



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN
COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE
CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO VENTA DE CALZADOS PARA DAMAS EN JIRÓN
AMAZONAS EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2019

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

AUTOR

SHIRLEY AMELIA QUEZADA MIRANDA

ORCID: 0000-0001-9166-0888

ASESOR

RENEIRO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Quezada Miranda, Shirley Amelia

ORCID: 0000-0001-9166-0888

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de

Pregrado, Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reineiro Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables Financieras 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

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Centurión Medina, Reineiro Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

Doy gracias en primer lugar a dios, por darme un día más de vida, por darme la oportunidad de poder estudiar y así mismo poder guiarme en sus caminos, iluminando día a día mi vida, dándome paz y tranquilidad porque gracias a él soy quien soy y eso nunca me olvidaré por todo lo bueno que Dios ha hecho en mi vida y con mi familia, por darme unos padres maravillosos que están ahí constantemente apoyándome en cada decisión que tome y solo sé que tu mi Dios tiene un propósito con mi vida

Doy gracias en segundo lugar a mis padres por darme la oportunidad de poder estudiar, pues ellos son los que me educaron y me inculcaron valores en mi vida, con el fin de ser una mejor persona cada día, dándome sus consejos y enseñanzas todos los días, y pues gracias a ellos puedo cumplir mis metas y sueños.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: Determinar las características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019. El diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo. Tuvo una muestra de 12 micro y pequeñas empresas, se aplicó un cuestionario de 17 preguntas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados: el 58.30% radica entre los 31 y 50 años de edad, El 66.70% son del género femenino, el 41.70 % está entre los 0 y 3 años en el rubro; el 100% de las mypes cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 75.00% no tienen conocimiento sobre la tecnología de la información y comunicación. El 83.30% no cuentan con una computadora, el 75.00% son de regular conocimiento en cómputo. Se concluye la investigación que los representantes o dueños son la mayor parte del género femenino y que ya tienen un buen tiempo laborando en su rubro, de las cuales muchos de ellos tienen poco conocimiento de las TIC, y que su empresa no cuenta con una computadora, pero si tienen una base regular de conocimiento en cómputo.

Palabras Clave: Calidad, Comunicación Gestión, Información, Microempresas, Tecnología

ABSTRACT

The present research work aims to: Determine the characteristics of information technology and communication as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the commercial sector, sale of footwear for women in shred amazonas in the city of Cajamarca, 2019. The research design was non-experimental-transversal-descriptive. It had a sample of 12 micro and small companies, a questionnaire of 17 questions was applied to the representatives of the micro and small companies, of which the following results were obtained: 58.30% are between 31 and 50 years of age. 66.70% are female, 41.70% are between 0 and 3 years old in the field; 100% of the mypes have 1 to 5 workers, 75% have no knowledge of information and communication technology. 83.30% do not have a computer, 75% have regular computer knowledge. The investigation concludes that the representatives or owners are the majority of the female gender and that they already have a good time working in their field, of which many of them have little knowledge of ICT, and that their company does not have a computer , but they do have a regular base of computational knowledge.

Key Words: Quality, Communication, Management, Information, Micro-enterprises,

Technology

CONTENIDO

1. Título de Tesis	i
2. Hoja de Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de Firma de Jurado Evaluador y Asesor	iii
4. Hoja de Agradecimiento	iv
5. Resumen y Abstract	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de Tablas y Figuras	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura	4
III. Hipótesis.....	32
IV. Metodología	33
4.1 Diseño de la investigación	33
4.2 Población y Muestra.....	33
4.3 Definición y Operacionalización de Variable e Indicadores.....	34
4.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	37
4.5 Plan de Análisis	37
4.6 Matriz de Consistencia	39
4.7 Principios Éticos.....	40
V. Resultados	41
5.1 Resultados	41
5.2 Análisis de Resultados	46
VI. Conclusiones.....	62
Aspectos Complementarios.....	63
Referencias Bibliográfica.....	64
Anexos	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.	42
Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-Rubro Venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.	43
Tabla 3: Características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019.	44
Tabla 4: Plan de Mejora de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzados para damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.	46

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad.....	76
Figura 2. Género.....	76
Figura 3. Grado de Instrucción.....	77
Figura 4. Cargo que Desempeña.....	77
Figura 5. Tiempo de Permanencia de la Empresa en el Rubro.....	78
Figura 6. Número de Trabajadores.....	78
Figura 7. Objetivo de Creación.....	79
Figura 8. Conocimiento de las TIC como factor relevante de la gestión de calidad ..	79
Figura 9. Técnicas Modernas de Gestión de Calidad.....	80
Figura 10. Técnicas para Medir el Rendimiento del Personal.....	80
Figura 11. La gestión de Calidad Mejora el Rendimiento del Negocio.....	81
Figura 12. Cuenta con una computadora su empresa.....	81
Figura 13. Nivel de Conocimiento de Computación.....	82
Figura 14. Usa el Internet para Compra de Mercaderías.....	82
Figura 15. Tipos de Redes Sociales para Impulsar sus Productos.....	83
Figura 16. Frecuencia que emplea su Teléfono para coordinar asuntos de empresa..	83
Figura 17. Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa.....	84

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las micro y pequeñas empresas, son las principales generadoras de empleo y las que mayor aportación tienen en el PBI ya sea a nivel local, nacional e internacional, de tal manera que las mypes son pequeñas unidades económicas encargadas a realizar distintas actividades como es el caso de exportación, comercialización, producción entre otras más buscando siempre el lucro de la misma. Sin embargo las micro y pequeñas empresas han venido acarreado una infinidad de problemas y una de ellas es el mal uso de la tecnología, informática y comunicación dentro de sus negocios, pues este problema se debe a que las mypes no quieren invertir o hacer cambios dentro de sus negocios por miedo a sumergirse en algo que desconocen o peor aún perder el dinero que se invirtió, ya que esta problemática se fue presentando a nivel internacional, nacional y local como lo veremos a continuación

En México, nos indica que cuentan con más de 4.1 millones de micro y pequeñas empresas y ellas tienen una aportación 41.8% en el empleo de su país, de las cuales muchas de ellas fracasan porque el 43% tienen errores administrativos, el 24% muere por tropiezos financieros, 16% por problemas de ventas y cobranza, entre otros. Pues las mypes no han podido solucionar estos problemas de manera adecuada y no han implementado o buscado un nuevo enfoque a sus negocios, ya que la mayor parte de ellos tienen miedo al cambio y no quieren invertir en herramientas tecnológicas que ayuden al crecimiento de su empresa. De las cuales los problemas tecnológicos se da porque las mypes no tienen una cultura para adoptar la tecnología, esto quiere decir que los participantes de dicha organización no cuentan con un conocimiento o experiencia en el uso de herramientas tecnológicas y se les dificulta aprender a manejar dichas herramientas; otro problema encontrado fue el bajo control de calidad y atención al cliente; maquinarias y equipos obsoletos, esto quiere decir que la mype cuenta con maquinarias antiguas y no son capaces de realizar una remodelación total de dichas máquinas e inclusive actualizarlas al nuevo mundo de la tecnología, otro problema tecnológico sería la falta de actualizaciones en sus procesos de producción. (Cruz y López, 2016)

En Colombia, las micro y pequeñas empresas para su crecimiento han ido afrontando obstáculos que no le han permitido ejercer de mejor manera su crecimiento, ya que muchas de ellas tienen miedo a visualizar de manera global su negocio puesto

que muchas de ellas carecen de habilidades que le ayude a llevar un mejor control en sus negocio, identificando así que las mypes tengan limitaciones organizacionales, financiamiento y tecnológicas, ya que esto genera que las mypes generen productos o servicios de muy mala calidad y esto se debe a la falta de innovación y tecnología para el desarrollo de las actividades que presenta dicho negocio, de las cuales muchas de las mypes tienen dificultades en poder acoplarse a los cambios tecnológicos ya sea por la falta de conocimiento que estas tienen, puesto que una empresa sin experiencia o sin conocimiento es aquella que esta fija al no crecimiento y desarrollo. (Salinas, 2013)

En el Perú, las micro y pequeñas empresas son de suma importancia dentro del país, de las cuales muchas de ellas se han ido involucrando con el uso de las redes sociales para presentar un lanzamiento de un nuevo producto que están ofreciendo, así mismo también se identificó algunos problemas de algunos de los negocios no cuentan con computadoras o materias tecnológicas que ayuden a mejorar sus procesos de manera más eficaz ya que tienen un desconocimiento del uso de las TICS, debido a que las personas encargadas de dicho negocio no tienen un acceso a las tics limitando a que tengan una mayor información de mucha importancia impidiendo así el crecimiento y desarrollo de la micro y pequeña empresa, además nos indica que este problema se debe a que los dueños no quieren invertir en algo nuevo y más en algo que no puedan manejar como es el caso de las computadoras, y tienen miedo a que ese cambio brusco que tenga su negocio afecte directamente en sus ventas y en su capital, ya que para ello se requerirá realizar un estudio y una capacitación a todas las personas que estén formando parte de dicha empresa. (Plasencia, 2007)

En la ciudad de Cajamarca, se presentaron distintos problemas que vinieron desapareciendo de manera singular a las mypes, ya que hoy en día los negocios no tienen un buen control y orden dentro de sus negocios, e inclusive no tienen el conocimiento debido de las TICS, ya que el comercio abarca el 1.9%, pues es cierto de que las mypes crecen de manera lenta , pero no se obtienen los resultados que las mypes quieren obtener, ya que la mayor parte de ellas no tienen un sistema o un software que les ayude a tener un mejor manejo y control de sus negocios, llevando así, a que se ponga en riesgo el capital de la micro y pequeña empresa , así mismo también tienen miedo a implementar el uso de las TICS dentro de sus negocio, ya que

los micro empresarios no quieren invertir en algo que desconocen rotundamente y no saben la importancia y el beneficio que esta trae para los negocios. (Nacarino, 2017)

Pues como vemos las problemas que se presentan a nivel internacional , nacional y local en las mypes son muy comunes de las cuales muchas de ellas han querido emprender un negocio o han querido ejercer un nuevo cambio dentro de su empresa pero lastimosamente no pudieron permanecer en el mundo competitivo que hoy en día cada vez es mucho más fuerte, y para ello es necesario que las mypes se hagan notar la diferencia del resto mediante la utilización de las TICS de tal manera que ya conociendo la problemática en sí que se viene trayendo consigo las mypes se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la Tecnología de la Informática y Comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta de calzados para damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019?. De tal modo que para poder dar respuesta a nuestra problemática se planteó el objetivo general: Determinar las características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019

Donde se planteó los siguientes objetivos específicos:

Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Señalar las características de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Describir las características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019.

Elaborar un plan de mejora a los resultados en la investigación.

De tal modo nuestro trabajo de investigación se justifica porque nos ayudará a tener mayor conocimiento de cómo las tecnología, informática y comunicación pueden aplicarse y acoplarse de manera idónea a un negocio, así mismo también visualizar de mejor manera de como las micro y pequeñas empresas llevan un control y administración de sus productos, boletas, clientes entre otros; pues gracias a la ayuda de la técnica administrativa que son las TICs, nos proporcionará un mejor uso de todo el papeleo y monitoreo de los procesos que realicen las mypes, de tal manera a que tengamos una mayor flexibilidad y rentabilidad en el negocio del micro empresario.

Se justifica también, porque la investigación a realizar tendrá un gran impacto dentro de nuestra sociedad, pues ayudará a que la población pueda emprender un negocio pero ya teniendo en cuenta todos los pro y los contra que pueda tener dicho rubro, y como podrán ellos aplicar de manera correcta el uso de las TICs, ya que en la investigación realizada se detallará todos los beneficios que pueden traer el uso de la tecnología, informática y comunicaciones en las personas, ya que hoy en día la mayor parte de la población cuenta o dispone de una computadora, entonces se le podrá facilitar los sistemas o programas que nos ofrece las TIC.

Por último, nuestro trabajo de investigación se justifica porque aportará beneficiosamente a los estudiantes, empresario o emprendedores, puesto que tendrán una base o una referencia a cómo realizar una investigación y servirá como antecedentes para futuras investigaciones que se quieran plasmar, pues gracias a ello se facilitará de manera sensata información confidencial y a través de dichos estudios realizados poder tener una mejor aportación a los estudiantes universitarios.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Solá (2018). en su trabajo de investigación *Evaluación De La Aplicación De Los Principios De La Gestión De La Calidad, En Pymes Del Sector Tics Que No Lograron La Implementación De Sistemas De Gestión De La Calidad, En La Ciudad De Quito, Para El Período 2010 – 2015*. Tiene como objetivo general: Evaluar la

aplicación de los principios de la gestión de la calidad establecidos en la norma ISO 9000:2015 en PYMES del sector TICS que no lograron la implementación de sistemas de gestión de calidad, en la ciudad de Quito, para el periodo 2010 – 2015. Se plantea los siguientes objetivos específicos: i. Determinar el contexto de las empresas PYMES del sector de TICs en las cuales se impulsaron proyectos para implementar el sistema de gestión de la calidad, en el período 2010 - 2015, pero no alcanzaron este objetivo. ii. Evaluar la utilización de los principios de la gestión de la calidad establecidos en la norma ISO 9000:2015, en las empresas PYMES del sector TICs, que incidieron en la implementación no adecuada del sistema de gestión de la calidad. iii. Recomendar estrategias y acciones concretas basadas en los principios de gestión de la calidad, que se pueden aplicar en las empresas PYMES del sector TICS para que puedan implementar eficiente y eficazmente el sistema de gestión de la calidad. La metodología a utilizar es cualitativa-descriptiva. La población muestral es de 16 empresas de la ciudad de Quito. La técnica para la recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y la herramienta el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: De la muestra de 16 organizaciones, el número previsto de entrevistas guiadas en cada PYME del sector TICs, se determinó en 5, para cubrir la gerencia general, el área de operaciones, el área de servicio al cliente, el área administrativa y compras; y el área de tecnologías y sistemas de información. Las preguntas de la 1 a la 6, se refieren al principio de enfoque al cliente; una gran mayoría, cercana al 75% está muy de acuerdo con que se considera y se interesa por conocer los requerimientos y necesidades de los clientes de sus sistemas de TICs. Las preguntas de la 7 a la 12, se refieren al principio de Liderazgo; el porcentaje más alto llega al 45% en el que los entrevistados están de acuerdo en que los gerentes, jefes, son ejemplos positivos para

el resto de la empresa. Las preguntas de la 13 a la 16, se refieren al principio de Compromiso de las personas. Un gran porcentaje del 59% aproximadamente de los entrevistados, no está de acuerdo en que se realizan encuestas de satisfacción interna al personal, se compartan resultados y se tomen acciones. El principio de Enfoque a procesos, está referenciado en las preguntas de la 17 a la 21. En todas las preguntas, el personal entrevistado es indiferente a las afirmaciones planteadas. Un 57% percibe indiferencia respecto a que las personas conocen las influencias de sus actividades en los siguientes procesos que siguen al propio ejecutado; La Mejora es el principio de la calidad que está relacionado con las preguntas de la 22 a la 25. Un 47% de los entrevistados es indiferente respecto a que las áreas de la empresa cuentan con objetivos de mejora y un porcentaje similar no está de acuerdo en que ha recibido formación para aplicar herramientas básicas de mejora o métodos para alcanzar los objetivos de la calidad. Se concluye que las Pymes están básicamente influenciadas por las personas que intervienen directamente en las actividades.

