deberán preocuparse en mejorar continuamente sus productos y servicios. Con lo expresado hasta el momento sobre la realidad de la organización sus necesidades en relación con la calidad, se ve que son aspectos clave:

- Satisfacción del cliente
- La confianza en que se cumplirán los requisitos
- El control de los procesos.
- La mejora de las prestaciones. (p.16)

La Tecnología de Información y Comunicación

Es importante la implementación de tecnología dentro de la micro y pequeña empresa porque ayudan a mejorar los procesos de ventas que realizan y permite ser mas competitivos en el mercado al cual se enfrentan. Según tal como lo señala Tello (2008):

La tecnología de la Información y Comunicaciones es un término que contempla toda forma de tecnología usada para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aun no concebidas. En particular las, TIC están íntimamente relacionadas con las computadoras, software y telecomunicaciones. Su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información. (p.3)

Importancia de la Tecnología de Información y Comunicación en la Micro y Pequeña Empresa.

Permiten tener una mayor competitividad aplicando las nuevas tecnologías que nos ofrece el mercado y ayudaran en la mejora del desarrollo de las ventas. Tal como lo menciona Zorzi (2011):

Es la importancia creciente del manejo del conocimiento, que es la base del uso de tic. Se observan entonces aplicaciones de TIC que incluyen servicios de inteligencia de mercados, sistemas de posicionamiento información georeferenciada, procesos de Gestión de la relación con usuarios-clientes, nuevas estructuras empresariales, sistemas de control, uso de tecnología para certificar la calidad, inteligencia competitiva, automatización industrial, sistemas para la toma de decisiones, etc.

En la forma en que las nuevas tecnologías son usadas por las empresas y se puede diferenciar entre el uso infraestructural o genérico y el especializado. (p.16)

2.3 Marco teórico conceptual

Electrodomésticos

Son maquinas o aparatos que ayudan y permiten realizar y agilizar las tareas diarias del hogar, las cuales ayuda a preparar y cocinar alimentos, como así mismo sirven para la limpieza del hogar y pueden ser utilizados por las instituciones, negocios entre otros, como también se consideran electrodomésticos a los televisores y quipos de sonido, pero pertenecen a otra línea.

Línea marrón

- Televisor/televisión
- Reproductor de audio
- Reproductor de video
- Reproductor de DVD
- Computadora personal

Línea blanca

- Horno/microondas
- Lavadora/lavarropas
- Refrigerador/nevera/congelador

Mantenimiento de casa

- Plancha
- Aspiradora
- Ventilador

Preparación de alimentos

- Sandwichera
- Licuadora
- Cafetera
- Tostadora
- Batidora

Las Micro y Pequeñas Empresas

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes p prestación de servicios.

Calidad

La calidad del producto depende mucho de la garantía, durabilidad y desempeño que se efectuó al realizarlo y beneficia a quien lo adquiere como así mismo la Mypes del sector comercio porque brinda confianza y seguridad.

Gestión de Calidad

Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión. Los empleos deben comprender que tiene un rol importante con la organización y deben involucrarse en el proceso de establecer objetivos motivadores para sí mismos. Las habilidades del empleado deben evaluarse regularmente y deben implementarse planes de capacitaciones para ayudar a tener un mayor rendimiento.

Tecnología de la Información y Comunicación en las micros y pequeñas empresas.

La implementación de la tecnología de información y comunicaciones ayuda en los procesos que realizan las Mypes para beneficios de ellas mismas en cual permiten tener una interacción dinámica la cual mejora la relación con los clientes siendo una canal eficaz de comunicación que permite captar nuevos clientes. Y mejorar la relación con proveedores.

Ventas de artefactos electrodomésticos.

Las micro y pequeñas empresas ubicadas en la ciudad de Huarmey, son administrados por los propios propietarios, la mayoría de representantes solo cuentan con estudios secundarios y el resto están laborando por sus propios conocimientos. Las Mypes ofrecen variedades de productos electrodomésticos en diferentes marcas: LG, Sony, Panasonic, etc. Para la adquisición del público y ayude a mejorar su calidad de vida.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación titulado Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016. No se planteó hipótesis, por tratarse de una investigación de tipo descriptivo y se espera resultados.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño *No experimental, transversal, descriptivo*.

Fue no experimental porque se estudió la variable gestión de calidad con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación en estudio por ende no han sufrido ningún tipo de modificación.

Fue transversal porque el estudio de investigación Gestión de calidad, con el uso de Tecnología de Información y Comunicación se realizó en un espacio de tiempo determinado donde se sostuvo un inicio y un final, específicamente en el año 2016.

Fue descriptivo porque solamente se describió las características más relevantes de los representantes, MYPES y variable de Gestión de calidad con el uso de Tecnología de información y Comunicación.

4.2. Población y Muestra

Población:

Para la elaboración del presente estudio de investigación se utilizó una población de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos del Distrito de Huarney, 2016. La información se obtuvo mediante la técnica sondeo. (Anexo 03)

Muestra:

Se utilizó una muestra dirigida de 9 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos del Distrito de Huarney, 2016. Solo participaron las micro y pequeñas empresas que brindaron información para la elaboración del trabajo de investigación. (Anexo 03).

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Los representantes de las micro y pequeñas empresas están dirigidos por diferentes edades de ambos géneros con grados de instrucción diversos las cuales tienen un cargo en responsabilidad teniendo experiencia en el cargo lo cual les permite dirigir y orientar al personal a su cargo y así mismo crecer profesionalmente.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 18 – 30 años • 31 – 50 años • 51 a más años 	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Nominal
		Grado Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • Sin instrucción • Primaria • Secundaria • Superior no Universitaria • Superior Universitaria 	Ordinal
		Cargo que Desempeña	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño • Administrador 	Nominal
		Tiempo en el Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 3 años • 4 a 6 años • 7 a más años 	Razón

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y Pequeña Empresa	Las micro y pequeñas empresas tienen en el rubro años de experiencia por ello los trabajadores conocen sus funciones que realizan cada uno de ellos cumpliendo los objetivos de creación.	Tiempo en el Rubro	<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 3 años • 4 a 6 años • 7 a más años 	Razón
		Número de Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • 1 a 5 trabajadores • 6 a 10 trabajadores • 11 a más trabajadores 	Razón
		Los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Familiares • No familiares 	Nominal
		Objetivos de Creación	<ul style="list-style-type: none"> • Generar Ganancia • Subsistencia 	Nominal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación	Los empresarios que dirigen las micro y pequeñas empresas tienen un cierto conocimiento de Gestión de Calidad y utilizan técnicas modernas y no tengan dificultades en la implementación, la técnica de medición al rendimiento del personal es mediante la observación cumpliendo con los objetivos de implementación en la permanencia del mercado.	Conocimiento de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Técnicas Modernas	<ul style="list-style-type: none"> • Benchmarking • Las 5 S • Empowerment • Outsourcing • Otros 	Nominal
		Dificultades para la implementación de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Poca iniciativa • Aprendizaje lento • No se adapta a los cambios • Desconocimiento del Puesto • Otros 	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento al personal	<ul style="list-style-type: none"> • La observación • La evaluación • Escala de puntuaciones • Evaluación de 360° • Otros 	Nominal
		Objetivo para Implementar la Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia en el mercado • Oportunidad de Crecimiento. • Otros 	Nominal
		La Gestión de Calidad contribuye a una mejoría del negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal

Continua...

Concluye.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación	Los empresarios tienen cierto conocimiento en la Tecnología de Información y Comunicación lo cual les permite implementarlo en su empresa lo cual generaría mas ventas en el mercado y mejoraría su calidad de servicio en el registro de sus productos ingresan y venden.	Conocimiento de Tecnología de Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Implementación de Tecnología de Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal
		Porque no se dan muchas ventas	<ul style="list-style-type: none"> • No tiene suficiente personal • No tiene publicidad • Falta de organización del personal 	Nominal
		Que medios de Tecnología de Información y Comunicación utiliza para el control de los productos	<ul style="list-style-type: none"> • Computadoras • Listado de productos • Otros 	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para el trabajo de investigación fue la encuesta que se aplicó a las 9 Micro y pequeñas empresas, donde nos permitió recolectar datos de los representantes.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado por 19 preguntas relacionadas a los aspectos generales de las micro y pequeñas empresas con las variables de Gestión de Calidad y la Tecnología de Información y Comunicación. (Anexo 4)

4.5 Plan de análisis

Después de haber recolectado la información a través del uso del cuestionario y la técnica de la encuesta se procedió a la elaboración de tablas y figuras con el programa Microsoft Excel para el procesamiento de la información obtenida que se realizó a las micro y pequeñas empresas sobre las variables Gestión de Calidad y Tecnología de Información y Comunicación, dentro de ello se utilizó el Microsoft Word y PDF para el trabajo de investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Método y diseños	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016?	<p>Objetivo General Determinar las principales características de Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos -Describir las principales características de los representantes de las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.</p>	Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación	<p>Población: La población en estudio consta de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016</p>	<p>Diseño El diseño Fue no experimental, transversal descriptivo.</p> <p>No experimental Porque no se manipulo deliberadamente a la variable Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y comunicación en estudio, se describió tal y como se representa en la realidad por ende no ha sufrido ningún tipo de modificación.</p>	<p>Técnica La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p>Instrumentos En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario</p>

Continua ...

