



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TECNOLOGÍAS
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO VENTA MINORISTA DE CALZADO, EN EL
CENTRO COMERCIAL ZONA FRANCA DE CHIMBOTE,
2017

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

AUTOR:

Br. ESTEFANY JUDITH VALDEZ VIGO

ORCID ID: 0000-0002-1729-0636

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

ORCID ID: 0000-0001-8485-2398

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

Estefany Judith Valdez Vigo

Investigador Principal

Estudiante De La Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote

ORCID ID: 0000-0002-1729-0636

Mgtr. Dr Reinerio Centurión

Docente Tutor Investigación de la Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote

ORCID ID: 0000-0001-8485-2398

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

ORCID ID: 0000-00027575-3571

Miembro

Mgtr. Julio Cesar Cerna Izaguirre

ORCID ID: 0000-0002-5471-4559

Miembro

Jurado Evaluador de la Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

PRESIDENTE

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

MIEMBRO

Mgtr. Julio Cesar Cerna Izaguirre

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fuerza para poder sobrellevar los diversos tropiezos que afronte durante el transcurso de mi vida, por permitirme gozar cada día de la compañía de mis padres, además de colmarme de bendiciones y también por este gran logro que es el poder culminar mi carrera.

A mis Padres por haberme orientado y apoyado en todo lo que necesitaba, además de darme su amor y confianza para poder salir adelante, sin ellos nada de esto hubiera sido posible, muchas gracias por su infinito e incondicional amor.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, por estar a mi lado y haberme ayudado en todo momento, ya sea en situaciones felices o complicadas durante el transcurso de mi formación como Administradora.

También está dedicada a mi familia, ya que ellos son el motivo por cada esfuerzo realizado durante todo el proceso. Además de bríndame su constante apoyo y confianza.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a una población muestral de 22 Mypes a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 100,0% de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta minorista de calzado en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El cual les dará como resultado que sus ganancias se incrementen de tal manera que puedan ir creciendo en el mercado. En cuanto al conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicaciones, el 54,5% de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta minorista de calzado en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, no conocen sobre las TIC lo cual es muy preocupante debido a la gran importancia y beneficios que las TIC aportan a las Mypes, ya que mediante este pueden mejorar sus sistemas de gestión de Calidad logrando que su crecimiento sea cada vez más óptimo. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de las Micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta minorista de calzado en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, sin embargo, no conocen sobre las tecnologías de información y comunicaciones.

Palabras clave. Gestión de calidad, tecnologías de información y comunicaciones, Mypes.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of quality management with the use of information and communication technologies in micro and small businesses in the retail sector, retail footwear, in the Zona Franca shopping center in Chimbote, 2017. The research was quantitative - descriptive, for the collection of information was chosen in a targeted manner to a sample population of 22 Mypes to whom a questionnaire of 21 closed questions was applied, applying the technique of the survey. The following results were obtained: 100.0% of the micro and small companies surveyed in the shoe retail sector in the Zona Franca shopping center in Chimbote, consider that quality management contributes to improving business performance. Which will result in their earnings increase so that they can grow in the market. In terms of knowledge about information and communications technologies, 54.5% of the micro and small enterprises surveyed in the retail shoe retail sector in the Zona Franca shopping center in Chimbote do not know about ICT, which is very worrying. to the great importance and benefits that the TICs contribute to the Mypes, since by means of this they can improve their Quality management systems, making their growth more and more optimal. Finally, the conclusions are: Most of the Micro and small companies surveyed in the shoe retail sector in the Zona Franca shopping center in Chimbote, consider that quality management contributes to improving business performance, however, they do not know about Information and communication technologies.

Keywords: Quality management, information and communication technologies, Mypes.

CONTENIDO

	Pág.
Título de la tesis	i
Equipo de trabajo	ii
Jurado evaluador	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	6
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 de recolección de datos	20
4.5 Plan de análisis	20
4.6 Matriz de consistencia	21
4.7 Principios éticos	24
V. Resultados	25
5.1 Resultados	25
5.2 Análisis de resultados	30
VI. Conclusiones y recomendaciones	39
Referencias bibliográficas	41
Anexos	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS:

Tabla 1. Características del representante de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.....	25
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.....	26
Tabla 3. Características de las micro y pequeñas empresas con el uso de tecnologías de información y comunicaciones.....	27
Tabla 4. Elaboración de la propuesta de mejora sobre Gestión de Calidad con el uso de tecnología de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURAS (Anexos)

Figura 1. Edad de los representantes de las Mypes.....	54
Figura 2. Genero del representante de la Mypes.....	54
Figura 3. Grado de instrucción del representante.....	55
Figura 4. Cargo que desempeña el representante.....	55
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	56
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	56
Figura 7. Número de trabajadores.....	57
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son.....	57
Figura 9. Objetivo de creación.....	58
Figura 10. Conoce el termino gestión de calidad.....	58
Figura 11. Técnicas modernas de gestión de calidad conoce.....	59
Figura 12. Dificultades que tiene el personal en la implementación de la gestión de calidad.....	59
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.....	60
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio.....	60
Figura 15. Conoce las TIC.....	61
Figura 16. Cuenta con computadora en su empresa.....	61
Figura 17. Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación.....	62
Figura 18. Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería de su empresa.....	62
Figura 19. Tipo de redes sociales utiliza para las ventas.....	63
Figura 20. Frecuencia que emplea su teléfono para coordinar asuntos.....	63
Figura 21. Beneficios obtenidos utilizando las TIC dentro de su empresa.....	64

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años las mypes constituyen un eslabón determinante en la cadena comercial de la actividad económica del país; se han vuelto imprescindibles en la sociedad, a través de la generación de puestos de trabajo, generando mejor calidad de vida para las personas, muchas empresas, han apostado por utilizar la gestión en sus procesos, obteniendo de esta forma resultados positivos en cada una de sus áreas, en consecuencia, han logrado elevar su productividad y su nivel de ingresos. Los micro y pequeños empresarios han adoptado dentro de su gestión, herramientas necesarias para mejorar cada uno de sus procesos, como es el caso de las TIC, les ha permitido, mejorar su producción, acelerar sus procesos, corregir errores, disminuirlos, mejorar su sistema de gestión, simplificar su direccionamiento y por ende obtener mayores ganancias. No obstante, en muchas mypes no se utiliza la gestión, y el resultado es evidente, bajas ventas, productos que se deterioran con el tiempo, cierre posterior del negocio, esto sucede porque los empresarios, tienen métodos tradicionales o antiguos al momento de dirigir sus negocios, se preocupan únicamente en el dinero, más sin embargo no les prestan a sus procesos, al uso de tecnologías de información y comunicación, porque simplemente desconocen estos términos, esto ha ocasionado que mucho negocios fracasen, y que miles de personas se encuentran sin empleo.

A nivel mundial, la mayoría de las inversiones en TIC se realizan por las razones equivocadas. Muchas mypes invierten en TIC bajo presión mimética (o de pares). Por lo tanto, estas inversiones se realizan simplemente para reflejar el comportamiento de otras mypes y no se hace para mejorar la eficiencia operativa, o lo que es más importante, para conectarse mejor con los clientes que existe. **(Dobson, 2018)**

Las tecnologías de información y comunicaciones deben ser empleadas con el fin de mejorar sus sistemas de gestión, ya que existen muchas micro y pequeñas empresas que no lo usan de forma correcta o solo lo implementan para poder tener una buena imagen frente al mercado, sin embargo, esto no les servirá de nada, si no lo emplean de forma correcta, ya sea en el control de sus almacenes o en mejorar su sistema administrativo para poder llegar a tener una gestión de calidad. En el Perú dicho problema sigue siendo recurrente ya que las micro y pequeñas empresas siguen pensando que la implementación de las tecnologías de información y comunicaciones no es relevante para el desarrollo de las mismas.

En México, el nivel de introducción de las tecnologías de la información (TI) en materia de gestión empresarial Pymes mexicanas es de 5.9% una de las cifras más bajas en América Latina, donde países similares tienen un promedio de 30%. Este tipo de empresas en el país mantienen una actitud conservadora en cuanto a utilizar la tecnología a su favor, por lo que desfavorece la competitividad de las mismas (**Porrás, 2014**)

Este índice es una muestra que las pequeñas empresas aún se mantienen reacias al querer implementar las tecnologías de información y comunicaciones ya que solo utilizan los sistemas comunes y ambiguos para el desarrollo de las mismas, sin embargo a comparación de los otros países de América, este viene a ser uno de los porcentajes más bajos, lo cual se debe a la falta de capacitación por parte del gobierno, ya que esta le podría brindar asesoramiento a todas estas pequeñas empresas para que puedan implementar las TIC en sus negocios, las cuales conforman una gran parte de la economía del país. En comparación con el Perú, se puede decir que durante los últimos años las micro y pequeñas empresas implementaron las TIC en sus negocios, sin embargo, no lo usan de forma adecuada que les permita poder explotar todo el potencial que este recurso les brindaría para su mejora.

En Colombia, la conectividad a internet de las pymes ronda en 58% lo cual es relativamente baja en comparación en estándares mundiales. El programa del gobierno Mipyme digital es un caso de éxito internacional pero solo ataca el 1% de la población de pequeñas empresas y medianas empresas en el país, porque el mayor problema está en la falta de recursos. (**Malagón, 2013**)

Si bien es cierto el gobierno trata de poder ayudar a las micro y pequeñas empresas brindándoles el acceso al internet para poder hacer uso de las TIC, sin embargo, los recursos que se emplean no son lo suficientes para poder captar a toda la población que lo conforma, es por ello que se debe mejorar el sistema de implementación de la misma, porque el porcentaje que beneficia es demasiado bajo, por ende, no es de gran ayuda para estas empresas y no se verá reflejado en la economía nacional, además la falta de recursos ocasiona que el problema sea mayor. En la mayoría de ciudades del Perú se tiene acceso al internet, pero son muy pocas micro y pequeñas empresas quienes hacen uso de este para la mejora de su gestión, ya que si llegarían a utilizarlo se lograría tener una mejor calidad por ende su crecimiento sería mayor el cual contribuiría en el desarrollo nacional.

En el Perú, Un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas (mypes) peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios, nosotros sabemos que de una manera natural, estamos con las redes sociales, usamos mucho el correo electrónico para diferentes comunicaciones por diferentes motivo; y la empresa que tienen una relación con clientes y proveedores debería usar esto de una manera más natural. **(Rocca, 2014)**

El uso de las tecnologías de información y comunicaciones no solo ayuda a poder generar confianza en sus clientes, si no también logra reducir sus costos administrativos, ya que mediante sistemas de información y equipos de comunicación ayudan a poder mejorar y optimizar sus gestiones empresariales, los cuales irán mejorando, de acuerdo a que estrategias utilicen para su correcta implementación.

En Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación las Mypes tienen una gran participación en el mercado ya que son las encargadas de dinamizar la economía de dicho lugar, más aun las que se encuentran dedicadas al rubro de zapatería, porque cuentan con una gran competencia en el mercado y uno de sus principales problemas es no llevar el control adecuado de sus almacenes, lo cual ocasiona demora y desorganización al momento de atender a los clientes, por lo tanto se puede decir que las micro y pequeñas empresas de venta de calzado en Chimbote no cuentan con los estándares adecuados para una correcta gestión de calidad, debido a que no implementan tecnología avanzada para poder agilizar su atención al cliente. Por lo anteriormente expuesto el enunciado de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017? Para dar respuesta a esta pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general, Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones, y para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos, determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones, elaborar la propuesta de mejora de gestión de calidad con el uso de TIC

La presente investigación se justificó porque promueve información necesaria para poder detectar problemas tales como el desconocimiento de los dueños de las micro y pequeñas empresas del rubro zapatería sobre las TIC, ya que ayuda a mejorar sus sistemas de gestión de calidad, en el cual es de vital importancia para el desarrollo de la misma, logrando optimizar sus ingresos y captar mayor cantidad de clientes en el mercado.

Finalmente, el trabajo de investigación se justificó debido a que sirve como base y referencia para otras investigaciones que estén buscando información sobre como poder aplicar un sistema de información que les permita ayudar en su gestión de calidad.

Para culminar el trabajo de investigación fue realizado con un diseño de investigación No Experimental de corte Transversal – Descriptivo. Fue no experimental porque solo se va a recolectar la información ya existente en la realidad sin realizar ningún tipo de cambio de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017. Además de Transversal porque se estudió en un tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin. Descriptivo porque se buscó identificar las principales características de Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.

La población que se identificó fue de 22 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017. De la cual se utilizó una muestra de 22 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017. Es decir, se utilizó el 100% de la población.

La técnica de recolección de datos que se utilizó es la encuesta que sirvió para poder recopilar información de la muestra extraída de una población en específico. La cual se utilizó en una investigación descriptiva, aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017 y el instrumento que se utilizó fue el Cuestionario Estructurado que es un método que ayudó a obtener resultados sobre gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017. El cual se encontró estructurado en tres partes:

La primera parte estaba dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas, la segunda parte es referente a las micro y pequeñas empresas y la tercera parte es referente a la variable gestión de calidad.

