



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TIC EN
LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO POLLERÍA DE LAS CALLES
ALBERTO REYES, OLIVAR, Y MIGUEL GRAU EN EL
DISTRITO DE HUARMHEY, PROVINCIA DE HUARMHEY, AÑO
2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

ROBERTO CARLOS MEDINA PEÑA

DTI:

Mgtr. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

CHIMBOTE – PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la Fuerza necesaria para
Poder culminar Satisfactoriamente mí
Trabajo de investigación

Al asesor Mgtr. Adm. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro y a los
Docentes por la confianza y el Apoyo que me brindaron para
Poder culminar mi trabajo de investigación

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mí esposa, padres y demás
Familiares quienes con su apoyo incondicional,
Confianza y esfuerzo me ayudaron a cumplir mí
Meta.

A mis amigos por el apoyo y ejemplo que me brindaron
Para poder cumplir con este Gran proyecto

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tics, en la Micro y Pequeña empresa del sector Servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el Distrito de Huarney, Provincia de Huarney, año 2017. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 Mypes de una población de 30, a quienes se les aplicó un Cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 60.0% tiene estudios de nivel secundario. El 66.7% son empresas formales, el 60.0% manifiesta que la implementación de la tecnologías de la información y comunicación son importantes. En conclusión, de la muestra estudiada podemos deducir que la mayoría son formales, asimismo la gran mayoría de las personas que conducen dichas organizaciones tienen estudios secundarios, el total de los encuestados están dispuestos a mejorar sus servicios implementando el uso de la tecnologías de la información y comunicación, obteniendo una mayor venta para su empresa.

Palabras claves: Gestión de calidad, Tics.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management with the use of Tics, in the Micro and Small Company of the Pollería sector of the Alberto Reyes, Olivar, and Miguel Grau streets in the District of Huarmey , Province of Huarmey, year 2017. The research was quantitative-descriptive, for the collection of the information a sample of 10 Mypes from a population of 30 was chosen in a targeted manner, to which a Questionnaire of 20 closed questions, applying the technique of the survey. Obtaining the following results: 60.0% have secondary level studies. 66.7% are formal companies, 60.0% state that the implementation of information and communication technologies are important. In conclusion, from the sample studied we can deduce that most are formal, also the vast majority of people who lead such organizations have secondary education, the total of respondents are willing to improve their services by implementing the use of information technology and communication, obtaining a greater sale for your company.

Keywords: Quality management, Tics.

CONTENIDO	Pág.
Título de la Tesis.....	i
Hoja de firma del jurado y asesor.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	11
2.1 Antecedentes.....	
2.2 Bases Teóricas.....	19
2.3 Marco Conceptual.....	28
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 variables.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
4.5 Plan de Análisis.....	33
4.6. Matriz de consistencia.....	34
4.7. Principios Éticos.....	36
V. RESULTADOS.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	45
Referencias bibliográficas.....	47

Anexos.....	50
-------------	----

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Respecto a los datos generales del encuestado	
Cuadro 01: Edad, Sexo y Grado de instrucción	37
Figura 01: Edad	52
Figura 02: Sexo	52
Figura 03: Grado de instrucción	53
Respecto a los datos generales de la empresa	
Cuadro 02: Características	38
Figura 04: Estructura de la empresa	53
Figura 05: Permanencia en el mercado	54
Figura 06: Finalidad	54
Figura 07: Cantidad de los trabajadores en la empresa	55
Respecto a la competitividad de la empresa	
Cuadro 03: Uso de TICs en las Mypes	39-40
Figura 08: Conocimiento de la importancia de las TICs	55
Figura 09: Mejoramiento de la comunicación	56
Figura 10: Razones de la no utilización de las TICs	56
Figura 11: Redes sociales que se utiliza	57
Figura 12: Las TICs aumenta las ventas	57
Figura 13: El uso de las TICs reduce costos	58
Figura 14: El uso de las TICs incrementa imagen de la empresa	58
Figura 15: Disposición de inversión para el uso de las TIC s	59
Figura 16: Participación de cursos en el uso de las TIC s	59
Figura 17: Realización de compra venta de productos por internet	60
Figura 18: Mejoría del servicio de la empresa con el uso de la TICs	60
Figura 19: Existencia de la relación entre gestión de calidad y gestión	

de empresa	61
Figura 20: Integración de los trabajadores con el uso de la TICs.	61

I. INTRODUCCIÓN

Las MYPES (Micro y Pequeña Empresa), son importantes en el Perú por la presencia que tienen en la economía. Así, en el último censo de Empresas en el Perú, arrojo un total de 3'220,000 empresas que tienen más de dos personas ocupadas de ahí el 98% de estas son Micro Empresas (de 1 a 10 personas ocupadas de ahí el 98 de estas son Micro (de 1 a 10 personas ocupadas) y 1.5% son pequeñas Empresas (de 10 a 50 personas ocupadas), entre las 2 hacen su presencia es mayoritaria, la Micro Empresa da empleo aproximadamente a 8 millones de personas y la Pequeña Empresa a 1 millón; entre las dos (micro y pequeña) suman 9 millones que es un alto porcentaje de los 14 millones del total de la población económica actualmente activa, es decir el 75% de la Población Económicamente Activa –PEA (Villarán, 2015).

Es conveniente llevar a cabo este estudio de investigación, porque siendo el rubro Pollería, el demás auge en la provincia de Huarney, se necesita implementar técnicas que permitan un mejor servicio con el uso del tic y adecuarlas conforme las necesidades de la MYPES.

La Metodología que se llevara a cabo en esa investigación es de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y el diseño de la investigación es transversal no experimental, teniendo una muestra poblacional de diez MYPES del sector servicios rubro pollerías, de las Av. Alberto Reyes, Av. Olivar y calle Miguel Grau del Distrito y Provincia de Huarney. En el plan de Análisis se utilizara el software Excel, que nos permitirá demostrar con cuadros estadísticos el estudio realizado.

La presente investigación tiene el siguiente título: La gestión de calidad con el uso de las TIC en la micro y pequeña empresa del sector de servicios, rubro pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el Distrito de Huarney, Provincia de Huarney, año 2017.

Es por ello que, se ha tenido en cuenta la caracterización del problema en las dimensiones:

En el ámbito internacional, Arrieta (2016) menciona que en la Unión Europea conviven 23 millones de pequeñas y medianas empresas. De estas, un millar han sido seleccionadas en el citado estudio. Todas cumplen unos estrictos requisitos: crecimientos positivos durante los últimos tres años respecto a otras empresas de su sector en cada uno de los países y un firme compromiso de generación de empleo.

Asimismo, de estas 1.000 empresas han crecido un 71% anual durante los tres últimos ejercicios. Cien de ellas fueron capaces de disparar sus resultados por encima del 400%. En cuanto a la creación de empleo, las compañías seleccionadas aumentaron sus plantillas, de media, en un 66% a lo largo de los dos últimos años. Además, estas empresas suman más de 4.000 patentes y registros de marcas.

Carriedo (2017) señala que las pequeñas y medianas empresas, son muy importantes para la economía de cualquier país. Tan sólo en México son más de cuatro millones, generan 72% del empleo y aportan 52% del Producto Interno Bruto (PIB). Estos negocios son los que hacen competitivo a un país, los que atraen inversiones y fortalecen las industrias. Sin embargo, la incertidumbre económica en el mundo ha hecho que algunas empresas en desarrollo no se consoliden apropiadamente y sean vulnerables ante los constantes cambios.

Además, las Pymes están preparadas para crecer, a pesar del escenario tan retador, las Pymes mexicanas han mostrado confianza en su habilidad para incrementar los ingresos y la rentabilidad de su negocio durante 2017, de acuerdo con la encuesta “Global SME (Small Medium Enterprise) Pulse” de American Express, que es aplicada a propietarios, altos ejecutivos y tomadores de decisiones de Pymes en 15 países.

Dinero. (2016) señala que el País vecino de Colombia ha necesitado de un cuarto de siglo para evolucionar su economía y ocupar un lugar en el contexto internacional. De acuerdo con información del Banco Mundial, en 1990 Colombia tenía el PIB número 40 del planeta, en el año 2014 escaló al puesto 26. Esto ha permitido que en la actualidad Colombia sea considerada como la cuarta economía de América y el Caribe.

En dicha evolución, el parque fabril ha sido el mayor responsable y dentro de este espacio las microempresas, pequeñas y medianas empresas se han transformado en actores de primer orden por su impacto en varios indicadores macroeconómicos. Según el Dane, las Mi pymes generan alrededor de 67% del empleo y aportan 28% del Producto Interno Bruto (PIB).

En el Perú de acuerdo con diferentes estudios de EY y la experiencia de muchos casos de “emprendedurismo”, el emprender negocios formales genera mayores retornos y el retorno a la sociedad también es más alto. En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6 % de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral, cifras que explican por qué EY Perú está

tan comprometida en ayudar y apoyar el crecimiento de nuestras pymes, alentando a los emprendedores del país. Como resultado de esto, el emprendimiento se ha concentrado dentro de la economía informal peruana –una de las más grandes del mundo, donde 74% de las pymes en el Perú es informal -. Su importancia resalta a la vista e incluso el 96% de la banca latinoamericana considera a las pymes como parte estratégica de su negocio, según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (Pantigoso, 2015, PP. 2, 3,4)

El 74% de las pymes peruanas confía en que su negocio crecerá en los próximos seis meses, según el estudio global Future of business, que Facebook realiza cada mes junto al Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Como indicador de ello, el estudio - que Facebook comparte en exclusiva con DÍa1 - arroja que el 71% de los pequeños y medianos empresarios encuestados tiene la perspectiva de contratar a más empleados en el primer semestre del 2017. “Para ayudarlas a tener éxito en la nueva economía móvil, necesitamos comprender su contexto económico actual y futuro”, comenta Patrick Hruby, director de Pequeñas y Medianas Empresas de Facebook para América Latina. Aunque la red social prefiere no brindar el dato exacto de cuántas pymes peruanas utiliza Facebook para desarrollar sus negocios, la empresa comenta que existen muchas pymes que nacen en esta red social y que el 68% de peruanos que la utilizan están conectados a, por lo menos, un pequeño negocio en el país. (Inga, 2017, el comercio, parr.1, 2, 3,4)

En la ciudad de Chimbote las pequeñas y medianas empresas, conocidas como mypes, no tendrían nada que envidiar a los grandes sectores de generación de ingresos al país. Dirigidas por empresarios creativos y emprendedores, estas máquinas de hacer negocio operan con

menor cantidad de empleados e ingresos, pero su presencia tiene cada vez más fuerza en la economía.

Lo malo es que, como en todo rubro empresarial, afrontan una serie de adversidades.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 88 % de la Población Económicamente Activa (PEA) del departamento trabaja en micro, pequeñas o medianas empresas.

De este total, el 69.2 % trabaja en las microempresas. El 9.6 % (33 mil 140 personas) trabaja en pequeñas empresas y el 9.2 % en medianas empresas. Mientras, apenas el 11% de la población ancashina trabaja en grandes empresas.

De acuerdo con la cantidad de PEA, en la provincia del Santa operan alrededor de 17 mil 467 microempresas, es decir negocios que tienen de 1 a 5 trabajadores a su cargo. Otras 1.574 son medianas empresas, que tienen de 6 a 10 trabajadores. (Periódico El Ferrol, 2014, parr,1,2)

Vivar (2014) refiere que en Chimbote el índice de empleo para las grandes empresas con más de 50 trabajadores ha caído del 100 a 88 entre octubre de 2010 y marzo de 2014. “De las pequeñas empresas hacia arriba se ha perdido empleo en un poco más de 12 puntos; incluyendo las de 10 a más trabajadores la caída registrada se ha dado a 96.4”, apunta.

Según el especialista esto se explica principalmente por la falta de inversión privada y pública, y la caída en el sector manufacturero mientras que el empleo en el sector comercio

subió en 19.4 puntos, lo que quiere decir que las pequeñas empresas han paliado la gran caída de 12 puntos.