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Método y diseños	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, ¿2016?	<p>-Describir las principales características de las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016.</p> <p>-Describir las principales características de Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016.</p>	Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación	Muestra: Una muestra de 9 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos del Distrito de Huarney, 2016.	<p>Fue transversal, Porque se desarrolló en un tiempo determinado, donde se sostuvo un inicio y un final, específicamente en el año 2016.</p> <p>Fue descriptivo, Porque solamente se describió las principales características de los representantes de las Mypes y de la variable en estudio Gestión de calidad.</p>	<p>Plan de análisis</p> <p>Después de haber recolectado la información a través del uso del cuestionario y la técnica de la encuesta se procedió a la elaboración de tablas y figuras con el programa Microsoft Word, Excel para el procesamiento de la información obtenida.</p>

Concluye.

4.7 Principios éticos

En este presente trabajo de investigación, no tiene ningún impacto negativo con la sociedad, por el contrario, beneficiara a la población en la ejecución de las Micro y pequeñas empresas bajo los principios éticos de Confidencialidad, confiabilidad, respeto a las personas humanas y honestidad.

- Confidencialidad: Se publicó los resultados obtenidos por medio de las encuestas y además las informaciones que autorice los representantes de las Micro y pequeñas empresas.
- Confiabilidad: Los datos que se presentan en la investigación son reales.
- Respeto a las personas humanas: Se respeta las ideas u opiniones, de las personas que nos brinden la información para la elaboración del trabajo de investigación.
- Honestidad: Los datos recopilados son reales, porque fueron respondidos directamente de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del representante de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016.

Datos generales	n	%
Edad		
18 -30 años	3	33.00
31- 50 años	5	56.00
51 a más años	1	11.00
Total	9	100.00
Genero		
Masculino	8	89.00
Femenino	1	11.00
Total	9	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	4	45.00
Superior no universitaria	2	22.00
Superior universitaria	3	33.00
Total	9	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	5	56.00
Administrador	4	44.00
Total	9	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	1	22.00
4 a 6 años	2	33.00
7 a más años	6	45.00
Total	9	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas Empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.

Empresa	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	1	11.00
4 a 6 años	2	22.00
7 a más años	6	67.00
Total	9	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	8	89.00
6 a 10 trabajadores	1	11.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	9	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	2	22.00
Personas no familiares	7	78.00
Total	9	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	9	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	9	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.

Tabla 3

Características de la Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.

Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación	n	%
Conoce el termino Gestión de Calidad		
Si	4	44.00
No	5	56.00
Total	9	100.00
Técnicas modernas de la Gestión de calidad conoce		
Benchmarking	2	22.00
Las 5 S	0	0.00
Empowerment	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	7	78.00
Total	9	100.00
Dificultades para la implementación		
Poca iniciativa	1	11.00
Aprendizaje lento	1	11.00
No se adaptan a los cambios	6	67.00
Desconocimiento del puesto	1	11.00
Otros	0	0.00
Total	9	100.00
Técnicas para medir el rendimiento		
La observación	6	67.00
La evaluación	2	22.00
Escala de puntuaciones	1	11.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	9	100.00
Objetivo para implementar una Gestión de calidad		
Permanencia en el mercado	6	67.00
Oportunidad de crecimiento	3	33.00
Otros	0	0.00
Total	9	100.00
La Gestión de calidad contribuye a una mejoría del negocio		
Si	9	100.00
No	0	0.00
Total	9	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de la Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.

Gestión de calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación	n	%
Termino Tecnología de Información y Comunicación		
Si	3	33.00
No	6	67.00
Total	9	100.00
La implementación de la Tecnología de Información y Comunicación tendría un mejor control de ventas en la empresa		
Si	8	89.00
No	1	11.00
Total	9	100.00
Porque no se realiza ventas		
No tiene suficiente personal	0	0.00
No tiene publicidad	7	78.00
Falta de organización del personal	2	22.00
Total	9	100.00
Medios de Tecnología para el control de los productos.		
Computadoras	3	33.00
Listados de los productos	5	56.00
Otros	1	11.00
Total	9	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey, 2016.

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1.

Referente a las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas.

Con respecto a la edad de los representante: El 56% tienen edad promedio entre 31- 50 años, estos resultados coinciden con lo encontrado por Barco (2017) donde el 57,1% tienen un promedio edad entre 31 a 50 años, Colina (2017) quien obtuvo que el 90% tienen edad entre 31 – 50 años y Espinoza (2017) quien menciona que el 50% de los representantes tienen entre 31 - 50 años, y coinciden con lo encontrado por Poma (2015) donde el 60% tienen edad entre 38- 47 años, así mismo coinciden levemente con los resultados encontrados por Rubio (2014) quien determina que el 45% tiene entre 41 – 55 años, y contrastan con los resultados de Valderrama (2015) quien indica que el 42,86% tienen un promedio de edad entre 50 a 60 años. Esto demuestra que la mayoría de Mypes del sector comercio rubro ventas minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney año 2016; están siendo dirigidas por personas adultas quienes tienen la edad suficiente para dirigir con un alto índice de rendimiento y sobre todo cuentan con experiencia en el rubro establecido.

Con respecto al género de los representante: El 89% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, estos resultados coinciden con lo encontrado por Poma (2015), Rubio (2019) y Barco (2017) quienes manifiestan que el 83%,89%,85,7% respectivamente, son de género masculino, también contrastan con Valderrama (2015), Colina (2017) y Espinoza (2017) quienes especifican que el 50%,100%,85% respectivamente, son de género femenino. Esto demuestra que en su mayoría de los representantes de las Mypes del sector comercio rubro ventas minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney año 2016; son dirigidas por personas de género masculino por su experiencia en el rubro.

Con respecto al grado de instrucción: El 45% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción de secundaria, estos resultados coinciden con lo encontrado por Espinoza (2017) y Valderrama

(2015) quien especifica que el 65% y 53,3% respectivamente, cuentan con un nivel de estudios secundarios, así mismo contrastan con los resultados obtenidos por Poma (2015), Rubio (2014), Barco (2017) quienes manifiestan que el 45%,78%,57,1% respectivamente, tienen un grados de instrucción superior universitario, también contrastan con Colina (2017) quien determina que el 70% tiene estudios superiores no universitarios. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Mypes del sector comercio rubro ventas minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey año 2016; están siendo dirigidas por personas cuyos estudios tienen un grado superior universitario.

Con respecto al cargo que desempeña: El 56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños, estos resultados coinciden con lo encontrado por Rubio (2017), Barco (2017), Colina (2017) y Espinoza (2017) respectivamente, quienes manifiestan que el 56%,77,4%,70% y 75% respectivamente, son los mismos propietarios quienes están a cargo. Esto demuestra que en su totalidad de los representantes de las Mypes del sector comercio rubro ventas minorita de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarmey año 2016; están siendo dirigidas por los mismos propietarios ya que ellos conocen el manejo de su organización y pueden tomar decisiones para el beneficio de estas.

Con respecto al tiempo que desempeña el cargo: El 45 % de los representantes de las micro pequeñas empresas tienen más de 7 años desempeñándose en el cargo, estos resultados coinciden con lo encontrado por Rubio (2014), Colina (2017) quienes manifiestan el 67% y 40% y contrastan con Barco (2017), Espinoza (2017) quien especifica que el 77,4% y 60% tiene un aproximado de 4 a 6 años en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Mypes del sector comercio se desempeñan más de 7 años en el cargo teniendo conocimiento en el manejo de las ventas por el tiempo de experiencia que vienen desarrollando.

Tabla 2.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro: El 67% de los representantes encuestados respondieron que tiene más de 7 años de permanencia en el sector comercio, estos resultados coinciden con lo encontrado por Valderrama (2017), Barco (2017), Colina(2017) respectivamente, quien menciona que el 60%,77,4%,60% respectivamente, tiene más de 7 años en rubro de ventas minorista de artefactos electrodomésticos, y contrastan con Rubio (2014), Espinoza (2017) quien indica que el 56%, 70% tienen 4 a 6 años de promedio de permanencia en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de las Mypes se encuentran realizando sus actividades más de 7 años en el mercado de ventas adaptándose a las exigencias de los clientes en las variedades de marcas y poder expandirse en el negocio.

Con respecto al número de trabajadores: El 89% de los representantes encuestados cuentan con 5 trabajadores laborando, estos resultados coinciden con lo encontrado por Barco (2017), Colina (2017) quien obtuvo que el 100% tienen un promedio de 1 a 5 trabajadores en la empresa. Esto demuestra que la totalidad de los representantes tiene 5 trabajadores laborando dentro de la micro y pequeñas empresas en el sector comercio venta minorista de artefactos electrodomésticos, esto se debe a que los empresarios no pueden contratar mucho personal hasta tener más publicidad y los clientes conozcan los productos que ofrecen.

Con respecto a los trabajadores: El 78% de los representantes encuestados respondieron que los trabajadores que se encuentran laborando no son familiares, estos resultados coinciden con Barco (2017), Colina (2017) quien obtuvo un resultado de 85,7% y 50%. Esto demuestra que la totalidad de los representantes de las Mypes del sector comercio tiene trabajadores laborando dentro de la empresa y no tienen ninguna relación familiar con los propietarios que vienen desarrollando sus actividades más de 7 años en ventas de artefactos electrodomésticos.

Con respecto al objetivo de creación: El 100% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas respondieron que su objetivo es generar ganancias, estos resultados coinciden con lo encontrado por Barco (2017), Colina (2017) quien manifiesta que el 100% y 80% tienen como objetivo generar ganancias. Esto demuestra que en su totalidad de representantes de las Mypes del sector comercio rubro ventas minorista de artefactos electrodomésticos fueron creadas con el objetivo de generar ganancias y poder expandirse dentro del mercado y brindar oportunidades laborales a las personas.

