

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA
COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO
CONSULTORIOS MÉDICOS ODONTOLÓGICOS, DISTRITO
DE CHIMBOTE, AÑO 2018

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

AUTOR

GARCÍA VALLADARES, ELIZABETH VERONICA

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8479-4044

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

García Valladares, Elizabeth Veronica

ORCID: 0000-0001-8479-4044

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Asesor

AGRADECIMIENTO

Le agradezco infinitamente a Dios, por haberme brindado la sabiduría durante toda esta etapa académica, por conducirme siempre en el camino correcto y por nunca soltarme de sus benditas manos, porque a pesar de las dificultades que haya podido tener, jamás me rendí y supe sobresalir ante cualquier obstáculo, y todo ello, con el fin de luchar siempre por lo que me he propuesto en la vida y una de ellas es ser una gran profesional y el orgullo de mis padres.

A mis padres, por sus consejos, comprensión, apoyo por cada decisión tomada en mi vida, por siempre estar a mi lado en cada momento, por no dejarme nunca sola, todo ello refleja ese amor único e incomparable, porque gracias a ellos, a todo su esfuerzo soy quien soy ahora; son personas maravillosas que siempre querrán lo mejor para mí, y de quienes estaré orgullosa siempre.

DEDICATORIA

Al forjador de mi camino, A Dios todo poderoso, el que me acompaña siempre, quien me levanta de los obstáculos que son parte de la vida, al creador de mis bellos padres quienes son muy importante en mi vida y amo con todo mi corazón.

A mis padres, por todo lo brindado, por inculcarme los valores que ahora poseo; muchos de mis logros es gracias a ustedes, quienes me formaron con reglas y libertades, pero siempre motivándome para nunca rendirme y ser siempre perseverante para el logro de mis anhelos.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018. Esta investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 15 microempresas, de una población de 24 microempresas a quienes se aplicó un cuestionario de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los resultados: el 73.33% de los representantes son dueños de su empresa; el 60.00% tienen de 31 a 50 años de edad; el 60.00% son del género masculino; el 93.33% tienen un grado de instrucción superior universitaria; el 93.33% tienen de 1 a 5 trabajadores; el 53.33% conocen gestión de calidad; el 53.33% tienen poco conocimiento de las TIC. La investigación concluye que la mayoría de los representantes son del género masculino siendo dueños que tomaron la decisión de independizarse emprendiendo su propio negocio; estas personas conocen el término gestión de calidad careciendo de conocimiento en las TIC, no usan el internet para la compra de mercadería, tienen un nivel básico en computación, solo usan Facebook como publicidad para la venta de sus servicios; y los beneficios que obtienen aplicando las TIC es que su empresa sea conocida.

Palabras clave: Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, TIC.

Abstract

The present research had the general objective: To determine the characteristics of quality management with the use of Information and Communication Technologies and Improvement Plan in micro and small companies in the service sector - heading dental medical offices, Chimbote District , year 2018. This research was of a non-experimental - transversal - descriptive design. For the collection of information, a sample of 15 micro-companies was used, from a population of 24 micro-companies to whom a questionnaire of 21 questions was applied using the survey technique, obtaining the results: 73% of the representatives are owners of your company; 60% are from 31 to 50 years old; 60% are male; 93% have a higher education degree; 93% have from 1 to 5 workers; 53% know quality management; 53% have little knowledge of ICT. The investigation concludes that the majority of the representatives are male, being owners who made the decision to become independent by starting their own business; These people know the term quality management lacking knowledge in ICT, they do not use the internet to buy merchandise, they have a basic level of computing, they only use Facebook as advertising for the sale of their services; and the benefits obtained by applying the Tic is that your company is known.

Key word: Quality management, micro and small companies, TIC.

CONTENIDO

1. Título.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado evaluador y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	18
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 la variable e indicadores.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5. Plan de análisis.....	34
4.6. Matriz de consistencia.....	34
4.7. Principios éticos.....	35
V. Resultados.....	37
5.1. Resultados.....	37
5.2. Análisis de resultados.....	43
VI. Conclusiones.....	62
Aspectos complementarios.....	63
Referencias bibliográficas.....	64
Anexos.....	68

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018.....37

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018.....38

Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018.....39

Tabla 4. Elaborar un plan de mejora a las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018.....42

Figuras

Figura 1. Edad del representante.....	84
Figura 2. Género del representante.....	84
Figura 3. Grado de instrucción del representante.....	85
Figura 4. Cargo que desempeña el representante.....	85
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo el representante.....	86
Figura 6. Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa.....	86
Figura 7. Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas.....	87
Figura 8. Personas que trabajan en la micro y pequeña empresas.....	87
Figura 9. Objetivo de la creación de la micro y pequeña empresa.....	88
Figura 10. Conocimiento del término de gestión de calidad.....	88
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad que conocen.....	89
Figura 12. Dificultades que tiene el personal para implementar la gestión de calidad...	89
Figura 13. Técnicas que conocen para medir el rendimiento personal.....	90
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio.....	90
Figura 15. Conocimiento de las TIC.....	91
Figura 16. Cuenta con computadora en la empresa.....	91
Figura 17. Nivel de conocimiento de computación.....	92
Figura 18. Uso del internet para ejecutar compras de mercadería.....	92
Figura 19. Redes sociales que utilizan para la venta de sus servicios.....	93
Figura 20. Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de la empresa.....	93
Figura 21. Beneficios que obtuvo la empresa utilizando las TIC.....	94

I. Introducción

Aproximadamente a mediados de los 50, 60 y 70, se da un enfoque económico influyente a nivel empresarial. En los años 50 aproximadamente, las MIPYMES ya eran conocidas, donde ahí se destacaba el trabajo en mano de obra, su flexibilidad, la utilización de factores productivos, y decrecimiento de la dependencia de todas las importaciones. Este tipo de empresas eran consideradas como temporal porque solo podía ser beneficioso en los países donde realicen la industrialización, donde se requería la conformación de grandes empresas de producción. Este tipo de empresas (de menor tamaño), no encontraban un espacio para su producción, ya que era ausente la inversión que involucraba la compra de los bienes de capital para poder realizar la producción. Este conflicto generó un factor en contra de las microempresas al haberse considerado como un fenómeno aceptable a la economía industrial. Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), empezó a obtener una potencia a finales de los años 70, por otra parte, el crecimiento económico en los países desarrollados dada en esos años, empezó a detenerse como consecuencia de la caída del consumo. A raíz de ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) comienza a sugerir a los países tercermundistas, apoyen a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), dándoles un mayor estímulo para originar políticas de promoción. Por ello, esto cooperó a que las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), vista ante de forma negativa por su aporte a la economía, empezaron a ser respetadas por los economistas y por su capacidad en los tiempos de crisis (Recinos, 2011).

Cada año se ve que en su mayoría, las Micro y Pequeñas empresas fallan en gestión de calidad que les impiden crecer y aumentar un impacto positivo, ya que no aplican una buena planificación para una gestión de éxito, muchas de ellas también desaparecen del mercado a causa de un mal manejo o escasez en los recursos, también, el difícil acceso a la información, no desarrollando los programas de mantenimiento y así poder aumentar competitividad en el mercado enfocándose en la tecnología de la comunicación para que estas mejoren su calidad. Los microempresarios que a su vez son profesionales que deciden poner consultorios médicos odontológicos para el beneficio

de la población, muchas veces existen profesionales que no se adaptan a la realidad en cuanto a la tecnología, ya que no buscan la forma de informarse por medio del internet las estructuras diseñadas para poder atraer al profesional informándose constantemente de lo nuevo en la actualidad.

Este problema no solo es a nivel nacional, sino también a nivel internacional, lo cual se menciona de la siguiente manera:

La problemática en México, es que a veces estas sufren por su infraestructura, por su alto costo administrativo, su personal no calificado, la falta de asesoría empresarial para el desarrollo de sus funciones, una mala administración incluyendo la falta de conocimiento, la ineptitud de oportunidades en el mercado y la falta de interés para aplicar las nuevas tecnologías, razón que , conlleva a una descoordinación que va a dar como resultado una mala gestión; asimismo, la dirección que ellos aplican es a corto plazo sin una planeación previa para la toma de decisiones (Lacayo & García, s/f).

Las Pymes en Bolivia, la principal problemática es la competencia provocada por el contrabando con un 28%, la escasez de clientela con un 23%, el alto precio en materias primas en un 15%, los problemas sociales en un 6%, la delincuencia 6%, la falta de financiamiento en 4% y escasa provisión de materia prima en un 2%. Existe una inestabilidad donde viene afrontando y generando inseguridad económica en distintos rubros de las Pyme, provocando el cierre de empresas generando una desconfianza, pero también se ha incrementado en que muchos microempresarios han realizado su propio autoempleo, con el fin de un ingreso económico en esa cruda realidad de la que se vive en este país, y donde muchos de estos empresarios generan una escasez de conocimientos por la falta de experiencia, y con una tecnología atrasada. Asimismo, otros de los problemas que se dan en este tipo de empresas, es no buscar el asesoramiento, capacitaciones para un buen desarrollo. En América Latina, el Caribe y en Bolivia, y en particular Santa Cruz, las Pymes cumplen un papel sobresaliente de generar empleo e ingresos para los sectores de la población; pero recalando que algunas de ellas son dirigidas por familias que desconocen el tema empresarial por lo

que se debe aplicar un plan de mejora con una eficiente productividad, competencia, y estrategias para lograr una gestión de calidad (Leigue, 2007).

En Colombia, las Pymes cumplen una función indispensable, para el crecimiento económico del país boliviano; pero existe la falta de conocimiento en muchos de los empresarios, siendo un impedimento para la competitividad en el mercado, donde no realizan un adecuado manejo en los recursos económicos, ni de servicios a la clientela, que a causa de estas acciones, estas empresas fracasan. También existe la falta de refuerzo en lo que respecta a programas de capacitación como también de emprendimiento, una de ellas conformándose con poco y no tratando de exportar, ya que estas solo cuentan con un cierto límite empresarial. Entonces, para un plan de mejora y una gestión de calidad, se requiere un personal calificado y empresarios con la capacidad de poder dirigir una empresa, que estén dispuestos a competir, que acepten las nuevas tecnologías que es muy esencial hoy en día y reconocer sus debilidades administrativas para buscar solución a ellas (Loaiza, 2013).

En Chile, las micro y pequeñas empresas, en su mayoría fracasan por el mal manejo administrativo la falta de una gestión de calidad, muchas de ellas nacen con una pequeña empresa y al poco tiempo estas desaparecen del mercado y no logran el éxito, pocas son este tipo de empresas que sobresalen, que llegan a surgir y convertirse en grandes empresas luego de varios años. El 40% de estas empresas en tan solo 10 años desaparecen del mercado. La mayoría de las Pymes se dedican a la venta de bienes y servicios; cuando una pyme desaparece del mercado, no solo el representante de la empresa ni los administrativos son los que quedan sin dinero sino también esa fuerza laboral, y sin estas empresas el país entraría a una crisis del cual perjudicaría a la economía. Roberto Fantuzzi, presidente de Asexma, es una de las personas que más le preocupa e interesa la situación de este tipo de empresas en el país ya que para él las pymes son el foco del crecimiento (Jara, 2013).

En Perú, el 1% de las empresas formales cuentan con una Gestión de Calidad. Por lo tanto, estas empresas necesitan ser persuadidas para su crecimiento y eficiencia. Asimismo, las Micro y Pequeñas Empresas pasan por problemas que limitan su permanencia en el mercado a largo plazo y requieren de estrategias para poder permanecer y sostenerse ante cualquier problema. Uno de los factores que limitan su permanencia de este tipo de empresas es en la parte administrativa, ya que deciden tener al personal no calificado para asumir responsabilidades, también los factores externos, siendo un problema la evasión de impuestos, y por último la falta de innovación en cuanto a la tecnología (Avolio, Mesones, & Roca, s/f).

A nivel regional, en Ancash, existe una escasa organización financiera, administrativa en estas Micro y Pequeñas Empresas, de las cuales impiden el desarrollo para una Gestión de Calidad, la falta de conocimiento y capacitación de estos microempresarios para poder enfrentar cualquier tipo de inconvenientes; este tipo de empresas en su mayoría son informales, por lo cual no permite una celeridad en los procedimientos administrativos, estas tienen problemas de gestión, y muchas de ellas no se adaptan a la tecnología (Casimiro, 2016).

En Chimbote, donde se realizó el proyecto de investigación, existen muchas micro y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio en el rubro consultorios médicos odontológicos que carecen de conocimiento con respecto a las Tecnologías de la Información y la comunicación, la mayoría conocen el término gestión de calidad pero en si no lo aplican con eficiencia y responsabilidad, es por ello que, los factores principales que llevan a este hecho, es la falta de conocimiento, organización y capacitación sobre gestión de calidad con el uso de las TIC que hoy en día cumplen un papel indispensable en toda organización.

Por lo anteriormente descrito, surgió el siguiente problema de investigación, ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del

sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018 y cómo se mejoraría?.

Para responder a la interrogante de investigación detallada en el anterior párrafo, se planteó el siguiente objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018.

Para lograr este objetivo general, se propuso los siguientes objetivos específicos, describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018. Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018. Establecer las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos del distrito de Chimbote, año 2018. Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos del distrito de Chimbote, año 2018.

La presente investigación se justifica porque permite a los microempresarios a informarse de lo importante que es aplicar una gestión de calidad para lograr satisfactoriamente los objetivos de los cuales ellos se trazan; como también tener en cuenta que el usar las tecnologías de la información y la comunicación permite guardar y transferir información, donde la comunicación sea más rápida y eficiente, poner en práctica estrategias de mejora a los problemas que puedan presentar en su empresa para prevenir resultados negativos.

Asimismo, se justifica porque será una guía a aquellas personas que pretenden entrar al mercado con este tipo de negocio, ya que la tecnología avanza cada día en forma sorprendente y esto debe obligar a los microempresarios a tecnificarse y/o capacitarse para tener éxito en calidad de gestión en el tipo de empresa que se piensa implantar, ya que un negocio sin estudio de mercado, sin la implementación de la tecnología y la experiencia, nace con pocas posibilidades de permanecer en el mercado.

Por último, esta investigación se justifica porque servirá como un patrón de trabajo para próximas investigaciones para que se plantee dentro del marco geográfico de nuestro país.

En la presente investigación fue de tipo cuantitativo porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación, se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ya que solo se presentó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de dificultad. Fue transversal porque el proyecto de investigación se desarrolló en un espacio y tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin específicamente en el año 2018. Fue descriptivo porque tan solo se describió las principales características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos en el Distrito de Chimbote.

Por lo tanto, para la recopilación de la información, se determinó que existe una población de 24 micro y pequeñas empresas de las cuales se utilizó 15 de ellas, a quienes se les aplicó el cuestionario estructurado por 21 preguntas, la misma que tuvo como resultado: El 60% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad; el 60% de los microempresarios encuestados son del género masculino; el 93% de los representantes tienen un grado de instrucción superior universitaria; el 93% de los representantes cuenta con 1 a 5 trabajadores en sus empresas; el 53% de estos representantes tienen conocen el término gestión de calidad; el 53% de ellos tienen poco conocimiento sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación; el 40% no usan el internet como

medio para la compra de mercadería y el 40% obtuvieron como beneficio utilizando las Tic, hacer conocida su empresa. La conclusión de este proyecto de investigación fue que, la mayoría de los representantes encuestados son personas adultas de 31 a 50 años de edad del género masculino con un grado de instrucción superior universitaria quienes son dueños de las Mypes, que cuentan con 1 a 5 trabajadores, la mayoría de ellos manifestaron conocer el término gestión de calidad, pero no poniéndolo en práctica, ya que carecen de conocimiento en Tecnologías de la Información y la Comunicación que son temas sumamente importantes para aplicarlas correctamente en una empresa; donde finalmente estos representantes no usan el internet para la compra de mercadería que utilizan para brindar su servicio.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

López (2016) en su trabajo de investigación *Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de la ferreterías pymes en Bogotá, Colombia 2016*, tuvo como objetivo general: Analizar la relación entre la disponibilidad y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el desempeño de las ferreterías pymes en Bogotá, con el fin de identificar el impacto de los diferentes usos de las TIC en las diversas actividades del desempeño de estos negocios y contribuir a diseñar estrategias para un mejor uso de estas tecnologías, y objetivos específicos: Caracterizar la situación actual de las ferreterías pymes en cuanto a disponibilidad y usos de TIC; Evaluar el impacto de las TIC en los resultados financieros (ventas o participación en el mercado, costos y rentabilidad) y los resultados operativos (relaciones con los clientes, mejoras en los procesos de cadenas de suministro, etc.) en estas empresas; y Sugerir estrategias de decisión, difusión, asesoramiento e Implementación para impulsar el uso de la TIC en este tipo de empresas. La metodología que se aplicó en su trabajo de investigación fue descriptivo-correlacional, el estudio tuvo como fuentes de información la percepción de 50 directivos de 50 ferreterías, localizadas en la ciudad de Bogotá específicamente en los barrios de la Capuchina, Voto Nacional y Ricaurte, caracterizadas por ser PYMES (más de 11 empleados y menos de 200). Los resultados que se obtuvieron en su proyecto de investigación indicaron que no hay evidencia estadísticamente significativa que permita aceptar la relación entre las TIC y el desempeño de las ferreterías. Este documento implica para las ferreterías una demostración en la relación del uso del internet como elemento de las TIC para la mejora del desempeño operacional y los resultados financieros y una justificación de la relación de las TIC con varios factores que permitirán el crecimiento de estos negocios. Finalmente su proyecto de investigación tuvo como conclusión que, en general los resultados del estudio muestran que a pesar de que las TIC son importantes en el desarrollo empresarial, en esta investigación, la información cuantitativa indica que no

todos los elementos o herramientas de las TIC aportan a los resultados financieros y operacionales de las ferreterías estudiadas en Bogotá, el único elemento altamente influyente es el uso de internet. Actualmente las ferreterías Pyme en Bogotá disponen de pocos elementos TIC como por ejemplo elementos de telefonía, servicios como el correo electrónico o banca en línea, y en muchos casos solo poseen un computador, lo cual demuestra que es un sector aun relegado de las nuevas tecnologías, pero consiente de la importancia que éstas tienen para el crecimiento y posicionamiento de la empresa.