Pudimos obtener como resultado que el 100,0% de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta minorista de calzado en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El cual les dará como resultado que sus ganancias se incrementen de tal manera que puedan ir creciendo en el mercado. En cuanto al conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicaciones, el 54,5% de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta minorista de calzado en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, no conocen sobre las TIC lo cual es muy preocupante debido a la gran importancia y beneficios que las TIC aportan a las Mypes, ya que mediante este pueden mejorar sus sistemas de gestión de Calidad logrando que su crecimiento sea cada vez más óptimo. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de las Micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta minorista de calzado en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, sin embargo, no conocen sobre las tecnologías de información y comunicaciones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Ceiza (2014) en su estudio de investigación *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*. Que tiene como objetivo: Determinar y describir las principales características en la Gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector comercio – rubro compra y venta de calzado en el Centro Comercial “El Virrey” - Trujillo, año 2013. Y obtuvo como resultado que el 50% tiene edad entre 30 a 50 años, el 25% tiene edad entre 18 y 29 años y el otro 25% restante una edad entre 51 años a más, el 75% de los encuestados son de género masculino y el 25% de género femenino, El 37.50% de los encuestados tiene secundaria completa, un 25% tiene superior universitaria completa, otro 25% tiene superior universitaria no completa, y el 12.50 % primaria completa, el 62.50% de los encuestados si ha implementado el servicio pre y posventa con ayuda de las redes sociales y el 37.50 no lo han hecho, el 75 % de los encuestados, si usa las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto y el 25 % no lo usa. El cual concluyó que La mitad de las Mypes encuestadas se establece que los representantes tienen entre 30 a 50 años, la mayoría son de género masculino y la mayoría relativa tienen secundaria completa, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, usan las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto.

Valderrama (2015) en su estudio de investigación *Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014*. Que tiene como objetivo: 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. Y obtuvo como resultado que el el 90% de sus representantes son del sexo femenino y el 10% del sexo masculino, Según los resultados obtenidos el 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios, mientras que el 26.7% con estudios superiores y con un 20% con estudios primarios, El 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años, mientras que el 26.7% durante 10 años y el 13.3% de estas empresas durante 5 años, El 60% de las organizaciones capacitan a sus trabajadores cada año y el 26.7% de estas organizaciones no capacitan a sus subordinados; mientras que el 13.3 % capacitan cada seis meses a su personal, El 80% de las Mypes hacen cambio o mantenimiento de su maquinaria cuando es necesario y el 13.3% hacen

cambio o mantenimiento cada cinco años y el 6.7% cada diez años. El cual concluyó que entre la edad promedio de los representantes de las Mypes está entre 50-60 años, lo que nos indica que son personas completamente maduras con un grado de instrucción básico con un 53.3% ya que la mayoría de los microempresarios solo tienen estudios secundarios.

Gamarra (2017) en su estudio de investigación *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016*. Que tiene como objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, 2016. Y obtuvo como resultado que el 55% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años, El 67% de los empresarios de las Mypes encuestadas son de género masculino, El 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria, El 50% de los negocios tienen de 8 años a más de antigüedad, El 61% fueron creadas con la finalidad de generar ganancias, el 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores y el 17% tiene de 5 a 9 trabajadores, el 72% afirman que si conocen el término gestión de calidad, El 50% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento, el 22% para tener conocimiento y el 28% no lo utilizan, el 72% no hace uso de las TIC, El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. Pero el 28% hacen uso para automatizar su equipo, para digitalizar y para hacer transacciones comerciales más rápidas. El cual concluyó que la mayoría de los empresarios de las Mype del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad es por ello que si lo utilizan, la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control y la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Huarney aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Rubio (2014) en su estudio de investigación *Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las Mype's del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011*. Que tiene como objetivo: 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. Y obtuvo como resultado que el 45% representa entre las siguientes edades (41-55), el 89% de los encuestados se encuentran al frente dirigiendo este tipo de empresas son de sexo masculino, El 78% de los encuestados tienen un grado de instrucción de estudios universitarios, El 56% de estas microempresas están siendo administrados por los propietarios, El 67% está desempeñando su cargo más de 06 y menos de 10 años, El 56% de las microempresas viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años, el 89% afirman que la Mype's se formó para obtener ganancias, El 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad, El 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas. El cual concluyó que la mayoría de estos representantes legales son adultos de edad media quienes son solteros, y son de sexo masculino, tienen grado de instrucción estudios universitarios, son administradas por sus propietarios, están desempeñando su cargo entre 6 y 10 años y los representantes de las mypes viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los 49 procesos administrativos.

Gutiérrez (2016) en su estudio de investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías Alfa, Chimbote, 2013*. Que tiene como objetivo: Determinar las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. Y obtuvo como resultado que el 35.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre los 40 a 50 años, el 28.6% tiene una edad entre 29 a 39 años, el 21.4% tiene una edad entre 62 a más años y el 14.3% tiene una edad entre 51 a 61 años, el 64.3% de los encuestados son del género femenino y el 35.7% son de género masculino, el 64.3% de los encuestados tiene secundaria, un 28.6% tiene estudios superiores, y el 9.0% tiene primaria, el 57.1% indicó que el negocio tiene de 8 a más años de antigüedad, el 28.6% tiene de 4 a 5 años de antigüedad y el 14.3% tiene de 6 a 8 años de antigüedad, el 78.6% no cuenta con equipos de tecnología y el 21.4% si cuenta con equipos tecnológicos, el 57.1% no conoce sobre gestión de calidad y el 42.9% si conoce sobre gestión de calidad. El cual concluyó que, de la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas, la mayoría no tienen

conocimiento sobre gestión de calidad. Pero si buscan dar soluciones a los problemas de su micro y pequeña empresa

Chero (2015) en su estudio de investigación *Influencia del Financiamiento en la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de nuevo Chimbote, año 2014*. Que tiene como objetivo: Determinar la influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2014. Y obtuvo como resultado que cuando el financiamiento es alto se puede alcanzar una gestión estable del 3%, y una gestión en proceso de mejora de 50%, es el resultado de la encuesta realizada a las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de Nuevo Chimbote 2014. El cual concluyó que con respecto a la edad del propietario el 55% corresponde a una edad mayor a 38 años y solo un 45% a una edad comprendida entre 18 y 37 años, la mitad de empresarios es de sexo masculino, el 39.4% de empresarios tiene secundaria completa y el 18.3% tiene superior completa, el tiempo de funcionamiento de la actividad de 3 años a más es de 58% de incidencia, el 70% de Mypes cuenta con 1 trabajador y solo 8.5% de Mypes cuenta de 2 a 5 trabajadores.

Bases Teóricas

2.2 Bases Teóricas

Las micro y pequeñas empresas

Según la ley 28015 (2013) las Mypes son 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 objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando a 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. **(Congreso de la República, Ley n° 28015,2013, art. 2).**

Las MYPES pueden ser creadas por cualquier persona, la cual tiene que regirse a ciertas normas que se encuentren establecidas en el lugar de origen que se piensa elegir

para su creación. Además estas empresas deben de ser creadas de acuerdo al tipo de necesidad que tengan los clientes en la zona que se va a establecer y de dicha forma poder tener éxito en el mercado.

Características de las Micro y Pequeñas empresas

Según Ley 30056 (2013) El Micro pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresas: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT)
- Pequeñas Empresas: ventas anuales superiores a 150 UIT 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.

El incremento en un monto máximo de ventas anuales señalados para las micro, pequeñas y medianas empresas podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas en el MP cada (2) años.

Las entidades privadas y públicas promoverán la uniformidad de los criterios de evaluación a fin de construir una base de datos homogénea que permitirá dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector **(Congreso de la República, Ley n° 30056, 2013, art.5).**

Para poder clasificar a cada una de las empresas, el estado las evalúa dependiendo al nivel de sus ingresos anuales que tengan cada una de ellas, para que de dicha forma se pueda tener una información más verídica y exacta sobre el crecimiento de las mismas ya que depende mucho de ello, el desarrollo y crecimiento del país porque en la actualidad las micro y pequeñas empresas son pieza fundamental para dinamizar el crecimiento sostenible del Perú.

Concepto de Gestión

En la actualidad la gestión es el aspecto digamos indispensable que tiene una empresa, porque la gestión consta de utilizar herramientas que beneficien más a la empresa, y se está aplicando en más organizaciones, según Rojas, 2007 hace más de

veinte años, se implementó con mucha más fuerza, la gestión en las áreas que se relacionaban con la información.

Actualmente, las empresas y organizaciones reconocen la información como un factor indispensable para ampliar su participación en el mercado, aumentando la calidad y satisfacción de los clientes, así también ayuda para desenvolverse en el mercado global. **(Rojas, 2007)**

La aplicación de la gestión en las empresas ha sido pieza fundamental para el desarrollo y crecimiento de las mismas, porque mediante esta actividad se puede identificar los puntos débiles que se estén generando y así poder reforzarlo y seguir avanzando, además que gracias a la gestión se puede tener mucho más orden en las diversas áreas y así estas puedan funcionar de forma correcta, minimizando riesgos y generando mayores posibilidades de captación de clientes en el mercado, debido a que con su implementación se pudo mejorar el producto final que se le entrega al cliente ya sea un bien o un servicio.

Importancia de la gestión de calidad

En su gran mayoría las micro y pequeñas empresas nacieron por negocios familiares o por personas que no tenían conocimientos básicos en administración. Y solo buscaban tener un ingreso para sus hogares los cuales les permitan poder satisfacer sus necesidades. Sin embargo, con el transcurso de los años, la competitividad de dichas empresas fue en aumento, lo cual provocó que muchas de estas fracasaran y otras se vieran en la necesidad de innovar y mejorar sus productos y manejo de la administración de sus empresas. Es entonces cuando se dieron cuenta de la gran importancia que tiene la implementación de una adecuada gestión de calidad en sus negocios, ya que a través de esta se podía identificar los errores que no les estaba ayudando a seguir creciendo dentro del mercado en el que se estaban desempeñando.

Ciclo Deming

En este ciclo se busca autoevaluar la gestión de calidad que se esté llevando a cabo, identificando los puntos fuertes del proceso para que de dicha manera se puedan mantener, también poder seleccionar los puntos débiles para poder mejorar y así en forma conjunta se pueda cumplir con el objetivo.

Plan (PLANIFICAR). En este primer punto se establecen los objetivos que se van a trazar y los procedimientos que se van a tener que realizar para poder cumplirlo.

Do (HACER / EJECUTAR). En esta parte del proceso se debe de poner en práctica lo que en un primer punto se planteó para que de dicha forma se pueda. También se puede realizar una prueba piloto para verificar el funcionamiento correcto de lo que se podrá cumplir con el objetivo, y así minimizar los riesgos.

Check (COMPROBAR / VERIFICAR). Una vez ejecutado el plan se debe de comprobar si los resultados obtenidos fueron los esperados en un inicio y así saber si todos los procesos por los cuales ya se pasó fueron desarrollados de forma correcta.

Act (ACTUAR). Una vez identificado los resultados obtenidos con los resultados esperados, se debe de ajustar en ciertos aspectos que tal vez no ayudaron a lograr los resultados deseados. Una vez terminado el paso cuatro se debe de iniciar nuevamente el ciclo Deming pero ya con las correcciones que se pudieron identificar. **(García, Nov 10, 2016)** *Las fases del ciclo Deming buscan perfeccionar la gestión de calidad ya que es un proceso por el cual se analiza si cada paso que se tomo fue realizado de forma correcta para poder continuar con su ejecución. Trayendo como consecuencia resultados favorables para la empresa y logrando los objetivos que esta se pudo haber trazado en un inicio.*

Modelo europeo de gestión de calidad

En modelo europeo de gestión de calidad, conocido como modelo EFQM de excelencia fue definido en 1991 por la fundación que lleva su nombre, la fundación europea para la gestión de calidad. El modelo de excelencia EFQM se trata de un modelo no normativo cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basado en un análisis detallado de funcionamiento del sistema de gestión de la organización, usando como guía los criterios del modelo. Esto no supone una contraposición a otros enfoques, como son

las normas ISO, sino más bien la integración de los mismos en un esquema más amplio y completo de gestión. (Cobos, 2013, p.19)

Dentro de los modelos de gestión de calidad, se encuentra el enfoque EFQM el cual se encarga de autoevaluar si la gestión de calidad fue desarrollada de forma correcta, el objetivo principal que tiene dicho enfoque es poder identificar los errores que se pueden haber producido, lo cual pudo haber ocasionado que el resultado final no sea el esperado.

Sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad, se hace en primer lugar un fuerte hincapié en mejorar las relaciones humanas en las empresas como base para la implementación de los sistemas de calidad total, el cual permitirá el logro de los objetivos trazados, en segundo lugar, se subraya la importancia crucial que tiene tanto para el logro del mayor nivel de calidad, como para la reducción de los costos y el logro de un óptimo nivel competitivo, la puesta en práctica de sistemas preventivos. Las aplicaciones de dichos sistemas conllevan a la atención de menores costes por fallas internas y externas, como así también menores costes de evaluación. (Lefcovich, 2009, p.29)

También es importante tener una buena relación laboral entre los trabajadores, ya que estos deben de estar dispuestos a brindar la información correcta para poder seguir con todos los procesos de la gestión de calidad. Todos deben de dar su máximo esfuerzo y trabajar en conjunto para poder llegar a cumplir el objetivo que se planteó en un inicio.

Tecnología de información y comunicaciones

Según Brennan, J. (Citado en el diario El Tiempo, 2004). El vicepresidente a nivel mundial para Pymes de H. P. La misión de las empresas que suministran los diferentes tipos de tecnología en este mercado sigue siendo clara: ayuda las Pymes a obtener más resultados en sus negocios a partir de sus inversiones en tecnología. Lo que quiere decir que las Pymes se debe concentrar en lograr sus objetivos o resultados (enfocándose en su trabajo) y no tener que preocuparse de la tecnología, por eso es importante estar al día en los avances tecnológicos contando con el apoyo de una buena empresa.

Las empresas encargadas de desarrollar TIC son parte fundamental para las micro y pequeñas empresas, ya que, gracias a todas estas tecnologías, ellas pueden

mejorar su gestión, volviéndolas de mejor calidad y así avanzar en su desarrollo, lo cual les dará como resultado poder plantearlas como empresas competitivas en el mercado y que formen una imagen de garantía y confianza en sus clientes y demás competidores.