Tabla 3.

Características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas

Con respecto al término de Gestión de Calidad: El 56% de los representantes encuestados respondieron que no conocen el significado, estos resultados contrastan con lo encontrado por Barco (2017) quien manifiesta que el 57,1% si conocen el termino de gestión de Calidad. Esto demuestra que los representantes de las Mypes del sector comercio rubro ventas minorista de artefactos electrodomésticos año 2016; no conocen el significado Gestión de Calidad representando una desventaja para la empresa, se recomienda que los representantes se capaciten sobre el tema mencionado por que ayudaría a implementar estrategias de mejoras en los procesos de ventas que realiza.

Con respecto a técnicas de la Gestión de Calidad: El 78% de los representantes indicaron que conocen otras técnicas modernas sobre gestión de calidad, estos resultados coinciden con Barco (2017) quien manifiesta que el 71,4% aplican la técnica en la atención al cliente en su gestión. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Mypes en estudio conocen otras técnicas de gestión como la Tormenta de Ideas que es una técnica de trabajo en grupo con la que se pretende obtener el mayor número de ideas creativas de las personas para una mejora continua dentro de la empresa.

Con respecto a dificultades para la implementación de Gestión de Calidad: El 67% de los representantes encuestados respondieron que los trabajadores no se adaptan a los cambios de implementación, estos resultados contrastan con Barco (2017) quien obtuvo que el 85,7% tienen poca iniciativa, y contrastan con Colina (2017) quien menciona que el 60% tienen otras dificultades. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de las Mypes del sector comercio rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney año 2016; no se adaptan a los cambios por falta de dedicación y tiempo por parte del personal con conocimientos y responsabilidad para desarrollar adecuadamente una gestión de calidad.

Con respecto a técnicas para medir el rendimiento del personal: El 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas miden el rendimiento de su personal mediante técnica que es la observación, estos resultados coinciden con lo encontrado por Barco (2017) con el 100%. Esto demuestra que en su totalidad de representantes de las Mypes sector comercio rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney año 2016; utilizan la técnica observación porque consiste en medir el desenvolvimiento y desempeño de cada trabajador.

Con respecto al objetivo para implementar una gestión de calidad: El 67% de los encuestados respondieron que el objetivo de implementación es tener permanencia en el mercado, los resultados contrastan con lo encontrado por Colina (2017) quien manifiesta el 50%. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Mypes del sector comercio rubro ventas minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney año 2016; su objetivo de implementación es tener permanencia en el mercado y mejorar el sistema de trabajo siendo eficientes y eficaces en las diferentes áreas y llegar a ser más competitivos.

Con respecto a la Gestión de Calidad contribuye a una mejoría del negocio: El 100% de los representantes encuestados respondieron que, si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, los resultados coinciden con Barco (2017) que el 57,1%. Esto demuestra que en su totalidad de representantes de las Mypes del sector comercio rubro ventas minorista de artefactos electrodomésticos,

Distrito de Huarney año 2016; indican que a través de la mejoría incrementan las ventas en la empresa.

Con respecto conoce el termino Tecnología de Información y Comunicación: El 67% de representantes respondieron que no conocen el termino, los resultados contrastan con lo encontrado por Colina (2017) quien manifiesta que el 80% de los encuestados si conocen el término. Esto demuestra que la mayoría de las Mypes del sector comercio rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos año 2016; no tienen conocimiento acerca de Tecnología de Información y Comunicación, en este caso se recomienda a los representantes que lleven cursos sobre el tema mencionado de esa manera obtengan conocimientos básicos y puedan implementar nuevas tecnologías que ofrece el mercado para llevar un mejor control de ventas en la empresa.

Con respecto Cree usted que con la implementación de Tecnología de Información y Comunicación tendría un mejor control de ventas en la empresa: El 89% de los representantes indican que con la implementación si tendrían un mejor control. Esto demuestra que la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney año 2016; responden de una manera positiva que con la implementación de la tecnología informática y comunicación es el apoyo en todas las áreas y actividades de la empresa y permitirá brindar un buen servicio a los clientes.

Con respecto a porque no se da muchas ventas: El 78% de los representantes indican que es por falta de publicidad. Esto demuestra que la mayoría de las Mypes del sector comercio rubro ventas minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney año 2016; consideran que sus ventas han sido fructíferas debido a la poca publicidad que tienen.

Con respecto a los medios de Tecnología de Información y Comunicación utilizan es su empresa: El 56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que utilizan listados de los productos para llevar el control de los productos. Esto demuestra que la mayoría de Mypes del sector comercio rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney año

2016; llevan un control de sus productos utilizando un listado de ingresos y salidas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos, Distrito de Huarney, 2016; son dirigidas por personas de 31 – 50 años y son de género masculino pero la mayoría relativa tiene un grado de instrucción secundaria y son dirigidas por los propios dueños, llevan más de 7 años desempeñándose en el cargo.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. Tienen más de 7 años de permanencia en su rubro, cuentan con 1 a 5 personas laborando y los trabajadores no son familiares y en su totalidad las Mypes fueron creadas con el objetivo de generar ganancias.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. No conocen el termino de Gestión de Calidad así mismo aplican otras técnicas modernas, pero la mayoría no se adaptan a los cambios presentando dificultades para la implementación, la mayoría miden su rendimiento con la observación al personal, teniendo la mayoría como objetivo tener permanencia en el mercado, en su totalidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio. No conocen sobre Tecnología de Información y Comunicación, en su mayoría opinan que con la implementación tendrían un mejor control en las ventas, la mayoría consideran que no se da muchas ventas por la falta de publicidad y utilizan el listado de los productos para llevar su control.

6.2 Recomendaciones

Que los micro empresarios se capaciten con temas de implementación de tecnologías en los negocios, porque en la actualidad se generan cambios constantes lo cual conlleva a que los representantes de las micro y pequeñas empresas, tengan una empresa más fortalecida en conocimientos y expansiva permitiendo obtener mayores ingresos lo cual ayudara al crecimiento.

Capacitar a los trabajadores constantemente y puedan adaptarse a los cambios que se realice al implementar tecnología en los procesos de ventas.

Implementar un sistema actualizado para el control de las ventas, el ingreso y ventas diarias de los electrodomésticos.

REFERENCIAS

- Barco, M. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de equipos de sonido e instrumentos musicales, distrito de Chimbote, 2017. (Tesis pregrado)*. Universidad católica Los ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045647>
- Colina, I. (2017). *Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016. (Tesis pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045651>
- Cortez, J. (2017). Sistema de gestión de calidad. Recuperado de, <https://books.google.com.pe/books?id=RhkWdwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjSna-ziLHeAhXB6FMKHbCdCAE4ChDoAQgrMAE#v=onepage&q&f=false>
- Gorraiz, P. (2011). Las Tics en la gestión de calidad. Recuperado de, <http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/11/07/las-tics-en-la-gestion-de-calidad/>
- Espinoza, L (2017). *Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de Los Milagros de Huarmey, año 2016. (Tesis pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043057>

Ley N° 28015, (2 de julio de 2003). Ley de la promoción y formación de la micro y pequeñas empresas. Título I. Definición de la Micro y Pequeña Empresa. (pag.1). recuperado de, http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Manene, L. (2011). Tecnologías de la información y comunicación (Tic): definición y metodología m.i.t. de introducción en pymes. Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2011/09/29/las-tics-definicion-y-metodologia-m-i-t-de-introduccion-en-pymes/>

Núñez, D. S. E. (2011). Gestión tecnológica en la empresa: definición de sus objetivos fundamentales. Revista de ciencias sociales. 17(1), 2011. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Pérez, J. Gardey, A. (2014). Definición del sistema de gestión de calidad. Recuperado de, <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Poma, Y. (2014). *Caracterización del financiamiento y la gestión calidad en las Mypes del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2013. (Tesis pregrado)*. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034216>

Román, J. (2015). Gestión de Calidad en las Mypes chilenas. Recuperado de, <http://www.businessexcellence.cl/gestion-de-calidad-en-las-pymes-chilenas/>

Ríos, S. (2014). Relación entre la implementación de sistemas de gestión de calidad. Recuperado de, <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13240/1/Ensayo%20Grado%20Final.pdf>

Regalado, H. R. (2007). *Las mipymes en Latinoamérica*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Rubio, Y. (2014). *Caracterización del financiamiento y la gestión calidad en las Mypes del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011. (Tesis pregrado)*. Recuperado de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034216>

Sánchez, J. (2013). Las mypes en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Recuperado de, <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

Santander, C. (2013). Estrategias para inducir la formalidad de la mype de la industria gráfica- offset por medio de gestión competitiva. Recuperado de, http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4961/SANTANDER_CJUNO_CINTYA_INDUSTRIA_GRAFICA.pdf?sequence=1%20pag.18%205/5/16

Tello, A. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. Recuperado de, [file:///D:/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnElD-5157875%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnElD-5157875%20(1).pdf)