Alegría (2015) en su proyecto de investigación *Uso de las TIC como estrategias que facilitan a los estudiantes la construcción de aprendizajes significativos, Guatemala, 2015*, donde el objetivo general de su proyecto de investigación fue: Establecer en qué forma los estudiantes del nivel básico del Colegio Capouilliez utilizan las TIC como estrategias de aprendizaje, y sus objetivos específicos: Identificar las TIC que utilizan los estudiantes para presentar información visual, auditiva y/o audiovisual; Definir las TIC que los estudiantes del nivel básico utilizan para gestionar la información en la red; Establecer las TIC que permiten a los estudiantes compartir información con otras personas; Determinar las TIC que utilizan para crear diseños o animaciones. La metodología de su proyecto de investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental y de diseño transversal descriptivo. El instrumento utilizado en este proyecto de investigación fue un cuestionario con escala de valoración elaborado por el investigador. La muestra que tuvo el proyecto de investigación fue de 225 estudiantes, 109 hombres y 116 mujeres con un nivel de confianza de un 95% y con la probabilidad de error de 5%. Todos los niños tienen una edad aproximada entre 13 y 16 años de edad. un 43% de los estudiantes encuestados casi siempre utilizan las Tic para realizar trabajos asignados cada vez que sus profesores se lo indican, además hay un escaso 4% nunca buscan nuevas alternativas para realizar sus presentaciones multimedia dentro de la clase. También se puede ver un contraste de opinión, ya que un 34% de los estudiantes encuestados contesto que casi siempre utiliza las herramientas de la Web como alternativa y un 31% respondió que casi nunca las utiliza. Además la mayoría de los estudiantes no complementan sus presentaciones de forma permanente con ayuda de videos o video tutoriales de la red. Se puede percibir que existe un contraste entre el uso

de la herramientas auditivas como estrategia de motivación ya que un 33% de los estudiantes casi siempre las usan y un 32% casi nunca, También se demuestra fehacientemente que un 38% de estudiantes nunca utiliza herramientas en línea para organizar la información encontrada en Internet, además se ve reflejado que la mayoría de estudiantes están conscientes que sus compañeros de estudio utilizan de manera correcta la información que se encuentra en Internet. Se puede visualizar también que un 60% de los estudiantes encuestados utiliza las redes sociales para comunicarse con sus compañeros de estudios no solo con fines personales sino con fines académicos y un que un mínimo porcentaje (2%) de estudiantes no las utiliza. Se concluye en su trabajo de investigación que existen necesidades de capacitación para incorporar las TIC en la didáctica universitaria. Esta capacitación debe orientarse no solo a mejorar el dominio técnico e instrumental de las herramientas tecnológicas como apoyo didáctico sino también debe contemplar acciones que motiven y capaciten a los profesores a buscar nuevas utilidades formativas.

Antecedentes Nacionales

Lozano (2017) en su proyecto de investigación *Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en las Mypes del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, año 2017*, donde se planteó en su investigación como objetivo general: Describir y determinar la caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en las MYPES, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017; y como objetivos específicos: Describir las características de la gestión de calidad en las MYPES, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017; Describir las características de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017; Establecer las características de los beneficios de la gestión de calidad y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, 2017. La metodología de su proyecto de investigación, fue de tipo cualitativo correlacional de nivel descriptivo, la población está formada por 15 MYPE del sector servicio rubro clínicas odontológicas dedicadas a la

prestación de los servicios que ofertan las clínicas dentales en la ciudad de Tingo María, la muestra está constituida por un número de doce MYPE que se dedican a los servicios de clínicas dentales en la ciudad de Tingo María. De su proyecto de investigación se obtuvo los siguientes resultados: De los representantes legales de las MYPE de las clínicas odontológicas el 67% corresponde al rango de edades entre 36 a 50 años, los propietarios de las MYPE en un 58% sobresaen el género femenino, el grado de instrucción de los representantes de las MYPE de las clínicas odontológicas nos muestran son profesionales universitarios con un indicador del 100%, el 92% indicaron que desarrollan sus actividades en el mercado con más de tres años, el 100% los representantes legales de las MYPE de las clínicas odontológicas creen en la importancia de la gestión de calidad, en la ciudad de Tingo María las MYPE de las clínicas odontológicas utilizan las redes sociales en su totalidad por su eficiencia para posicionar sus productos o servicios, el tiempo de actividad de las MYPES de las clínicas odontológicas en 92% nos indica que desarrollan sus actividades en el mercado con más de tres años, De los trabajadores que laboran en las MYPES nos muestran un 50% corresponde entre 1 a 5 trabajadores, Los representantes legales de las MYPES de las clínicas odontológicas creen en la importancia de la gestión de la calidad en un 100%, En la ciudad de Tingo María las MYPES de las clínicas odontológicas utilizan las redes sociales en su totalidad por su eficacia para posicionar sus productos o servicios. Este proyecto de investigación tuvo como conclusión que, los propietarios de las MYPES de las clínicas odontológicas, comprendidas en entre las edades de 36 a 50 años en su mayoría sobresaen en un 67%. De ellos en un 58% son del género femenino y se encuentran vigente en el mercado con más de tres años en un 92%. Connotando que las propietarias de las clínicas odontológicas gerenciadas por el género femenino lo llevan a cabo eficientemente sus MYPES por encontrarse con un nivel de posicionamiento en el mercado competitivo de la ciudad de Tingo María, los profesionales de la odontología propietarios de las clínicas creen en un 100% la importancia de la gestión de calidad, con el mismo indicador manifiestan que la red social es trascendental para marketear sus servicios y producto que ofertan en el mercado, los odontólogos que conducen sus MYPE afirman mayoritariamente en la rentabilidad de sus negocios porque creen que es

necesario invertir para mejorar los servicios como productos y en las capacitaciones del personal con la finalidad de diferenciarse en el mercado.

Huaranga (2017) en su proyecto de investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes sector servicios, clínicas, distrito de Callería, año 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar si las Mypes del sector servicios, clínicas, del distrito de Calleria, año 2017, evidencian técnicas de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, y como objetivos específicos: Determinar el nivel de calidad de atención al cliente para el logro de satisfacción del cliente en las clínicas, distrito de Calleria, año 2017; Determinar que técnicas de atención al cliente, aplican las mypes del sector servicios, clínicas, distrito de Calleria, año 2017; Determinar si las mypes del sector servicio, clínicas tienen diseñado y aplican un plan de atención al cliente. La metodología de este proyecto de investigación fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, donde el diseño fue no experimental – transversal – descriptivo, la población estuvo constituida por las 18 micro y pequeñas empresas, y la muestra se determina en 17 clínicas, en cuanto a las técnicas de recolección de datos se utilizó la observación, entrevistas y encuesta y como instrumento se elaboró un cuestionario. El proyecto de investigación tuvo como resultado que, el 52.94% la edad del emprendedor esta entre los 40 y 49 años de edad, el 82.35% de emprendedores son de sexo masculino, el 64.71% la profesión que ocupa el emprendedor son médicos, respecto a formalización: 76.47% tienen sus trámites completos de formalización y el 17,6% aún tiene algún permiso por obtener o renovar; el 88.2% está constituido como persona jurídica. El 76.5% tiene en planilla a sus trabajadores. Respecto a gestión de calidad: 82.4% tiene un Plan de Negocios; sin embargo 88,24% no cuentan con una misión y una visión definida y tampoco la conocen sus colaboradores. Respecto a atención al cliente: 41.2% no evidencia una gestión al respecto; 35.3% no cuenta con local propio; 11.8% mantiene en acondicionamiento sus instalaciones; 52.9% no capacita a su personal; 70.6% no cuenta con algún protocolo oficial; sin embargo los encuestados indican que la práctica de atención al cliente conlleva a “nuevos clientes” (35.3%), “disminución de quejas y reclamos” (29.4%) porque 47.1% indica que su personal tiene actitud de servicio. Finalmente, el 88,24% asegura que sus clientes se

fidelizan al valorar el buen servicio ofrecido, 11,8% indica no estar de acuerdo. Este proyecto de investigación tuvo como conclusión que, la adopción de una gestión para brindar una correcta atención al cliente el tema de atención aún no es aceptada por los directivos de las clínicas, razón por la cual tampoco su personal se ha comprometido con los clientes.

García (2015) en su proyecto de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las TIC (Implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015*, tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015; y como objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz; y Determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015. Este trabajo de investigación su metodología fue de tipo descriptivo que detallara las principales características de la Gestión de Calidad bajo el uso de las herramientas TICS en las micro y pequeñas empresas del Rubro Servicio - Actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz. En cuanto al nivel será cuantitativo ya que se presentaran los resultados los cuales van hacer medidos e interpretados. El diseño de investigación será no experimental, La población que fue parte del estudio estuvo conformada por los gerentes de las MYPES del Sector Servicio – Rubro Actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz. Para tal muestra se utilizaron los datos facilitados por la SUNAT, lo cual tenemos 6 gerentes que se les encuestó sobre el uso de las herramientas TIC, Las técnicas que fueron parte de la investigación se utilizó las encuestas como recolección de datos para el cuestionario estructurado. Entre los principales resultados alcanzados fue que el total de los gerentes

afirman que se considera la importancia de la aplicación de un software para el almacenamiento de datos de sus clientes. El 34% de los gerentes encuestados señala que a veces tienen en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, mientras que un 33% señala que casi siempre tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes, 33% señala que a veces tiene en cuenta la eficiencia por parte de los trabajadores en la recepción de información de sus clientes. Finalmente, este proyecto de investigación tuvo como conclusión que las herramientas tic aplican un proceso de garantizar seguridad y control dentro del proceso de almacenamiento de datos de los clientes, para evitar pérdida de información de los clientes ahorrando tiempo de proceso de almacenar información. Las herramientas son aquellos que poseen las capacidades y los conocimientos especializados que permiten organizar los conocimientos en sistemas y estructuras que facilitan el uso productivo de los recursos de información y de conocimientos.

Antecedentes Locales

Rubio (2016) en su proyecto de investigación *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de Atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C, Chimbote, 2016*, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad, basado en el servicio de atención al cliente, y los factores demográficos de los clientes atendidos en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C, Chimbote, 2016; y como objetivos específicos: Describir los factores demográficos de los clientes atendidos en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C., Chimbote, 2016; Identificar la gestión de la calidad, basado en el servicio de atención al cliente, en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C., Chimbote, 2016; Identificar la gestión de la calidad, basado en el servicio de atención al cliente, por dimensiones en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C., Chimbote, 2016; y Determinar la relación entre los factores demográficos y la gestión de calidad, basado en el servicio de atención, en clientes atendidos en consulta externa de la Clínica Robles S.A.C., Chimbote, 2016. La metodología de este trabajo de investigación fue de nivel relacional, con un enfoque

cuantitativo y de diseño no experimental transversal. Para la recolección se trabajó con una muestra de 185 pacientes atendidos en la Consulta Externa de la Clínica Robles S.A.C., durante los meses de julio, agosto y setiembre del presente año, a quienes se les aplicó dos cuestionarios uno referente a los factores demográficos más las expectativas que tiene el paciente, y el segundo referente a la percepción de la atención recibida, la técnica utilizada fue la encuesta, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: la mayoría de los pacientes son de sexo masculino (63.8%); el 43.2% registran una edad de 37 a 50 años; más de la mitad (53.5%) indica tener estudio superior universitario; la mayoría de ellos (67%) son trabajadores; el 62.2% son casados y más de la tercera parte (33.4%) indican tener un ingreso mensual mayor a 4000 soles; el 53.5% de los pacientes atendidos indican estar insatisfechos con el servicio recibido. Las dimensiones de la Calidad de atención que muestran o presentan mayor satisfacción son: Aspectos tangibles (66.5%) y capacidad de respuesta (60%), y las dimensiones que presentan mayor insatisfacción son: Fiabilidad (56.8%) y Seguridad (56.8%). Entre la variable Calidad de atención y los factores sexo, edad, grado de instrucción, ocupación, estado civil e ingreso mensual familiar del paciente existe una relación altamente significativa para todos los casos. Asimismo, este proyecto de investigación, tuvo como conclusión que, la percepción de la calidad de servicio de atención y los factores demográficos sexo, edad, grado de instrucción, ocupación, estado civil e ingreso mensual familiar del cliente existe una relación altamente significativa.

Morales (2018) en su proyecto de investigación *Gestión de calidad con uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, año 2016*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Sector Construcción de la ciudad de Chimbote Año 2016, y objetivos específicos: Determinar las características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016; Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del Sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016; y Determinar las características de la gestión de

calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del Sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016. La metodología de este proyecto de investigación fue no experimental - transversal – Descriptivo. Para el recojo de información la muestra utilizada fueron 25 MYPE de una población de 99, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario con 20 preguntas a los representantes. Obteniéndose los siguientes resultados: respecto a la edad del representante legal, el 48% tiene entre 30 y 50 años, 64% son del género masculino, 92% tiene grado de instrucción superior. Respecto a la micro y pequeña empresa, el 72% tiene estructura orgánica definida, 80% son formales, 84% tiene más de 5 años en el rubro, 64% tiene más de 5 trabajadores y 56% tiene como objetivo dar empleo a la familia y obtener ganancias. Respecto a la Gestión de calidad con TIC, 88% tiene capacitación, 36% tienen políticas, 74% llevan procesos en los almacenes, 64% llevan kardex, 56% ha tenido pérdidas, 60% no tiene materiales vencidos, 100% verifican inventarios, 100% conocen de TIC, 100% tiene computador, 76% lleva sus controles en computadora y el 52% considera que la falta de control genera problemas en los almacenes. Finalmente este proyecto de investigación tuvo como conclusión que, la empresa será competitiva al complementarla con políticas y se gestione con otros procesos. Conocen de TIC y tienen infraestructura tecnológica, pero no la usan y explotan para minimizar problemas en los almacenes.

Cjuno (2017) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro boticas de casco urbano, Chimbote, 2016*, donde el objetivo general fue: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro boticas de Casco Urbano. Chimbote, 2016; y como objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro boticas de Casco Urbano. Chimbote, 2016; Determinar las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro boticas de Casco Urbano. Chimbote, 2016. La metodología de la investigación fue de nivel cuantitativo - descriptivo en una muestra de 12 representantes

de las MYPES, aplicándose un cuestionario de 17 preguntas por la técnica de encuesta. Se encontró como resultados que, el 58 % de los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años, el 83.3 % son mujeres, la mayoría tienen superior universitario con 83.3 %, el 83.3 % son administradores y el 50.0 % tienen un tiempo de desempeño en el cargo entre 0 a 3 años. Así también, el 50% tiene un tiempo de permanencia en el rubro de cada establecimiento es de 0 a 3 años, el 91.7 % tienen entre 1 a 5 personas trabajando, el 91.7 % de personas son no familiares y el 100.0 % de los representantes indicaron que el objetivo de la creación de la empresa es de generar ganancias. Además, el 58.3 % indicaron que conocen al marketing como técnica moderna, la totalidad cree que la gestión de calidad si contribuye al rendimiento del negocio, el 50.0 % escucharon hablar del neuromarketing y el 50 % indicaron que no, el 100.0 % cree que como empresa si satisfacen las necesidades de sus clientes, un 50.0 % indican que el consumidor es motivado en la decisión de compra por el servicio que da el producto, con el 91.7 % creen que las emociones de los clientes si afectan el consumo del producto y/o servicio, el 75.0 % afirman que los clientes si son atraídos por carteles de ofertas y descuentos o 2x1 y el 58.3 % consideran que implementar el neuromarketing como herramienta administrativa en su empresa si ayudara a permanecer en el mercado. Finalmente esta investigación tuvo como conclusión que, las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro boticas de Casco Urbano, Chimbote 2016. Se obtuvo que la mayoría conocen el marketing como técnica moderna de la gestión de calidad, si escucharon y saben sobre el neuromarketing pero la otra mitad desconocen, compran el producto por el servicio que da, así mismo los carteles publicitarios de ofertas, descuentos y 2x1 si atraen a los clientes, finalmente implementar el neuromarketing en sus empresas como una herramienta administrativa si les ayudará a permanecer en el mercado, del mismo modo en su totalidad se obtuvo que la gestión de calidad si contribuye el rendimiento del negocio, del mismo modo si satisfacen en su totalidad las necesidades de sus clientes y en la gran mayoría las emociones de los clientes si influyen en la decisión de compra de un producto y/o servicio.

2.2. Bases teóricas de la investigación y marco conceptual

Las micro y pequeñas empresas

La empresa es una institución que se realiza de manera sistemática donde se mezcla la parte técnica y los medios económicos para poder realizar productos y la prestación de servicios con el fin de situarlos en el mercado para la obtención de ingresos. Todo ello, se incluye para todo tipo de empresa, ya sea grande, mediana y pequeña o microempresa; definiéndose también por su dimensión, su organización y por la tecnología que es sumamente importante ya que se trata de que estas empresas se adapten a las innovaciones tecnológicas (Bernilla, 2018).

Características de las micro, pequeña y mediana empresa

Las micro, pequeña y mediana empresa tienen como característica principal que, de acuerdo a la Ley MYPE D.S N°007-2008-TR modificado por la Ley N° 30056, los criterios para categorizar a las empresas son:

- Micro empresa, donde sus ventas anuales deben ser hasta el monto máximo de 150 Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
- La pequeña empresa, sus ventas anuales son superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- La mediana empresa, son aquellas que tienen ventas anuales mayores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Asimismo, uno de los elementos característicos de las micro y pequeñas empresas es la administración independiente que es dirigida por el propio dueño, incidencia no significativa en el mercado que se refiere al área donde se operará este tipo de empresa, y por su tecnología ya que resaltaría la capacidad creativa y adopción de tecnología de acuerdo al medio. (Bernilla, 2018).

Beneficios para la formación de las Mype

Existen dos beneficios para formalizar una Mype, las cuales son:

- La minuta de Constitución Social, donde este tipo de empresas tienen que hacer presente para su formalización una Declaración de Voluntad de Constitución de Microempresa o pequeña empresa; y por último, otro de los beneficios y muy importante es la Licencia Municipal de Funcionamiento, donde el dueño o representante de las Mype tiene que solicitarlo ante la Municipalidad del distrito donde ejercerán su actividades según el rubro en el cual se desempeñen.

Cabe indicar que este trámite administrativo tiende siempre a demorar aproximadamente 30 días, entonces se podrá solicitar una licencia provisional para evitar las consecuencias (Agencia de promoción y de la inversión privada - Perú, s/f).