Beneficios y limitaciones de gestión de las TIC

En el ámbito empresarial las tecnologías de información y comunicaciones están conformadas por varias ventajas y limitaciones para su uso y aplicación. Es necesario aclarar que estas limitaciones y ventajas deben enfocarse considerando las condiciones en que las empresas y su personal desarrollan su gestión, ya que cada entidad posee particularidades definidas específicas en su entorno y de acuerdo a ello saber adecuar dichas tecnologías dependiente al tipo de empresa y personal que poseen.

Ventajas

- Canales de comunicaciones inmediata en todos los ámbitos del mundo empresarial, financiero, mercantil y crediticio
- Capacidad de almacenamiento
- Automatización de sistemas, funciones en la gestión empresarial
- Interactividad inter e intraempresarial
- Contribuyen al aprendizaje, a la toma de decisiones y a las acciones, mejorando la productividad y la competitividad de las empresas.

Limitaciones

- Costo de adquisición de los equipos y programas
- La vulnerabilidad de los sistemas informáticos, problemas de seguridad: transacciones económicas
- Los límites de la virtualidad frente a la presencialidad
- Rápida obsolescencia de sistemas, equipos y programas
- Temer a la situación por los medios. Que implicaría pérdida de empleo. **(Estrada, 2014, p.37)**

El mercado se encuentra en constante cambio, por ende, las empresas deben de adecuarse a ello para poder mantenerse y parte fundamental de ello es la implementación de nuevos sistemas que les permita seguir con su desarrollo, es por ello de mucha importancia que se les brinde la información y capacitación adecuada a su personal para

que al momento de implementar las nuevas tecnologías estos puedan usarlos de forma correcta y así poder obtener los resultados deseados

Marco conceptual

Todo inicio en el año 1871 cuando la economía de toda la ciudad de Chimbote tuvo un crecimiento acelerado debido a la gran cantidad de pesca que se produjo, es por ello que llamó la atención de las grandes empresas pesqueras que implementaron sus fábricas de extracción y producción en la ciudad, brindando así puestos de trabajo a todas las personas que habitaban sus alrededores, el cual trajo como consecuencia que el nivel de vida de las personas aumente, luego de ello se implantaron diversos rubros de ventas, ya que las personas contaban con los ingresos necesarios como para iniciar su negocio. Siendo la venta de calzado una de las más elegidas por los habitantes, el cual tuvo gran aceptación en el mercado porque personas de otros lugares acudían hacia estos negocios ya que sus productos eran de buena calidad y esto provocaba la fidelización de los clientes, además que estos ayudan al desarrollo de las mismas por lo que estos recomendaban a otras personas a que acudan a la ciudad de Chimbote para poder adquirir sus calzados.

Gestión. Está conformada por procesos que se emplean para poder lograr un objetivo y se caracteriza por tener un mayor orden al momento de ejecutar un proyecto, o tramitar cualquier otra actividad. Por lo general las empresas lo emplean para poder cumplir con sus metas trazadas.

Gestión de calidad. La gestión de calidad se puede determinar como el correcto uso de la misma, es decir su adecuada aplicación ya que durante su ejecución pueden pasar por diversos problemas o situaciones que causen dificultades para el cumplimiento del objetivo. Sin embargo, si se pone en práctica todos los procedimientos que conciernen a una adecuada gestión de calidad, esta no se verá afectada.

Tecnología. Es la creación de sistemas que ayudan al ser humano a mejorar, optimizar y dinamizar sus actividades logrando mejorar su calidad de vida. En el ámbito empresarial busca poder minimizar riesgos, ser mucho más eficientes para que su competitividad en el mercado sea cada vez mayor.

Información. La información es una recopilación de datos que permite facilitar la vida a las personas, dando respuesta a todas sus inquietudes. Además, que a través de ello

cada persona puede plantearse un punto de vista diferente sobre cualquier tema y así poder plasmar su propia opinión ayudando a otras personas.

Comunicaciones. Es el medio por el cual las personas puedes interrelacionarse, mostrando sus propias opiniones sobre algún tema en específico, esto se puede realizar de diversas maneras, a través de sonidos, señas, etc.

Tecnologías de información y comunicaciones. Son creaciones del ser humano que buscan facilitar la comunicación entre las personas, reduciendo tiempo y dinero, los cuales son factores fundamentales para el desarrollo. Dicho sistema se da entre dos puntos que desean intercambiar información valiosa pero no disponen de mucho tiempo, es ahí cuando la tecnología da paso a sus avances para poder llevar la información de un lado a otro.

Microempresas. Estas empresas son las que se encuentran en una etapa de inicial en el mercado y que buscan captar clientes. Las cuales en un inicio se le hará un poco complicado ya que sus ingresos solo cubrirán las necesidades básicas que pueda tener su propietario y/o recuperar el capital invertido para su creación.

Pequeñas empresas. Son todas las empresas que se encuentran en miras de desarrollo, es decir buscan utilizar sus ingresos para seguir creciendo, muy aparte de que cuyos ingresos ya logran cubrir las necesidades básicas que pueda tener su creador.

Rentabilidad. Es el beneficio que obtiene una empresa por su actividad económica que esté desarrollando, mediante esta se puede establecer si una empresa está teniendo éxito o no en el mercado ya que la rentabilidad es el porcentaje neto que deja la actividad económica en un determinado tiempo.

III. HIPÓTESIS

En el trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017” no se planteará hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para la realización del trabajo de investigación se utilizó el diseño No Experimental de corte Transversal - Descriptivo.

Fue no experimental porque solo se va a recolectar la información ya existente en la realidad sin realizar ningún tipo de cambio de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017. Además de Transversal porque se estudió en un tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin.

Fue descriptivo porque se buscó identificar las principales características de Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.

4.2 Población y Muestra

Población. La población que se identificó fue de 22 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.

Muestra. Se utilizó una muestra de 22 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017. Es decir, se utilizó el 100% de la población

4.3 Definición y Operalización de la variable:

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones	La Gestión de calidad es una pieza fundamental para el desarrollo de las Mypes, ya que gracias a este se puede identificar y mejorar las áreas que se encuentren deficientes y no ayuden a su cumplimiento de las metas y objetivos, además con el uso de tecnologías de información y comunicaciones ayudará a facilitar y ser más eficiente en los procesos para una adecuada gestión de calidad.	La Gestión de calidad es de vital importancia para todas las Mypes, ya que esto permite el crecimiento y fortalecimiento de las mismas, además que en la actualidad existe demasiada competencia en el mercado empresarial, y si estas no hacen uso de una correcta gestión de calidad terminarán por declararse en quiebra ya que no podrán hacer frente a sus pasivos, además a través de la implementación de tecnologías de información y comunicaciones logrará tener una mayor competitividad en el mercado, logrando así maximizar sus ganancias y mejor relación con el cliente, porque este tendrá la confianza que va a adquirir un producto de calidad.	Conocimiento sobre Gestión de calidad	a) Si b) No	Nominal
			Crecimiento y Fortalecimiento	a) Expansión b) Inversión constante c) Toma de riesgos	Nominal
			Termino de Mercado empresarial	a) Si b) No	Nominal
			Causas porque se declara en quiebra	a) Mala gestión empresarial b) Insuficiencia de capital c) Falta de planificación	Nominal
			Pasivos de una empresa	a) Deudas b) Préstamos bancarios c) Impuestos	Nominal
			Tecnologías de información y comunicaciones	a) Software b) Hardware c) Telecomunicación d) Programación	Nominal
			Competitividad en el mercado	a) Liderazgo frente a los competidores b) Precios accesibles. c) Preferencia de los clientes d) Diferenciación.	Nominal
			Maximizar Ganancias	a) Rentabilidad b) Liquidez. c) Productividad	Nominal

4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

- Técnica: La técnica que se utilizó es la encuesta que sirvió para poder recopilar información de la muestra extraída de una población en específico. La cual se utilizó en una investigación descriptiva, aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.
- Instrumento: Se utilizó como instrumento el Cuestionario Estructurado que es un método que ayudó a obtener resultados sobre gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017. El cual se encontró estructurado en tres partes: La primera parte estaba dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas donde se consideró 4 preguntas referentes a los dueños o encargados de los puestos de venta de calzado, la segunda parte es referente a las micro y pequeñas empresas donde se consideró 5 preguntas con respecto al negocio y la tercera parte es referente a la variable gestión de calidad donde se consideró 6 preguntas las cuales comprenden el nivel de calidad de estas Mypes.

4.5 Plan de Análisis

Para la realización del trabajo de investigación se hizo uso de los siguientes programas informáticos, tales como Microsoft Word que ayudó en la redacción del proyecto de investigación, Excel para poder realizar las diversas tablas y figuras que obtuvimos de encuestas realizadas durante el transcurso de la elaboración del presente trabajo de investigación, PDF porque a través de este presenté el trabajo final y POWER POINT porque fue la herramienta o mecanismo que utilicé para sustentar el trabajo final.

4.6 Matriz De Consistencia:

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODO Y DISEÑOS	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
¿Cuáles son las características de gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>- Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <p>- Determinar las principales características de los</p>	Gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones	<p>Población: La población que se identificó fue de 22 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.</p> <p>Muestra: Se utilizó una muestra de 22 micro y pequeñas empresas del sector</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El tipo de investigación que se empleó en el presente trabajo es Descriptiva, porque mediante este, se buscó identificar las características de las Micro y pequeñas empresas, y a su vez la variable tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario estructurado</p> <p>Técnica: La técnica que se utilizó es la encuesta que sirvió para poder recopilar información de la muestra extraída de una población en específico. La cual se utilizó en una investigación descriptiva, aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.</p> <p>Instrumento: Se utilizó como instrumento el Cuestionario Estructurado que es un método que</p>

<p>Franca de Chimbote, 2017?</p>	<p>representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017</p> <p>- Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017</p> <p>- Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro</p>		<p>comercio, rubro venta minorista de calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017. Es decir, se utilizó el 100% de la población</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El presente trabajo de investigación fue de Nivel Aplicado - Cuantitativo, porque ayudó a cuantificar y verificar los datos extraídos.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Para la realización del trabajo de investigación se utilizó el diseño No Experimental de corte Transversal - Descriptivo. Fue no experimental porque solo se va a recolectar la información ya existente en la realidad sin realizar ningún tipo de cambio de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista</p>	<p>ayudó a obtener resultados sobre gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017. El cual se encontró estructurado en tres partes: La primera parte estaba dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas donde se consideró 4 preguntas referentes a los dueños o encargados de los puestos de venta de calzado, la segunda parte es referente a las micro y pequeñas empresas donde se consideró 5 preguntas con respecto al negocio y la tercera parte es referente a la variable gestión de calidad donde se consideró 6 preguntas las cuales comprenden el nivel de calidad de estas Mypes.</p>
----------------------------------	--	--	--	---	--

	<p>venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.</p> <p>- Elaborar la propuesta de mejora de Gestión de Calidad con el uso de tecnología de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.</p>			<p>de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017. Además de Transversal porque se estudió en un tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin.</p> <p>Fue descriptivo porque se buscó identificar las principales características de Gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.</p>	<p>Plan de análisis:</p> <p>Para la realización del trabajo de investigación se hizo uso de los siguientes programas informáticos, tales como Microsoft Word que ayudó en la redacción del proyecto de investigación, Excel para poder realizar las diversas tablas y figuras que obtuvimos de encuestas realizadas durante el transcurso de la elaboración del presente trabajo de investigación, PDF porque a través de este presenté el trabajo final y POWER POINT porque fue la herramienta o mecanismo que utilicé para sustentar el trabajo final.</p>
--	--	--	--	---	--

4.7 Principios Éticos:

Protección a las personas: No se realizó ningún tipo de distinción al momento de recopilar la información, ya que se respetó las ideas opiniones y comentarios de todos los involucrados en el trabajo de investigación. Considerando que en su momento cada uno de ellos se esforzó por realizar dichos trabajos, por ende, no se modificó ninguno de sus aportes.

Justicia: El presente trabajo se realizó de forma justa con todos los participantes que aportaron en la realización del trabajo de investigación, es decir se les permitió de forma equitativa aportar con sus conocimientos e investigaciones para la realización del presente trabajo.

Integridad científica: El trabajo de investigación se realizó de forma íntegra, ya que se aplicó la deontología profesional para su realización, respetando el debido proceso que se debe de seguir y dejando los intereses personales de lado para que de dicha forma se pueda lograr el resultado deseado.

Consentimiento informado y expreso: Toda la información fue debidamente autorizada para que pueda ser empleada como base de apoyo para otros trabajos de investigación que se realicen. de tal manera se realizaron las citas y referencias de los autores que aportaron a la realización de la misma.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características del representante de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.

Datos generales:	N	%
Edad		
18 – 30 años	10	45.50
31 – 50 años	12	54.50
51 a más años	0	0.00
Total	22	100.00
Genero		
Masculino	3	13.60
Femenino	19	86.40
Total	22	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	2	9.10
Secundaria	8	36.40
Superior no universitaria	9	40.90
Superior universitaria	3	13.60
Total	22	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	14	63.60
Administrador	8	36.04
Total	22	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	3	13.60
4 a 6 años	5	22.80
7 a más años	15	63.60
Total	22	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.

Tabla 2:

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.

De la Empresa	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	1	4.50
4 a 6 años	2	9.10
7 años a más	19	86.40
Total	22	100.0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	17	77.30
6 a 10 trabajadores	5	22.70
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	22	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	6	27.30
Personas no familiares	16	72.70
Total	22	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancias	22	100.0
Subsistencia	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.

Tabla 3:

Características de las micro y pequeñas empresas con el uso de tecnologías de información y comunicaciones.