Matute (2015). en su tesis de investigación *Uso de la Tecnologías de la Información y Comunicación en las clases de inglés en las instituciones públicas de educación secundaria del casco Urbano de la ciudad de Santa Bárbara*, tuvo como objetivo general: Conocer el uso de las TIC en la enseñanza del inglés en los centros educativos públicos de educación media del casco urbano de la ciudad de Santa Bárbara, además planteó los siguientes objetivos específicos: i. Identificar qué tipo de recursos tecnológicos emplean los docentes para impartir la clase de inglés. ii. Establecer el nivel de implementación de las TIC para el desarrollo de la clase de inglés en el aula. iii. Caracterizar las limitaciones y fortalezas que existen en los centros educativos para el uso de las TIC. iv. Establecer la actitud de los alumnos hacia el uso

de las TIC en el desarrollo de la clase de inglés. La metodología utilizada es método ecléctico con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental. La población de estudio está conformada por los docentes del área de inglés y su muestra es de 7 docentes. Para la recolección de datos se utilizó es la encuesta e instrumento fue la encuesta que consto con 16 preguntas. Los resultados de la investigación fueron las siguientes: La 30% de la edad de los estudiantes encuestados esta en un rango de 12 a 20 años, más del 71% utilizan DVD, data show e internet para impartir sus clases. El 100% de las instituciones utilizan de manera permanente la televisión, la radiograbadora y la computadora. El 37% de los estudiantes revelan que el recurso mas utilizado en su centro educativo es la radiograbadora. El 57 % de los docentes por centros revelan que la mayoría de veces sí se interesan por utilizar un recurso tecnológico. El 33% de los docentes algunas veces si se interesan en aplicar las tic. Los estudiantes insisten en que la mayoría de los docentes no utilizan las TIC en el desarrollo de sus clases 33%. El 43% del uso de la tecnología en su mayoría por los docentes es semanal. El 33% no utiliza la tecnología las instituciones. El 57% de los docentes a veces si se interesan en implementar las TIC en sus clases mientras que el 33% de los estudiantes opina que algunas veces si y algunas veces no. El 71% de los docentes, declara que entre las grandes limitaciones para el implemento de las TIC está en la escasas de disponibilidad de equipos informáticos en el centro y el 75% de los directivos y estudiantes dijeron que la gran limitante de las TIC era la falta de apoyo. El 57% de los estudiantes creen que la implementación de las TIC aumenta su participación El 43% de los estudiantes están convencidos que las TIC siempre los motivan. Se concluye que las instituciones no cuentan con las herramientas necesarias para la implementación de las TIC en sus unidades, ya que la mayor parte se da por

falta de apoyo y además por falta de presencia económica y su plan de mejora es la constante capacitación a los docentes en el tema de las TIC

Antecedentes Nacionales

Espinoza (2018) en su trabajo de investigación *Gestión Bajo El Enfoque De Uso De Las Tic, En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Atención A Distribuidoras, Ciudad De Pucallpa, Año 2018*. Tiene como objetivo general: Investigar en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras de la ciudad de Pucallpa, año 2018 si la gestión que realizan están enfocadas en la calidad y uso de las TIC. Planteó los siguientes objetivos específicos: i. Conocer las principales características de la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro atención a distribuidoras de la ciudad de Pucallpa 2018. ii. Identificar que genera resistencia en los microempresarios para integrar aplicaciones de TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, en la ciudad de Pucallpa año 2018. La metodología de investigación es de nivel descriptivo de diseño no experimental, su tipo de investigación es cuantitativa. La población y muestra es de 9 micro y pequeñas empresas. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la técnica encuesta, y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario consto de 20 preguntas. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 44,4% los microempresarios de las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras son jóvenes de 29 a 39 años de edad. El 66.67% de los microempresarios de las mypes son de sexo masculino y el 33, 33% son del sexo femenino. El 66, 67% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras tienen como nivel de instrucción “universitario”. El 44, 4% la presencia que tienen estas empresas en el mercado es “de 4 a 6 años. El 88.89% de las

microempresas del rubro atención a distribuidoras emplean desde cinco (5) a más colaboradores. El 44.44% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras están comprometidos con la práctica de una gestión de calidad. El 88.89% de los microempresarios del rubro atención a distribuidoras, comprenden las fluctuaciones del mercado y las necesidades del cliente con las repercusiones que esta genera. El 66.67% las mypes afirman fomentar la innovación en su equipo de trabajo. El 66.67% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, no están de acuerdo que sea necesario las TIC para generar innovación en los procesos de la empresa. El 33% de las mypes nos indica que el motivo implementar las TIC en su gestión es la productividad. El 44% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, afirman que hacen uso de las herramientas del TIC en todas las áreas de la empresa. El 88.9% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, aseguran que la aplicación de las TIC otorgan la posibilidad de tomar mejores y oportunas decisiones en la empresa. El 66,67% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, cuentan con información de primera mano respecto a tendencias del mercado y comportamientos del cliente a futuro. El 55,56% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, afirman no haber invertido en aplicaciones para atención al cliente. El 44,4% de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, el uso del internet es restringido o carecen de este servicio, situación que imposibilita en parte avanzar en uso de las TIC. El 66,5 % de los microempresarios del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, manifiestan buen desempeño en el conocimiento de aplicaciones de TIC. El 55,56% de los microempresarios del sector comercial, rubro

atención a distribuidoras, afirman que las TIC representó un “gasto”. El 66, 67% de los microempresarios indican que las aplicaciones de las TIC han sido adquiridas a terceros especialistas en TIC. El 55,55 % indica que la principal ventaja que representa las TIC es la conexión financiera. Se concluye que las micro y pequeñas empresas no han podido tener un debido crecimiento económico por falta de conocimiento y dinero para la implementación de las TIC en sus negocios.

Lázaro (2017) en su tesis *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Pucallpa, Año 2017*. Tiene como objetivo general el siguiente: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa año, 2017. Planteó los siguientes objetivos específicos: i. Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, año 2017. ii. Establecer las principales tipologías de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. iii. Establecer las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. La metodología de investigación que se utilizó es de diseño no experimental-transversal-descriptivo. La población es de 22 micro y pequeñas empresas y su muestra es de 18 mypes. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento a utilizar fue el cuestionario de 20 preguntas. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 55% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31

a 50 años. El 67% de los empresarios de las Mypes encuestadas son de género masculino. El 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas son formales. El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas tienen de 8 años a más. El 72 % de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas están constituidas como personas naturales. : El 61 % de las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas fueron establecidas con la finalidad de crear ganancias. Las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas el 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. el 72% afirman que si conocen el termino gestión de calidad. el 72% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad. El 50% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento. El 83% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, afirman que si conocen las funciones administrativas. El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que las Funciones Administrativas que utilizan son la Planificación y el Control. El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, afirman que dentro de su empresa el clima organizacional es agradable. El 44% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el nivel de servicio que prestan es la Prontitud en la atención. El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan como ninguno respecto a cómo ayuda la Gestión de Calidad a su negocio. El 72% de las micro y pequeñas empresas no hacen uso de las TIC. El 72% de las Micro y Pequeñas

Empresas afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que internamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. El 72% de los empresarios afirman que externamente no hacen ningún uso de las Tecnologías 52 de Información y Comunicación. Se concluye que las micro y pequeñas empresas no cuentan con el conocimiento suficiente de la tecnología, informática y comunicaciones, de tal manera que los microempresarios tienen miedo a invertir en ello ya que no cuentan con la economía suficiente para poder implementarla en su negocio.

Gamarra (2017) en su tesis *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Huarmey, 2016*. Tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. Se planteó los siguientes objetivos específicos: i. Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. ii. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. iii. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. La metodología de investigación que se utilizó fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. La población es de 22 micro y pequeñas empresas y se utilizó una muestra de 18 micro y pequeñas empresas. Las técnicas que se utilizó para la recolección de datos fue la

encuesta y su instrumento fue el cuestionario con consto con 20 preguntas. Los resultados obtenidos son los siguientes: El 55% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años. El 67% de los empresarios de las Mypes encuestadas son de género masculino. El 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas son formales. El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas tienen de 8 años a más. El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas están constituidas como personas naturales. El 65% de las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. Las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas el 93% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. En las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, el 72% afirman que si conocen el termino gestión de calidad. El 72% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad. El 50% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento. El 83% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, afirman que si conocen las funciones administrativas. El 83% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, afirman que si conocen las funciones administrativas. El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, afirman que dentro de su empresa el clima organizacional es agradable. El 44% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman

que el nivel de servicio que prestan es la Prontitud en la atención. El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan como ninguno respecto a cómo contribuye la Gestión de Calidad a su negocio. Los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, afirman en un 72% que no hacen uso de las TIC. El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que internamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. El 72% de los empresarios afirman que externamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Se concluye que las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería de Huarmey están principalmente enfocadas en generar ganancias sin tener en cuenta que para ello se necesita la utilización de las TIC para mejorar el rendimiento y el proceso del negocio.

Antecedentes Locales

Cárdenas (2016), en su tesis de investigación *El Comercio Electrónico Como Herramienta De Competitividad De Las Empresas De Servicios Turísticos Del Distrito De Cajamarca*. Tiene como objetivo general: Determinar cómo influye el uso del comercio electrónico como herramienta de competitividad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca en año 2015. Se planteó los siguientes objetivos específicos: i. Realizar un diagnóstico para conocer la situación actual sobre el uso comercio electrónico en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca. ii. Desarrollar estrategias orientados a optimizar la gestión comercial de las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca a través del comercio electrónico como herramienta de competitividad. La metodología que se utiliza es de diseño transaccional no experimental, así también comparativo deductivo-inductivo y

analítico-sintético. La población y muestra es de 54 micro y pequeñas empresas. Las técnicas y herramientas para la recolección de datos es la encuesta. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 91% de las empresas tienen el uso del comercio electrónico. El 60% de las empresas utilizan el comercio electrónico para aumentar clientes potenciales. El 29% de las empresas no usan el comercio electrónico de las cuales señalaron que fueron los costos. El 33% no cuenta con Hardware en sus equipos de cómputo. El 45% existe una relación entre éstos y el uso del comercio electrónico. El 39% utilizan el sistema operativo Windows 7. El 93% tienen acceso a redes. El 42% tienen una banda de 1 mega. El 80% se manifestó no implementó estrategias de valor en el uso del comercio electrónico. El 100% en ninguna empresa se señaló que se ha implementado estrategias de enfoque de diferenciación. El 80% se señaló que no se ha implementado estrategias de enfoque de liderazgo en precios en el uso del comercio electrónico. El 100% de las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca, en ninguna empresa se señaló que se ha implementado estrategias de seguridad en la oferta de valor. Se concluye que las empresas no implementan de manera adecuada el uso de las TIC y el comercio electrónico dentro de sus empresas.

Flores (2017) en su trabajo de tesis *Influencia De Las Nuevas Tecnologías De La Información Y La Comunicación Para Mejorar El Aprendizaje En El Área De Ciencia Y Ambiente, En Los Estudiantes Del Sexto Grado De Educación Primaria De La Institución Educativa N° 16173, Santa Rosa-Jaén- 2014*. Tiene como objetivo general: Determinar la influencia de la aplicación de un aprendizaje de Tecnologías de la información y comunicación en el aprendizaje del área de ciencia y ambiente, en los estudiantes del sexto grado de Educación Primaria de la Institución Educativa N°16173. Santa Rosa, Jaén Cajamarca. Se planteó los siguientes objetivos específicos:

i. Identificar el nivel de aprendizajes de los de estudio de control y grupo experimental, antes del programa en el área de Ciencia y Ambiente de los estudiantes del 6to grado de educación primaria de la I.E. 16173. ii. Diseñar y aplicar un programa basado en las Tecnologías de la información y comunicación para mejorar el aprendizaje en el área de ciencia y ambiente en los estudiantes del 6to grado de educación primaria de la I.E. 16173. iii. Comparar el nivel de aprendizaje, en el área de ciencia y ambiente, entre los grupo de estudios de control y experimental a partir de la aplicación del programa basado en las tecnologías de la información y comunicación en estudiantes del sexto grado de educación primaria de la Institución Educativa 16173, Santa Rosa, Jaén, Cajamarca. iv. Comparar el nivel de aprendizaje en la aplicación y razonamiento entre el grupo de control y experimental a partir de la aplicación del programa basado en las tecnologías de la información y comunicación en estudiantes del sexto grado de educación primaria de la Institución Educativa 16173, Santa Rosa, Jaén, Cajamarca. v. Comparar los resultados de aprendizaje entre el grupo control y experimental a partir de la aplicación del programa basado en las tecnologías de la información y comunicación en estudiantes del sexto grado de educación primaria de la Institución Educativa 16173, Santa Rosa, Jaén, Cajamarca. La metodología es de diseño experimental. La población muestral está conformada por 22 estudiantes. La técnica para la recolección de datos fueron las fichas bibliográficas y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario Los resultados que se obtuvieron son los siguientes: Más del 50% de estudiantes, no comprenden, tampoco tienen la capacidad para fundamentar los conocimientos científicos en el área, del mismo modo presentan dificultades para generar, registrar datos, evaluar y comunicar información de manera convincente. Además, el grupo experimental en relación al de control demuestra que

un porcentaje importante de estudiantes mejoraron sus capacidades de aplicación y razonamiento puesto que se ubicaron en el nivel de regular con un 36,36%. Más del 72% de estudiantes han logrado mejorar su aprendizaje de una situación inicial de bajo a regular. Además el grupo experimental, evidencia que los resultados se encuentran por encima del 70% entre el nivel regular y excelente en comparación con el de control que se encuentran por debajo del 50%. Se concluye que la instituciones buscan implementar las tecnología, informática y comunicación en sus instituciones con la finalidad de que los estudiantes puedan entender y tengan un mejor comprensión de las materias buscando así estudiantes de calidad.

Cervera (2018) En su trabajo de investigación *Implementación de una plataforma virtual y su influencia en los círculos de inter aprendizaje colaborativos en la I.E. San Ramón – La Recoleta – Cajamarca – 2017*. Tiene como objetivo general Determinar de qué manera la implementación de la plataforma virtual Chamilo influye en los círculos de inter aprendizaje colaborativos en la I.E. San Ramón – La Recoleta – Cajamarca – 2017. Se planteó los siguientes objetivos específicos: i. Evaluar los círculos de inter aprendizaje colaborativos antes de la implementación de la plataforma virtual. ii. Analizar los requerimientos de la plataforma virtual. iii. Diseñar la plataforma virtual Chamilo, según los requerimientos. iv. Realizar pruebas a la plataforma virtual. v. Implementar la plataforma virtual Chamilo. vi. Capacitar a los docentes en el uso de la plataforma virtual. vii. Medir resultados. La metodología que se utilizó fue el diseño experimental, el tipo de investigación es aplicado, tiene enfoque cuantitativo. La población muestral es de 45 docentes. Las técnicas para la recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario y el instrumento fue las encuestas. Los resultados obtenidos muestra el número que cada docente administra un determinado

curso, se tiene un total de 45 docentes, los cuales llevan un curso cada uno. muestra la cantidad de docentes que hacen uso de herramientas tecnológicas para temas de aprendizaje y/o dentro del círculo de inter aprendizaje, obteniendo como resultado del diagnóstico inicial que sólo 15 docentes hacen uso de herramientas tecnológicas en sus labores de aprendizaje. El tiempo empleado que los docentes utilizan para debatir un determinado tema dentro del círculo de inter aprendizaje colaborativo; obteniendo como resultado inicial un tiempo de 105 min. para debatir un tema. La cantidad de publicaciones que los docentes realizan mensualmente; obteniendo como resultado del diagnóstico inicial, que los 45 docentes realizan 3 publicaciones de manera mensual, dentro del círculo de inter aprendizaje colaborativo. los docentes llevan o administran la misma cantidad de cursos que en el diagnóstico inicial; esto se debe al contrato realizado entre la I.E. San Ramón – La recoleta y el docente. la cantidad de docentes que hacen uso de herramientas tecnológicas para temas de aprendizaje y/o dentro del círculo de inter aprendizaje, obteniendo como consecuencia de la implementación de la plataforma virtual, que la totalidad de la muestra (45 docentes) utilizan por lo menos una herramienta tecnológica, para su inter aprendizaje colaborativo. Menor porcentaje de tiempo que los docentes utilizan para debatir un determinado tema dentro del círculo de inter aprendizaje colaborativo. Se obtuvo como resultado del diagnóstico final, que a los 45 docentes ahora les toma 38 min. debatir un tema. os 45 docentes realizan 6 publicaciones, obteniendo como resultado final un aumento del 100 % en el número de publicaciones. Se concluye que los docentes utilizan las TIC pero no de una manera adecuada haciendo que el tiempo para la enseñanza no fluya de una manera adecuada.