- Tello, E. (2007). Las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la brecha digital: su impacto en la sociedad de México. Recuperado de, <https://www.raco.cat/index.php/Rusc/article/viewFile/78534/102611>
- Vásquez, J. (2013). Importancia de las Mypes en el Perú. Recuperado de, <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Valderrama, S. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio - rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014. (Tesis pregrado)*. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037812>
- Wong, Z, Salcedo, L, (2006). Las micro y pequeñas empresas en nuestros días. Recuperado de, <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5417/4652>
- Zorzi, A. (2011). Las tic en el desarrollo de las Pymes. Recuperado de, <http://pymespracticas.typepad.com/files/tic-y-pymes-en-al-final-2011.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
I. Introducción		x													
II. Revisión de literatura			x												
2.1 Antecedentes.			x												
2.2. Marco Teórico.			x												
2.3. Marco conceptual.				x											
III. Hipótesis.				x											
IV. Metodología.					x										
4.1. Diseño.					x										
4.2. Población y Muestra.					x	x									
4.3. Definición y Operacionalización de la variable					x	x									
4.4. Técnicas e instrumentos.							x								
4.5. Plan de análisis.								x							
4.6. Matriz de consistencia.								x							
4.7. Principios éticos.									x						
V. Resultados										x					
5.1. Resultados										x					
5.2. Análisis de resultados										x					
VI. Conclusiones y Recomendaciones											x				
6.1. Conclusiones											x				
6.2 Recomendaciones												x			
Referencias, Anexos													x	x	x

Anexo 2. Presupuesto

Cuadro de Presupuesto		
Detalle de Materiales	Precio Unitario	Costo
Taller cocurricular	S/. 2000.00	S/. 2000.00
Otros gastos	S/. 150.00	S/.150. 00
Servicio Anti plagio	S/. 100.00	S/. 100.00
Empastado	S/. 35.00	S/. 70.00
Anillado	S/. 10.00	S/. 10.00
Copias	S/. 0.10	S/. 60.00
Impresión	S/. 0.30	S/. 43.20
Total		S/. 2433.20

FINANCIAMIENTO: Autofinanciado por el estudiante

Anexo 3. Cuadro de Sondeo

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
01	Comercial Obregon	Av. Garcilaso de la Vega
02	Electro Centro Muebleria .24 Horas	Calle. Casma Mza. S Lt. 06 casco Urbano
03	Multiservicio El Gringo E.I.R.L	Av. Alberto Reyes Mza. A' Lt. 33 Centro Casco Urbano
04	Muebleria Italo	Mza. B' Lt. 5A C. Habitac. Urbano III
05	Comercial Casma E.I.R. L	Av. Inca Garcilaso De La Vega Lt 15
06	Comercial Kiramale	Av. Alberto Reyes Mza. A
07	Comercial Eleden	Av. Inca Garcilaso De La Vega. 2da Cuadra
08	Comercial Apolinario	Av. Calle Casma
09	Multiservicios Soria	Mercado Modelo de Huarney



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTA 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: “Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Artefactos Electrodomésticos, Distrito de Huarney”. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Introducción: Marca con una (x) la respuesta correspondiente

NOMBRE:.....

FECHA:.....

I. GENERALIDADES:

1.1. REFERENTE A 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

- 5. Tiempo que desempeña en el cargo**
- a) 0 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) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

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) La 5 s
- c) Empowerment
- d) outsourcing
- e) otros

12. ¿Qué 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.Cuál es el objetivo para implementar una Gestión de calidad.

- a) Permanencia en el mercado
- b) Oportunidad de crecimiento
- c) Otros

15. La Gestión de calidad contribuye a una mejoría del negocio

- a) Si
- b) No

2.3. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: EL USO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16. ¿Conoce el termino Tecnología de Información y Comunicación?

- a) Si
- b) No

17. ¿Cree usted que con la implementación de la Tecnología de Información y Comunicación tendría un mejor control de ventas en la empresa?

- a) Si
- b) No

18. ¿Por qué considera usted que no se realizan muchas ventas?

- a) No tiene suficiente personal.
- b) No tiene mucha publicidad.
- c) Falta de organización del personal.

19. Que medios de Tecnología de Información y Comunicación utiliza en su empresa para el control de los productos.

- a) Computadoras
- b) Listados de productos
- c) Otros

Anexo 5. Hoja de tabulación

Pregunta	Respuestas	Tabulación	n	%
1. Edad del Representante.	a) 18 - 30 años.	III	3	33.00
	b) 31 - 50 años.	IIII	5	56.00
	c) 51 - a más años.	I	1	11.00
	Total:		9	100.00
2. Genero del Representante.	a) Masculino.	IIII-III	8	89.00
	b) Femenino.	I	1	11.00
	Total:		9	100.00
3. Grado de Instrucción.	a) Sin instrucción.	-	0	0.00
	b) Primaria.	-	0	0.00
	c) Secundaria.	III	4	45.00
	d) Sup. no Universitario.	II	2	22.00
	e) Sup. Universitario.	III	3	33.00
Total:		9	100.00	
4. Cargo que desempeña en la MYPE.	a) Dueño.	IIII	5	56.00
	b) Administrador.	III	4	44.00
	Total:		9	100.00
5. Tiempo que desempeña en el cargo.	a) 0 a 3 años.	I	1	22.00
	b) 4 a 6 años.	II	2	33.00
	c) 7 a más años.	IIII-I	6	45.00
	Total:		9	100.00

Preguntas	Respuestas	Tabulación	n	%
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	a) 0 a 3 años.	I	1	11.00
	b) 4 a 6 años.	II	2	22.00
	c) 7 a más años.	IIII-I	6	67.00
	Total:		9	100.00
7. Número de trabajadores.	a) 1 a 5.	IIII-III	8	89.00
	b) 6 a 10.	I	1	11.00
	c) 11 a más.	-	0	0.00
	Total:		9	100.00
8. Las personas que trabajan en su empresa son:	a) Familiares.	II	2	22.00
	b) No familiares.	IIII-II	7	78.00
	Total:		9	100.00
9. Objetivo de creación.	a) Generar ganancia.	IIII-III	9	100.00
	b) Subsistencia.	-	0	0.00
	Total:		9	100,0

Pregunta	Respuestas	Tabulación	n	%
10. Conoce el termino Gestión de Calidad.	a) Si	III	4	44.00
	b) No	IIII	5	56.00
	Total:		9	100.00
11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:	a) Benchamarking	II	2	22.00
	b) Las 5 S	-	0	0.00
	c) Empowerment	-	0	0.00
	d) Outsourcing	-	0	0.00
	e) Otros	IIII-II	7	78.00
	Total:		9	100.00
12. Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad.	a) Poca iniciativa	I	1	11.00
	b) Aprendizaje lento	I	1	11.00
	c) No se adapta a los cambios	IIII-I	6	67.00
	d) Desconoce su puesto	I	1	11.00
	e) Otros	-	0	0.00
	Total:		9	100.00
13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.	a) La observación	IIII-I	6	67.00
	b) La evaluación	II	2	22.00
	c) Escala de puntuaciones	I	1	11.00
	d) Evaluación de 360°	-	0	0.00
	e) Otros	-	0	0.00
	Total:		9	100,0
14.Cuál es el objetivo para implementar una gestión de calidad.	a) Permanencia en el mercado	IIII-I	6	67.00
	b) Oportunidad de crecimiento	III	3	33.00
	Total:		9	100.00
15. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.	a) Si	IIII-III	9	100.00
	b) No	-	0	0.00
	Total:		9	100.00

Preguntas	Respuestas	Tabulación	n	%
16. Conoce el termino Tecnología de Información y Comunicación.	a) Si	III	3	33.00
	b) No	IIII-I	6	67.00
	Total:		9	100.00
17. Cree Ud. que con la implementación de la Tecnología de Información y Comunicación tendrían un mejor control de ventas en la empresa.	a) Si	IIII-III	8	89.00
	b) No	I	1	11.00
	Total:		9	100.00
18. Porque considera usted que no se dan muchas ventas.	a) No tiene suficiente personal	-	0	0.00
	b) No tiene mucha publicidad	IIII-II	7	78.00
	c) Falta organización del personal	II	2	22.00
	Total:		9	100.00
19. Que medios de Tecnología de Información y Comunicación utiliza en su empresa.	a) computadoras	III	3	33.00
	b) listado de productos	IIII	5	56.00
	c) otros	I	1	11.00
	Total		9	100.00

Anexo 6. Figuras

1. Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

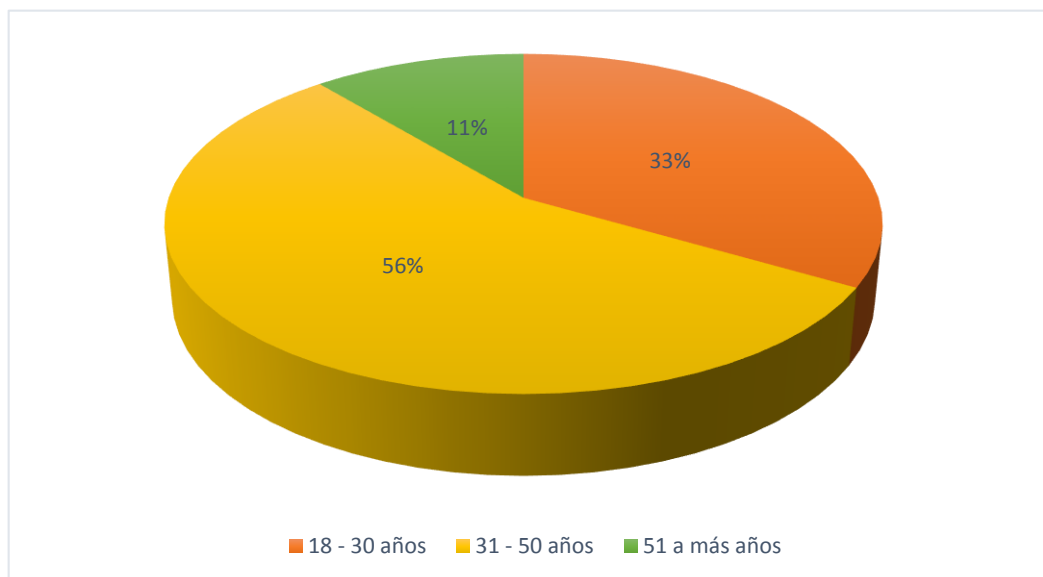


Figura 1: Edad de los Representantes

Fuente: Tabla 1.

