



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS
TIC’S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO LIBRERÍA
DEL DISTRITO DE SANTA EN EL AÑO 2016”

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

AUTORA:

BACH: ANGELA TURRIATE LOPEZ

ASESOR:

DR.: REINERIO CENTURION MEDINA

CHIMBOTE – PERU

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS
TIC’S EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO LIBRERÍA
DEL DISTRITO DE SANTA EN EL AÑO 2016”

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

AUTORA:

BACH: ANGELA TURRIATE LOPEZ

ASESOR:

DR.: REINERIO CENTURION MEDINA

CHIMBOTE – PERU

2017

HOJA DEL JURADO

**DOC. JOSE GERMAN SALINAS GAMBOA
PRESIDENTE**

**MG. MIGUEL ANGEL LIMO VASQUEZ
MIEMBRO**

**MG HECTOR ASENCION RIVERA PRIETO
MIEMBRO**

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y vida para seguir con mis objetivos trazados y sobre todo cuidarme.

A mis padres:

Por ser mi fuerza y motor en mi camino brindándome su cálido cariño para sentirme protegida y con ánimos de sobresalir. Agradezco también a mi seres queridos, personas que aprecian mi trabajo y confiaron en mi hasta el final a todos ellos les agradezco.

DEDICATORIA

Dedico en primer lugar a Dios por ser mi guía, mi protector que me mantiene con vida.

Dedico también este trabajo a mis padres, por ser mi motivo que me insta a seguir adelante con esta trayectoria de estudios hacia el logro de mis objetivos trazados.

Dedico a mi profesor que fue un asesor que me apoyo con su paciencia para lograr culminar la investigación de tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo, las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las TIC'S de las Micro y Pequeña empresa del Sector Comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016.

La investigación de tesis fue de diseño no experimental – transversal de una población de 32 MyPE, para llevarla a cabo se logró investigar las cantidades de mypes existentes en el distrito de Santa obteniendo una muestra de 12 MyPE que serán encuestadas, a quienes se les aplico un cuestionario de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, logrando los siguientes resultados: que las mypes del rubro venta de insumos agrícolas del 83.3% son formales. Respecto a la gestión de calidad: el 58.3% conoce el termino de gestión de calidad, el 66.7% si contribuye a la mejora. En cuanto a las TICS: el 75.0% si conoce el termino de gestión de las TICS, el 58.3% si considera que las TICS mejora en el orden y rápida distribución de sus productos. En conclusión: en su mayoría relativa son formales teniendo conocimiento acerca de la gestión de calidad considerando que las TIC mejora en el orden y rápida distribución de sus productos.

Palabras clave: Gestión de calidad, TICS, Mypes.

ABSTRACT

The present research work was aimed at, had as objective, the main characteristics of the Quality Management with the Use of the TICS of the Micro and Small companies of the Trade Sector - Book Store de Santa District in the year 2016.

The thesis research was non-experimental design - cross-section of a population of 32 To carry it out, it was possible to investigate the amounts of mypes existing in the Santa district, obtaining a sample of 12 MyPE that will be surveyed, to whom a questionnaire of 18 closed questions, applying the technique of the survey, achieving the following results: that the mypes of the sale of agricultural inputs of the 83,3% , They are formal. Regarding quality management: the 53, 3% knows the term of quality management, 66.7% if it contributes to the improvement. Regarding ICT: the 75.0% % if you know the term of management of the ICT, the 58.3% if you consider that ICT improves the order and rapid distribution of your products. In conclusion: mostly relative, they are formal having knowledge about quality management considering that ICT improves the order and rapid distribution of their products.

Keywords: Quality management, ICT, Mypes.

CONTENIDO

Caratula.....	1
Contra caratula.....	2
Hoja de la firma del jurado y asesor.....	3
Hoja de agradecimiento.....	4
Hoja de dedicatoria.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Contenido.....	8
Índice de tablas y gráficos.....	10
I. INTRODUCCION.....	11
II. REVISION DE LITERATURA.....	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2.Marco teórico.....	27
2.2.1. Bases teóricas.....	27
2.2.2. Marco conceptual.....	32
III. HIPOTESIS.....	33
IV. METODOLOGIA.....	34
4.1. Diseño de la investigación.....	34
4.2. Población y muestra.....	34
4.3. Definición y operacionalizacion de variables e indicadores.....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.5. Plan de análisis.....	36
4.6. Matriz de consistencia.....	37

4.7. Principios éticos.....	38
V. RESULTADOS.....	39
5.1.Resultados.....	39
5.2.Análisis de resultados.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

Tabla y figura 01.....	58
Tabla y figura 02.....	58
Tabla y figura 03.....	59
Tabla y figura 04.....	59
Tabla y figura 05.....	60
Tabla y figura 06.....	60
Tabla y figura 07.....	61
Tabla y figura 08.....	61
Tabla y figura 09.....	62
Tabla y figura 10.....	62
Tabla y figura 11.....	63
Tabla y figura 12.....	63
Tabla y figura 13.....	64
Tabla y figura 14.....	64
Tabla y figura 15.....	65
Tabla y figura 16.....	65
Tabla y figura 17.....	66
Tabla y figura 18.....	66

I. INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo se realizó con la finalidad de identificar la Gestión de Calidad con el Uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC'S) de la Micro Y Pequeña Empresa del Sector Servicio Rubro Librería y bazar en el distrito de Santa en el año 2016. Es importante en nuestro país ya que la mayoría de las mypes abarcan el 98% de territorio. Existe una gran preocupación ya que la mayoría de empresas en el Perú son Micro y Pequeña Empresa y mucha de ellas informales. Es por ello que se plantea una problemática acerca del uso de la tecnología se sabe que existen empresas que toman de poca importancia el Uso de las TIC'S, mostrando una gran preocupación, por ello se realizó el estudio del porque se genera esa problemática. A través del desarrollo del proyecto podremos manifestar su importancia y encontrar solución. Para ello se tomó como muestra del estudio a los empleadores y colaboradores de la empresa.

En la revisión del proyecto podremos hablar acerca de la variable Gestión de la Calidad tomando conciencia del servicio a los colaboradores respecto a la preparación y conocimientos que tienen respecto a las ventas de sus productos con el uso de las TIC'S para que exista un orden en sus inventarios teniendo así un mayor control y agilización de despacho en productos.

En otro sentido la solución que brindaremos es implantando computadoras con un software especializado donde se registra todos los productos con sus respectivos códigos para así facilitar la distribución y venta del producto, ese punto es donde queremos llegar al realizar el proyecto, el uso de la Tecnología de la información y comunicación juega un rol importante en toda organización ya sea en MyPE o grandes empresas.

Se apreció que la Micro Y Pequeña Empresa forma una organización socioeconómica de gran impacto. Una micro y pequeña empresa es un establecimiento que requiere pocas inversión, mínima organización, y posee una gran flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno, los éxitos de una pequeña empresa está organizada en la gestión de calidad ya que generará un mejoramiento en el comercio en ventas y atención al cliente; por otro lado, en condiciones no críticas, si una pequeña empresa tiene un desempeño deficiente, por su magnitud pudiera afectar gravemente la nacionalidad. **Alarcón A. (2008).**

En los diferentes países las Micro Y Pequeña Empresa han progresado, aun sin la necesidad de un apoyo decisivo y sistemático de los gobiernos de turno. En algunos países, las Micro Y Pequeña empresa han logrado desarrollarse tecnológicamente, constituyéndose un contrato ya de empresas de mayor envergadura. En el mundo se pueden apreciar algunos países reconocidos y aceptados que cumplen un rol importante en la MyPE en diversos países a que son unos elementos fundamentales en el desarrollo, reforzamiento y mejora de la competitividad de las Mypes en un país, es a través de la creación de condiciones que permitan

a estas empresas de participar en el flujo internacional del comercio, para poder adoptar los nuevos flujos de información y comunicaciones.

En el caso de América Latina, a pesar de que en algunos países existen programas de capacitaciones para las empresas. Se puede observar de acuerdo a los datos estadísticos, las empresas pequeñas aun enfrentan una “escases crónica de tecnología” y una insuficiencia capacidad de administración en cuanto a la gestión de calidad de los productos. Para complicar las cosas, se argumenta que aun con políticas monetarias y fiscales adecuadas, las empresas micro y pequeñas seguirán creciendo con conocimiento de la gestión de a poco lo cual será necesario en su desarrollo como MyPE.

Por su parte la mayoría de las organizaciones consideran su rendimiento en términos de aspectos que aseguran su supervivencia, como por ejemplo el cumplimiento de su misión; pero desde los años setenta han surgido otras variables que se agregan al análisis, como la moral, la adaptabilidad y la orientación al cambio (**Lusthaus, Adrein; Anderson; Carden y Montalva, 2002**).

La tecnología de la información y comunicaciones (TIC), se han convertido en un catalizador de los procesos organizaciones. Sin lugar a dudas se constituyen en herramientas de apoyo a la gestión empresarial, la construcción de estrategias orientadas a la competitividad y la innovación, generando así sostenibilidad para la organización y la sociedad (**Stern, 2002**).

Aun así, la incorporación de las TIC al ámbito de la empresa es un proceso complejo, pues involucra multiplicidad de dimensiones. **(Peirano y Suarez, 2004).**

Actualmente de las Micro Y Pequeña Empresa están convirtiendo en tecnologías de información, una correcta utilización y adecuada Gestión, estas pueden llevarlas a ser más capacitadas, brindándoles aquel valor agregado a su conocimiento y mejora de servicio. **(Castillo A. 2012).**

En el ámbito de **Lima metropolitana** existen más de 800,000 unidades, dentro de las cuales el sub sector manufacturero representa el 10.5% para la microempresa y el 27% para la pequeña empresa. En la economía globaliza los grandes avances tecnología, eficiencia, productividad se ha manifestó mediante la capacitación que es el motor de un aprendizaje.

La gestión de calidad se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte generará un valor agregado.

Más del 80% de la micro y pequeña empresa peruana desarrollan su actividad de modo intuitivo y carecen de los elementos necesarios para ser competitivas en un mercado globalizado como el que enfrenta el país, señala COFIDE. **Terrones, L (2014).**

Al empresario de la micro y pequeña empresa le falta una adecuada orientación. Tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación de las TIC'S, para el mejor manejo de su negocio y productividad.

