



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE LAS  
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y  
PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, SECTOR COMERCIO, RUBRO FARMACIA,  
DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2017

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

**AUTOR:**

Br. Delgado Vásquez, Kevyn Alexander

Orcid. 0000-0003-0556-8474

**ASESOR:**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Orcid. 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Br. Delgado Vásquez, Kevyn Alexander

ORCID: 0000-0003-0556-8474

### **ASESOR**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6699-5928

### **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

0000-0003-8970-5629

## **JURADO EVALUADOR**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidente**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Angel

**Miembro**

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por guiarme por el camino de la felicidad y por darme la sabiduría para afrontar los problemas que se presenten y salir victorioso

A mi familia por ser mi apoyo Incondicional, por ayudarme a llegar hasta donde llegue, motivándome en mi formación académica y creer en mí en todo momento.

A los docentes a quienes les debo mis conocimientos gracias por la enseñanza y la paciencia, con la finalidad de ser un gran profesional.

## **DEDICATORIA**

A mi madre, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, brindándome su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad.

A Dios, por guiarme por el buen camino, por estar conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mi asesor, por haberme enseñado con dedicación y esmero, por impartirme valiosos conocimientos, los cuales me ayudaron en gran medida a la elaboración de mi informe de tesis.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, 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 farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 21 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 61.90% de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años. El 76.19% de género masculino. El 71.43% son los administradores. El 80.95% manifiestan que tiene un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 11 años a más. El 57.14% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que cuentan con 1 a 5 trabajadores. EL 52.38% manifiestan que si conocen el termino gestión de calidad. El 52.38% manifiesta que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 52.38% si conocen el termino TIC. El 100.00% si cuentan con una computadora en su empresa. El 71.43% hacen uso del internet para ejecutar las compras de mercaderías en su empresa. El 42.86% manifiestan que utilizan las la paginas web para impulsar la venta de sus productos. Conclusión: la mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, debido a que usan las redes sociales para impulsar sus ventas.

**Palabras clave:** Calidad, comunicación, gestión, información, tecnologías

## ABSTRACT

The 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 commercial sector, pharmacy category of the district of Nuevo Chimbote, 2017. The research was of Non-experimental - cross-sectional design for the collection of information was used a sample of 21 micro and small companies, to which a questionnaire of 20 questions was applied, obtaining the following results. 61.90% of the representatives have an average age of 31 to 50 years. 76.19% male. 71.43% are the administrators. 80.95% state that they have an average residence time in the area of 11 years or more. 57.14% of micro and small businesses say they have 1 to 5 workers. 52.38% state that if they know the term quality management. 52.38% state that quality management does contribute to improve business performance. 52.38% if they know the term TIC. 100.00% if they have a computer in their company. 71.43% use the internet to execute purchases of merchandise in their company. 42.86% say they use the web pages to boost the sale of their products. Conclusion: most micro and small businesses apply quality management with the use of information and communication technologies, because they use social networks to boost their sales.

**Keywords:** Quality, communication, management, information, technologies

## CONTENIDO

1. Título de la tesis .....	i
2. Equipo de trabajo .....	ii
3. Jurado evaluador .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract .....	vi
6. Contenido .....	viii
7. Índice de Tablas .....	ix
8. Índice de Figuras .....	ix
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura.....	5
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología .....	30
4.1 Diseño de la investigación.....	30
4.2 Población y muestra .....	30
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	31
4.4 Técnicas e instrumentos .....	34
4.5 Plan de análisis .....	34
4.6 Matriz de consistencia.....	36
4.7 Principios éticos .....	38
V Resultados .....	39
5.1 Resultados .....	39
5.2 Análisis de resultados.....	44
VI. Conclusiones y recomendaciones .....	50
Referencias bibliográficas .....	52
Anexos.....	56

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1.	
Características de los representantes de las pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.....	39
Tabla 2.	
Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017 .....	40
Tabla 3.	
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 farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.....	41
Tabla 4.	
Propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.....	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad .....	67
Figura 2. Genero.....	67
Figura 3. Grado de instrucción .....	68
Figura 4. Cargo.....	68
Figura 5. Tiempo en el Cargo .....	69
Figura 6. Años en el rubro .....	69
Figura 7. N° de trabajadores en la empresa .....	70
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa .....	70
Figura 9. Finalidad de la empresa.....	71
Figura 10. Conoce el termino gestión de calidad.....	71
Figura 11. Técnicas de gestión que aplica .....	72
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad .....	72
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal .....	73
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento. ....	73
Figura 15. Conoce las TIC .....	74
Figura 16. Cuenta con una computadora en su empresa.....	74
Figura 17. Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación .....	75
Figura 18. Internet para las compras de mercadería para su empresa.....	75
Figura 19. Tipo de redes sociales que utiliza para la venta de sus productos.....	76
Figura 20. Beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa .....	76

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son fuentes de empleo y juegan un papel muy importante en la economía de cualquier país. Es por eso que las MYPES deben gestionarse con calidad y, sin embargo, este tipo de empresas no utilizan las herramientas de Tecnología de la Información y la Comunicación por temor a los cambios o por no querer invertir.

Por otro lado el problema surge no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional, debido a que las micro y pequeñas empresas tienen debilidades en sus procesos, ya que ninguna de ellas utiliza las tecnologías de la información y la comunicación. adecuadamente. (Cárcamo, Masatsugu y Yasushu, 2015)

En el caso de Japón, las micro y pequeñas empresas conforman 99.7% de los 4,2 millones del tejido empresarial, además en cuanto al ámbito del uso de las TIC más del 90% tienen computadoras personales, por lo que casi todas las empresas en este país las usan. El uso de la red global es frecuente en casi todas las empresas en Japón, también utiliza estas herramientas. para transmitir y obtener información y, además para realizar comercio electrónico. (McKenzie, 2015)

Por otro lado, en España, las micro y pequeñas empresas están cada vez más conectadas a la red. Las estadísticas de 2015 indican que el 98,3% de las micro y pequeñas empresas tienen conexión a internet y que 7 de cada 10 empresas tienen páginas web. Además, este tipo de empresas tienen herramientas en las redes sociales que genera una ventaja competitiva, de modo que el 67% de las micro y pequeñas empresas la utilizan para interactuar con sus clientes. (Cámara de Comercio de España, 2015)

Por otra parte, en México el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas muestran un panorama muy acuciante, debido a que solo el 5.9% de MYPES utilizan dichas herramientas, derivado principalmente a la posición conservadora que mantienen estas organizaciones; sin embargo, las empresas que si utilizan estas herramientas

han presentado resultados a corto plazo reflejado en el incremento de sus utilidades anuales, del mismo modo han generado mayores empleos. (Porrás, 2013)

De la misma manera en Colombia las micro y pequeñas empresas todavía no reconocen que la implementación de las Tecnologías de la información y comunicación puede ser un factor clave de competitividad con el cual se puede generar una ventaja ante competidores eventuales, a su vez considerando que las micro y pequeñas empresas representan aproximadamente más del 90% del tejido empresarial y que este está vigente el contrato del comercio libre con los Estados Unidos. Si bien es cierto las MYPES hacen uso del internet y computadoras para enviar correos electrónicos, buscar consolidar información o analizar propuestas contables, no terminan por explotar todo el potencial de estas herramientas para consolidar procesos más productivos y efectivos. (Diario Emol, 2012)

Por otro lado el 54% de las micro y pequeñas empresas chilenas emplean las herramientas de tecnología de información y comunicación, estos datos se recogieron de las experiencias de 200 empresas pertenecientes a la industria del servicio Tecnologías de la información y comunicación del país, además estas herramientas permiten el desarrollo y competitividad por parte de la empresas logrando generar desarrollo, productividad y competencia. (Universidad Diego Portales, 2012)

A nivel nacional las micro y pequeñas empresas no aplican las herramientas Tecnologías de la información y comunicación debido al gran miedo o temor a la innovación, no obstante, algunas MYPES que si emplean dichas técnicas en sus procesos generan excelentes resultados; del mismo modo el Perú el promedio de la edad micro y pequeñas empresas peruanas es de 7 años, además solo el 21% cuenta con una página web, aunque ese nivel es menor con relación a otros países, de acuerdo con el diario RPPP en el 2014 más del 60% de las MYPES peruanas no usan las herramientas TIC. (Diario Gestión, 2014)

En el caso de Nuevo Chimbote una gran parte de las micro y pequeñas empresas no han implementado las herramientas de tecnologías de la información y comunicación en sus procedimientos lo que genera un impacto negativo, en este sentido no se logra mantener un estándar positivo en base a la gestión de calidad, si bien es cierto algunas de estas organizaciones del sector en estudio están aplicando las redes sociales como ventaja competitiva y para comercializar sus servicios y productos, aún existe la necesidad de aprovechar más las herramientas Tecnologías de la información y comunicación para poder utilizarlo como una herramienta que contribuya con el desarrollo y productividad de estas organizaciones; por lo expresado se planteó el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuáles son 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 farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: 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 farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

- a) Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.
- b) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.
- c) Describir 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 farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

d) Elaborar una propuesta de mejorar sobre la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

El presente estudio se justifica, porque permitió conocer las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la variable en estudio, con el objetivo de apoyar a estas micro y pequeñas empresas a tomar mejores decisiones utilizando las tecnologías de la información y comunicación. Del mismo modo este trabajo se justifica porque servirá como base metodológica y practica para realizar otras investigaciones similares dentro de la ciudad, región y país. Del mismo modo el estudio se justifica porque la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación contribuye al crecimiento y desarrollo empresarial de las micro y pequeñas empresas del sector

La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se utilizó una muestra de 21 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados. El 61.90% de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años. El 76.19% de género masculino. El 71.43% son los administradores. El 80.95% manifiestan que tiene un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 11 años a más. El 57.14% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que cuentan con 1 a 5 trabajadores. EL 52.38% manifiestan que si conocen el termino gestión de calidad. El 52.38% manifiesta que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 52.38% si conocen el termino TIC. El 100.00% si cuentan con una computadora en su empresa. El 71.43% hacen uso del internet para ejecutar las compras de mercaderías en su empresa. El 42.86% manifiestan que utilizan las paginas web para impulsar la venta de sus productos. Conclusión: la mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, debido a que usan las redes sociales para impulsar sus ventas.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Díaz (2017) en su tesis *Las TIC como factor dinamizador del proceso Enseñanza-Aprendizaje en las etapas formativas básicas en la Comunidad Valenciana con el apoyo del Aprendizaje-Servicio*. Objetivo general: conocer las posibles ventajas que produce el uso de las TIC en los procesos de enseñanza y la sincronía de métodos docentes usando estas herramientas. Objetivos específicos: Verificar la realidad sobre el uso de las TIC en el proceso educativo anterior a los estudios superiores. Comprobar si a nivel de toda Comunidad Autónoma, y la nuestra en particular, así como a nivel del conjunto del Estado hay una estrategia común para que el conjunto de alumnos españoles esté adquiriendo una competencia digital homogénea, de calidad. La investigación fue cualitativa, de diseño transversal, no experimental, se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados: la mayoría (82%) dispone de pizarra digital interactiva (PDI). el 6,2% de los centros reconocen usar algún medio digital avanzado. Respecto a si acceden a contenidos digitales a través de Internet, casi un 75% de los encuestados reconoce hacerlo a través de diferentes plataformas. El 80% de manera afirmativa a recibir parte de la formación fuera del horario, disponer de Biblioteca y PC en sala de profesores. Conclusiones: Observamos una primera conclusión, que es la búsqueda de fidelización. Prácticamente en todos los centros privados que se imparte Bachillerato (el 93,2%) los niños pueden acceder desde la primera etapa de formación, tras Infantil, y permanecer en el mismo centro hasta su educación superior. Y en un porcentaje todavía mayor (94,6%) pueden mantener a los estudiantes desde Primaria hasta finalizar la ESO, frente a la situación que presenta la educación pública, en la que se cursa Primaria y Primer ciclo de la ESO en los colegios y 2º ciclo de la ESO y Bachillerato en los Institutos.

Anova (2015) en su tesis *Impacto de las tecnologías de la información en las PYMES*. Objetivo general: dar a conocer un panorama general del papel que juegan las Tecnologías de Información y Comunicación dentro de las pequeñas

y medianas empresas PYMES y ver su impacto. Objetivos específicos: describir algunas soluciones tecnológicas que las empresas de software han desarrollado para el apoyo a las PYMES. Asimismo, dar a conocer algunas Plataformas Tecnológicas y Herramientas hacia las PYMES respecto al tema de las tecnologías de información y comunicación. Se utilizó la metodología descriptiva de diseño no experimental, del mismo modo se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, obteniendo los principales resultados con respecto al uso de las TIC. Resultados: El gasto promedio en TIC de las PYMES equivale al 2,7% de sus ventas, porcentaje mayor al de todas las empresas (1,8%). El gasto total de las PYMES en TIC puede desglosarse de la siguiente manera: 28,6% en equipos, 22,6% en software, 21,7% en comunicaciones y 27,1% en servicios. El 93% de las PYMES ya había instalado un sistema de planificación de recursos empresariales. El 84% de las PYMES poseía sitios WEB. El 21,7% de las PYMES ha desarrollado procedimientos para el comercio electrónico entre empresas que incluye soluciones parciales integrales. El 62,7% de las PYMES estaban equipadas con computadoras personales. El 50% de las PYMES utiliza herramientas informáticas. Conclusiones: En particular, se espera una TIC de aplicabilidad más automática, más sencilla, con más fiabilidad, con patrones más novedosos y más eficiente. Para que la B.I. sea completamente aceptada como una tecnología, se deben resolver algunos problemas principalmente relacionados con la eficiencia y la escalabilidad, la interacción con el usuario, la incorporación de conocimiento de base, las técnicas de visualización, la evolución de lenguajes de consultas y mejorar el tratamiento de datos complejos, entre otros. Como ya mencionamos y hemos ido mostrando a lo largo de los demás, la TIC aplicada a una PYME es el resultado de la integración de múltiples sistemas y capacidades.