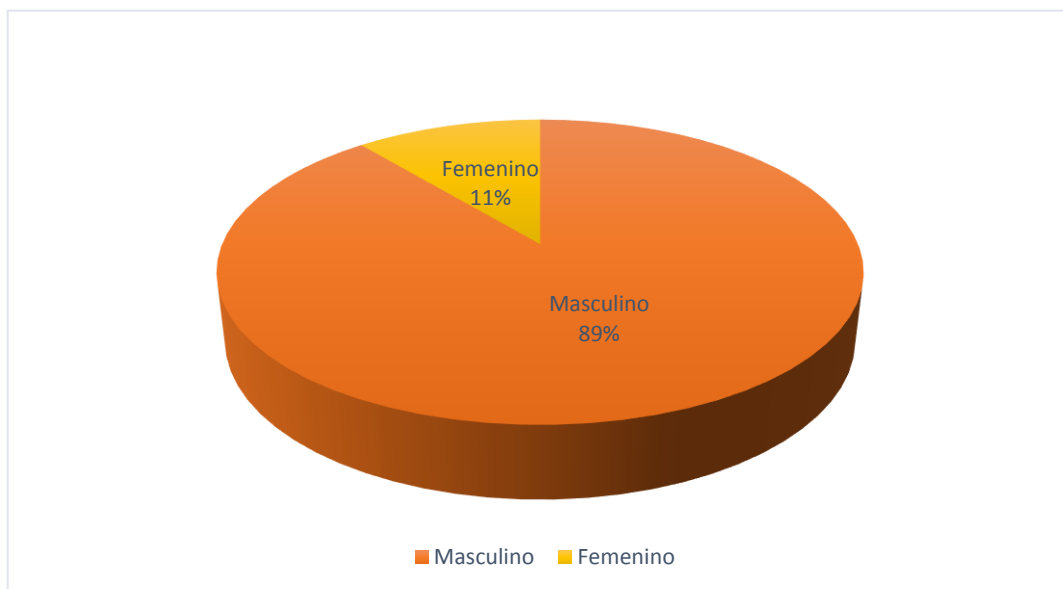


Figura 2: Género de los Representantes

Fuente: Tabla 1.