Los empresarios de la Micro y Pequeña Empresa, requieren tener una visión integral de cómo gestionar una empresa y una actitud emprendedora que es básica, para salir adelante. **Tanta, L (2012).**

En el departamento de Ancash se da importancia a la exportación neta de productos primario, por lo que en su industria destacan varias actividades simultáneamente, las cuales albergan para el año 2000 a 2010 mypes con un crecimiento estimado del 25% interanual, actualmente las mypes de la región Ancash presentan un deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos administrativos que impide el desarrollo de experiencia asociativas de tipo gremial y empresarial. Así mismo, la escasa calidad de gestión en las TIC'S de las Mypes no les permite tener capacidad competitiva frente a sus competidores, estas limitantes en la mayoría de casos.

Podemos observar en el distrito de Santa se realizó distintas actividades económicas que requieren del uso e las tecnología en los empleados y empleadores, entre ella tenemos las actividades de comercio que carecen mucho de un buen inventario de sus productos y su orden, la calidad del servicio por lo cual existe una disminución de ventas, generando una

problemática para la Micro y Pequeña Empresa. Sin embargo, también existe una necesidad de los propios empresarios que carecen de una buena gestión de calidad, es por ello que no pueden incrementar sus ventas en el mercado.

Para correlacionar con la investigación tenemos el enunciado del problema:

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las TIC'S de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016?

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 TIC'S de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016.

También se planteó los objetivos específicos:

Determinar las características de los representantes de la Micro y Pequeña Empresa, del Distrito de Santa en el año 2016.

Determinar las características de la Micro Y Pequeña Empresa del Distrito de Santa en el año 2016.

Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC de la micro y pequeña empresa del Distrito de Santa en el año 2016

La presente investigación tiene como Justificación teórica lo cual permitirá conocer las características de la Gestión de calidad con el Uso de las TIC'S de la Micro y Pequeña Empresa del sector comercio - rubro librería y bazar del distrito de Santa en el año 2016. También se justifica porque permitirá obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad y la tecnología, la investigación se ejecuta en la micro y pequeña empresa para el progreso y desarrollo, también se plantea una Justificación practica; del mismo modo permite a los empresarios tomar decisiones con respecto a la capacitación de la micro y la pequeña empresa, a su vez tenemos una Justificación metodológica; Por otro lado se justifica porque permitirá conocer a nivel exploratorio las principales características de las micro y pequeñas empresas que aplican la gestión de calidad en el ámbito de estudio las cuales permanecerán en el mercado generando puestos de trabajo que beneficiara a la sociedad. Finalmente se justifica porque ésta investigación permitirá que las futuras investigaciones se dé sobre la aplicación de una gestión de calidad en las micro y pequeña empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Martínez (2014). Realizo una investigación de la “Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comunicación rubro transporte pasajeros de la ciudad Piura en el año 2013.

Según el autor planteo como Objetivo General.Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la formalización de las MYPE del sector comunicaciones del rubro transportes de pasajeros de la Ciudad Piura, año 2013.

Según los resultados de la investigación, se ha determinado, conocer los factores que influyen en la gestión de calidad y la formalización MYPE dedicada al rubro de Transportes en Piura. Da a conocer los factores que influyen en la gestión de calidad y la formalización un 60% donde los propietarios manifestaron estar convencidos que una buena gestión de calidad si genera el éxito en la empresa, y estar correctamente formalizados mejora la productividad y calidad de servicio. Respecto a los objetivos específicos, se han enfocado en conocer los beneficios de una buena gestión de calidad y determinar los factores que influyen en la formalización, donde se pudo conocer que 60% opina que la formalización mejora la producción, el 84% trabaja en la aplicación de métodos de evaluación y estrategias de liderazgo, el 80% trabajan con mecanismos que garantizan la calidad de una gestión, es muy saludable saber que la mayoría de las MYPE, 75% realizan mediciones del

desempeño de los procesos de calidad. Las MYPE juega un papel preminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado. Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI).

Se llegó a la conclusión que el manejo en gestión de calidad de las MYPE en el rubro transporte de pasajero no es la más adecuada. Son varios aspectos negativos como: la mala atención al cliente en el servicio que se brinda y poca responsabilidad por capacitarse. A pesar del conocimiento sobre formalización y gestión de calidad las MYPE estas no se preocupan por mejorar su gestión y renovar sus unidades móviles. Existe un buen nivel de liderazgo por los directivos, pero esto no se concreta ya que no hay un buen manejo en lo que concierne a la calidad de gestión.

Guzmán (2014). Realizo una investigación titulada “Caracterización gestión de calidad y formalización de las Mype Rubro Librería Piura año 2013”

Según el autor su investigación se planteó como objetivo General de la investigación es dar a conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013.

Según los resultados de la investigación, se ha determinado conocer los factores que influyen en la gestión de calidad y la formalización MYPE dedicada al rubro de librerías ubicadas en Piura. Se identificó el objetivo general conocer los factores que influyen en la gestión de calidad y la formalización un 70% donde los propietarios manifestaron estar convencidos que una buena gestión de calidad si genera el éxito en la empresa, y estar correctamente formalizados mejora la productividad y calidad de servicio. Respecto a los objetivos específicos, se han enfocado en conocer los beneficios de una buena gestión de calidad y determinar los factores que influyen en la formalización, donde se pudo conocer que 70% opina que la formalización mejora la producción, el 74% trabaja en la aplicación de métodos de evaluación y estrategias de liderazgo, el 540% trabajan con mecanismos que garantizan la calidad de una gestión, es muy saludable saber que la mayoría de las MYPE ,65% realizan mediciones del desempeño de los procesos de calidad. Las MYPE juega un papel prominente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas

más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado. Se concluye que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente.

Se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las Librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad. El nivel de manejos de mecanismos para el control de calidad y servicio no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de las empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas. La mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio siempre que la entendamos desde dos dimensiones.

Uriol (2014) realizo un estudio titulada “Caracterización de las Tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (mypes) de la asociación de pequeñas empresas industriales y artesanos de Trujillo – año 2013.

Según el autor en la presente investigación se planteó como objetivo principal de esta investigación describir las principales características del uso de las TIC y La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013.

Se obtuvo los resultado de las TIC: del 100% de empresarios de APIAT

el 61.92% califica su nivel de conocimiento de computación como Regular, el 18.41% como malo; el 13.81% como bueno; el 4.18% como muy malo y el 1.67% como muy bueno. Del 100% de empresarios de APIAT el 66.95% califica el uso de TIC en su negocio como Regular, el 21.34% como malo; el 8.79% como bueno; el 2.93% como muy malo y el 0.00% como muy bueno. Del 100% de empresarios de APIAT el 61.09% califica la frecuencia de uso de computadora en negocio como bueno, el 25.10% como regular; el 8.79% como malo; el 5.02% como muy bueno y el 0.00% como muy malo. Se obtuvo los resultados de la gestión de calidad: del 100% de empresarios de APIAT el 60.25% califica la política y objetivos de calidad como bueno, el 31.38% como regular; el 8.37% como muy bueno; el 0.00% como malo y el 0.00% como muy malo. Del 100% de empresarios de APIAT el 51.05% califica las revisiones de calidad por la dirección como bueno, el 35.56% como regular; el 9.21% como muy bueno; el 4.18% como malo y el 0.00% como muy malo. Del 100% de empresarios de APIAT el 67.36% califica la delimitación de responsabilidad y autoridad para calidad como bueno, el 24.27% como regular; el 7.11% como muy bueno; el 1.26% como malo y el 0.00% como muy malo. Del 100% de empresarios de APIAT el 58.58% califica la administración de MYPE a través de los procesos como bueno, el 27.62% como regular; el 13.81% como muy bueno; el 0.00% como malo y el 0.00% como muy malo.

Se concluyó: las principales características que tienen las TIC y que usan los pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo APIAT en el año 2013 son la computadora, el internet y el teléfono; lo cual demuestra un interés por el uso de herramientas tecnológicas en su

negocio. La mayoría de los representantes de las MYPES encuestadas de APIAT opinaron que califican como Muy bueno y Bueno el uso de computadora, el Internet y el Teléfono, demostrando de esta manera el uso constante de TIC en el negocio; sin embargo con respecto al uso de la redes sociales en la cual está incluido el Facebook, el resultado fue que la mayoría opinaron que el uso de las redes sociales es considerado como regular siendo de la aceptación mayoritaria de los Micro-empresarios.

Sánchez (2014) realizo una investigación titulada “Gestión de calidad, proceso de selección de influencia en la rentabilidad de las mypes rubro restaurantes – provincia de Trujillo año 2013”

El presente estudio tiene como objetivo determinar y dar a conocer las principales características de una adecuada gestión de calidad, proceso de selección y como estos influyen en la rentabilidad de las MyPE Rubro Restaurantes, con esto tendremos una clara idea de cuál es la situación de 10 negocios del rubro restaurantes en sus indicadores de gestión y como está afectando en su rentabilidad el no tener claro cuáles son los procesos adecuados y mínimos que debería manejar.

Se obtuvo en los resultados: los Gerentes tienen estudios completos (40% superiores completos y 20% técnicos completos) pero han sido formados en sus respectivas especialidades: Administración, Economía, Marketing. Esto no es una desventaja, al contrario le da una visión mucho más profesional de cómo deberían llevar el negocio pero necesitan mucha más capacitación en temas relacionados con el rubro y con la gestión del personal que es uno de los puntos más débiles y descuidados en el rubro.

En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que se asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la idea que si hasta el momento funciona bien y tienen clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa. Prueba de esto es que el 80% de los gerentes y/o administradores no trabaja o no conoce lo que es una evaluación de desempeño, es decir solo nos limitamos a evaluar la eficiencia del personal si tenemos una reclamación o si no se presenta al trabajo, pero no evaluamos el desempeño del mismo y obviamente no se tiene ninguna referencia de fortalezas y los aspectos que debe mejorar.

Se concluyó que el proceso de selección y la gestión de calidad las Mypes del Rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios. La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de la empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio.

Poma (2015). Realizo un estudio titulada “Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta de artículos de ferretería, en Huaraz 2015”

En la investigación según el autor se planteó como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferreterías en la distrito de Huaraz, 2015.