Rodríguez (2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2008 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (boticas) del distrito de Huaraz, 2015*. Establece como objetivo general: describir las principales características de la Gestión de la Calidad bajo las Normas ISO

9001:2008 del Sector Comercio – Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz, 2015. Objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz, 2015. Identificar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio - Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (Boticas) del Distrito de Huaraz, 2015. El tipo de investigación fue descriptivo y de nivel cuantitativo. Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado por 13 preguntas, dirigido a los 20 Gerentes, y se obtuvieron los siguientes resultados: El 35% manifestó tener de 25 a 35 años de edad. El 65% son del sexo femenino. El 75% manifestó tener un grado de instrucción superior no universitario. El 60% de los gerentes que manifestó que impulsan poco al colaborador a conseguir sus metas. El 70% de trabajadores no aporta a la mejora continua y prefieren mantener los problemas. El 50% de los gerentes manifestó que es poco importante el interés por una excelente atención de servicio. El 50% que sus acciones transmiten poca confianza al colaborador. El 50% de los gerentes que manifiesta que estimulan poco al personal con propuestas de mejora. El 55% que manifestó que realizan poco las acciones orientadas a una mejora continua. *Conclusiones:* Respecto a las principales características de la gestión de calidad se puede apreciar que no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. En cuanto al liderazgo, se ha descuidado este aspecto por la falta de confianza por parte de los seguidores, motivo por el cual muy pocas veces se les impulsa en la consecución de las metas propuestas debido a la escasa participación del personal. Con respecto a las características de los gerentes del Rubro: Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador del Distrito de Huaraz, mayoritariamente son mujeres adultas con estudios superiores no universitarios, quienes manifestaron que no es necesario trabajar con parámetros estandarizados y documentados en sus actividades, por tener

limitado presupuesto y no contar con mayor educación e instrucción de trabajar con procesos. La Gestión de Calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura, pero en cuanto a las MYPES se presenta como deficiente porque consideran las empresas pequeñas que no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

Dolora (2013) en su tesis *Caracterización de la calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del sector comercialización - rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, 2013*. Establece como objetivo general: Describir las principales características de la calidad del servicio en las Micro y pequeñas empresas del sector comercialización – rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, en el año 2013. Objetivos específicos: Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, en las Farmacias de la ciudad de Huaraz. Describir las principales características de la Calidad del Servicio de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Huaraz. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra y población de 22 Mypes, se trabajó con las mismas por ser una población pequeña, y a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 36% de empresarios, manifiestan tener de 48 – 57 años de edad. El 68% de empresarios encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, manifiestan ser de sexo femenino. Un 59% de empresarios encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, cuentan con estudios superiores no universitarios. El 68% de empresarios encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, manifiestan ser administradores de la empresa. El 41% de empresarios encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, es el tiempo que desempeña el cargo de 6 a 10 años. Un 36% de Mypes

encuestadas del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, tienen de 11 – 3 a más años en la actividad y el rubro. Un 96% de Mypes encuestadas del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas), afirman que si se formó la Mypes con la finalidad de obtener ganancias. El 54% de Mypes encuestadas del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas), afirman que los conocimientos de los vendedores son técnicos en la atención brindada. El 59% de Mypes encuestadas del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas), afirman que el comportamiento de los vendedores si transmiten confianza al cliente porque la presencia e imagen transmite confianza. El 54% de Mypes encuestadas del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas), afirman que los vendedores no comprenden las necesidades de los clientes, porque existe poca comprensión de las necesidades del cliente. El 45% de Mypes encuestadas del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas), afirman que la empresa no cuenta con vendedores profesionales, porque aseguran que contratar un profesional es costosos. El 36% de Mypes encuestadas del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas), afirman que existe transparencia en las transacciones financieras que realizan los vendedores, porque si son totalmente confiables. *Conclusiones.* La mayoría de empresarios encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, son personas adultas de 48 a 57 años de edad, casados, con estudios superior no universitario y administradores (dueños) de la empresa. La mayoría de Mypes encuestados del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, tienen de 11 – a más años en la actividad y el rubro, se encuentran formalizadas, las cuales se formó con la finalidad de obtener ganancias, por su formalización obtienen ventajas, tales como la obtención de créditos y el aumento en las ventas, además de ello, les ayuda a crecer en el mercado, de esa manera dar empleo a la familia tienen y cuentan con trabajadores eventuales. La mayoría de Mypes encuestadas del rubro venta por menor de productos farmacéuticos y

medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz, manifiestan que sus vendedores tienen conocimientos técnicos, así mismo los vendedores transmiten confianza a sus clientes, pero existe poco interés en resolver el problema del cliente por el mismo hecho de que hay poca comprensión de sus necesidades del cliente, ya que también afirman decir que contratar un profesional es costoso, y no hacen uso de los elementos (folletos, revistas y similares), porque genera mucho gasto. Concluyéndose que en las boticas se carece de la Calidad del Servicio.

Cieza (2013) en su tesis *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*, cuyo objetivo general fue describir las principales características de la 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. Objetivos específicos: Describir las principales características de los administradores y/o representantes legales de las Mypes en estudio Describir las principales características de la gestión de calidad de las Mypes en estudio. Describir las principales características de la formalización de las Mypes en estudio. Determinar las principales características de las Mypes en estudio. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de investigación descriptivo , nivel cuantitativo, diseño no experimental – transversal, y para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 08 empresarios MYPES de una población de 13 empresarios, a quienes se les aplico un cuestionario de 17 preguntas debidamente estructuradas, aplicando la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 50% de los representantes encuestados manifestaron tener entre 30 a 50 años de edad. El 75% de los representantes de las Mypes son de sexo masculino. El 37.50% de los empresarios encuestados respondieron tener grado de instrucción secundaria completa. El 87.50% de los empresarios encuestados señalan que no conocen las normas ISO. El 62.50% de las Mypes encuestadas manifestaron que en su empresa se han implementado servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales. El 75% de los encuestados respondieron que su empresa si actualizan los modelos

del producto, según los gustos y preferencia del cliente. El 75% de los empresarios encuestados hacen uso de las Tecnologías de la información y comunicación en Gestión Empresarial para mejorar la calidad de su producto. El 100% de las Mypes son formales. El 50% de las Mypes encuestadas si evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto. Se concluye que la mayoría de los empresarios encuestados son de género masculino, sus edades oscilan entre 30 a 50 años de edad, con grado de instrucción secundaria completa. La mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron que no conocen las normas ISO, respondieron que son formales y que si hacen uso de las TIC.

Serrano (2017) en su tesis *Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*, cuyo objetivo general fue determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015. Objetivos específicos: Determinar las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015 y por último Determinar las principales características de la gestión de calidad en el sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015. El presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá conocer las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015. Se utilizó el diseño no experimental – transversal, con una población objeto de estudio de 03 micro y pequeñas empresas del distrito de Santa, se aplicó un cuestionario de 14 preguntas con lo que se obtuvo los siguientes resultados. El 66.7% tiene edades entre 31 y 50 años; el 66.7 % de los representantes encuestados tiene estudios superior no universitarios. El 66.7% de los propietarios encuestados de las Mypes en estudio manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años. El 100% de encuestados es propietarios de su MYPE. Con respecto a la variable gestión de calidad, el 66,7% de los encuestados manifiesta que sí tienen un plan de negocio estratégico, el 66.7% manifiesta que la Gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio. Se concluye que los

representantes encuestados tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino los que se encargan de la administración de las Mypes, esto es debido a que se considera a las ferreterías un trabajo fuerte, con estudio superior no universitario, llevan en el rubro de 4 a 6 años, son dueños de su MYPE, que, si tienen un plan de negocio estratégico, la gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio.

Valderrama (2014) en su tesis *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014*. Se planteó el siguiente Objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014, la investigación fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental, y se obtuvieron los siguientes resultados. El 42.86% de los representantes de las MYPES tienen la edad entre 50 y 60 años, el 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios, el 42.86% son de sexo masculino. El 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años. El 46.7% de las MYPES dijeron que sus clientes tienen en cuenta la calidad, el 40% de los microempresarios determinan su calidad a través de la materia prima, el 40% de los empresarios utilizan controles posteriores a su fabricación. El 60% de las organizaciones capacitan a sus trabajadores cada año. *Se concluye que*, la edad por género de los representantes y dirigentes de las microempresas de calzado del distrito el Porvenir, contamos 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. → Por lo general el 60% de estas Mypes vienen realizando sus actividades durante más de diez años lo que indica que cuentan con bastante experiencia en rubro de venta de calzado, contando con una demanda del 66.75% en calzado para damas y menos del 50% en calzado para caballeros lo que indica que estas empresas tienen mayor representación en el mercado en venta de calzado para mujer. Conclusiones: Los clientes antes de adquirir los productos tienen en cuenta la calidad y el precio como requisito de

compra con un 46.7% en calidad y en el precio con 33.3%; la variación que hay entre las dos es mínima por lo tanto se debe trabajar en los dos factores de manera equitativa. Por otro lado tenemos que estas empresas determinan su calidad a través de su materia prima con las que trabajan con un 40% y las demás en la mano de obra con los que cuentan para sus procesos con un 33.3%.

Gamarra (2016) en su tesis *Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información de Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*, cuyo objetivo general fue describir las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información de Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016. Objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. 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 Huarmey, 2016. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Se utilizó una población de 22 Micro y Pequeñas Empresas la cual se determinó una muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta que se realizó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. De esta manera se obtuvo los siguientes resultados: El 55% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años. El 67% de los empresarios de las Mypes encuestados son de género masculino. Las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, los empresarios encuestados el 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. Con respecto a la variable gestión de calidad el 72% afirman que si conocen el termino gestión de calidad. *Conclusiones:* La mayoría de los empresarios de las Mype del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 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. La mitad de los empresarios respondieron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayoría dicen que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención, la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Huarmey aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

## **2.2 Bases Teóricas y Marco conceptual**

### **Micro y pequeñas empresas**

Podemos decir que las micro y pequeñas empresas están consolidadas por una persona jurídica o natural, desarrollando así sus actividades de comercialización de bienes, producción de bienes y prestación de servicio, según Ley 28015 (2003)

La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (p. 2)

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) son actores importantes en el desarrollo de los países latinoamericanos por su contribución a la creación de empleo, su participación en el número total de empresas y, en menor medida, su peso en el producto Interno Bruto. Su producción está relacionada principalmente con el mercado interno, por lo que una parte importante de la población y la economía de la región dependen de su actividad

### **Características de la Ley MYPE 30056**

Como sabemos, las micro y pequeñas empresas (en adelante MYPE) desempeñan un papel de liderazgo en el desarrollo social y económico de nuestro país, siendo la mayor fuente de empleo y un fuerte agente dinámico en el mercado. Sin embargo, en un escenario donde la dificultad de acceder al

empleo formal y su precariedad son problemas serios y viejos que requieren soluciones duraderas y genéricas, es necesario volver a examinar, a la luz del marco constitucional, el papel del Estado en el MYPE condiciones de promoción, en este sentido el estado promovió la Ley 30056 (2013) en donde Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Ventas anuales superiores a 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: Ventas anuales superiores a 150 unidades impositivas tributarias y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

Mediana Empresa: Venta anuales superiores a 1700 unidades impositivas tributarias y hasta el monto máximo de 2300 (UIT).  
(artículo nº 5)

Era positivo que los límites se duplicaran para estar en la pequeña empresa. Sin embargo, era incongruente que no ocurriera lo mismo en el caso de la microempresa. Así, por ejemplo, si en diciembre de 2012 una empresa tuviera 12 trabajadores y una facturación anual de 100 ITU, entonces sería una pequeña empresa.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas son importantes porque crean empleos y contribuyen al producto interno bruto del país. Gracias a ellos, la población económicamente activa del país está creciendo debido a la cantidad de empleos creados por estas micro y pequeñas empresas. Del mismo modo, el MYPES es un segmento importante de creación de empleo, por lo que más del 80% de la fuerza laboral trabaja y genera alrededor del 45% del producto interno bruto (PIB), en este sentido Aspilcueta (2011)

Toma como primer punto importante que las MYPES son generadores de gran parte del empleo a nivel nacional

Del mismo modo permiten reducir la pobreza las actividades de la generación de ingreso.

Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.

Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.

Mejoran la distribución del ingreso.

Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. (párr. 16)

Actualmente las micro y pequeñas empresas juegan un papel importante en el desarrollo y crecimiento de la economía del país. Para poder estar presente en el mercado, el microempresario debe estar muy bien capacitado y tener una gran capacidad de gestión para alcanzar sus objetivos y generar más ingresos y, por lo tanto, una ayuda con el empleo.

### **Emprendedores**

Podemos decir que los emprendedores son personas líderes que con su poder fortalecen y brindan esperanza a mucha gente que así desarrollan su potencia laboral y profesional, al respecto Cabrera (2013)

Los emprendedores son un conjunto de líderes que mueven su poder de influencia con los diferentes públicos y ambientes, a través de sus sueños y aspiraciones.

Los emprendedores son la “fortaleza y esperanza” de mucha gente, que espera y anhela poder integrarse, trabajar, aportar y desarrollar su potencia profesional/laboral en la PYME (sueño) del emprendedor.

Son un conjunto de personas altamente capacitados para ser un buen líder y poder llegar a tener un poder de dar sus conocimientos y sueños a mucha gente. (párr. 7)

### **El perfil del representante de las micro y pequeñas empresas**

En nuestro país, más del 70% de nuestros negocios son micro y pequeñas empresas. Según Gonzales (2009), más del 90% de ellos están a cargo

de sus propios dueños y la gran mayoría de ellos no tienen una carrera profesional. El perfil original de ellos no es muy variado entre ellos:

Desempleado (Recientes)

Empleados (con inquietud)

Estudiantes por graduarse y/o recién graduados

Amas de casa (con inquietud)

### **Gestión de Calidad**

De acuerdo con Pérez y Gardey (2014) denominan el término gestión de calidad “al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren”. (párr. 5)

Según el autor, Pérez y Gardey enfatizan que, para tener una buena administración, todos debemos trabajar en equipo y apoyarnos mutuamente, para garantizar buenos productos y que nuestros clientes estén satisfechos y satisfechos con el producto.

Por otra parte la gestión de calidad hace referencia al uso de herramientas modernas, pero para aplicar dichas herramientas se necesita conocer el término gestión, en este sentido Koontz (2001), el término gestión se define como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”. (p. 348)

Del mismo modo podemos decir que cuando hablamos sobre calidad existen diferentes términos que no siempre quedan claros. Para tenerlos claros es necesario rodearse de asesores que le ayuden a implementar el sistema de gestión de calidad. Por ejemplo, un término por el que se suele preguntar es el de gestión de calidad, al respecto la Norma ISO 9001 (2015)

La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo. Así que, antes que nada, tenemos que hacer hincapié en que no se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran. (párr. 4)

De ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. De nada sirve corregir los errores de forma continua, si no aprendemos de ellos e intentamos anticiparnos a su aparición. La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos.