Importancia de las Mype en la economía del país

Las Mype hoy en día, cumplen un papel muy importante en la economía de nuestro país, porque gracias a ellas se ofrecen muchos puestos de trabajo, que permite minorizar la pobreza a través de actividades que van a generar ingresos para una mejor calidad de vida, donde también de alguna u otra forma incentivan a la población llamados también emprendedores, quienes con su esfuerzo también hacen que el país salga adelante. Estas Mypes son la fuente de desarrollo en el sector privado, ya que también aportan al estado a través del Producto Bruto Interno (PBI) y al desarrollo o crecimiento económico del país. Por ello, la inversión que aplican estos emprendedores también tienen tres elementos fundamentales, siendo la primera, la generadora de trabajo y/o oportunidades; en segundo que a través de la oferta, se brinden productos a precios bajos, siendo esto un mercado competitivo y tercero, que al desarrollarse todas estas actividades empresariales va a permitir al emprendedor a alimentar sus conocimientos ya sea de forma personal como también profesional (Agencia de promoción y de la inversión privada - Perú, s/f).

Gestión de calidad

La gestión de calidad es un instrumento esencial para un buen desarrollo empresarial, siendo este el efecto de un buen procedimiento administrativo que dentro de ella se encuentra la planificación, la organización, dirección y control, para la toma de decisiones, con el fin de lograr los objetivos trazados, y aplicando estrategias de mejora. Todo este proceso también ofrecen la disposición para adquirir y mejorar las labores al momento de la fabricación, el diseño y la distribución del producto, ofreciendo los esfuerzos enfocados en la satisfacción del cliente. Por ello, existen dos elementos fundamentales para una gestión de calidad, siendo la primera el capital humano, es decir, es el aporte económico de los miembros de la organización para la inversión en recursos necesarios para su formalización, realizándolo con responsabilidad; y el otro elemento importante también es los recursos técnicos, es decir, las maquinarias que tendrá la empresa con la que el personal realizarán sus labores y/o funciones (Normas Iso 9001, 2015).

Calidad

La calidad es realizar un producto o servicio apropiado para su uso respectivo, es decir, para lo que el cliente necesita, tratando siempre de satisfacer sus necesidades superando también las expectativas. Este concepto esencial ha evolucionado porque permite incrementar y mejorar los objetivos para el logro de la satisfacción y expectativas de los consumidores. Si no existe calidad en una empresa, lógicamente esta no cumplirá satisfactoriamente con sus objetivos por lo que evitará permanecer en el mercado (Bolaños, 2016).

Calidad Total

Un sistema de gestión de calidad se puede definir como aquel conjunto de actividades, donde cumple una función importante la dirección, que esta determinará aquella política de calidad, como también los objetivos y aquellas responsabilidades que serán implantados por medio de la planificación, un buen control de calidad, y las mejoras respectivas dentro de la empresa. Uno de los objetivos principales que se tiene

que tomar en cuenta para un sistema de gestión de calidad es incluir todas aquellas actividades que se realicen en la empresa, tener clara la definición del marco operativo, también lograr con todos los compromisos que tengan cada integrante de la empresa de acuerdo a su puesto de trabajo.

Asimismo, cada área deberá tener su propio sistema para poder controlar sus trabajos, y ver la participación y compromiso de todos los participantes de la empresa, la cual tendrá como objetivo la satisfacción de todos los que conforman la empresa con el trabajo que ellos realicen (Cortés, 2017).

Principios de la gestión de calidad

Los principios de la gestión de la calidad es:

- **El enfoque al cliente:** Las empresas mayormente van a depender de los clientes, es así que deben tomar en cuenta siempre sus necesidades y expectativas.
- **El liderazgo:** Los líderes siempre tienen que trabajar en equipo junto con el personal, ver el ambiente en el que se encuentran, y que el personal se sienta satisfecho en la realización de sus actividades para lograr los objetivos.
- **Participación del personal:** El personal siempre tiene que estar comprometido con sus funciones, que sus conocimientos y habilidades fortalezcan para beneficiar a la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** De acuerdo a lo que uno desea para que la empresa sobresalga, es necesario aplicar siempre los procesos administrativos gestionándolos con eficiencia.
- **Enfoques del sistema para la gestión:** Establecer, deducir y ejecutar los procesos como un sistema que va a contribuir a la eficiencia y eficacia de una empresa.
- **Mejora continua:** Siempre las organizaciones tienen que mejorar constantemente, lo cual ese debe ser su objetivo principal.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Analizar la situación en base a los datos o la información que se adquiera, y lograr una buena relación

entre la organización con el proveedor, lo cual será muy beneficiosa para la empresa (Bolaños, 2016).

Sistemas de gestión de calidad

En el sistema de gestión de calidad, las empresas definen los procesos adecuados paralelamente con su aplicación, disponen los criterios con el fin de asegurar que el control y la operación sean de manera eficaz, asegurándose también de los recursos y la información para proteger la operación y los procesos en la organización. Asimismo, aplicar acciones adecuadas para el logro de los resultados que la empresa planifique con una mejora continua (Bolaños, 2016).

Las Norma ISO 9000

Es una organización que une institutos nacionales de normalización con el fin de fomentar a nivel mundial la preparación de normas que se asemejen a los productos y los servicios en todos los sectores. Esta organización tiende a sobresalir en el actual sistema socioeconómico global ya que ha señalado modelos en las distintas áreas ya sea en la calidad, el ambiente, la tecnología, y con temas relacionados a la producción, como también la parte comercial y distribución de bienes y servicios. Estas normas ISO, también precisa lo que se requiere para un sistema de gestión de la calidad que tendrá que usar en todas las organizaciones para un buen proceso administrativo y lograr sus objetivos (Bolaños, 2016).

Importancia de las Normas ISO 9001 para las empresas

Es importante implantar un sistema de gestión de calidad que esté basado en las Normas ISO 9001, donde todas las empresas tendrían el beneficio de tener una capacidad de brindar productos y servicios que van a satisfacer las necesidades del cliente, facilitando también las oportunidades que estén asociadas con el contexto y los objetivos de la empresa; y por último aquella capacidad para demostrar la conformidad, teniendo en cuenta los requisitos del sistema de gestión de calidad debidamente especificados (Cortés, 2017).

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

Las TIC son un conjunto de herramientas tecnológicas que en la actualidad son utilizadas en todas las áreas de una organización y en los diversos sectores empresariales, ayudando a corregir los errores, y mejorar continuamente los procesos que incurren en el desarrollo de sus actividades. Asimismo, las TICs contribuyen a ser más eficientes las organizaciones mediante la optimización de sus recursos y para alcanzar sus objetivos institucionales a través de la innovación en sus productos y servicios que ofrecen a sus clientes.

Las TIC, son pilares comunicacionales e informativos de la sabiduría y experiencia de las personas, según Hernández (2014) afirma que: “el desarrollo de la electrónica como tecnología es la base que sustenta el proceso de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual; potencian la comunicación y la comprensión humana, estableciendo una redefinición radical de funcionamiento actual y futuro de la sociedad”.(p.22)esto indica que las sociedades actuales se encuentran inmersos en el mundo de la exploración tecnológica, y que a su vez las empresas emplean las TIC para producir bienes y servicios que permitan a la sociedad adquirirlos en el mercado.

Relación de la gestión de TIC con la gestión empresarial

La adecuación y la aplicación de las TIC en las organizaciones empresariales, motiva a un cambio en las actividades que no se explican por medio de los paradigmas teóricos que existen hasta el momento. Cabe mencionar que en algunos estudios se ha demostrado claras interrelaciones entre las tecnologías digitales y los cambios en las organizaciones, donde mayormente se ha relacionado con la concepción en la red de la actividad empresarial. Asimismo, la gestión de las TIC en las organizaciones se presenta en el momento que se crea la empresa, y en el proceso de la gestión, incluye un análisis de la exploración y aceptación en cuanto a la adquisición, fundamentado también en la necesidad, todas ellas dentro de la cadena de valor empresarial (Hernández, 2014).

Características de las TIC

Las principales características de las TICs son:

- La inmaterialidad; hoy en día se puede almacenar información en dispositivos, y eso sería nuestra materia prima inmaterial, porque a través de ello, podremos transferir datos o información.
- La interactividad; es la capacidad de tener iniciativa para desarrollar actividades que fortalezca la información relacionadas a la producción.
- La instantaneidad de la información; existen facilidades para acceder a la información, ya que es más óptima, eficiente y compleja a corta distancia en la obtención de información.
- La innovación; la finalidad de ella es la mejoría y evolución constante, como también el cambio y la gran ventaja del éxito.

Muchas veces estos cambios ocasionan un dilema ya que carecen de sabiduría por la misma sociedad o generaciones que no se adaptan a la innovación o las nuevas tecnologías. Por otro lado, es característica de las TIC, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, porque así como las TIC se han enfocado en una adecuada información y comunicación con mayor rapidez, también ha dado importancia la imagen y sonido como por ejemplo el SMARTTVs, los Mp3 y como también el Mp4, que estos reproductores ha llamado la atención al consumidor; la digitalización, que ha convertido la información compilada en códigos numéricos, donde todo ellos hoy en día nos favorece en compartir carpetas de información (Grande , Cañón, & Cantón, 2016).

Negocio electrónico y comercio electrónico

Los negocios son acciones que están relacionadas con las organizaciones mercantiles ya sea en bienes o servicios. Por ello, el negocio electrónico, es la aplicación de las TIC que sirve como soporte a cualquier actividad en un negocio; y el comercio electrónico se enfoca en la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para que se puedan realizar las actividades como también con los vínculos en la parte externa de un negocio con las personas y organizaciones; es preciso

indicar que todo ello es parte de la tecnología sumamente importante ya que son aspectos modernos y beneficiosos para una empresa, donde también se enfocan en cadenas de valor para una entidad, los cuales son, la cadena de valor interna, que se refleja en que la organización hace entrega del producto o servicio que esta ofrece; la cadena de suministro, es lo que la organización recibirá de otras organizaciones (bienes o servicios); la cadena de clientes, este es una de las cadenas sumamente importantes que va a depender de la permanencia de una organización, ya que esta se enfoca en que las organizaciones satisfagan las necesidades de sus clientes (Davies, 2015).

Sistemas de actividad humana, sistemas de información y tecnologías de la información

Los sistemas de actividad humana, son medios sociales, lo cuales estan integradas por personas que se dedican a realizar coordinaciones de forma colaborativa; los sistemas de información, es parte de la comunicación ya que se relaciona con las personas para realizar, reunir, provisionar y publicar información, este tipo de sistema es socio técnico ya que va de la mano con la tecnología de actividad humana, y las tecnologías de la información, son dispositivos lo cual son el soporte para el sistema de información. Asimismo, en tiempos de la segunda guerra mundial en las tecnologías usaban radares, como tambien comunicaciones telefónicas, mapas y dispositivos totalizadores (Davies, 2015).

Tipos de Software

Se clasifican en 03 categorías fundamentales, los cuales son:

- El Software de sistema; son aquellos programas donde se organiza todo los trabajos del hardware que funcionan en una computadora, este tipo de software es el mas esencial por ser un sistema operativo que se encarga de revisar cómo estan funcionando todos los programas que forman parte de el, donde tambien el sistema operativo se enfoca en una planificación y para su ejecución, controlar

aquellos programa de entrada como tambien de salida, y un buen trabajo de los archivos donde se almacena información.

- El software de comunicación, forma parte del software donde se tendrá acceso a la comunicación entre diversos dispositivos que se encuentran en la red.
- El software de aplicación, son instrumentos que estan diseñados para elaborar tareas para la organización (Davies, 2015).

Software de comunicación

Este tipo de software tambien es importante ya que nos va a permitir conectarnos, compartir datos y/o información. Este programa distribuye el procedimiento de la comunicación a través de 5 capas de tareas de la red, las cuales son:

1. La aplicación, es la que está más próximo al usuario de la red, este va a facilitar las funciones de acceso de datos.

2. Transporte/TCP, distribuye los datos de esta capa de aplicación en paquetes llamados datagramas, donde cada uno de los paquetes está compuesto por un cabezal que incluye la dirección de la computadora emisora.

3. Protocolo de internet, en ella se percibe estos datagramas de la capa TCP y a la misma vez los distribuye. Esta capa IP se encarga de enviar aquellos paquetes de forma individual del emisor al receptor

4. La red, se encarga de direccionar en todo el sistema operativo, y a su vez proveer una interfaz entre la computadora y la red.

5. Física, se basa en transmitir la señal a través de la comunicación por medio de la red (Davies, 2015).

Un medio social

Los medios de comunicación son sumamente indispensables ya que es la evolución y forma de comunicarse del ser humano. Esta plataforma es creada por los usuarios que incluyen este medio de comunicación a través de la tecnología, que permite la edición, publicación y aquel intercambio de información de manera global. Los medios sociales que más se utiliza hoy en día son las redes sociales, blogs, y el servicio de compartición multimedia, estos medios sociales hoy en día influyen en las organizaciones, ya que es una ventaja que da fruto a aquella interacción en las personas como también en las empresas que es cada vez más participativa. Para que las empresas gestionen estos medios sociales correctamente, las empresas deben basarse en las 5 C, siendo la complementariedad, la coordinación, la comunicación, confianza y el compromiso (Marí, 2012).

Es recomendable estar presente en las redes sociales

Las Organizaciones buscan aquellos resultados que sean cómodos y rápidos, lo que conlleva a que las redes sociales significa un arduo y lento trabajo al momento que se da a conocer la empresa, como también la marca, alguna publicidad o campaña que esta realice, donde muchas empresas toman a que es una inversión de tiempo sin retorno alguno. Esto indica que, existen dos factores sumamente indispensables que se debe incluir en estas redes sociales en las empresas que son: la comunicación, ya que permite que por ejemplo Facebook o Twitter esté presente también con el fin de que nos ayudará a fidelizar potenciales clientes, leer o escuchar sus sugerencias o recomendaciones y por supuesto inquietudes para las mejoras constantes de la empresa, lo que sería una gran ventaja para la entidad. Todo ello permite a las empresas hoy en día a estar actualizadas y ganar siempre la confianza de los usuarios, lo cual generará calidad e interés (Marí, 2012).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Gestión de calidad

La gestión de calidad es un instrumento esencial que toda empresa u organización debe aplicar para un correcto manejo gerencial, administrativo y operativo, el que permita elaborar un producto o servicio de calidad para la satisfacción del cliente o consumidor y su permanencia en el mercado. Esto implica inversión en capacitación a todos sus colaboradores sin excepción y obviamente la modernización constante de sus equipos. El buen manejo administrativo, siempre será reflejado por una gestión de calidad, ya que eso permitirá a que la empresa surja y obtenga el éxito y posición en el mercado ante la competitividad.

Tecnologías de la Información y la comunicación

Son nociones técnicas, lo cual satisface los requerimientos del ser humano, creando mas facilidad para informarse como tambien de comunicarse por medio de dispositivos o aplicaciones que hoy en dia cumplen un papel importante para la sociedad, principalmente en el ámbito empresarial, ya que la innovación forma parte de la tecnología, para la mejora constante y sobre todo adaptándose a ella para el cumplimiento de sus objetivos.

Micro y pequeña empresa

Es un centro comercial, lo cual esta compuesto por personas naturales y jurídicas que decidieron emprender un negocio con el fin de obtener ingresos y mejorar su calidad de vida. Estas personas naturales y jurídicas al tener claro el tipo de empresa en el que desempeñaran, deben contar también con experiencia para poder desenvolverse correctamente en este ámbito empresarial.

Las MYPE se encargan de ofrecer bienes y servicios, donde gracias ellas tambien se fomenta el empleo para la población.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación “Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018”. No se planteó hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación, se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo.

Fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente a la variable gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, solo se presentó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal, porque el estudio de investigación gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tuvo un inicio y un fin específicamente el año 2018.

El nivel de la investigación fue descriptivo, porque solamente se describió las características más importantes de la variable gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las micro y pequeñas empresas con la realidad como se presentó.

Se propuso un plan de mejora para ayudar a mejorar la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos del distrito de Chimbote, año 2018.

4.2. Población y muestra

a). Población: Conformada por 24 micro y pequeñas empresas de estudio, determinadas a través de la información emitida por la Municipalidad Provincial del Santa.

b). Muestra: Se determinó una muestra dirigida a 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos en el Distrito de Chimbote, ya que solo ese número de representantes brindaron información.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Aspectos complementarios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Dimensión
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son aquellas personas que asumen distintas responsabilidades y atribuciones durante la operatividad de la empresa (Rentería, 2018).	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son aquellas personas de edades distintas como también de géneros, con distintos grados de instrucción que asumen un cargo, desempeñándose en un determinado tiempo.	Edad	- 18 a 30 años - 31 a 50 años - 51 a más años.	Razón
			Genero	- Femenino - Masculino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Superior Universitaria	Nominal
			Cargo	- Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Razón
Aspectos complementarios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Dimensión
Micro y pequeñas empresas	Son aquellas empresas que desarrollan actividades ya sea bienes o servicios que buscan generar rentabilidad y beneficios para el logro de sus	Una microempresa para el desarrollo de sus actividades tendrá una permanencia en el mercado, que a su vez laborará con un número de trabajadores donde pueden ser conformadas por	Permanencia	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Razón
			Trabajador	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores	Razón

	objetivos; y estas cuentan con una cierta cantidad de trabajadores (Westreicher, 2015).	familiares o lo contrario a ello, con la finalidad de lograr su objetivo.		- 11 a más trabajadores	
			Trabajadores	- Familiares - Personas no familiares	Nominal
			Objetivo	- Generar ganancia - Subsistencia	Nominal
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Dimensión
Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	La gestión de calidad es un conjunto de actividades y procesos que permite establecer políticas y que tienen en las TIC un apoyo indispensable en los niveles de la empresa, estratégico y durante la operatividad que permite las mejoras constantes en tiempo real y basada en datos (Gorraiz, 2011).	La gestión de calidad se relaciona con la aplicación de técnicas administrativas, con el fin de afrontar las dificultades en su implantación, utilizando técnicas de medición de rendimiento o del personal, siendo este el uso de la gestión de calidad para el rendimiento del negocio, lo cual para el logro de sus objetivos tienen que conocer lo que son las Tecnologías de la Información y la Comunicación, contando siempre con una computadora teniendo un buen nivel de conocimiento para la utilización de internet en logística, conociendo siempre las redes sociales, como también dando uso a un teléfono, donde todo ello será parte de los beneficios de la empresa sobre las Tecnologías de la	Conocimiento en Gestión de calidad	- Si - No - Tiene poco conocimiento	Nominal
			Técnicas modernas conocidas	- Benchmarking - Marketing - Empowerment - Las 5 c - Outsourcing - Otros	Nominal
			Dificultades en la implantación de gestión de calidad	- Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - otros	Nominal
			Técnicas de medición de rendimiento de personal	- La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - otros	Nominal
			Gestión de calidad para el rendimiento del negocio	- Si - No	Nominal

	Información y la Comunicación.	Conocimiento de Tecnologías de la Información y la Comunicación	- Si - No - Tiene poco conocimiento	Nominal
		Disposición de una computadora	- Si - No	Nominal
		Nivel de conocimiento en computación	- Muy bueno - Bueno - Regular - Malo - Muy malo	Nominal
		Utilización del internet en logística	- Si - No - A veces	Nominal
		Las redes sociales	- Facebook - WhatsApp - Instagram - Twitter - Página Web - Ninguna	Nominal
		Frecuencia de uso de teléfono	- Siempre - Casi siempre - Algunas veces - Muy pocas veces - Nunca	Nominal
		Beneficio de las Tic	- Incrementar las ventas - Hacer conocida a la empresa. - Identificar las necesidades de los clientes. - Ninguna porque no lo utiliza.	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual estuvo dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018, cuya finalidad fue recoger información necesaria para la elaboración del trabajo de investigación.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado con 21 preguntas, donde 5 de ellas estuvieron dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 a las micro y pequeñas empresas y las y 12 preguntas relacionadas sobre la variable gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Las preguntas serán dicotómicas, de intervalo, de alternativas múltiples, etc.