Se obtuvo en los resultados. El 60% de los gerentes manifiestan tener de 38 a 47 años de edad, el 80% son de sexo masculino y el 45% cuentan con estudios superiores universitarios. El 60% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiestan que pocas veces localizan con facilidad sus fuentes de suministros. En base a los resultados podemos observar que más de la mitad de gerentes encuestado no localizan con facilidad las fuentes de suministro. El 80% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que algunas veces tienen problemas con el tiempo de entregas de productos. Los resultados muestran que los gerentes de las ferreterías tienen problemas con el tiempo de entrega de pedidos porque no utilizan una orden de pedidos.

Se llegó a la conclusión: La Gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como un conjunto de normas correspondientes a una organización vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera

organizada la calidad de la misma. Es por eso que el objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo se observan resultados que nos muestran que el mayor porcentaje de los gerentes de las ferreterías son varones adultos con un grado de instrucción superior universitario. Además, estos gerentes de las ferreterías perciben un alto grado de deficiencia respecto a la gestión de calidad porque no consideran el procedimiento de compras importante para realizar las compras de sus productos. En relación a las características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos tienen de 38 -47 años de edad, son varones y con estudios superiores universitarios. Esto nos permite observar que este grupo de personas en particular consideran importante formar su propio negocio. Finalmente se observa que los gerentes de las ferreterías no tienen el conocimiento de cómo realizar el procedimiento de compras utilizando el procedimiento para realizar una buena compra.

2.2. Marco teórico

Bases teóricas.

Gestión de calidad

Concepto de la gestión de calidad

El tema de la gestión de calidad tiene una aplicación significativa en cada sector del negocio. Gestión de calidad abarca cada sector del comercio y negocio. Apuntando a la realización de un producto con buena calidad cumpliendo los estándares correspondientes. La gestión comercial puede ser usado por personales internos y externos ya que se amolda a la demanda de los clientes satisfaciendo sus necesidades, para evaluar la capacidad de la compañía cumpliendo así los requisitos que solicita el cliente. **Anónimo, (2012).**

En esto vemos reflejado el estudio del trabajo ya que aplica en la MyPE que no logran entender el uso de la gestión de calidad, siendo de mayor importancia, contando con productos exclusivos e innovadores que pueda agradar al consumidor.

Beneficios de la gestión de calidad

El principal objetivo de la norma es aumentar o incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejoras continuas. Se plantea para que las organizaciones lo apliquen, y puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y productos que cumplan con las

expectativas de sus clientes. Gracias a una certificación que les brinde prestigio y garantía de calidad. **Anónimo, (2014).**

La aplicación de un sistema de gestión de calidad puede traerle muchos beneficios en una empresa, cuando es realizada con responsabilidad y compromiso por parte de los colaboradores y empleadores de las mypes, ya que se realizará una buena gestión y lograra sus ventas aumentar. Es un buen inicio la aplicación de la gestión de calidad asegurando unos productos de buen uso cumpliendo los estándares que ello implica.

Objetivo de la gestión de calidad

El objetivo de la ISO 9001 consiste en obtener un acuerdo en cuanto a las soluciones que se logre con las exigencias de la sociedad y del comercio tanto como para consumidores y usuarios. El principal objetivo de la norma es lograr la satisfacción del cliente, con proceso de una continua mejora. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad. Un sistema de gestión de la calidad (SGC) requiere que sus objetivos sean medibles, y también coherentes con la Política de la Calidad y la Planificación Estratégica establecidas por la organización. Lógicamente, entonces, para establecer estos objetivos la empresa debe analizar en profundidad su política de la calidad. **Anónimo, (2014).**

Importancia de la gestión de calidad

La gestión de calidad es un principio de negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicio y proceso de una empresa. Existen empresas que implementan programas de gestión de calidad usando la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas por mejorar y fortalezas. Esto le da a la empresa establecer normas de mejoras. Realizar ajustes cuando sea necesario. Ofreciendo un mayor global a su clientes. El objetivo sigue siendo el mismo: crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla las necesidades de los clientes. Centrarse en un plan de gestión de calidad asegura el éxito de la empresa. Para ello relacionamos el tema del proyecto de investigación la gestión de calidad, conociendo su importancia podremos lograr mejores ventas y productividad. **Riquelme, M.(2010).**

TICS

La tecnología de información y comunicación, conocidas como TICS, son aquellas base se centra en los campos de la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, para dar paso a la creación de nuevas formas de comunicación. Se trata de un conjunto de herramientas o tipo electrónico y comunicacional, que sirve para facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados que puedan corresponder a textos, imágenes, sonidos, otros. En el caso de las TICS, este mensaje corresponde a datos e instrucciones enviadas de un usuario a otro por medio de un canal digital o hardware y definido por in un código software. **Anónimo, (2014-2017).**

El uso de las tecnología es un pilar importante para el hombre nos ayuda mucho en la incrementación de capital, se requieren habilidades de comprensión, un claro ejemplo de cómo se componen y estructuran los sistemas de red hallando sus fortalezas y debilidades. En el sistema de la información y comunicación hay importantes preocupaciones de software como seguridad despejando sus preocupaciones.

¿Qué tipos de TIC existen?

A continuación mostraremos la clasificación de las TICS según los ámbitos encontrados para el estudio del proyecto.

Redes: tenemos al teléfono fijo, la banda ancha, telefonía móvil las redes sociales, redes de televisión, etc.

Terminales: existen varios dispositivos o terminales que forman parte del uso de las TICS. Ellos son el ordenador, el navegador de internet, los sistemas operativos por ordenadores, teléfonos móviles, televisores, los reproductores portátiles de audio y video de consolas de juego

Servicios en las tics: la tecnología de información y comunicación ofrecen servicios a consumidores. Entre ello tenemos los correos electrónicos. La búsqueda de información (google), la banca online, el audio, la música. La televisión, el cine, el comercio electrónico, los periódicos y revistas, la educación, el videojuego, y servicios móviles.

Mela, M. (2011).

Ventajas de las TIC

- Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- Desarrollar a las personas y actores sociales a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Apoyar a las personas empresarias, locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Repartir nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias.
- Ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo
- Dar acceso a la salida de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.
- Facilidades
- Exactitud
- Menores riesgos. **Gonzales, D.**

Brindan acceso a información abundante y variada. Gracias a las TIC podemos estar al tanto de lo que ocurre en cualquier parte del mundo, además de contar con información proveniente de diversas fuentes pero que gira en torno a un mismo tema.

2.3.Marco conceptual

Micro empresa y pequeña empresa

Concepto de las Micro y Pequeña Empresa

Se agrupa en una sociedad u organización económica que mezclan los factores de producción para lograr bienes y también servicios que se necesita en una agrupación satisfaciendo sus necesidades convirtiéndole en un círculo de producción.

También se define a una sociedad como una entidad de manera organizada mezclando el uso de la tecnología generando insumos para la reclinación de productos o también brindar servicio así ganar un sitio en el mercado (posicionamiento) para así generar ganancias efectivas.

Mejia, R. (2009).

Objetivo de la Micro y Pequeña Empresa

- Colaborar o apoyar al PBI
- Aplica para la formalización de las mypes
- Aumenta el empleo y la productividad.
- Crecimiento del mercado interno.
- Fortalecer la capacitación técnicamente de la micro y pequeña empresa en la gestión financiera.
- Reducción de la incertidumbre de la inversión para generar oportunidad de aprendizaje de recursos con terceros, ya sean públicos o privado.

Importancia de la Micro y Pequeña Empresa

En el Perú las micro y pequeñas empresas hacen su aparición a partir de la década de los 80; sin embargo ellas se han venido manifestando de los años cincuenta como solución al problema de desempleo y bajos ingresos, sobretodo en la capital a partir de las olas de emigrantes que llegaron al país. En la actualidad la micro y pequeñas empresas representan el sector de suma importancia dentro de la estructura productiva del país, de forma que las micro empresas representan el 95.9% el total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa al 97,9% si se añaden las pequeñas empresas.

Su importancia se basa en:

- Proporcionan puestos de trabajos.
- Disminuyen la pobreza mediante actividades generadoras de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Vásquez, J. (2013).

III. Hipótesis

En la presente investigación no se plantea hipótesis por ser de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación el tesista utilizará el diseño de investigación, No Experimental –Transversal-Descriptivo-bajo la supervisión del Docente Tutor investigador.

Será no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observará a la variable Gestión de Calidad con el uso de técnicas administrativas tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.

Será transversal por qué el estudio se realizará en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tendrá un inicio y un fin.

Será descriptivo porque solo se describirá las características más relevantes de las Micro y pequeñas empresas, representantes y la variable en estudio.

4.2. Población y muestra

La Población

Del presente estudio está compuesta por 32 Micro y Pequeña Empresa, del sector comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016.

La Muestra

La muestra fue dirigida a 12 Micro y Pequeña Empresa como muestra, bajo la supervisión del Docente Tutor investigador.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION	DEFINICION OPERACIONAL		MEDICION
		DIMENSION	INDICADORES	
GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión de calidad abarca cada sector del comercio y negocio. Apuntando a la realización de un producto con buena calidad cumpliendo los estándares correspondientes.	Planificar	Objetivos, estrategias, procedimientos.	Nominal
		Dirigir	Comunicación, liderazgo y motivación	Nominal
		Implantar	Capacitación, interiorización y adaptar	Nominal
		Controlar	Evaluar, comparar y verificar	Nominal
		Satisfacer	Brindar valor, dar a conocer y negociar	Nominal
		USO DE LAS TIC'S	El uso de las tecnología es un pilar importante para el hombre nos ayuda mucho en la incrementación de capital, se requieren habilidades de comprensión, un claro ejemplo de cómo se componen y estructuran los sistemas de red hallando sus fortalezas y debilidades.	Planeamiento y Procedimientos
Organización y coordinación	Estructura, organización de los recursos humanos.	Nominal		
control	Estatus, normas, reglamentos, medidas, planes, comparaciones y acciones.	Nominal		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: se utilizó como técnicas encuestas a las Micro y Pequeña Empresa conformadas según la investigación, dirigidos a los dirigentes de dicha empresa.

Instrumentos Recolección. Se utilizó el cuestionario de preguntas cerradas en el que se formularon interrogantes con límite el cual el entrevistado respondió en forma clara y precisa.