### **Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

Un Sistema de Gestión de Calidad es, ante todo, el resultado de acciones conjuntas que una empresa u organización pone en marcha para la mejora de sus procesos. No es algo aislado o que se implemente desde el exterior; todo lo contrario, obedece a un modelo estratégico e integrado en todas sus etapas. Mateo (2009):

Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influya en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (párr. 6)

La gestión de calidad es solo una serie de actividades coordinadas realizadas en un conjunto de elementos de micro y pequeñas empresas para mejorar la calidad o mejorar los productos o servicios ofrecidos al cliente.

### **Mejora continua**

La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se utiliza un ciclo PDCA, el cual se

basa en el principio de mejora continua de la gestión de la calidad. Ésta es una de las bases que inspiran la filosofía de la gestión excelente, al respecto Riquelme (2018)

Es un concepto implementado en las empresas que procura mejorar los procesos, productos y servicios. Se basa en el cambio de la actitud general de la organización en procura de una estabilidad del proceso productivo que contemple las posibilidades de mejora. El crecimiento y desarrollo lleva implícito la identidad de todos los procesos y el estudio detallado de cada paso concebido. Este proceso es la forma más efectiva para mejorar la calidad y eficiencia de las organizaciones. En este sentido las empresas, implementan sistemas de gestión de la calidad y normas ISO. Algunas de las herramientas usadas incluyen el estudio de satisfacción de los clientes, algunas acciones preventivas y correctivas para todo el proceso. (párr. 5)

Cualquier sistema de gestión exitoso, ya sea de calidad, de medio ambiente, de salud y seguridad ocupacional, o de inocuidad alimentaria, depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la alta dirección. Un sistema de gestión permite a una organización desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento. En este contexto resulta ineludible utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva

### **Etapas de la mejora continua**

El ciclo PDCA suele ser la sistemática más empleada en la implementación de un sistema de mejora continua. También se le conoce como ciclo de mejora continua o círculo de Deming. Esta última denominación se debe a su autor, Edwards Deming. El círculo de Deming está compuesto por cuatro etapas cíclicas, de tal forma que una vez terminada la cuarta etapa se debe regresar a la primera y repetir el ciclo. De esta manera, las actividades son

reevaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras, al respecto Riquelme (2018)

Planificar (Plan): se identifica cuáles son aquellas actividades de la organización susceptibles de mejora y se fijan los objetivos a alcanzar al respecto. La búsqueda de posibles mejoras se puede realizar con la participación de grupos de trabajo, escuchando las opiniones de los trabajadores, buscando nuevas tecnologías, entre otros procedimientos.

Hacer (Do): se ejecutan los cambios necesarios para efectuar las mejoras requeridas. Es conveniente aplicar una prueba piloto a pequeña escala para determinar el funcionamiento antes de hacer cambios a gran escala.

Verificar (Check): una vez realizada la mejora, se procede a un período de prueba para verificar su buen funcionamiento. En caso que la mejora no cumpla con las expectativas iniciales se realiza modificaciones para ajustarla a los objetivos esperados.

Actuar (Act): finalmente, luego del periodo de prueba se estudian los resultados y se comparan estos con el funcionamiento de las actividades antes de haber sido implantada la mejora. Si los resultados son satisfactorios se implantará la mejora en forma definitiva y a gran escala en la organización; pero si no lo son habrá que evaluar si se hará cambios o si se descarta la mejora. (párr. 6)

Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todas sus personas. Ya se ha pasado la época en que unos pensaban y otros sólo trabajaban. Como en los deportes colectivos donde existía una figura pensante y otros corrían y se sacrificaban a su alrededor, hoy ya en los equipos todos tienen el deber de pensar y correr. De igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las empresas todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de la organización. Sus puestos de trabajo, su futuro

y sus posibilidades de crecimiento de desarrollo personal y laboral dependen plenamente de ello.

### **Beneficios de la mejora continua**

La importancia de la mejora continua reside en la calidad de los servicios y productos de una compañía en particular. Para emplear esta técnica son necesarios diversos tipos de programas que incluyen teorías de restricciones y mejora total de la calidad, al respecto Riquelme (2018):

Se concentra el esfuerzo en los recintos organizativos y en procedimientos claves del desenvolvimiento y desempeño general de la empresa.

Consigue mejoras a corto plazo, los resultados son medibles fácilmente ya que se visualizan por si solos.

Reducción la producción defectuosa, es decir minimiza las fallas, errores y defectos en los productos terminados, lo que a la vez trae la reducción de los costos, evita el desperdicio de materia prima y el mejor aprovechamiento o consumo de insumos como la electricidad, agua, y del recurso humano.

Incrementa la productividad y encamina la empresa hacia la competitividad, lo que le permite a la empresa permanecer y crecer en el mercado.

Favorece la adaptación de la empresa a los procesos y avances tecnológicos. (párr. 7)

La mejora continua, por tanto, es el conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. La mayoría de las grandes empresas disponen de un departamento dedicado exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos de fabricación o procesos internos. Esto se traduce en reducción de costes y tiempo, dos factores básicos en cualquier estrategia de mejora continua que persiga el crecimiento de una organización.

## **Tecnologías de información y comunicación**

Las tecnologías de la información y la comunicación son todas las tecnologías desarrolladas para gestionar la información y enviarla de un lugar a otro. También permiten la adquisición, producción, procesamiento, comunicación, grabación y presentación de información, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales acústicas, ópticas o electromagnéticas. sentido según Sánchez (2012):

Las TIC incluyen herramientas para almacenar información y recuperada después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. Incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual. (párr. 8)

Según el autor, enfatiza que las tecnologías de la información y la comunicación son muy útiles para las micro y pequeñas empresas, porque cada año, el mundo de las tecnologías se moderniza. A través de las TIC, el microempresario ayuda a obtener, retener información importante para su negocio y también puede comunicarse con sus clientes o socios.

### **Clasificación de las tecnologías de la información y la comunicación.**

Las TIC son el conjunto de recursos necesarios para manipular la información. En este sentido, Sánchez, (2012), las TIC pueden clasificarse según:

Redes: las diferentes redes de acceso disponibles en la actualidad son: telefonía fija, banda ancha, telefonía móvil, redes de televisión, redes domésticas, etc.

Terminales: los terminales sirven como puerta de entrada para los ciudadanos a la sociedad de la información. Es por eso que son de suma importancia y son uno de los elementos que han evolucionado y evolucionado: la aparición de terminales que permiten la digitalización

para aprovechar la información y aumentar la disponibilidad de infraestructura a través del intercambio de esta información digital.

Servicios de TIC: Las empresas y entidades han utilizado las TIC como un nuevo canal para la difusión de productos y servicios, proporcionando acceso a sus usuarios. Ha surgido un segundo grupo de servicios de TIC, como comercio electrónico, banca en línea, acceso a contenido informático y de entretenimiento y acceso a la administración pública. (párr. 10)

### **Las Tecnologías de la Información y Comunicación y las Micro y pequeñas empresas**

El desarrollo en los últimos años de las Tecnologías de la Información y Comunicación está transformando paulatinamente la forma de actuar y relacionarnos en los ámbitos económico, social, político y educativo, del mismo modo este impacto es claramente visible en el mundo empresarial, donde Internet y las demás Tecnologías de la Información, con su capacidad prácticamente ilimitada de obtener, almacenar, procesar y compartir información, están configurando un nuevo entorno competitivo, a los cual al manifiesta Plasencia (2014):

Las barreras geográficas se difuman, facilitando el acceso a un mercado más amplio, pero favoreciendo también una mayor presión competitiva.

Los clientes son cada vez más exigentes y esperan un producto/servicio más personalizado.

Los tiempos de respuesta se acortan, lo que hace necesario contar con una mayor capacidad y velocidad en el procesamiento de la información y en la generación y compartición de conocimiento.

La posibilidad y necesidad de colaborar con otros agentes económicos se acrecienta.

Las tecnologías de información y comunicación han aportado a las micro y pequeñas empresas grandes ventajas ante su competencia, es

por ello que es muy utilizado por las micro y pequeñas empresas, ya que es claramente visible en el mundo empresarial.

### **Desventajas de las Tecnologías de la Información y Comunicación**

Podemos decir que esta herramienta tiene desventajas, así pues, por ejemplo, existe vulnerabilidad de los sistemas informáticos, del mismo modo el coste de adquisición de programas o equipos son elevados, al respecto Paulise (2015):

Las desventajas de las TIC están relacionadas más que nada con los problemas en la conectividad que suelen ser comunes en algunas zonas alejadas de América Latina, e incluso en grandes ciudades, y el miedo a la falta de seguridad de los datos o de dependencia de terceros. Pero, aun así, cada vez más empresas se animan a cruzar sus límites para expandirse, bajar costos y mejorar la eficiencia. (párr. 7)

### **Aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación**

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación es utilizado por todas las empresas de todo el mundo. En América Latina, la mayoría de las micro y pequeñas empresas utilizan tecnologías de información y comunicación, como señala Paulise (2015) esto nos dice que, en América Latina, los servicios de comunicación y pago se aplican cada vez más en sus modelos de negocio, tales como:

Mercado Pago y PayPal, que permiten realizar transacciones con clientes de todo el mundo.

Skype y Hangouts para realizar videoconferencias.

WhatsApp para facilitar el contacto con los clientes en vez de utilizar el mail o el teléfono.

YouTube Vine y Video (creada por el argentino Agua De Marco) para hacer y promocionar videos corporativos. (párr. 18)

## **Beneficios de las tecnologías de la información y la comunicación.**

Las micro y pequeñas empresas que usan las TIC tienen muchas ventajas, como la visibilidad de la página, así como beneficios dentro de la empresa, como una buena comunicación con los trabajadores y, por lo tanto, pueden proporcionar diversas formas de trabajo y servicios. alcance. para un mejor ambiente de trabajo, como lo menciona Mela (2011):

Señala que respecto a los beneficios que pueden sacar las empresas de uso de las TIC encontramos varias características destacables. El uso de redes sociales u otras webs da visibilidad a una empresa y le ayudan a difundir su imagen corporativa. Esta es una manera muy eficaz de promocionar el producto, diferenciarse de los competidores y tener más presencia en la sociedad.

Las TIC también facilitan la comunicación entre los trabajadores y agilizan gestiones y tareas administrativas varias que se puedan automatizar o hacer por Internet sin tener que desplazarse.

Aportan nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo, y suponen una educación de costes debido a la digitalización de todos los contenidos, archivos y acciones. Además, son una herramienta ideal para la formación continua de los trabajadores, que pueden compaginar su trabajo con cursos online

Todo ello favorece a un mejor ambiente de trabajo y una mayor productividad y, por lo tanto, aporta beneficios en las empresas. (párr. 7)

Las nuevas tecnologías pueden proveer de un espacio digital común que promueva la cooperación no solo entre los trabajadores, como una herramienta para trabajar en grupo, sino también para que el directivo pueda compartir conocimientos, experiencias y cooperar entre ellos.

## **2.3 Marco conceptual**

### **Historia de las Farmacias**

Las farmacias se crearon hace más de 20 años, podemos afirmar que al aparecer mucho más enfermedades la población tiene la necesidad de consumir todo tipo de producto farmacéuticos, claro está que no todos tienen acceso a ello, debido a que en muchos casos la población de la sierra no cuenta con este tipo de servicios cerca de sus más alejadas zonas, sin embargo hoy en día el rubro de farmacias ha buscado expandirse en nuevos territorios con el fin de generar más utilidades y a la vez generar más ganancias, cabe decir que existe una gran oferta pero aún falta mucho por mejorar la calidad de vida la de la población.

### **Micro y pequeñas empresas del rubro de farmacias**

Este es el lugar de venta de medicamentos recetados por el médico u otros artículos que no requieren receta médica. También es la ciencia que se ocupa de la preparación de medicamentos y las propiedades de sus componentes como una cura para enfermedades o para preservar la salud. salud

La farmacia es un lugar donde muchas personas recurren a comprar medicamentos para su bienestar y mejorar cada día.

### **Gestión de calidad**

El término gestión de calidad es un servicio de gestión ofrecido para planificar, controlar y mejorar. Se centra no solo en la calidad de un producto o la satisfacción de sus clientes, sino también en los medios para obtenerlo, necesarios para garantizar adecuadamente que un producto o servicio cumpla con los requisitos de calidad definidos.

La gestión de la calidad está necesariamente dirigida a las micro y pequeñas empresas porque pueden controlar, planificar y mejorar los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

## **Calidad**

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

## **Mejora continua**

La importancia de la mejora continua reside en la calidad de los servicios y productos de una compañía en particular. Para emplear esta técnica son necesarios diversos tipos de programas que incluyen teorías de restricciones y mejora total de la calidad.

## **Tecnologías de información y comunicación**

El acrónimo TIC significa Tecnología de Información y Comunicación. Las nuevas tecnologías de información y comunicación son herramientas informáticas que permiten estas herramientas y materiales de construcción para facilitar el aprendizaje y el desarrollo de habilidades, ampliando nuestras oportunidades para el desarrollo físico, mental y social.

## **Tecnologías**

La Tecnología se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles.

## **Información**

La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo. Los emprendedores y pymes, deben tener en cuenta que la información posee un valor muy alto para el

correcto funcionamiento de la empresa, ya que nos llevar la gestión empresarial y tomar las decisiones correctas en cada momento.

### **Comunicación**

La comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, siendo uno de los factores imprescindibles para que ésta funcione y se desarrolle adecuadamente. Cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación y las propias empresas, a medida que se han hecho más complejas y diversificado su radio de actuación, han entendido que constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo. En la era digital, en la que los canales sociales permiten interacciones a una velocidad desconocida anteriormente, la comunicación en la empresa adquiere una importancia mucho más relevante. En las empresas, los efectos positivos de la comunicación son evidentes: mejora la competitividad de la organización, así como la forma en la que se puede adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno, con el fin de conseguir los objetivos que se hayan propuesto inicialmente. Al mismo tiempo, la existencia de una comunicación en la empresa eficaz, fomenta la motivación de los empleados, así como el compromiso y la implicación en las tareas corporativas, creando un clima de trabajo integrador.

### **III. HIPÓTESIS**

En el estudio: Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias del distrito de Nuevo Chimbote, 2017; no se planteó una hipótesis debido a que es una investigación descriptiva

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de *investigación, No Experimental - Transversal - Descriptivo de propuesta*

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observará a la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación, tal como se encuentra dentro de su contexto (dentro de las micro y pequeñas empresas), conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal porque el estudio Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017, se realizará en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin. (2017)

Fue descriptivo de propuesta porque solo se describirá las Características más relevantes 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 farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017, y sobre ese resultado se elaborará una propuesta para su mejoramiento.