Vivar observa que si bien es destacable la promoción de microempresas, muchas de ellas tienden a cerrar sus puertas con más frecuencia que las medianas y grandes empresas, debido principalmente a la falta de recursos y capacidad técnica. (Vivar, 2014)

“Estas empresas se generan como producto de la escasez de empleo, de baja inversión y por lo tanto tienden a cerrar sus puertas con más frecuencia. Por eso hay la necesidad de hacer de estas micro y pequeñas empresas unidades económicas que vayan más allá de la generación de empleo y se conviertan en impulsoras de desarrollo sostenido”, (Vivar, 2014)

“Se deben generar condiciones de infraestructura pública productiva como red de vías modernas, infraestructura industrial, agropecuaria, infraestructura eco turística, red de servicios adecuados y modernos, etcétera. Condiciones de modernización y simplificación administrativa para generar asociaciones empresariales, es decir conjunción de microempresas en medianas y grandes empresas, y la formación a mediano plazo de una casta empresarial local cuyo objetivo no sea el de generar beneficio inmediato y fugaz sino creciente y duradero”, (Vivar, 2014)

En conclusión a lo investigado podemos decir que en las mayorías de países las micro y pequeñas empresas representan un porcentaje importante tanto para la oferta de empleo como en el Producto Interno Bruto (PIB). Las micro y pequeña empresa están preparadas para

crecer a pesar del escenario variable, las micro y pequeñas empresas han comenzado a buscar formas innovadoras para crecer, y una de sus principales estrategias es tratar de incursionar en nuevos mercados, tanto nacionales como internacionales. Y es muy probable que desarrollen estrategias para su crecimiento, ya que tal como lo indica la los últimos estudios las micro y pequeñas empresas tiene como prioridad la búsqueda de mejoras en sus procesos pues pretenden estar más preparadas y ser cada vez más competitivas. La micro y la pequeña empresa buscan financiamiento para crecer Al día de hoy, estas dependen del capital existente y del acceso a los fondos, así como de los préstamos bancarios para financiar su inversión.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente:
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las Tic, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el Distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las características de la Gestión de calidad con el uso de las Tics, en la Micro y Pequeña empresa del sector Servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el Distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017

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

1. Determinar las características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Pollerías de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, provincia de Huarmey, año 2017.
2. Determinar las características de la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, provincia de Huarmey, año 2017.
3. Determinar las características de una gestión de calidad con el uso de las Tics en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, provincia de Huarmey, año 2017.

Finalmente, la investigación se justifica por que permitirá determinar las características de los representantes de las micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes Olivar y Miguel Grau en el distrito de Huarmey Provincia de Huarmey, año 2017.

También se justifica por que permitirá determinar la características de la micro y pequeña empresa del sector servicio rubro Pollería de la calles Alberto Reyes Olivar y Miguel Grau en el Distrito de Huarmey Provincia de Huarmey, año 2017.

Se justifica por que permitirá determinar las característica de una gestión de calidad con el uso de las tic en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Pollería de la calles

Alberto Reyes, Olivar y Miguel Grau del distrito de Huarney Provincia de Huarney, año 2017.

Se justifica porque permitirá obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad que se aplican en las micro y pequeñas empresas para su crecimiento y desarrollo. 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.

También se justifica porque beneficiara a la comunidad empresarial y a los emprendedores proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios de la aplicación de la gestión de calidad en sus micro y pequeñas empresas. Puesto que en el proceso de evaluación e implementación de las propuestas de mejora de la calidad, la aplicación del Planeamiento estratégico, el Benchmarking, el outsourcing, el uso de la Tic, etc., se requerirá su participación implicando la adquisición de nuevos saberes y el manejo de técnicas y herramientas modernas de administración que después de la intervención podrán emplear en sus micro y pequeñas empresas de forma autónoma.

Asimismo, se justifica porque ésta investigación servirá de base para futuras investigaciones sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso de las Tic en las micro y pequeñas empresas.

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

II. REVISION DE LITERATURA

ANTECEDENTES

Según Gamarra (2017) en su investigación titulada “Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Huarney, 2016. Cuyo objetivo principal fue: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, 2016. Obteniendo los siguientes resultados: La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, su edades oscilan entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino y tienen grado de instrucción secundaria.

La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas son formales, la mitad tienen una permanencia de 8 a más años en el rubro, la mayoría están constituidas como persona natural, se crearon con la finalidad de generar ganancia y cuentan con 0 a 4 trabajadores.

La mayoría de los empresarios de las Mype del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad es por ello que si lo utilizan, la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control.

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.

Según Colina (2017) es su estudio titulado “Gestión de Calidad con el Uso de Tecnología De La Información Y Comunicación En Los Almacenes De Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas De La Ciudad De Oxapampa, 2016, cuyo objetivo principal es: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016, llegando a las siguiente conclusiones:

La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, tienen un rango entre 31 a 50 años de edad, en su totalidad son mujeres, a la vez propietarias con grado de instrucción superior no universitario.

La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio tienen más de 7 años de permanencia en el mercado, fueron creadas principalmente para generar ganancias y cuentan con 1 a 5 trabajadores.

La gran mayoría de los propietarios hacen uso de la Gestión de Calidad dentro de su empresa, aplicando todo los procesos administrativos, con el objetivo de permanecer en el mercado. La mayoría de los empresarios conoce las siglas TIC, sin embargo no operan ningún tipo de sistema integrado interna ni externamente.

Según Turriate (2017) en su investigación titulada “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”, cuyo objetivo principal fue: 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. Obteniendo las siguientes 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 las 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.

Según Delgado (2010) en su estudio titulado: “Nivel de conocimiento de los empleados administrativos y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la Mype Comercial Quiroga S.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2010” cuyo objetivo principal es: ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los empleados administrativos y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (Tics) en la Mype Comercial Quiroga S.R.L de la ciudad de Sullana en el año 2010? Concluyendo lo siguiente:

El resultado del presente estudio demuestra que el 47% de las empleados administrativos de la Mype Comercial Quiroga S.R.L. Tienen un nivel de conocimiento medio sobre las 6 dimensiones consideradas en la medición (ofimática, base de datos, internet, diseño de páginas web, redes y comunicaciones y programación de sistemas de información).El 25% de los empleados presentan un nivel de conocimiento bajo y el 28% alcanza un nivel de conocimiento alto.

El uso actual de las TICs por parte de la Mype Comercial Quiroga S.R.L en relación con los clientes, proveedores, empleados y agentes externos, está en un nivel de interacción, lo cual se interpreta que la Mype Comercial Quiroga S.R.L. utiliza las TICs y fundamentalmente internet para entablar un diálogo con los clientes, proveedores: existiendo por lo tanto un intercambio de información aunque la transacción económica (Compra – venta) se sigue dando por el canal tradicional.

Asimismo, la empresa va avanzando en su automatización, incorporando sistemas de información para alguna de las áreas clave (logística y producción), pero todavía estas aplicaciones no están integradas entre sí, por lo que se da un cierto tratamiento manual de la información

Según Morales (2009) en su investigación titulada: “Nivel de conocimiento del personal y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la Mype Servicios Generales en Mantenimiento Industrial SEGEMIND S.A.C. de la ciudad de Chimbote en el año 2009” cuyo objetivo principal es: ¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs) en la Mype Servicios Generales en Mantenimiento Industrial “SEGEMIND”, S.A.C.? De la ciudad de Chimbote en el año 2009, Concluyendo lo siguiente:

El 47.83% de los empleados de la Mype SEGEMIND S.A.C. tiene un nivel de conocimiento medio sobre las 6 dimensiones consideradas en la medición (Ofimática, base de datos, internet, diseño de páginas Web, redes y comunicaciones, y programación de sistemas de información). El 30.43% de empleados presenta un nivel de conocimiento bajo y el 21.74% alcanza un nivel de conocimiento alto.

El uso actual de las TICs por parte de la Mype SEGEMIND S.A.C. en su relación con los clientes, proveedores, empleados y agentes externos, está en un nivel de interacción, lo cual se interpreta como que la Mype SEGEMIND S.A.C. utiliza las TICs y fundamentalmente Internet se utilizan para entablar un diálogo con nuestros clientes, proveedores: existiendo por lo tanto un intercambio de información aunque la transacción económica (compra-venta) se sigue produciendo por el canal tradicional. Asimismo, la empresa va avanzando en su automatización, incorporando sistemas de información para alguna de las áreas clave

(logística y producción), pero todavía estas aplicaciones no están integradas entre sí, por lo que se da un cierto tratamiento manual de la información.

Según Paz (2010) en su investigación titulada: “Nivel de conocimiento del personal administrativo y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la Mype Mant Service Representaciones S.R. Ltda. de la ciudad de Trujillo en el año 2010” cuyo objetivo principal es: ¿Cuál es el nivel de conocimiento del personal y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TICs) en la Mype Mant Service Representaciones, S.R. Ltda de la ciudad de Trujillo en el año 2010? Llegando a las siguientes conclusiones:

El 56.52% de los empleados de la Mype Mant Service Representaciones S.R. Ltda. Tiene un nivel de conocimiento medio sobre Tics. El 13.05% de empleados presenta un nivel de conocimiento alto. De las dimensiones evaluadas: Ofimática, Base de Datos, Internet, Diseño de Pagina Web, Redes y comunicaciones y programación de Sistema de Información. La menos conocida por los empleados de la Mype Mant Service Representaciones S.R Ltda. Es la Programación de Sistemas de Información y la más conocida es Internet.

El nivel de uso actual de la Tics en la Mype Mant Service Representaciones S.R. Ltda. En el de interacción, lo que significa que se utilizan las Tics y fundamentalmente Internet se utilizan para entablar un dialogo con sus clientes, proveedores: existiendo por lo tanto un intercambio de información aunque la transacción económica (compra – venta se sigue produciendo por el canal tradicional. Asimismo la empresa va avanzando en su automatización incorporando sistemas de información para alguna de las áreas claves (contabilidad, personal, almacén, logística) pero todavía estas aplicaciones no están integradas entre sí, por lo que se da un cierto tratamiento manual de información

Según Espinoza & Fierro (2010) en su investigación titulada “El Impacto de la Tics en el Desempeño de las Pymes en la Mana – Provincia de Cotopaxi – Ecuador, Año 2010”. Obteniendo las siguientes conclusiones:

La investigación desarrollada en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi determinó que la adopción de TICs en los distintos sectores económicos, ha tenido un impacto positivo, dado principalmente por el apoyo gubernamental para el acceso a internet a un costo razonable, a través del servicio público otorgado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones durante el año 2010, del cual han aprovechado el 39% de las empresas. El 24% de las PYMES utiliza conexión inalámbrica a través de las operadoras de telefonía móvil y el 3% corresponde a empresas hoteleras que son administradas desde Quito.

La encuesta utilizada en la investigación, constituyó un moderno instrumento para el análisis del rol que juegan las TICs para mejorar la productividad y la competitividad empresarial. Se ejecutó un universo de 81 encuestas, de las cuales se tabularon solamente 70 que cumplieron los requisitos de PYMES. Un número considerable de empresas no proporcionaron la información correcta y completa, por cuanto consideran que la información del volumen de ventas y activos fijos, es privada y confidencial. Al no tener toda la colaboración deseada por parte de los empresarios de estas PYMES, se concluye que existe una falta de visión gerencial, tomando en cuenta que la tecnología de la información y comunicación ha sido en gran parte responsable por los enormes avances en la forma de realizar el comercio en la actualidad.

Existe considerable informalidad en lo que se refiere a creación de empresas, el 64% son empresas que trabajan con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) del propietario

como persona natural, e inclusive tienen varias líneas de negocio y apenas el 36% son empresas con personería jurídica.

En el cantón La Maná, las PYMES que generan de 1 a 49 puestos de trabajo, representan el 92,86%, constituyendo el grupo más grande conformado por pequeñas empresas y apenas el 7,14%, está compuesto por PYMES que generan de 50 a 159 puestos de trabajo, correspondiendo a las medianas empresas agrícolas bananeras.

En el sector existen grandes empresas como la Corporación Agrícola San Juan C.A. y Grupo Oriental, las mismas que han aportado para el desarrollo y creación de las PYMES, tal es el caso de la empresa UTIP S.A. que fue creada para transportar al personal de estas grandes empresas; por lo tanto, una determinante es la existencia de grandes empresas que promuevan y estimulen al crecimiento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.

Al ser utilizadas las TICs por grandes, medianas y pequeñas empresas, motiva a otras a implementar el uso de esta tecnología para obtener y enviar información por vía electrónica de manera efectiva y eficiente produciéndose un nivel más competitivo entre las empresas. Ante lo cual, las empresas que disponen de mejor tecnología, influyen de manera positiva para que sean adoptadas por otras.

Finalmente, se establece que hay una falta de visión estratégica por parte de los empresarios, por cuanto se evidencia el hecho de que están usando las TICs, para cualquier otra actividad excepto para lo más importante que son las ventas. Si establecieran sistemas automatizados para realizar operaciones de ventas y distribución, mejorarían significativa y demostrativamente sus beneficios.

BASES TEORICAS Y MARCO CONCEPTUAL

Teorías de la gestión de calidad

En la Revista La Voz de Houston, el artículo Teorías de la Gestión de Calidad Total, escrita por Kelcher (2017) y traducida por Arenas; el escritor desarrolla la gestión de la calidad, siendo este un enfoque que una organización necesita para mejorar la calidad y satisfacer las necesidades del cliente a través del control de los procesos.

Las organizaciones que utilizan un sistema de la gestión de calidad realizan mejoras continuas que afectan a la calidad de los procesos y productos de la empresa. Un enfoque de mejora continua exige a los empleados a luchar por cero defectos y la eficiencia en todos los procesos de la empresa.