4.5. Plan de análisis

Se utilizará el formato Excel para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVO	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODO Y DISCUSION	INSTRUMENTO Y PROCESAMIENTO	PLAN DE ANALISIS
<p>General: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las TIC'S de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016?</p> <p>Específicos: *¿Cuáles son las características de los representantes del Distrito de Santa en el año 2016? *¿Cuáles son las características de la Micro Y Pequeña Empresa del Distrito de Santa en el año 2016? *¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC de la micro y pequeña empresa del Distrito de Santa en el año 2016?</p>	<p>General: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las TIC'S de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016.</p> <p>Específicos: *Determinar las características de los representantes del Distrito de Santa en el año 2016. *Determinar las características de la Micro Y Pequeña Empresa del Distrito de Santa en el año 2016. *Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC de la micro y pequeña empresa del Distrito de Santa en el año 2016</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>TICS</p>	<p>Población: Del presente estudio está compuesta por 32 MyPE, mediante la fórmula del sondeo, del sector comercio librería del distrito de Santa año 2016</p> <p>Muestra: Se obtendrá mediante la aplicación de formula muestral, lo cual se obtuvo 12 MyPE como muestra</p>	<p>Diseño de la investigación Para la elaboración del trabajo de investigación el tesista utilizará el diseño de investigación, No Experimental – Transversal- Descriptivo- bajo la supervisión del Docente Tutor investigador .</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Excel</p>

4.7. Principios éticos

- **Principios de confidencialidad:** Solo se publicará la información que desee se publique el dueño de la micro y pequeña empresa quien proporciona la información.
- **Principios de confiabilidad:** Los datos que se presentaran son reales.
- **Respeto a la persona humana:** Se respetara las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común
- **Principio de la integridad:** Son responsables y veraces y respetan las relaciones de confianza que establecen en su ejercicio profesional.
- **Principio de perseverancia:** la perseverancia es constancia, persistencia, firmeza, dedicación o tesón, tanto en las ideas.
- **Principio de la veracidad:** Se plantea este principio debido a que mi trabajo fue echo con la verdad para que sea confiable.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla N ° 01: características de los representantes de las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio rubro librería, en el distrito de Santa, en el año 2016.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad		
18 a 30 años	3	25,0
31 a 50 años	6	50,0
51 a más años	3	25,0
Total	12	100,0
Genero		
Masculino	5	41,7
Femenino	7	58,3
Total	12	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	1	8,3
Secundaria	4	33,3
Superior no universitario	5	41,7
Superior universitario	2	16,7
Total	12	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	8	66,7
Administrador	4	33,3
Total	12	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	2	16,7
4 a 6 años	3	25,0
7 a más años	7	58,3
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio Rubro Librería en el Distrito de Santa en el año 2016.

Tabla N° 02: Características de las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro librería, del distrito de santa en el año 2016.

De la empresa relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia
Tiempo de permanencia en la empresa		
0 a 3 años	5	41,7
4 a 6 años	5	41,7
7 a más años	2	16,6
Total	12	100,0
La MyPE es		
Formal	10	83,3
Informal	2	16,7
Total	12	100,0
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	8	66,7
Personas no familiares	4	33,3
Total	12	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancias	9	75,0
Subsistencia	3	25,0
Tota	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio Rubro Librería en el Distrito de Santa en el año 2016.

Tabla N° 03: Características de la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio Rubro librería, del Distrito de Santa en el año 2016.

Gestión de calidad relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia
Conoce el termino gestión de calidad		
Si	5	41,7
No	7	58,3
Total	12	100,0
Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce		
Benchmarking	1	8,3
Las 5 C	4	33,3
TICS	5	41,7
Outsourcing	2	16,7
Total	12	100,0
Que dificultades presenta para la aplicación de la gestión de calidad		
Poca iniciativa	4	33,3
Aprendizaje lento	3	25,0
No se adapta a los cambios	5	41,7
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Total	12	100,0
La gestión de calidad contribuye a la mejora del negocio		
Si	8	66,7
No	4	33,3
Total	12	100,0

“continua.....”

Conoce el termino TICS		
Si	3	25,0
No	9	75,0
Total	12	100,0
La distribución de su mercadería es la adecuada		
Si	8	66,7
No	4	33,3
Total	12	100,0
El nivel de venta de su empresa		
Ha aumentada	5	41,7
Ha disminuido	3	25,0
Se encuentra estancado	4	33,3
Total	12	100,0
Qué medio de TICS utiliza		
Computadora	3	25,0
Listado de productos	5	41,7
Distribución a la vista	4	33,3
Total	12	100,0
Considera que las TICS mejora en el orden y rápida distribución de sus productos		
Si	7	58,3
No	5	41,7
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio Rubro Librería en el Distrito de Santa en el año 2016.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 01:

Referente características de los representantes de las MyPE

Las empresas dedicadas al rubro librería, de los dueños y/o representantes legales de las MyPE encuestadas un 50% son de 31 a 50 años, el 25% son de 18 a 30 años y el 25% son de 51 a más. Lo que indica que la mayoría son personas adultos.

De los dueños y/o representantes Legales de las MyPE, el 58% son de género femenino; y el 41,7% son género masculino.

De los dueños y/o representantes legales de las MyPE, el 41.7% tienen estudio superior no universitario, el 33.3 % tienen solo secundaria completa, el 16.7% tienen estudios universitarios. El 8.3% tienen estudio solo primaria y el 0% sin grado de instrucción. Lo que les permite visionar el desarrollo de la empresa desde otras perspectivas.

Del 100% de los dueños y/o representantes legales de las MyPE encuestadas, manifiestan que el 66.7% son dueños de la empresa, y el 33.3% tiene como cargo el administrador de la empresa.

De los dueños y/o representantes legales de las MyPE encuestadas, el 58.3% están desempeñando su trabajo de 7 años a más, el 25% están desempeñando su trabajo en 4 a 6 años, el 16.7% están desempeñando su trabajo en 0 a 3 años.

Tabla 02:

Referente a las Características de las Micro y Pequeña

Del 100% de las MyPE encuestadas el 41.7% tiene de tiempo de permanencia en la empresa de 0 a 3 años, el 41.7% tiene 4 a 6 años, el 16.6% tiene de 7 a más años.

De las MyPE encuestadas, el 83.3% son formales y el 16.7% son informales.

Del 100% de las MyPE encuestadas, el 66.7% tiene como trabajadores de la empresa a sus propios familiares y al 33.3% son personas no familiares.

Del 100% de las MyPE encuestadas el 75% fue creada como objetivo de creación para generar ganancias y el 25% como subsistencia.

Tabla 03:

Referente a las características de la gestión de calidad

De las MyPE encuestadas, el 58.3% conoce el termino de gestión de calidad, y el 41.7% no conoce el termino de gestión de calidad.

De las MyPE encuestadas el 41.7% utilizan conoce como técnica moderna las Tics, el 33.3% conoce las 5c, el 16.7% conoce el outsourcing y el 8.3% conoce el benchmarking como técnica.

De las MyPE encuestadas él se consulto acerca de las dificultades que presentan para la aplicación de la gestión de calidad la cual nos refirió que el 41.7% no se adapta al cambio, el 33.3% tiene poca iniciativa de cambio, el 25% cuenta con un aprendiza lento, y el 0% tiene desconocimiento del puesto.

De las MyPE encuestadas él se consulto acerca de la gestión de calidad contribuye en la mejora del negocio la cual nos respondieron que el 66.7% si contribuye a la mejora y el 33.3% no contribuye a una mejora del negocio.

De las MyPE encuestadas, el 75.0% si conoce el termino de gestión de las TICS, y el 25.0% no conoce el termino de las TICS.

De las MyPE encuestadas el 66.7% si considera que la distribución de su mercadería es la adecuada y el 33.3% no considera que la distribución de su mercadería sea la más adecuada.

De las MyPE encuestadas él se consulto acerca del nivel de venta de su empresa sin embargo el 41.7% menciono que ha aumentado estos últimos años las ventas, el 33.3% manifestó que se encuentra estancado dicha mercadería y el 25.0% considera que existe una disminución de su mercadería.

De las MyPE encuestadas él se consultó que medio de TICS utiliza y el 41.7% menciono que utiliza el listado del producto, el 33.3% la distribución a la vista y el 25.0% utiliza como medio la computadora.

De las MyPE encuestadas el 58.3% si considera que las TICS mejora en el orden y rápida distribución de sus productos y el 41.7% no considera una buena opción para el orden distribución de sus productos.

VI. CONCLUSIONES

Conclusión acerca de los Representantes:

La mayoría relativa de los representantes legales de las Micro y Pequeña Empresa son de 31 a 50 años de edad, en su mayoría relativa son de género femenino, en su mayoría relativa cuentan con estudio superior no universitario ya que en su mayoría son dueños de la empresa y en su mayoría relativa vienen desempeñando su trabajo de 7 años a más.

Conclusión acerca de la micro y pequeña empresa:

La mayoría relativa de las Micro y Pequeña Empresa cuentan con tiempo de permanencia en la empresa de 0 a 3 años y en su mayoría las Micro y Pequeña Empresa de son formales, contando con una mayoría relativa de trabajadores son familiares también manifiesta que en su mayoría la Micro y Pequeña Empresa fue creada para generar ganancias.

Conclusión a cerca de la gestión de calidad con el uso de las TIC's:

La mayoría relativa de la Micro y Pequeña Empresa encuestadas conocen el término de la gestión de calidad, también en su mayoría relativa conoce las técnicas modernas de las TICS, manifestando que en su mayoría relativa no se adaptan al cambio pero en su mayoría relativa manifestaron que la gestión de calidad si contribuye a la mejora y al cambio.