2.2. Bases Teóricas

Las Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) son instituciones creadas por personas ya sea naturales y/o jurídicas que tiene como principal objetivo desarrollar actividades de producción, extracción, comercialización entre otras, buscando así el lucro mediante ventas que se realizan. Pues las mypes son las principales generadoras de empleo en nuestro país de tal modo que es necesario que ellas existan ya que forman parte esencial en el PBI, y gracias a sus distintas actividades que realizan se pueden obtener un mayor beneficio tanto como para lo sociedad y sus colaboradores, ya que ofrecerán un mejor estilo de vida tanto personal como familiar. Las micro y pequeñas empresas pueden estar asociadas a cualquier régimen de sociedad. (Ley N°28015, 2013)

Importancia de las Mypes

Las micro y pequeñas empresas son de sutil importancia para un país, porque son las principales aportadoras de un 45% al Producto bruto interno (PBI) y ayudan a disminuir de manera indirecta la pobreza de un país, ya que son las principales generadoras de empleo y más del 80% PEA (Población Económicamente Activa) se encuentra laborando, cabe mencionar que ayuda a la población a querer emprender un negocio, puesto que para poder iniciar un negocio de inversión solo se requerirá de un inicial bajo, cosa que la población podrán tener un mayor acceso a poder emprender un negocio. De tal manera que parte del país están conformado por más mypes que pymes y tienen una mayor contribución en la economía nacional y ayuda en el proceso de un país en desarrollo. (Meneses, 2015)

Las mypes como vemos han sido uno de los puntos muy favorecedores para todo los países ya que la mayor aportación que tiene para su PBI van dependiendo a las actividades económicas que ellas realizan y gracias a ello varias partes de las poblaciones pueden gozar del empleo que se les brinda por parte de las micro y pequeñas empresas obteniendo una mejor calidad de vida tanto personal como familiar.

Características de Las Micro y Pequeñas Empresas

Las micro y pequeñas empresas nos indican que para nosotros poder diferenciar de una micro empresa, pequeña empresa o mediana empresa se detalla mediante las ventas anuales de cada uno de las cuales mencionaremos a continuación: En las micro empresas las ventas al año tienen que ser de un monto máximo 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) de las cuales cada UIT está dado en s/4,300.00, entonces quiere decir que las micro empresas tiene que generar anualmente un monto máximo de s/645,000.00. Las pequeñas empresas sus ventas al año tienen que ser de s/645,000.00 (150 UIT) hasta un monto máximo de s/7,310,000.00 (1700 UIT). En las medianas Empresas nos indican que las ventas al año tiene que ser superiores a s/7,310,000.00 (1700 UIT) hasta un monto. De tal manera que ya no se exige un número máximo de trabajadores ya que se puede contar con hasta más de 100 colaboradores. (SUNAFIL, 2017)

Según SUNAT (2020) nos menciona: “Que hoy en el año 2020 el estado a decretado el valor de la UIT será de s/4,300.00 ya que anteriormente era de s/4,200.00”

Las características de las micro y pequeñas empresas dependerán básicamente de las ventas anuales que ellas realicen y referente a ello podremos saber si pertenecen a las micro, pequeñas o medianas empresas, de tal manera que es de total relevancia para la SUNAT para poder designar a que régimen tributario tiene que ser designada dicha empresa.

Gestión de las Mypes en su Economía

Las micro y pequeñas empresas son aquellas unidades económicas que están en un punto de emprendimiento, de tal modo que muchas de ellas tienen que utilizar distintas estrategias que ayuden a mejorar radicalmente su sistema de trabajo y tener un plan preparado en caso de ponga en peligro o dañe severamente la economía de las mypes, y para ello se requerirá de un buen administrador y gerente a la vez, que tenga la capacidad de poder sobrellevar un negocio y ser una persona abierta a nuevas ideas, teniendo un mejor enfoque para el negocio, para así mejorar los procedimientos del sistema de trabajo que se ha planificado desde un principio, a tal punto que nos convertirá en una de las mypes más competitivas que tiene el mercado, buscando la diferenciación en nuestra competencia y ser sumamente innovadores en cada proyecto

que se quiera realizar, y es importante saber que más del 95% de las actividades empresariales lo encontramos en las mypes. (Gomero, 2015)

Los microempresarios tiene que tener conocimiento de cómo llevar un buen control de sus negocios para así tener un crecimiento en sus ventas como en su cartera de clientes que ellos tengan, a su vez es necesario contar con el apoyo de un especialista en negocios para que le dé las pautas necesarias de como mejorar el rendimiento de sus ventas así como los procesos de sus negocio de una manera eficiente y eficaz.

Emprendedor y sus Características

El emprendedor es aquella persona que se atreve a iniciar un pequeño negocio mediante un impulso aventurero ya sea con o sin experiencia esperando obtener los resultados necesarios, de tal manera que al emprendedor se le puede considerar como un auto empleado, porque es una de las personas que empiezan a realizar sus propias actividades y procesos de su empresa para lograr su objetivo principal que es vender y abarcar un segmento del mercado competitivo y obtener sus ganancias por dicho trabajo.

Sus características principales de un emprendedor es ser una persona innovadora y arriesgada en todos los puntos, que tenga lo postura de liderazgo, así como también que se pueda adaptar a los cambios que se puedan dar dentro y fuera del mercado como en su empresa, ser una persona creativa buscando nuevas cosas o ideas que ayuden a mejorar sus procesos y satisfacer de las mejor manera a sus clientes. (Gonzales, 2013)

El emprendedor es la primera etapa que se tiene que pasar para llegar a ser un empresario exitoso, ya que para poder crear o emprender un negocio se necesita de una persona capaz, valiente y arriesgada, porque si aquella persona no cuentas con ninguno de estos caracteres, tendrán más posibilidades a que pierdan capital, entonces es necesario saber que ser un emprendedor no es nada fácil y sencillo, ya que todo se debe a una lucha constante para poder sobresalir y ser partícipe de la competencia en el mercado.

Las Micro y pequeñas empresas en el Perú

Las mypes mencionado anteriormente son de suma importancia para nuestro país, ya que la mayor parte que genera ingresos y movimientos económicos son las micro y pequeñas empresas, ya que tienen una aportación del 27% en el PBI nacional, y muy aparte de ello nos indican que menos de un 47% de las mypes son formales

entonces esto nos quiere decir que muchas de las mypes son informales pero la mayor parte de ello es por el desconocimiento total de la formalización, así mismo también tenemos una balance que nos indica que las mypes dedicadas al sector comercialización está conformada por un 44.4% y las que están enfocadas al sector servicio cuenta con un 16.2%. Las mypes se han vuelto un punto vital para la pobreza y familias ya que la mayor parte de ellos busca en como sobresalir de la miseria, de tal manera que su oportunidad que ellos buscan sería siendo colaboradores o formando parte de una mypes, de las cuales mejoraría e incentivaría al emprendimiento de la población. (Choquehuanca, 2017)

Gestión de Calidad

Primeramente, es importante saber que significa calidad y para ello lo definiremos de la siguiente manera, calidad son un serie de cualidades que puede tener un producto o servicio que pueda brindar alguna entidad u organización, de tal modo que la calidad busca ofrecer productos de excelente gama para así favorecer y hacer sentir a gusto a nuestros clientes de manera espléndida. De la misma forma es necesario saber que significa gestión y para ellos lo definiremos así, la gestión es son un conjunto de procesos que nos brinda la administración para poder llevar acabo el objetivo planificado por una empresa, de tal modo que es importante rescatar que todo empresa debe contar con una gestión porque ahí es donde se encuentran las partes superiores de una organización y ayudan a supervisar de la mejor manera los procesos que se está realizando.

Teniendo en cuenta las definiciones de calidad y gestión, ahora podremos definir de manera concreta la gestión de calidad de la siguiente manera, la gestión de calidad es aquel proceso que se realiza de manera adecuada y eficiente por una empresa, brindando los mejores productos y servicios con altos estándares de calidad, buscando siempre la mejora continua en todos los procesos y actividades que realice nuestra empresa. (Torre y Lacasa, 2014)

La Gestión de calidad y su Influencia en el Desempeño

La gestión de calidad influye drásticamente en el desempeño de las personas en un punto empresarial, ya que su mayor prioridad es buscar la mejora continua en sus actividades y procesos que tienen las empresas, puesto que su objetivo principal es satisfacer de la mejor manera a sus clientes, brindando mejores servicios y productos,

y para ello se requiere de la eficacia y eficiencia de los colaboradores para lograr con éxito dicho objetivo, ya que son la parte fundamental de toda las empresa, de tal manera que al implementar un sistema de gestión de calidad, las actividades, procesos serán totalmente revolucionados y mejorados, a tal punto que las personas tendrán una debida capacitación con respecto al nuevo sistema a implementar dentro de la empresa y poder aplicarlo de una manera eficiente con el fin de poder obtener los resultados esperados. (Camisión, Boronat, Villar y Puig, 2008)

Enfoques de Gestión de Calidad

Los enfoque que tienen la gestión de calidad va con respecto a varios puntos de las cuales son referente a concepto de calidad, centro de atención al cliente, naturaleza, ámbito, orientación, motivación, de tal manera que todos estos puntos tiene enfocado en poder mejorar y agilizar los procedimientos la gestión de calidad, pues como bien se sabe que su objetivo principal de ella es buscar la mejora continua dentro de cualquier organización que desea implementarla, dejando de lado lo ambiguo en las organización e innovar nuevas cosas dentro de la empresa. De las cuales los siguientes enfoques son:

-Concepto de Calidad: Son las cualidades perfectas de un producto o servicio, reduciendo la idea de conformidad y uniformidad para así dar realce a nuevos movimientos estratégicos que se plantea en la empresa.

-Centro de atención: El enfoque gestión de calidad tiene como objeto a visualizar los distintos comportamientos que tiene los clientes externos, ampliando el interés dentro de toda la organización, buscando desarrollar y promover productos y servicios enfocados al servicio que brinda una empresa.

-Naturaleza: El principal enfoque que tiene la gestión de calidad es observando la naturaleza global que una organización tenga mediando sus procesos directos e indirectos que ellas tenga mostrándonos un perfil comercial girando siempre entorno al servicio del cliente.

-Ámbito: El enfoque es interno, puesto que todo esta girando entorno al control operario de la calidad en producción.

-Orientación: El enfoque de la gestión de calidad va de la mano con la prevención y el control de calidad.

-Motivación: La gestión de calidad impulsa a que los trabajadores de una empresa se motiven a entregar un producto o servicio de calidad. (Camisón, Cruz y Gonzales, 2015)

Como vemos cada punto o enfoque que tiene la gestión de calidad es de suma importancia porque ayuda a mejorar todos los procesos y actividades que tienen la empresa dando un mejor resultado final a sus clientes, así mismo también cabe mencionar que la gestión de calidad no solo se enfoca en sus procesos sino también en las personas que tiene una empresa laborando, pues ayuda a generar motivación por parte de cada uno de ellos, dando sus mejores aportes para la empresa, ya como bien sabemos toda empresa quiere satisfacer de la manera más adecuada y apropiada a sus clientes.

Principios de Gestión de Calidad

Los principios que están presentes en la gestión de calidad son aquellas que están básicamente enfocadas en la mejor continua de una empresa u organización de las cuales mencionaremos a continuación:

-Enfoque al Cliente: Toda empresa u organización tiene que tener como principal punto de entrega a sus clientes, ya que ellos son la base de su economía y de su negocio, entonces la gestión de calidad se tiene que enfocarse en sus principales necesidades que tiene cada uno de los clientes y poder satisfacerlos de la mejor manera.

-Liderazgo: Una empresa sin líder es como un pez sin aletas, esto quiere decir que si una empresa no cuenta con alguien que apoye e impulse a seguir mejorando los procesos pues será una empresa fallecida, porque el líder es aquella persona que motiva a su personal, está en frente de cualquier situación y ayuda a mejorar los problemas que tenga la empresa, buscando soluciones óptimas y precisas, dando a conocer a sus trabajadores cuales son los principales objetivos que tiene la empresa y lograr un resultado final esperado.

-Participación del Personal: El personal son la clave de toda organización ya que ellos son los que realizan los procesos y se necesita de ellos para poder realizar las actividades empresariales que tiene la organización.

-Enfoque basado en Procesos: Son los procedimientos que se llevan a cabo para poder obtener un resultado final esperado.

-Mejora Continua: La gestión de calidad tiene como principal objetivo la mejora continua ya busca una reforma dentro de sus estándares de calidad. (Lizarzaburu, 2015)

Tecnología, Informática y Comunicaciones

La Tecnología, Informática y Comunicaciones (TIC) han venido revolucionando a todo el mundo ya que son una de las principales fuentes que se utiliza en la actualidad y el mundo de la tecnología, de las cuales las TIC son aquellas que están sometidas al ámbito táctil mediante tres puntos clave que son las telecomunicaciones, la informática y la micro electrónica, a tal punto que cada uno de ellas están interrelacionadas y se puede interactuar de manera individual o colectiva. Así mismo también las TIC han jugado un rol muy importante dentro de las empresas, pues muchas de las organización utilizando medios de comunicación para poder realizar sus publicidades y poder ofertar sus productos y servicios de manera rápida y eficaz y no simplemente nos conlleva a ello sino también que las TIC nos ayuda a implementar sistemas de Software dentro de una empresa para llevar un mejor control en el almacén o su economía de la empresa. (López, 2015)

Las TIC han ido evolucionando día tras día, y hoy en día se ha vuelto uno de las estrategias claves para toda empresa, ya que es un medio que se puede utilizar para tener una información necesaria para realizar investigaciones que la empresa solicite, como también te ayuda a realizar compras y ventas por vía internet entre otras.

Impacto de la Tecnología en las Organizaciones

Hoy en día el uso de las tecnologías se han vuelto una revolución total para todas las empresas ya que dejan atrás a todo tipo de papeleo y facilita a realizar mejores operaciones empresariales, ya que hoy en día para ser una empresa competente se necesitará utilizar las TIC y así poder implementarlas dentro de sus organizaciones, ayudando a poder establecer estrategias adecuadas con el fin de cumplir con los objetivos planteados por la organización, de manera eficiente y eficaz. Las TIC son una fuente principal de información, porque en ella podemos encontrar todas las estrategias y capacitaciones que se requiere para mejorar nuestra empresa, dado que son un conjunto de programas o sistemas que ayudan mejorar el control de información y base de datos de toda una empresa. (Reyes, 2016)

Las TIC como vemos ha tenido un gran impacto en las organizaciones ya que podemos tener un sistema adecuado para ayudar a mejorar los procesos que se necesita para así tener un mejor resultado a todos los productos los servicios que se ofrece, e inclusive ayuda a mejorar las ventas de las empresas mediante vía web Atravez de las redes sociales que son Facebook, Twitter, Instagram, entre otros ya que son los medios más utilizados para hacer cualquier publicidad de algún producto en oferta.

Características de las TIC

Las TIC han venido siendo un fenómeno inalcanzable sin que nadie los pueda parar, pero a su vez ha sido uno de los instrumentos más utilizados a nivel mundial, de las cuales se pueden mostrar las siguientes características:

-La información es su materia prima porque en las TIC podemos encontrar distintas informaciones que uno solicite para cualquier actividad que se requiera, así mismo también en las páginas web cuentan con un depósito de datos de información a nivel mundial facilitando los archivos tanto como para estudiantes y/o profesionales.