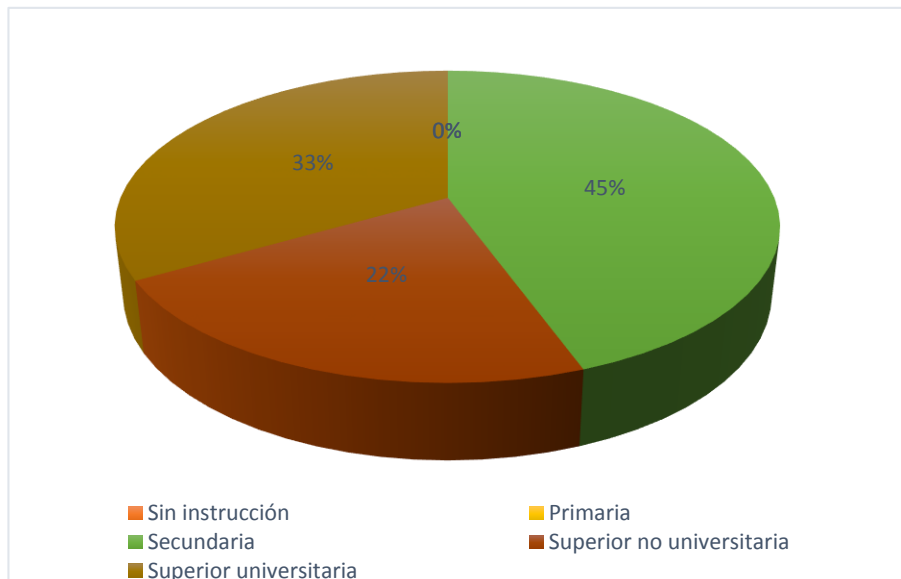


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

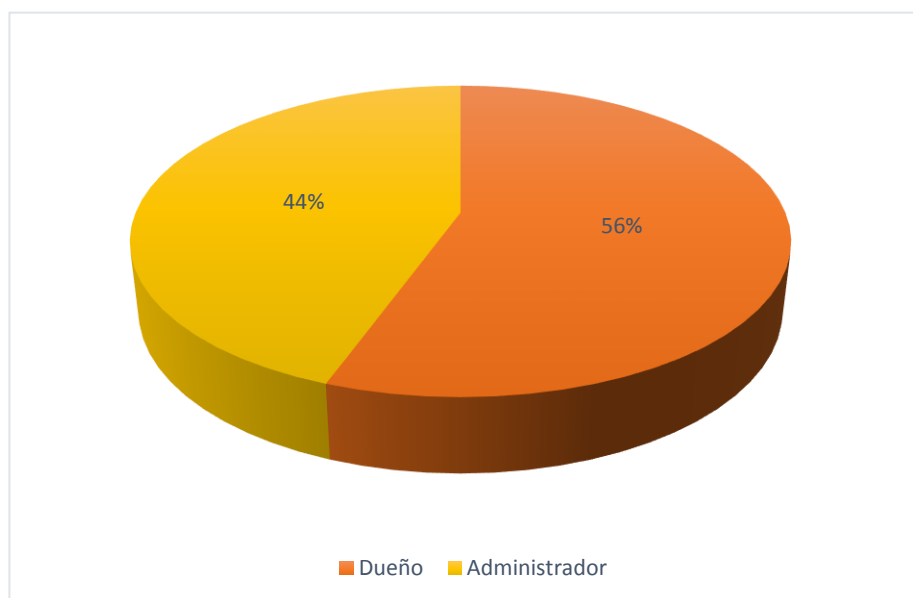


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

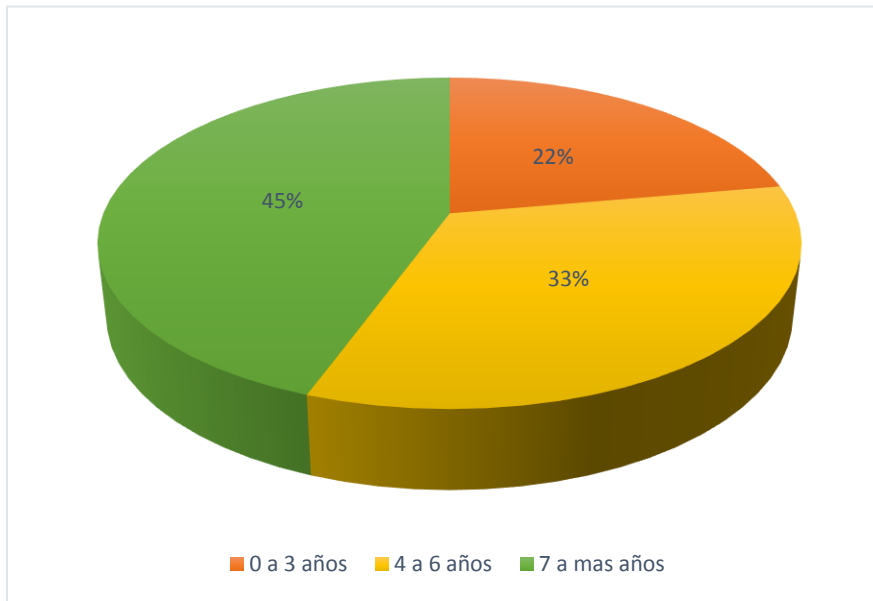


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 1

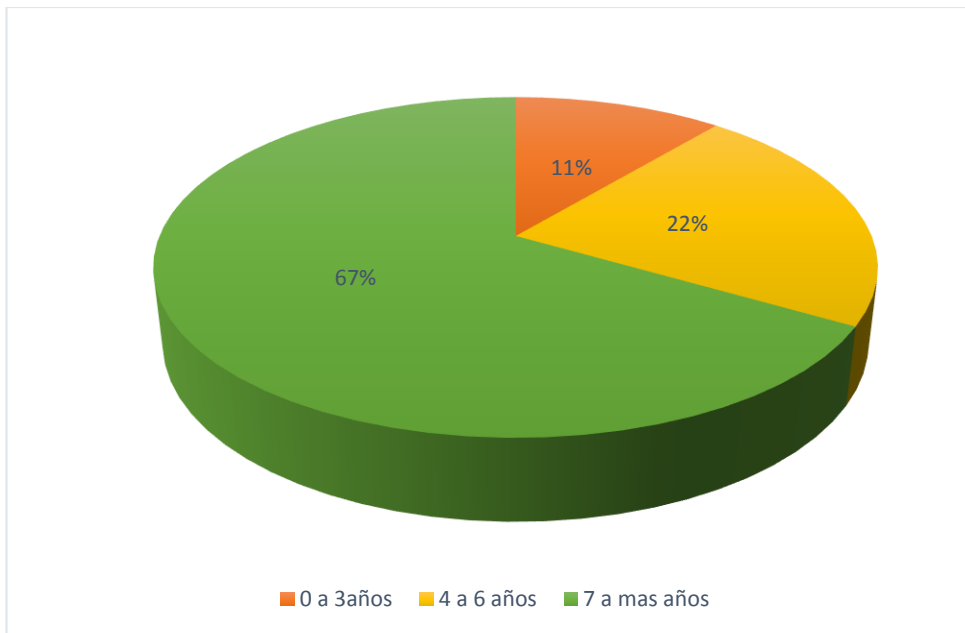


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente: Tabla 2

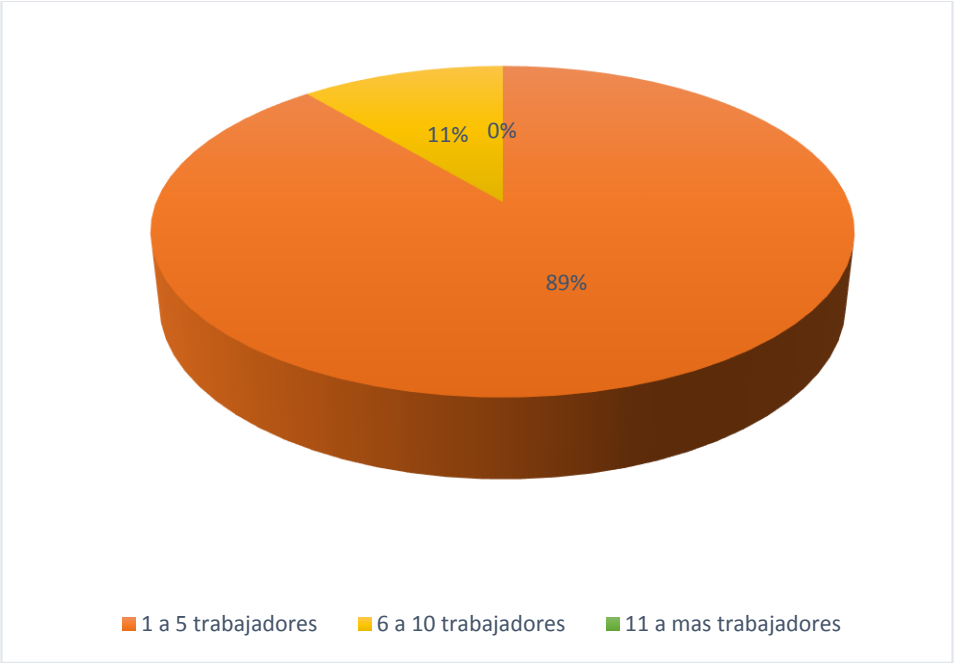


Figura 7: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

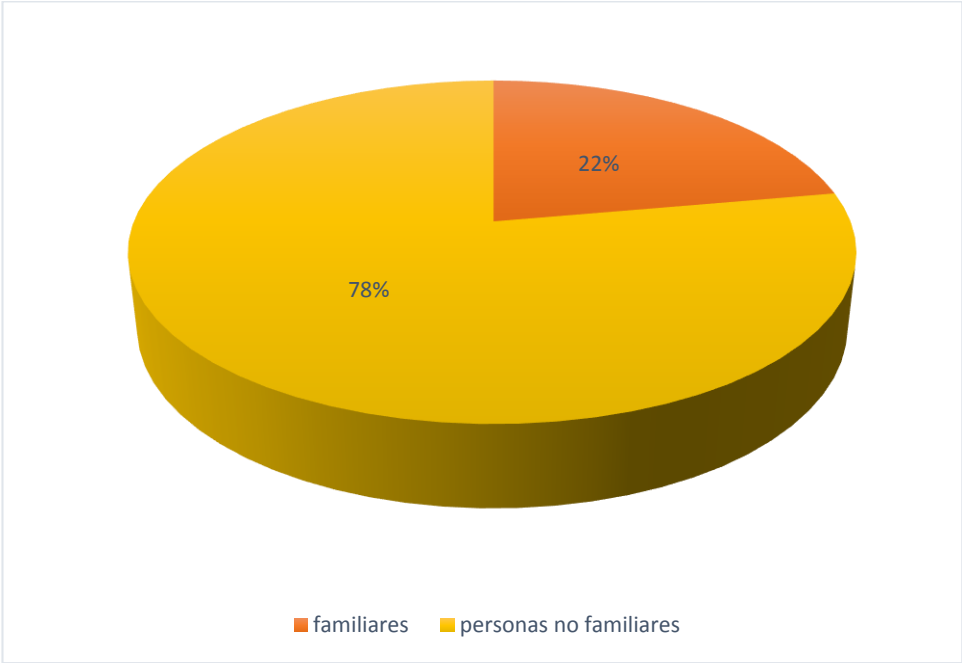


Figura 8: Las personas que trabajan en su empresa

Fuente: Tabla 2

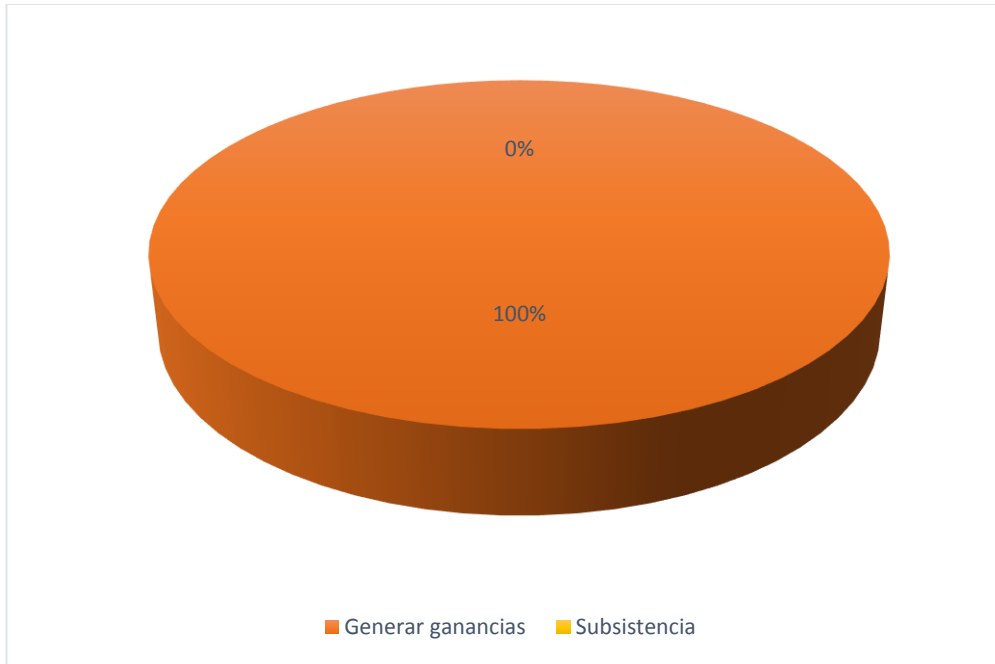


Figura 9: Objetivo de creación

Fuente: Tabla 2

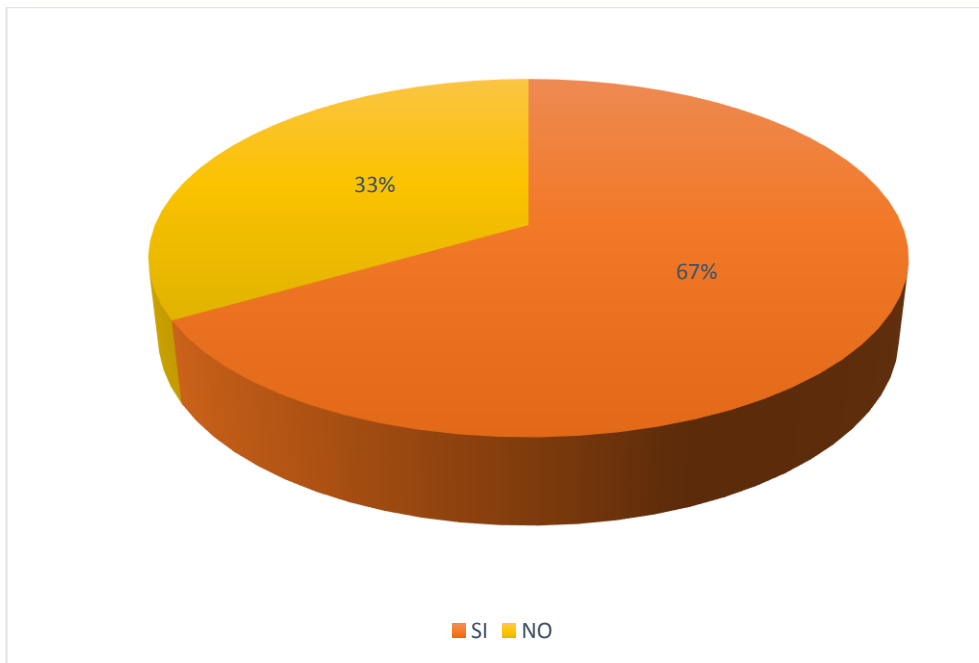