La mayoría de las Micro y Pequeña Empresa si conocen el término de gestión de las TICS, en su mayoría relativa consideran que su distribución de mercadería es la adecuada, en su mayoría relativa aumentó sus ventas, y en su mayoría relativa utilizan el listado de productos para sus ventas y en su mayoría relativa manifiestan que la TICS mejora en el orden y rápida distribución de su mercadería.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón, A. (2008). *Teoría sobre la estructura financiera*. Universidad de Ciego de Ávila. Recuperado de:
<http://es.scribd.com/doc/86830227/mypes-rubro-libreria>
- Anónimo. (2008). *Microempresa*. Recuperado de:
<http://microempresa.blogdiario.com/i2008-03/>
- Anónimo. (2013). *mypes necesitan asistir a eventos de capacitación de gestión empresarial* Definición de micro empresa- pequeña empresa. *Microempresa*. (2008, Marzo 18). Recuperado de:
<http://microempresa.blogdiario.com/i2008-03>
- Del Castillo, J cordero. (2012). *Importancia de la MyPE y pyme en la economía nacional*. Recuperado de:
<http://jdelcaasesoriaempresarial.blogspot.com/2012/01/importancia-de-la-mype-y-pyme-en-la.html>
- Mendívil, J, G. (2008). *Análisis y propuestas para la formalización de los micros y pequeñas empresas*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos41/formalizacion-pymes/formalizacion-pymes2.shtml>
- Tantas, L. (2012). *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio –*

rubro distribuidoras de útiles de oficina del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009". Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, escuela contabilidad. Recuperado de:

<http://es.scribd.com/doc/92531676/mype-1>

- Vigil, Y. (2008). *Formación, crecimiento y proyección de las mypes*. Universidad de san Martín de Porres Perú, Lima. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos58/formacion-mypes/formación-mypes2.shtml>
- Anónimo (2013) *Características de una Micro y pequeña empresa*. Extraído el 16 de setiembre, 2013. Recuperado de: <https://pymex.pe/emprendedores/constitucion-y-formalizacion/caracteristicas-de-una-micro-y-pequena-empresa>
- Mejía, R. (1983). *Definición de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes.shtml>
- López, J. (2015) *Importancia de la micro y pequeña empresa*. Extraído el 18 de diciembre, 2015. Recuperado de: <https://prezi.com/zjtvsacop5fb/importancia-de-la-micro-y-pequena-empresa/>
- Aguirre. P (2016). *mype (Micro y Pequeña Empresa) – Perú*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas.shtml>

- Anónimo (2012). *Gestión de la calidad*. Extraído el 23 de mayo, 2012. Recuperado de:
https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad
- Anónimo, (2014). *Objetivos y beneficios del sistema de gestión de calidad ISO 9001*. Extraído el 10 de setiembre, 2014. Recuperado de:
<http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>
- Casalet, M & Gonzales, L (2014, agosto 1). *Las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas mexicanas*. Extraído el 1 de agosto, 2014. Recuperado de:
<http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-170-21.htm>
- Uriol, A. (2014). *Caracterización de las TIC y la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa (MyPE) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo*. Memoria para optar el título de licenciado en administración, Escuela de Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Poma, J. (2015). *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Cumplimiento del Procedimiento de Compras en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Rubro Venta Minorista de artículos de ferretería en el Distrito de Huaraz*. Memoria para optar el título de Licenciado en Administración, Escuela de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

- Palacios, M. (2014). *Caracterización Gestión de Calidad y Formalización de las MyPE Rubro Librerías (Ciudad Piura)*. Memoria para optar el Título de Licenciado en Administración, Escuela Profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, J. (2014). *Gestión de Calidad, Proceso de Selección e Influencia en la Rentabilidad de las MyPE Rubro Restaurantes- Provincia de Trujillo*. Memoria para optar el título de licenciado en administración, escuela de administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Palacios, M. (2014). *Gestión de Calidad y Formalización de las MyPE del Sector Comunicaciones Rubro Transporte de pasajeros de la Ciudad de Piura*. Memoria para optar el título de licenciado en administración, escuela de administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Wikipedia. (2012). Extraído el 23 de mayo de 2012. *Gestión de calidad*. Recuperado de:
https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad
- Anónimo. (2014). *Objetivos y beneficios del sistema de gestión de calidad ISO 9001*. Extraído el 10 de noviembre del 2014. Recuperado de: <http://blogdecalidadiso.es/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>

- Riquelme, M. *La importancia de la gestión de calidad*. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Anónimo. (2014-2017). *¿Qué son las TICS O tecnologías de la información y comunicación?*. Recuperado de: <http://tuginnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-son-las-tics-tic-o-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion>
- Mela, M. (2011). *¿Qué son las TICS y para qué sirven?*. Extraído el 13 de abril de 2011. Extraído de: <http://noticias.iberestudios.com/%C2%BFque-son-las-tic-y-para-que-sirven/>
- Gonzales, D. *tecnologías de la información y la comunicación (TICS)*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml>
- Mejía, R. (2009). *Definición de la micro y pequeña empresa*. Extraído el 8 de junio del 2009. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes.shtml>
- Vásquez, J. (2013). *Importancia de las MYPES en el Perú*. Extraído el 24 de setiembre de 2013. Recuperado de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

ANEXO N° 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

2017																	
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	MES																
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación	X																
Identificación de variables		X															
Determinación del sector y rubro a estudiar			X														
Fijación de título de la proyecto de investigación				X													
Búsqueda de información para el planteamiento del problema -caracterización					X												
Determinación del enunciado del problema						X											
Fijación del objetivo general y los respectivos objetivos específicos							X										
Realización de la justificación de la investigación								X									
Recopilación de la información de la ejecución del marco teórico conceptual									X								
Formulación de hipótesis										X							
Elección de la metodología de la investigación											X						
Elaboración de la lista de los recursos necesarios y el presupuesto a realizar en el proyecto												X					
Realización del método Vancouver con las respectivas web graficas realizadas en el proyecto de investigación.													X				
Elaboración y presentación de informe														X	X		
sustentación																X	

ANEXO N° 02: CUADRO DE PRESUPUESTO

CONCEPTO	VALOR	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Pasajes para reuniones	4.00	5	20.00
refrigerios	5.00	5	20.00
internet	1.50	10	15.00
TOTAL			55.00

ANEXO N° 03: CUESTIONARIO LLENADO Y ESCANEADO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**Escuela Profesional de Administración
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MyPE del sector y rubro, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación.

**“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC’S) DE LAS MYPES DEL SECTOR
COMERCIO - RUBRO LIBRERÍA DEL DISTRITO DE SANTA EN EL AÑO
2016”**

CUESTIONARIO

• DATOS GENERALES

I.) REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. **Edad:**
 - a) 18 – 30 años
 - b) 31 -- 50 años
 - c) 51 a más años

2. **Género:**
 - a) Masculino
 - b) Femenino

3. **Grado de instrucción**
 - a) Sin instrucción
 - b) Primaria
 - c) Secundaria
 - d) Superior no universitario

e) **Superior universitario**

4. **Cargo que desempeña**

a) **Dueño**

b) **Administrador**

5. **tiempo que desempeña en el cargo**

a) **0 – 3 años**

b) **4 – 6 años**

c) **7 a más años**

II.) REFERENTE A LAS CARACTERISTIAS DE LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. **Tiempo de permanencia en la empresa**

a) **0 – 3 años**

b) **4 – 6 años**

c) **7 a más años**

7. **La MyPE es:**

a) **Formal**

b) **Informal**

8. **Las personas que trabajan en su empresa son**

a) **Familiares**

b) **Personas no familiares**

9. **Objetivo de creación**

a) **Generar ganancias**

b) **Subsistencia**

• REFERENTE A LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

GESTION DE CALIDAD

10. **¿Conoce el termino gestión de calidad**

a) **Si**

b) **No**

11. **¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?**

a) **Benchmarking**

- b) Las 5 C
- c) TIC'S
- d) Outsourcing

12. ¿Qué dificultades presenta para la aplicación de la gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto

13. La gestión de calidad contribuye a la mejora del negocio

- a) Si
- b) No

TIC'S (TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN)

14. ¿Conoce el termino tic's?

- a) Si
- b) No

15. ¿La distribución de su mercadería es la adecuada?

- a) Si
- b) No

16. ¿El nivel de venta de su empresa?

- a) Ha aumentado
- b) Ha disminuido
- c) Se encuentra estancado

17. ¿Qué medios de tics utiliza

- a) Computadora
- b) Listado de productos
- c) Distribución a la vista

18. ¿Considera que las tics mejoran el orden y rápida distribución de sus productos?

- a) Si
- b) No

ANEXO N° 04: FIGURAS

1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y Pequeña Empresa del Sector comercio rubro librería, del distrito de santa en el año 2016.