Gestión de calidad con el uso de las TIC	N	%
Conoce el termino gestión de calidad		
Si	7	31.80
No	10	45.50
Tiene poco conocimiento	5	22.70
Total	22	100.00
Técnicas modernas de gestión de calidad conoce		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	18	81.90
Empowerment	0	0.00
Las 5 S	1	4.50
Outsorsing	0	0.00
Otros	3	13.60
Total	22	100.00
Dificultades que tiene el personal en la implementación de la gestión de calidad		
Poca iniciativa	12	54.50
Aprendizaje lento	4	18.20
No se adapta a los cambios	1	4.50
Desconocimiento del puesto	4	18.30
Otro	1	4.50
Total	22	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal que conoce		
Le observación	9	40.90
La evaluación	6	27.30
La escala de puntuaciones	6	27.30
Evaluación 360°	0	0.00
Otros	1	4.50
Total	22	100.00
La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	22	100.00
No	0	0.00
Total	22	100.00
Conoce las TIC		
Si	3	13.60
No	12	54.50
Tiene poco conocimiento	7	31.90
Total	22	100.00

Continúa...

Tabla 3:

Características de las micro y pequeñas empresas con el uso de tecnologías de información y comunicaciones.

Cuenta con computadora en su empresa		
Si	2	9.10
No	20	90.90
Total	22	100.00
Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación		
Muy bueno	0	0.00
Bueno	12	54.50
Regular	10	45.50
Malo	0	0.00
Muy malo	0	0.00
Total	22	100.00
Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería de su empresa		
Si	8	36.40
No	14	63.60
Total	22	100.00
Tipo de redes sociales que utiliza para las ventas		
Facebook	5	22.70
WhatsApp	6	27.30
Instagram	0	0.00
Twitter	0	0.00
Página Web	0	0.00
Ninguna	11	50.00
Total	22	100.00
Frecuencia que emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa		
Siempre	8	36.40
Casi siempre	13	59.10
Algunas veces	1	4.50
Muy pocas veces	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	22	100.00
Beneficios obtenidos utilizando las TIC dentro de su empresa		
Incrementar ventas	4	18.20
Hacer conocida la empresa	2	9.10
Identificar las necesidades de los clientes	0	0.00
Ninguna porque no utiliza	16	72.70
Total	22	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.

Tabla 4

Elaborar la propuesta de mejora sobre Gestión de Calidad con el uso de tecnología de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.

PROBLEMA ENCONTRADO (RESULTADO)	CAUSA	SOLUCION – APLICACIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
La mayoría de las personas encuestadas no conocen sobre el termino gestión de calidad.	Falta de capacitación y/o interés sobre el tema	El gobierno regional debería de implementar un sistema más desarrollado que permita orientar a los micro y pequeños empresarios sobre gestión de calidad.	Dueño / Administrador
El personal tiene dificultad en la implementación de la gestión de calidad.	Esto se debe a la poca iniciativa y la falta de interés de los trabajadores	Los dueños realicen actividades que incentiven a los trabajadores a esforzarse y se sientan comprometidos con su trabajo.	Dueño / Administrador
Falta de conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicaciones	Las personas encargadas de administrar dichas empresas son personas ya mayores y no se adecuan a las nuevas tecnologías	Diseñar programas fáciles de comprender y de ejecutar, que ayuden a los micro y pequeños empresarios para implantar en sus negocios.	Dueño / Administrador
No implementas las tecnologías de información y comunicaciones para una gestión de calidad.	Porque lo ven como un gasto en vez de una inversión para su negocio.	Adquirir computadoras para tener una información más detallada de todas sus actividades y gestiones que realicen, lo cual también ayudará a minimizar riesgos. Obteniendo como resultado que su negocio sea más competitivo a través de una correcta gestión de calidad.	Dueño / Administrador

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro calzado Centro Comercial Zona Franca, Chimbote, 2017.

5.2 ANALISIS DE RESULTADOS:

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas:

- Con respecto a la edad de los representantes, el 54,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen una edad promedio de 31 a 50 años (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Cieza (2014) quien obtuvo que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre 30 a 50 años de edad, a su vez coincide con Gamarra (2017) quien manifiesta que el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio entre 31 a 50 años de edad, así mismo coinciden con Rubio (2014) quien encontró que el 45% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre 41 a 55 años de edad, del mismo modo coincide con Gutiérrez (2016) quien determinó el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre 40 a 55 años de edad, de igual manera coincide con Chero (2015) que menciona que el 55% de representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre 38 años a más. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas ya adultas, con una amplia experiencia en el rubro, además durante el transcurso de sus actividades pudieron obtener diversas experiencias en muchas situaciones que se les pudo a ver presentado, por ende, cuenta con la capacidad y el perfil necesario para poder desempeñarse en el rubro.
- Con respecto al género de los representantes, el 86,4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son de género femenino (Tabla 1). Este resultado coincide con Valderrama (2015) quien obtuvo que el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino, de igual manera coinciden con Gutiérrez (2016) que menciona que el 64,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. Sin embargo, los resultados contrastan con Cieza (2014) quien determinó que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, también contrasta con los resultados, de Gamarra (2017) quien encontró que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, así mismo contrasta con Rubio (2014) quien manifiesta que el 89% de

los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, y a su vez contrasta con Chero (2015) quien menciona que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino por tener una mayor participación en el mercado de calzados, ya que normalmente son mujeres quienes tienen un mayor cuidado al momento de elegir los detalles y características del calzado, por ende, son las que se sienten más identificados con el negocio.

- Con respecto al grado de instrucción, el 40,9% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen un grado de instrucción superior no universitaria (Tabla 1). Este resultado contrasta con Cieza (2014) quien obtuvo que el 37,50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción secundaria, de igual manera contrasta con Valderrama (2015) quien menciona que el 53,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción secundaria así mismo contrasta con Gamarra (2017) quien determinó que el 61% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción secundaria del mismo modo contrasta con Rubio (2014) quien encontró que el 78% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción universitaria, a su vez coincide con Gutiérrez (2016) quien obtuvo que el 64,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción secundaria, así mismo contrasta con Chero (2015) quien encontró que el 39,4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción secundaria. Esto demuestra que los resultados obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas con estudios superiores no universitarios, con ambiciones de querer formar su propia empresa, utilizando los conocimientos que adquieren durante el transcurso de sus carreras.

- Con respecto al cargo que desempeña, el 63,6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio son los mismos dueños (Tabla 1). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Rubio (2014) quien menciona que el 56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas el cargo que desempeñan son los mismos dueños. Esto demuestra que los representantes de las

micro y pequeñas empresas prefieren encargarse ellos mismo sobre la administración de sus negocios, porque esto les ayuda a que puedan tener un mayor control y así cerciorarse del correcto funcionamiento del mismo.

- Con respecto al tiempo que desempeña en el cargo, el 63,6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio llevan desempeñándose en el cargo de 7 años a más (Tabla 1). Este resultado contrasta con Rubio (2014) quien manifiesta que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan desempeñándose en el cargo más de 6 años y menos de 10 años. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas llevan muchos años en el puesto, por ello tienen la experiencia necesaria para poder seguir administrándolos, además que esto demuestra que durante los años que estos negocios fueron administrados por un solo representante, se llevó de forma correcta para la captación del negocio del mercado.

Referente a las micro y pequeñas empresas:

- Con respecto al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro, el 86,4% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 7 años a más (Tabla 2). El resultado coincide con Valderrama (2015) quien manifiesta que el 60 % de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia con el rubro de 10 años a más, así mismo coincide con Gamarra (2017) quien obtuvo que el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 8 años a más, así mismo coincide con Rubio (2014) quien mencionó que el 56% de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 5 años a más, de igual manera coincide con Gutiérrez (2016) quien encontró que el 57, 1% de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 8 años a más, a su vez coincide con Chero (2015) quien determinó que el 58% de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 3 años a más. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas permanentes durante 7 años a más, son personas ya posicionadas y con una cartera de clientes, ya que, durante ese periodo, les permitió tener mayor participación y también demuestra que a pesar de los

problemas que se le pudo a ver presentado, aún sigue manteniéndose en el mercado.

- Con respecto al número de trabajadores, el 77,3% de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Dicho resultado coincide con Gamarra (2017) quien obtuvo que el 83% de las micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 4 trabajadores, a su vez coincide con Chero (2015) quien menciona que el 70 % de las micro y pequeñas empresas tienen 1 trabajador. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas cuentan con el personal necesario para poder realizar sus ventas, es decir que destinan el dinero suficiente para el pago de personal que necesitan, el cual puede variar entre 1 a 5 trabajadores dependiendo a la demanda de personal que presente el negocio durante el año, por ende, no hacen gastos innecesarios como es el pago al exceso de personal.

- Con respecto a las personas que trabajan en la empresa, el 72,7% de las micro y pequeñas empresas en estudio sus trabajadores son personas no familiares y el 27,3% son familiares (Tabla 2). Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que es mejor contratar a personas que no tengan ningún vínculo familiar para que así no se presenten problemas con el que se mezclen asuntos laborales, con asuntos familiares, y así poder obtener la mayor eficiencia de sus trabajadores.

- Con respecto al objetivo de creación, el 100,0% de las micro y pequeñas empresas en estudio argumentan que su objetivo de creación es generar ganancias (Tabla 2). Estos resultados coinciden con Gamarra (2017) quien menciona que el 61% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias, así mismo coincide con Rubio (2014) quien encontró que el 89% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas crearon sus negocios con la finalidad de poder obtener rentabilidad y así poder satisfacer sus necesidades, además vieron en el rubro de venta de calzado una gran oportunidad para poder obtener dinero, ya que es un mercado con mucha demanda.

Referente a gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones

- Con respecto al conocimiento sobre gestión de calidad, el 45,5% de las micro y pequeñas empresas en estudio no conocen el termino gestión de calidad (Tabla 3). Dicho resultado coincide con Gutiérrez (2016) quien manifiesta que el 57,1% de las micro y pequeñas empresas no conocen sobre el termino gestión de calidad. Sin embargo, contrasta con los resultados obtenidos por Gamarra (2017) quien obtuvo que el 72% de las micro y pequeñas empresas si conocen sobre el termino gestión de calidad, además contrasta con Rubio (2014) quien encontró que el 67% de las micro y pequeñas empresas si conocen sobre el termino gestión de calidad. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad, por ende, son conscientes de la importancia que implica una correcta gestión de calidad para sus negocios, uno de los motivos que influyen en que una gran parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conozcan sobre gestión de calidad, es la falta de capacitación y cursos que les enseñen de como poder implementarlo, el cual debería de ser realizado e impulsado por los representantes del gobierno regional, ya que estas micro y pequeñas empresas forman parte del mayor porcentaje de empresas que influyen en la economía.
- Con respecto a técnicas modernas de gestión de calidad, el 81, 8% de las micro y pequeñas empresas en estudio conocen sobre Marketing, el 13,6% de las micro y pequeñas empresas conocen otro tipo de técnicas modernas de gestión de calidad y el 4,5% de las micro y pequeñas empresas conocen sobre las 5S (Tabla 3). Esto nos demuestra que las micro y pequeñas empresas tienen conocimientos básicos sobre algunas de las técnicas modernas de gestión de calidad, entre las cuales la que más destaca es el Marketing por ser el más conocido e implementado a nivel mundial, sin embargo, también se tiene poco conocimiento sobre las 5S, pero en menor porcentaje por la falta de información que existe sobre este.
- Con respecto a las dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad, el 54,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio indicaron que la dificultad que presentan es la poca iniciativa del personal para la implementación de la gestión de calidad, el 18,2% de los

representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que es el aprendizaje lento, el 18,2% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que es el desconocimiento del puesto, el 4,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que son otras las dificultades que presentan para la implementación de la gestión y el 4,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que no se adaptan a los cambios (Tabla 3). Esto nos demuestra que los trabajadores de las micro y pequeñas empresas presentan poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, y esto se debe a la falta de compromiso y de identificación de los mismos con el negocio.

- Con respecto al conocimiento de las técnicas para medir el rendimiento de personal, el 40,9% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio indicaron que la técnica para medir el rendimiento de personal que conocen es la observación, el 27,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio indicaron que conocen la evaluación, el 27,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas respondieron que conocen sobre la escala de puntuaciones y el 4,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que conocen otro tipo de técnicas para medir el rendimiento del personal (Tabla 3). Esto nos demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen sobre la observación para poder medir el rendimiento de su personal, ya que consideran que es la forma más confiable para poder determinar el rendimiento que tienen, además que mediante esto hacen que sus trabajadores sean más responsables y se desempeñen eficientemente.
- Con respecto a que, si considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio considera que la gestión de calidad si contribuye en mejorar el rendimiento del negocio (Tabla 3). Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas si consideran que es una pieza fundamental la gestión de calidad, a pesar de que muchas de ellas no lo ponen en práctica por desconocimiento o falta de interés ya que están acostumbrados a la forma tradicional en que han venido administrando sus negocios durante todos los años que lleva de creación.

- Con respecto a las TIC, el 54,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio mencionaron que no conocen sobre las TIC, el 31,8% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que tienen poco conocimiento y el 13,6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que si conocen sobre las TIC (Tabla 3). Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen muy poco conocimiento sobre las TIC porque no hay una costumbre de innovación y búsqueda de nuevas estrategias para el crecimiento de sus negocios, es por ello que solo se limitan a poner en práctica los pocos conocimientos que tienen o herramientas que creen que les puede ayudar, sin embargo, en muchas ocasiones esto les puede traer resultados negativos.
- Con respecto a que, si cuenta con una computadora en su empresa, el 90,9% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio mencionó que no cuentan con ninguna computadora en su empresa (Tabla 3). Dicho resultado coincide con Gutiérrez (2016) quien manifiesta que el 78,6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no cuentan con equipos tecnológicos en su empresa. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas no cuentan con equipos tecnológicos que les ayude en la administración y funcionamiento de sus negocios, por el cual uno de los motivos es que aún no implementan las TIC, es por ello que no creen necesario en el uso de una computadora, y en vez de considerarlo una inversión, estos lo consideran un gasto innecesario.
- Con respecto al nivel de conocimiento en computación, el 54,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio consideran que su nivel en computación es bueno y el 45,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que su nivel de conocimiento en computación es regular (Tabla 3). Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas si tienen buenos conocimientos en computación, a pesar de no ponerlo en práctica para el beneficio de su empresa, sin embargo, si decidieran utilizarlas las TIC, esto les serviría para la implementación del mismo.
- Con respecto a que, si hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería de su empresa, el 63,6% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio menciono que no hacen uso de internet para ejecutar las

compras de mercadería de su empresa y el 36,4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que si hacen uso de internet para la compra de mercadería (Tabla 3). Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas no van de la mano con las nuevas actualizaciones que hoy en día utilizan en la gestión y administración de los negocios, ya que facilita y contribuye en el desarrollo de las mismas, el cual uso de sus mayores beneficios es la reducción de tiempo para las diversas actividades que le compete, y como se sabe esto es pieza fundamental para el crecimiento de la empresa.