4.5. Plan de análisis

Para el trabajo de investigación, se utilizó para el procesamiento y análisis de datos, el apoyo del programa Microsoft Excel, ya que permitió estadísticamente los resultados obtenidos de la encuesta; para el análisis de los resultados se utilizó el programa de Microsoft Word, que permitió realizar la descripción, como también del PDF para presentar dicho trabajo de investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado Del Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en	Objetivo General: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios	Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Población: La población fue de 24 micro y pequeñas empresas. Muestra: Se	Tipo y nivel de investigación: Cuantitativo - descriptivo -Diseño: No experimental – transversal.	Técnica: encuesta Instrumento : cuestionario

<p>las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos del distrito de Chimbote, año 2018 y cómo se mejoraría?</p>	<p>médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, distrito de Chimbote, año 2018.</p> <p>Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos del distrito de Chimbote, año 2018.</p> <p>Establecer las principales características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos del distrito de Chimbote, año 2018.</p> <p>Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos del distrito de Chimbote, año 2018.</p>	<p>ión.</p>	<p>determinó una muestra dirigida a 15 micro y pequeñas empresas.</p>		<p>Plan de análisis</p> <p>Se utilizó el programa Microsoft Word para el análisis de resultados, Excel, para obtener estadísticamente los resultados y el PDF para la presentación del trabajo de investigación .</p>
---	---	-------------	---	--	--

4.7. Principios éticos

Se hace mención los principios éticos, basados en el código de ética aprobados por la universidad ULADECH, que se tomarán en cuenta durante el desarrollo de la

investigación , y reconociendo que la información que se ha utilizado en dicho trabajo, fue para fines académicos.

Protección a las personas

La información brindada por los representantes se manejó con total reserva y confidencialidad , protegiendo su seguridad en toda la investigación.

Beneficiencia y no maleficencia

Se aseguró el bienestar de los representantes que participaron en la presente investigación.

Justicia

El diseño del estudio de investigación permitió que las cargas y los beneficios estén compartidos en forma equitativa entre los grupos de sujetos de investigación.

Integridad científica

En la investigación, los resultados obtenidos por medio de los representantes se dió a través de cuestionario, tablas y figuras realizadas en los programas de office.

Consentimiento informado y expreso

En toda la investigación se contó con la manifestación de voluntad informada libre inequívoca y específica de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Características de los representantes	n	%
Edad del Representante		
18 a 30 años	3	20.00
31 a 50 años	9	60.00
51 a más años	3	20.00
Total	15	100.00
Género del Representante		
Masculino	9	60.00
Femenino	6	40.00
Total	15	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior técnico	1	6.67
Superior universitario	14	93.33
Total	15	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	11	73.33
Administrador	4	26.67
Total	15	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	3	20.00
4 a 6 años	1	6.67
7 a más años	11	73.33
Total	15	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Características de la empresa	n	%
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	3	20.00
4 a 6 años	2	13.33
7 a más años	10	66.67
Total	15	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	14	93.33
5 a 10 trabajadores	1	6.67
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	15	100.00
Las personas que trabajan en la empresa		
Familiares	7	46.67
No familiares	8	53.33
Total	15	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	11	73.33
Subsistencia	4	26.67
Total	15	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	n	%
Conocimiento del término gestión de calidad		
Si	8	53.33
No	0	0.00
Tiene poco conocimiento	7	46.67
Total	15	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	15	100.00
Empowerment	0	0.00
Las 5 c	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	15	100.00
Dificultades que tiene el personal para implementar la gestión de calidad		
Poca iniciativa	2	13.33
Aprendizaje lento	4	26.67
No se adapta a los cambios	1	6.67
Desconocimiento del puesto	1	6.67
Otros	7	46.67
Total	15	100.00
Técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal		
La observación	10	66.67
La evaluación	4	26.67
Escala de puntuaciones	1	6.67
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	15	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio	n	%
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00
Conocimiento de las TIC		
Si	6	40.00
No	1	6.67
Tiene poco conocimiento	8	53.33
Total	15	100.00
Cuenta con computadora en la empresa		
Si	13	86.67
No	2	13.33
Total	15	100.00
Nivel de conocimiento de computación		
Muy bueno	0	0.00
Bueno	8	53.33
Regular	7	46.67
Malo	0	0.00
Muy malo	0	0.00
Total	15	100.00
Uso del internet para ejecutar compras de mercadería		
Si	4	26.67
No	6	40.00
A veces	5	33.33
Total	15	100.00
Redes sociales que utiliza para la venta de sus servicios		
Facebook	11	73.33
WhatsApp	3	20.00
Instagram	0	0.00
Twitter	0	0.00
Página Web	0	0.00
Ninguna	1	6.67
Total	15	100.00

Continúa....

Tabla 3

Características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de la empresa	n	%
Siempre	8	53.33
Casi siempre	5	33.33
Algunas veces	2	13.33
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de la empresa	n	%
Incrementar las ventas	5	33.33
Hacer conocida a la empresa	6	40.00
Identificar las necesidades de los clientes	3	20.00
Ninguna porque no lo utiliza	1	6.67
Total	15	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Tabla 4

Plan de mejora a las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Problema	Causa	Solución - aplicación del problema	Responsable
Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad	Poco interés o creatividad del personal para implementar un servicio de calidad. Falta de iniciativa del representante para poder capacitar al personal que está bajo su responsabilidad.	Incentivar a los trabajadores económica y materialmente en fechas especiales, por ejemplo: Navidad, día del trabajador, 28 de julio y sus respectivos onomásticos. Capacitar al personal en temas de gestión de calidad, con la finalidad de captar el interés del cliente y asimismo lograr los objetivos de la empresa. Fijar metodología en donde participen los trabajadores en la toma de decisiones.	Representante
Poco conocimiento de las Tic	Por la falta de capacitación y estudio del tema de las Tecnologías de la Información y la comunicación para poder aplicar medios informáticos.	Asignar presupuesto para tomar curso acerca de las TIC y realizarlo cada cierto tiempo, con la finalidad de estar preparado para los cambios que puedan surgir en un futuro.	Representante
Solo conocen una sola técnica para medir el rendimiento al personal lo cual es la observación	Optan por la técnica más fácil para evaluar su desenvolvimiento	Establecer otras técnicas para poder evaluar el rendimiento del personal, ya que es vital para la empresa con la finalidad de captar personal capaz para asumir una función. Por ejemplo: implantar un calendario de forma periódica para evaluar al personal que permita realizar el seguimiento al progreso del personal y acordar reunión para su retroalimentación y las mejoras en la empresa.	Representante
Solo utilizan Facebook para la venta de sus servicios	Muchas veces prefieren no invertir más en otro tipo de redes sociales.	Utilizar otros medios de comunicación o redes sociales para para la venta de sus servicios.	Representante

Fuente. Elaboración propia

5.2. Análisis de Resultados

Características de los representantes de las Mypes.

- Edad de los representantes: El 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años (tabla 1), lo cual coincide con los resultados encontrados por Cjuno (2017) ya que obtuvo como resultado que el 58.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años, asimismo coincide con Lozano (2017) quien manifiesta que el 67.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 36 a 50 años de edad, coincide también con los resultados encontrados por Huaranga (2017) donde se obtuvo como resultado que 52.94% de los encuestados tienen entre 40 a 49 años de edad y contrasta con los resultados encontrados por Morales (2018) ya que se obtuvo como resultado que el 36.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen más de 50 años. Esto indica que los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas adultas quienes gozan de una mayor clientela por sus años de experiencia, que de alguna u otra forma se impone sobre los jóvenes profesionales en el ramo. Estos profesionales tienen diversos cursos de capacitación, hecho que conlleva a obtener un mayor conocimiento en su especialidad.

- Género de los representantes: El 60.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino, donde coincide con los resultados encontrados por Morales (2018) que se obtuvo como resultado que el 64.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino, asimismo coincide con los resultados encontrados por Huaranga (2017), lo cual se obtuvo como resultados que el 82.35% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género masculino y contrasta con los resultados encontrados por Cjuno (2017) ya que se obtuvo como resultados que el 83.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género femenino y finalmente contrasta con los resultados obtenidos por Lozano (2017) ya que obtuvo como resultados que el 58.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género femenino. Esto indica que los representantes de las

micro y pequeñas empresas son mayormente del género masculino, ya que la carrera de medicina en sus distintas ramas, despierta mayor interés a éste genero, por lo que este género tienen una perspectiva mas positiva, es decir, profesionales que valoran mas el autoempleo como también la retribución económica, les dan mayor énfasis a las ventajas financieras.

- Grado de instrucción de los representantes: El 93.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción superior universitaria (tabla 1), que coincide con los resultados obtenidos por Cjuno (2017) ya que tiene como resultado que el 83.3 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitaria, que coincide tambien con los resultados encontrados por Lozano (2017) lo cual sus resultados fueron que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitaria, y por lo contrario contrasta con lo resultados obtenidos por Morales (2018), que arrojó como resultado que el 48.0% tienen un grado de instrucción superior técnico. De acuerdo a estos resultados indica que, el grado de instrucción de estos representantes son Superior Universitaria ya que definitivamente para ejercer esta carrera profesional, requirieron de estudios para poder obtener el título profesional y posteriormente la colegiatura para poder desempeñar legalmente la referida profesión.

- Cargo que desempeñan los representantes: El 73.33% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son dueños (tabla 1), que por lo contrario contrasta con los resultados encontrados por Cjuno(2017) que obtuvo como resultado que el 83.3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son administradores. Esto indica que en los consultorios odontológicos de acuerdo al resultado es evidente que su principal objetivo que se trazaron desde sus años de estudios secundarios y universitarios fue de ser independientes, y manejar su propia empresas cabe resaltar que estos profesionales obtuvieron un título universitario por vocación hecho que conlleva a crecer profesional, social y economicamente. Mientras que en otros resultados los representantes de las micro y pequeñas empresas son solo administradores quienes se encargan del manejo administrativo.

- Tiempo que desempeña en el cargo los representantes: El 73.33 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 7 a más años desempeñándose en el cargo, lo cual contrasta con los resultados encontrados por Cjuno (2017) donde sus resultados fueron que el 50.0% de los encuestados tienen 0 a 3 años desempeñándose en el cargo. Cabe indicar que los representantes de las mypes de los consultorios odontológicos tienen muchos años de experiencia en el cargo debido a su constante trabajo como profesionales y asimismo, depende del tiempo que tienen de vida estas mypes al tiempo en el cargo que estos representantes desempeñan desde que inician su negocio en este rubro.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio

-Tiempo de permanencia de las mypes en el rubro: El 66.67% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro (tabla 2), la cual contrasta con los resultados de Morales (2018) ya que los resultados en su investigación fue de que el 48.00 % de las micro y pequeñas empresas tienen tiempo de permanencia en el rubro más de 10 años, asimismo contrasta con los resultados que se obtuvo de Huaranga (2017) ya que los resultados que se obtuvo en su investigación fue que el 58.82% de las mypes tienen tiempo de permanencia en el mercado entre 4 a 6 años, seguidamente contrasta también con los resultados de Cjuna (2017) ya que los resultados que se encontraron en su investigación fue que el 50.0% de las micro y pequeñas empresas tienen tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y finalmente contrasta con los resultados encontrados por Lozano (2017) que tuvo como resultados que el 92.0% de las micro y pequeñas empresas tienen tiempo de permanencia en el rubro más de 3 años. Esto demuestra claramente que el tiempo de permanencia de las micro y pequeñas empresas en el rubro es más de 7 años debido a la misma experiencia con el pasar del tiempo y la noción que tienen para desempeñarse y continuar ejerciendo su carrera profesional como lo son los consultorios médicos odontológicos.

- Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas: El 93.33% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores (tabla 2), que coincide con los resultados obtenidos por Cjuno (2017) ya que los resultados de su investigación fue que

el 91.7% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores, que coincide también con los resultados encontrados por Lozano (2017) ya tiene como resultado que el 50.00% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores, y por lo contrario contrasta con los resultados encontrados por Morales (2018) quien obtuvo como resultado que el 40.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 6 a 10 trabajadores, y finalmente contrasta también con los resultados de Huaranga (2017) ya que tiene por resultado que el 47.06% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 15 a más trabajadores. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas cuentan con un personal entre 1 a 5 trabajadores debido a que este rubro mayormente requieren de poco personal para que puedan desempeñarse y cumplir con las funciones requeridas, mientras que otras mypes requieren de más personal debido a la carga laboral que tengan que realizar día a día.

- Las personas que trabajan en la empresa son: El 53.33 % del personal que laboran en las micro y pequeñas empresas no son familiares (tabla 2), lo cual coincide con los resultados encontrados por Cjuno (2017) donde tuvo como resultado en su investigación que el 91.7% del personal que trabaja en las micro y pequeñas empresas no son familiares. Claramente se demuestra en los resultados que las personas que laboran en estas micro y pequeñas empresas no son familiares, debido a que estas mypes solicitan o contratan personal particular que no tengan ningún vínculo familiar con ellas.

- El objetivo de la creación de las mypes: El 73.33% de las mypes son creadas para generar ganancia (tabla 2), que coincide con los resultados de Morales (2018) ya que se tiene como resultado que el 56.0% de las mypes han sido creadas con el fin de generar ganancias, asimismo coincide con los resultados encontrados por Cjuno(2017) donde arrojó como resultado que el 100% de las empresas han sido creadas con la finalidad de generar ganancias. Esto es una clara evidencia que todas las mypes han sido creadas con el fin de generar ingresos o ganancias, ya que de alguna u otra forma mejoran su calidad de vida manteniendo a su vez una buena posición en el mercado pero no tomando en cuenta lo fundamental de un buen manejo administrativo para el desarrollo de sus negocios.

Características de las gestión de calidad con el uso de las Tic.

- Conocimiento del término gestión de calidad: El 53.33% de las micro y pequeñas empresas conocen el término gestión de calidad (tabla 3), mientras que el 46.67% de las mypes solo tienen poco conocimiento de este término. De acuerdo a estos resultados, cabe mencionar que la mayor parte de los encuestados conocen este término, pero existen una diferencia mínima ya que también hay mypes que tan solo tienen poco conocimiento de este importante término.

- Técnicas modernas de la gestión de calidad que conocen: El 100% de las micro y pequeñas empresas conocen el marketing como técnica moderna de la gestión de calidad (tabla 3), que coincide con los resultados encontrados por Cjuno (2017) la cual en sus resultados fue que el 58.3% de las micro y pequeñas empresas conocen el marketing como técnica moderna de la gestión de calidad. Esto indica que habiendo otras técnicas modernas de la gestión de calidad, tan solo estas mypes mayormente conocen el marketing.

- Dificultades que tiene el personal para implementar la gestión de calidad: El 46.67% del personal de las mypes tienen otras dificultades para implementar la gestión de calidad (tabla 3), mientras que el 26.67% del personal tiene dificultad en un aprendizaje lento, el 13.33% del personal de las mypes tienen poca iniciativa para implementar la gestión de calidad, el 6.67% del personal no se adapta a los cambios para implementar la gestión de calidad, y el 6.67% del personal de las mypes tienen desconocimiento del puesto lo cual es una dificultad para implementar la gestión de calidad. Esto es una clara evidencia de que el personal carece de conocimiento por no tener una capacitación adecuada para desempeñar sus funciones que podría también ser por falta de apoyo logístico que puede ser un factor que impide un desarrollo exitoso en la empresa.

- Técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal: El 66.67 % de los representantes de las mypes conocen la observación (tabla 3) como técnica para medir el rendimiento del personal, seguidamente el 26.67% conocen la evaluación como técnica para medir el rendimiento del personal, y el 6.67% conocen la escala de puntuaciones

como técnica para medir el rendimiento del personal. Esto indica que la mayoría de los representantes utilizan la observación como una forma de supervisar el rendimiento del personal con la finalidad de captar sus posibles dificultades en sus funciones para poder implementar cursos de capacitación que les permita corregir sus deficiencias y de esa forma evitar el desprestigio y crecimiento de la empresa.

- La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio: El 100.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio (tabla 3), lo cual coincide con los resultados encontrados por Cjuno (2017), donde los resultados fueron que el 100% de los representantes de las mypes consideran que sí contribuye la gestión de calidad a mejorar el negocio. Estos resultados indican que es evidente en los representantes de las mypes que la gestión de calidad es fundamental para la permanencia y crecimiento de la empresa en el mercado, conllevando a ello el crecimiento económico de la misma.

- Conocimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: El 53.33% de los representantes de las mypes tienen poco conocimiento de las TIC (tabla 3), mientras que el 40.00% de los representantes de las mypes si tienen conocimiento de las TIC y el 6.67% de los representantes de las mypes no tienen conocimiento de las TIC. Esto demuestra que la mayoría de los representantes carecen de conocimiento de las Tecnologías de la Información y la comunicación lo cual es una causa por la que muchas de las empresas no aplican este término que sumamente indispensable en toda empresa.