Una empresa que practica la Gestión de Calidad Total, involucrara a cada empleado a que debe identificar a sus clientes y determinar la mejor manera de satisfacer sus necesidades. Desde los gerentes de nivel superior hasta el puesto más bajo de la organización están involucrados en el proceso de mejora continua en las organizaciones que utilizan este sistema. Herramientas como el control estadístico de procesos, mapeo de procesos y gráficas de barras ayudan a los empleados y directivos a identificar los problemas de calidad y proporcionan un método para medir el éxito de una iniciativa de calidad. Los diagramas de flujo ayudan a entender un proceso de calidad e identificar los puntos débiles, como la duplicación de los pasos del flujo de trabajo.

TEORIA DE GARVIN

Suarez (2016) en su blogpost Calidad Total nos habla sobre la teoría de Garvín, Garvín es profesor de la Escuela de Negocios de Harvard. Ha desarrollado muchas contribuciones que han tenido una gran influencia en la teoría de la gestión de calidad. Desarrolló lo que se conoce como las ocho dimensiones de la calidad.

Estas dimensiones son: actuación, características, conformidad, fiabilidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad percibida. Se entiende que indican la amplitud que ha llegado a abarcar la calidad y sugieren, en este contexto, que se requieren múltiples dimensiones para obtener de la calidad hasta los significados más fundamentales.

Garvín, también introdujo la noción de las cinco bases de la calidad, tales como. Trascendencia, Producto, Usuario, Fabricación y valor.

TEORIA DE ISHIKAWA

Orellana (2012) en su blogpost Maestros de la Calidad nos habla de la Teoría de Ishikawa era un profesor japonés de la administración de empresas era verdaderamente experto en el control de calidad cuyo aporte fue la implementación de sistemas de calidad adecuados al valor del proceso en la empresa el sistema de calidad de este teórico incluía dos tipos gerencial y evolutivo.

Estos son los principales grupos que utilizan las siete viejas herramientas de la calidad los círculos de la calidad se desarrollaron como consecuencia de la aplicación global en una compañía de las medidas de control de calidad, Ishikawa es conocido como el padre de los círculos de calidad que desperdiciaron en occidente muchos grupos de personas organizadas en relevantes grupos de trabajo que resolvían problemas relacionados con la calidad, para Ishikawa el control de calidad consiste en desarrollar diseñar elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor ,su filosofía está basada en el control de calidad en el que es necesario que la empresa estructure adecuadamente su plan de capacitación en calidad para lograr el objetivo es preciso repetir la educación una y otra vez destinados a todos los niveles de la organización cuyos objetivos deben de guardar correspondencia con los objetivos estratégicos de la organización.

Micro y Pequeñas Empresas

Origen y expansión de la Micro y Pequeña empresas

La evolución de las micro y pequeñas empresas en el Perú encuentra su génesis en dos hechos importantes: el primero de ellos se refiere a los ciclos evolutivos por los que naturalmente va atravesando la economía nacional, tanto en los períodos de reactivación (69-74, 79-82, 85-87, años en los que la población tenía mayores ingresos por lo que buscaban invertir el excedente en sectores rentables); como a los de recesión (76-78, 83-84, 88-90, épocas de cierre de empresas y despidos laborales intempestivos, por lo que se "inventaban" puestos de trabajo temporales mientras iban buscando otro empleo).

La segunda causa para que las MYPE empiecen a tomar fuerza en la economía nacional es el cada vez más creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores, por la mayor concentración de la actividad industrial en la capital y las ciudades más grandes (Arequipa, Trujillo y Chiclayo) y por el crecimiento constante de los movimientos subversivos en las zonas rurales del país.

Gamarra: El principal conglomerado del sector textil y confecciones del país.

Es indudable el aporte del sector textil y confecciones sentando las bases de las MYPE, éste sector es estratégico para los creadores de empresas, porque no requirieron de mucha inversión y tampoco de una gran calificación de la mano de obra para iniciarse. Fue a inicios de los 70 cuando un grupo de jóvenes empresarios provincianos invirtieron en el Jr. Prolongación Gamarra en la Victoria, decidiendo construir pequeñas galerías comerciales. Por ese entonces Gamarra era una mezcla de casas, pequeños restaurantes, bares, hostales y además algo de prostitución. Estos jóvenes empresarios asumieron el riesgo y el reto de colocarse en una calle poco conocida, siendo conscientes que el negocio se movía unas calles más allá, en los alrededores del Mercado Mayorista de La Parada, al otro lado de la avenida Aviación. Hoy en día son más de 140 galerías, la inversión en maquinaria en los últimos 10 años supera los 300 mil dólares y reúne a unos 20 mil emprendedores en su mayoría provincianos.(Infantas,2006)

Cuero y Calzado en Trujillo

Un sector de gran importancia en el proceso de expansión y crecimiento de las MYPE es el sector cuero y calzado, para ello es vital remitirnos a Trujillo. El proceso de constitución de esta agrupación industrial tiene sus orígenes en las migraciones de la década del 60 que se

convierten en masivas en la década del 70, época en que se aplica la reforma agraria. La mayor parte de los pequeños empresarios proviene del departamento de Cajamarca, uno de los más poblados y pobres del país, dedicado a la agricultura y especialmente a la ganadería. Por lo que se constata un vínculo directo con las fuentes de la principal materia prima: el cuero.

Pero hay dos hechos que coadyuvan a la consolidación de esta zona industrial. El primero es la experiencia de capacitación que se impartió a los internos de la cárcel trujillana en la elaboración de calzado a mano. El segundo es la demanda de servicios que generaron las dos fábricas limeñas más grandes, Bata y Diamante, las que tuvieron una política de subcontratar a pequeños productores. No está claro por qué escogieron trabajar con los de Trujillo; podría ser por la cercanía a las fuentes de materia prima. Sin embargo, es recién en los primeros años de la década del 80 que se produce la significativa expansión empresarial que define su peso y estructura actuales. (Villarán, 1998).

García & Martínez (2009) en su libro titulado “Innovación y cultura empresarial de las mi pyme (micro, pequeña y mediana empresa): estado de aguas calientes” concluye lo siguiente: La innovación es un factor importante que permite a las empresas obtener un mayor nivel de competitividad. Si las MIPYMES no implementan un proceso de innovación, su posición competitiva se verá seriamente afectada, por consiguiente, su nivel de competitividad. Por el contrario las MIPYMES que implementen actividades de innovación en productos procesos o sistemas de gestión, mejoraran significativamente su nivel de competitividad y obtendrán un mayor rendimiento. (Pág., 180)

DEFINICION

El Artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086).

Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley.

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”

Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

Microempresa.- se considera microempresa cuando realiza ventas anuales hasta 150 UIT al año, en lo que concierne a la cantidad de trabajadores no tiene límite.

Pequeña empresa.- ventas realizadas anuales más de 150 UIT hasta 1700 UIT en lo que concierne a trabajadores no tiene límites.

Mediana empresa.- ventas realizadas anuales más de 1,700 UIT hasta 2,300 UIT en lo que concierne a trabajadores no tiene límites.

Tecnologías De La Información Y Comunicaciones

Definición

Cabero (1998) “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”.

En los últimos años el incremento de la era digital se ha transformado en uno de los aliados más grandes del negocio de los restaurantes, con el fin de conseguir nuevos objetivos, modernizar y diferenciarse unos de otros. La competencia por mejorar el servicio de cliente, la eficacia de tiempos de compra, espera y servicio, y el aumento de ventas es cada vez mayor.

El usuario de ahora no solo quiere ir a consumir en cualquier parte sino que busca tener una experiencia que le haga sentir mucho más placentero y en la que pueda identificarse con la marca.

"Las entidades son conscientes del cambio y se han dado cuenta que necesitan evolucionar con el fin de contar con herramientas más eficientes que permitan trabajar de manera rápida y sencilla para ofrecer una mejor experiencia", afirma Fredy Martínez, Gerente Comercial de la compañía SAT – Tecnología Inteligente

Beneficios de las Tics para las Empresas

A la hora de poner en valor las ventajas de las TIC para las empresas, hay que tener muy claro que el proceso de transformación digital es imparable y que, para muchas pymes las nuevas tecnologías son la oportunidad que estaban esperando no solo para mantenerse, sino para crecer y llevar más allá sus negocios. ¿Cuáles son las ventajas de las TICS.

- Apertura de mercados a nivel global gracias a la implantación y ventajas del ecommerce.
- Nuevos modelos de negocio y en la relación con el cliente.
- Automatización de servicios y procesos internos y externos.
- Importante ahorro de costos.
- Flexibilidad en su relación con sus empleados gracias a la implantación de soluciones de teletrabajo.
- Fomento del trabajo colaborativo.

- Agilidad en la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno como en la relación con sus clientes.
- Mejora en la comunicación interna y externa.
- Información precisa de nuestro mercado y clientes gracias a la implantación de soluciones Big Data.
- Nuevas estrategias apoyadas en herramientas y estrategias de marketing digital y gestión de redes sociales.

CARACTERISTICAS DE LAS TIC

- Innovación y creatividad
- Rapidez en los procesos
- Se relaciona mejor con el internet
- Internet
- Robótica
- Dinero electrónico

AREAS DE APLICACIÓN DE LA TIC

En la actualidad las Tic se pueden aplicar en todas las áreas de una pyme empresas industriales, agraria etc.

- Áreas contables y administrativas
- Áreas de Producción
- Áreas de Marketing
- Área de Almacén y Distribución

- Área de Transportes
- Relaciones externas y mercadeo y Proveedores

MARCO CONCEPTUAL

Gestión - podríamos definir la Gestión como un conjunto de acciones y/o tramites que permitirán conseguir algún objetivo o solucionar los problemas que se pueden presentar en una organización.

Calidad.- conjunto de propiedades inherentes a algo o una cosa que permita describir y valorarla en comparación con otra de su especie

Mype.- siglas de Micro y Pequeña empresa siendo un equipo constituido por una persona natural o jurídica en cualquier forma organizacional de acuerdo a las leyes vigentes, y que es creada con el fin de desarrollar actividades de producción, extracción, comercialización de bienes y servicios.

Pollería.- establecimiento o negocio donde se vende el pollo preparado a la brasa por partes.

Tics.- siglas de Tecnologías de Información y comunicación, son un conjunto de tecnología desarrolladas que permitan manejar la información de la mejor manera permitiendo que pueda dar solución a los problemas, la aplicación de la tics en las diferentes organizaciones públicas y privadas permitirá un desarrollo y un abanico de solución a sus problemas.

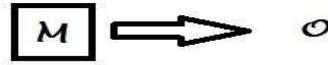
III. HIPÓTESIS

La presente investigación “La Gestión de Calidad con el uso de las Tic en la Micro y Pequeña Empresa Del Sector Servicios, Rubro Pollería De Las Calles Alberto Reyes, Olivar, Y Miguel Grau En El Distrito De Huarmey, Provincia De Huarmey, Año 2017” es del tipo descriptivo no se planteó la formulación de una hipótesis

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

Debido a la naturaleza de la investigación el diseño asumido para la presente investigación es:



M: Representa la muestra

O: Representa lo que observamos

- a) Transversal, porque la información se tomara en un espacio y tiempo determinado
- b) No experimental, porque las variables no serán sometidas a modificación alguna
- c) Descriptiva, porque describe las principales características de las Mypes en estudio
- d) Cuantitativa, porque se medirá numéricamente las variables estudiadas

4.2 Población y muestra

La población muestral es de 15 mypes y pequeñas empresas del rubro de pollería del sector servicio en estudio, en la ciudad de Huarmey.

4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas	Edad	De 18 a 30 años De 31 a 50 años De 51 a más años	Rango
		Género	Femenino Masculino	Nominal
		Grado de instrucción	Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario	Ordinal
Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de las Micro y pequeñas empresas	Formalización de la Micro y pequeñas empresas	Formal Informal	Nominal
		Tiempo de permanencia en el mercado	De 0 a 3 De 4 a 7 De 8 a más años	Razón
		Finalidad de creación de la empresa	Generar empleo Generar ganancia Subsistencia	Razón
		Cantidad de trabajadores	De 0 a 3 trabajadores De 3 a 5 trabajadores De 6 a más trabajadores	Nominal
Variable	Definición de la variable	Dimensiones Preguntas	Indicadores Respuestas	Medición
La Gestión de calidad con el uso de las Tics en las	Principales características del gestión de calidad	Implementación de las Tics es importante para tu empresa	Si No No se	Nominal

Micro y pequeñas empresas	con el uso de las Tics en las Micro y pequeñas empresas	Las Tics mejora la comunicación con sus clientes	Si No No sabe	Nominal
		Razones para no utilizar las Tics en su empresa	Es muy caro No lo necesitó No se usarlo	Nominal
		Qué clase de redes sociales utiliza en sus actividades comerciales	Facebook WhastsApp Instagram Twitter Ninguno	Nominal
		Las Tics aumentaría las ventas en su empresa	Si No No se	Nominal
		La implementación de las Tics reducirá costos para su empresa	Si No No se	Nominal
		Uso de la tics incrementaría la imagen de su empresa	Si No No se	Nominal
		Estaría dispuesto a invertir en la Tics para su empresa	Si No No se	Nominal
		Realizado algún curso relacionado con el uso de la Tics	Si No	
		Operaciones de compra y venta de producto por internet	No es necesario No sabe cómo hacerlo Su personal no está capacitado	Nominal

	El uso de Las tics mejorar el servicio que brinda su empresa	Si No No se	Nominal
	Hay relación entre gestión de calidad y la gestión de empresaria	Si No No se	Nominal
	Uso de la tics permitirá una mejor integración de sus trabajadores	Si No	Nominal

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado en veinte (20) preguntas relacionadas a los aspectos generales, características y el uso de las TICs en la empresa, siendo las variables en estudio: las características de los representantes de la empresa, las características de la micro y pequeña empresa y las características de la gestión de la calidad con el uso de las TICs.