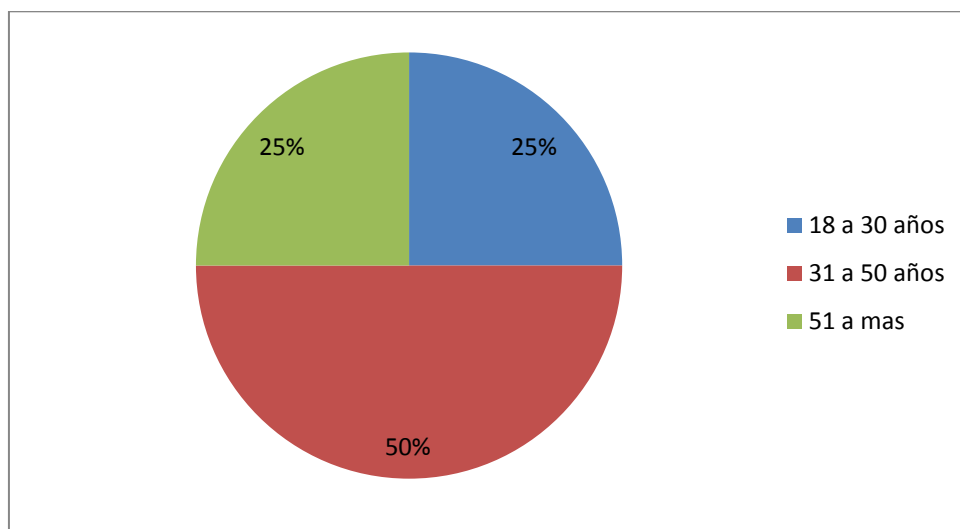


Figura N° 01: Edad
Fuente: Tabla N° 01

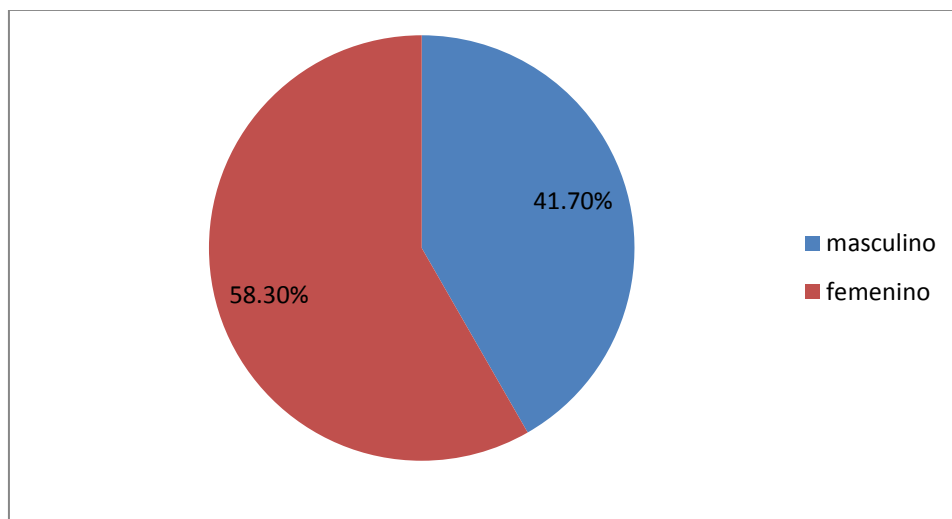


Figura N° 02: Genero
Fuente: Tabla N° 01

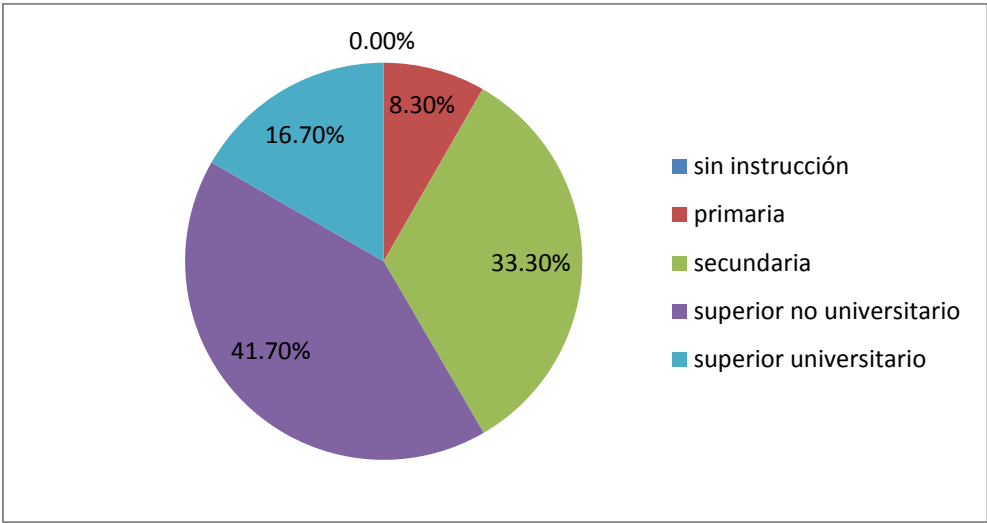


Figura N° 03: Grado de instrucción
Fuente: Tabla N° 01

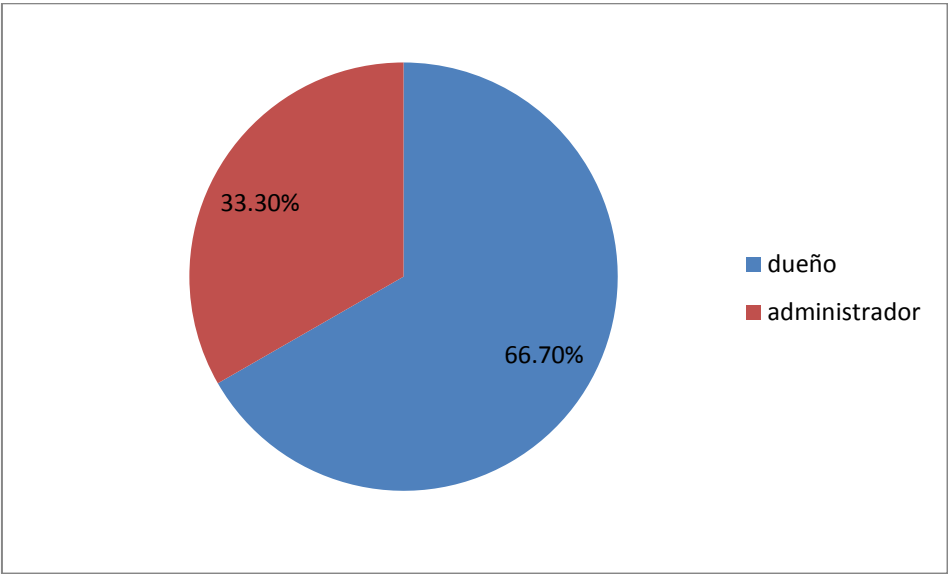


Figura N° 04: Cargo que desempeña
Fuente: Tabla N° 01

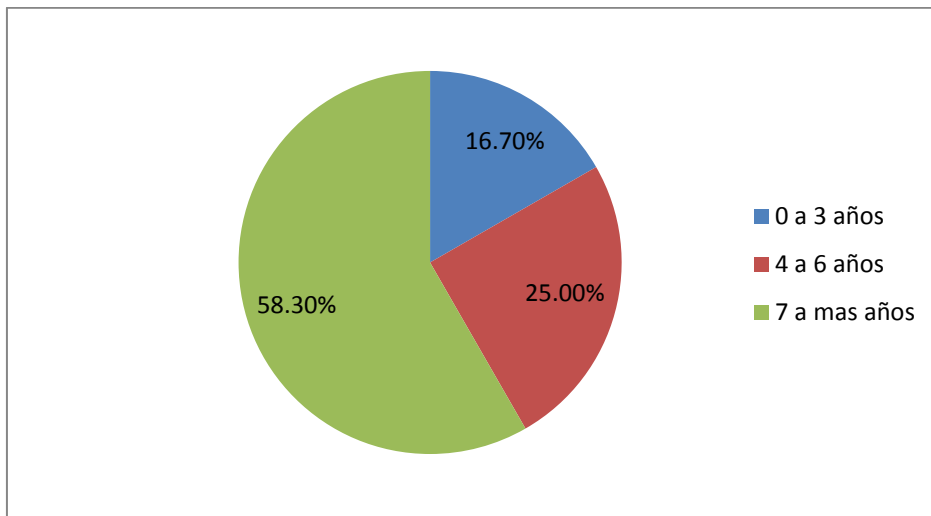


Figura N° 05: Tiempo que desempeña en el cargo
Fuente: Tabla N° 01

2. Respecto a las Características de las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro librería, del distrito de santa en el año 2016.