-Su capacidad de penetración se produce en todos los ámbitos sociales, pues sí, las TIC como mencionamos anteriormente así como cuenta con información valiosa para algunas instituciones puede ser obtenidas por cualquier persona y es accesible a cualquier lugar.

-Es flexible y tiene la capacidad de reconfigurarse, permitiendo la fluidez organizativa, pues las TIC ayuda a mejor los procesos con el fin de que sean más rápido y eficientes para cualquier información que se solicite a futuro.

-Une e Integra las tecnologías en un sistema integral, esto quiere decir que cuentan con varios sistemas para poder llevar un control de las organizaciones mediante sistemas que nos ofrece. (Ortí, 2019)

Redes de Comunicación

La telecomunicación puede ser pública o privada (internet o intranet), permitiéndonos a poder estar enlazados de un ordenador a un servidor, y a través de ello poder encontrar múltiples informaciones de diferentes sitios de la red. Tenemos diferentes tipos de medios de comunicación y su finalidad de las cuales mencionaremos a continuación:

-Acceso a Recursos: Son medios que se utilizan para poder obtener todo tipo de información:

Páginas Web: Más conocida como world wide web-www., pues son un conjunto de páginas web ubicadas en servidores de todo el planeta, y están conectadas a través de las redes de internet, de tal modo que para poder utilizar las páginas web es necesario utilizar el protocolo http, ya que es quien permite toda transferencia de información en la world wide web (www) mediante el uso de un navegador web.

Protocolo de Transferencia de Archivos (FTP): Es el medio por el cual los usuarios utilizan este medio para poder descargar archivos o poder enviar nuestros propios archivos a un servidor. Cabe mencionar que la FTP utiliza el puerto 20 o 21 de las cuales ofrece dar la mayor velocidad en la conexión, más no la seguridad; y por ello se corre riesgo de que nuestros archivos puedan ser hackeados y que nuestra información pueda poner en riesgo nuestra identidad.

Telnet: Es un protocolo de red que nos da acceso a una máquina a distancia y poder manipularla remotamente como si estuviéramos frente a la computadora, y para que se pueda acceder es necesario contar con un programa especial que pueda recibir y gestionar las conexiones, ya que nos puede ayudar a poder arreglar cualquier falla a distancia, así como también poder realizar consultas de datos personales.

-Comunicación Asincrónica: La comunicación no se da en tiempo real.

Correo Electrónico: Es un medio por el cual nos permite enviar y recibir cualquier tipo de información, así como también poder enviar mensajes entre usuarios de ordenadores conectados a internet, brindando a los usuarios rapidez, comodidad y posibilidad de archivos adjuntos.

.Comunicación Sincrónica: Se establece en tiempo en real. Tenemos por ejemplo las charlas, audio conferencias-video conferencias que son transmitidas en vivo y en directo (Belloch, 2011)

La TIC y Competitividad

Hoy en día las organizaciones dependen demasiado en el uso de la Tecnología de información y comunicación. Pues el uso adecuado permite que las mypes se desenvuelvan de manera eficiente en los mercados, disminuyendo los problemas administrativos que se puedan presentar. Así mismo también las TIC deben de crear

cadena de valor en las organizaciones con el fin que sus actividades empresariales funcionen exitosamente, creando así un alto valor agregado como un gran impacto dentro de la industria; como por ejemplo teniendo los mejores equipos y software de última generación para así poder mejorar los procedimientos y actividades de la empresa. (Scheel y Rivera, 2009)

Innovación por medio de las TIC

Para el empresario la innovación y el cambio son retos que ellos tienen que realizar para una mejora continua dentro de su empresa. Pues mediante el uso de las Tic se pueden desarrollar modelos de negocios en donde las pequeñas unidades económicas son las juegan un rol importante. Por ejemplo tenemos a las empresas de transporte que mediante un alquiler de alojamientos o aprender otros idiomas por medio de una App han hecho que las Tic alcancen un desarrollo rápidamente en un ámbito internacional. Pues las TICs busca brindar oportunidades a las mypes mediante sus distintos medios tecnológicos y comunicación, llevándolas así a un umbral de crecimiento y subsistencia dentro del mercado competitivo. (Ponce, 2017)

Sistemas Operativos en las Mypes

Los sistemas operativos son contados como un activo estratégico dentro de una empresa. Pues es un software que se sitúa dentro de una máquina y los programas, donde básicamente su función principal es administrar los recursos del sistema, donde los más utilizados hoy en día son Microsoft Windows, Apple Mac Os X y Linux; de las cuales hablaremos de ellas a continuación:

-Microsoft Windows: Es uno de los sistemas operativos mas utilizados a nivel mundial, puesto que las mayoría de las empresas la utilizan para poder compartir sus recursos y aplicaciones con otras, siendo así una de las mejores opciones empresariales. Afirmando que Windows es la mejor opción para las empresas que no quieren complicaciones innecesarias y que por lo tanto no necesitan una formación previa para comenzar a trabajar

-Apple Mac OS X: Los ordenadores Apple están especialmente indicados para profesionales del diseño y la creatividad, pero no es uno de los más baratos actualmente. Pues este sistema ha demostrado que es mucho más estable que Windows y que su sistema puede ser utilizado es cualquier tipo de empresa.

-Linux: Si una empresa esta recién comenzando y no puede invertir en recursos para la compra de licencias de software, puede que Linux sea una de las mejores opciones para tu proyecto. Pues Linux ha podido demostrar que es uno de los mejores sistemas operativos con un gran potencial y capaz de competir con otros sistemas. (Felici, 2015)

Los Software en las Mypes

Actualmente la tecnología ha ido avanzando con mucha rapidez, siendo de apoyo para todo el mundo, y mayor aún para el mundo empresarial, pues hoy en día se han creado un sinnúmero de herramientas tecnológicas que ayudan a cualquier organización y empresas a tener un mejor manejo de sus actividades y procesos.

Los softwares son un conjunto de programas, reglas e instrucciones de información que nos permite poder realizar distintas tareas en un equipo de cómputo. (García, 2018)

Los softwares que más han sido utilizadas por los empresarios son las siguientes:

-ERP: Este software nos ayuda a tener un mejor control de todo el área productiva, logística y contable. Puesto que en él se conocerán el sistema de gestión de la empresa ya sea gestión de compras, gestión de inventarios, entre otros; ya que se contará con toda la información de los clientes, proveedores, distribuidores e incluso poder tener un control de las ventas de tus trabajadores, así mismo también nos permite conocer el stock que tiene nuestra empresa con mucha mayor facilidad y a su vez todas las entradas y salidas de la mercadería, teniendo así una mejor gestión del negocio de la empresa.

-CRM: Este software ayuda a crear una estrategia de negocio, enfocada en poder anticipar las diferentes necesidades de nuestros clientes, con el único objetivo de poder mejorar nuestra relación de empresa a cliente. Pues aquí podemos encontrar una base de datos de nuestros clientes y compradores para así poder añadir promociones comerciales y mejorar nuestra venta en la empresa..

-BI (Business Intelligence): Se encarga de analizar todos los datos existenciales de nuestra empresa, analizando todas las debilidades y fortalezas que nuestra empresa tenga. Con la única finalidad de poder tener un mejor alcance a nuestros objetivos y así mejorar nuestra toma de decisiones.

-SGA (Software de Gestión de Almacén): Si nuestra empresa vende productos físicos pues este software nos ahorra el tiempo para poder gestionar nuestro almacén ya que aquí se detallará todas las entradas y salidas de la mercancía, además podremos conocer el STOCK que tiene nuestra empresa, este es uno del software más utilizados por la empresa y más aún para aquellos que venden productos tangibles y se necesita saber en qué lugar se encuentra ubicado. (Sandoval, 2018)

Beneficios de las Tic en las Empresas

Las Tic son un gran beneficio para las empresas pues gracias a ello podemos obtener mayores beneficios como es el caso de nuevas oportunidades de negocio, nos brinda da mayor ventaja sobre nuestra competencia, así mismo también nos da nueva forma de poder tener alianzas con otras empresas, otro beneficio que nos puede brindar las tic sería mejorar los procesos del negocio adquiriendo mayor velocidad y flexibilidad en cada actividad que la empresa realice de una manera eficiente, nos da mayor oportunidad de poder conocer nuevos mercados, de la misma manera nos ayuda a fortalecer nuestra relación con nuestros clientes potenciales como con nuestros proveedores. (Gomez, 2017)

Riesgos de las Tic en las Empresas

Las Tic pueden ser una de las herramientas más beneficiosas y útiles en una empresa, pero no todo es color de rosa, pues ello también contrae fallas que pueden perjudicar el negocio de la empresa como es el caso de pérdida económica por envío de un producto o un servicio mal brindado, el servidor que se ha contratado cae haciendo que nosotros nos quedemos sin servicio, y perdamos nuestra información e incluso puede que sea hackeada. (Pérez, 2014)

MARCO CONCEPTUAL

Historia de las Micro y Pequeñas Empresas

Las mypes situadas al Sur del Perú, en la zona de Cajamarca fueron creadas en un lapso de tiempo no identificado, ya que con el transcurso de los días la micro y pequeñas empresas empezaron a funcionar de manera formal pero muchas de ellas perecieron en el mercado competitivo por motivo de un desconocimiento de las herramientas de las TIC que nos ofrece, ya que éstas no llevan un orden y

administración dentro de sus almacenes e incluso no tienen un control de llegada de sus trabajadores.

Gestión de Calidad

La gestión de calidad es aquel proceso que se realiza de manera adecuada y eficiente por una empresa, brindando los mejores productos y servicios con altos estándares de calidad.

Mypes

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) son instituciones creadas por personas ya sea naturales y jurídicas que tiene como principal objetivo desarrollar actividades de producción, extracción, comercialización entre otras, buscando así el lucro de las ventas realizadas por cada una de ellas.

TIC

La Tecnología, Informática y Comunicaciones (TIC) son aquellas que están sometidas al ámbito táctil mediante tres puntos clave que son las telecomunicaciones, la informática y la micro electrónica, a tal punto que cada uno de ellas están interrelacionadas y se puede interactuar de manera individual o colectiva.

CRM

El Customer Relationship Management (CRM) que significa gestión de relaciones con los clientes, de las cuales se refiere a un conjunto de mecanismos, estrategias y tecnología que busca establecer una mejor relación con los clientes.

STOCK

Es un conjunto de mercaderías que se encuentran ubicadas en el almacén donde están a la espera de su venta o comercio.

III. Hipótesis

En esta investigación titulado como la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón Amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019 no se planteó hipótesis, ya que es una investigación de tipo descriptivo, lo cual se resolverá el problema, con interrogantes de la investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue cuantitativo.

Fue cuantitativo porque se utilizó los instrumentos de medición y evaluación

El nivel de investigación es descriptivo.

Fue descriptivo porque en el trabajo de investigación denominado Tecnología de la Informática y Comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, Rubro Venta de Calzados para Damas en el Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019, solo se describió las características de la variable de gestión de calidad y la técnica administrativa Tecnología de la Informática y Comunicación, así como también de las micro y pequeñas empresas.

Se utilizó el diseño de investigación, No Experimental-Transversal-Descriptivo.

Fue no experimental, ya que no se manipuló las variables en estudio, es decir, se realizó la observación a la variable Tecnología de la Informática y Comunicación como Factor Relevante en la Gestión de Calidad

Fue transversal, porque el estudio se realizó en un espacio-tiempo específico, ya que contó con un principio y final.

Fue descriptivo, porque el estudio se fundamentó en las características de Tecnología de la Informática y Comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora.

4.2 Población y Muestra

La población está conformada por 12 micro y pequeñas empresas y su muestra es de 12 mypes en la Ciudad de Cajamarca ya que son formales, de las cuales nos indica que su población es de un 100% ya que se realizó un estudio a las micro y pequeñas empresas mediante el uso de las encuestas. (Ver Anexo 3)

4.3 Definición y Operacionalización de Variable e Indicadores

Aspecto Complementario	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Representantes	Son personas emprendedoras de diversas edades de ambos géneros que tienen una idea de negocio y buscan la oportunidad de ponerlos en marcha con la finalidad de generar rentabilidad. (Gonzales, 2013)	Son personas emprendedoras de diversas edades y géneros, que cuentan con un grado de instrucción académico ya terminado o que aún falta por culminar, y tienen a cargo una empresa o un negocio que están emprendiendo y tienen laborando un buen tiempo en el desempeño de su trabajo.	Edad	-18 a 30 años -31 a 50 años -51 años a más	Racional
			Género	-Masculino -Femenino	Nominal
			Grado de Instrucción	-Sin instrucción -Primaria -Secundaria -Superior no universitaria -Superior universitaria	Nominal
			Cargo	-Dueño - Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	-De 0 a 3 años -De 4 a 6 años -De 7 a más años	Racional

Aspecto Complementario	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	Son empresas pequeñas que inician con un pequeño capital el cual han invertido bien por lo tanto llevan varios años de permanencia en el rubro, tienen como trabajadores a familiares y a personas no familiares las cuales	Son empresas pequeñas que se desempeñan en varios rubros de las cuales algunas pueden estar comenzando así como que ya tiene tiempo en el negocio, de tal manera que pueden contar con trabajadores que sean de confianza, con el objetivo de que esta micro	Tiempo de Permanencia de la Empresa en el Rubro	-De 0 años a 2 años -De 2 años a 3 años -De 3 años a 4 años -De 4 años a más	Razón
			Número de trabajadores	-De 1 a 3 -De 4 a 6 -De 7 a más -Ninguno	Nominal
			Objetivo de creación	-Generar ganancias - Subsistencia	Nominal

	desempeñan un puesto de trabajo dentro de las empresas las cuales tienen como objetivo generar rentabilidad. (Ley N°28015, 2013)	y pequeña empresa pueda generar ganancias y una estabilidad económica para las personas que laboran dentro de ella.			
--	--	---	--	--	--

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Tecnología de la Informática y Comunicación como Factor Relevante de la Gestión de Calidad	Son un conjunto de procesos que le corresponde a la organización ya que su principal objetivo es tener una mejora continua en los productos o servicios que ésta ofrece. (Torre y Lacasa, 2014)	La gestión de calidad es un conjunto de procesos que cuentan con técnicas modernas como por ejemplo tenemos el marketing, pero muchas veces se dificulta la implementación de la gestión de calidad por la falta de iniciativa o porque no tienen un conocimiento adecuado y los trabajadores no ponen su empeño para su aplicación de tal forma que para ello la gestión de calidad ofrece	Conocimiento del término Gestión de Calidad	-Si -No -Tiene poco conocimiento	Nominal
			Técnicas Modernas de la gestión de Calidad	- Benchmarking -Marketing - empowerment -las 5 c -outsourcing -otros	Nominal
			Dificultades del Personal para Implementar la Gestión de Calidad	-poca iniciativa -aprendizaje lento -no se adapta a los cambios - desconocimiento del puesto -otros	Nominal

		técnicas para el poder medir el rendimiento de los trabajadores y así mismo mejora el rendimiento del negocio. De las cuales una de las técnicas modernas que nos ofrece la gestión de calidad son la Tecnología de la Informática Y Comunicación ya que la principal función es ayudara tener un mejor control dentro de sus almacenes y poder contar con una base de datos que los clientes, así como también usar los medios web para poder promocionar los productos entre otros y mejorar la rentabilidad de la empresa.	Técnicas para medir el rendimiento del personal	-La observación -La evaluación -Escala de puntuaciones -Evaluación de 360° -otros	Nominal
Tecnología de la Informática y Comunicación	Son aquellas programas están sometidas al ámbito táctil mediante tres puntos clave que son las telecomunicaciones, la informática y la micro electrónica, a tal punto que cada uno de ellas están interrelacionadas y se puede interactuar de manera individual o colectiva. (López, 2015)		Rendimiento del Negocio con la Gestión de Calidad	-si -no	Nominal
			Conocimiento de las TIC	-Si -No -Tiene poco conocimiento	Nominal
			Tiene una Computadora en su Empresa	-Si -No	Nominal
			Nivel de Conocimiento de Computación	-Muy bueno -Bueno -Regular -Malo -Muy malo	Nominal
			Utilización del Internet para Ejecutar las Compras de Mercadería	-Si -No -A veces	Nominal
			Tipo de las Redes Sociales para Impulsar la Venta	-Facebook -Whatsapp -Instagram -Twitter -Página Web -Ninguna	Nominal
			Frecuencia con la Emplea su Teléfono para Coordinar	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Muy pocas veces	Nominal

			asunto de Empresa	-Nunca	
			Beneficios que obtuvo con el uso 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 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizará para la recolección de la información será: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones son fundamentales para la investigación. La técnica de la encuesta se aplicará a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario el cual contó con 21 preguntas dirigidas al representante de las micro y pequeñas empresas de las cuales trató sobre las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas; y las variables de la Tecnología de la Informática y Comunicación como factor relevante de la Gestión de Calidad. Las preguntas fueron de tipo dicotómicas, de intervalo, de alternativas múltiples, etc. (Ver Anexo 4)

4.5 Plan de Análisis

Para realizar el plan de análisis se requirió de la ayuda del programa Excell ya que es de práctico y sencillo que nos ayudará con la creación de figuras circulares, estadísticos e indicadores mediante una base de datos.