4.5 PLAN DE ANÁLISIS

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva, porque se clasificaron, organizaron, representaron y resumieron (en suma hacer entendible) la información a obtenida de las variables observadas sobre una muestra representativa, lo cual permitió emitir conclusiones para toda una población a partir de la información obtenida en la muestra.

El procesamiento de los resultados se realizó en el Programa Informático Microsoft Excel, en el cual se construyó la base de datos, a partir de la cual se elaboraron tablas

de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas de las variables en estudio.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA	TÉCNICA INSTRUMENTOS
<p>La Gestión de calidad con el uso de las Tics en la micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017</p>	<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las Tics, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, provincia de Huarmey, año 2017?</p>	<p>General Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las Tics, en la micro y pequeña empresa del sector Servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, provincia de Huarmey, año 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar las características de los representantes de la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Pollerías de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, 	<p>Gestión de la calidad</p> <p>Uso de la Tics</p>	<p>Diseño de la investigación se utilizara el diseño no experimental-transversal.</p> <p>Será no experimental porque no se manipulara la variable en estudio se utilizará conforme al entorno sin sufrir modificaciones.</p> <p>Será transversal porque se desarrollara en un espacio de término, con un inicio y un fin especialmente en el 2017</p> <p>La población muestral es de 15 mypes y pequeñas empresas del rubro de pollería del sector servicio en estudio, en la ciudad de Huarmey.</p> <p>Las Técnicas e</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento cuestionario</p>

		<p>provincia de Huarney, año 2017.</p> <p>•Determinar las características de la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarney, provincia de Huarney, año 2017.</p> <p>•Determinar las características de una gestión de calidad con el uso de las Tics en la micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarney, provincia de Huarney, año 2017.</p>		<p>Instrumentos</p> <p>El presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento) estructurado en veinte (20) preguntas relacionadas a los aspectos generales, características y el uso de las TICs en la empresa, siendo las variables en estudio: las características de los representantes de la empresa, las características de la micro y</p>	
--	--	---	--	--	--

				pequeña empresa y las características de la gestión de la calidad en el uso de las TICs.	
--	--	--	--	--	--

4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, confiabilidad y respeto a la persona humana, siendo estos principios los más resaltantes para llevar a cabo una buena investigación.

Se utilizaron los siguientes principios éticos:

Confidencialidad:

La información presentada en esta tesis ha sido elaborada bajo consultas de diferentes autores, libros virtuales que representan la seguridad de la información plasmada.

Confiabilidad

La información presentada en este trabajo de investigación, está elaborada con absoluta confiabilidad, presentando bibliografías y consultas de autores que nos garantizan la fiabilidad que tiene la investigación, para el buen funcionamiento de los resultados.

Respeto a la persona humana

El presente trabajo de investigación se ha elaborado respetando a la persona humana y sin dañar susceptibilidades.

V. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

Tabla 01. Características generales del representante de las Mypes sector servicio rubro Pollería de la calles Alberto Reyes, Olivar y Miguel Grau del distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017

Datos generales:	Número de Mypes	Porcentaje
Edad (años)		
18 – 30	4	26,7
31 – 50	7	46,7
51 a más	4	26,6
Total	15	100,0
Sexo		
Masculino	10	66,7
Femenino	5	33,3
Total	15	100,0
Grado de instrucción		
Primaria	0	00,0
Secundaria	9	60,0
Superior Técnico	4	26,7
Superior universitaria	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes sector servicio rubro Pollerías de las Calles Alberto Reyes, Olivar y Miguel Grau del Distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017

Tabla 02. Características de las Mypes sector servicio rubro Pollería de la calles Alberto Reyes, Olivar y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017

De la Empresa:	Número de Mypes	Porcentaje
Su empresa es :		
Formal	10	66,7
Informal	5	33,3
Total	15	100,0
Cuantos años de permanencia en el mercado		
De 0 a 3 años	5	33,3
De 4 a 7 años	7	46,7
De 8 a más años	3	20,0
Total	15	100,0
Con que finalidad fue creada su empresa se		
Generar empleo	4	26,7
Generar ganancia	5	33,3
Subsistencia	6	40,0
Total	15	100,0
Cantidad de trabajadores que cuenta su empresa:		
De 0 a 3 trabajadores	4	26,7
De 3 a 5 trabajadores	9	60,0
De 6 a más trabajadores	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes sector servicio rubro Pollerías de las Calles Alberto Reyes, Olivar y Miguel Grau del Distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017.

Tabla 03. Del uso de la Tecnologías de la información y la Comunicación Mypes sector servicio rubro Pollería de la calles Alberto Reyes, Olivar y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017.

Tecnologías de información y Comunicación	Número de Mypes	Porcentaje
Conocimiento de la importancia de la implementación de las Tics en su empresa		
Si	9	60,0
No	2	13,3
No se	4	26,7
Total	15	100,0
Mejoramiento de la Comunicación con los clientes con el uso de la Tics		
Si	9	60,0
No	3	20,0
No sabe	3	20,0
Total	15	100,0
Razones por las cuales no utilizan las tecnología de la información y comunicación		
Es muy caro	5	33,3
No lo necesito	4	26,7
No se usarlo	6	40,0
Total	15	100,0
Redes sociales que utiliza para sus actividades comerciales		
Facebook	12	80,0
WhatsApp	3	20,0
Instagram	0	00,0
Twitter	0	00,0
Ninguno	0	00,0
Total	15	100,0
El uso de la Tics aumentaría las ventas en su empresa		
Si	9	60,0
No	2	13,3
No se	4	26,7
Total	15	100,0
El uso de las Tics reduciría costos		
No	3	20,0

No se	3	20.0
Total	15	100.0
El uso de la Tics incrementara la imagen de su empresa		
Si	12	80.0
No	0	00.0
No se	3	20.0
Total	15	100,0
Disposición para invertir en el uso de la Tics		
Si	8	53,3
No	7	46,7
Total	15	100,0
Participación de curso en el uso de la Tics		
Si	2	13,3
No	13	86,7
Total	15	100,0
Realización de compra – venta de productos por internet		
No es necesario	7	46,7
No sabe cómo hacerlo	5	33,3
Su personal no está capacitado	3	20,0
Total	15	100,0
Mejoraría el servicio de su empresa con el uso de las Tics		
Si	9	60,0
No	2	13,3
No se	4	26,7
Total	15	100,0
Existencia de relación entre la Gestión de Calidad y Gestión de la empresa		
Si	9	60,0
No	3	20,0
No se	3	20,0
Total	15	100,0
Con el uso de las Tics mejoraría la integración de sus trabajadores		
Si	11	73,3
No	4	26,7
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes sector servicio rubro Pollerías de las Calles Alberto Reyes, Olivar y Miguel Grau del Distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Respecto a los datos generales del representante de las Mypes

El 46.7% de los representantes de las mypes oscilan entre las edades 31 a 50 años de edad, (**Ver tabla 1**) estos resultados coinciden con el estudio de Gamarra (2017) la cual indica que que la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años, así como también con el estudio de Colina (2017), igualmente con el estudio de Turriate (2017) en la cual mayoría tienen 31 a 50 años.

El 66,7% de los representantes de la micro y pequeñas empresas son de género masculino, (**ver tabla 01**) coinciden con los estudios realizados por Gamarra (2017), pero contrasta con el estudio realizado por Colina (2017) en la que la mayoría de los representantes son de género femenino. Así mismo con el estudio de Turriate (2017) en la que mayoría son de género femenino.

El 60.0% de los representantes de la micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción de secundaria, (**ver Tabla 01**), este resultado coinciden con los resultados encontrados por Gamarra (2017), pero si difieren con los estudio realizado por Colina (2017) y Turriate (2017), en la que la mayoría relativa cuentan con estudio superior no universitaria.

Respecto datos generales de la empresa

El 66.7% de las micro y pequeñas empresas son formales, y un 33.3% son informales. (**Ver tabla 02**) este resultado coinciden con Gamarra (2017) donde el 100% son empresas formales, igualmente coinciden con los estudio de Turriate (2017) y Colina (2017)

El 46.7% tiene 4 a 7 años y de permanencia en el mercado (**ver tabla 02**) estos resultados no coinciden con el estudio de Gamarra (2017) donde el 50% tienen más de 8 años de permanencia en el mercado, igualmente no coinciden con los resultados obtenidos por los estudios de Colina (2017) y Turriate (2017) en la que la mayoría de mypes tiene más de 7 años de permanencia en el mercado

El 33.3% fue creada con fines de generar una ganancia, mientras que el 40.0% fue creada para subsistir (**Ver tabla 02**) estos resultados difieren con el estudio de Gamarra (2017) en la que mayoría fueron creadas para generar ganancia, igualmente con los estudios de Colina (2017) y Turriate (2017) en la que el mayor porcentaje indica que la empresas fueron creadas para obtener ganancia.

El 60.0% de los micro y pequeñas empresas encuestadas cuentan con 3 a 5 trabajadores, (**ver tabla 02**) estos resultados difieren con Gamarra (2017) donde el 87.7% tiene de 0 a 4 trabajadores y se asemejan con los resultados encontrados por Colina (2017) donde el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores.

Respecto del uso de la Tecnologías de la información y la Comunicación.

El 60.0% de las micro y pequeñas empresas encuestadas opinan que la implementación de las tecnologías de la información y comunicación son importantes. (Ver tabla 03), estos resultados difieren con los encontrado con Gamarra (2017) en la que tiene como resultado que la mayoría de los encuestados aun no utiliza las Tics no realizando ningún uso en el ámbito interno y externamente, lo mismo con Colina (2017) en la que mayoría de las mypes conocen las Tics, sin embargo no operan ningún sistema integrado interna ni externamente, pero si se asemeja al resultado encontrado por el estudio de Delgado(2010) uso actual de las Tics por parte de la Mype Comercial Quiroga SRL quien va avanzando en su automatización en sus áreas por la importancia, lo mismo con el estudio de Morales (2009) y Paz (2010) quienes dan como resultado el avance de las automatizaciones en las áreas correspondiente por su importancia. También coinciden con Espinoza& Fierro (2010) donde muestran que la las grandes y pequeñas empresas utilizan las Tics por su importancia y motivan al resto para su implementación

El 60.0% de las micro y pequeñas empresas encuestadas consideran que el uso de las tecnologías de la información y comunicación mejorara la comunicación con sus clientes. (Ver tabla 03).coinciden con Delgado (2010), Morales (2009) & Paz (2010) donde destacan

la ascenso en la comunicación con sus cliente existiendo un intercambio de información adecuada.

El 33.3.0% de las micro y pequeñas empresas encuestadas opinan que no utilizan las tecnologías de la información y comunicación porque es muy caro el 26.7% no lo necesita y el 40. % no sabe usarlo, siendo una de la novedades ya que en la actualidad con facilidad que hay para conocer y Oadquirir nuevos conocimientos acerca del uso de la tecnología de información y comunicación (Ver tabla 03) este resultado difieren con los encontrado por Delgado (2010) ya que en su investigación el 47% y 28% del personal de la empresa Mype Comercial Quiroga S.R.L tienen un nivel de conocimiento medio y alto respectivamente acerca de la Tics, igualmente con los estudios de Morales (2009) 47.83% y21.74%, Paz (2010) 56.52% y 13.05% asimismo con el estudio de Espinoza & Fierro (2010)

El 80% de la micro y pequeñas encuestadas utilizan el Facebook como unas de las redes sociales más conocida y utilizada (ver tabla 03). Este resultado difieren con los encontrados por Espinoza & Fierro (2010) donde sustenta que la mayoría de los empresarios por cuanto se evidencia el hecho de que están usando las TICs, para cualquier otra actividad excepto para lo más importante que son las ventas.

El 60% de la micro y pequeñas empresa encuestadas considera que el uso de las tecnologías de la información y comunicación aumentaría las ventas en su empresa. (Ver tabla 03). Este resultado difieren con los encontrados por Espinoza & Fierro (2010) donde indica si establecieran sistemas automatizados para realizar operaciones de ventas y distribución, mejorarían significativa y demostrativamente sus beneficios. Igualmente para Delgado (2010), Morales (2009) y Paz (2010) ya que las ventas las siguen realizando por el canal tradicional

El 60% de la micro y pequeñas empresa encuestadas cree que el uso de las tecnologías de la información y comunicación reduciría costos en su empresa. (Ver tabla 03). Coinciden con los resultados encontrados por los estudios de Delgado (2010), Morales (2009) y Paz (2010) ya que se encuentran avanzando en su automatización incorporando sistemas de información para alguna de las áreas claves (contabilidad, personal, almacén, logística)

En torno a la pregunta que el uso de las tecnologías de la información y comunicación incrementaría la imagen de su empresa un 80% dijo que sí, además a la pregunta si invertiría en el uso de las tecnologías de la información y comunicación para su empresa un 53.3% respondió que Sí.