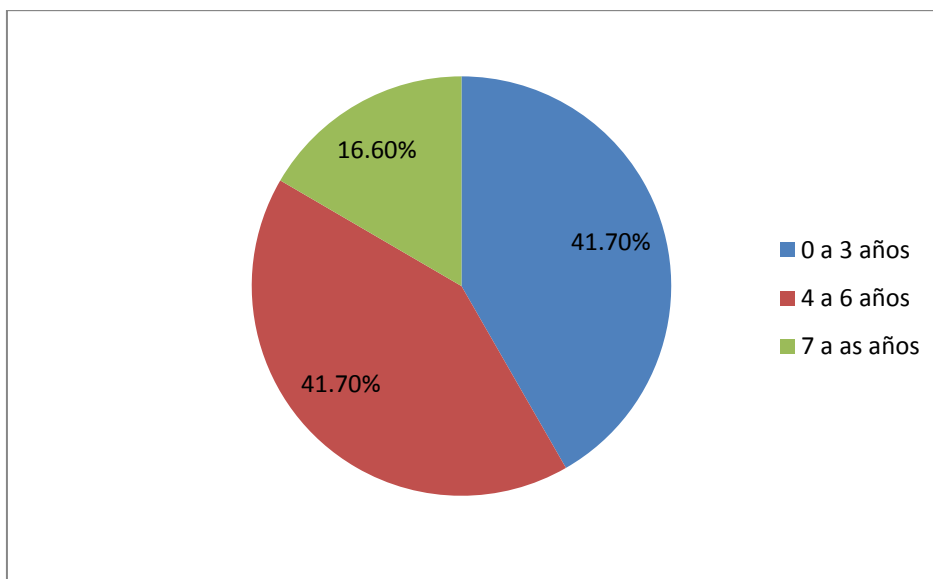


Figura N° 06: Tiempo de permanencia en la empresa
Fuente: Tabla N° 02

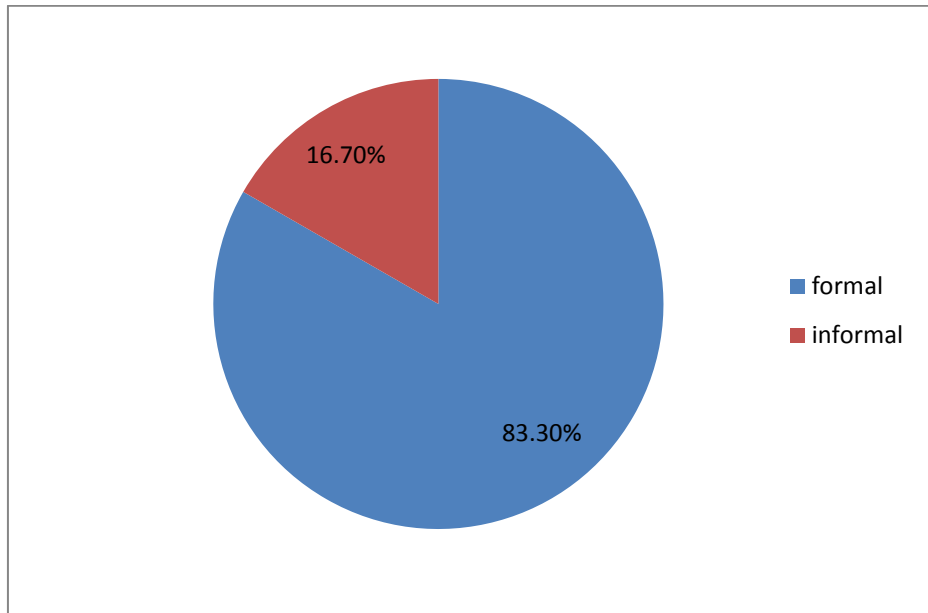


Figura N° 07: la MyPE es
Fuente: Tabla N° 02

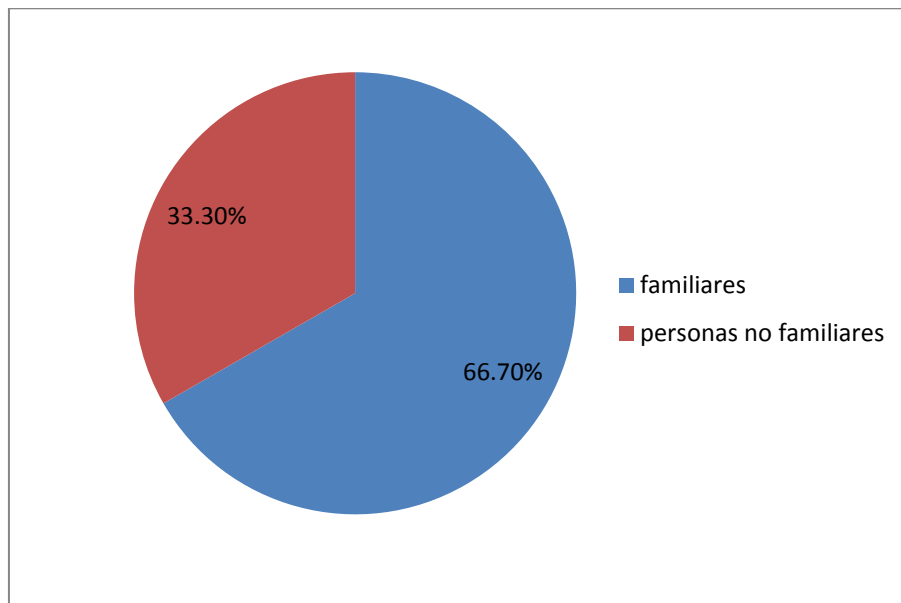


Figura N° 08: Las personas que trabajan en su empresa son
Fuente: Tabla N° 02

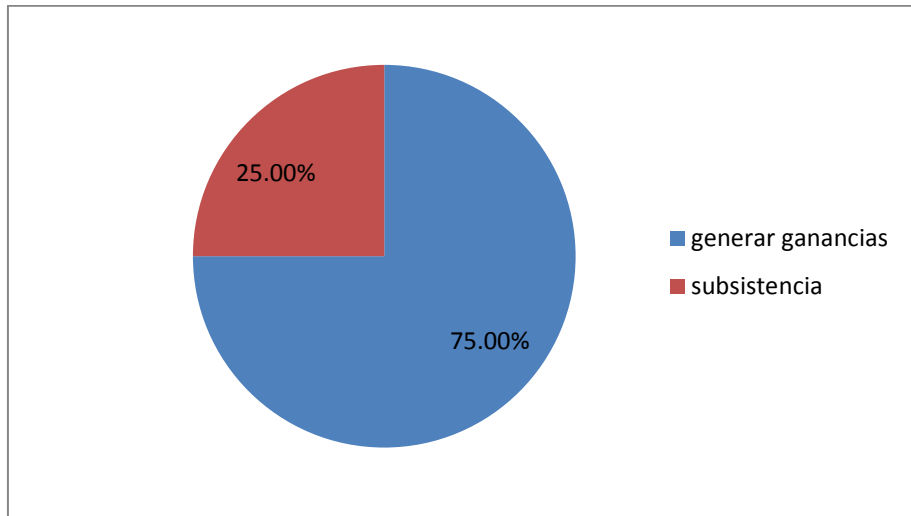


Figura N° 09: Objetivo de creación
Fuente: Tabla N° 02

3. Respecto a las Características de la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio Rubro librería, del Distrito de Santa en el año 2016.

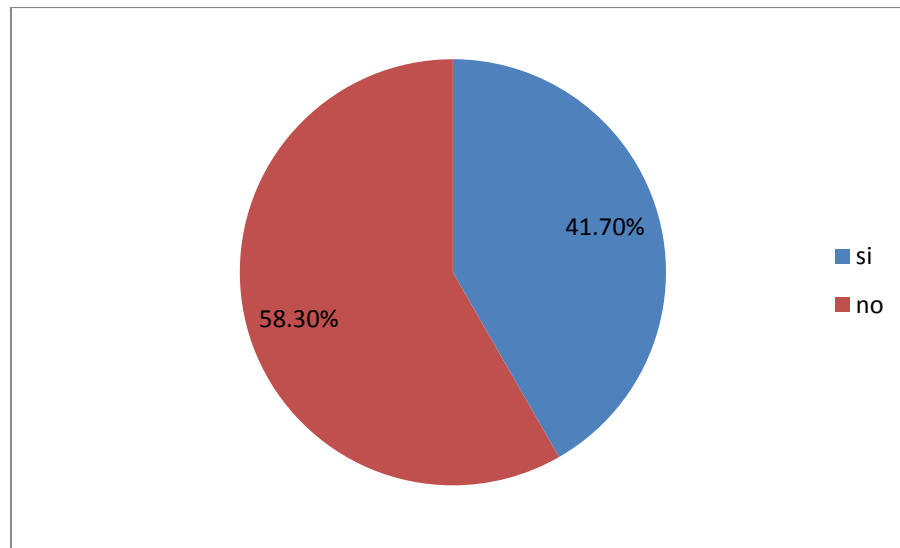


Figura N° 10: Conoce el término gestión de calidad
Fuente: Tabla N° 03

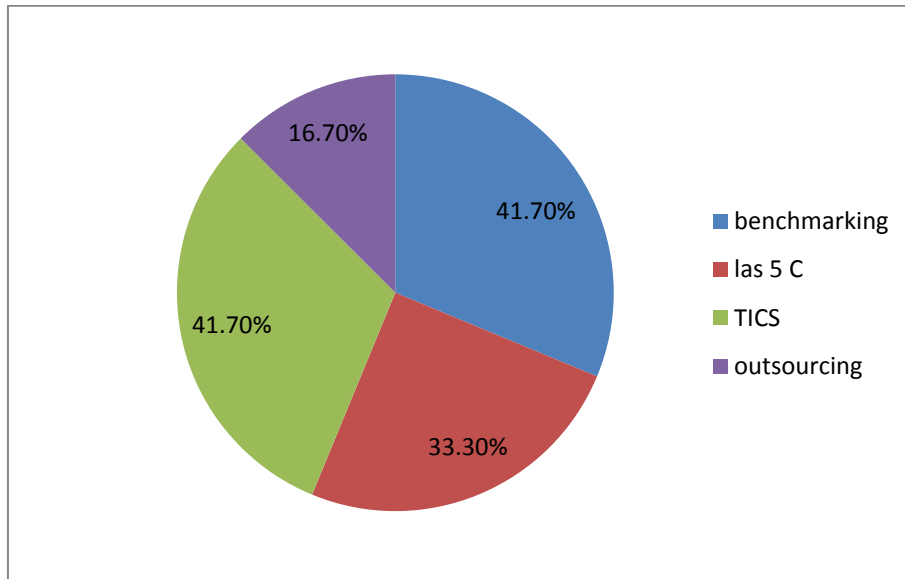


Figura N° 11: Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce
Fuente: Tabla N° 03

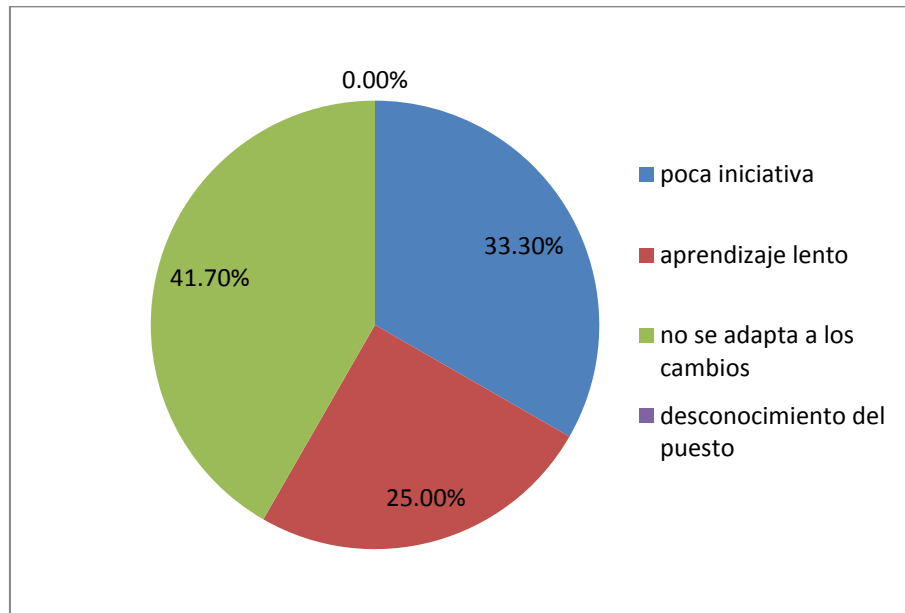


Figura N° 12: Que dificultades presenta para la aplicación de la gestión de calidad
Fuente: Tabla N° 03

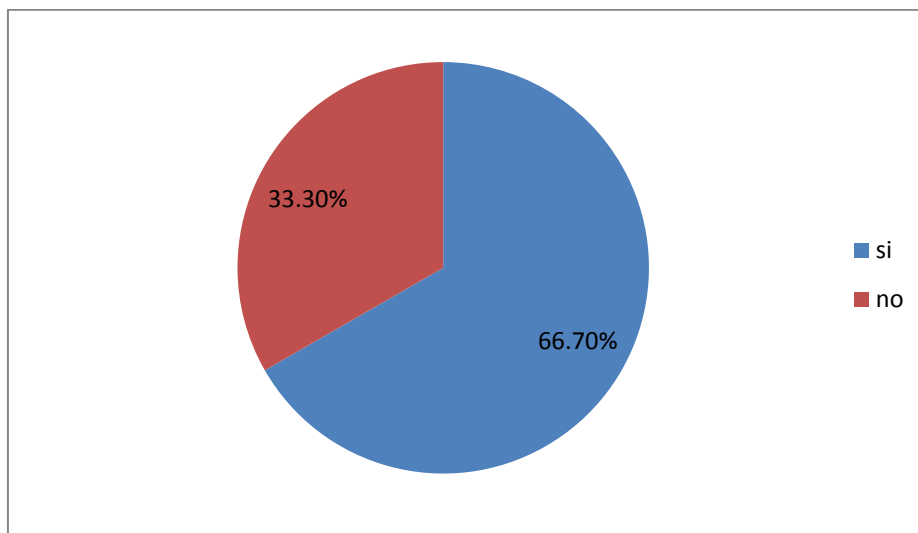


Figura N° 13: La gestión de calidad contribuye a la mejora del negocio
Fuente: Tabla N° 03

4. Respecto a las Características de las TICS en la Micro y Pequeña Empresa del Sector Comercio Rubro librería del Distrito de Santa en el año 2016.