- Con respecto a qué tipo de redes sociales utiliza para impulsar las ventas de sus productos, el 50,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio mencionaron que no hacen uso de ninguna red social para impulsar sus ventas, el 27,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que hacen uso de WhatsApp y el 22,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que hacen uso de Facebook (Tabla 3). Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas siguen trabajando de forma tradicional y no hacen uso de las nuevas tecnologías de captación de clientes, porque no se dan cuenta que la mayor parte de clientes potenciales se encuentran en las redes sociales, además que es una forma sencilla y reduce costos de Marketing para la captación de clientes.
- Con respecto a que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa, el 59,1% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio mencionaron que casi siempre hacen uso de sus tecnologías para coordinar diversos asuntos de su empresa, el 36,4% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que siempre y el 4,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que algunas veces (Tabla 3). Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas hacen uso de sus teléfonos para gestionar asuntos de su empresa, porque les resulta más fácil y reduce costos de transporte u otros.
- Con respecto a que beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa, el 72,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio mencionaron que no obtuvieron ningún beneficio porque no utilizan las TIC en sus negocios (Tablas 3). Dicho resultado coincide con Gamarra (2017) quien

menciona que el 72% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no hacen uso de las TIC en sus negocios. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas aún no cuenta con un nivel competitivo adecuado, ya que la falta de implementación de las TIC ocasiona que estas solo tengan limitaciones y sigan desempeñándose de una forma ambigua a la de hoy en día se debe implementar, tales como las tecnologías de información y comunicaciones y esto se debe a que no hay una conciencia de innovación entre los representantes de las micro y pequeñas empresas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote tiene como representantes a personas de género femenino los cuales son los propios dueños quienes se encargan de administrarlo y llevan desempeñándose en el cargo más de 7 años, así mismo son personas adultas que tienen de 31 a 50 años de edad. Una minoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas mencionaron que cuentan con estudios superiores no universitarios.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, fueron más de permanencia en el rubro y cuentan con 1 a 5 trabajadores, además las personas que trabajan en la empresa son personas no familiares.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de calzado, consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Pero la mayoría de estas no cuentan con computadoras, sin embargo, si tienen conocimientos básicos sobre Marketing, además mencionaron que no obtuvieron ningún beneficio utilizando las TIC porque no lo implementan a su empresa, y a su vez mencionaron que no hacen uso de internet para ejecutar las compras de mercadería para su negocio, sin embargo si hacen uso de su teléfono para coordinar asuntos de su empresa, además mencionaron que la gran dificultad que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad es la poca iniciativa, y no conocen sobre las TIC, pero tienen un buen nivel de conocimiento en computación, sin embargo no hacen uso de las redes sociales para impulsar sus ventas. También una minoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas respondieron que no conocen el termino gestión de calidad, pero si conocen sobre la técnica de la observación para poder medir el rendimiento de personal.

RECOMENDACIONES:

Desarrollen seminarios o reuniones en la cual se les brinde esta información, desarrollado por personas totalmente capacitadas en el uso de las TIC, ya que es muy valiosa para sus pequeños negocios, además si emplean dichas estrategias, contribuirán en el mejor control de sus productos y gestión de los mismo.

Implementar una computadora para poder mejorar su gestión, ya que a través de este podrán tener la información más detallada de todas sus actividades y gestiones que realice, el cual también le ayudará a poder minimizar riesgos. Obteniendo como resultados que su negocio sea competitivo a través de una correcta gestión de calidad. Se recomienda tener en cuenta la propuesta de mejora planteada.

REFERENCIAS

Brennan, J. (26 de abril de 2004). *La importancia de las tecnologías en las empresas*. El Tiempo. Recuperado de:

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1532000>

Ceiza, A. (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 de Pregrado, Uladech católica, Trujillo, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034235>

Chero A. (2015). *Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de Nuevo Chimbote, año 2014*. Tesis de Pregrado, Uladech Católica, Nuevo Chimbote, Perú.

Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035623>.

Cobos Díaz, Manuel. *Gestión de calidad y prevención de riesgos laborales y medioambientales (UF0721)*. Madrid, ESPAÑA: IC Editorial, 2013. ProQuest ebrary. Web. 13 July 2017.

Copyright © 2013. IC Editorial. All rights reserved.

Dobson, J. (09 de Mayo de 2018) *Las mypes y las TIC: mitos y verdades sobre su uso y efecto para las empresas*. Gestión. Recuperado de:

<https://gestion.pe/tecnologia/mypes-tic-mitos-verdades-efectos-empresas-233245>

Estrada Hernández, José Armando. *Modelo para la gestión de tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial*. Havana, CUBA: Editorial Universitaria, 2014.

ProQuest ebrary. Web. 13 July 2017.

Copyright © 2014. Editorial Universitaria. All rights reserved.

García, Elisenda. El ciclo de Deming: La gestión y mejora de procesos. España: EQUIPOALTRAN. Recuperado de:

<https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/>

Gutiérrez, Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías alfa, chimbote, 2013*. Tesis de Pregrado, Uladech católica, Chimbote, Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039879>

Gamarra, L. (2017) *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016*. Tesis de Pregrado, Uladech Católica, Huarney, Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043050>

Lefcovich, Mauricio. Gestión de calidad para la excelencia - GCE. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest ebrary. Web. 13 July 2017. Copyright © 2009.

El Cid Editor | apuntes. All rights reserved.

LEY n°28015. *Congreso de la Republica. Lima peru* (03 de julio de 2003) Recuperado de:

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

LEY n°30056 . *Congreso de la republica. Lima peru* (02 de julio de 2013) Recuperado de:

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf

Malagón, J. (18 de Diciembre de 2013) *Las pymes, desconectadas del mundo digital. El Espectador*. Recuperado de:

<https://www.elespectador.com/tecnologia/pymes-desconectadas-del-mundo-digital-articulo-464769>

Porras, F. (15 de Mayo de 2014) *En México solo 5.9% de las Pymes usan tecnologías de la información*. El Financiero. Recuperado de:
<http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/en-mexico-solo-de-las-pymes-usan-tecnologias-de-la-informacion>

Rocca, E. (02 de Abril de 2014) *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Gestión. Recuperado de:
<https://gestion.pe/economia/mercados/mypes-reducir-costos-usaran-tecnologias-informacion-comunicacion-5640810>

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

Rojas Mesa, Yuniet. *De la gestión de información a la gestión del conocimiento*. La Habana, CU: Scielo Cuba, 2007. ProQuest ebrary. Web. 13 July 2017. Copyright © 2007. Scielo Cuba. All rights reserved.

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 de Pregrado, Uladech Católica, Trujillo, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037812>

ANEXO

Anexo 1:

Cronograma de actividades para la elaboración del informe de tesis.

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título de la investigación	X														
Hoja de firma de jurado y asesor	X														
Hoja de Agradecimiento	X														
Hoja de Dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
I. Introducción		X													
II. Revisión de la literatura			X												
2.1. Antecedentes			X												
2.2. Bases teóricas			X												
2.3. Marco conceptual				X											
III. Hipótesis				X											
IV. Metodología					X										
4.1. Diseño de la investigación					X										
4.2. Población y muestra					X										
4.3. Definición y operacionalización de la variable					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 de la Investigación						X									
5.1. Tablas						X									
5.2. Análisis de resultados							X	X							
Conclusiones, recomendaciones y anexos									X						
Presentación del informe final de investigación, artículo científico y ponencia										X	X	X	X	X	X

Anexo 2:

Presupuesto:

a) Bienes:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Lapiceros	2	Unidad	1.50	3.00
Cuaderno	1	Unidad	6.00	6.00
		TOTAL	7.50	9.00

b) Servicios:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	27	Unidad	0.20	5.40
Copias	15	Unidad	0.10	1.50
Pasajes	10	Unidad	2.30	23.00
Internet	60	Horas	1.00	60.00
Telefonía	60	Minutos	0.50	30.00
		TOTAL	4.10	119.00

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante.

Presupuesto Desembolsable (Estudiantes)				
Categoría		S/ Costo	Número	Total
Suministros	Impresiones	20.00	3	60.00
	Empastado	50.00	2	100.00
	Usb	35.00	1	35.00
	Lapiceros	1.00	2	2.00
	Subtotal			197.00
Servicios	Uso de Turnitin	100.00		100.00
	Internet	90.00	2	80.00
	Subtotal			180.00
Pasajes	Pasajes ida y retorno de (pargo a universidad)	1.30	12	15.60
	Subtotal			15.60
Taller de Titulación	Matrícula	300.00	1	300.00
	Pensión	850.00	2	1700.00
	Subtotal			2000.00
Total del presupuesto desembolsable				2492.60
Presupuesto No Desembolsable (Universidad)				
Categoría		S/ Costo	Número	Total
Servicios	Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
	Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
	Soporte informático (Módulo de investigación ERP)	40.00	4	160.00
	Publicación en artículo de repositorio virtual	50	1	50.00
	Subtotal			400.00
Recurso	Asesoría personalizada	63.00	4	252.00
	Subtotal			252.00
Total del presupuesto No desembolsable				652.00
PRESUPUESTO TOTAL				3144.60

Anexo 3:**CUADRO DE SONDEO****Relación de las micro y pequeñas empresas encuestadas**

N°	Razón Social	Dirección	Representante
01	Chelita	Zona Franca Stand A-1	Anónimo
02	Kiara	Zona Franca Stand A-2	Anónimo
03	Diana	Zona Franca Stand A-4	Anónimo
04	Simón	Zona Franca Stand A-5	Anónimo
05	Leo	Zona Franca Stand A-8	Anónimo
06	Nicole	Zona Franca Stand A-11	Anónimo
07	Delirios	Zona Franca Stand A-12	Anónimo
08	Luchita	Zona Franca Stand A-16	Anónimo
09	Lucy	Zona Franca Stand B-5	Anónimo
10	Yurico	Zona Franca Stand B-7	Anónimo
11	Tatiana	Zona Franca Stand B-8	Anónimo
12	Luchito	Zona Franca Stand B-10	Anónimo
13	Marvin	Zona Franca Stand B-17	Anónimo
14	Melisa	Zona Franca Stand B-18	Anónimo
15	Ana	Zona Franca Stand C-9	Anónimo
16	Marina	Zona Franca Stand C-11	Anónimo
17	Mundo Mavi	Zona Franca Stand C-12	Anónimo
18	Lucero	Zona Franca StandC-13	Anónimo
19	Karlita	Zona Franca Stand D-1	Anónimo
20	Diego	Zona Franca Stand D-5	Anónimo
21	Valentina	Zona Franca Stand D-7	Anónimo
22	Estrellita	Zona Franca Stand D-9	Anónimo

Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

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 tecnologías de información y comunicaciones en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial Zona Franca de Chimbote, 2017.”*

Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

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

1.3.REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

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

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. ¿Qué dificultades tiene el personal 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. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) sí
- b) no

15. ¿Conoce las TIC?

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

16. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?

- a) Sí
- b) No

17. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

18. ¿Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

19. ¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos?

- a) Facebook
- b) WhatsApp
- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Página Web
- f) Ninguna

20. ¿Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

21. ¿Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa?

- a) Incrementar las ventas
- b) Hacer conocida a la empresa
- c) Identificar las necesidades de los clientes.
- d) Ninguna porque no lo utiliza.