Sobre si ha realizado algún curso relacionado con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, el 86.7% dijo No, el 46.6 de la micro y pequeñas empresa encuestadas considera que no es necesario realizar compras y ventas de productos por internet. El grado de instrucción de los representantes encuestados no les permite tener una mejor visión de capacitarse y tener un mejor manejo de su negocio

El 60.0% considera que mejorara su servicio brindado por su empresa con el uso de tecnología de información y comunicación, El 73.3% considera que uso de tecnología de información y comunicación permitirá una mejor integración de sus trabajadores Coinciden con los resultados encontrados por los estudios de Delgado (2010), Morales (2009) y Paz (2010)

El 60.0% considera que si hay relación entre Gestión de calidad y gestión de la empresa resultado que coinciden con Gamarra (2017) donde concluyen lo siguiente. 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, igualmente a Colina (2017) donde la mayoría de los propietarios hacen uso de la Gestión de Calidad dentro de su empresa

VI. CONCLUSIONES

Respecto a los datos generales del representante de las Mypes

Las principales características son:

La mayoría de los empresarios del rubro de pollerías en el Distrito de Huarmey, son personas adultas entre los 31 a 50 años de edad, género masculino, con grado de instrucción secundaria y dueños de la empresa

Respecto datos generales de la empresa

Las principales características son:

La mayoría de las micro y pequeña empresas del rubro de pollería en el Distrito de Huarmey, son formales, tiene de 4 a 7 años de permanencia en el mercado, creadas para subsistir y tiene entre 3 a 5 trabajadores.

Respecto del uso de la Tecnologías de la información y la Comunicación.

Las principales características son :

La mayoría de las micro y pequeñas empresas el rubro de pollerías en el Distrito de Huarmey, señalan que las TICs son importantes (60%) que mejorara la comunicación con sus clientes (60%), el (40%) no sabe usarlo, que el uso de las TICs mejorara la comunicación con sus clientes y aumentarían las ventas (60%), asimismo, el uso de las mismas resultan siendo costosos pero a la vez también reduciría gastos (60%), pero (80%) utilizan el Facebook como actividad comercial, por lo que incrementaría la imagen de su empresa(80%). Por lo que coinciden en la inversión en las TICs (53.3%), permitiendo la integración de sus trabajadores (73.3%). Por último, consideran que si hay relación entre Gestión de calidad y gestión de la empresa.

RECOMENDACIONES

Al finalizar la presente investigación se realizan las siguientes recomendaciones:

Es indudable la falta de implementación en uso de las TIC en las Mypes en estudiadas, por lo que es forzosa que las Mypes inviertan en tecnología de la información y comunicación (TIC), mediante un asesoramiento adecuado

Desarrollar cursos de capacitación para todo el personal administrativo sobre el uso y conocimiento de las Tics disponibles en el mercado.

Promover entre los empleados que utilicen las TICS necesarias en su trabajo diario y comprobar los beneficios que estas pueden aportar a su trabajo y desarrollo de la empresa. Operativizar las transacciones y/o procesos de la empresa en cada una de las aéreas a naves de un sistema de información integrado

Referencias Bibliográficas

- Paz, A. (2010) *Nivel de conocimiento del personal administrativo y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la Mype Mant Service Representaciones S.R. Ltda. de la ciudad de Trujillo en el año 2010*
- Espinoza, A & Fierro, X. (2010) *El Impacto de la Tics en el Desempeño de las Pymes en la Mana – Provincia de Cotopaxi – Ecuador, Año 2010*
- Turriate, A. (2017) *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*
- Arrieta, C. (2016). Expansión y Economía Digital. Recuperado de:
<http://www.expansion.com/economia.digital/innovacion/2016/08/25/57bdc694e2704e73768b45d2.html>
- Carriedo, C. (2017). Pymes mexicanas y su Estrategia para el 2017. Recuperado de:
<https://www.forbes.com.mx/pymes-mexicanas-y-su-estrategia-para-2017/>.
- Dinero (2016) Mi pymes generan alrededor del 67% del empleo en Colombia. Recuperado de:
<http://www.dinero.com/edicion-impres/pymes/articulo/evolucion-y-situacion-actual-de-las-mipymes-en-colombia/222395>.
- El Periódico el Ferrol Las Mypes en Chimbote (2015) ¿Cómo aceleramos el motor?
Recuperado de: <http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor>.
- <http://formacione.galeon.com/productos2140191.html>
- <http://www.blog.andaluciaesdigital.es/ventajas-de-las-tics-para-las-empresas/>
- <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Inga, C. (2017). Crecimiento de Pymes en el 2017. Recuperado de:

<http://elcomercio.pe/economia/negocios/facebook-74-pymes-peruanas-confia-crecer-2017-163236>.

Colina, I. (2017) *Gestión de Calidad con el Uso de Tecnología de La Información Y Comunicación en los Almacenes de las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas de la Ciudad De Oxapampa, 2016*

Delgado, J. (2010) *Nivel de conocimiento de los empleados administrativos y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la Mype Comercial Quiroga S.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2010*

Morales, J. (2009) *Nivel de conocimiento del personal y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la Mype Servicios Generales en Mantenimiento Industrial SEGEMIND S.A.C. de la ciudad de Chimbote en el año 2009*

Infante, J. (2006): Gamarra. Recuperado: <http://gamarraperu.blogspot.com>,

Gamarra, L. (2017) *Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información Y Comunicación en las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Huarmey, 2016.*

García D. & Martínez, M. (2009) *Innovación y cultura empresarial de las mi pyme (micro, pequeña y mediana empresa): estado de aguas calientes*

Orellana, K. (2012) Maestros de la Calidad. Recuperado de: <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/>

Pantigoso, P. (2015) *Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*

Recuperado de: <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>

Suarez, G. (2016) *Calidad Total David Garvín y la Ocho Dimensiones*. Recuperado de:

<http://ctcalidad.blogspot.com/2016/10/david-garvin-y-las-ocho-dimensiones-de.html>

Vivar, Y. (2014) *Efímeras* Recuperado de:

<http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor>

Villarán, F. (1998) *Riqueza Popular, Pasión y Gloria de la Pequeña Empresa*,

ANEXOS

ANEXO 1

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Título	x																
Introducción		x	x														
Planteamiento del problema			x	x													
Objetivos de la investigación				x													
Justificación de la investigación			x	x													
Marco teórico y conceptual				x	x	x	x										
Metodología								x									
Tipo de investigación								x									
Nivel de investigación									x								
Diseño de la investigación									x								
Universo									x								
Matriz de consistencia										x							
Referencias bibliográficas											x						
Elaboración del informe de tesis											x	x	x				
Revisión y modificaciones															x		
Presentación del informe de tesis																x	x

ANEXO 2

Presupuesto

RUBRO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Bienes de consumo			
Papelería	1.5 millares	25.00	37.50
Lapiceros	4 unidades	1.00	4.00
Fólderes	5 unidades	1.00	5.00
Cuaderno	3 unidades	5.00	15.00
USB	1 unidad	25.00	25.00
Otros	-	40.00	50.00
Total bienes de consumo			136.50
Bienes de Servicios			
Impresiones	300 unidades	0.30	90.00
Copias	100 unidades	0.10	10.00
Internet	-	100.00	100.00
Anillados	3 unidades	15.00	45.00
Telefonía	-	50.00	50.00
Pasajes	30	3.00	90.00
Total bienes de servicios			385.00
TOTAL GENERAL			521.50