Figura 10: Termino Gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

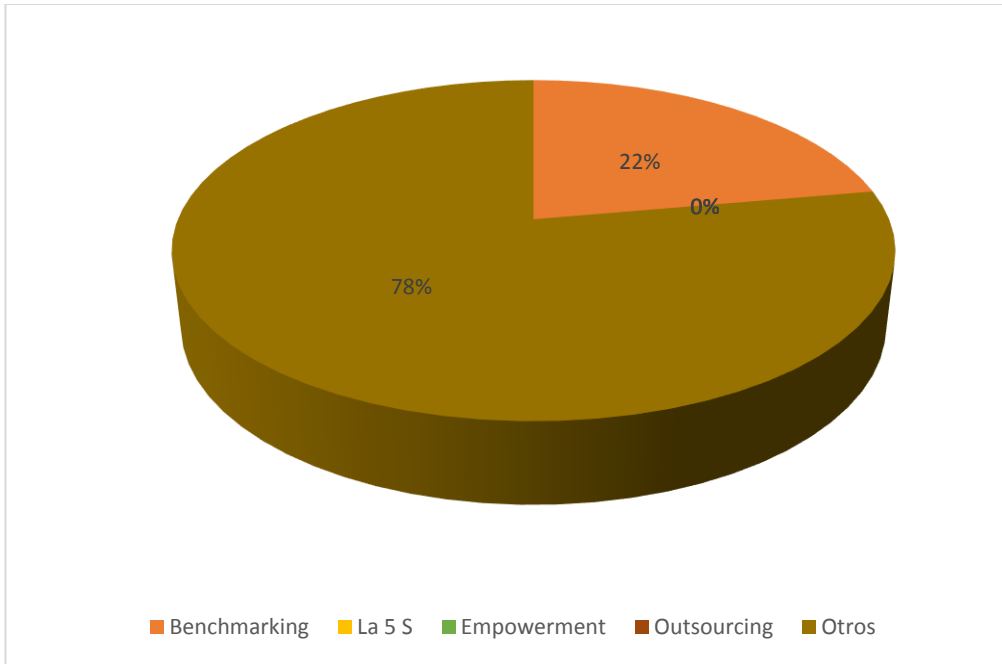


Figura 11: Técnicas modernas de la Gestión de calidad conoce

Fuente: Tabla 3

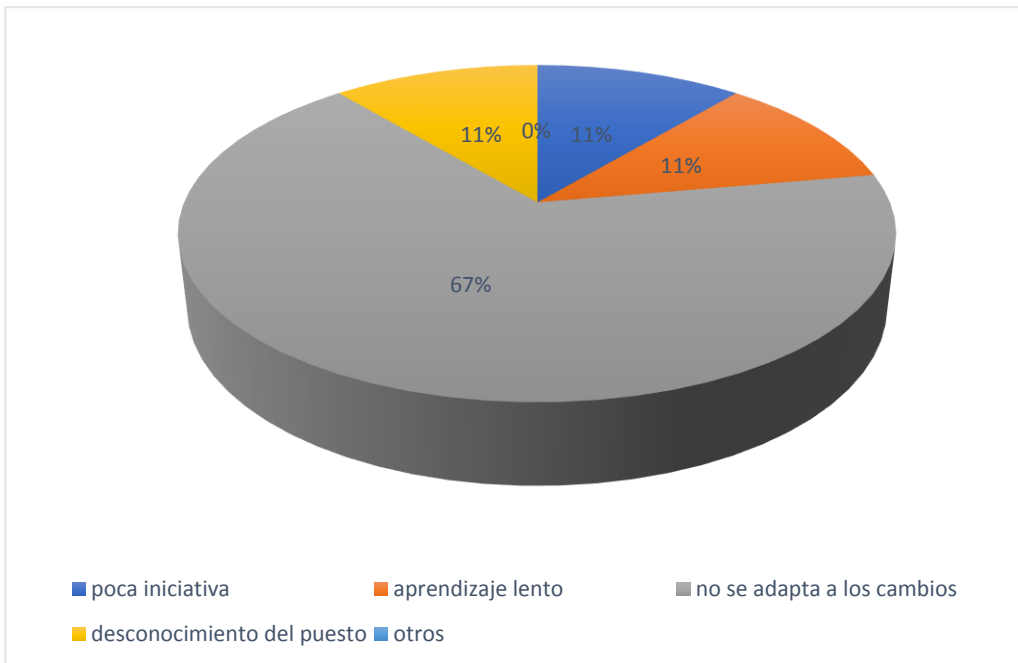


Figura 12: Dificultades tiene para la implementación de Gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

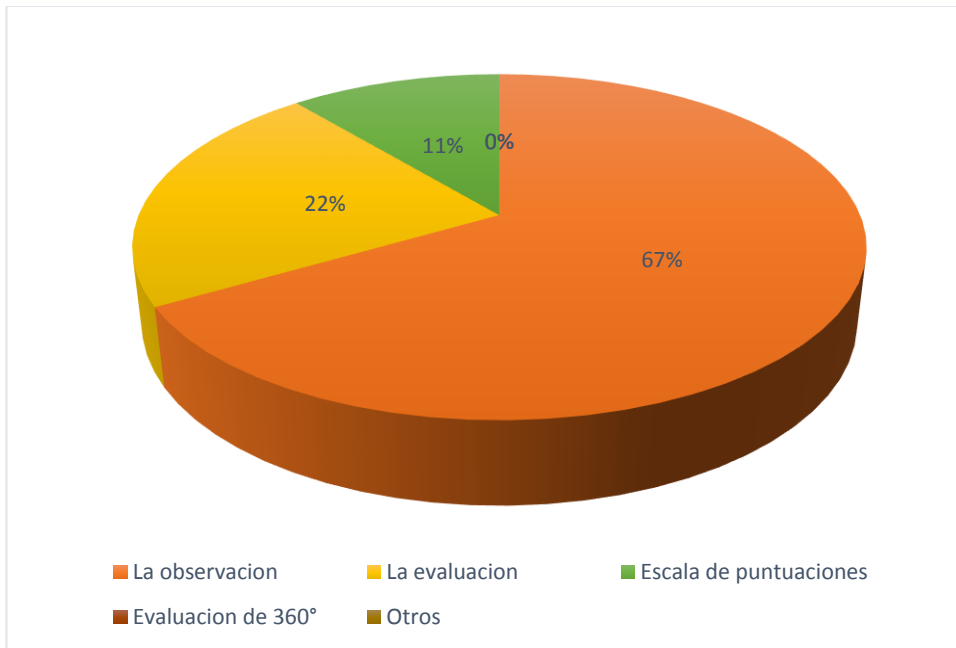


Figura 13: Técnica para medir el rendimiento del personal conoce

Fuente: Tabla 3

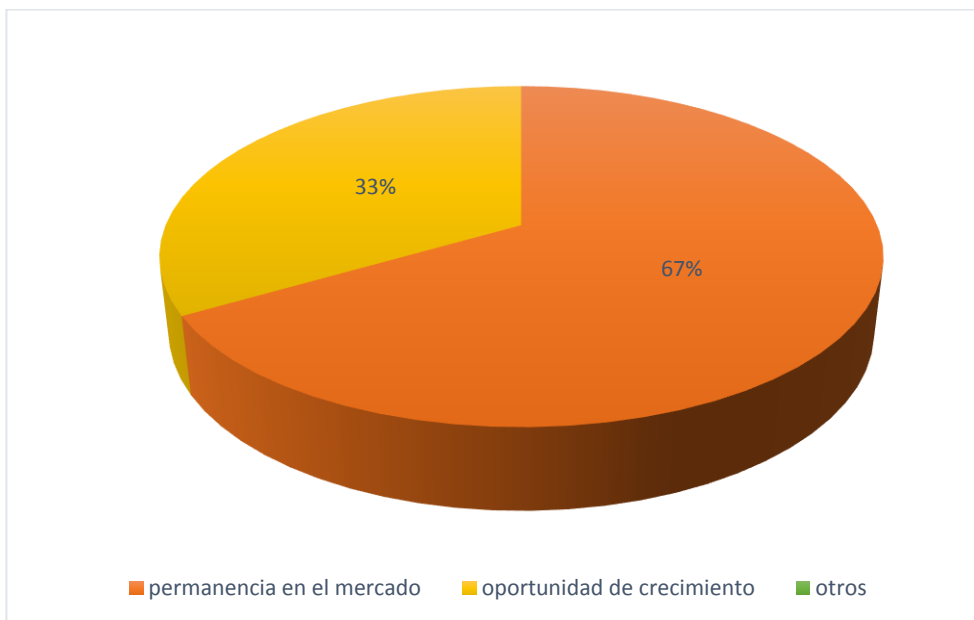


Figura 14: Objetivo para implementar una Gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3

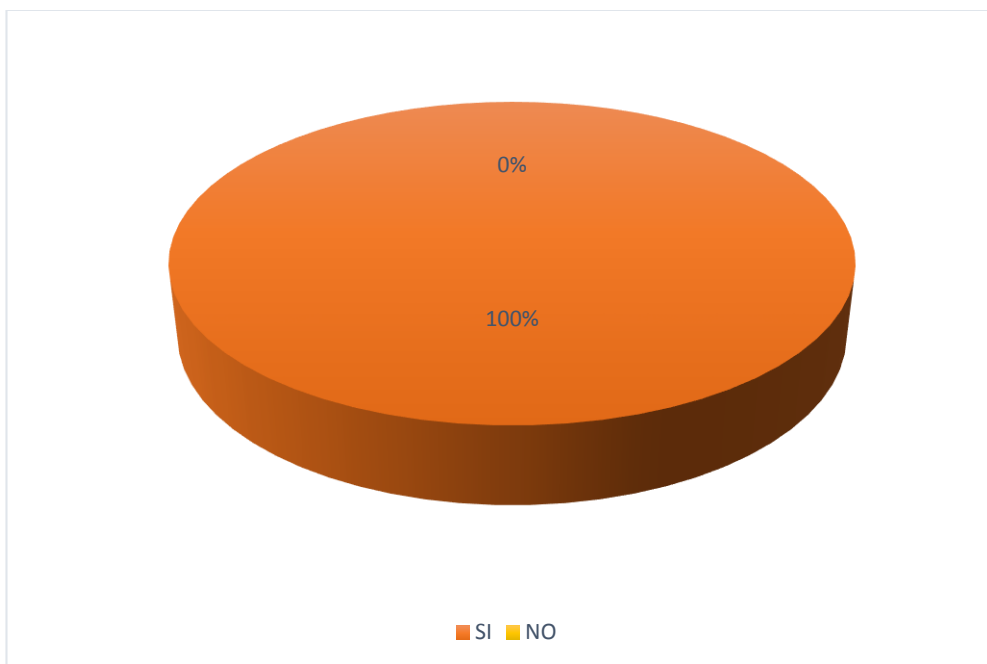


Figura 15: Gestión de calidad contribuye a una mejoría en el rendimiento del negocio.