- Cuenta con computadora en la empresa: El 86.67% de los representantes de las mypes sí cuentan con una computadora (tabla 3), mientras que el 13.33% de las mypes no cuentan con ella. Es evidente que la mayoría de los representantes cuenta con una computadora para poder realizar sus actividades o guardar su información de acuerdo a su rubro que en este caso es información en la carrera de odontología, asimismo contando con una base de datos que es fundamental en la empresa.

- Nivel de conocimiento de computación: El 53.33% de los representantes de las mypes tienen un nivel bueno de conocimiento de computación (tabla 3), mientras que el

46.67% de los representantes de las mypes tienen un nivel regular de conocimiento de computación. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tienen conocimiento básico en computación, lo cual genera una falta de información y cursos de tecnología para desempeñarse correctamente en su rubro.

- Uso del internet para ejecutar compras de mercadería: El 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no utilizan el internet para ejecutar compras de mercadería para su empresa (tabla 3), mientras que el 33.33% de los representantes de las mypes utilizan solo a veces el internet para comprar mercaderías para su empresa, y el 26.67 % de los representantes de las mypes sí utilizan el internet para ejecutar compras de mercadería para su empresa. Esto indica que la mayoría de los representantes de estas mypes no dan uso la tecnología para la compra de sus mercaderías via online ya que es un medio interesante e importante ya que de alguna u otra forma es un ahorro de tiempo para estos microempresarios.

- Redes sociales que que utilizan para las venta de sus servicios: El 73.33% de los representantes de las mypes utilizan el Facebook como red social para la venta de sus servicios (tabla 3), como tambien el 20.00% de los representantes de las mypes utilizan Whatsaap para la venta de sus servicios, y el 6.67 % no utiliza ninguna red social para la venta de sus servicio. Esto indica que la mayoría de los representantes de las mypes tan solo usan el Facebook para la venta de sus servicio, existiendo otro tipo de redes sociales para la publicidad y venta de sus servicios.

- Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de la empresa: El 53.33% de los representantes de las mypes utilizan siempre el teléfono para coordinar asuntos de la empresa (tabla 3), mientras que el 33.33% utiliza casi siempre el teléfono para coordinar asuntos de su empresa y el 13.33% de los representantes solo utilizan algunas veces el teléfono para coordinar asuntos de la empresa. Estos resultados demuestran que el uso del teléfono para estos representantes es sumamente importante ya que de alguna u otra forma es un medio para contactarse con sus pacientes u otros asuntos relacionados a su empresa.

- Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de la empresa: El 40.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas (tabla 3) el beneficio que obtuvieron utilizando las TIC dentro de su empresa es hacer conocida su empresa, mientras que el 33.33% uno de los beneficios que obtuvieron utilizando las TIC es que incrementaron sus ventas, seguidamente el 20% de los representantes obtuvo como beneficio identificar las necesidades de los clientes y el 6.67% no obtuvo ningún beneficio al utilizar las TIC porque no utilizan redes sociales. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de estas mypes obtienen beneficios tales como el incremento de sus ventas gracias al manejo de las redes sociales.

5.3. Propuesta de Mejora

Datos Generales:

- **Nombre o razón social:** Consultorios médicos odontológicos del Distrito de Chimbote.
- **Giro de la empresa** : Servicio
- **Dirección** : Ciudad de Chimbote
- **Nombre del representante:** Representantes de las micro y pequeñas empresas
- **Historia:**

Por los años 45 y 50, la población Chimboteña, comienza a crecer con rapidez como consecuencia del inicio de la industria pesquera, la creación de la planta siderúrgica SOGESA y corporación peruana del Santa, industrias que generaron miles y miles de fuentes de trabajo que hizo haciendo que Chimbote crezca tanto como lo es hoy. Profesionales de la salud como odontólogos, medicina general entre otros campos de la medicina no existían, a excepción de la clínica LAENEC representado por el Dr. Tiberio Torres, quien era médico general que se ubicaba en la esquina de Pardo y Gálvez y su

estructura era de madera, no existía el hospital de la caleta ni ESSALUD. La gente que quería un tratamiento odontológico, tenía que viajar a la ciudad de Trujillo en su mayoría, algunos a la Ciudad de Lima. Un gran porcentaje de la población de ese entonces, recurría a las boticas o farmacias que eran muy pocas en donde compraban un medicamento muy eficaz llamado “cera del pino” para curarse el dolor de muela.

Con el transcurso del tiempo y el acelerado crecimiento poblacional, al promediar los años 55 y 60, se instala en Chimbote, los dos primeros odontólogos el Dr. Carlos Watanabe y el Dr. Amilcar Sánchez, pocos años después aparecen dos mecánicos dentales que en algunos casos hacían de odontólogos porque no solamente se dedicaban a hacer piezas dentales (prótesis) sino también, extraían y curaban la dentadura del paciente. En la actualidad hay aproximadamente entre 90 a 100 Odontólogos entre formales e informales, unos prósperos y pequeños micro empresarios y otros en formación empresarial.

2. Misión.

Somos una empresa que se enfoca en lograr una práctica dental con eficiencia y profesionalismo, logrando la salud de nuestros pacientes por medio del manejo de una alta tecnología con un personal preparado, y concientizando a la sociedad de lo indispensable que es cuidar la salud bucal para una buena calidad de vida.

3. Visión

Ser una empresa de soluciones médicas y líder dentro del ramo dental, basados en la calidad de nuestro equipo profesional y servicios, colaborando en mejorar la calidad de vida de los pacientes al restaurar la estética bucodental, cumpliendo sus expectativas y manteniendo una buena y duradera relación con ellos.

4. Objetivos

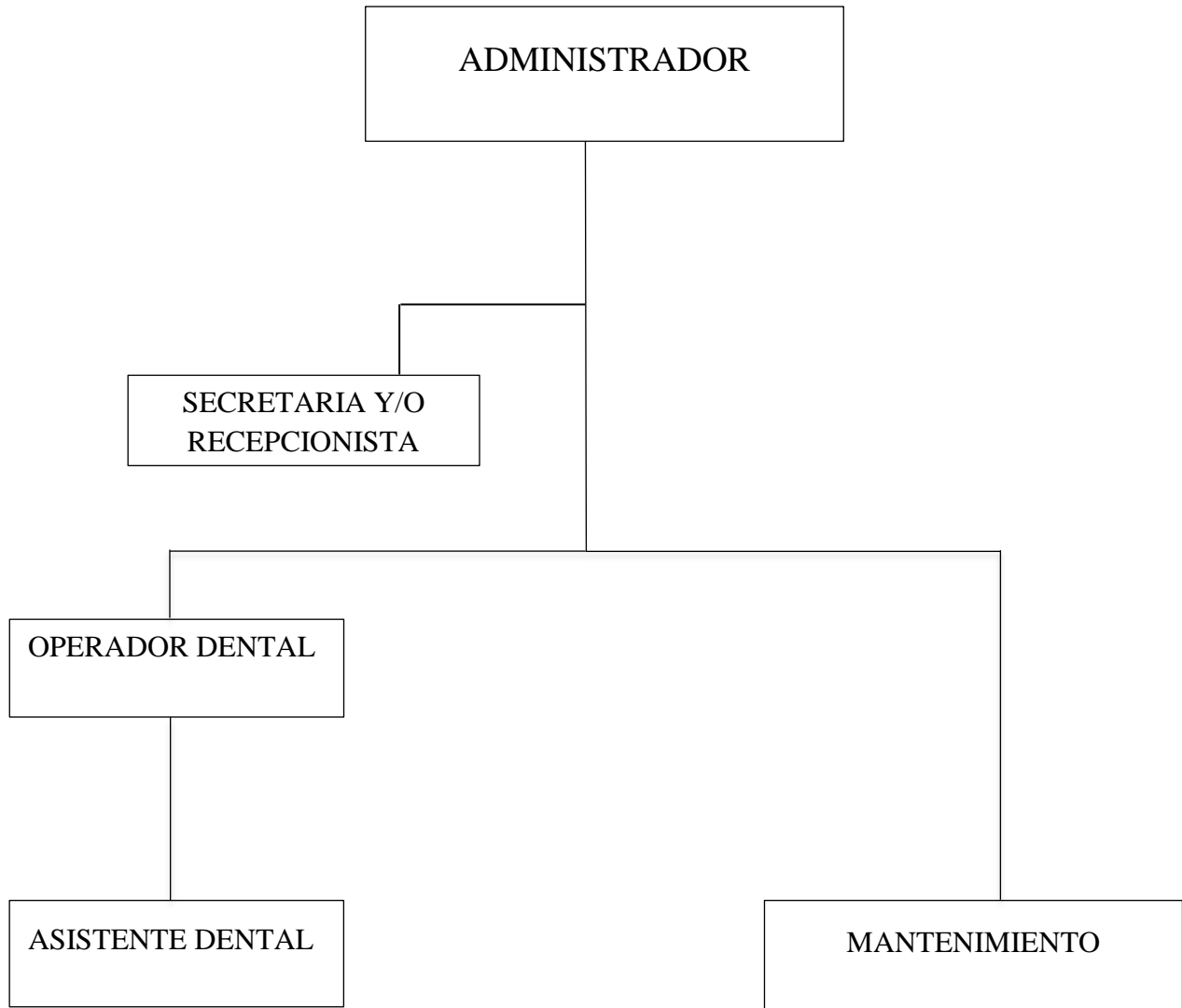
- Ser competitivo y estar siempre en la preferencia del paciente.
- Brindar una atención odontológica que prevenga la obtención de enfermedades que puedan causar daños a niños, adolescentes, madres gestantes y adultos.
- Concientizar a las personas por medio de campañas de información acerca del cuidado de la salud oral en distintos puntos de la provincia, y hacer de conocimiento las consecuencias que podría generar el descuido bucal.
- Facilitar precios accesibles en todos los servicios que brinda el odontólogo.

5. Servicio

- Cirugía Oral: Extracciones dentarias y cirugía de la boca.
- Odontología Preventiva: Tartrectomías
- Periodoncia: Tratamiento de la patología de las encías y tejidos de soporte dentario.
- Terapéutica dental: Tratamiento de las lesiones dentales (caries).
- Endodoncia: Tratamiento de las raíces dentarias.
- Prótesis dental: Sustitución de piezas dentarias por medio de prótesis.

- Ortodoncia: Diagnóstico, prevención y tratamiento de las irregularidades dentales.

6. Organigrama



8. Diagnostico General

Análisis FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>(F1) Ubicación en lugares estratégicos.</p> <p>(F2) Clientes fidelizados.</p> <p>(F3) Compromiso de la empresa con sus clientes.</p> <p>(F4) Precios accesibles en los servicios.</p>	<p>(D1) Falta de recursos económicos y tecnológicos</p> <p>(D2) Falta de un ambiente adecuado, y alegre a la vista del cliente.</p> <p>(D3) Espacio pequeño de la sala de espera.</p> <p>(D4) Poco uso de las TIC, medios de comunicación para la publicidad de los servicios.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS F-O	ESTRATEGIAS D-O
<p>(O1) Los pacientes están interesados en que sus problemas bucodentales sean atendidos.</p> <p>(O2) Atención en días feriados en los que la competencia no atiende.</p> <p>(O3) Acuerdos con farmacias para negociar descuentos en los productos que sean necesarios para el tratamiento de los pacientes.</p>	<p>(F3-O1) Brindar a los pacientes un servicio dental con tratamientos de calidad, y con un excelente liderazgo.</p> <p>(F4-O3) Brindar facilidades de pago en cuanto a los servicios en el rubro y realizar campañas médicas en zonas vulnerables donde la consulta sea totalmente gratuita.</p> <p>(F2-O2) Lograr atender casos de emergencia en días feriados.</p>	<p>(D1-O1) Contar con los recursos necesarios para el desarrollo de la empresa, para su uso adecuado y asimismo en la innovación tecnológica.</p> <p>(D2-O1) Decidir tener un local amplio y/o adecuado que beneficie a la empresa y también tentativo para el paciente.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS F-A	ESTRATEGIAS D-A
<p>(A1) Presencia de la competencia.</p> <p>(A2) Pérdida de clientes.</p> <p>(A3) Presencia de la competencia.</p> <p>(A4) Alza de precios de los insumos.</p>	<p>(F3-A1) Contar con profesionales de excelencia y vocación con la finalidad de generar confianza y fidelización en el paciente.</p>	<p>(D4 - A1) Usar con frecuencia los medios de comunicación, redes sociales, y folletos para la publicidad de los servicios que se ofrece. Asimismo lograr atender consultas de manera virtual.</p> <p>(D3- A3) Conseguir proveedores que ofrezcan insumos de calidad y a precios accesibles.</p>

8. Indicadores de una buena Gestión

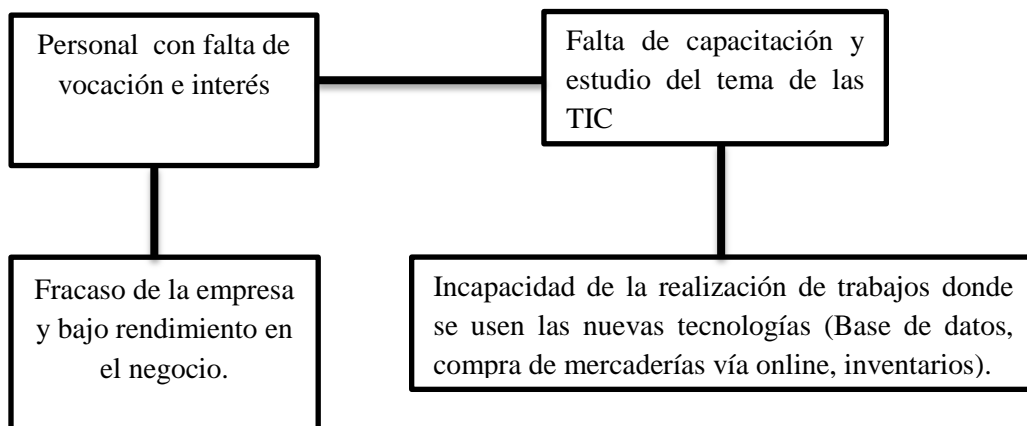
Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la Micro y pequeñas empresa.
Dificultades que tiene el personal para implementar la gestión de calidad	Poco interés o creatividad del personal para implementar un servicio de calidad. Falta de iniciativa del representante para poder capacitar al personal que está bajo su responsabilidad.
Conocimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.	Tienen poco conocimiento de lo que es las Tecnologías de la Información y la comunicación
Técnicas que conocen para medir el rendimiento del personal	Solo conocen una sola técnica para evaluar su rendimiento, la cual es la observación.
Red que para la utilizan para la venta de sus servicios	Solo utilizan para venta de sus servicios el Facebook.

9. Problemas.

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Dificultad del personal para la implementación de gestión de calidad	Otras dificultades	Poco interés o creatividad del personal para implementar un servicio de calidad. Falta de iniciativa del representante para poder capacitar al personal que está bajo su responsabilidad.
Conocimiento de las TIC	Cierto conocimiento	Por la falta de capacitación y estudio del tema de las Tecnologías de la Información y la comunicación para poder

		aplicar medios informáticos.
Técnica que conocen para medir el rendimiento del personal	Solo conocen una sola técnica para medir el rendimiento al personal lo cual es la observación	Optan por la técnica más fácil para evaluar su desenvolvimiento
Red social que utilizan para la venta de sus servicios	Solo utilizan Facebook para la venta de sus servicios	Muchas veces prefieren no invertir en otro tipo de redes sociales.

10. Causas (Utilizando el diagrama de espina causa – efecto, tormenta de ideas, etc)



11. Establecer soluciones

11.1 Estableces Acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Dificultades del personal para implementar la gestión de calidad.	Poco interés o creatividad del personal para implementar un servicio de calidad. Falta de iniciativa del representante para poder capacitar al personal que está	Incentivar a los trabajadores económica materialmente en fechas especiales, por ejemplo: Navidad, día del trabajador, 28 de julio y sus respectivos onomásticos.

	bajo su responsabilidad.	Capacitar al personal en temas de gestión de calidad, con la finalidad de captar el interés del cliente y asimismo lograr los objetivos de la empresa. Fijar metodología en donde participen los trabajadores en la toma de decisiones.
Conocimiento de las TIC	Tiene cierto conocimiento	Asignar presupuesto para tomar curso a cerca de las TIC y realizarlo cada cierto tiempo, con la finalidad de estar preparado para los cambios que puedan surgir en un futuro.
Técnicas que conocen para medir el rendimiento del personal	Solo conocen una sola técnica para medir el rendimiento al personal lo cual es la observación	Establecer otras técnicas para evaluar el rendimiento del personal, ya que es vital para la empresa, con la finalidad de poder captar personal capaz para asumir una función. Por ejemplo implantar un calendario de forma periódica para evaluar al personal que permita realizar el seguimiento al progreso del personal y acordar reunión para su retroalimentación y las mejoras en la empresa.
Redes sociales que utilizan para la venta de sus servicios	Solo utilizan Facebook para la venta de sus servicios	Utilizar otros medios de comunicación o redes sociales para la venta de sus servicios



12. Recursos para la implementación de las estrategias.



- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos
- Tiempo

N°	Estrategia	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Incentivar a los trabajadores económica y materialmente en fechas especiales, por ejemplo: Navidad, día del trabajador, 28 de julio y sus respectivos onomásticos.</p> <p>Capacitar al personal en temas de gestión de calidad, con la finalidad de captar el interés del cliente y asimismo lograr los objetivos de la empresa.</p> <p>Fijar metodología en donde participen los trabajadores en la toma de decisiones.</p>	Personal(3)	S/ 3000.00	Internet, Computadora, Impresora y Manejo Administrativo	30 días
2	Asignar presupuesto para tomar curso a cerca de las TIC y realizarlo cada	Representante	S/ 500.00	Computadora Internet Medios	30 Días

	cierto tiempo, con la finalidad de estar preparado para los cambios que puedan surgir en un futuro.			informáticos	
3	Establecer otras técnicas para evaluar el rendimiento del personal, ya que es vital para la empresa, con la finalidad de poder captar personal capaz para asumir una función. Por ejemplo implantar un calendario de forma periódica para evaluar al personal que permita realizar el seguimiento al progreso del personal y acordar reunión para su retroalimentación y las mejoras en la empresa.	Representante	S/500.00	Computadora Medios informáticos	60 días
4	Utilizar otros medios de comunicación o redes sociales para la venta de sus servicios	Representante	S/1,500.00	Medios informáticos computadora	30 días

Cronograma de actividades

N °	Tarea	Inicio	Final	Agosto	Setiembre
1	<p>Incentivar a los trabajadores económica y materialmente en fechas especiales, por ejemplo: Navidad, día del trabajador, 28 de Julio y sus respectivos onomásticos.</p> <p>Capacitar al personal en temas de gestión de calidad, con la finalidad de captar el interés del cliente y asimismo lograr los objetivos de la empresa.</p> <p>Fijar metodología en donde participen los trabajadores en la toma de decisiones.</p>	01/08/21	31/08/21		
2	<p>Asignar presupuesto para tomar curso a cerca de las TIC y realizarlo cada cierto tiempo, con la finalidad de estar preparado para los</p>	01/08/21	31/08/21		

	cambios que puedan surgir en un futuro.			
3	Establecer otras técnicas para evaluar el rendimiento del personal, ya que es vital para la empresa, con la finalidad de poder captar personal capaz para asumir una función. Por ejemplo implantar un calendario de forma periódica para evaluar al personal que permita realizar el seguimiento al progreso del personal y acordar reunión para su retroalimentación y las mejoras en la empresa.	01/08/2021	31/09/2021	
4	Utilizar otros medios de comunicación o redes sociales para la venta de sus servicios	01/08/2021	31/08/2021	

VI. Conclusiones

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen como grado de instrucción superior universitaria, quienes son dueños de las empresas, la cual tienen de 7 a más años en el cargo y son del género masculino que tienen entre 31 a 50 años de edad.
- La totalidad, los representantes de las micro y pequeñas empresas su objetivo de creación de su negocio es para generar ganancias. La mayoría de las Mypes tienen entre 7 a más años de permanencia en el rubro, contando solo con 1 a 5 trabajadores en su empresa, lo cual estos trabajadores no son familiares con los representantes de las microempresas.
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, tienen conocimiento del término gestión de calidad, el personal tiene otras dificultades para implementar la gestión de calidad, usan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, cuentan con computadora en sus empresas, el nivel de conocimiento de computación es buena, no usan el internet para ejecutar compras de mercadería, utilizan el facebook como red social para la venta de sus servicios, siempre utilizan su teléfono para coordinar asuntos de la empresa, los beneficios que obtuvieron utilizando las TIC fue para hacer conocida sus empresas, y en su totalidad la mayoría de las micro y pequeñas empresas conocen el marketing como técnica moderna de la gestión de calidad y consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio.
- Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados, y se encontró que existen dificultades en el personal para aplicar la gestión de calidad, lo que conlleva a que no se desenvuelvan correctamente en la microempresa, seguidamente, los representantes tienen poco conocimiento sobre las Tic, por la falta de capacitación y estudio del tema para poder aplicar medios informáticos; asimismo, solo conocen y

aplican una sola técnica para medir el rendimiento al personal; y finalmente solo utilizan Facebook para la venta de sus servicios.