Tal programa contiene herramientas que nos permitió desarrollar diversas maneras para realizar un estudio.

A continuación, en las figuras circulares podremos apreciar la cantidad de respuestas mejor detalladas donde cada una cuenta con sus respectivos porcentajes que nos

permitirá tener una idea más exacta de los factores que influyen a que las mypes no progresen. Posteriormente para el plan de análisis se utilizó el programa Word, Excell. Al finalizar la investigación se utilizará el PDF para su respectiva presentación.

4.6 Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Metodología			
			Universo y Muestra	Tipo de Investigación	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis
¿Cuáles son las características del tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019?	<p>Objetivo General: -Determinar las características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019</p> <p>Objetivos Específicos -Identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019 -Señalar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019 -Describir las características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019 -Elaborar plan de mejora en función a los resultados de la investigación</p>	Tecnología de la Informática y Comunicación como factor Relevante de la Gestión de Calidad	<p>Población: Conformada por 20 micro y pequeñas empresas, sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.</p> <p>Muestra: Conformada por 12 micro y pequeñas empresas a estudiar.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental-transversal.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	Se requirió de la ayuda del programa Excell ya que es de práctico y sencillo que nos ayudará con la creación de figuras circulares, estadísticos e indicadores mediante una base de datos.

4.7 Principios Éticos

Protección a la Persona: La investigación que se realizó en la ciudad de Cajamarca tuvo como participación a la gente para realizar dicho proyecto, tendrán la seguridad, privacidad, protección y confidencialidad de tal modo de que no se perjudique directamente con la investigación, sino más bien que sea de beneficio para la persona que será aportará para dicho proyecto.

Beneficencia y no Maleficencia: Asegurar el bienestar de las personas que formarán parte de la investigación, buscando que el proyecto de investigación tenga un impacto beneficioso para las micro y pequeñas empresas, evitando daños que puedan perjudicar a las personas directamente.

Justicia: Aquí el investigador tiene que tener un juicio razonable y tomar todas las precauciones adecuadas para la investigación a realizar, de tal manera que busquemos que las representantes de las micro y pequeñas empresas participen equitativamente dentro de este proceso de investigación.

Integridad Científica: La investigación que se realizó debió regirse a las actividades de las enseñanzas y el ejercicio profesional, buscando que sea de mayor racionalidad e integridad dicha investigación buscando lo mejor para las micro y pequeñas empresas.

Consentimiento Informado y Expreso: Contar que la investigación cuente con una manifestación de voluntad informada, libre e inequívoca y específico.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Datos Generales	N	%
Edad		
18-30 años	3	25.00
31-50 años	7	58.30
51 a más años	2	16.70
Total	12	100.00
Género		
Masculino	4	33.30
Femenino	8	66.70
Total	12	100.00
Grado De Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	8	66.70
Superior no Universitario	1	8.30
Superior Universitario	3	25.00
Total	12	100.00
Cargo que Desempeña		
Dueño	7	58.30
Administrador	5	41.70
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-Rubro Venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

De las Micro y Pequeñas Empresas	N	%
Tiempo de Permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	5	41.70
4 a 6 años	2	16.60
7 a más años	5	41.70
Total	12	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	12	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	12	100.00
Objetivo de Creación		
Generar Ganancia	11	91.70
Subsistencia	1	8.30
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Tabla 3

Características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón Amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019.

Tecnología de la Informática y Comunicación como factor relevante de la gestión de calidad	N	%
Conocimiento de las Tic como factor relevante de la Gestión de Calidad		
Si	1	8.30
Un poco	2	16.70
No	9	75.00
Total	12	100.00
Técnica Modernas de Gestión de Calidad		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	9	75.00
Empowerment	0	0.00
Las 5 c	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	3	25.00
Total	12	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La Observación	12	100.00
La Evaluación	0	0.00
Escala de Puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	12	100.00
Rendimiento del negocio con la gestión de calidad		
Si	12	100.00
A veces	0	0.00
No	0	0.00
Total	12	100.00
Utilización de una computadora en su empresa		
Si	2	16.70
No	10	83.30
Total	12	100.00
Nivel de conocimiento en computación		
Bueno	2	16.60
Regular	9	75.00
Malo	1	8.40
Total	12	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón Amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019.

	<i>Concluye</i>	
	N	%
Tecnología de la Informática y Comunicación como factor relevante de la gestión de calidad		
Utilización del Internet para compras de Mercadería		
Si	3	25.00
A veces	0	0.00
No	9	75.00
Total	12	100.00
Tipos de Redes Sociales para Impulsar sus Productos		
Facebook	4	33.30
Whatsapp	7	58.30
Pagina Web	1	8.40
Ninguna	0	0.00
Total	12	100.00
Frecuencia que Emplea su Teléfono para coordinar asuntos de Empresa		
Siempre	8	66.70
Algunas Veces	4	33.30
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Beneficios utilizando las TIC dentro de su empresa		
Incrementar las ventas	2	16.70
Hacer conocida a la empresa	0	0.00
Identificar las necesidades de los clientes.	0	0.00
Ninguna porque no lo utiliza	10	83.30
Total	12	100.00

Fuente: Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Tabla 4

Plan de Mejora de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzados para damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019

Problemas encontrados resultados	Surgimiento del Problema	Acción de Mejora	Responsable
Falta de conocimiento de la tic como factor relevante de la gestión de calidad	Falta de interés alguno por parte de los representantes para poder implementar las tic dentro de su empresa.	Tomar cursos de TIC para así poder implementarlo dentro de su empresa y así poder obtener mejores procesos dentro de su organización	Representante
Falta de equipo de cómputo para poder realizar sus actividades empresariales.	Falta de iniciativa por querer aprender a utilizar una computadora	Implementar una computadora dentro de su empresa y empezar a aplicar los conocimientos adquiridos en los cursos de TIC	Representante
Falta de Posicionamiento de la empresa dentro del Mercado Local	No se diferencia de las demás empresas.	Realizar publicidades en los mercados segmentados por nuestra empresa e implementar promociones de nuestro producto.	Representante
Falta de utilización del Internet para realizar compras de mercadería.	Temor a realizar compras de mercadería por vía internet	Buscar páginas fidedignas y confiables para poder comprar mercaderías de calidad y a bajos precios.	Representante
Baja satisfacción de los clientes respecto al producto y servicio ofrecido.	Demasiado tiempo de espera al cliente al momento de realizar sus compras	Implementar un sistema o un software de gestión que ayude a tener un mejor control del almacén dentro de la empresa	Representante

Fuente: Plan de Mejora propuesto elaborado por el autor.

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1: Características de los representantes

Edad: El 58.30% radica entre los 31-50 años de edad (Tabla1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Matute (2015) quien nos menciona que el 30% de los encuestados está en un rango de 20 a 30 años, además difieren con los resultados encontrados por Espinoza (2018) quien indica que el 44,4% tienen de 29 a 39 años de edad. Esto demuestra que los representantes están en una edad promedio y tienen una mejor dirección dentro de su micro negocio.

Género: El 66.70% son del género femenino (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Lázaro (2017) quien nos menciona que el 67% son de género masculino, así mismo difiere con los resultados encontrados por Gamarra (2017) quien manifiesta que el 67% son de género masculino, de la misma manera contrastan con los resultados encontrados por Espinoza (2018) quien indica que el 33,33% son del género femenino. Esto demuestra que las mypes están siendo dirigidas mayormente por mujeres pero a la misma vez por varones, de las cuales tienen un poco más de experiencia en el rubro en la cual desenvuelven su negocio.

Grado de instrucción: El 66.70% tienen grado de secundaria (Tabla 1). Estos resultados coinciden parcialmente con los resultados encontrados por Lázaro (2017) quien menciona que el 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria, así mismo también tienen una similitud con los resultados encontrados por Gamarra (2017) quien indica que el 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria. Esto demuestra que los representantes de las mypes han estado dirigiendo sus negocios empíricamente ya sea por su experiencia que han tenido ya sea laboral o familiar.

Cargo que Desempeña: El 58.30% son dueños de la micro y pequeñas empresas (Tabla 1). Esto demuestra que la mayor parte de los negocios han sido creadas por personas que conocen sobre el rubro y a su vez cuentan con un capital que invierten en su negocio.

Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Tiempo de Permanencia en el Rubro: El 41.70 % está entre los 0-3 años. (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espinoza (2018) quien indica que el 44, 4% están entre 4 a 6 años, así mismo también tienen una similitud con los resultados encontrados por Lázaro (2017) quien menciona que el 50% de las mypes encuestadas tienen de 8 años a más, así mismo coincide con los resultados encontrados por Gamarra (2018) quien menciona que el 50% de las mypes están entre 8 años a más. Esto demuestra que las mypes ya tienen tiempo en relación al rubro que dirigen, de las cuales administran empíricamente.

Número de Trabajadores: El 100% de las mypes cuentan con 1 a 5 trabajadores. (Tabla 2) Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Lázaro (2017) quien menciona que el 83% de las mypes tiene de 0 a 4 trabajadores, así mismo tienen un similitud parcial en los resultados encontrados por Gamarra (2017) quien manifiesta que el 93% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. Esto coincide con SUNAFIL (2017) quien nos menciona que una empresa ya no se exige en el número de colaboradores, pues se puede contar con hasta más de 100 trabajadores. Esto demuestra que mayormente solo solicitan a pocos trabajadores dependiendo al volumen de ventas que hay en el negocio.

Objetivo de Creación: El 91,70% buscan generar ganancia.(Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Lázaro (2017) quien nos menciona que el 61% fueron establecidas con la finalidad de generar ganancias, así

mismo tienen una similitud con los resultados encontrados por Gamarra (2017) quien nos indica que el 65% buscan generar ganancias. Así mismo coincide con Meneses (2015) quien nos menciona que las micro y pequeñas empresas son de sutil importancia, porque son las principales aportadoras en el PBI y generadoras de empleo, pues con sus actividades empresariales buscan obtener un lucro o beneficio por medio del ella, de la misma manera tiene una similitud con Choquehuanca (2017) quien nos dice que las mypes forma parte para crear ingresos y movimientos económicos, disminuyendo un poco la pobreza y generando puestos de empleo. Esto demuestra que la mayor parte de las micro y pequeñas empresas, están destinadas a obtener un lucro por las ventas realizadas en su negocio, generando ganancias y beneficios para los micro empresarios.

Tabla 3: Características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad

Conocimiento de las Tic como factor relevante de la Gestión de calidad: El 75% no tienen conocimiento sobre la tecnología de la información y comunicación. (Tabla 3) Estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Solá (2018) quien menciona que el 75% tienen poco conocimiento del tic, así mismo también Matute (2015) quien indica que el 33% no utilizan las Tic para realizar sus trabajos, de la misma manera Espinoza (2018) quien menciona que el 66.5% tienen un conocimiento regular sobre las tic, de igual modo Lázaro (2016) nos menciona que el 72% si conocen la gestión de calidad, también tenemos a Gamarra (2017) nos indica que el 72% si conocen el termino gestión de calidad. Esto contrasta con Torre y Lacasa (2014) quien nos menciona que sin una buena gestión de calidad los procesos no se desarrollarían de manera adecuada, haciendo que pierda valor el servicio y producto

que nuestra empresa ofrece, sin embargo, coincide con Lizarzaburu (2015) quien nos indica que, para poder lograr una buena gestión de calidad, es necesario poner en práctica sus principios que son el enfoque al cliente, liderazgo, Participación del personal, mejora continua, entre otros. Esto demuestra que la mayoría no conocen las TIC por el motivo de que los micro empresarios no han tenido un debido conocimiento sobre el uso de una computadora ya que la mayoría son del grado académico de secundaria, según nuestros resultados obtenidos.

Conocimiento de las Técnicas Gestión de Calidad: El 75% conocen el Marketing (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Cárdenas (2016) quien menciona que el 80% conocen la técnica el marketing, ya que utilizaron la estrategia de diferenciación para incrementar sus ventas en su negocio. Esto coincide con López (2015) quien nos menciona que las TIC forma parte de la técnica de la gestión de calidad, pues busca mejorar los procesos de actividades de la empresa, para así poder obtener mejores resultados tanto en el producto como el servicio. Esto demuestra que la mayor parte solo tiene conocimiento de la técnica marketing ya que han escuchado o han tenido una capacitación sobre el tema de marketing.

Rendimiento del negocio con la gestión de calidad: El 100% indica que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de sus negocios (Tabla 3), Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Gamarra (2017) quien indica que el 50% usan la gestión de calidad porque ayuda a tener mayor oportunidad de crecimiento, así mismo tenemos a Espinoza (2018) quien menciona que el 33% ayuda a tener mejor productividad. Pero contrastan con los resultados obtenidos por Lázaro (2016) quien menciona que el 28% de las mypes no les ayuda a mejorar sus negocios con el uso de

la gestión de calidad. Esto demuestra que la gestión de calidad si ayuda a mejorar la rentabilidad de su negocio ya que impulsa a tener mayor productividad, mejor atención e incluso mejores productos que ofrecer a sus consumidores.

Cuenta con una computadora en su empresa: El 83.30% no cuentan con una computadora. (Tabla 3) Estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Matute (2015) quien menciona que el 100% utilizan de manera permanente la computadora para realizar sus actividades. Esto demuestra que no utilizan la computadora por falta de economía, pero si tienen conocimiento de cómo utilizar una computadora pero por ese motivo no compran computadoras para poder realizar sus actividades empresariales.

Nivel de Conocimiento en computación: El 75% son de regular conocimiento en cómputo. (Tabla 3) Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Espinoza (2018) quien menciona que el 66,5% si tiene conocimiento de computación. Esto demuestra que la mayoría de los representantes si tienen conocimiento en computación, solo el básico ya que mencionado anteriormente la mayor parte solo tienen el grado de secundaria completo.

Utilización del Internet para compras de mercadería: El 75% no utilizan el internet para comprar sus mercaderías. (Tabla 3) Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Espinoza (2018) quien menciona que el 44.4% no utilizan el internet motivo por el cual imposibilita avanzar con el uso de las Tic. Pero contrastan con los resultados encontrados por Matute (2015) quien menciona que más del 71% si utilizan el internet para realizar sus actividades. Esto demuestra que la mayor parte de

ellos no utilizan el internet para comprar mercaderías ya que cuentan con proveedores y que ellos van directamente a comprar su mercadería.