### **4.2 Población y muestra**

#### **a) Población**

La población estuvo conformada por 21 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. La cual se obtuvo mediante un sondeo. (Ver anexo 3)

#### **b) Muestra**

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 21 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017. (Ver anexo 3)

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De 18 a 30 años</li> <li>- De 31 a 50 años</li> <li>- De 51 años a más</li> </ul>	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masculino</li> <li>- Femenino</li> </ul>	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin instrucción</li> <li>- Primaria</li> <li>- Secundaria</li> <li>- Superior no universitario</li> <li>- Superior universitario</li> </ul>	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dueño</li> <li>- Administrador</li> </ul>	Nominal
		Tiempo en el Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 años a mas</li> </ul>	Razón

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Micro y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 años a mas</li> </ul>	Razón
		Nº trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 a 5 trabajadores</li> <li>- 6 a 10 trabajadores</li> <li>- 11 a más trabajadores.</li> </ul>	Razón
		Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas familiares</li> <li>- Personas no familiares</li> </ul>	Nominal
		Objetivo de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar ganancias</li> <li>- Subsistencia</li> </ul>	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la información y comunicación</b>	Gestión de calidad es hacer uso de las herramientas modernas, en este sentido las Tecnologías de la información y comunicación que nos permiten acceder, producir, guardar, presentar y transferir información. Ellas están en todos los ámbitos de nuestras vidas, en nuestra vida social, familiar y escolar. Sus usos son ilimitados y pueden manejarse con facilidad, sin necesidad de ser un experto.	Termino gestión de calidad?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- Tengo cierto conocimiento</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking</li> <li>- Empowerment</li> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Outsourcing</li> <li>- otros</li> <li>- Ninguno</li> </ul>	Nominal
		Dificultades del personal en la implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa</li> <li>- Aprendizaje lento</li> <li>- No se adapta a los cambios</li> <li>- Desconocimiento del puesto</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evaluación</li> <li>- La escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación 360°</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- A veces</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Conoce las TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- Tengo cierto conocimiento.</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Cuenta con una computadora en su empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal

		Nivel de conocimiento de computación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy bueno</li> <li>- Bueno</li> <li>- Regular</li> <li>- Malo</li> <li>- Muy malo</li> </ul>	Nominal
		Usa el internet para las compras de mercadería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- A veces</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
		Tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook</li> <li>- WhatsApp</li> <li>- Twitter</li> <li>- Página Web</li> <li>- Ninguna</li> </ul>	Nominal
		Beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar ventas</li> <li>- Hacer conocida la empresa</li> <li>- Identificar las necesidades de los clientes</li> <li>- Ninguna porque no utiliza</li> </ul>	Nominal

#### 4.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta y el instrumento que se empleó para registrar la información fue el cuestionario, el cual estuvo estructura con 20 preguntas, que fueron aplicadas a los representantes de las micro y pequeñas empresa; además fue elaborada de la siguiente manera: 5 preguntas referentes a los representante, 4 preguntas referentes a las micro y pequeñas empresas, 5 preguntas referentes a la variable Gestión de Calidad y por último 6 preguntas referentes al factor Tecnologías de la Información y la Comunicación. (Anexo 4).

#### 4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de

distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permite leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Métodos y diseños	Instrumentos y Procesamiento
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017?	<p><b>Objetivo general</b> Describir las principales características de Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> . Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p>	<i>Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación</i>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por 21 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 21 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de</p>	<p><b>Diseño</b> El diseño de la investigación fue no experimental – transversal- descriptivo de propuesta</p> <p><i>Fue no experimental</i> porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observará a la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación, tal como se encuentra dentro de su contexto (dentro de las micro y pequeñas empresas), conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p><i>Fue transversal</i> porque el estudio Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica utilizada es la encuesta. Instrumento: En el estudio se utilizó el instrumento del cuestionario Plan de análisis de los datos Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Microsoft Word, para la redacción digital y Acrobat Reader XI, para leer archivos digitales.</p>

	<p>. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p>. 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 farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p> <p>. Elaborar una propuesta de mejora sobre la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.</p>		<p>Nuevo Chimbote, 2017.</p>	<p>pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017, se realizará en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin. (2017)</p> <p><b><i>Fue descriptivo</i></b> de propuesta porque solo se describirá las Características más relevantes 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 farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017, y sobre ese resultado se elaborará una propuesta para su mejoramiento.</p>	
--	---	--	------------------------------	--	--

#### **4.7 Principios éticos**

En este trabajo de investigación se llegó a empelar los principios éticos ya que la información recaudada ha sido utilizada para los fines académicos que continuación se detalla:

**Protección a la persona:** Fue utilizada de carácter esencial donde se respetó los datos (nombres) de los encuestados, manteniendo la confiabilidad de su identidad sin ser divulgados.

**Beneficencia y no maleficencia:** Se respetó el tiempo sin presionar a las personas que voluntariamente aceptaron a ser encuestados y responder todas las preguntas según el cuestionario con las preguntas y alternativas preparadas, sin afectar de su tiempo en sus respectivas funciones, con el fin de ayudarlos.

**Justicia:** Se comprendió y respeto las diferentes opiniones y reacciones de cada persona que ayudo con la investigación y al interactuar con las preguntas y alternativas dadas, se trabajó con paciencia logrando motivar obteniendo los resultados favorables. Asimismo, al docente que nos sirvió como guía desde el principio y fin del presente trabajo de investigación.

**Integridad científica:** Se consideró este principio ético, ya que se toma como referencia a los diferentes autores para las bases de esta investigación sin manipular sus afirmaciones.

**Consentimiento informado y expreso:** Esta investigación fue trabajado en base a la verdad de los hechos, ya que la información muestra confiabilidad con datos reales, fuentes citadas respetando los derechos de autor con respecto a los antecedentes que se utilizó como guía y comparación de resultados; y estructura según el MIMI.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.*

Datos generales	N	%
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	5	23.81
31 a 50 años	13	61.90
51 años a más	3	14.29
Total	21	100.00
<b>Genero</b>		
Masculino	16	76.19
Femenino	5	23.81
Total	21	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Ninguna	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior No Universitaria	7	33.33
Superior Universitaria	14	66.67
Total	21	100.00
<b>Cargo del Representante</b>		
Dueño (a)	6	28.57
Administrador	15	71.43
Total	21	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	3	14.29
4 a 6 años	8	38.10
7 años a más	10	47.62
Total	21	100.00

*Fuente* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.*

De la empresa	N	%
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 5 años	1	4.76
6 a 10 años	3	14.29
11 años a más	17	80.95
Total	21	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	12	57.14
6 a 10 trabajadores	9	42.86
11 a más a trabajadores	0	0.00
Total	21	100.00
<b>El personal que labora en su empresa</b>		
Familiares	0	0.00
No familiares	21	100.00
Total	21	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	14	66.67
Subsistencia	7	33.33
Total	21	100.00

*Fuente* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Tabla 3

*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 farmacias del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.*

Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación	N	%
<b>Termino gestión de calidad</b>		
Si	11	52.38
Tiene poco conocimiento	8	38.10
No	2	9.52
Total	21	100.00
<b>Técnicas modernas de gestión que aplica</b>		
Benchmarking	1	4.76
Las 5'S	5	23.81
Marketing	6	28.57
Outsourcing	1	4.76
Otros	8	38.10
Total	21	100.00
<b>Dificultades en la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	5	23.81
Aprendizaje lento	10	47.62
No se adapta a los cambios	2	9.52
Desconocimiento del puesto	2	9.52
Otros	2	9.52
Total	21	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	12	57.14
La evaluación	5	23.81
La escala de puntuaciones	4	19.05
Evaluación 360°	0	0.00
Total	21	100.00
<b>La gestión de calidad mejora el rendimiento</b>		
Si	11	52.38
No	2	9.52
No opina	8	38.10
Total	21	100.00
<b>Conoce las TIC</b>		
Si	11	52.38
Tiene poco conocimiento	7	33.33
No	3	14.29
Total	21	100.00

*Continúa...*

Tabla 3

*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 farmacias del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.*

Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de información y comunicación	N	%
<b>Cuenta con una computadora en su empresa</b>		
Si	21	100.00
No	0	0.00
Total	21	100.00
<b>Nivel de conocimiento de computación</b>		
Muy bueno	3	14.29
Bueno	9	42.86
Regular	9	42.86
Malo	0	0.00
Muy malo	0	0.00
Total	21	100.00
<b>Usa el internet para las compras de mercadería</b>		
Si	15	71.43
A veces	4	19.05
No	2	9.52
Total	21	100.00
<b>Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos</b>		
Facebook	3	14.29
WhatsApp	0	0.00
Twitter	0	0.00
Página Web	9	42.86
Ninguna	9	42.86
Total	21	100.00
<b>Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa</b>		
Incrementar ventas	7	33.33
Hacer conocida la empresa	5	23.81
Identificar las necesidades de los clientes	3	14.29
Ninguna porque no utiliza	6	28.57
Total	21	100.00

Concluye

*Fuente* Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro farmacia del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.

Tabla 4

*Propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias del distrito de Nuevo Chimbote, 2017.*

Problema	Causa	Solución - Aplicación de mejora	Responsable
Conoce técnicas modernas. El 38.10% otras técnicas	Desconocimiento de las técnicas administrativas modernas	Buscar asesoramiento de alumnos egresados de distintas universidades de la localidad	Administrador/propietario
Que dificultades tiene para la implementación de una adecuada Gestión de calidad. El 47.62% Aprendizaje lento	Temor a los nuevos cambios Poca o nula motivación para mejorar su aprendizaje	Capacitación en temas de liderazgo. Capacitación en toma de decisiones.	Administrador/propietario
El 42.86% no usa las redes sociales para las ventas	Desconocimiento del uso correcto de las redes sociales	Capacitación en el uso de redes sociales Crear un plan de marketing	Administrador/propietario
El 57.14% aplica la técnica de la observación	Desconocimiento de otras técnicas para medir el rendimiento	Evaluar en nivel de productividad del empleado, a través del uso de indicadores de eficiencia	Administrador/propietario

## 5.2 Análisis de Resultados:

Tabla 1

*Características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa.*

El 61.90% de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años, esto coincide con Cieza (2014) el cual muestra que el 50% de los representantes tienen entre 30 a 50 años de edad, de la misma manera con Serrano (2017) quien manifiesta que el 66.7% tiene edades entre 31 y 50 años, de igual manera con Gamarra (2016) quien muestra que el 55% tienen entre 31 a 50 años. Pero se contrasta con Rodríguez (2015) el cual manifiesta que el 35% manifestó tener de 25 a 35 años de edad, del mismo modo con Dolora (2013) quien menciona que el 36% de empresarios, manifiestan tener de 48 – 57 años de edad. Esto demuestra que actualmente la mayoría están siendo dirigidas por personas adultas, quienes cuentan con los conocimientos necesarios para gestionar de manera adecuada y a quienes los respalda los años de experiencia.

El 76.19% de los representantes son de género masculino, esto coincide con Cieza (2014) el cual muestra que el 75% de los representantes son de sexo masculino, de la misma manera con Valderrama (2014) quien menciona que el 42.86% son de sexo masculino, de igual forma con Gamarra (2016) quien muestra que el 67% de los empresarios de las Mypes encuestados son de género masculino. Pero se contrasta con Rodríguez (2015) el cual manifiesta que el 65% son del sexo femenino, del mismo modo con Dolora (2013) quien menciona que el 68% son de sexo femenino. Esto demuestra que actualmente la mayoría están siendo dirigidas por personas de género masculino.

El 66.67% de los representantes poseen un grado de instrucción superior universitaria, esto contrasta con Rodríguez (2015) el cual manifiesta que el 75% manifestó tener un grado de instrucción superior no universitario, de la misma manera con Dolora (2013) quien menciona que el 59% cuentan con estudios superiores no universitario, de igual forma con Cieza (2014) el cual muestra que el 37.50% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa, de igual forma con Serrano (2017) quien manifiesta que el 66.7% de los representantes encuestados tiene estudios superior no universitarios, de la misma

manera con Valderrama (2014) quien menciona que el 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios. Esto demuestra que actualmente la mayoría están siendo dirigidas por personas que poseen un grado de instrucción superior universitario, debido a que este rubro, es considerada uno de los más exigentes del mercado, es por ello que cuentan con profesionales calificados para ejercer esta profesión.

El 71.43% de los representantes de las manifiestan que son los administradores del negocio, esto coincide con Dolora (2013) quien menciona que el 68% manifiestan ser administradores de la empresa. Pero se contrasta con Serrano (2017) quien manifiesta que el 100% de encuestados es propietarios de su MYPE. Esto demuestra que actualmente la mayoría estas siendo dirigidas por terceros, debido a la exigencia que suelen tener estas empresas del rubro farmacias, y por la alta demanda que exige el mercado, necesitan de una persona capacitada y preparada para asumir el cargo.

El 47.62% de los representantes manifiestan que vienen desempeñándose en el cargo por un tiempo promedio de 7 años a más, esto contrasta con Dolora (2013) quien menciona que el 41% se desempeña el cargo de 6 a 10 años, de la misma manera con Serrano (2017) quien manifiesta que el 66.7% de los propietarios manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años. Esto demuestra que actualmente la mayoría están siendo dirigidas por personas con estudios superiores universitarios, a quienes los respalda los años de experiencias y los conocimientos que han adquirido al largo de su trayectoria profesional.

## Tabla 2

### *Características de las micro y pequeñas empresas*

El 80.95% de los representantes manifiestan que tiene un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 11 años a más, esto contrasta con Dolora (2013) quien menciona que el 36% de Mypes tienen de 11 – 13 a más años en la actividad, de la misma manera con Valderrama (2014) quien menciona que el 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años. Esto demuestra que actualmente la mayoría tienen un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 11 años a mas, esto se debe a la gran demandan que estos negocios

generan en el mercado y a las gestiones que vienen realizando, lo que les permite tener un tiempo promedio de posicionamiento en el mercado.

El 57.14% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que cuentan con 1 a 5 trabajadores, esto parcialmente coincide con Gamarra (2016) quien muestra que el 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la cuentan con 1 a 5 trabajadores, debido a la gran demanda de que estos negocios generan, estas empresas necesitan contar con más mano de obra calificada para ejercer las funciones, y puedan desarrollar las actividades correspondientes.