Aspectos Complementarios

Recomendaciones:

- Desarrollar programas de capacitación para los representantes para que puedan tener en cuenta y poner en práctica en cuanto al punto fundamental de la existencia y significativo progreso de la empresa para estar a la vanguardia de la tecnología y la competitividad existente y adaptarse a los cambios que puedan existir a futuro y así superior a este aprendizaje, transmitir al personal para su conocimiento para el correcto desenvolvimiento en sus funciones.
- Asistir a cursos relacionados a cómo desarrollarse empresarialmente, para tener mayor experiencia teórica en gestión de calidad y Tecnologías de la Información y la Comunicación para la práctica, esto conlleva a invertir para crecer empresarialmente y no cometer el error de restringir gastos solamente por buscar el beneficio económico momentáneo.
- Utilizar medios informáticos con el fin de almacenar y procesar la información que puedan tener dentro de sus empresas ya que gracias a las TIC, permite el control y la comunicación, y otros beneficios y para ello tienen que capacitarse para retroalimentar sus conocimientos respecto a las TIC, para poder tener la noción necesaria del procedimiento de la empresa, planificando detalladamente las necesidades que requieran e incorporando los sistemas tecnológicos empezando por el más básico, para de alguna u otra forma también hacer conocida a la empresa.
- Implementar el plan de mejora planteado en este informe de investigación, con la finalidad de que los representantes capten sus deficiencias y puedan mejorarlas, asimismo, conocer bien sus funciones para efectuar un buen proceso

administrativo de manera oportuna para el desarrollo de la empresa, y finalmente considerar la importancia de las Tic en una empresa.

Referencias bibliograficas

Agencia de promoción y de la inversión privada - Perú. (s/f). *Guía para el desarrollo de la micro y pequeñas empresa*. Lima. <http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf>

Alegría, M. R. (2015). *Uso de las tic como estrategias que facilitan a los estudiantes la construcción de aprendizajes significativos*. Guatemala de la asunción: universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/84/Alegria-Marvin.pdf>

Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (s/f). *Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. <file:///C:/Users/USER/Downloads/4126-15740-1-PB.pdf>

Bernilla, M. (2018). *Micro y pequeña empresa*. Lima: Editora Gráfica Bernilla.

Bolaños, E. L. (julio de 2016). *La gestión de calidad en Perú*. Colombia. <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Casimiro, A. A. (2016). *Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías- Huarmey, 2015*. Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1283/FINANCIAMIENTO_CASIMIRO_CASTILLO_ADALHIT_ARACELI.pdf?sequence=1

Cjuno, S. L. (2017). *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro boticas de casco urbano*. Chimbote, 2016. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3715/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_CJUNO_SUNI_LIDIA_ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad (Iso 9001:2015)*. España. https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?col_q=sistema__de__gestion__de__calidad&col_code=ELC004&prev=col

- Davies, P. B. (2015). *Sistemas de información: introducción a la informática en las organizaciones*. España: Editorial Reverte.
- Grande, M., Cañón, R., & Cantón, I. (2016). *Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características*. *International Journal of Educational Research and Innovación (Ijeri)*, 6, 218-230. <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>
- García, L. V. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de hospitales (clínicas) del Distrito de Huaraz*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5685/GESTION_DE_CALIDAD_TECNOLOGIA_DE_INFORMACION_GARCIA_VILLANUEVAL_LIZ_GISELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gorraiz, P. (07 de noviembre de 2011). Las Tics en la gestión de calidad. *Escuela de Organización Industrial*. <https://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/11/07/las-tics-en-la-gestion-de-calidad/>
- Hernández, J. A. (2014). *Modelo para la gestión de tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial*. Editorial Universitaria. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=31&docID=4183757&tm=1539904229720>
- Huaranga, A. D. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes sector servicios, clínicas, distrito de calleria, año 2017*. Pucallpa: universidad católica los ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2373/FORMALIZACION_GESTION_ASTOHUAMAN_HUARANGA_ALEX_DAVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara, M. H. (2013). *Análisis de la problemática de sustentabilidad de las Pymes Chilenas*. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/900/1/Herrera%20Jara%2C%20Marjorie.pdf>
- Lacayo Ojeda, M. H., & García Pérez, S. L. (s/f). *Principales problemas que impiden la permanencia y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas Mexicanas*. http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_aal2011/cd/62c.pdf

- Leigue, R. D. (2007). [www.cilea.info.
http://www.cilea.info/public/File/12%20Seminario%20Bolivia/1%20-%20RUBIN%20060625%20completo.pdf](http://www.cilea.info/public/File/12%20Seminario%20Bolivia/1%20-%20RUBIN%20060625%20completo.pdf)
- Loaiza, J. F. (2013). *Problemática que afrontan las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un sistema de control*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11148/SalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf;jsessionid=1254ED615A3B633ECC4E25AEB009307A?sequence=1>
- López, J. M. (2016). *Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías pymes en Bogotá*. Bogotá: universidad de la sabana. [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20\(Tesis\).pdf?sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20(Tesis).pdf?sequence=1)
- Lozano, S. M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad en las mypes del sector servicio, rubro clínicas dentales en la ciudad de tingo maría, año 2017*. Tingo maría: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2206/GESTION_DE_CALIDAD_RENTABILIDAD_LOZANO_SEGUNDO_SOFIA_MARNAYLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marí, O. M. (2012). *Redes sociales en las pymes*. España. <https://books.google.com.pe/books?id=cVWMAwAAQBAJ&pg=PA11&dq=las+tecnolog%C3%ADas+de+la+informaci%C3%B3n+y+la+comunicaci%C3%B3n+en+las+mypes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjnh5aClfviAhVCzlkKHRjbBxE4ChDoAQgyMAI#v=onepage&q=las%20tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20la%20comunicaci%C3%B3n%20en%20las%20mypes&f=false>
- Morales, A. C. (2018). *Gestión de calidad con uso de tecnologías de información y comunicación (tic) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016*. Chimbote: UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3913/ALMACEN_GESTION_DE_CALIDAD_MORALES_CHUNGA_JULIO_ALBERTO.pdf?squence=1&isAllowed=y
- Normas Iso 9001. (2015). www.nueva-iso-9001-2015.com. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/07/conoce-conceptos-basicos-gestion-de-calidad/>

- Recinos, I. E. (2011). *El Apoyo Del Estado A Las Micro Y Pequeñas Empresas*. Universidad de el Salvador. http://ri.ues.edu.sv/1017/1/El_Apoyo_del_Estado_a_las_MYPES_de_E._S..pdf
- Rentería, J. (11 de junio de 2018). ¿Qué es representante legal y qué hace?. *Mis Abogados*. <https://www.misabogados.com/blog/es/que-es-y-que-hace-un-representante-legal>
- Rubio, C. R. (2016). *La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C Chimbote, 2016*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1216/CALIDAD_DE_ATENCION_RUBIO_CASTILLO_ROBERT_SIMON.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Westreicher, G. (27 de junio de 2015). Pyme - Pequeña y mediana empresa. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/pyme.html>

Anexos

Anexo 1:

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2018				2019								2020			
		SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X	X	X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información									X							
7	Elaboración del consentimiento informado										X						
8	Recolección de datos										X						
9	Presentación de resultados											X					
10	Análisis e Interpretación de los resultados											X					
11	Redacción del informe preliminar												X				
	Revisión del informe final de la tesis por el													X			

12	Jurado de Investigación																	
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación.																X	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																X	
15	Redacción de artículo científico																	X

Anexo 2:

Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	250	125.00
• Fotocopias	0.10	500	50.00
• Empastado	90.00	1	90.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
• Lapiceros	2.50	3	7.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			384.50
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	15.00	4	60.00
Sub total			60.00
Total de presupuesto desembolsable			444.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00

Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1,097.50

Anexo 3:

Documento de solicitud de información para el recojo de información y consentimiento informado.

CARGO

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Sr.
ROBERTO BRICEÑO FRANCO
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
Presente.-

Atención: Sub Gerencia de Licencia, Comercialización y Mercado.

ELIZABETH VERONICA GARCIA VALLADARES,
identificada con DNI N° 46689640, con domicilio en
AA.HH Víctor Raúl Haya de la Torre, Mz F. Lt 3 –
Coishco, ante Ud., con el debido respeto me presento y
expongo lo siguiente:

Que, como parte de mi formación profesional de la carrera
de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – **ULADECH**, y dentro
del Plan Curricular de la misma, tenemos que sustentar un **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**
para la obtención de nuestro título profesional, razón por la que **SOLICITO** a su despacho se me
proporcione información con respecto a los **CONSULTORIOS MÉDICOS ODONTOLÓGICOS**
formalizados del Distrito de Chimbote, con su respectiva ubicación y propietario, de ser el caso.

POR LO EXPUESTO:

A Ud., Señor. Alcalde sírvase acceder a lo solicitado por
ser de justicia que espero alcanzar.

Chimbote, 03 de Mayo de 2019.



ELIZABETH VERONICA GARCIA VALLADARES
DNI N° 46689640

Municipalidad Provincial Del Santa
Area De Tramite Documentario



Documento 0000014799 - 2019
EXPL.DIEN.TE

Recepcionado 03/05/2019 10:46:35 AM
Folios 3



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

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

**"GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO CONSULTORIOS
MÉDICOS ODONTOLÓGICOS, DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO 2018"**

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

Participación

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la Información y la comunicación y plan de mejora en las *cooperativas* y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Riesgos, Incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones y un plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la Información y la comunicación para su micro o pequeña empresa.

Confidencialidad de la información

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Problemas o preguntas

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con el investigador principal de *Cooperativas*, Perú, estudiante Elizabeth Verónica García Valladares, al celular 984039154, o al correo: elijor_32@hotmail.com

Y si tiene dudas acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la Escuela profesional de Administración, *Taita*, 350190, E-mail: escuela_administracion@uladec.h.edu.pe

Consentimiento / Participación voluntaria

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre participante

Firma participante

Nombre del investigador

Firma del investigador

Hora

Fecha

Anexo 4:

Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO CONSULTORIOS MÉDICOS ODONTOLÓGICOS, DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO 2018”, para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1.REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2.Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

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

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Otros

12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

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

13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación

- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) otros

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

- a) Si
- b) No

2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: Tecnologías de la información y comunicación

15. ¿Conoce las TIC?

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

16. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?

- a) Sí
- b) No

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

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

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

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

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

- a) Facebook
- b) WhatsApp

- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Página Web
- f) Ninguna

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

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

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

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

Anexo 5:

Hoja de Tabulación

Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18-30 años	III	3	20.00%
	31-50 años	IIIIIIII	9	60.00%
	51 a más años	III	3	20.00%
	Total		15	100.00%
Género	Masculino	IIIIIIII	9	60.00%
	Femenino	IIIII	6	40.00%
	Total		15	100.00%
Grado de Instrucción	Primaria		0	0.00%
	Secundaria		0	0.00%
	Superior técnico	I	1	6.67%
	Superior universitario	IIIIIIIIIIII	14	93.33%
	Total		15	100.00%
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIIIII	11	73.33%
	Administrador	III	4	26.67%
	Total		15	100.00%
Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	III	3	20.00%
	4 a 6 años	I	1	6.67%
	7 a más años	IIIIIIIIII	11	73.33%
	Total		15	100.00%

Hoja de Tabulación

Tabla 2: “Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018”.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 3 años	III	3	20.00%
	4 a 6 años	II	2	13.33%
	7 a más años	IIIIIIII	10	66.67%
	Total		15	100.00%
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIIIIII	14	93.33%
	5 a 10 trabajadores	I	1	6.67%
	11 a más trabajadores		0	0.00%
	Total		15	100.00%
Las personas que trabajan en la empresa	Familiares	IIIIII	7	46.67%
	No familiares	IIIIII	8	53.33%
	Total		15	100.00%
Objetivo de creación	Generar ganancia	IIIIIIII	11	73.33%
	Subsistencia	III	4	26.67%
	Total		15	100.00%

Hoja de Tabulación

Tabla 3: “Características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018”

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento del término gestión de calidad	Si	IIIIIIII	8	53.33%
	No		0	0.00%
	Tiene poco conocimiento	IIIIII	7	46.67%
	Total		15	100.00%
Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	Benchmarking		0	0.00%
	Marketing	IIIIIIIIIIIIII	15	100.00%
	Empowerment		0	0.00%
	Las 5 c		0	0.00%
	Outsourcing		0	0.00%
	Otros		0	0.00%
	Total		15	100.00%
Dificultades que tiene el personal para implementar la gestión de calidad	Poca iniciativa	II	2	13.33%
	Aprendizaje lento	IIII	4	26.67%
	No se adapta a los cambios	I	1	6.67%
	Desconocimiento del puesto	I	1	6.67%
	Otros	IIIIII	7	46.67%
	Total		15	100.00%
Técnicas que conoce para medir el rendimiento del personal	La observación	IIIIIIII	10	66.67%
	La evaluación	IIII	4	26.67%
	Escala de puntuaciones	I	1	6.67%
	Evaluación de 360°		0	0.00%
	Otros		0	0.00%
	Total		15	100.00%

Continúa...

Hoja de Tabulación

Tabla 3: “Características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018”

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio	Si	IIIIIIIIII	15	100.00%
	No		0	0.00%
	Total		15	100.00%
Conocimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	Si	IIIII	6	40.00%
	No	I	1	6.67%
	Tiene poco conocimiento	IIIIII	8	53.33%
	Total		15	100.00%
Cuenta con computadora en la empresa	Si	IIIIIIIIII	13	86.67%
	No	II	2	13.33%
	Total		15	100.00%
Nivel de conocimiento de computación	Muy bueno		0	0.00%
	Bueno	IIIIII	8	53.33%
	Regular	IIIIII	7	46.67%
	Malo		0	0.00%
	Muy malo		0	0.00%
	Total		15	100.00%
Uso del internet para ejecutar compras de mercadería	Si	IIII	4	26.67%
	No	IIIIII	6	40.00%
	A veces	IIII	5	33.33%
	Total		15	100.00%
Redes sociales que utiliza para la venta de sus servicios	Facebook	IIIIIIIIII	11	73.33%
	WhatsApp	III	3	20.00%
	Instagram		0	0.00%
	Twitter		0	0.00%
	Página Web		0	0.00%
	Ninguna	I	1	6.67%
	Total		15	100.00%

Hoja de Tabulación

Tabla 3: “Características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018”

Concluye...