Utilización de Redes Sociales para Impulsar sus Productos: El 58.30% utilizan el whatsapp para impulsar su mercadería.(Tabla 3) Esto demuestra que la mayor parte de los microempresarios se dedican a vender y ofrecer sus productos mediante la aplicación de whassapt ya que es un medio más utilizado a nivel nacional por todos los ciudadanos, y es una manera más fácil de cómo llegar a nuestros clientes

Frecuencia que emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa: El 66,70% siempre utilizan el teléfono. (Tabla 3) Esto demuestra que los micro empresarios utilizan su teléfono como medio para comunicarse con sus clientes y colaboradores para cualquier actividad o venta que se quiera realizar dentro de la empresa.

Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa: El 83.30% no utilizan las TIC. (Tabla 3) Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Espinoza (2018) quien menciona que el 33% de las mypes ha mejorado en su productividad. Esto demuestra que las tic si mejoran el negocio de la empresa, mejorando su productividad así como sus ventas, pero en nuestros resultados obtenidos no utilizan las tic por motivos económicos ya que para los empresarios es un gasto que estarían haciendo.

Tabla 4: Plan de Mejora de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad

PLAN DE MEJORA

1. DATOS GENERALES:

Sector: Comercio

Rubro: Venta de Calzados para Damas

Zona de Influencia: Jirón Amazonas-Ciudad de Cajamarca

Representantes: Dueños o Administradores del negocio

2.-MISIÓN:

La misión las empresas es poder ofrecer calzados de buena calidad, brindándoles la seguridad a nuestros clientes con nuestros productos y que la empresa le ofrece todo tipo de variedad de calzados ya sea formal, deportivo, casual entre otros; teniendo una amplia gama de calzados al gusto del cliente, buscando siempre brindar altos estándares de calidad en nuestra empresa, tanto en el producto como en nuestro servicio.

3.-VISIÓN:

En el año 2025, las empresas de venta de calzados para damas tiene como visión tener varias sedes de negocio a nivel nacional, buscando siempre el crecimiento económico y empresarial, y a su vez poder establecer una marca de calzados que sea reconocida

ya sea a nivel local, regional y nacional, teniendo un mayor posicionamiento dentro del mercado y del país.

4.- OBJETIVOS:

-Posicionar nuestra marca a nivel local, regional y nacional de un 70% en un tiempo mínimo de 3 a 4 años.

-Establecer varias sedes de negocio a nivel nacional en 85% en tiempo de 3 años.

-Capacitar al 100% de nuestros trabajadores referentes al uso de las tic y la gestión de calidad para mejorar los procesos empresariales cada fin de mes.

-Incorporar el 100% de la responsabilidad social dentro de nuestra empresa, fomentando el cuidado al medio ambiente y que sea parte de la cultura organizacional de nuestra empresa.

5.-PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

a) Productos

-Calzados Formales

-Calzados Casuales

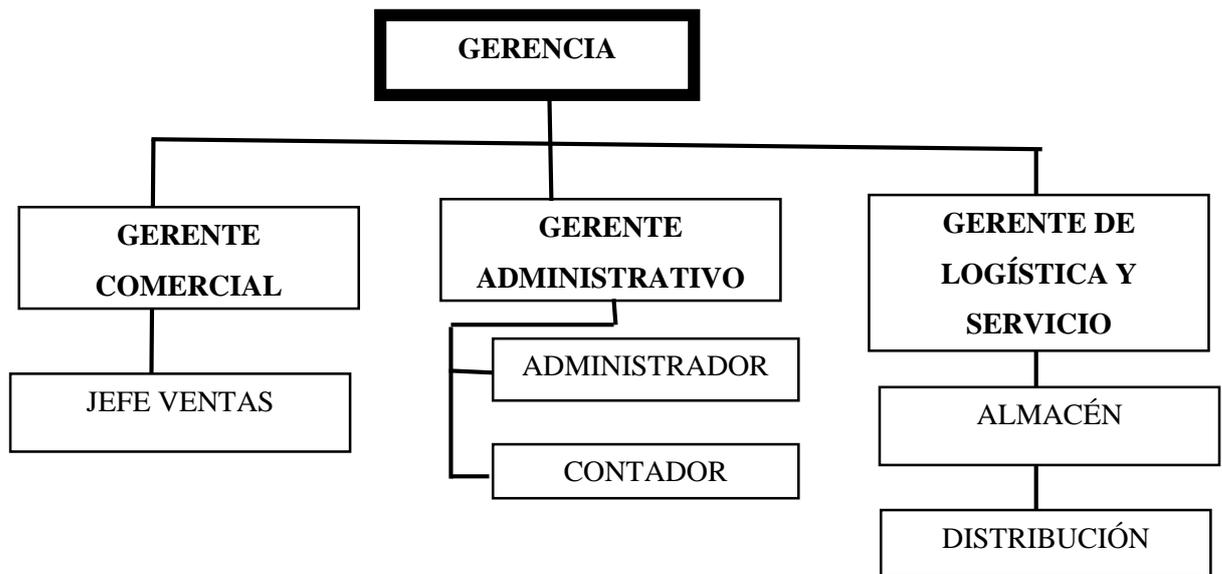
-Calzados deportivos

b) Servicio

-Delivery

-Compras Vía Online

6.-ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



6.1. Descripción de Funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	-Dueño del Negocio
Funciones	-La función principal que tiene el dueño del negocio es realizar un proceso administrativo (planificar, organizar, dirigir y controlar) que consolide el crecimiento de su empresa.

Cargo	Gerente Comercial
Perfil	-Jefe de la Fuerza de Ventas
Funciones	-Planificar y seleccionar los mejores vendedores con la finalidad de poder incrementar nuestra cartera de clientes y poder así tener un mayor crecimiento empresarial y económico. Así mismo también es quien motiva y evalúa el trabajo en equipo.

Cargo	Administrador
Perfil	-Estudios universitarios en Administración de Empresas. -Experiencia laboral mínimo 3 años -Flexibilidad al momento de comunicarse con los trabajadores y clientes tanto internos como externos.
Funciones	-Encargado de supervisar e informar las distintas situaciones en la que se encuentre la empresa al gerente general. Así mismo también es quien controla las actividades y acciones de la empresa.

Cargo	Contador
Perfil	-Estudios universitarios en Contabilidad -Experiencia laboral mínimo 3 años
Funciones	-Encargado de llevar un registro contable de todas las actividades económicas de la empresa.

Cargo	Gerente de Logística y Servicio
Perfil	-Estudios Universitarios en Economía, Administración, Industrial entre otros. -Tener experiencia de 5 años laborales.
Funciones	-Encargado de lograr el uso adecuado de las políticas de la administración en inventarios, utilizando de manera eficiente los recursos de la empresa y garantizando el buen servicio al cliente.

Cargo	Almacenero
Perfil	-Estudios Universitarios Administración. -Tener experiencia de 5 años laborales.
Funciones	-Encargado de recepcionar las entradas y salidas del producto dentro del almacén, llevando un adecuado control sanitario dentro de las mismas, así mismo también encargado en la distribución de los productos.

6.2. Diagnóstico Empresarial:

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Variedad de calzados. (F1) -Productos y servicios con altos estándares de calidad. (F2) -Fomentación de responsabilidad social en nuestra empresa. (F3) 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -No contar con un personal capacitado en los aspectos administrativos. (D1) -Resistencia al cambio. (D2) -Infraestructura inadecuada. (D3)
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clientes valoran la calidad y el servicio de nuestra empresa. (O1) -Crecimiento en la cartera de clientes de la empresa. (O2) -Mayor posicionamiento de nuestra empresa en el mercado. (O3) 	<p>O-F</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar la calidad de productos y servicios que ofrece la empresa para así poder tener un mayor posicionamiento dentro del mercado (O3-F2) -Teniendo una amplia variedad de calzados es posible poder incrementar nuestros clientes ya que ofrecemos calzados de todo tipo al gusto y preferencia del cliente (O2-F1) 	<p>D-O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el cambio y aprovechar el crecimiento de la cartera de clientes con el fin de poder seguir incrementando nuestras ganancias como la satisfacción de los clientes. (O2-D2)
<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Precios bajos de nuestra competencia. (A1) -Inflación de la economía peruana. (A2) -Desastre natural. (A3) 	<p>A-F</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprovechar la variedad de productos y servicios de calidad brindándole la confianza necesaria para que sigan comprando en nuestra empresa y que los precios que ofrece nuestra competencia no se de manipulación para nuestros clientes. (A1-F2) 	<p>A-D</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar nuestra infraestructura ante cualquier desastre natural que haya, para brindarle una mayor seguridad a nuestros clientes (A3-D3)

7.- Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de las Mypes
Conocimiento de las TIC como factor relevante de la gestión de calidad	Falta de conocimiento de la tic por parte de los representantes
Equipamiento de cómputo dentro de la empresa	Miedo a invertir dentro de la empresa
Posicionamiento dentro del mercado	Pocos conocen la empresa y la marca
Utilización del Internet para realizar compras de mercadería Online	Compras por vías online demasiado bajas
Satisfacción de los clientes respecto al producto y servicio ofrecido.	Regular

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del Problema
Conocimiento de las TIC como factor relevante de la gestión de calidad	Falta de conocimiento por parte del representante sobre el uso de las TIC dentro de su empresa	Poco interés e irresponsabilidad por parte del representante con la empresa, de tal manera que no le toman la mayor importancia de querer conocer nuevos métodos para tener una buena gestión empresarial.
Equipamiento de cómputo dentro de la empresa	Retraso en las actividades y procesos empresariales.	Temor del representante a invertir en algo nuevo que no conoce.
Posicionamiento dentro del mercado	Falta de conocimiento del producto que la empresa ofrece al mercado	No se realizó un estudio de mercado, para poder conocer a nuestros clientes, el producto que estamos ofreciendo, nuestros competidores y otros factores que impidan una buena comercialización de nuestro producto

Utilización del Internet para realizar compras de mercadería Online	Se limita la empresa a tener nuevas novedades de producto.	Temor a utilizar un nuevo medio para realizar sus compras por vía online.
Satisfacción de los clientes respecto al producto y servicio ofrecido.	Se tiene al cliente en tiempos de espera, ocasionando el aburrimiento y cansancio por parte de nuestro servicio.	No contar con sistema de gestión que nos ayude a tener una mayor flexibilidad al momento de atender a nuestros clientes.

9. Establecer Soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acciones de Mejora
Conocimiento de las TIC como factor relevante de la gestión de calidad	Falta de conocimiento por parte del representante sobre el uso de las TIC dentro de sí empresa	Tomar cursos de TIC para así poder implementarlo dentro de su empresa y así poder obtener mejores procesos dentro de su organización
Equipamiento de cómputo dentro de la empresa	Retraso en las actividades y procesos empresariales.	Implementar una computadora dentro de su empresa y empezar a aplicar los conocimientos adquiridos en los cursos de TIC
Posicionamiento dentro del mercado	Falta de conocimiento del producto que la empresa ofrece al mercado	Realizar publicidades en los mercados segmentados por nuestra empresa e implementar promociones de nuestro producto.
Utilización del Internet para realizar compras de mercadería Online	Se limita la empresa a tener nuevas	Buscar páginas fidedignas y confiables para poder comprar mercaderías de calidad y a bajos precios.

	novedades de producto.	
Satisfacción de los clientes respecto al producto y servicio ofrecido.	Se tiene al cliente en tiempos de espera, ocasionando el aburrimiento y cansancio por parte de nuestro servicio.	Implementar un sistema o un software de gestión que ayude a tener un mejor control del almacén dentro de la empresa

9.2. Estrategias que se desean Implementar

N°	Acciones de Mejora a Llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Tomar cursos de TIC para así poder implementarlo dentro de su empresa y así poder obtener mejores procesos dentro de su organización	Falta de compromiso por parte del representante al querer aprender un nuevo mundo tecnológico.	3 meses	Mejorar nuestras actividades administrativas y aplicar nuestro conocimiento dentro de la empresa para mejorar nuestros procesos empresariales.	Tomar cursos de TIC o solicitar el servicio de un experto en áreas de sistematización.
2	Implementar una computadora dentro de su empresa y empezar a aplicar los conocimientos adquiridos en los cursos de TIC	Miedo por parte de representante a invertir en su negocio.	1 mes	Llevar un control de su empresa de manera sistematizada.	Buscar un equipo de cómputo que se adapte a las necesidades de la empresa
3	Realizar publicidades en los mercados segmentados por nuestra empresa e	No tener claro la marca representativa de nuestra empresa.	5 meses	Ser conocida a nivel local, regional y nacional por ser una empresa emprendedora brindando productos y	Crear nuestro logo que identifique nuestra empresa y presentarlo ante las entidades correspondientes.

	implementar promociones de nuestro producto.			servicios de buena calidad.	
4	Buscar páginas fidedignas y confiables para poder comprar mercaderías de calidad y a bajos precios.	Falta de información por parte del representante al realizar una compra por vía online,	3 meses	Mayor facilidad a tener una variedad de productos dentro de su empresa y siempre estar actualizados constantemente.	Solicitar información de las páginas más utilizadas por las empresas al realizar sus compras vía online.
5	Implementar un sistema o un software de gestión que ayude a tener un mejor control del almacén dentro de la empresa	No conocer los sistemas o software que se utilizan dentro de las empresas	3 meses	Tener una mejora en los procesos de gestión empresarial dentro de su negocio y tener un mayor flexibilidad al momento de atender al cliente.	Comprar o rentar un sistema de gestión que se adapte a las actividades de la empresa

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Tomar cursos de TIC o solicitar el servicio de un experto en áreas de sistematización.	Representante, Administrador y Jefe de Fuerza de Ventas	s/ 1.500 mensuales	Materiales, equipos y tiempo.	3 meses
2	Buscar un equipo de cómputo que se adapte a las necesidades de la empresa	Representante	s/ 2.500 mensuales	Local, materiales y tiempo.	1 mes
3	Crear nuestro logo que identifique nuestra empresa y presentarlo ante las entidades correspondientes.	Representante y el administrador	s/1.500 en un periodo determinado	Materiales, equipos y Tiempo	5 meses
4	Solicitar información de las páginas más	Representante, contador y administrador	s/1.000 en un periodo determinado	Tiempo	3 meses

	utilizadas por las empresas al realizar sus compras vía online.				
5	Comprar o rentar un sistema de gestión que se adapte a las actividades de la empresa	Representante, administrador	s/500.00 mensuales	Materiales, equipos y tiempo	3 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero-Diciembre
1	Tomar cursos de TIC o solicitar el servicio de un experto en áreas de sistematización.	01-01-21	01-03-21	
2	Buscar un equipo de cómputo que se adapte a las necesidades de la empresa	01-01-21	01-02-21	
3	Crear nuestro logo que identifique nuestra empresa y presentarlo ante las entidades correspondientes.	01-01-21	01-05-21	
4	Solicitar información de las páginas más utilizadas por las empresas al realizar sus compras vía online.	01-01-21	01-07-21	
5	Comprar o rentar un sistema de gestión que se adapte a las actividades de la empresa	01-01-21	01-03-21	

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas están en la edad de 31 a 50 años, son del género femenino, tienen el cargo de dueño. La minoría tiene un grado de instrucción hasta superior no universitario.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, cuentan con 1 a 5 trabajadores. La minoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 4 a 6 años.