El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que el personal que labora en la empresa no son familiares. Esto demuestra que actualmente la totalidad tienen a personas no familiares laborando en sus negocios, debido a las exigencias que estos negocios determinan en el mercado, y además porque un negocio familiar, puede generar algún tipo de inconveniente o un conflicto en la empresa, es por ello que deciden contratar mano de obra calificada y que no tenga ningún vínculo familiar.

El 66.67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias, esto coincide con Dolora (2013) quien menciona que el 96% de se formó con la finalidad de obtener ganancias. Esto demuestra que actualmente la mayoría tienen como objetivo generar ganancia, ya que es el objetivo principal de toda empresa.

### Tabla 3

*Características de la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas.*

EL 52.38% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si conocen el termino gestión de calidad, esto coincide con Gamarra (2016) quien muestra que el 72% afirman que si conocen el termino gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría conocen el termino gestión de calidad, debido a que las personas que administran estos negocios cuentan con preparación académica universitaria y experiencia adquirida con el trascurso de los años.

El 38.10% de los representantes de las micro y pequeñas empresas emplean otras técnicas modernas en su empresa. Esto demuestra que actualmente la mayoría de emplean otras técnicas modernas en su empresa, esto se debe a que los representantes están preparados para gestionar correctamente el negocio, empleando otras técnicas modernas de gestión de calidad.

El 47.62% de los representantes de las micro y pequeñas en manifiestan que su personal tiene aprendizaje lento para la implementación de gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría consideran que la dificultad que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad es el aprendizaje lento, debido a que estos trabajadores están acostumbrados a un solo ritmo de trabajo, lo que genera como resultado la poca participación y a su vez el aprendizaje lento.

El 57.14% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que utilizan la observación como técnicas para medir el rendimiento de su personal, el otro 23,8% emplean la técnica de la evaluación para medir el rendimiento de su personal, y el otro 19,0% emplean la técnica de la escala de puntuación para medir el rendimiento de su personal. Esto demuestra que actualmente la mayoría consideran la observación como una técnica sencilla, que les permite medir y evaluar el rendimiento de su personal, además es considera como una técnica muy sencilla por las empresas hoy en día.

El 52.38% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiesta que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, esto coincide con Serrano (2017) quien manifiesta que el 66.7% manifiesta que la Gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio. Esto demuestra que actualmente la mayoría han logrado beneficios y mejoras, gracias a las gestiones que sus representantes han logrado a través de la implementación de la gestión de calidad en sus procesos empresariales.

El 52.38% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si conocen el termino TIC, esto parcialmente coincide con Cieza (2014) quien menciona que el 75% de los empresarios encuestados hacen uso de las TIC. Esto demuestra que actualmente la mayoría si conocen el termino TIC, esto se debe a que los representantes cuentan con un grado de instrucción universitario, y es normal que estos representantes conozcan este tipo de términos.

El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si cuentan con una computadora en su empresa. Esto demuestra que actualmente la totalidad si cuentan con una computadora en su empresa, debido a que es importante hoy día emplear las TIC como herramienta estratégica para lograr los objetivos empresariales y sobre todo porque que les permite realizar más eficiente sus procesos y operaciones en la empresa.

El 42.86% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que su nivel de conocimiento en computación es bueno, el otro 42.86% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que su nivel de conocimiento en computación es regular, y el otro 14.29% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que su nivel de conocimiento en computación es muy bueno. Esto demuestra que actualmente la mayoría consideran un buen nivel de conocimiento en computación, debido a que es fundamental e importante conocer, para poder laborar en este rubro, que implica y exige un nivel de conocimiento en computación.

El 71.43% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si hacen uso del internet para ejecutar las compras de mercaderías en su empresa, el otro 19.05% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que a veces hacen uso del internet para ejecutar las compras de mercaderías en su empresa, y el otro 9.52% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que no hacen uso del internet para ejecutar las compras de mercaderías en su empresa. Esto demuestra que actualmente la mayoría si hacen uso del internet para realizar sus compras de mercaderías, o para otros fines que contribuyan a la mejora de la empresa.

El 42.86% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que utilizan las redes sociales para impulsar la venta de sus productos, el otro 42.86% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que no utilizan ninguna red social para impulsar la venta de sus productos, y el otro 14.29% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que utilizan el Facebook como red social para impulsar la venta de sus productos. Esto demuestra que actualmente la mayoría utilizan su propia página web para impulsar sus productos a través de las redes sociales, ya que consideran importante que todo negocio cuente con su página web.

El 33.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que han logrado incrementar sus ventas utilizando las TIC, el 28.57% ninguna porque no las utiliza, el 23.81% hacer conocida la empresa y el 14.29% identificar las necesidades de los clientes. Esto demuestra que actualmente la mayoría han logrado posicionarse en el mercado a través de las TIC, porque les ha permitido incrementar sus ventas y conocer e identificar las necesidades de los clientes.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

La mayoría de los representantes están siendo dirigidas por personas adultas que tienen una edad promedio de 31 a 50 años, son de género masculino, tienen grado de instrucción superior universitaria, son los administradores y llevan en el cargo más de 7 años.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas tiene un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 0 a 5 años, la totalidad de estas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, del mismo modo tienen a personas no familiares laborando en su empresa, y la totalidad de estas empresas fueron creadas para generar ganancias.

La mayoría si tiene conocimiento sobre la gestión de calidad, del mismo modo aplican otras técnicas modernas en su empresa, a su vez presenta dificultades en la implementación de la gestión de calidad como el aprendizaje lento, emplea la observación para medir el rendimiento de su personal, consideran que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de la empresa. Por otra parte, conocen las TIC, cuentan con una computadora, su nivel de computación es bueno, hace uso del internet para ejecutar sus compras, utilizan las paginas web para ofrecer sus productos, y finalmente han incrementado sus ventas gracias al uso de las TIC.

Se elaboró la propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan aplicar una adecuada gestión de calidad.

## **6.2 Recomendaciones**

Buscar asesoramiento de alumnos egresados de distintas universidades de la localidad para obtener conocimientos sobre el uso de las técnicas de gestión de calidad.

Capacitación en temas de liderazgo esto va a mejorar el rendimiento empresarial, del mismo modo se conseguirán los objetivos a corto, medio y largo plazo y favorece el trabajo en equipo, cabe decir que esto sin duda va a mejorar el aprendizaje del personal por lo cual se podrá aplicar la gestión de calidad.

Capacitación en toma de decisiones dado que tomar la correcta decisión en las empresas es parte fundamental del administrador ya que sus decisiones influirán en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su elección.

Capacitación en el uso de redes sociales, dado que son un nuevo canal de negocios para las empresas, del mismo modo esto permite hacer muchas más cosas como: seleccionar personal, comunicarse con empleados y otras personas, darse a conocer y crear marca, ganar una reputación, establecer redes profesionales y de otro tipo, tener conocimientos del sector en tiempo real.

Crear un plan de marketing de esta manera se logrará identificar la realidad de la empresa a través de un análisis completo de todo el entorno en el que se desenvuelve, del mismo modo permitirá optimizar la administración de los recursos necesarios para la ejecución de lo que se desea lograr y asignar los diferentes niveles de relevancia a cada una de las tareas a realizar, identificando así las que son de carácter inmediato y las que pueden ser atendidas de manera gradual.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

## REFERENCIAS

- Aspilcueta, J. (2012). *MYPEs en el Perú*. Recuperado de, <https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Anova, F. (2015). *Impacto de las TIC en las pymes*. Recuperado de, [http://www.inpyme.es/pdf/impacto\\_de\\_las\\_tics\\_en\\_las\\_pymes.pdf](http://www.inpyme.es/pdf/impacto_de_las_tics_en_las_pymes.pdf)
- Bernilla, M. (2013). *Micro y pequeña empresa (Mype) oportunidad de crecimiento*. Lima, Perú: Edigraber Ediciones.
- Cabrera, C. (2013). *5 Definiciones de emprendedores ¿Quiénes son?*. Recuperado de, <https://www.emprendices.co/5-definiciones-de-emprendedores-quienes-son/>
- Cámara de comercio de España, (2015). *La digitalización como palanca de competitividad de la pyme*. Recuperado de, [https://empresadigital.camara.es/sites/empresadigital.camara.es/files/generica/informe\\_espana\\_empresa\\_digital\\_0.pdf](https://empresadigital.camara.es/sites/empresadigital.camara.es/files/generica/informe_espana_empresa_digital_0.pdf)
- Cieza, L. (2013). *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 pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Diario Gestión. (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación. El Diario de economía y negocios del Perú*. Recuperado de <http://gestion.pe/mercados/mypes-podrian-reducir-sus-costos-siusaran-mas-tecnologias-informacion-y-comunicacion-2093444>
- Diario el Emol, (2012). *El 54% de las empresas tecnológicas chilenas ya está exportando servicio*. Recuperado el 10 de octubre del 2017 de: <http://www.emol.com/noticias/economia/2010/10/20/442504/el-54-de-lasempresas-tecnologicas-chilenas-ya-esta-exportando-servicios.html>
- Diario La República, (2015). *Las pymes y la economía peruana*. Recuperado el 18 setiembre del 2017 de, <http://larepublica.pe/economia/189727-las-pymes-y-laeconomia-peruana>

- Díaz, J. (2017). *Las TIC como factor dinamizador del proceso Enseñanza-Aprendizaje en las etapas formativas básicas en la Comunidad Valenciana con el apoyo del Aprendizaje-Servicio*. Tesis pregrado, Universidad Politécnica de Valencia. España
- Dolora, A. (2013). *Caracterización de la calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del sector comercialización - rubro venta por menor de productos farmacéuticos y medicinales (boticas) en la ciudad de Huaraz 2013*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Espinoza, D. (2017). *Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros de Huarmey, año 2016*. Tesis pregrado, Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Gamarra, M. (2016). *Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información de Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Gonzales, N. (2009). *Empresas Pequeñas, Empresarios Grandes*. Recuperado de, <https://www.monografias.com/trabajos14/empresapequenia/empresapequenia.shtml>
- Ley 28015 (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo 2, definición de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de, <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Ley 30056 (2013). *Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5, características de las micro, pequeñas y medianas empresas*. Recuperado de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/Textos/30056.pdf>

- McKenzie, P. (2015). *Japón, el país ultramoderno con las empresas dependientes del fax*. Recuperado de, <https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/897092-330/jap%C3%B3n-el-pa%C3%ADs-ultramoderno-con-las-empresas-dependientes-del-fax>
- Masatsugu, T., Cárcamo, R. Y Yasushu, L. (2015). *El uso de las tics en las pymes exportadoras*. Recuperado de, <file:///c:/users/usuario/downloads/dialnet-elusodelasticsenlaspymesexportadoras-6068519.pdf>
- Mateo, R. (2009). *Sistema de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – Parte I*. Recuperado el 05 de setiembre del 2017 de, <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-dela-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Norma ISO 9001, (2015). *¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad?*. Recuperado de, <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Padrón, V. (2002). *Introducción a la gestión de calidad*. Recuperado el 10 de noviembre del 2017 de, [https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4371/modulo\\_1.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4371/modulo_1.pdf)
- Paulise, L. (2015). *¿Cuál es el impacto de las TIC en las pequeñas empresas?*. Recuperado el 09 de Julio del 2017 de, <http://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/impacto-tic-pequenas-empresas/>
- Pérez, J, y Gardey, A. (2016). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Recuperado de, <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Porras, F. (2013). *En México sólo 5.9% de las Pymes usan tecnologías de la información*. Recuperado de, <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/en-mexico-solo-de-las-pymes-usan-tecnologias-de-la-informacion>
- Riquelme, M. (2018). *Mejora Continua (Proceso, Importancia Y Características)*. Recuperado de, <https://www.webyempresas.com/mejora-continua/>

- Saavedra, S, y Tapia, O. (2013). *El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas*. Recuperado el 14 de setiembre del 2017 de, <http://www.redalyc.org/pdf/823/82326270007.pdf>
- Sánchez, F. (2007). *Las tecnologías de información y comunicación (TIC)*. Recuperado el 18 de setiembre del 2017 de, <http://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Serrano, J. (2017). *Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Universidad Diego Portales, (2012). *Tecnologías de la Información y la Comunicación en Chile*. Recuperado de, [http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/tics\\_en\\_chile\\_areas\\_de\\_investigacion\\_y\\_capacidades.pdf](http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/tics_en_chile_areas_de_investigacion_y_capacidades.pdf)
- Valderrama, K. (2014). *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

## ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma de actividades.

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

<b>Presupuesto desembolsable estudiante</b>			
<b>Categorías</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	230	0.2	46.00
Fotocopias	190	0.1	19.00
Empastado	40	2	80.00
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	1	22.5	22.50
Lapiceros	7	0.8	5.60
<b>Servicios</b>			0.00
Uso del turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			273.10
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar la información	150.00	1	150.00
<b>Sub total</b>			150.00
<b>Taller de investigacion</b>			0.00
Matricula	300.00	1	300.00
Pension	850.00	2	1700.00
<b>Sub total</b>			2000.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			2423.10
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
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 del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			3075.10

**Financiamiento:** autofinanciado por el estudiante

### Anexo 3. Población

N°	Razón Comercial	Representantes	Dirección
1	Mi farma	Clara	San Rafael
2	Inka famra	Anónimo	San Rafael
3	Econofarma	Anónimo	San Rafael
4	Zapateria marta	Anónimo	Puesto 11
5	Lian farma	Ramos	Puesto 14
6	Angelafarma	Anónimo	Están 16
7	Bahia farma	Anónimo	Av. Anchoveta
8	FABIFARMA	Antonia	Urb. Los heroes
9	Inkafarma	Anónimo	Urb. Los heroes
10	Mi farma	Anónimo	Urb. Los heroes
11	24 horas	Elizabeth	Urb Jose Carlos Mariátegui
12	Inkafarma	Anónimo	Urb Jose Carlos Mariátegui
13	Profarma	Anónimo	Av. pacifico
14	Farmacia Bazan	Anónimo	Av. pacifico
15	Marvifarma	Carolay	Av. pacifico
17	Inkafarma	Anónimo	Av. pacifico
18	Farmacia Bazan	Anónimo	Unicreto
19	Inkafarma	Anónimo	Av. pacifico
20	Felicidad	Alberto Jacinto	Av. pacifico
21	Farmacia delgado	Anónimo	1 de Mayo

**Anexo 4. Cuestionario**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE**



---

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR COMERCIO, RUBRO FARMACIA, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2017**. Para obtener el título de licenciado en administración, por lo consiguiente se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**INSTRUCCIONES:**

Lea con detenimiento las preguntas y responda con veracidad marcando o señalando según lo que se le pida.