Anexo 3

Información Grafica

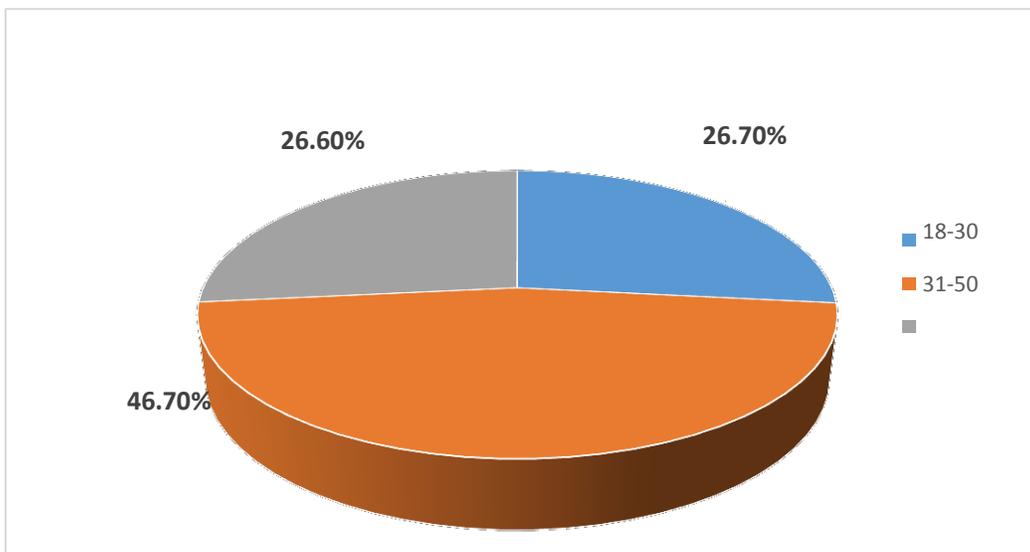


Figura 01: Edad del encuestado

Fuente: Tabla 01

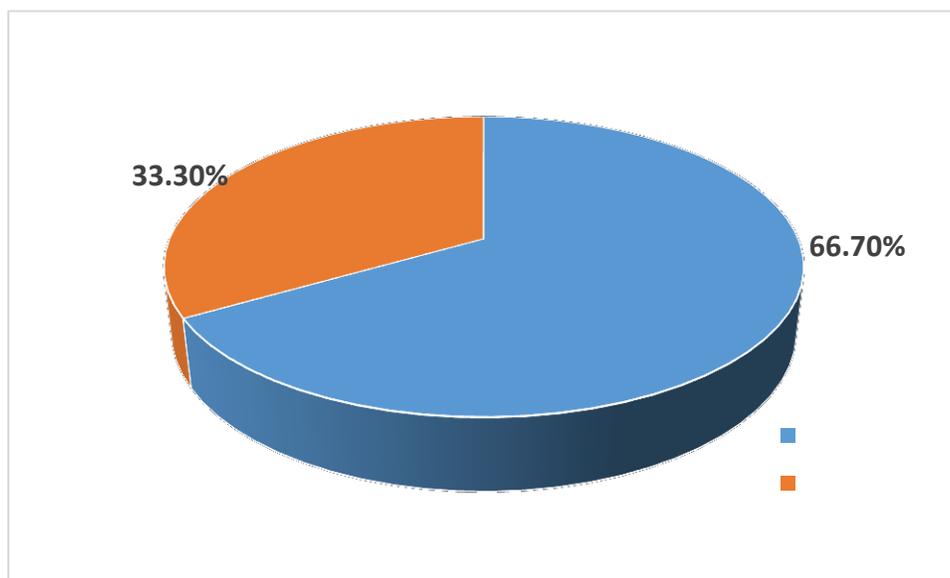


Figura 02: Sexo del encuestado

Fuente: Tabla 01

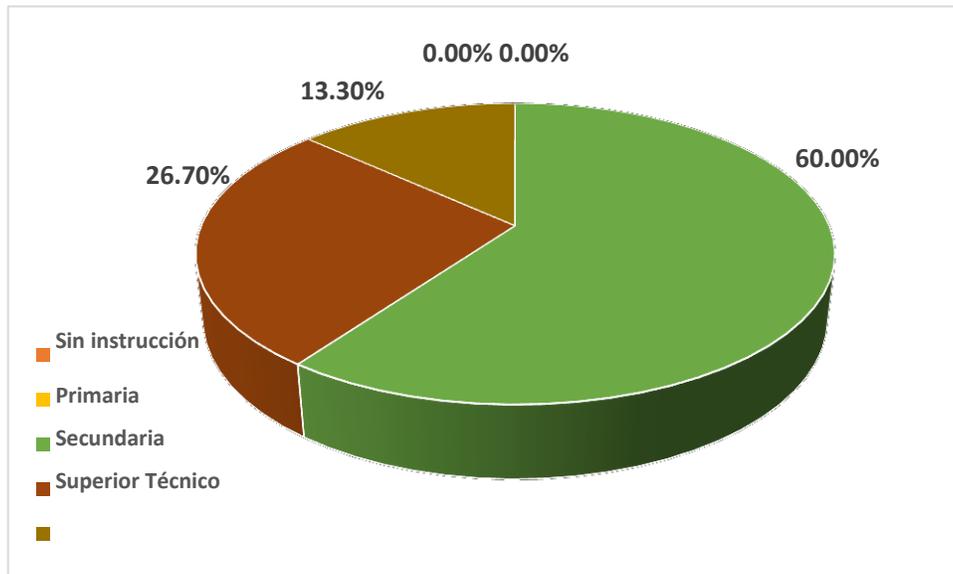


Figura 03: Grado de instrucción Fuente:
Tabla 01

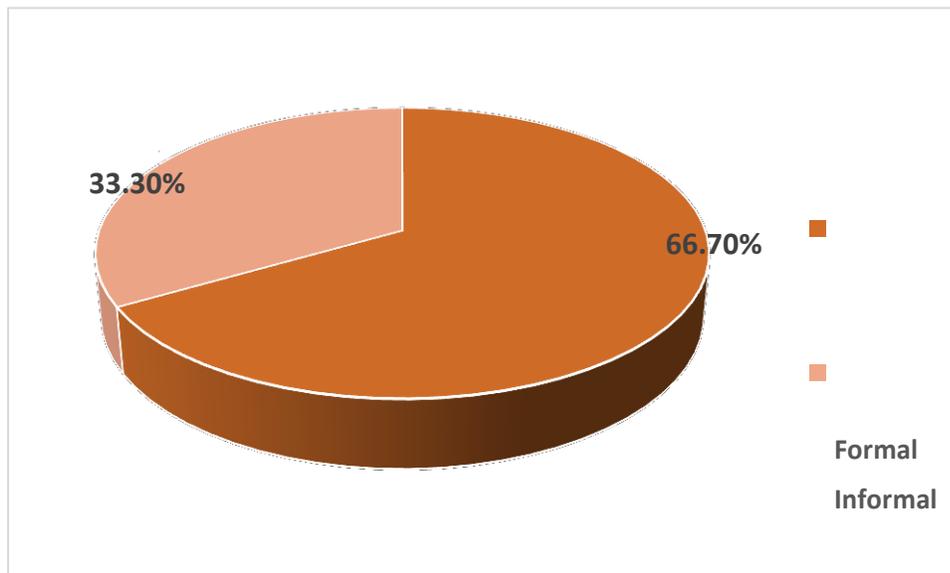


Figura 04: Estructura de la empresa.
Fuente: Tabla 02

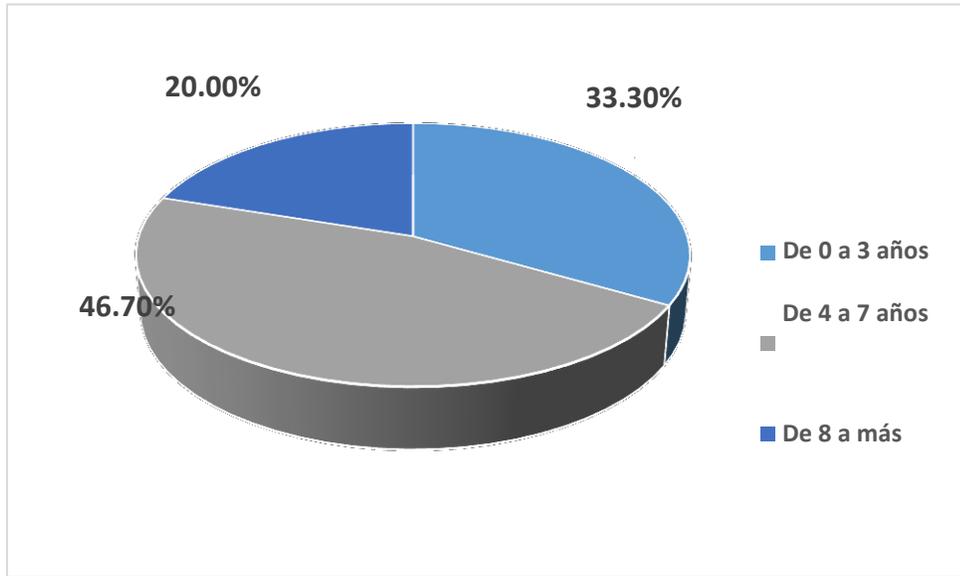


Figura 05: Permanencia en el mercado

Fuente: Tabla 02

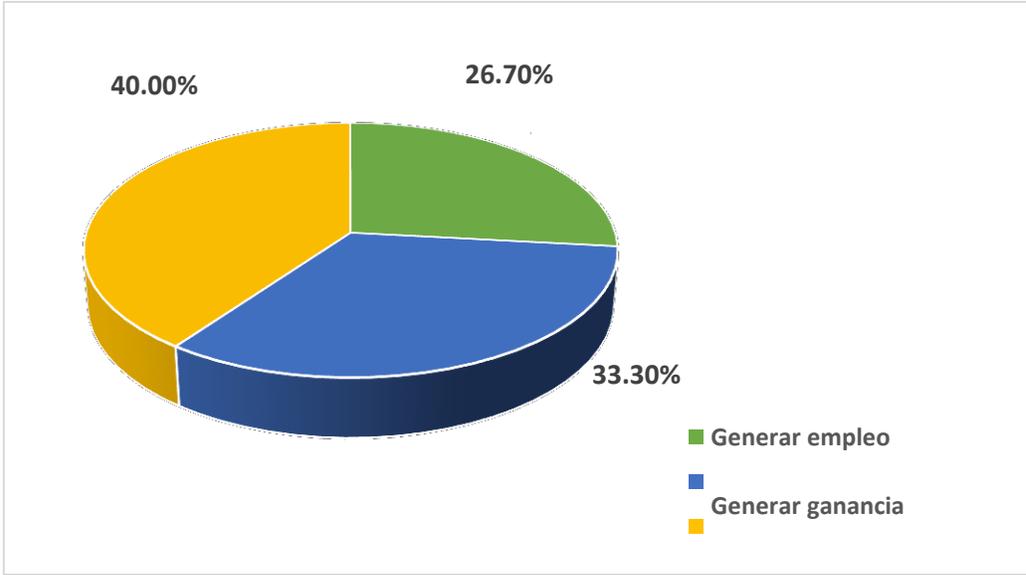


Figura 06: Finalidad de la creación de la empresa.

Fuente: Tabla 02

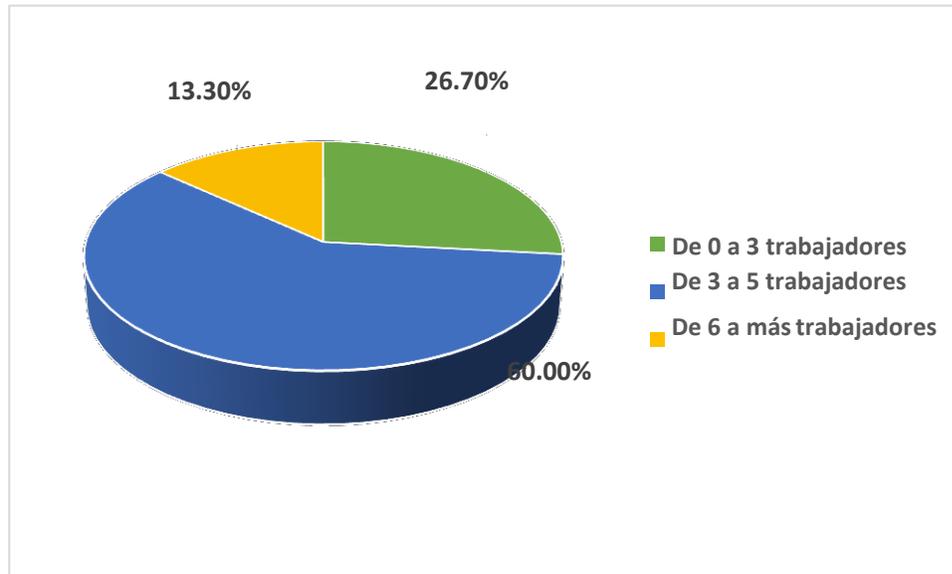


Figura 07: Cantidad de los trabajadores de la empresa.

Fuente: Tabla 02

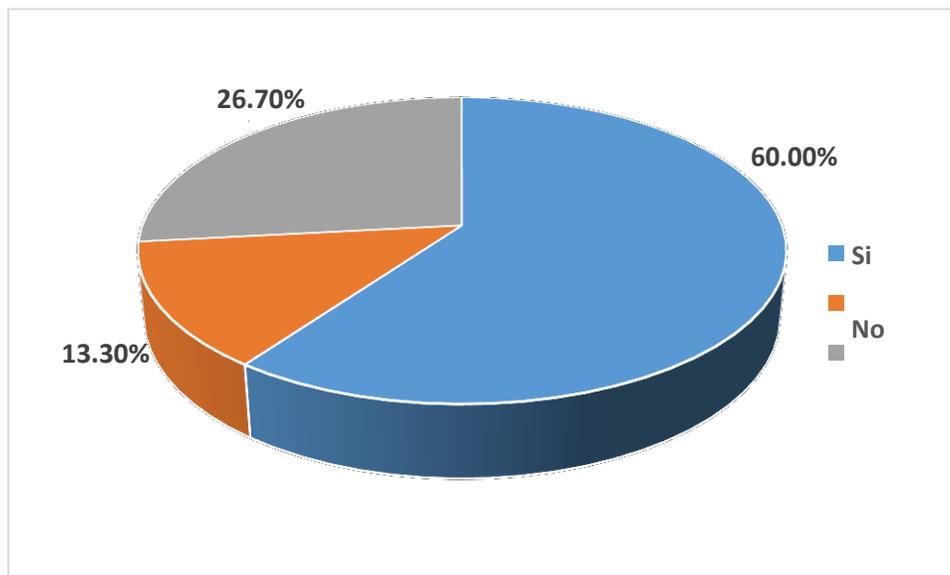


Figura 08: Conocimiento de la importancia de la implementación de las TICs.

Fuente: Tabla 03

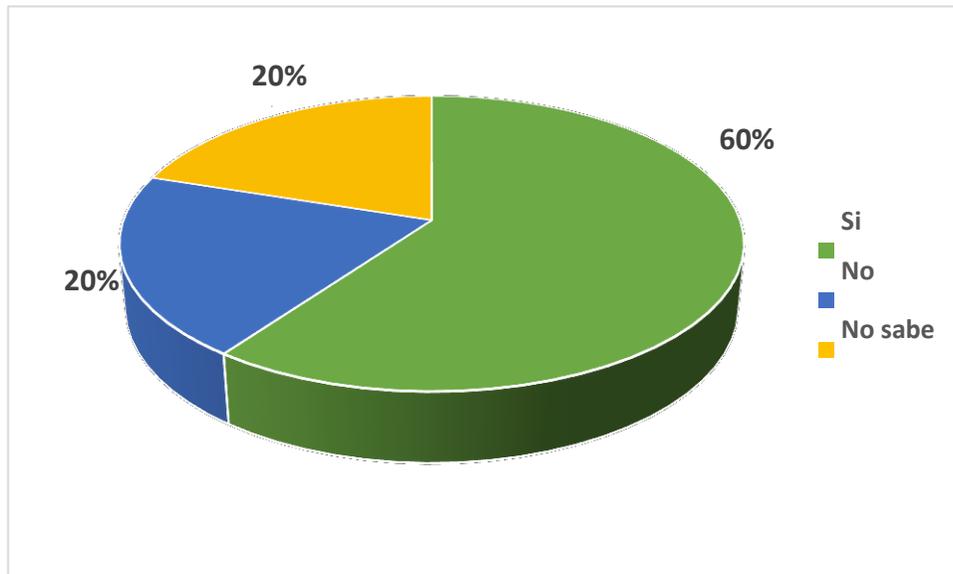


Figura 09: Mejoramiento de la Comunicación con los clientes con el uso de la Tecnología de la información y Comunicación

Fuente: Tabla 03

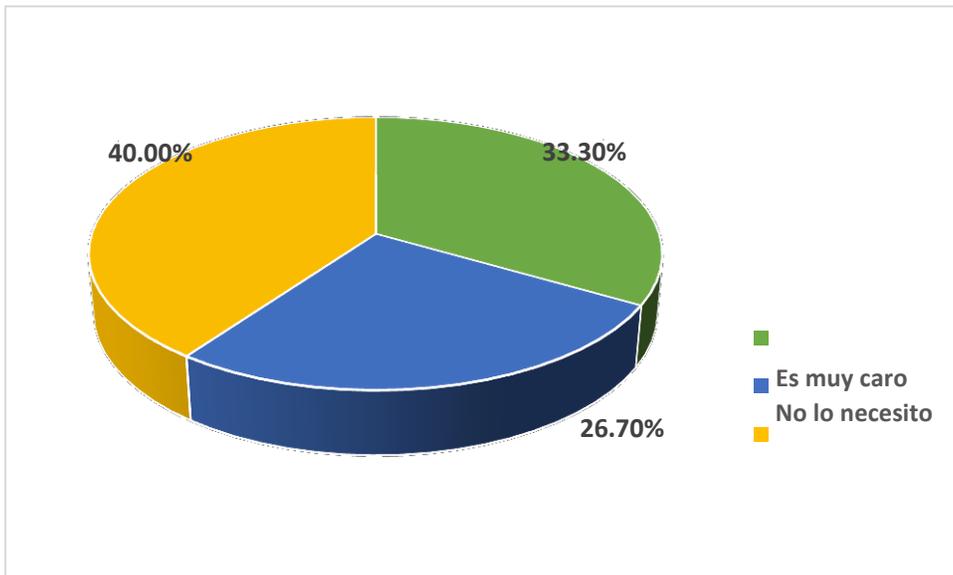


Figura 10: Razones por las cuales no utilizan la Tecnología de la información y comunicación.