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de la empresa	Siempre	IIIIIIII	8	53.33%
	Casi siempre	IIII	5	33.33%
	Algunas veces	II	2	13.33%
	Muy pocas veces		0	0.00%
	Nunca		0	0.00%
	Total			15
Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de la empresa	Incrementar las ventas	IIII	5	33.33%
	Hacer conocida a la empresa	IIIIII	6	40.00%
	Identificar las necesidades de los clientes	III	3	20.00%
	Ninguna porque no lo utiliza	I	1	6.67%
	Total			15

Anexo 6: Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

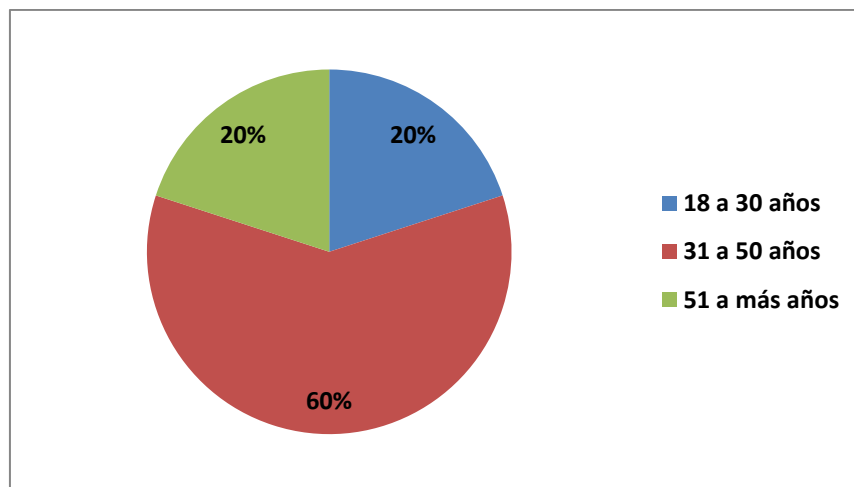


Figura 1. Edad del representante

Fuente. Tabla 1

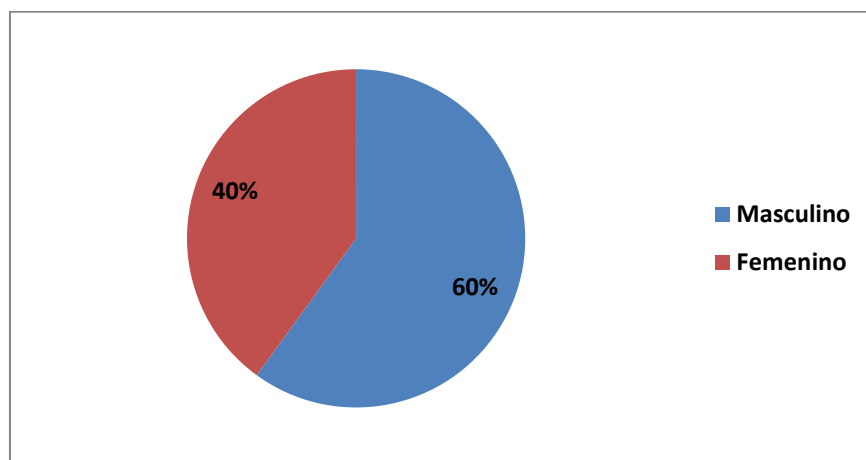


Figura 2. Género del representante

Fuente. Tabla 1

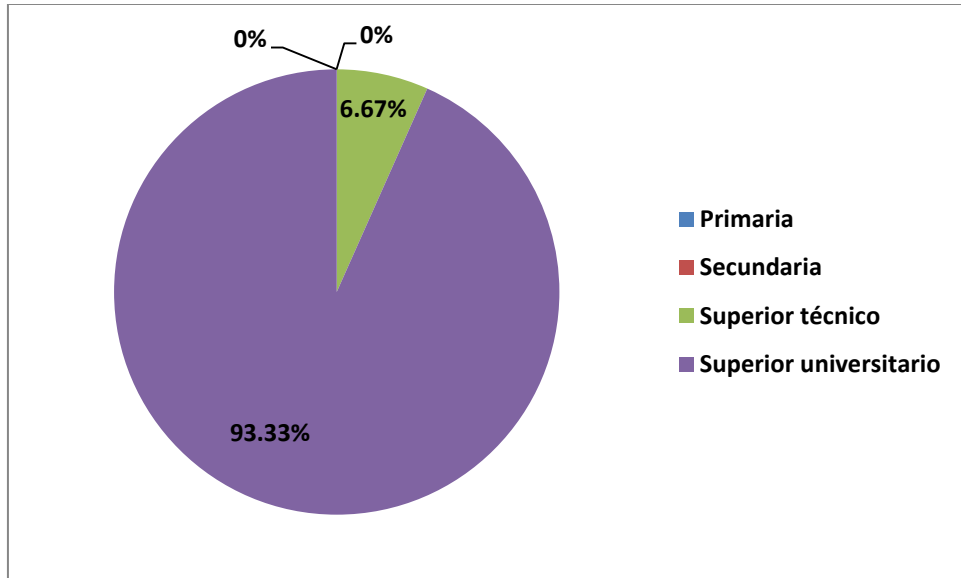


Figura 3. Grado de instrucción del representante

Fuente. Tabla 1

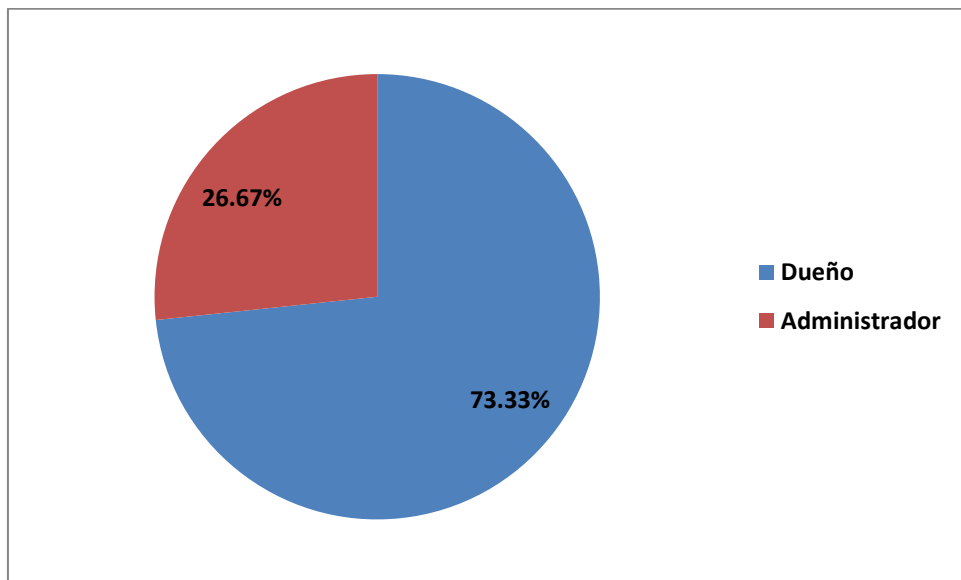


Figura 4. Cargo que desempeña el representante

Fuente. Tabla 1

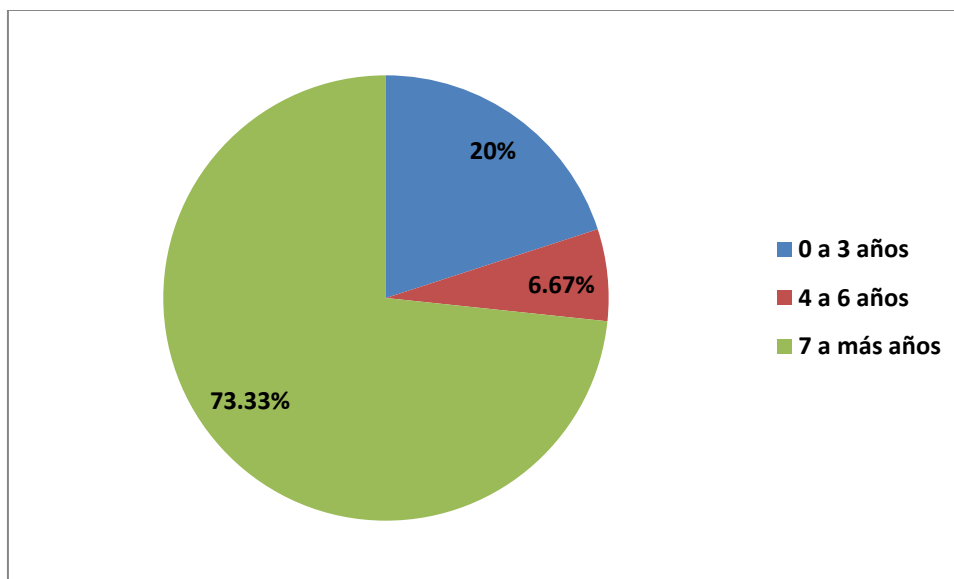


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo el representante

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

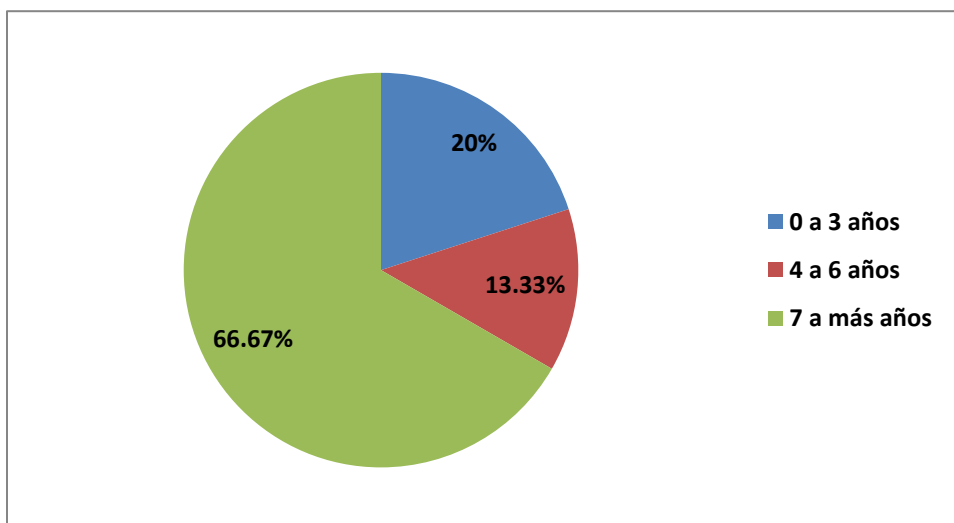


Figura 6. Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el rubro

Fuente. Tabla 2

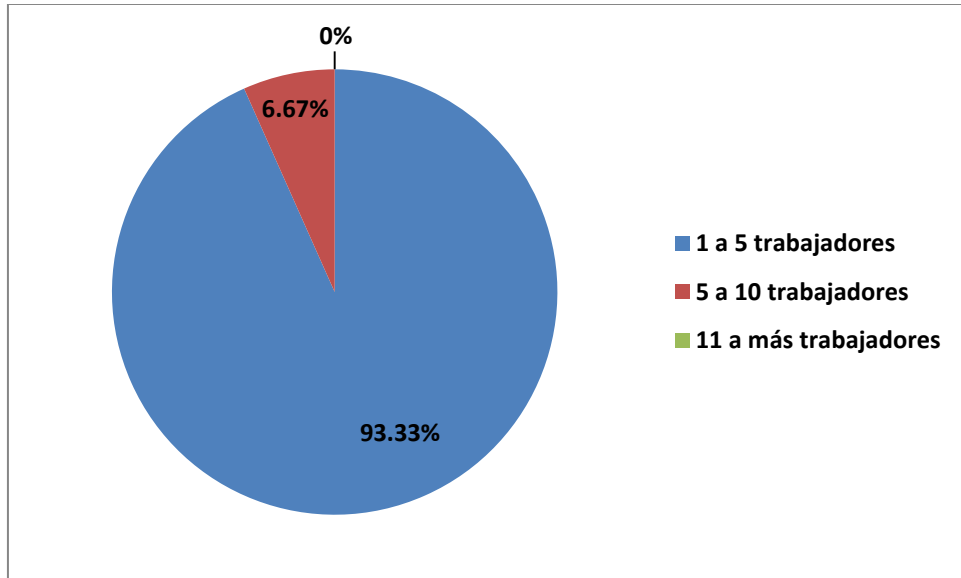


Figura 7. Número de trabajadores de las micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 2

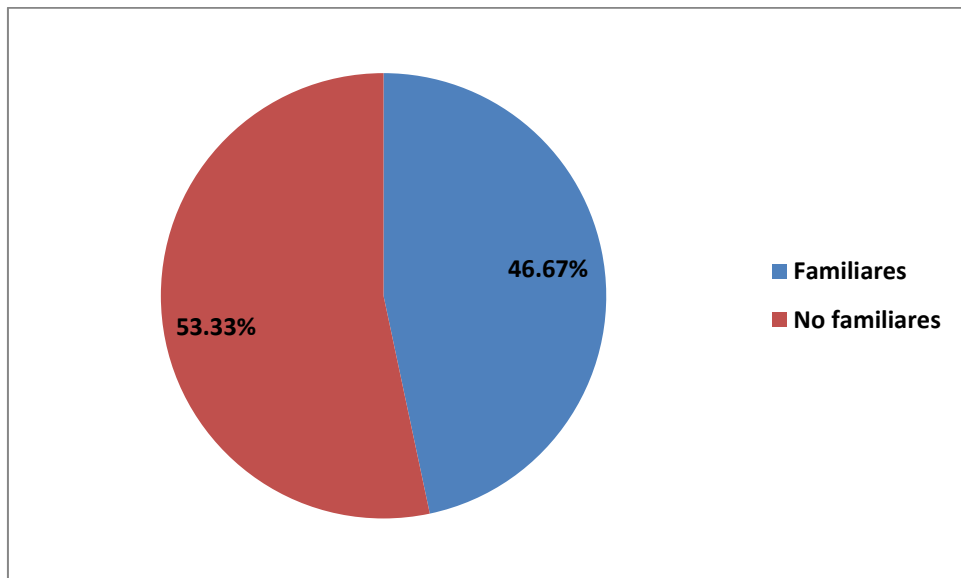


Figura 8. Personas que trabajan en la micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 2

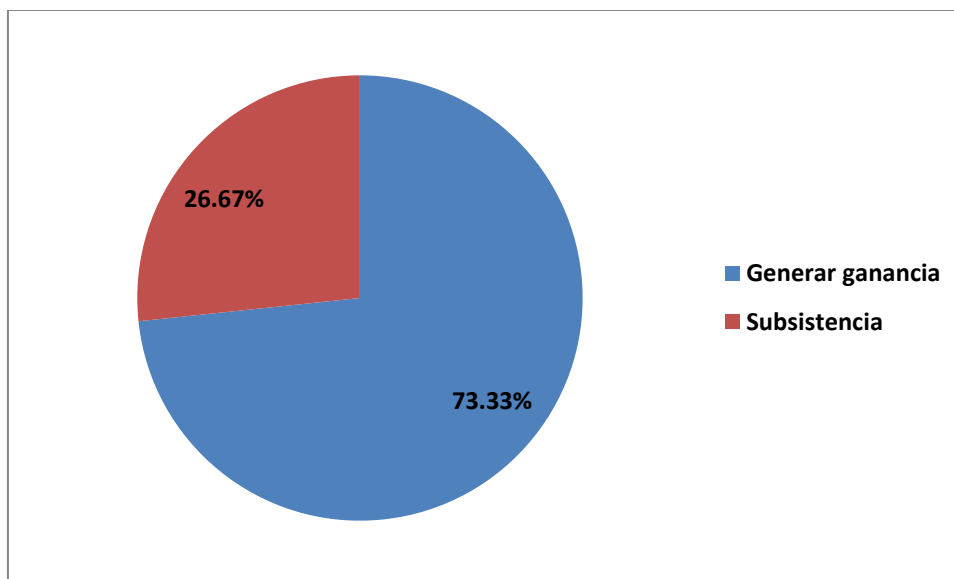


Figura 9. Objetivo de la creación de la micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 2

Características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro consultorios médicos odontológicos, Distrito de Chimbote, año 2018.

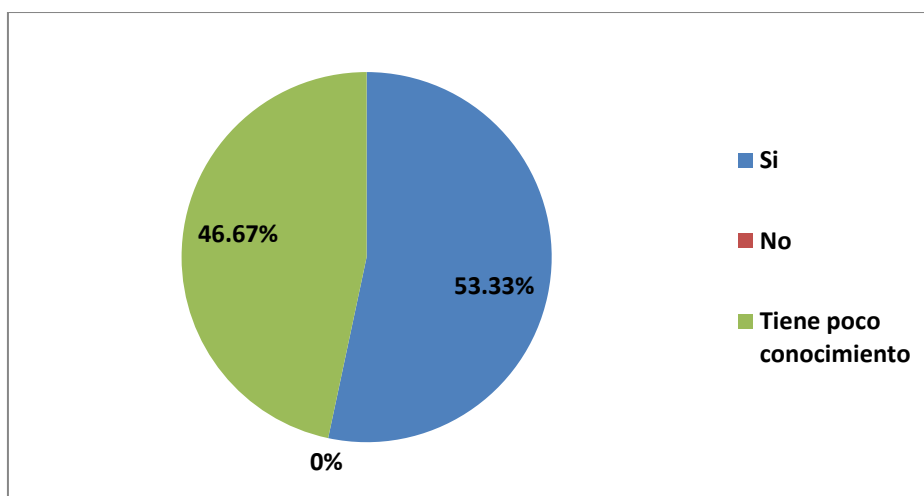


Figura 10. Conocimiento del término de gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

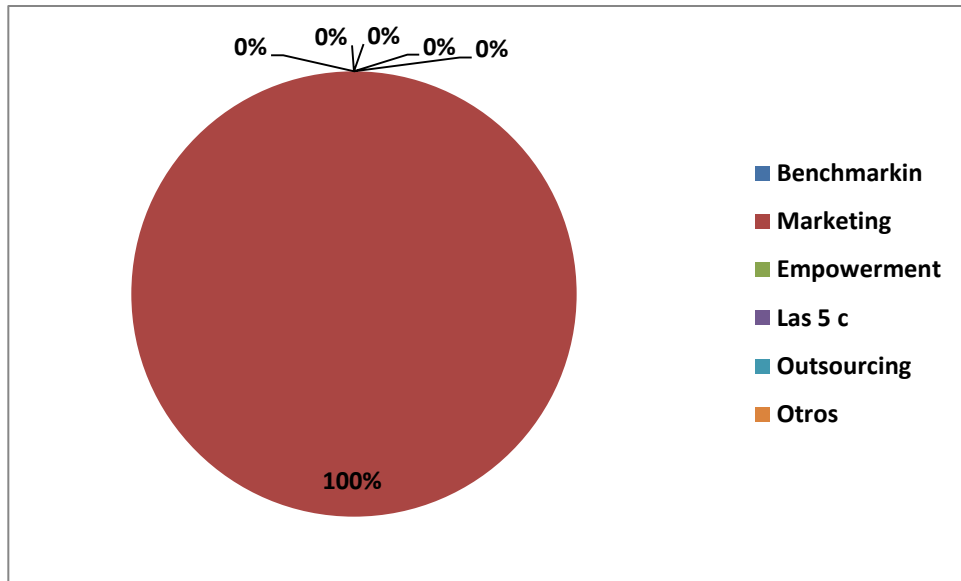


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad que conocen

Fuente. Tabla 3

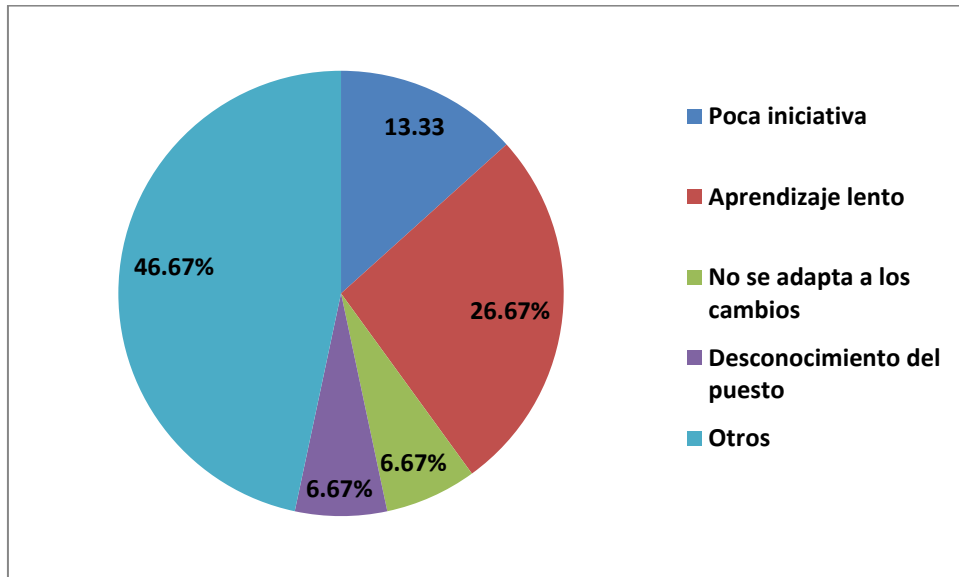


Figura 12. Dificultades que tiene el personal para implementar la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