**I. Datos Generales de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.**

**1. Edad:**

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

**2. Genero:**

- a) Masculino.
- b) Femenino.

**3. Grado de Instrucción:**

- a) Ninguna.
- b) Primaria.
- c) Secundaria.
- d) Superior no Universitaria.
- e) Superior Universitaria.

**4. Cargo que desempeña:**

- a) Dueño (a).
- b) Administrador (a).

**5. Tiempo que desempeña en el cargo:**

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

**II. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas.**

**6. Tiempo de permanencia en el rubro:**

- a) 0 a 5 años.
- b) 6 a 10 años.
- c) 11 años a más.

**7. Número de Trabajadores:**

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

**8. El personal que labora en su empresa son:**

- a) Familiares.
- b) No Familiares.

**9. Objetivo de creación:**

- a) Generar ganancia.
- b) Subsistencia.

**III. 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) Tiene poco conocimiento.
- c) No.

**11. Las técnicas modernas que emplea en su empresa.**

- a) Benchmarking.
- b) Empowerment.
- c) Marketing.

d) Outsorsing.

e) Ninguna.

**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 emplea para medir el rendimiento en su personal.**

a) Observación

b) Evaluación

c) Escala de Puntuación

d) Evaluación 360°

e) Ninguna

**14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

a) Si

b) No

c) No opina

**15. Conoce las TIC's.**

a) Si.

b) No.

c) Tiene poco conocimiento.

**16. Cuenta con una computadora en su empresa.**

a) Si.

b) No.

**17. Cómo calificaría su nivel de conocimiento en 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) A veces.
- c) No

**19. Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar las ventas de sus productos.**

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

**20. Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC's 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.

**ELABORADO POR:**

DELGADO VASQUEZ KEVYN

Anexo 5. Hoja de Tabulación

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

Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	F. Absoluta	F. Relativa
<b>Edad</b>	-18 a 30 años	III	5	23,8
	-31 a 50 años	III III III	13	61,9
	-51 años a más	III	3	14,3
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Genero</b>	-Masculino	III III III I	16	76,2
	-Femenino	III	5	23,8
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de Instrucción</b>	-Ninguno	-	0	0,0
	-Primaria	-	0	0,0
	-Secundaria	-	0	0,0
	-Superior No Universitaria	III II	7	33,3
	-Superior Universitaria	III III III	14	66,7
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo</b>	-Dueño	III I	6	28,6
	-Administrador	III III III	15	71,4
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>	-0 a 3 años	III	3	14,3
	-4 a 6 años	III III	8	38,1
	-7 años a mas	III III	10	47,6
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

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

Preguntas	Respuestas	Tabulaciones	F. Absoluta	F. Relativa
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>	-0 a 5 años	I	1	4,8
	-6 a 10 años	III	3	14,2
	-11 años a más	<del>III</del> <del>III</del> II	17	81,0
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Número de trabajadores</b>	-1 a 5 trabajadores	<del>III</del> <del>III</del> II	12	57,1
	-6 a 10 trabajadores	<del>III</del> III	9	42,9
	-11 trabajadores	-	0	0,0
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Personal que labora en su empresa</b>	-Familiares	-	0	0,0
	-No Familiares	<del>III</del> <del>III</del> <del>III</del> <del>III</del> I	21	100,0
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Objetivo de creación</b>	-Generar ganancia	<del>III</del> <del>III</del> III	14	66,7
	-Subsistencia	<del>III</del> II	7	33,3
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

**3. Referente a las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulaciones</b>	<b>F. Absoluta</b>	<b>F. Relativa</b>
<b>Conoce el termino de gestión de calidad</b>	-Si	<del>III</del> <del>III</del> I	<b>11</b>	<b>52,4</b>
	-Tiene poco conocimiento	<del>III</del> III	<b>8</b>	<b>38,1</b>
	-No	II	<b>2</b>	<b>9,5</b>
	<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Que técnicas modernas emplea en su empresa</b>	- Benchmarking	I	<b>1</b>	<b>4,8</b>
	- Las 5'S	<del>III</del>	<b>5</b>	<b>23,8</b>
	- Marketing	<del>III</del> I	<b>6</b>	<b>28,5</b>
	- Outsourcing	I	<b>1</b>	<b>4,8</b>
	- Otros	<del>III</del> III	<b>8</b>	<b>38,1</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	
<b>Que dificultades tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad</b>	- Poca iniciativa	<del>III</del>	<b>5</b>	<b>23,8</b>
	- Aprendizaje lento	<del>III</del> <del>III</del>	<b>10</b>	<b>47,7</b>
	- No se adapta a los cambios	II	<b>2</b>	<b>9,5</b>
	- Desconocimiento del puesto	II	<b>2</b>	<b>9,5</b>
	- Otros	II	<b>2</b>	<b>9,5</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	
<b>Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce</b>	- Observación	<del>III</del> <del>III</del> II	<b>12</b>	<b>57,2</b>
	- Evaluación	<del>III</del>	<b>5</b>	<b>23,8</b>
	- Escala de puntuación	III	<b>4</b>	<b>19,0</b>
	- Evaluación 360°	-	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	- Ninguna	-	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	
<b>La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>	-Si	<del>III</del> <del>III</del> I	<b>11</b>	<b>52,4</b>
	-No	II	<b>2</b>	<b>9,5</b>
	-No opina	<del>III</del> III	<b>8</b>	<b>38,1</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	
<b>Conoce el termino TIC's</b>	-Si	<del>III</del> <del>III</del> I	<b>11</b>	<b>52,4</b>
	-Tengo poco conocimiento	<del>III</del> II	<b>7</b>	<b>33,3</b>
	-No	III	<b>3</b>	<b>14,3</b>

<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Cuenta con una computadora en su empresa</b>	-Si	<del>III III III III I</del>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
	-No	-	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación</b>	-Muy Bueno	III	<b>3</b>	<b>14,2</b>
	-Bueno	<del>III III</del>	<b>9</b>	<b>42,9</b>
	-Regular	<del>III III</del>	<b>9</b>	<b>42,9</b>
	-Malo	-	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	-Muy Malo	-	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería de su empresa</b>	-Si	<del>III III III</del>	<b>15</b>	<b>71,5</b>
	-A veces	III	<b>4</b>	<b>19,0</b>
	-No	II	<b>2</b>	<b>9,5</b>
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos</b>	-Facebook	III	<b>3</b>	<b>14,2</b>
	-WhatsApp	-	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	-Instagram	-	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	-Twitter	-	<b>0</b>	<b>0,0</b>
	-Página Web	<del>III III</del>	<b>9</b>	<b>42,9</b>
	-Ninguna	<del>III III</del>	<b>9</b>	<b>42,9</b>
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>
<b>Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC's dentro de su empresa</b>	-Incrementar las ventas	<del>III II</del>	<b>7</b>	<b>33,3</b>
	-Hacer conocida la empresa	<del>III</del>	<b>5</b>	<b>23,8</b>
	-Identificar las necesidades de los clientes	III	<b>3</b>	<b>14,2</b>
	-Ninguna porque no lo utiliza	<del>III I</del>	<b>6</b>	<b>28,7</b>
<b>Total</b>		<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