Anexo 5:

HOJA DE TABULACIÓN

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	F.A	F.R (%)
1. Edad	a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años TOTAL	 	10 12 0 22	45,5 54,5 0,0 100,0%
2. Genero	a) Masculino b) Femenino	 	3 19 22	13,6 86,4 100,0%
3. Grado de Instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria	 	0 2 8 9 3 22	0,0 9,1 36,4 40,9 13,6 100,0%
4. Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	 	14 8 22	63,6 36,4 100,0%
5. Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	 	3 5 14 22	13,6 22,7 63,6 100,0%
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	 	1 2 19 22	4,5 9,1 86,4 100,0%
7. Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	 	17 5 0 22	77,3 22,7 0,0 100,0%
8. Las personas que trabajan en su empresa son	a) Familiares b) Personas no familiares	 	6 16 22	27,3 72,7 100,0%
9. Objetivo de creación	a) Generar ganancias b) Subsistencia	 	22 0 22	100,0 0,0 100,0%
10. Conoce el termino gestión de calidad	a) Si b) No c) Tiene poco conocimiento	 	7 10 5 22	31,8 45,5 22,7 100,0%
11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	a) Benchmarking b) Marketing c) Empowerment d) Las 5 c e) Outsourcing f) Otros	 	0 18 0 1 0 3 22	0,0 81,8 0,0 4,5 0,0 13,6 100,0%

12. Que dificultades tiene el personal 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	 	12 4 1 4 1 22	54,5 18,2 4,5 18,2 4,5 100,0%
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	 	9 6 6 0 1 22	40,9 27,3 27,3 0,0 4,5 100,0%
14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a) Si b) No	 	22 0 22	100,0 0,0 100,0%
15. Conoce las TIC	a) Si b) No c) Tiene poco conocimiento	 	3 12 7 22	13,6 54,5 31,8 100,0%
16. Cuenta con una computadora en su empresa	a) Si b) No	 	2 20 22	9,1 90,9 100,0%
17. Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación	a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo	 	0 12 10 0 0 22	0,0 54,5 45,5 0,0 0,0 100,0%
18. Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa	a) Si b) No	 	8 14 22	36,4 63,6 100,0%
19. Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos	a) Facebook b) Whatsapp c) Instagram d) Twitter e) Pag. Web f) Ninguna	 	5 6 0 0 0 11 22	22,7 27,3 0,0 0,0 0,0 50,0 100,0%
20. Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa	a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Muy pocas veces e) Nunca	 	8 13 1 0 0 22	36,4 59,1 4,5 0,0 0,0 100,0%
21. Que beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa	a) Incrementar las ventas b) Hacer conocida a la empresa c) Identificar las necesidades de los clientes d) Ninguna porque no lo utilizo	 	4 2 0 16 22	18,2 9,1 0,0 72,7 100,0%

Anexo 6:

FIGURAS

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

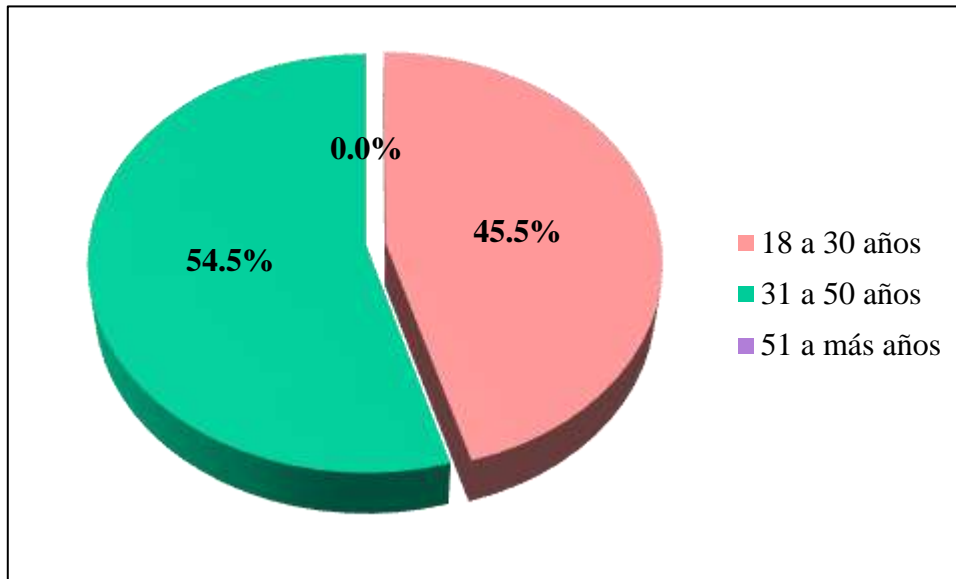


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

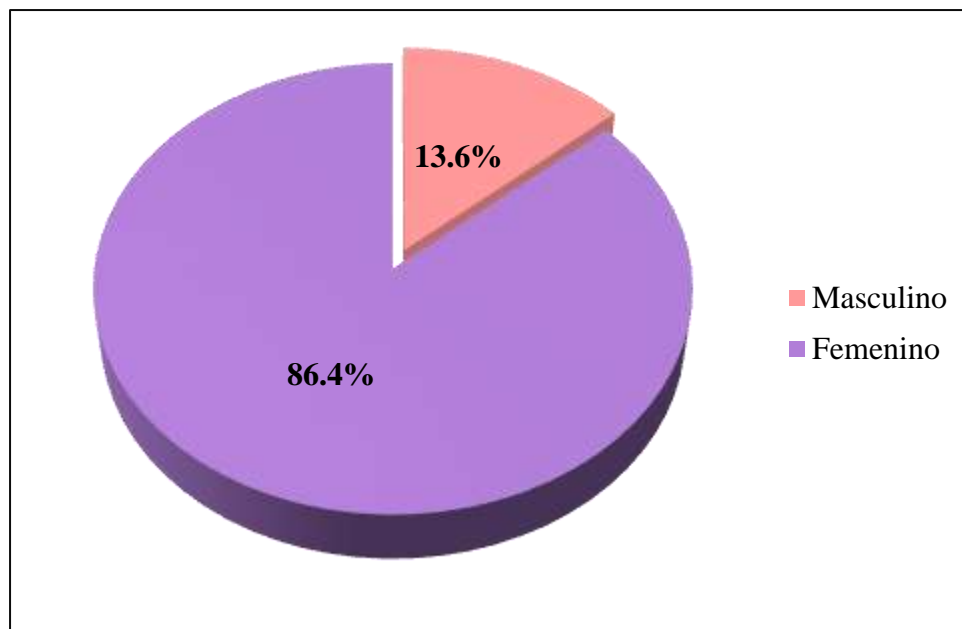


Figura 2. Género del representante

Fuente. Tabla 1

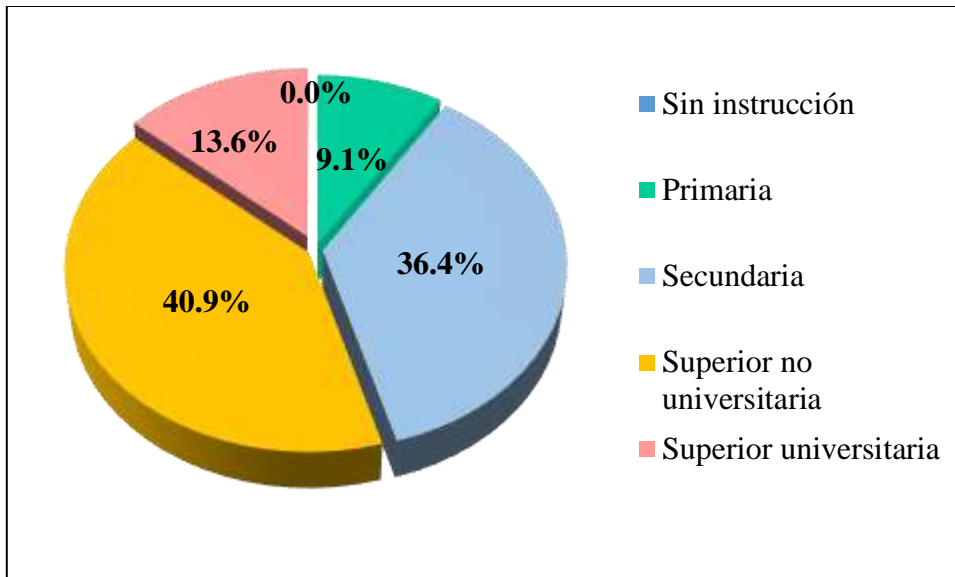


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

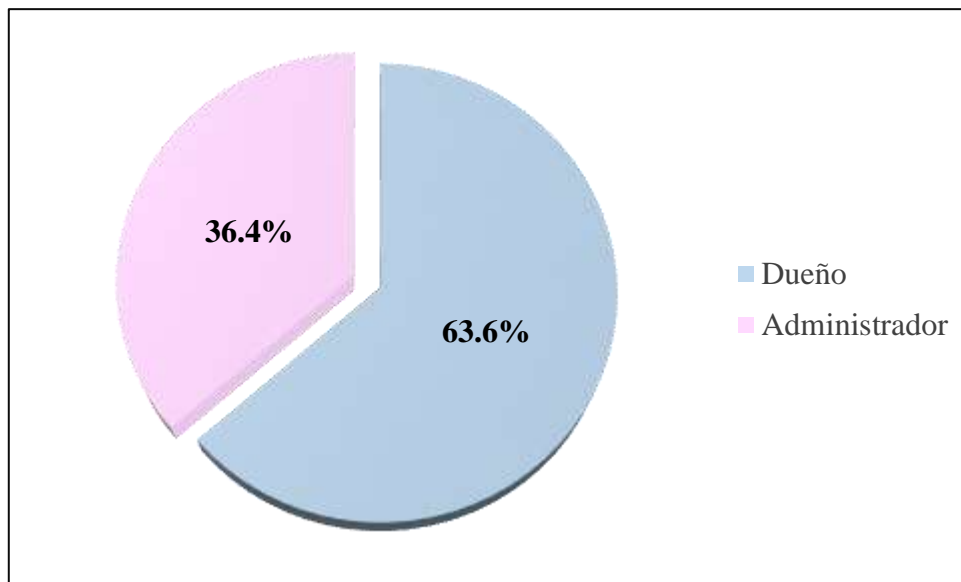


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

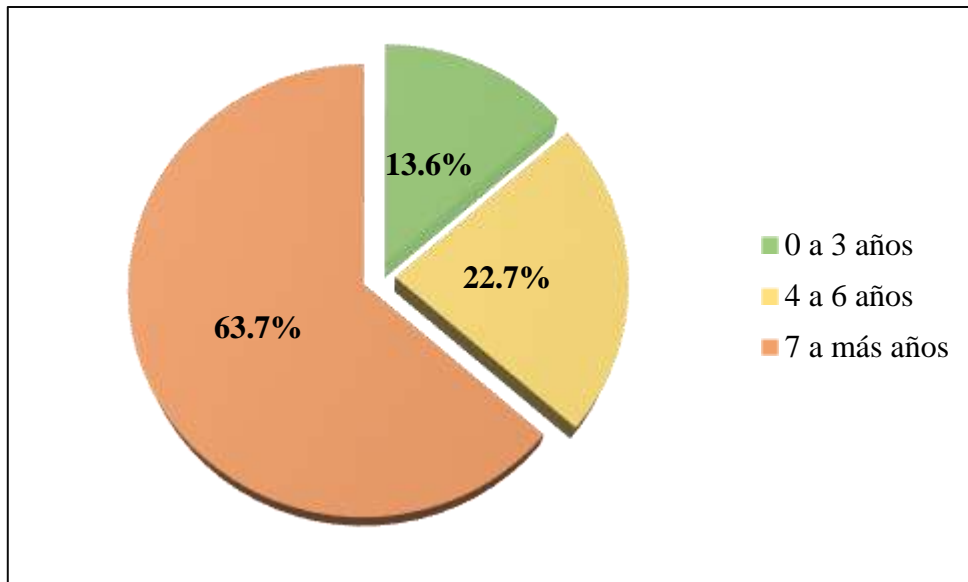


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

2. Referentes a las micro y pequeñas empresas

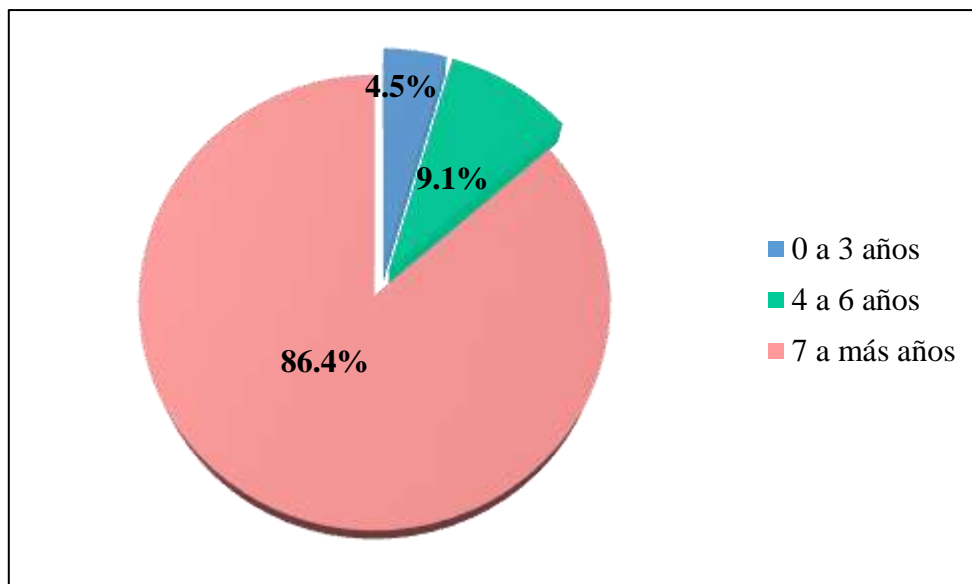


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 2

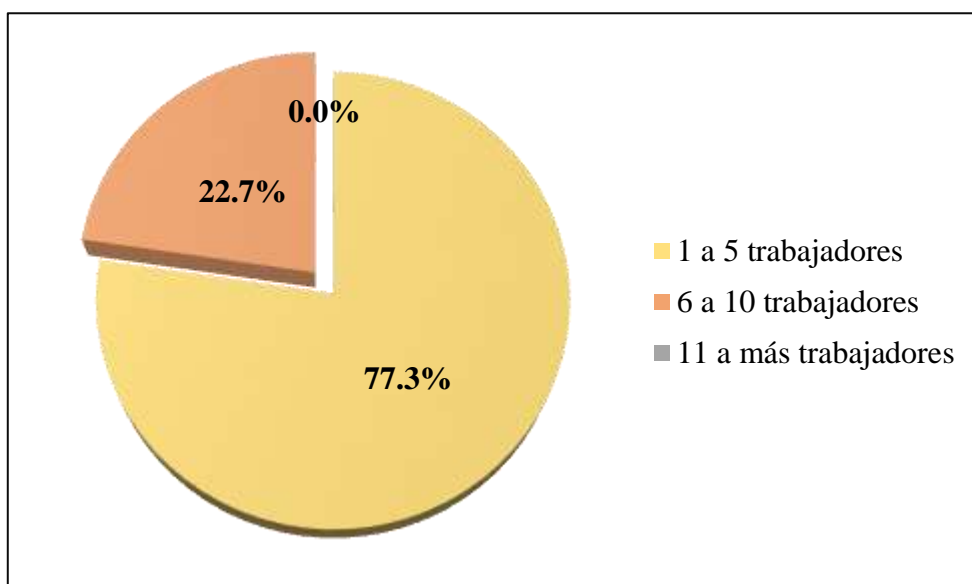


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

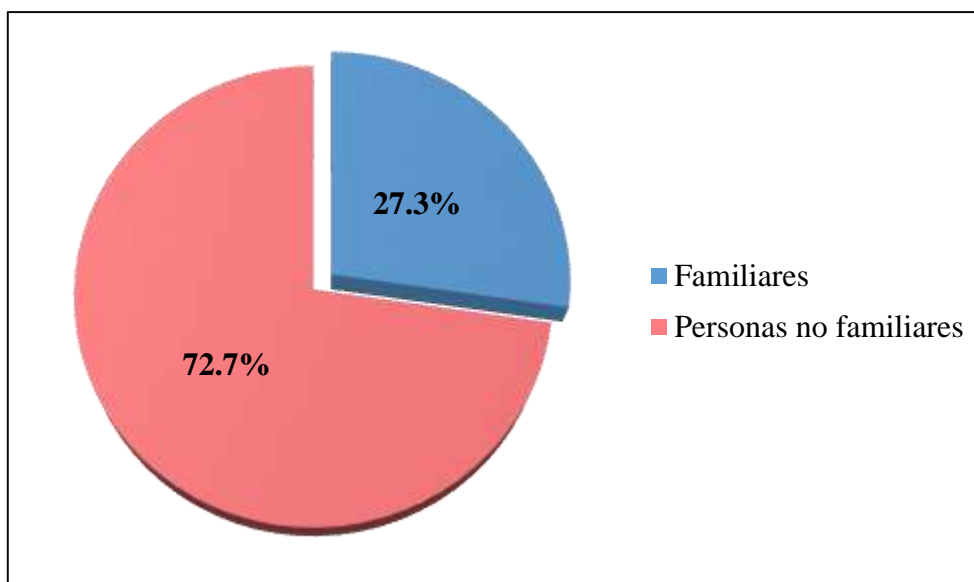


Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son

Fuente. Tabla 2

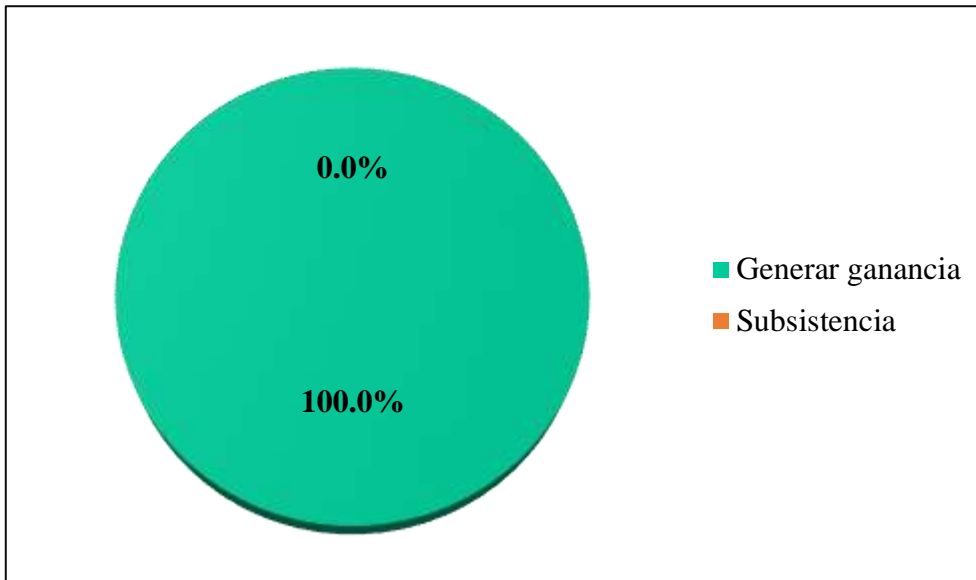


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

3. Referente a las micro y pequeñas empresas con el uso de tecnologías de información y comunicaciones.

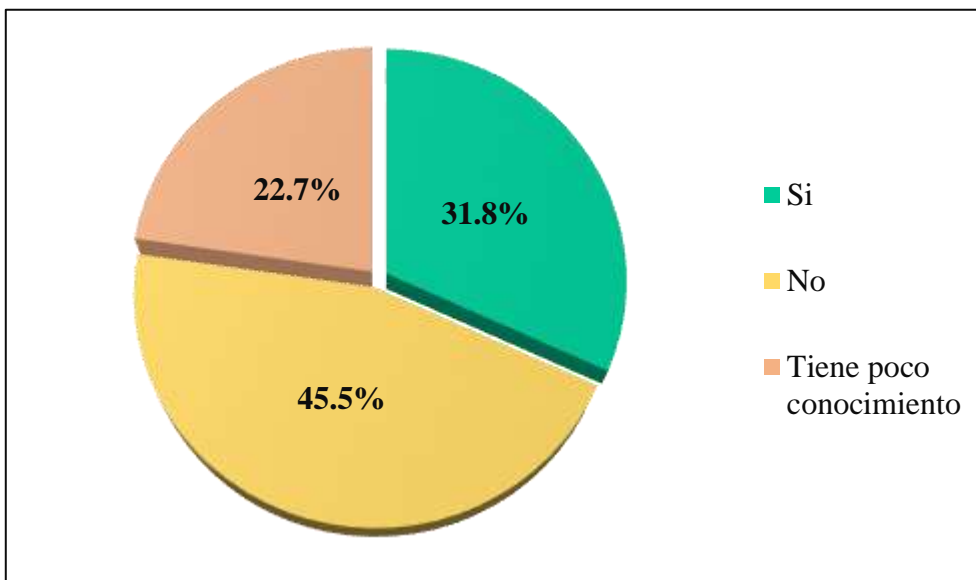


Figura 10. Conoce el término gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