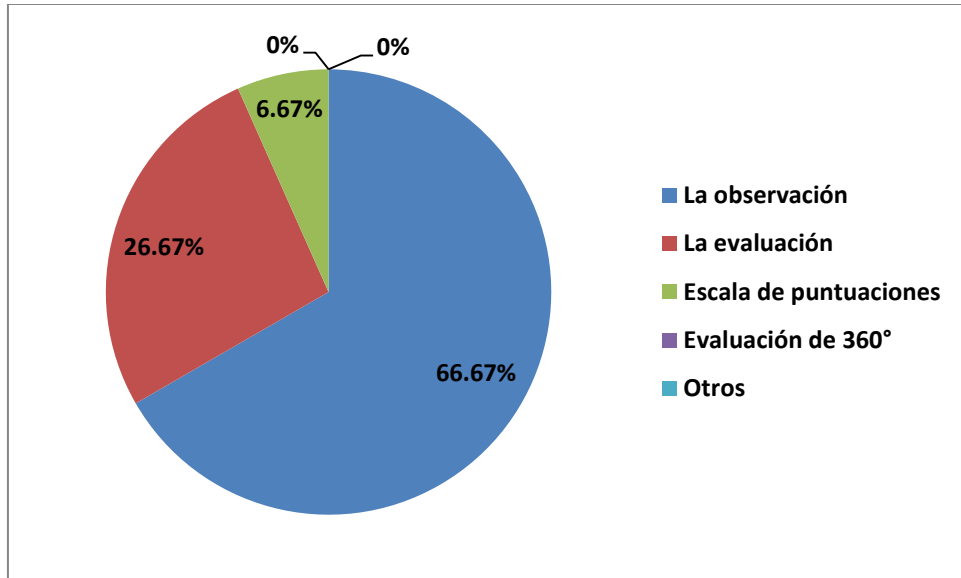


Figura 13. Técnicas que conocen para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

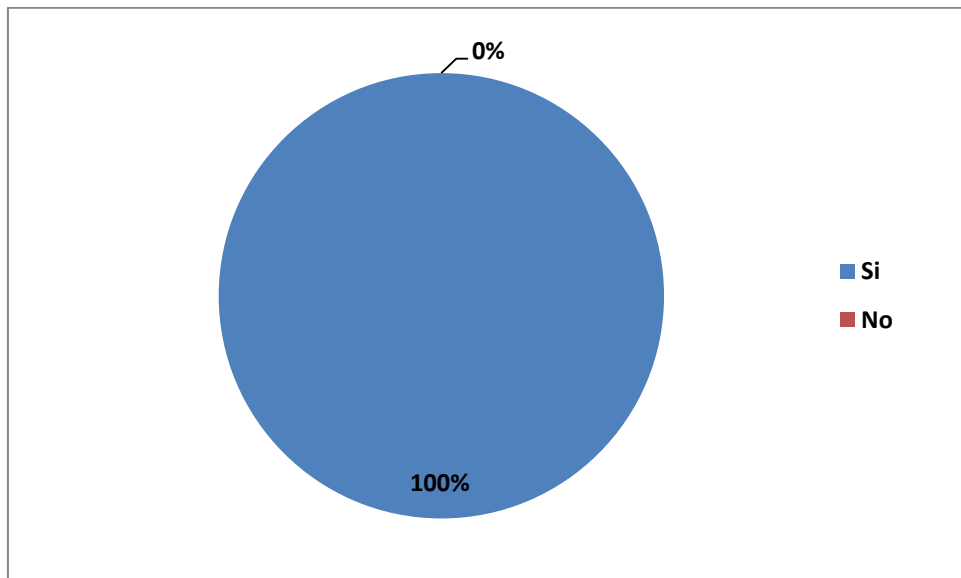


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio

Fuente. Tabla 3

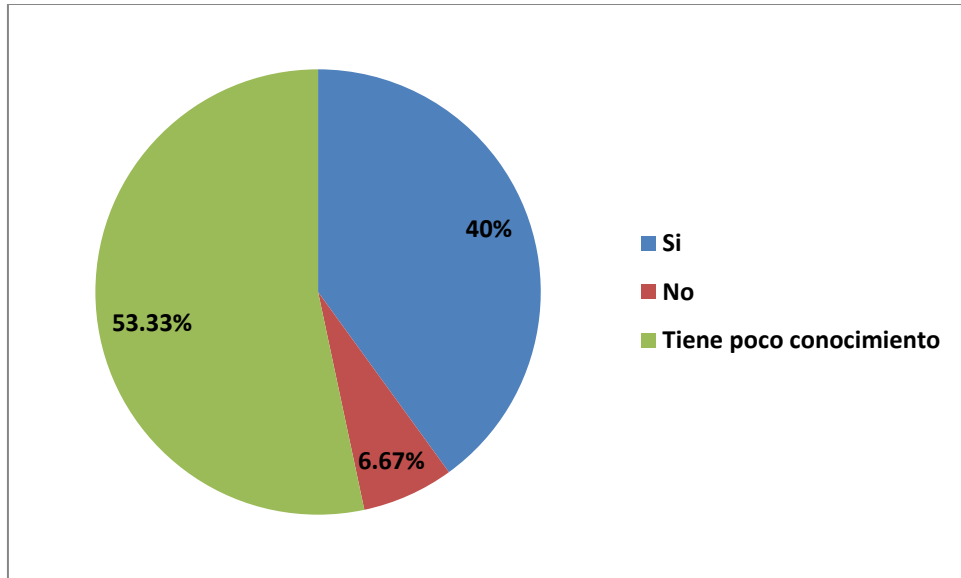


Figura 15. Conocimiento de las TIC

Fuente. Tabla 3

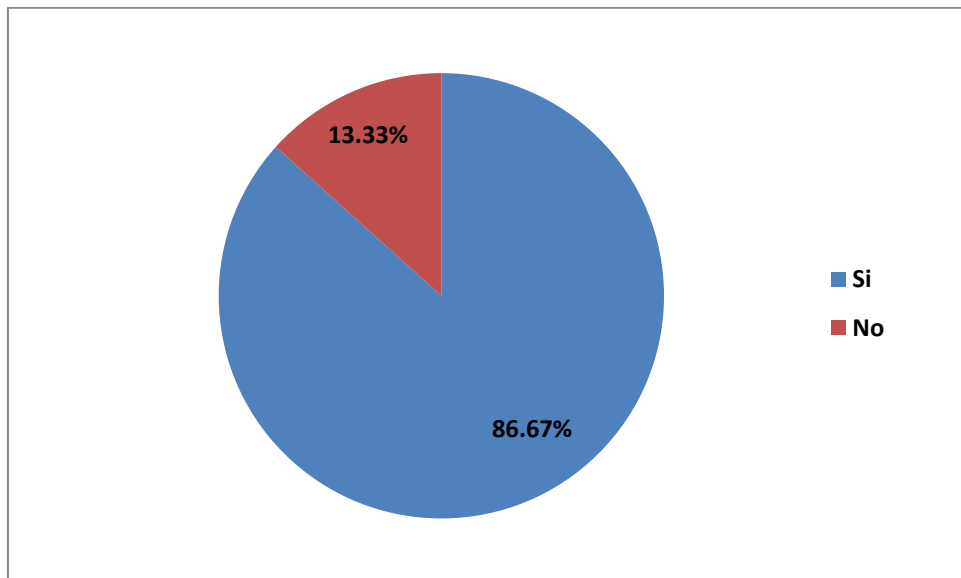


Figura 16. Cuenta con computadora en la empresa

Fuente. Tabla 3

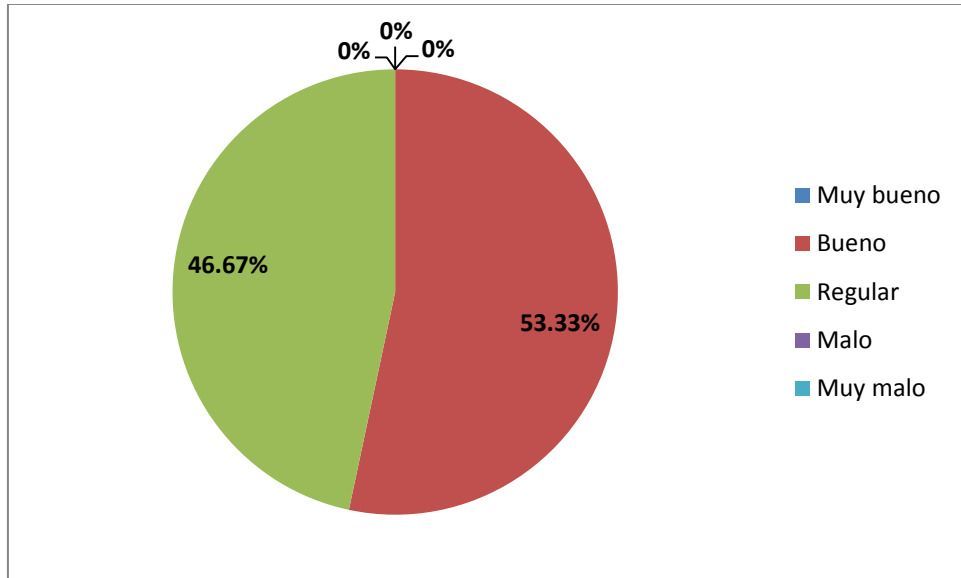


Figura 17. Nivel de conocimiento de computación

Fuente. Tabla 3

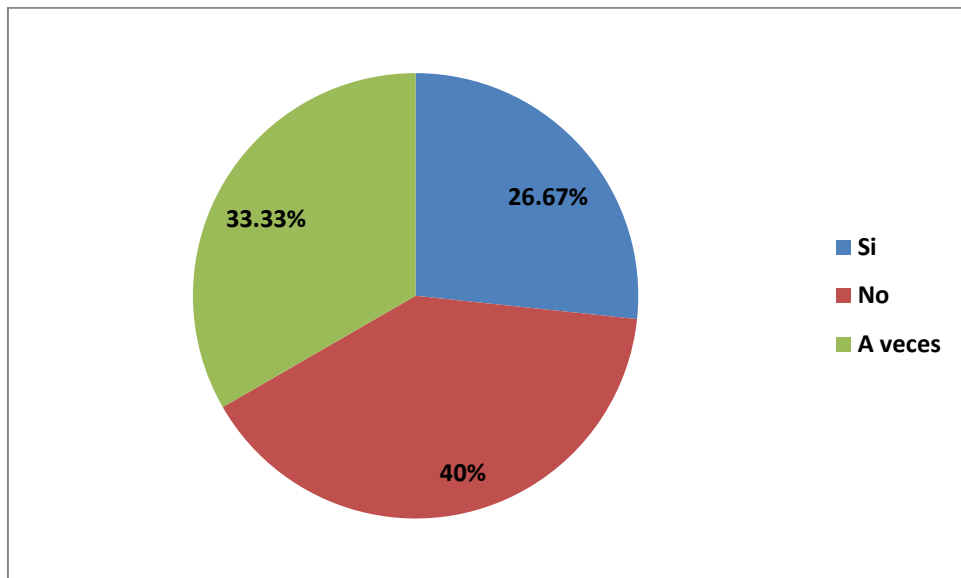


Figura 18. Uso del internet para ejecutar compras de mercadería

Fuente. Tabla 3

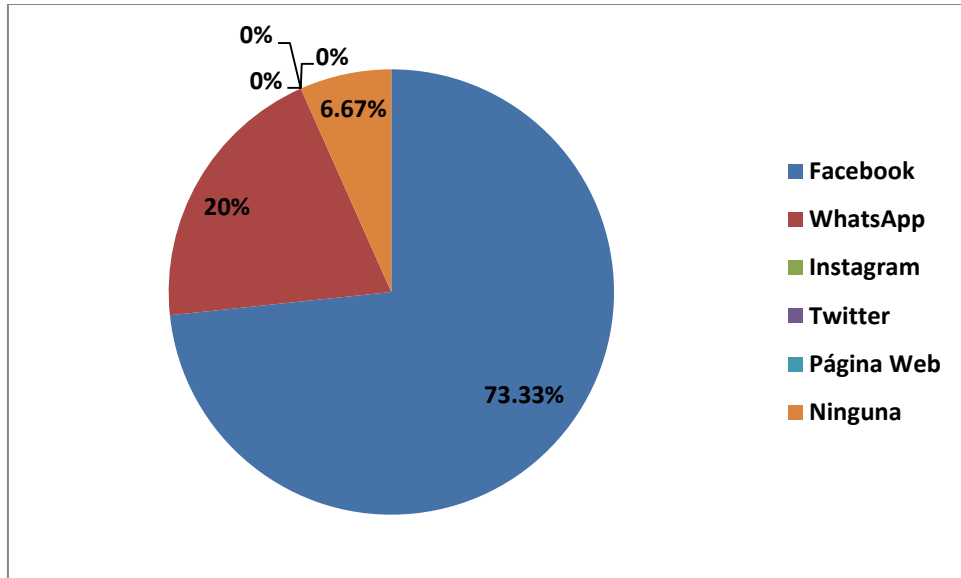


Figura 19. Redes sociales que utilizan para la venta de sus servicios

Fuente. Tabla 3

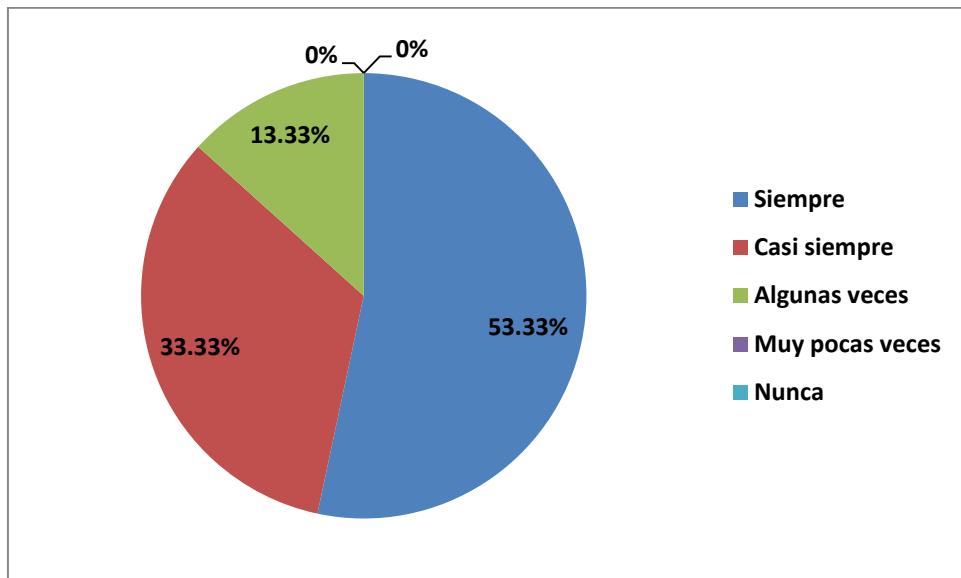


Figura 20. Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de la empresa

Fuente. Tabla 3

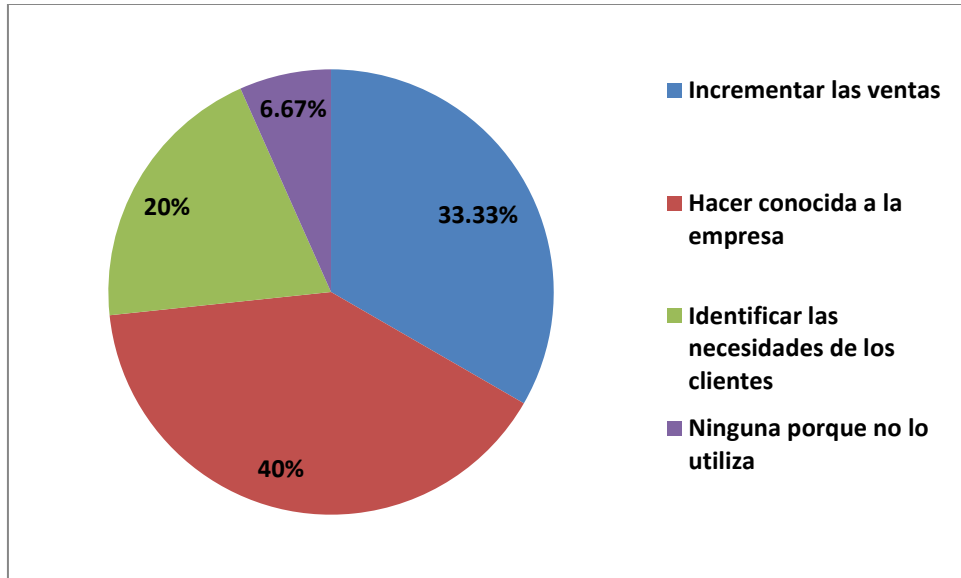


Figura 21. Beneficios que obtuvo la empresa utilizando las TIC

Fuente. Tabla 3