Fuente: Tabla 03

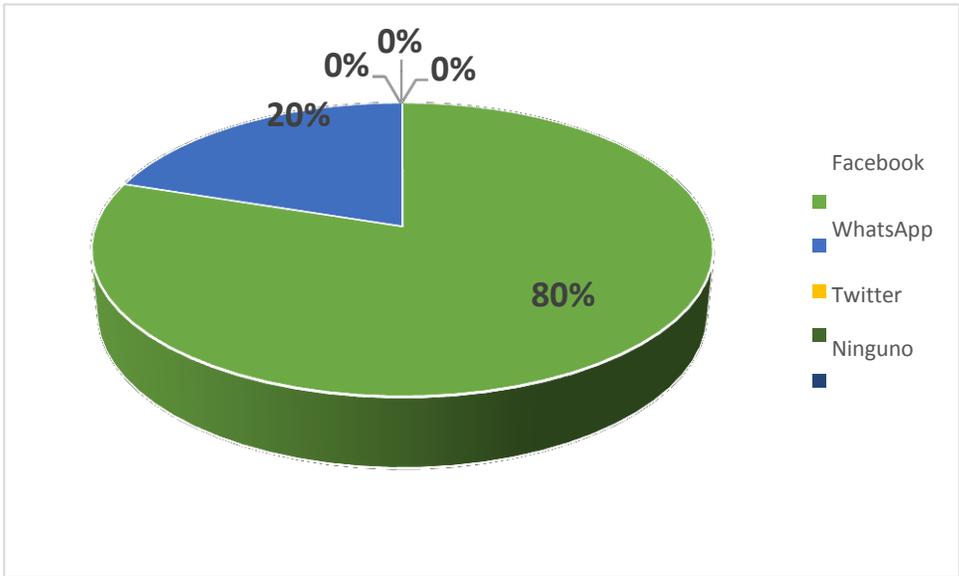


Figura 11: Redes que utiliza para las actividades comerciales

Fuente: Tabla 03

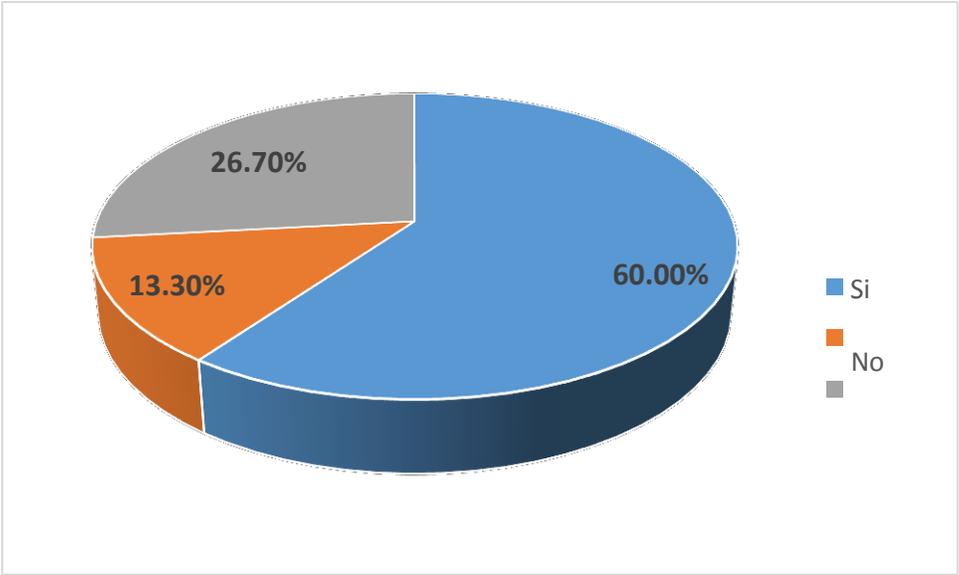


Figura 12: El uso de las TICs aumentaría las ventas.

Fuente: Tabla 03

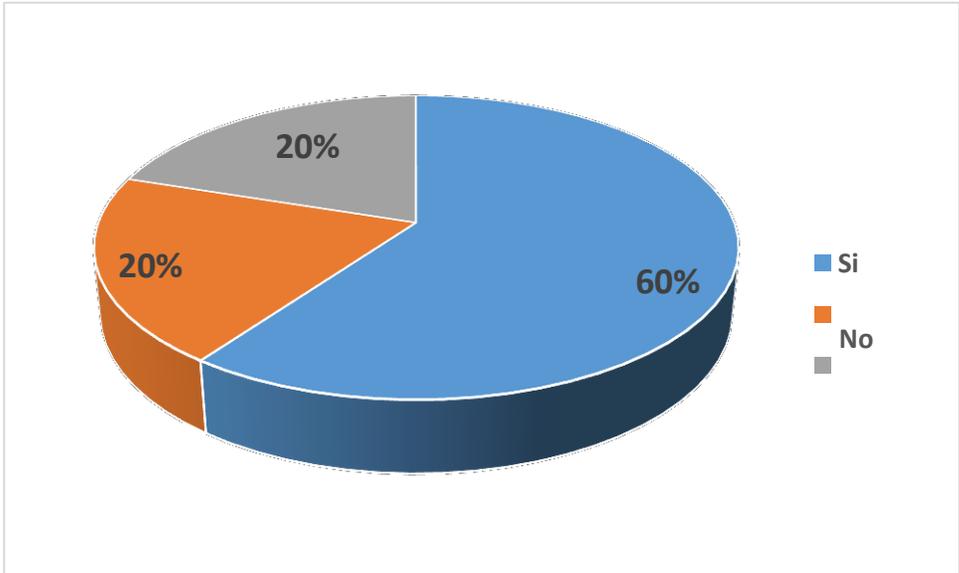


Figura 13: El uso de las TICs reducirá costos.

Fuente: Tabla 03

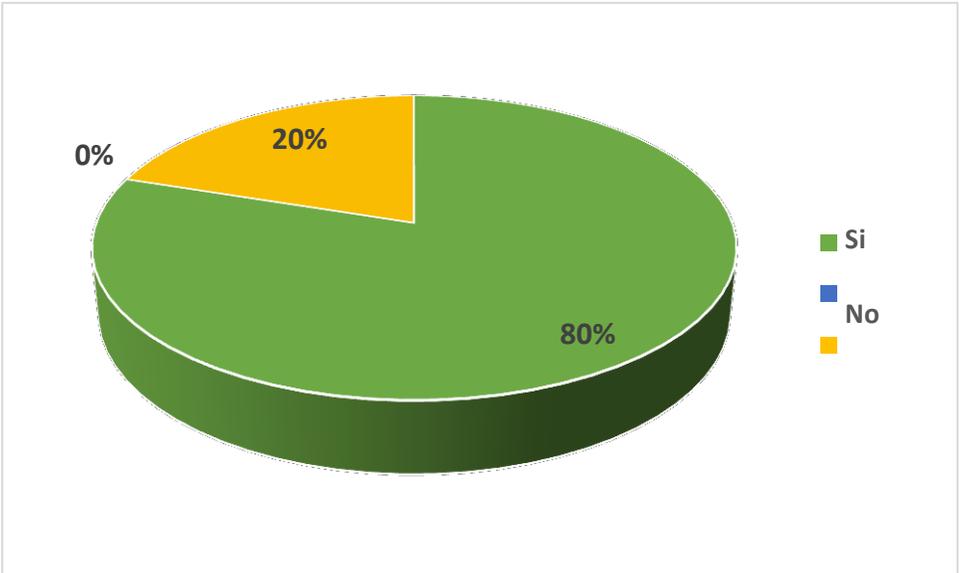


Figura 14: El uso de las TICs incrementará la imagen de la empresa

Fuente: Tabla 03

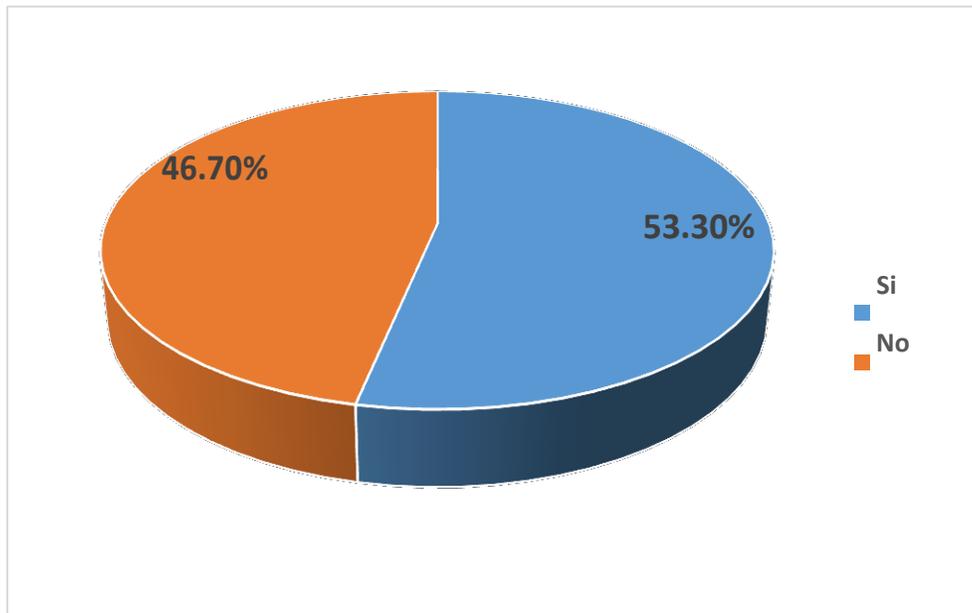


Figura 15: Disposición para invertir en el uso de las TICs

Fuente: Tabla 03

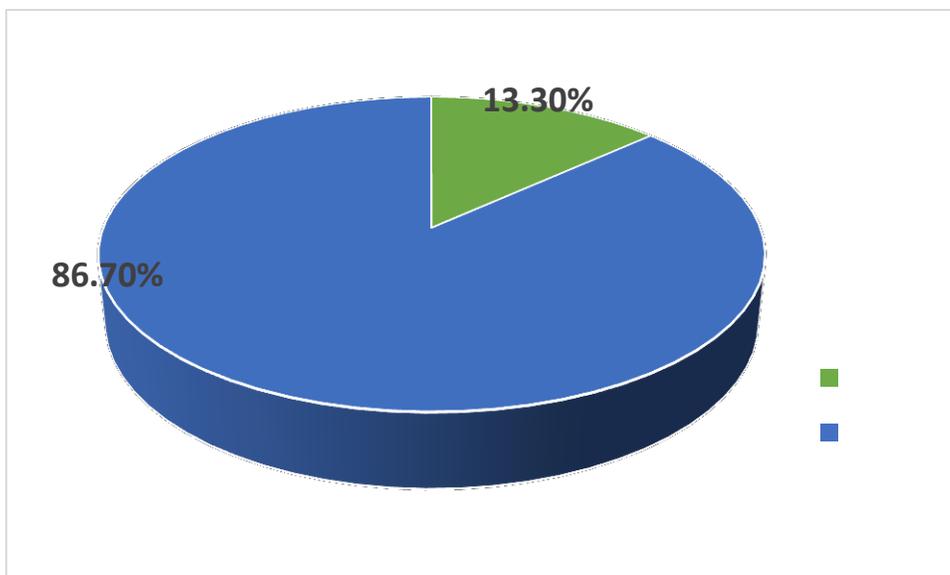


Figura 16: Participación de cursos en el uso de las TICs

Fuente: Tabla 03

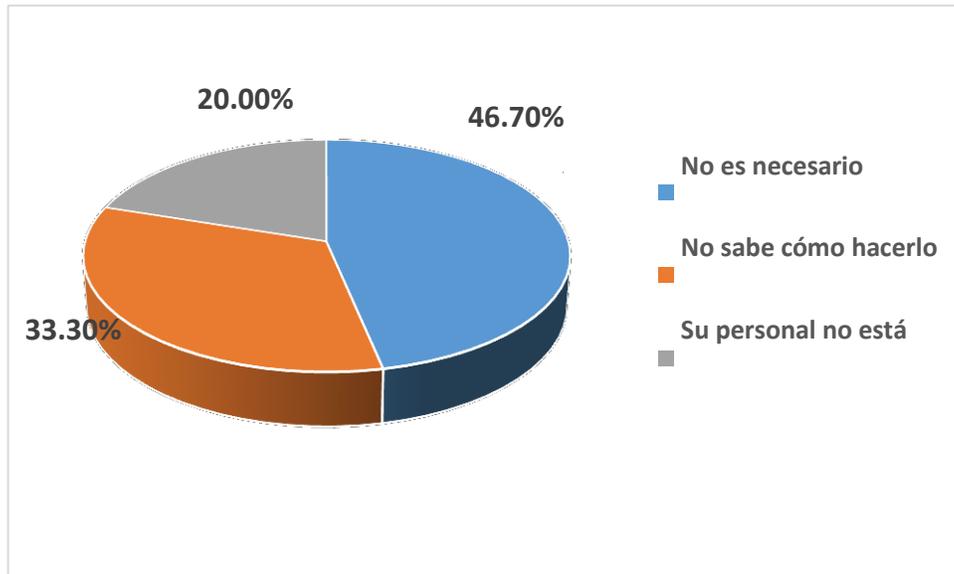


Figura 17: Realización de compra – venta de productos por internet.