## Anexo 6. Figuras

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

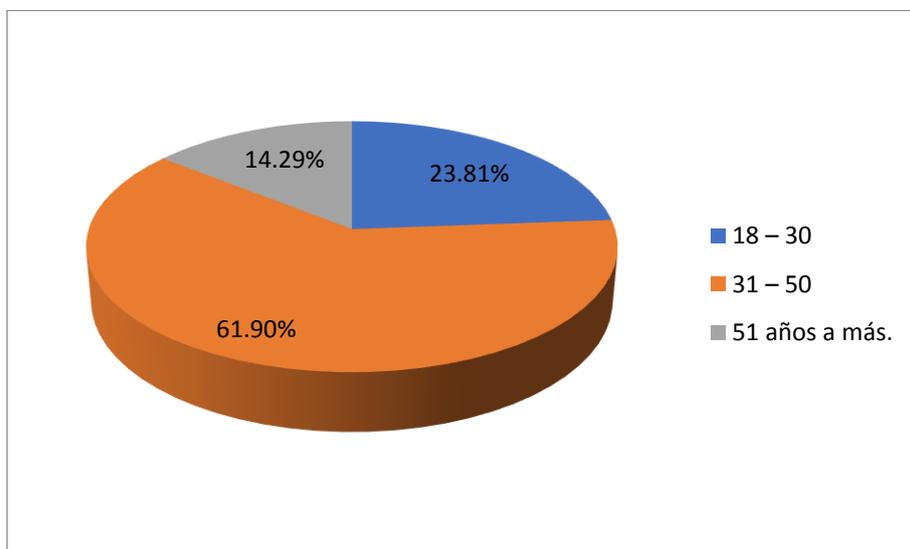


Figura 1. Edad del Representante

Fuente. Tabla 1

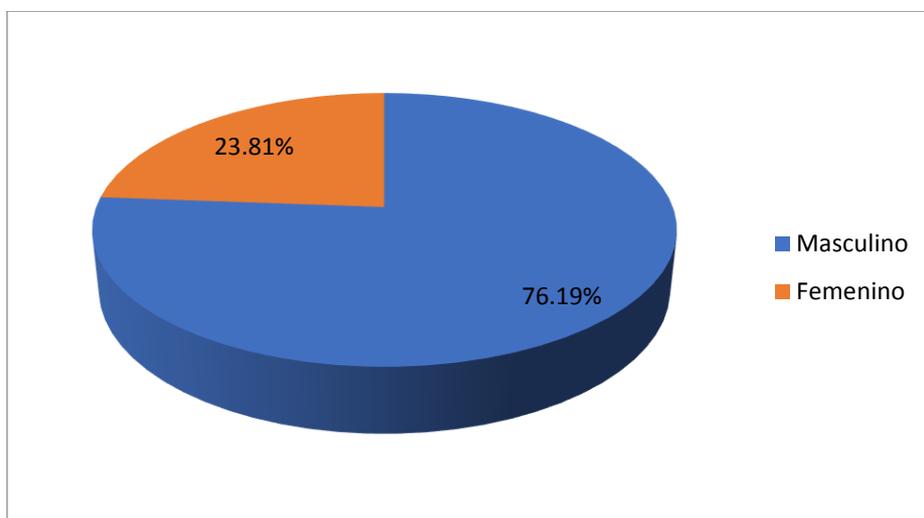


Figura 2. Género del Representante

Fuente. Tabla 1

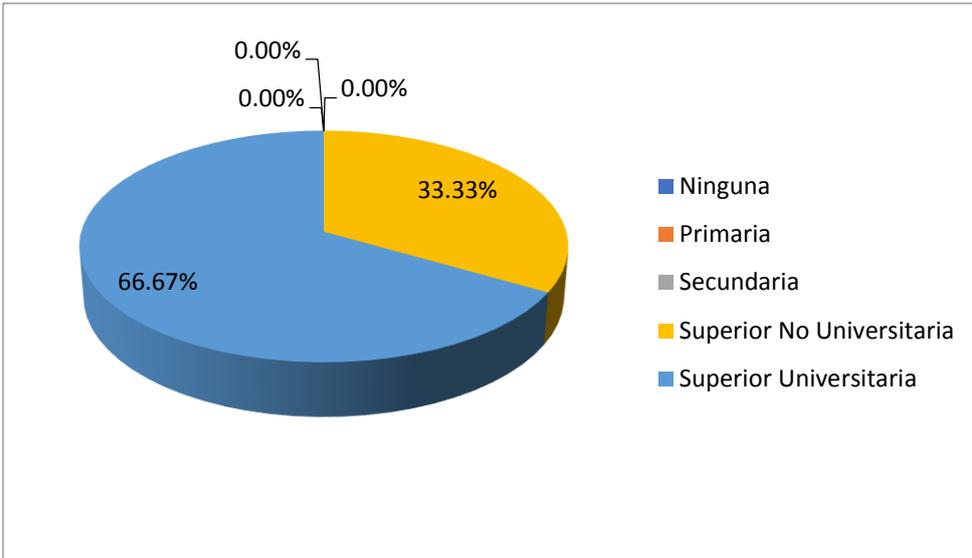


Figura 3. Grado de instrucción del Representante

Fuente. Tabla 1

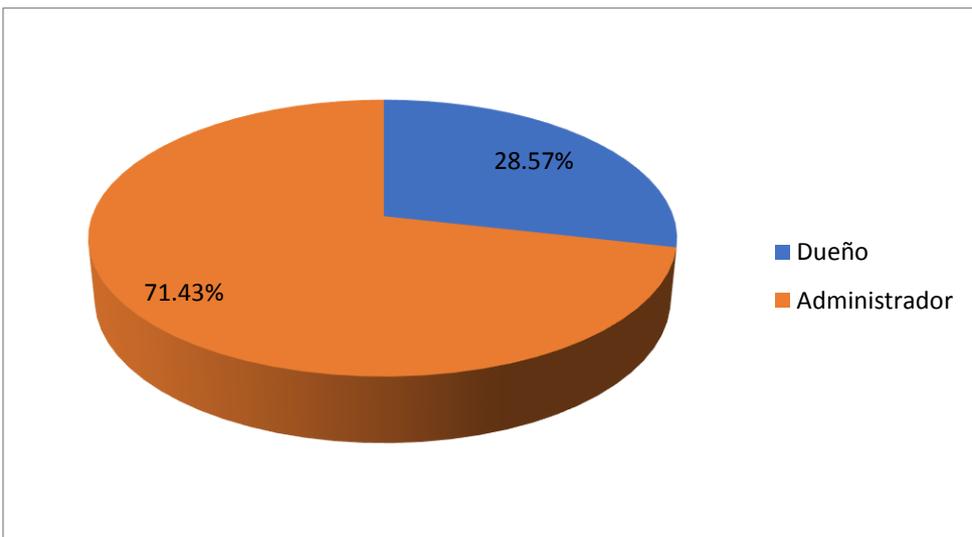


Figura 4. Cargo del Representante

Fuente. Tabla 1

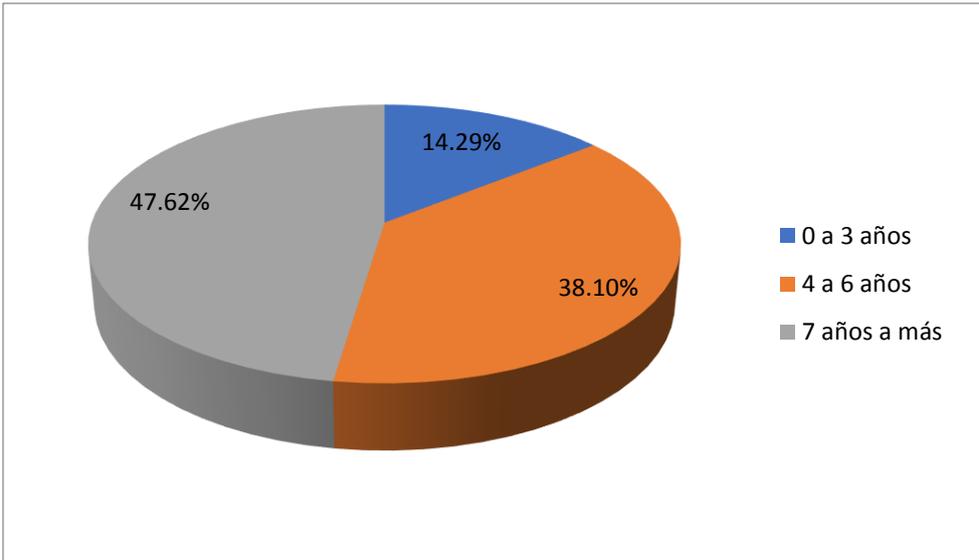


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

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

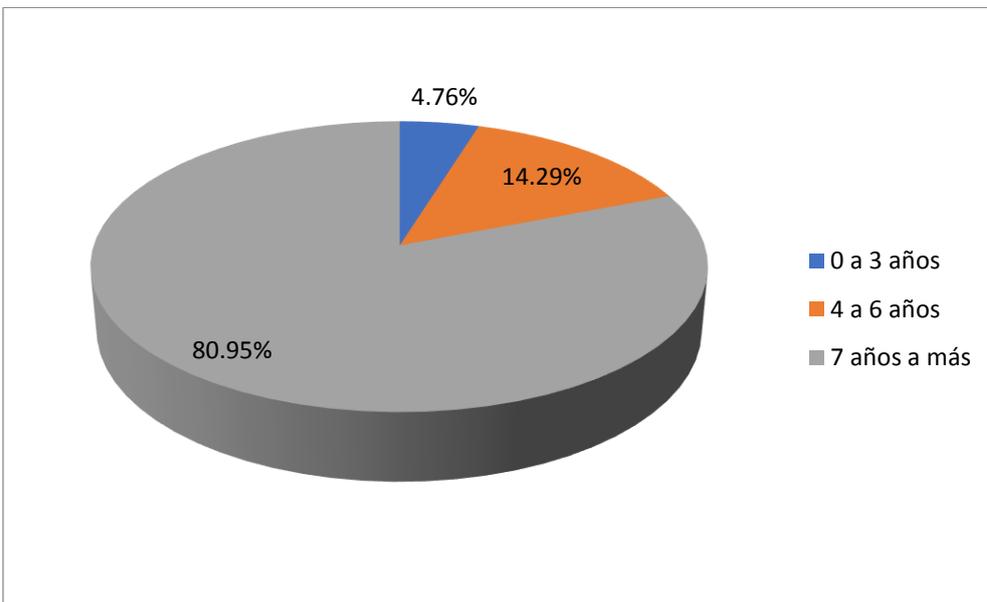


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

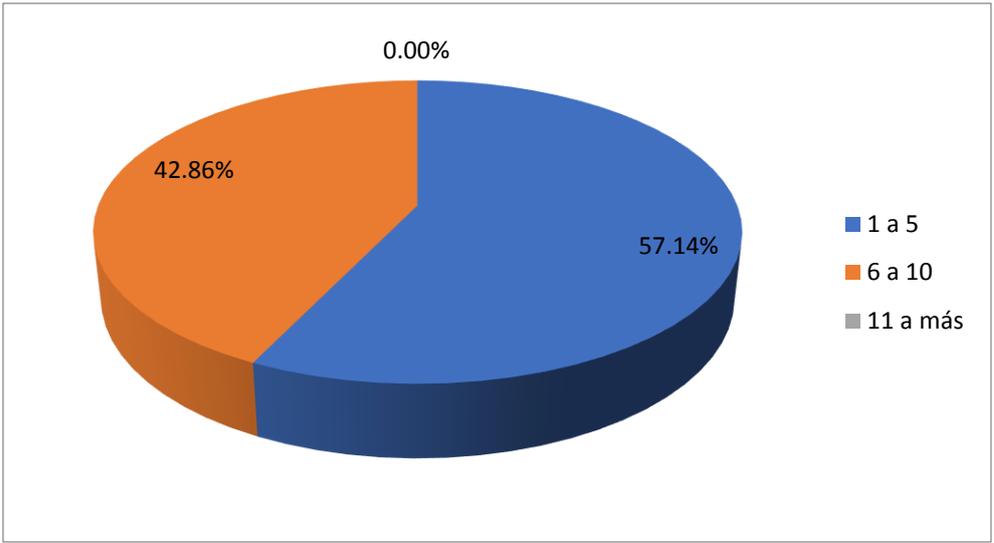


Figura 7. Número de Trabajadores

Fuente. Tabla 2

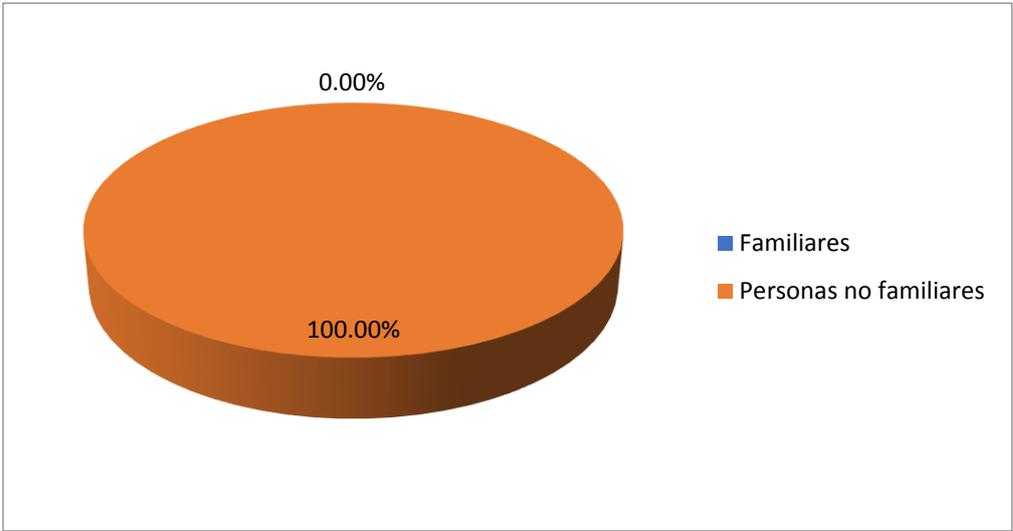


Figura 8. Personal que labora en la empresa

Fuente. Tabla 2

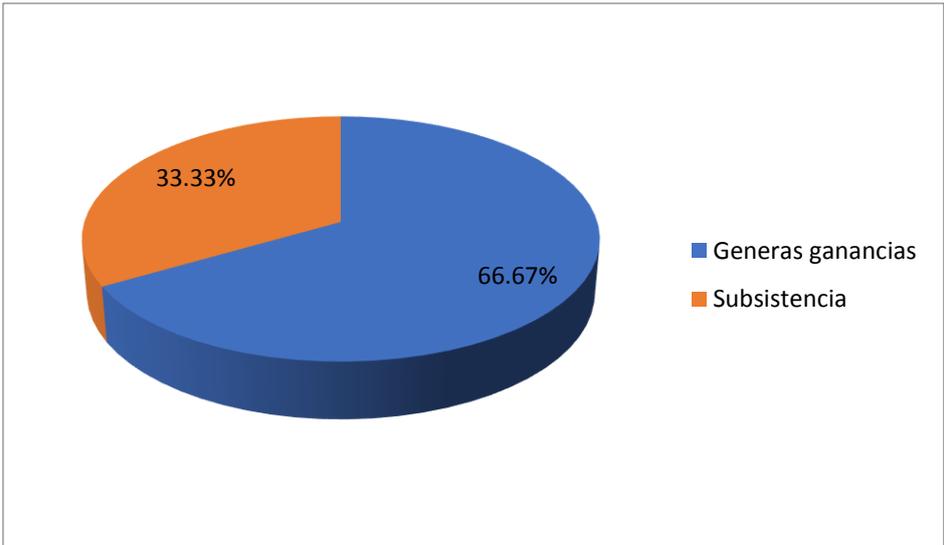


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

**3. Referente a la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones**

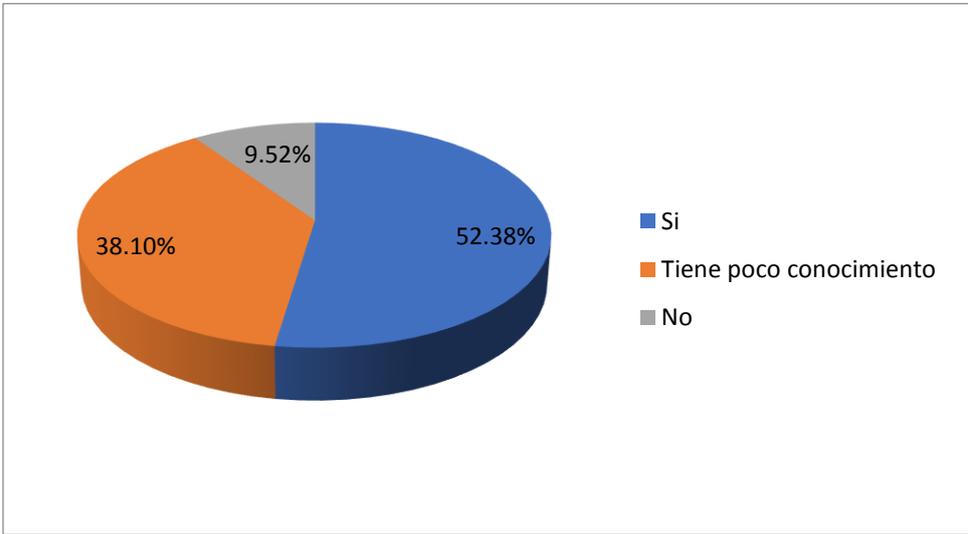


Figura 10. Conoce el término gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