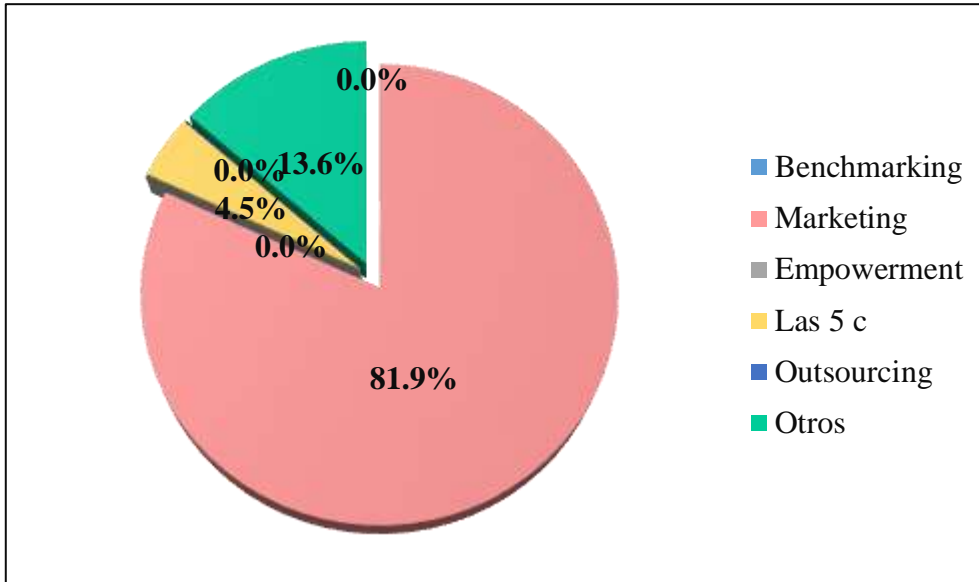


Figura 11. Que técnicas de gestión de calidad conoce

Fuente. Tabla 3

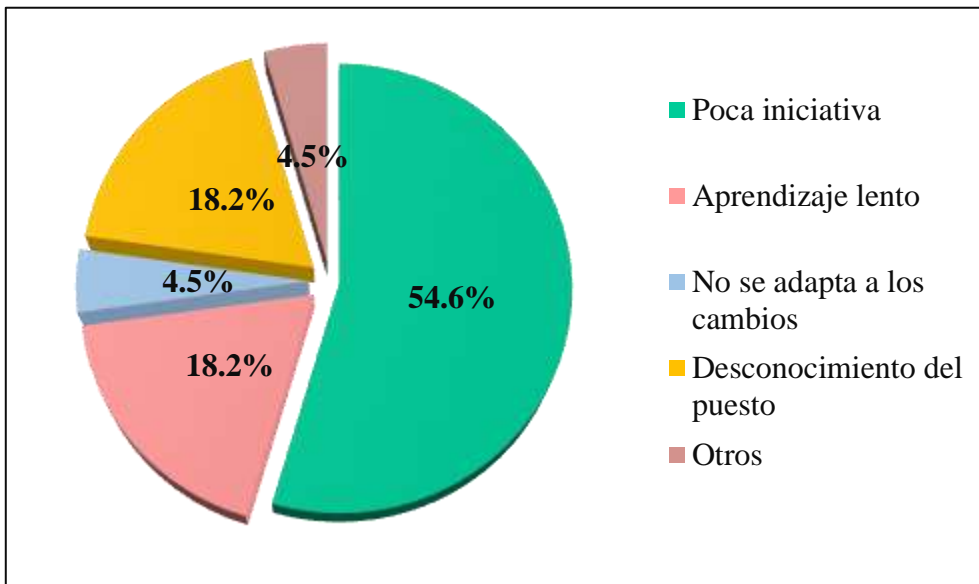


Figura 12. Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

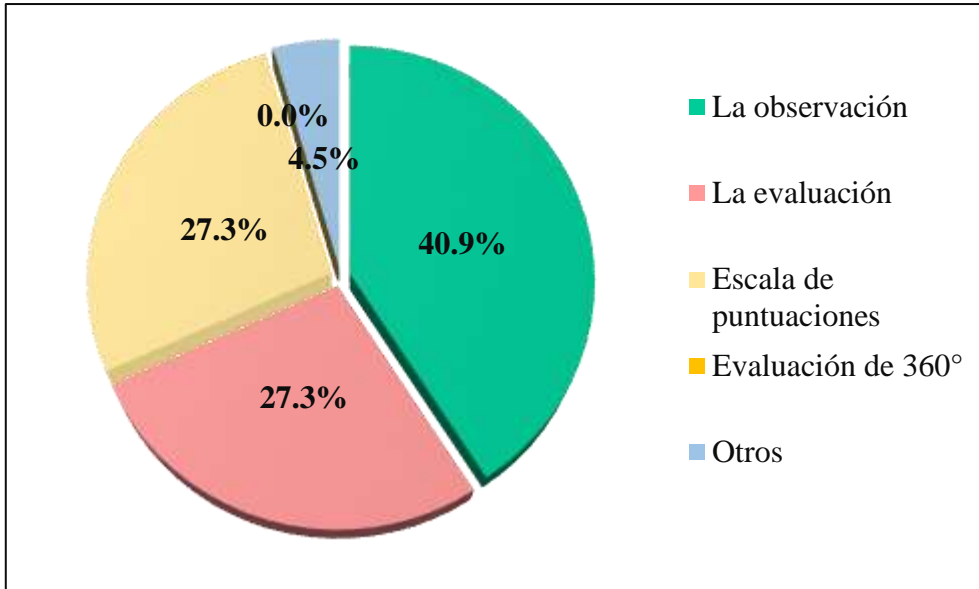


Figura 13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce

Fuente. Tabla 3

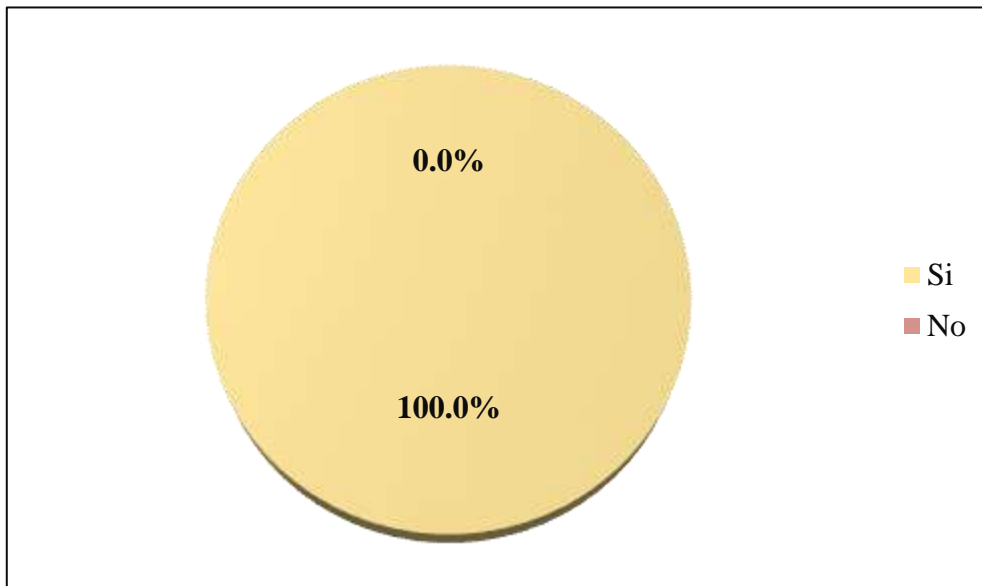


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

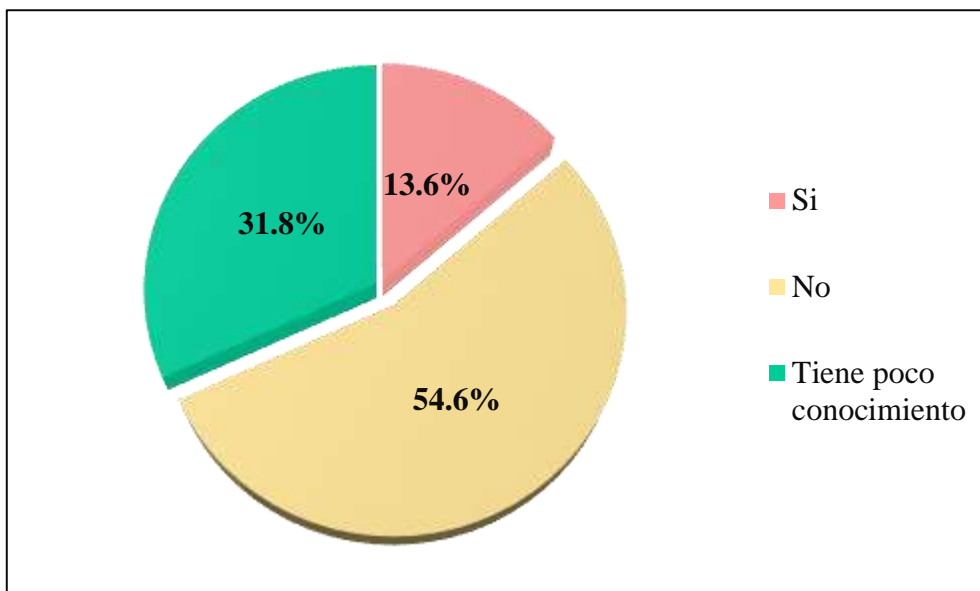


Figura 15. Conoce las TIC

Fuente. Tabla 3

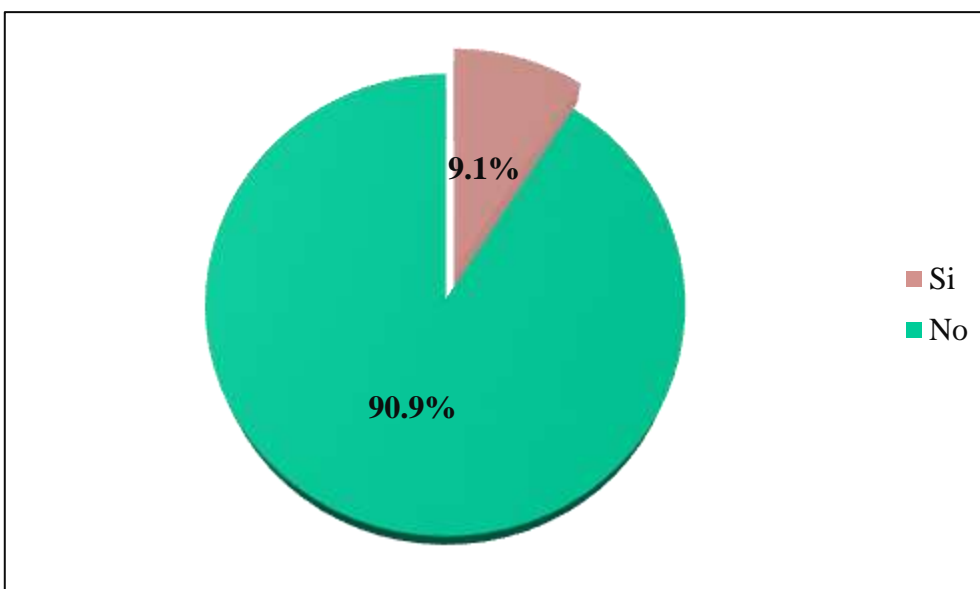


Figura 16. Cuenta con una computadora en su empresa.

Fuente. Tabla 3

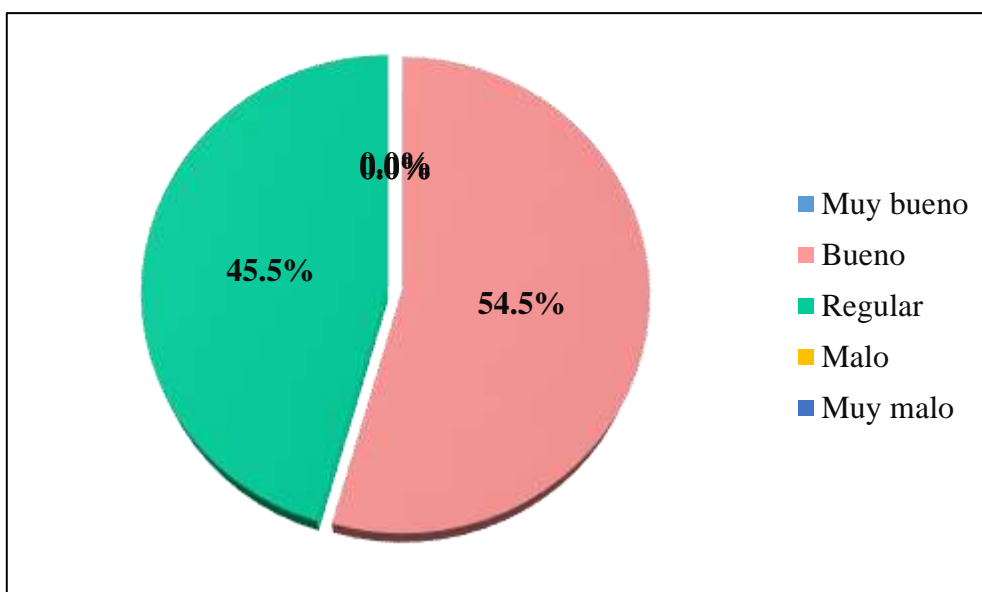


Figura 17. Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación

Fuente. Tabla 3

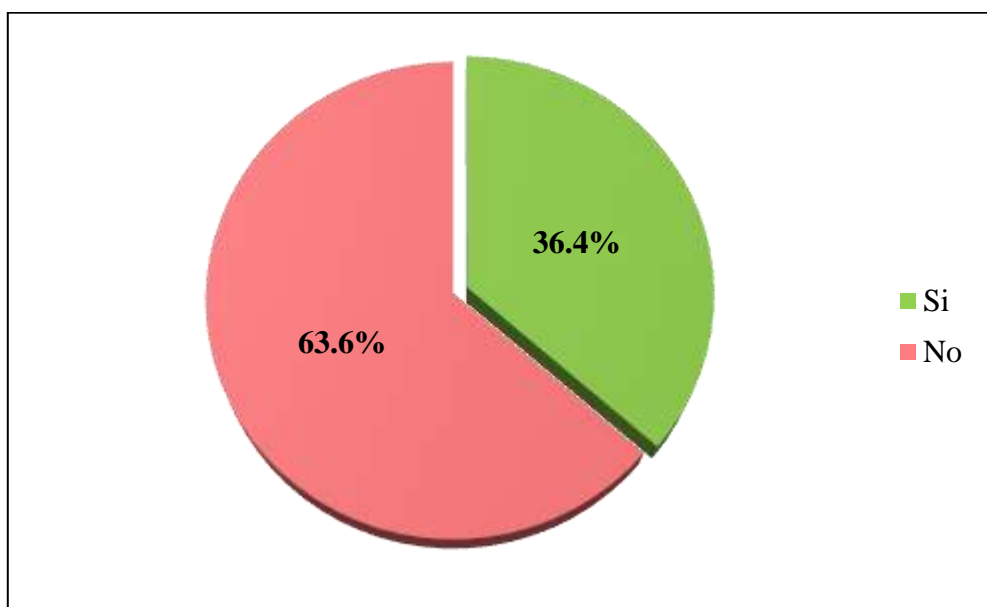


Figura 18. Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería de su empresa

Fuente. Tabla 3

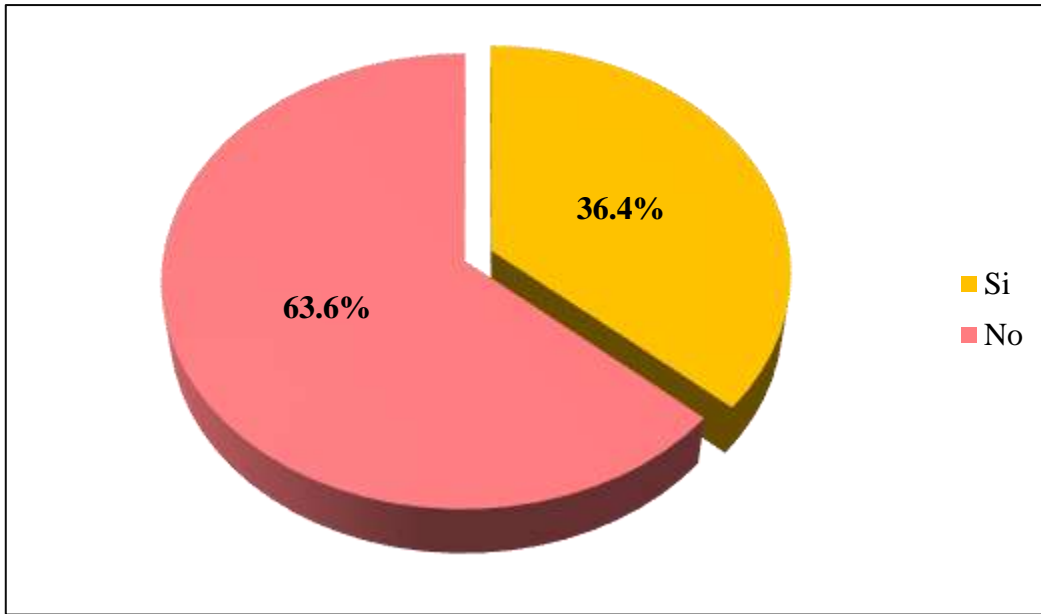


Figura 19. Tipos de redes sociales utiliza para las ventas

Fuente. Tabla 3

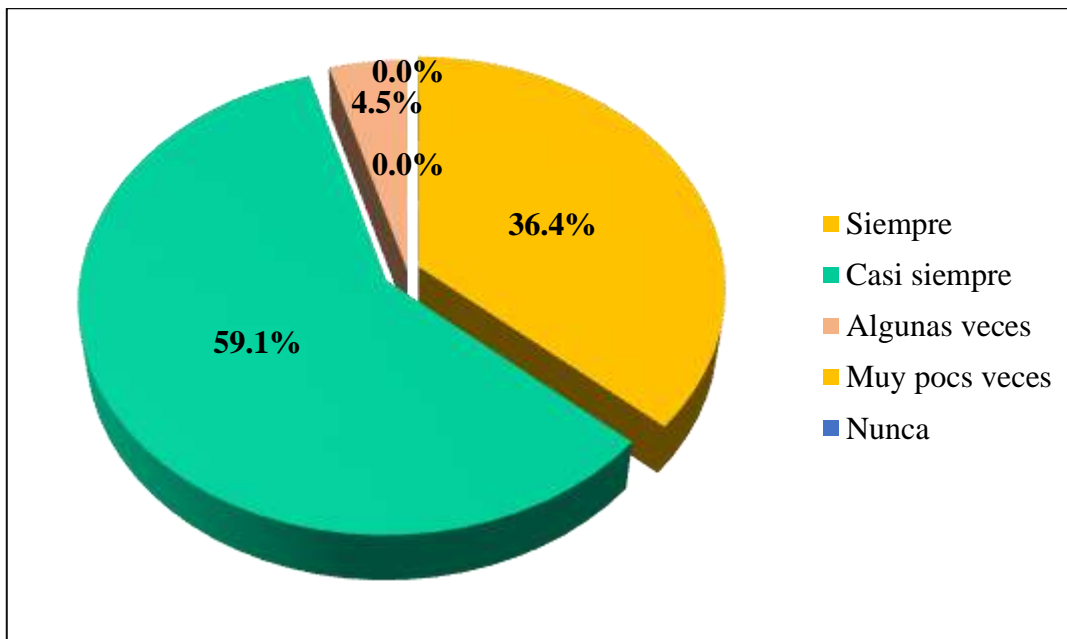


Figura 20. Con qué frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa

Fuente. Tabla 3

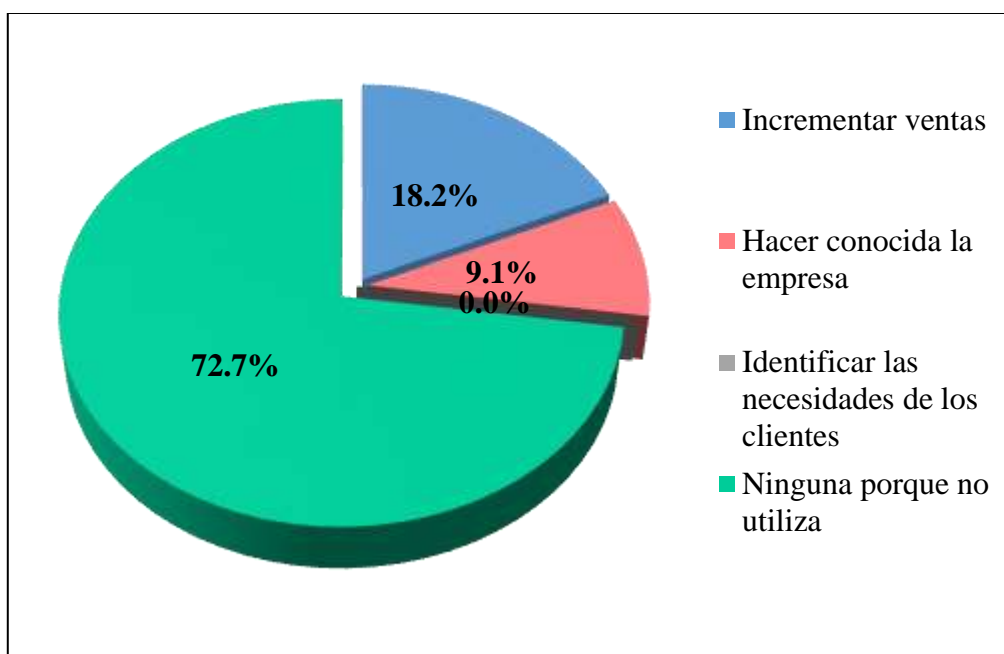


Figura 21. Que beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa

Fuente. Tabla 3