Fuente: Tabla 03

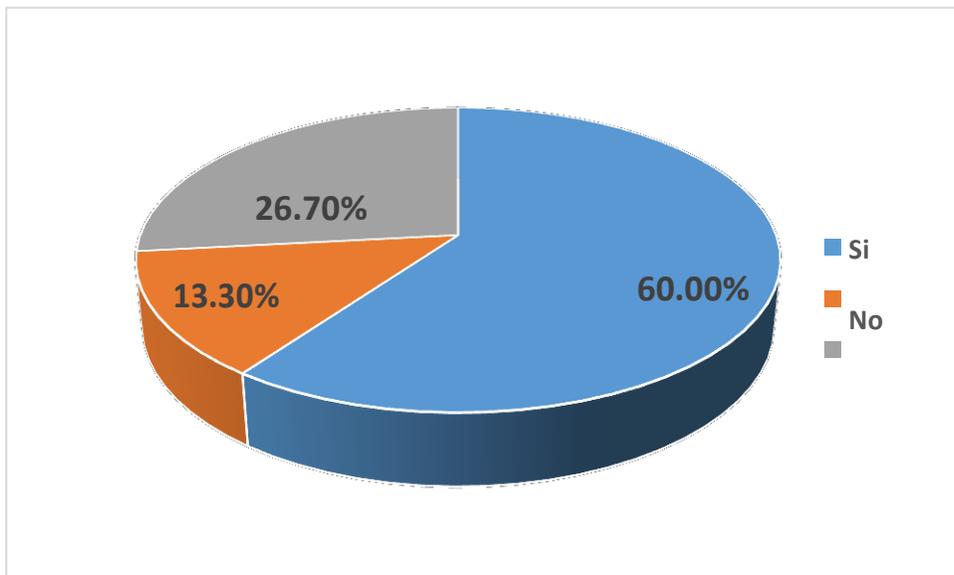


Figura 18: Mejoraría el servicio de la empresa con el uso de las TICs

Fuente: Tabla 03

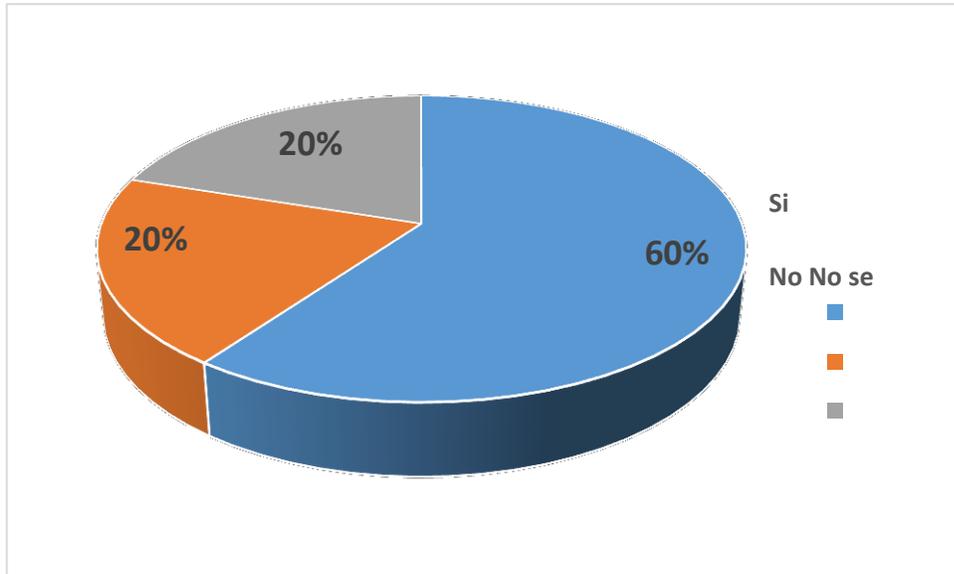


Figura 19: Existencia de la relación entre la Gestión de Calidad y la Gestión de la empresa

Fuente: Tabla 03

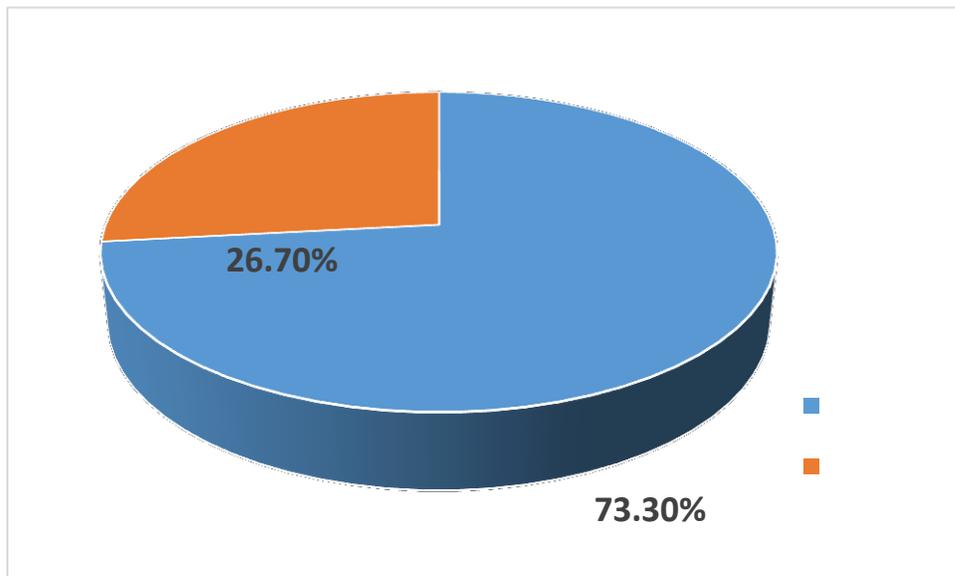


Figura 20: Con el uso de las TICs mejoraría la integración de sus trabajadores.

Fuente: Tabla 03

ANEXO 04**Relación de Micro y Pequeñas empresas – rubro Pollería**

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI/RUC	DIRECCION	NOMBRE COMERCIAL
1	HUAROMO FLORENTINO EMILIO CARLOS	45773569	AVENIDA OLIVAR N°370	POLLERIA RESTAURANT NAOKI
2	CRUZ CADILLO LUIS ALBERTO	43738730	CA.28 DE JULIO MZ. T LOTE02	RESTAURANTE POLLOS A LA BRASA "DARLU"
3	CHACMANA PAHUACHO SAUL ANDRES	32116805	AV. OLIVAR N°370 MZ. T LOTE 01	RESTAURANT POLLERIA EL SUPER POLLO
4	REYBY MAGOBERT CRUZ CADILLO	46226493	AV. CABO ALBERTO REYES MZ. A LOTE. 39	RESTAURANT POLLOS A LA BRASA "POLLITO CON PAPAS"
5	FISHER WILALDO QUIÑONES OROPEZA	46952649	CALLE OLIVAR MZ.D2 LT.10	RESTAURANT POLLERIA LA BARRA RUSTICA
6	ANA RAMIREZ PALACIOS	32118400	CA. 28 DE JULIO MZ. T LOTE.10	RESTAURANT POLLERIA "JESSDORI"
7	CHACMANA PAHUACHO SAUL ANDRES	32116805	CALLE 28 DE JULIO MZ.T LOTE 13 CASCO URBANO	RESTAURANT POLLERIA EL SUPER POLLO
8	MALLQUI RAMIREZ JUAN CARLOS	40503583	CALLE MIGUEL GRAU MZ. B LOTE 10	CHIFA POLLERIA "D CARLO"
9	RIVERA GIRON PAULA PETRONILA	10358880	AV. ALBERTO REYES N°254 MZ. A LOTE.32	POLLERIA ROYS
10	ANA BERTA SALYROSAS GONZALES	32117238	AV. ALBERTO REYES N°188	RESTAURANT POLLOS A LA BRASA SAN MARTIN
11	LUIS PAJUELO CAMONES		JR. LOS ANDES	POLLERIA " LA CARABANA"
12	DIAZ PADILLA CARMEN ROSA		AV. ALBERTO REYES	POLLERIA BRYAN
13	ZAVALA SOTO LUCIA PILAR		AV. EL OLIVAR N°237	POLLERIA FRABICIO'S
14	SEMA INVERSIONES E.I.R.L	844996	AVENIDA ALBERTO REYES MZ. A LOTE. 39	RESTAIRANT BPOLLERIA LA K'LE
15	JUAN ANTUNEZ CEBALLOS		JR. LOS ANDES	RESTAURANT POLLERIA EL CLASICO

ANEXO 05



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA DE ADMINISTRACION

ENCUESTA PARA DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TIC EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO POLLERIA DE LAS CALLES ALBERTO REYES, OLIVAR Y MIGUEL GRAU EN EL DISTRITO DE HUARMEY, PROVINCIA DE HUARMEY, AÑO 2017.

Mucho le agradeceré se sirva a responder las siguientes preguntas que tienen como fin el aprendizaje del estudiante sobre las Micro y pequeñas empresas, rubro: Pollería.

La encuesta es totalmente anónima y su uso es exclusivamente confidencial y educativo.

Marca con una "X" la respuesta que corresponde.

Gracias por su colaboración.

I. DE LOS REPRESENTANTES.

1- ¿ Qué edad tiene ?

- a) De 18 a 30 años
- b) De 31 a 50 años
- c) De 51 a mas años

2- ¿Cuál es su sexo ?

- a) Masculino
- b) Femenino

3- ¿Cuál es su grado de instrucción ?

- a) Sin Instrucción
- b) Primaria

- c) Secundaria
- d) Superior Técnico
- e) Superior Universitario

II. De la MYPE

4. Su empresa es:

- a) formal
- b) Informal

5. ¿Cuántos años de permanencia en el mercado?

- a) de 0 a 3 años
- b) de 4 a 7 años
- c) de 8 a mas años

6. ¿Con que finalidad fue creada su empresa?

- a) Generar empleo
- b) Generar ganancias
- c) Subsistencia

7. ¿Cantidad de trabajadores que cuenta su empresa?

- a) de 0 a 3 trabajadores
- b) de 3 a 5 trabajadores
- c) de 6 a más trabajadores

III. DEL USO DE LAS TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN

8. ¿Cree usted que la implementación de la Tecnología de Información y Comunicación es importante en su empresa ?

- a) Si
- b) No
- c) No se

9. ¿Considera Usted que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación mejora la comunicación con sus clientes?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe

10. ¿Por qué razones no utiliza los medios de la Tecnología de la Información y Comunicación en su empresa?

- a) Es muy caro
- b) No lo necesitó
- c) No se usarlo

11. ¿ Qué clase de redes sociales utiliza para sus actividades comerciales?

- a) Facebook
- b) WhatsApp
- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Ninguno

12. ¿Considera usted que con el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación aumentarían las ventas en su empresa?

- a) Si
- b) No
- c) No se

13. ¿Cree Usted que la implementación de Tecnología de la información y comunicación reduciría sus costos?

- a) Si
- b) No
- b) No se

14. ¿Considera usted que el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación incrementaría la imagen de su empresa?

- a) Si
- b) No
- c) Nose

15. ¿Estaría dispuesto a invertir en el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación para su empresa?

- a) Si
- b) No

16. ¿Usted ha realizado algún curso relacionado al uso de las Tecnología de la Información y Comunicación?

- a) Si

b) No

17. ¿Por qué no realiza operaciones de compra - venta de productos por internet?

a) No es necesario

b) No sabe cómo hacerlo

c) Su personal no está capacitado

18. ¿Cree usted que mejorara su servicio que brinda su empresa con el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación?

a) Si

b) No

c) No se

19. ¿Cree usted que hay relación entre la Gestión de Calidad y la Gestión de la empresas?

a) Si

b) No

c) No se

20. ¿Cree usted que el uso de las Tecnología de la Información y Comunicación permitirá una mejor integración de sus trabajadores?

a) Si

b) No