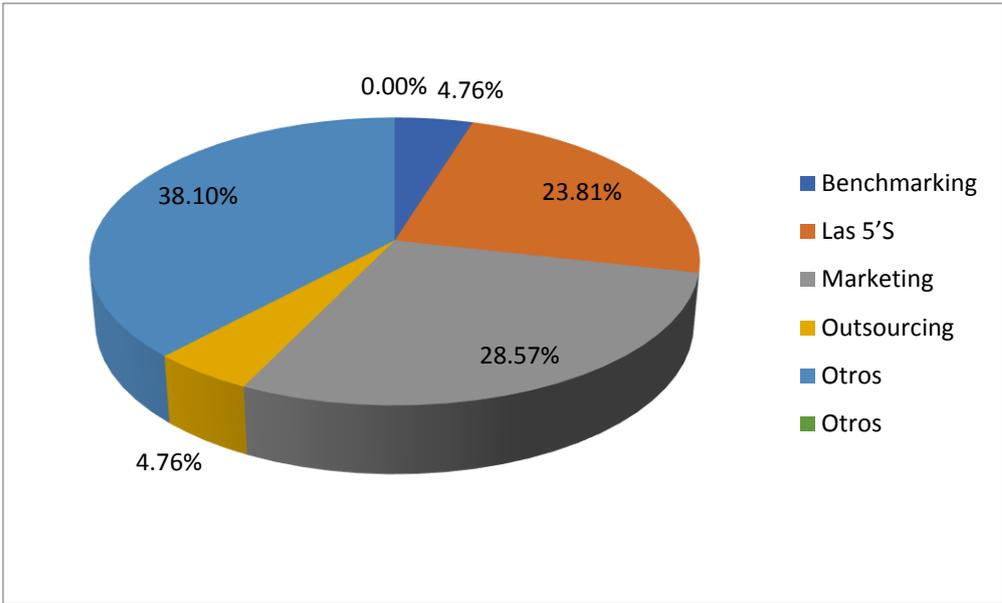


Figura 11. Técnicas modernas que emplea en su negocio

Fuente. Tabla 3

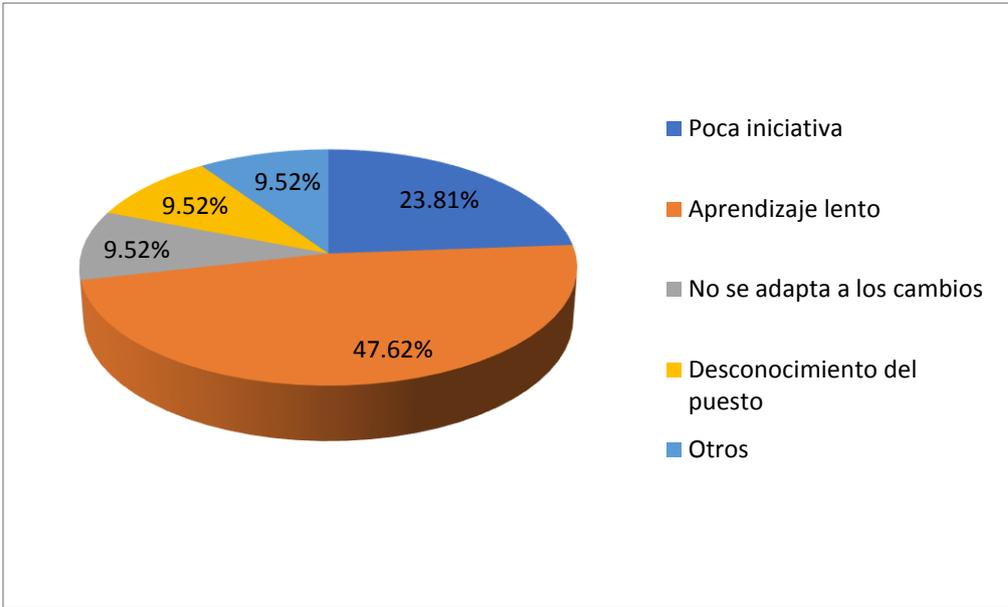


Figura 12. Dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

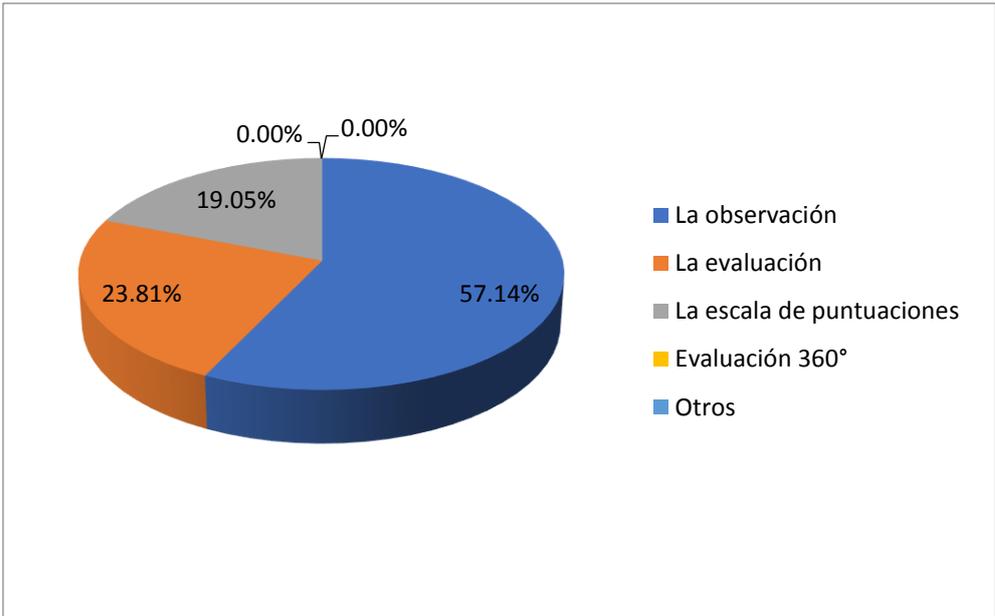


Figura 13. Técnicas que emplea para medir el rendimiento personal

Fuente. Tabla 3

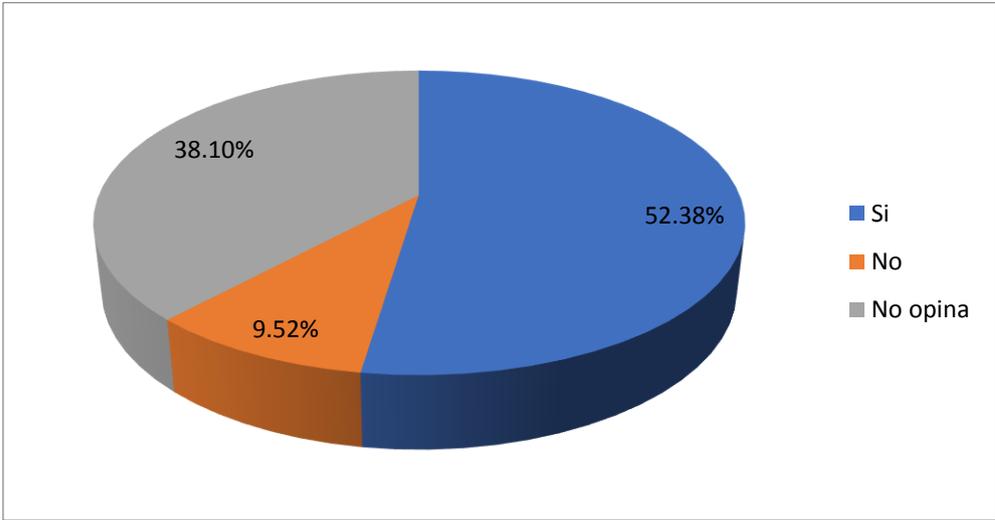


Figura 14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

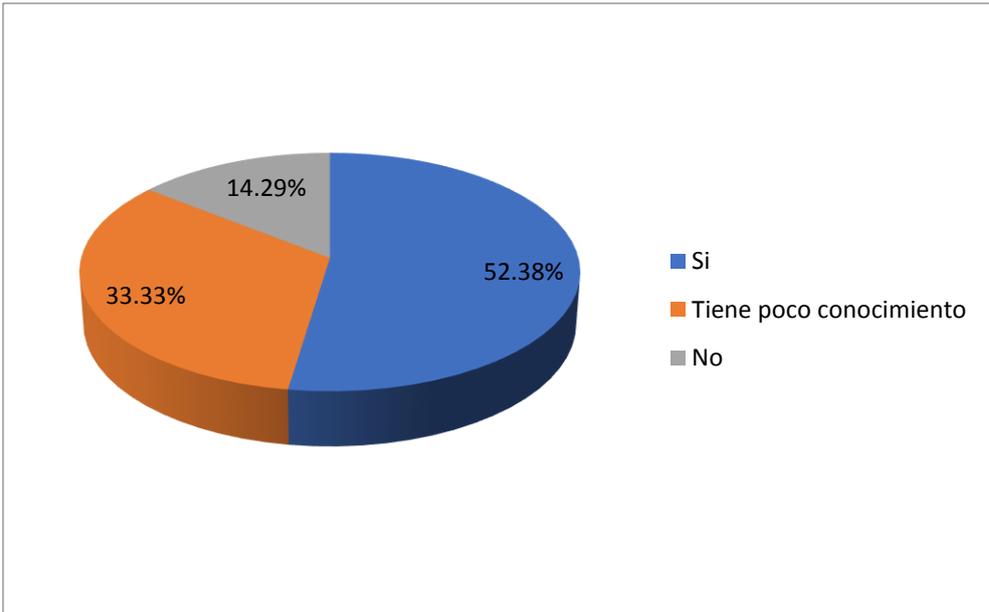


Figura 15. Conoce el término TIC

Fuente. Tabla 3

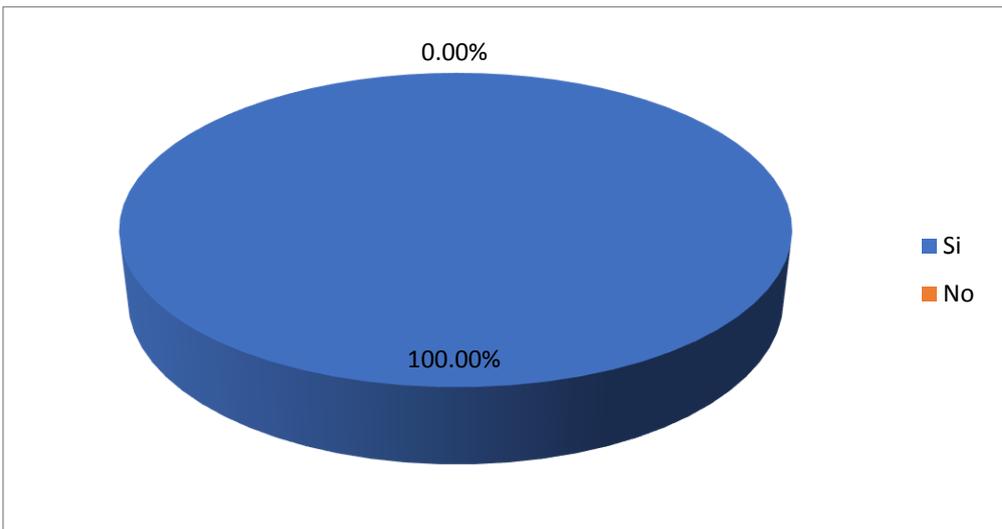


Figura 16. Cuenta con una computadora en su empresa

Fuente. Tabla 3

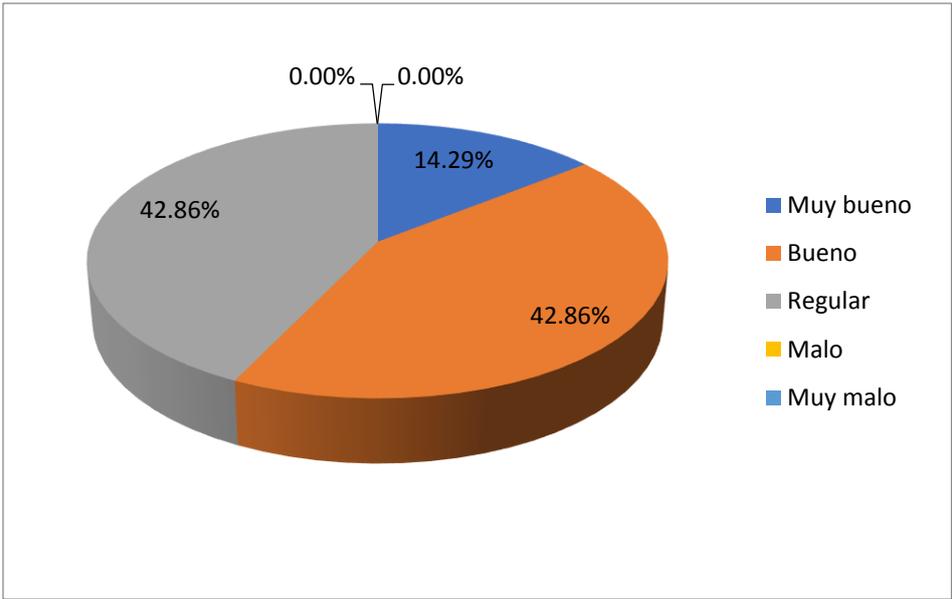


Figura 17. Nivel de conocimiento de computación

Fuente. Tabla 3

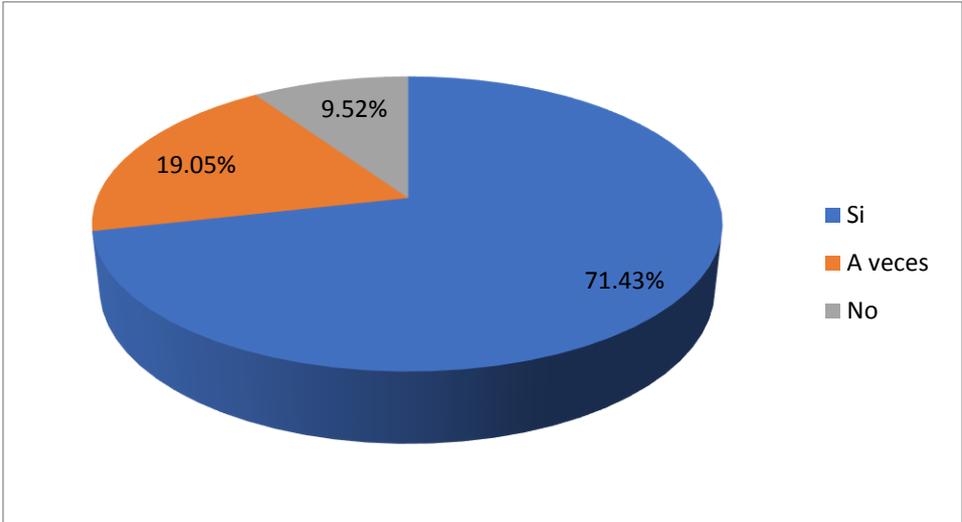


Figura 18. Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa

Fuente. Tabla 3

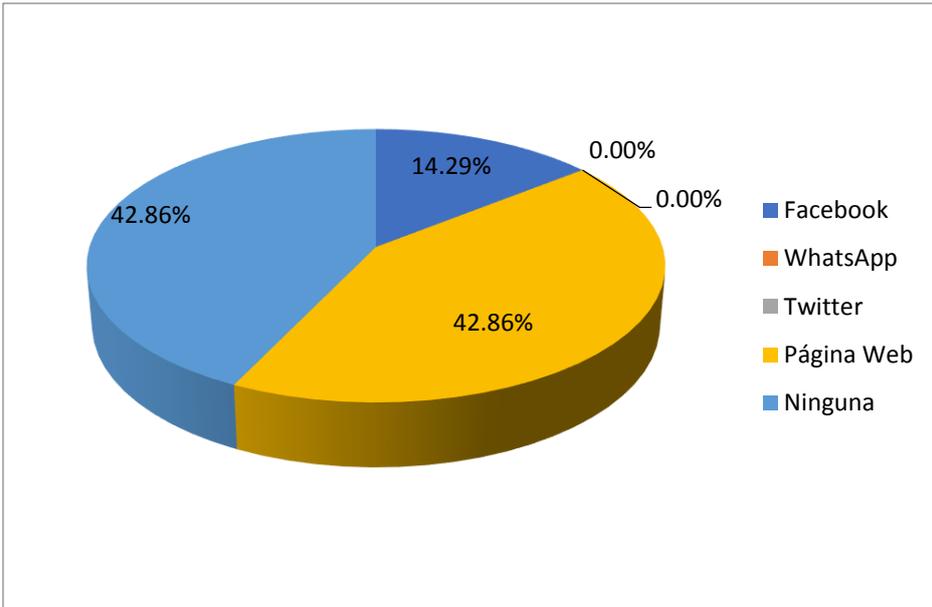


Figura 19. Redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos  
Fuente. Tabla 3

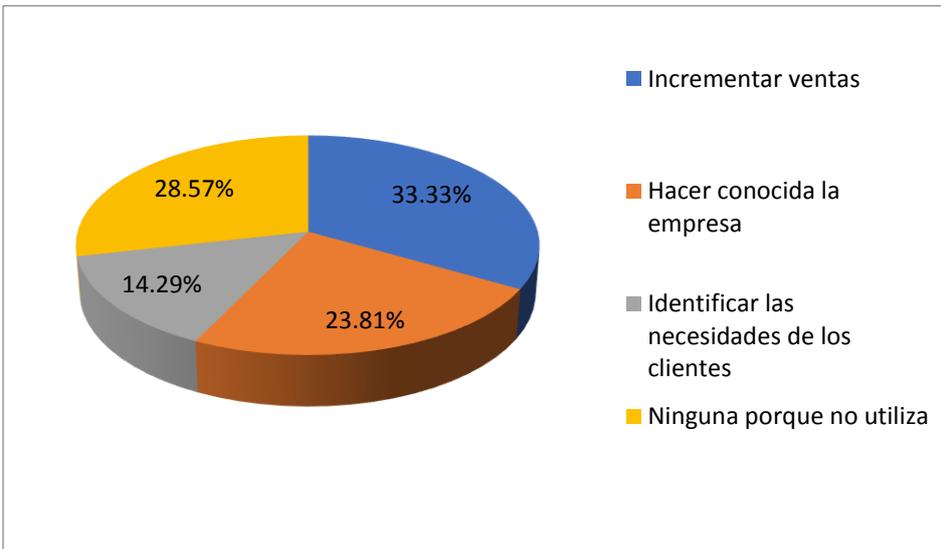


Figura 20. Beneficios obtuvo utilizando las TICs dentro de su empresa  
Fuente. Tabla 3