Fuente: Tabla 3

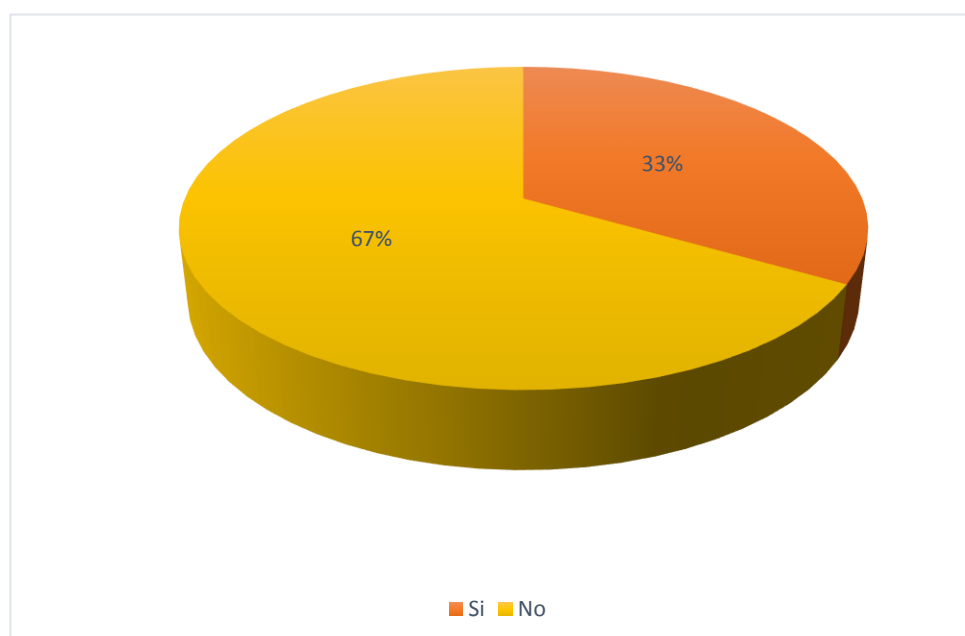


Figura 16: Término Tecnología de Información y Comunicación

Fuente: Tabla 3

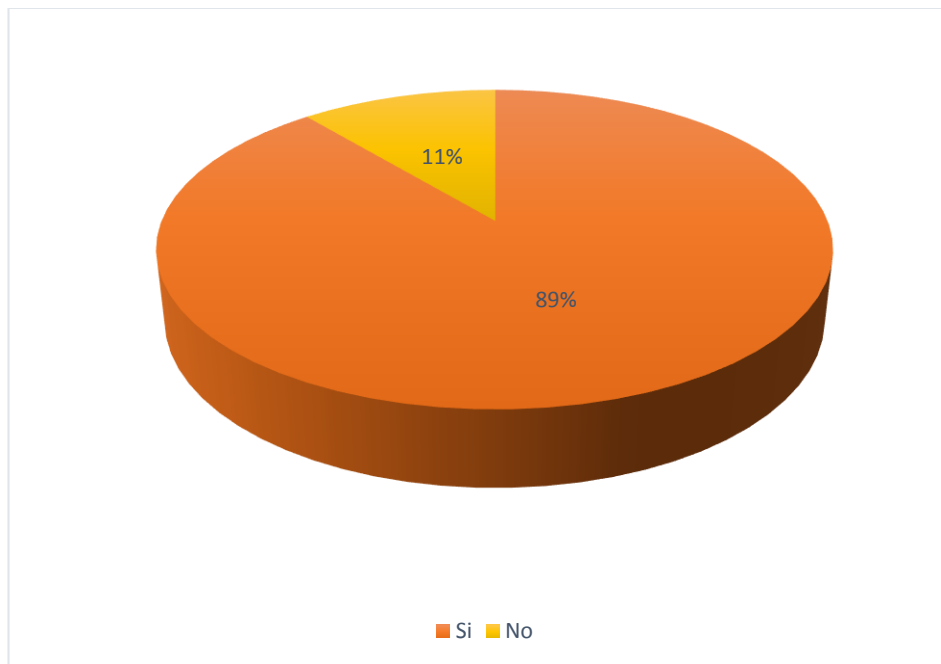


Figura 17: Con la implementación de Tecnología de Información y Comunicación tendrían un mejor control de ventas en la empresa

Fuente: Tabla 3

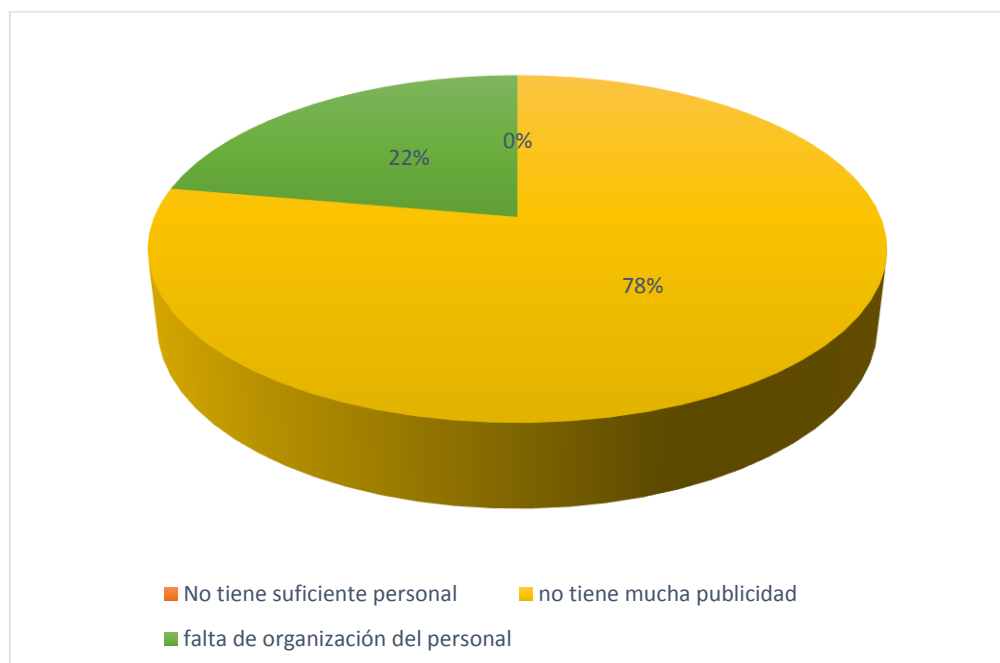


Figura 18: Considera usted que no se da muchas ventas

Fuente: Tabla 3

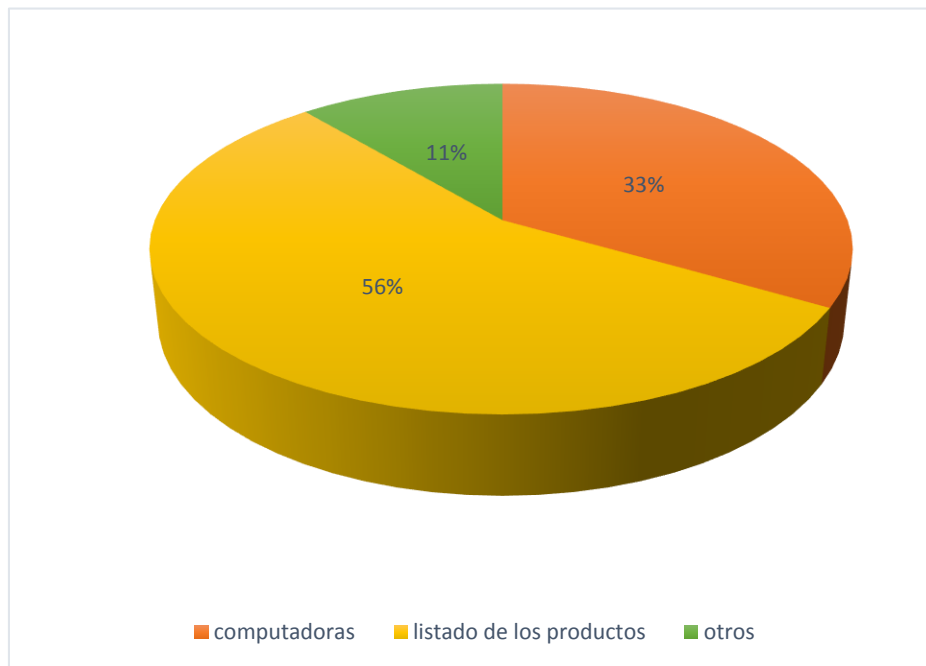


Figura 19: Medios de Tecnología de Información y Comunicación utiliza Ud. en su empresa.

Fuente: Tabla 3