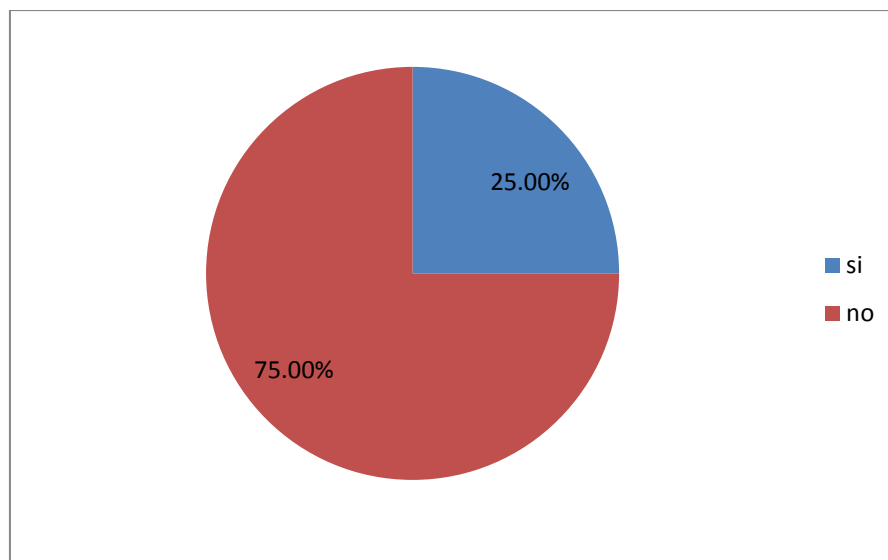


Figura N° 14: Conoce el termino TICS
Fuente: Tabla N° 04

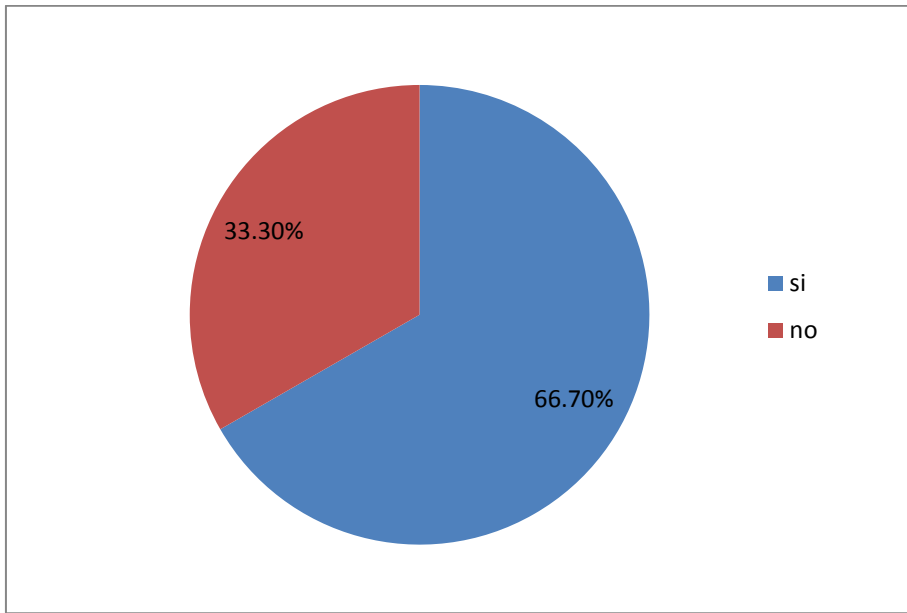


Figura N° 15: La distribución de su mercadería es la adecuada
Fuente: Tabla N° 04

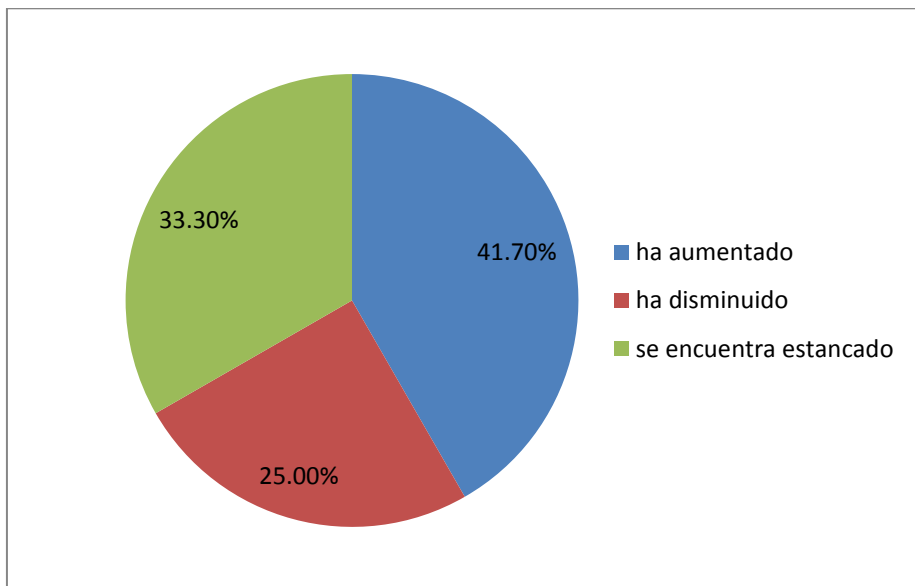


Figura N° 16: El nivel de venta de su empresa
Fuente: Tabla N° 04

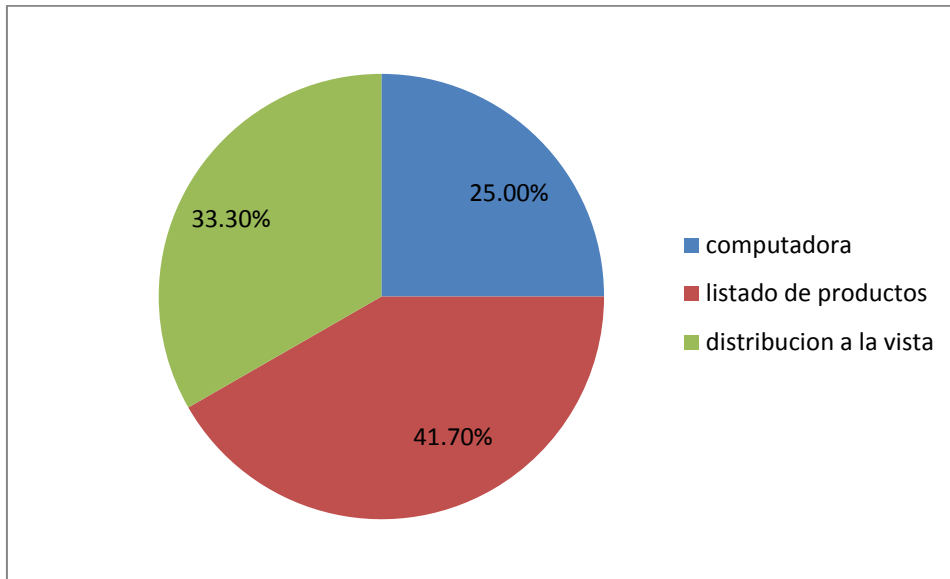


Figura N° 17: Que medios de TICs utiliza
Fuente: Tabla N° 04

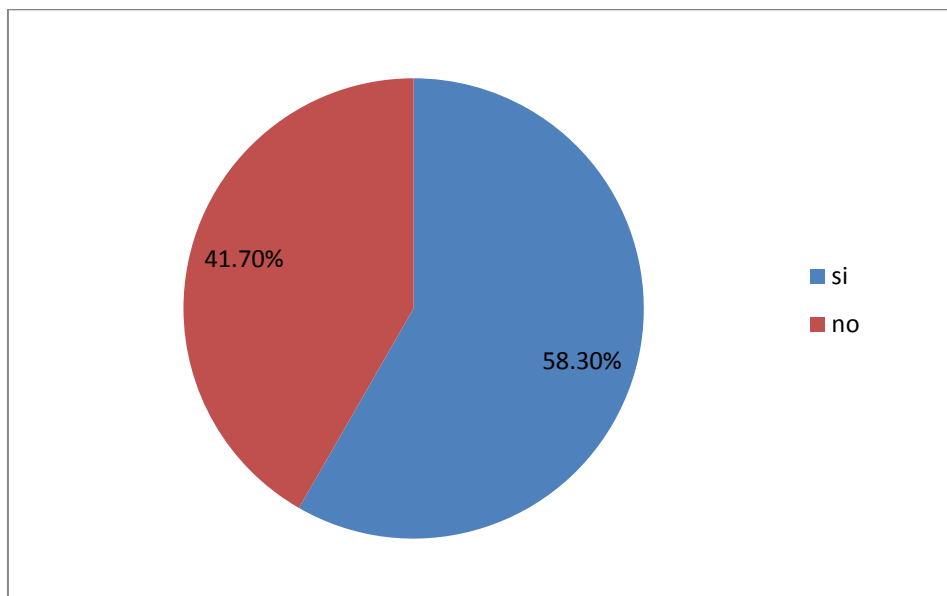


Figura N° 18: Considera que las TICs mejora en el orden y rápida distribución de sus productos
Fuente: Tabla N° 04