La mayoría parte de los representantes nos mencionaron que no tienen conocimiento de las tic como factor relevante de la gestión de calidad, la técnica moderna que más conocen es el marketing, los representantes miden a sus trabajadores su desempeño mediante la observación, el rendimiento del negocio mejoraría si utilizaran las tic, las empresas no utilizan las computadoras, el nivel de conocimiento en computación es regular, algunos no utilizan el internet para realizar sus compras de mercadería, utilizan el whatsapp para impulsar sus productos, utilizan constantemente sus teléfonos para coordinar asuntos de su empresa. La minoría menciona que incrementaría sus ventas si utilizaran las tic dentro de su empresa.

Se elaboró un plan de mejora con los resultados obtenidos en la investigación donde se identificó que la mayor parte de los representantes no tienen interés en implementar las Tic dentro de su empresa, no tienen iniciativa por querer aprender a utilizar una computadora, así mismo la mayor parte representantes no utilizan el internet para realizar sus compras de mercaderías y por último poca satisfacción los clientes por el demasiado tiempo de espera al entregar los productos.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

Invertir en recursos tecnológicos como es el caso de una computadora para poder realizar las actividades de su empresa con mayor eficiencia y eficacia. Para así poder incrementar sus procesos y aumentar nuestra flexibilidad, con el fin de que su producto y su servicio sea mucho mejor para sus clientes.

Inscribir al representante en cursos de computación y curso de Excel , con la finalidad de que tenga un mayor conocimiento de cómo utilizarlo para así tener un mejor manejo y control de sus productos, ya que los cursos de Excel le ayudarán a tener mejores cálculos sobre su mercadería que la empresa esté comprando.

Capacitar a los trabajadores con respecto a la implementación de un sistema operativos, brindándole todas las pautas necesarias para que no tengan dificultades ni inconvenientes al momento de utilizarlo,

Promocionar sus productos mediante medios de comunicación como por ejemplo el Facebook, el twitter, whassapt, medios que hoy en día son tendencia y son los más utilizados por los usuarios de internet, con el fin de poder publicitar sus productos para que así se puedan compartir y visualizar toda la línea de productos que pueda tener la micro y pequeña empresa, así como también los materiales o ingredientes que se utiliza para la elaboración del producto para así poder brindar confianza a los clientes y puedan volver a comprar en nuestros locales de abastecimiento.

Implementar el plan de mejora de acuerdo a los puntos detallados en la Tabla 4.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA:

- Belloch, C. (2011). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación (T.I.C)*, Recuperado de: <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Camisón, C.; Boronat, M.; Villar, A. y Puig, A. (2008), *Sistemas de Gestión de Calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D*, Recuperado de: file:///C:/Users/User_/Downloads/Dialnet-SistemasDeGestionDeLaCalidadYDesempeno-2878071.pdf
- Camisón, C.; Cruz, S.; Gonzales, T. (2015), *Gestión de Calidad Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*, Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cárdenas, J. (2016), *El Comercio Electrónico Como Herramienta De Competitividad De Las Empresas De Servicios Turísticos Del Distrito De Cajamarca*, Recuperado de: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1246/TESIS_FINAL%20_JULIO_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cervera, F. (2018), *Implementación de una plataforma virtual y su influencia en los círculos de interaprendizaje colaborativos en la I.E. San Ramón – La Recoleta – Cajamarca – 2017*, Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/662/INFORME%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choquehuanca, A. (2016), *Proyecto de Ley de Reforma Constitucional que reconoce expresamente la promoción de las micro y pequeñas empresas (Mypes)*, Recuperado de: http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0187320170912.PDF
- Espinoza, S. (2018), *Gestión Bajo El Enfoque De Uso De Las Tic, En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Atención A Distribuidoras, Ciudad De Pucallpa, Año 2018*, Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5883/GESTION_DE_CALIDAD_TECNOLOGIAS_DE_INFORMACION_ESPINOSA_MELENDEZ_SANDRO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Felici, S. (2015), *Sistemas Operativos*, Recuperado de: <https://informatica.uv.es/it3guia/FT/cap5-ssoo-ft.pdf>
- Flores, E. (2017), *Influencia De Las Nuevas Tecnologías De La Información Y La Comunicación Para Mejorar El Aprendizaje En El Área De Ciencia Y Ambiente, En Los Estudiantes Del Sexto Grado De Educación Primaria De La Institución Educativa N° 16173, Santa Rosa-Jaén- 2014*, Recuperado de :

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1102/INFLUENCIA%20DE%20LAS%20NUEVAS%20TECNOLOG%3%8DAS%20DE%20LA%20INFORMACI%3%93N%20Y%20LA%20COMUNICACI%3%93N%20PARA%20MEJORAR%20EL%20APRENDIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gamarra, L. (2017), *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Huarmey, 2016*. Recuperado de: [file:///C:/Users/User_/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/User_/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(11).pdf)
- García, F. (2018). *Ingeniería del Software*, Recuperado de: <https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1228/1/07-rep.pdf>
- Gomero, N. (2015), *Concentración de las Mypes Y su Impacto en el Crecimiento Económico*, Recuperado de: file:///C:/Users/User_/Downloads/11597-Texto%20del%20art%C3%ADculo-40456-1-10-20160327.pdf
- Gómez, J. (2017), *Impacto de las Tic en las Pymes*, Recuperado de: http://www.inpyme.es/pdf/impacto_de_las_tics_en_las_pymes.pdf
- Gonzales, J. (2013), *La persona emprendedora y la idea de negocio*, Recuperado de: https://www.accioncontraelhambre.org/sites/default/files/documents/u.d.1_la_persona_emprendedora.pdf
- Lázaro, C. (2017), *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Pucallpa, Año 2017*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4778/GESTIG E_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_LAZARO_RRO BLE_CLAIRA_LORENZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N°28015 (2003), *Ley de Promoción y Formalización de las Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Lizazarburu, E. (2015), *La gestión de calidad en Perú: Un estudio de la Norma ISO 900, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*, Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- López, V. (2015), *La tecnología de la Información y Comunicación*, Recuperado de: <https://www.transformacion-educativa.com/attachments/article/137/Libro%2003%20-%20Las%20tecnolog%3%ADas%20de%20la%20informaci%3%B3n%20y%20la%20comunicaci%3%B3n.pdf>

- Matute, M. (2015) *Uso de la Tecnologías de la Información y Comunicación en las clases de inglés en las instituciones públicas de educación secundaria del casco Urbano de la ciudad de Santa Bárbara*, Recuperado de: file:///C:/Users/User_/Downloads/uso-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-en-la-clase-de-ingles-en-las-instituciones-publicas-de-educacion-secundaria-del-casco-urbano-de-la-ciudad-de-santa-barbara.pdf
- Meneses, E. (2015) *La Importancia de las Mypes*, Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/281341152/La-Importancia-de-La-Mype>
- Pérez, L. (2014). *Los 7 principales riesgos de TI para las organizaciones, de acuerdo con Zurich*, Recuperado de: <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/cronica/Los-7-principales-riesgos-de-TI-para-las-organizaciones-de-acuerdo-con-Zurich>
- Ponce, F. (2017). *La innovación en la micro y pequeña empresa (MYPE): no solo factible sino accesible*, Recuperado de: file:///C:/Users/User_/Downloads/19050-Texto%20del%20art%C3%ADculo-75633-2-10-20200107.pdf
- Reyes, D (2016), *Tecnología de la Informática y Comunicación en las Organizaciones*, Recuperado de: <http://publishing.fca.unam.mx/tic/TIC-Organizaciones.pdf>
- Sandoval, A. (2018). *Sistema de Información y la planeación e innovación Estratégica*, Recuperado de: https://issuu.com/andreasandoval54/docs/erp__crm__scm_-_pdf
- Solá, L. (2018). *Evaluación De La Aplicación De Los Principios De La Gestión De La Calidad, En Pymes Del Sector Tics Que No Lograron La Implementación De Sistemas De Gestión De La Calidad, En La Ciudad De Quito, Para El Período 2010 – 2015*, Recuperado de : <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19738/1/CD-9143.pdf>
- Scheel y Rivera. (2010). *Utilización de las TIC y su impacto en la competitividad de las empresas latinoamericanas*, Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/viewFile/1070/968>
- SUNAFIL (2017). *Régimen Laboral Especial de las Micro y Pequeñas Empresa*, Recuperado de: <http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>
- Torre, I.; Lacasa, C. (2014), *Gestión de Calidad*, Recuperado de: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pdf>

ANEXOS

ANEXOS I: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		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											
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					
12	Revisión del Informe final de la Tesis por el Jurado de Investigación												X				
13	Aprobación del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de Ponencia en Jornadas de Investigación														X	X	
15	Redacción de Artículo Científico															X	X

ANEXO II: PRESUPUESTO

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	1	0.50
• Fotocopias	0.10	30	3.00
• Empastado	2.00	1	2.00
• Papel Bond A-4 (500 hojas)	0.10	30	3.00
• Lapiceros	1.00	1	1.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub Total			
Gastos de Viaje			
• Pasajes para Recolectar Información	50.00	2	100.00
Sub Total			209.50
Total de Presupuesto Desembolsable			
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/.)			

ANEXO III: CUADRO DE SONDEO

Nombre de las Mypes	Dirección
1.-Bata 2 Cajamarca	Jr.Amazonas 649, Cajamarca 06002
2.-Calzados Parami Store	Jr.Amazonas 679, Cajamarca 06002
3.-YamFashion	Jr.Amazonas 856, Cajamarca 06002
4.-MAOS Boutique	Jr.Amazonas 1049, Cajamarca 06000
5.-Estilos Collection	Jr.Amazonas 680, Cajamarca
6.-Dvidale Calzados	Jr Amazonas y Jr Apurimac 600, Cajamarca
7.-Tauro Boots	Jr.Amazonas, Cajamarca 06002
8.-Comercial CIEZA	Jr.Amazonas 316, Cajamarca 06001
9.-CALZATURA: "KERLY"	Jr Amazonas y Jr Apurimac 1168, Cajamarca 06001
10.-ROMAR IMPORT	Jr Amazonas y Jr Apurimac 852, Cajamarca 06001
11.-Tiendas Exclusiva	Jr Amazonas y Jr Apurimac 1069
12.- Zapatería Matt's	Jr Amazonas y Jr Apurimac 1060

ANEXO IV: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La Tecnología De La Informática Y Comunicación Como Factor Relevante En La Gestión De Calidad Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio-Rubro Venta De Calzados Para Damas En Jirón Amazonas En La Ciudad De Cajamarca, 2019 Para optar grado de Bachiller en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

II. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

6. Número de Trabajadores

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

7. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

III. TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

8. ¿Conoce las TIC cómo factor relevantes de la gestión de calidad?

- a) Si
- b) Un poco
- c) No

9. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

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

10. ¿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

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

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

12. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?

- a) Sí
- b) No

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

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

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

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

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

- a) Facebook
- b) WhatsApp
- c) Página Web
- d) Ninguna

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

- a) Siempre
- b) Algunas veces
- c) Nunca

17. ¿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 V: CUADRO DE TABULACIÓN

Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18-30 años	III	3	25.00
	31-50 años	IIII-II	7	58.30
	51 a más años	II	2	16.70
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Género	Masculino	III	4	33.30
	Femenino	IIII-III	8	66.70
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Grado de Instrucción	Sin Instrucción	-	0	0.00
	Primaria	-	0	0.00
	Secundaria	IIII-III	8	66.70
	Superior no Universitario	I	1	8.30
	Superior Universitario	III	3	25.00
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	IIII-II	7	58.30
	Administrador	IIII	5	41.70
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00

Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-Rubro Venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de Permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	IIII	5	41.70
	4 a 6 años	II	2	16.60
	7 a más años	IIII	5	41.70
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIII-IIII-II	12	100.00
	6 a 10 trabajadores	-	0	0
	11 a más trabajadores	-	0	0
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00
Objetivo de Creación	Generar Ganancia	IIII-IIII-I	11	91.70
	Subsistencia	I	1	8.30
	Total	IIII-IIII-II	12	100.00

Tabla 3: Características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón Amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento de las Tic como factor relevante de la Gestión de Calidad	Si	I	1	8.30
	Un Poco	II	2	16.70
	No	IIII-III	9	75.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Técnicas Modernas de Gestión de Calidad	Benchmarking	-	0	0.00
	Marketing	IIII-III	9	75.00
	Empowerment	-	0	0.00
	Las 5 c	-	0	0.00
	Outsourcing	-	0	0.00
	Otros	III	3	25.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Técnicas para Medir el Rendimiento del Personal	La Observación	IIII-III-II	12	100.00
	La Evaluación	-	0	0.00
	Escala de Puntuaciones	-	0	0.00
	Evaluación de 360°	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Rendimiento del Negocio con la Gestión de Calidad	Si	IIII-III-II	12	100.00
	A veces	-	0	0.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Utilización de una computadora en su Empresa	Si	II	2	16.70
	No	IIII-III	10	83.30
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Nivel de Conocimiento en Computación	Bueno	II	2	16.60
	Regular	IIII-III	9	75.00
	Malo	I	1	8.40
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Utilización del Internet para compras de Mercadería	Si	III	3	25.00
	A veces	-	0	0.00
	No	IIII-III	9	75.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00
Tipos de Redes Sociales para Impulsar sus Productos	Facebook	III	4	33.30
	Whatsapp	IIII-II	7	58.30
	Página Web	I	1	8.40
	Ninguna	-	0	0.00
	Total	IIII-III-II	12	100.00

Tabla 3: Características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón Amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Frecuencia de Empleo del Teléfono para coordinas Asuntos de Empresa	Siempre	IIII-III	8	66.70
	Algunas Veces	III	4	33.30
	Nunca	-	0	0.00
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00
Utilización de las Tic en la Empresa	Incrementar las Ventas	II	2	16.70
	Hacer conocida la empresa	-	0	0.00
	Identificar las necesidades del cliente	-	0	0.00
	Ninguna porque no lo utiliza	IIII-III	10	83.30
	Total	IIII-III-III-II	12	100.00

ANEXO VI: FIGURAS

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

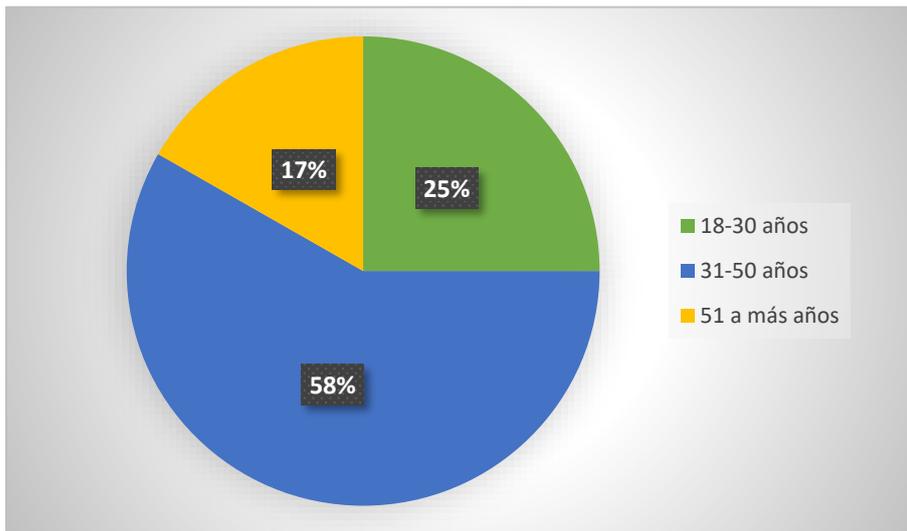


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

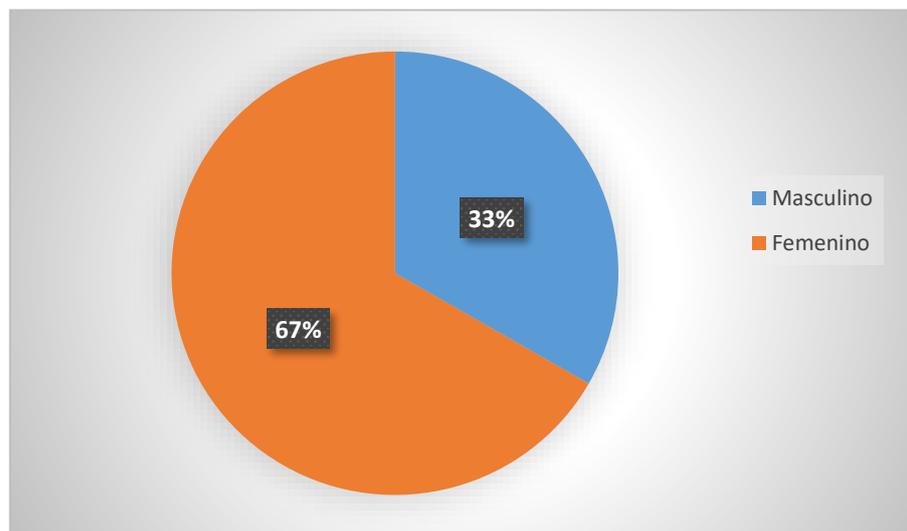


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

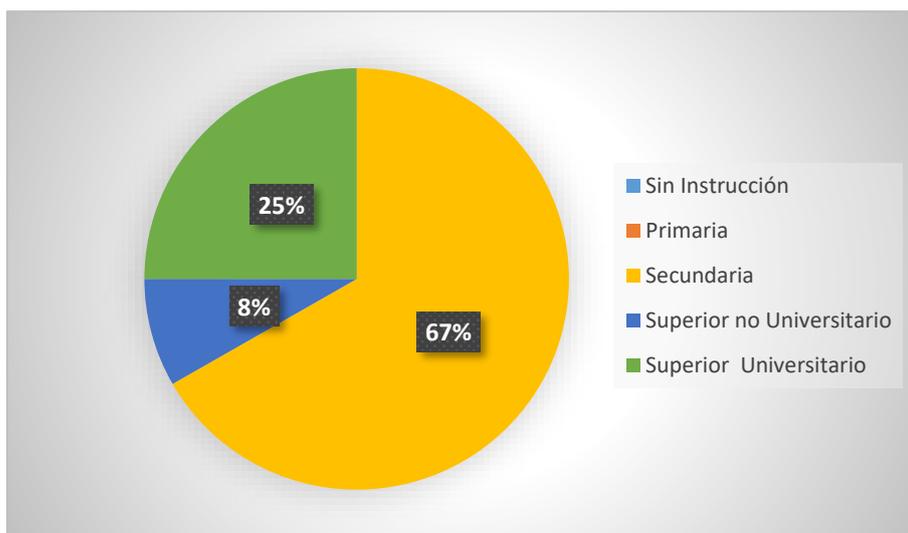


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

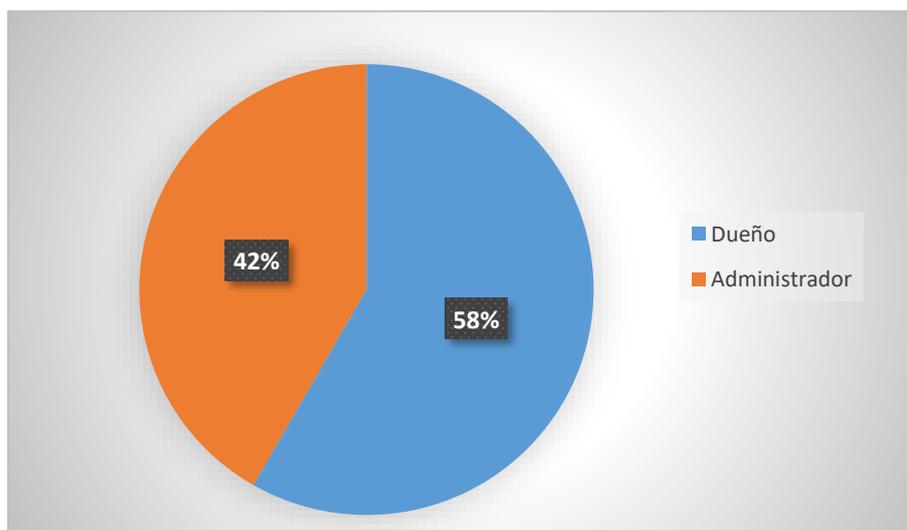


Figura 4. Cargo que Desempeña

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio-Rubro venta de Calzados para Damas en Jirón Amazonas en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

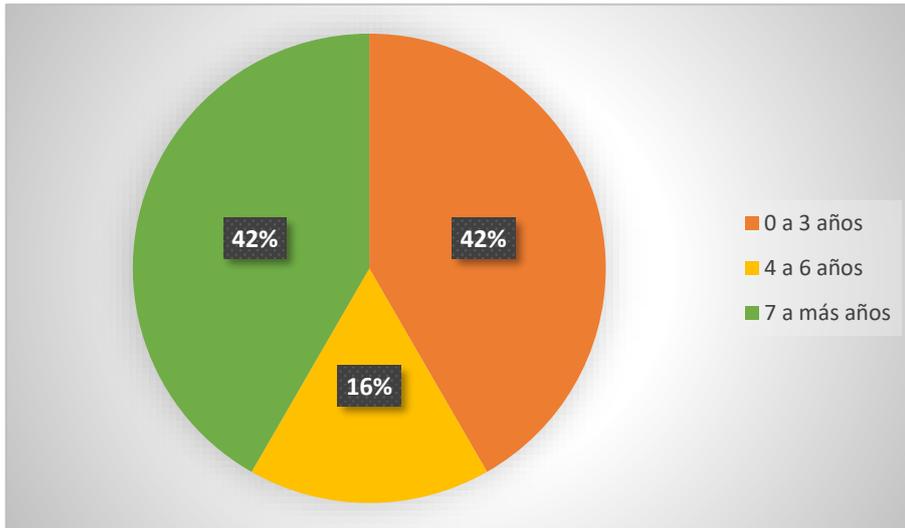


Figura 5. Tiempo de Permanencia de la Empresa en el Rubro
Fuente. Tabla 2

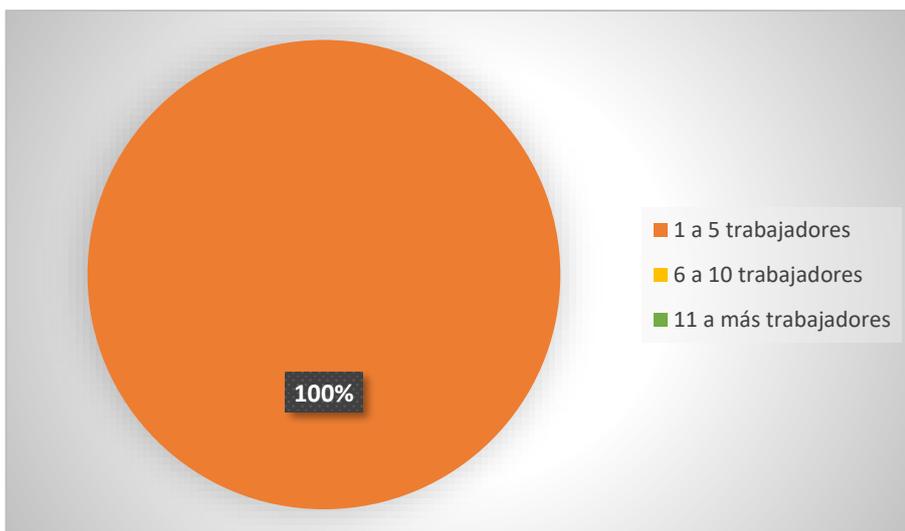


Figura 6. Número de Trabajadores
Fuente. Tabla 2

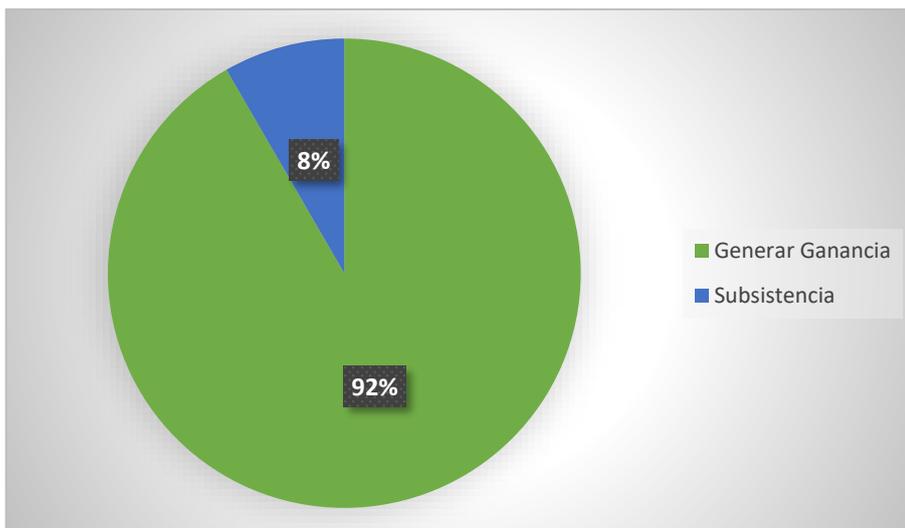


Figura 7. Objetivo de Creación

Fuente. Tabla 2

Características de la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados para damas en jirón Amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2019.

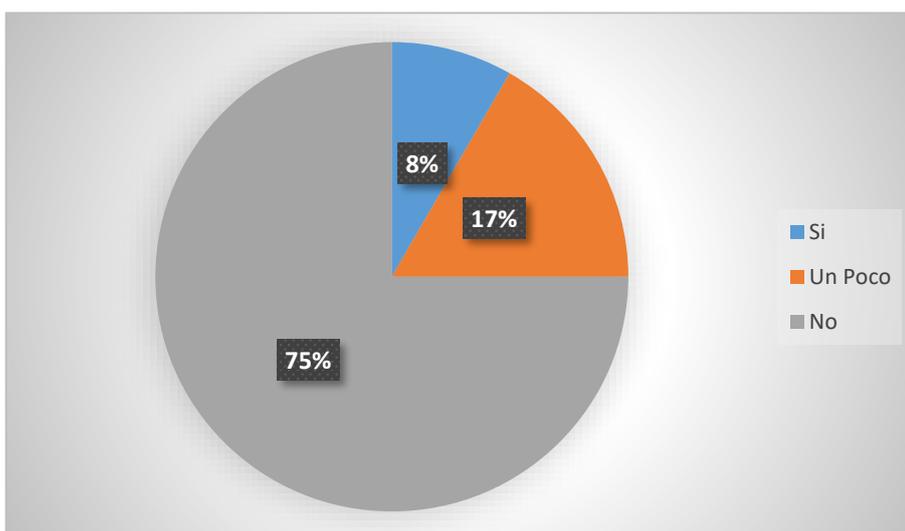


Figura 8. Conocimiento de las TIC como factor relevante de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

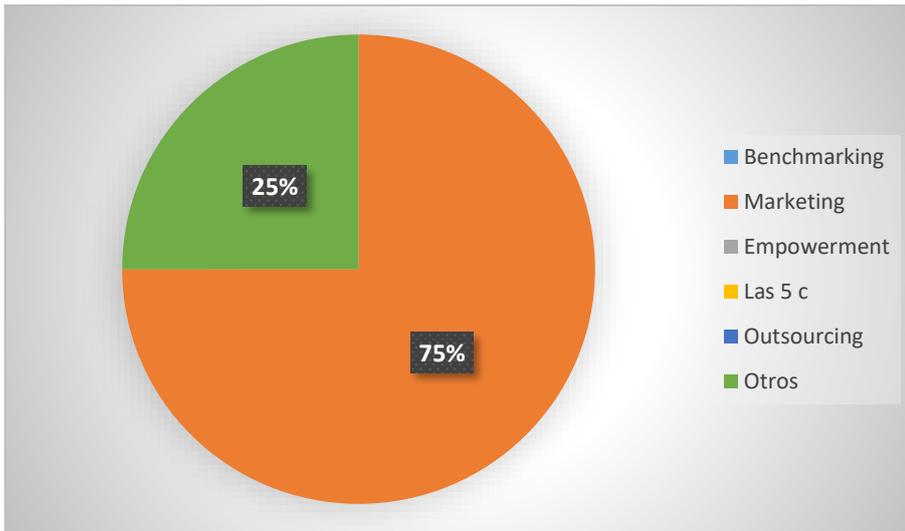


Figura 9. Técnicas Modernas de Gestión de Calidad
Fuente. Tabla 3

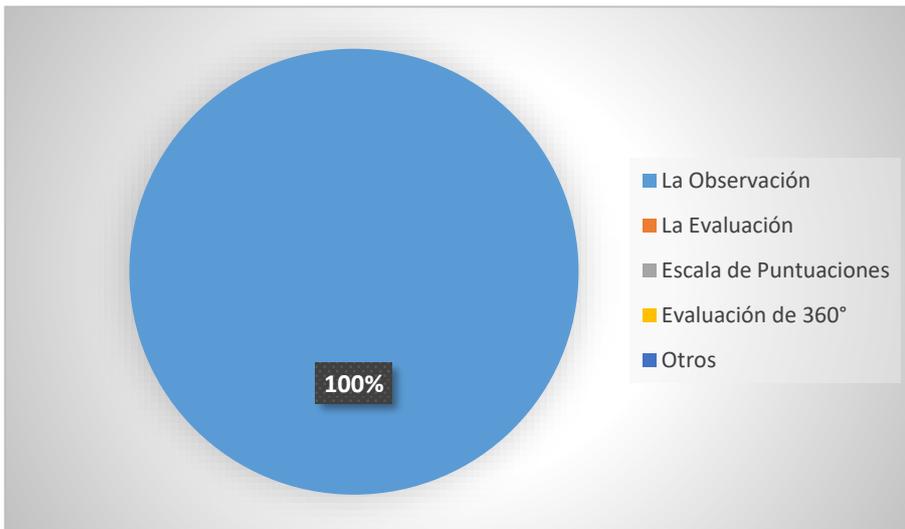


Figura 10. Técnicas para Medir el Rendimiento del Personal
Fuente. Tabla 3

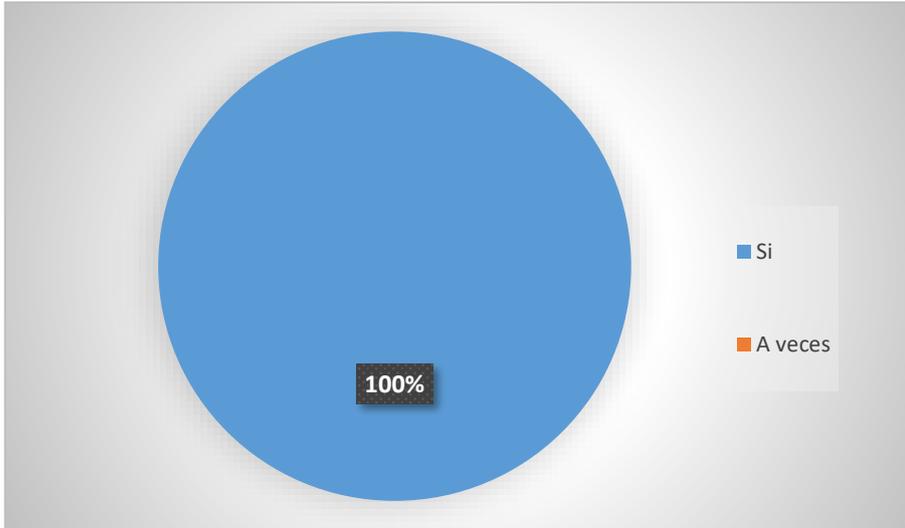


Figura 11. La gestión de Calidad Mejora el Rendimiento del Negocio
Fuente. Tabla 3

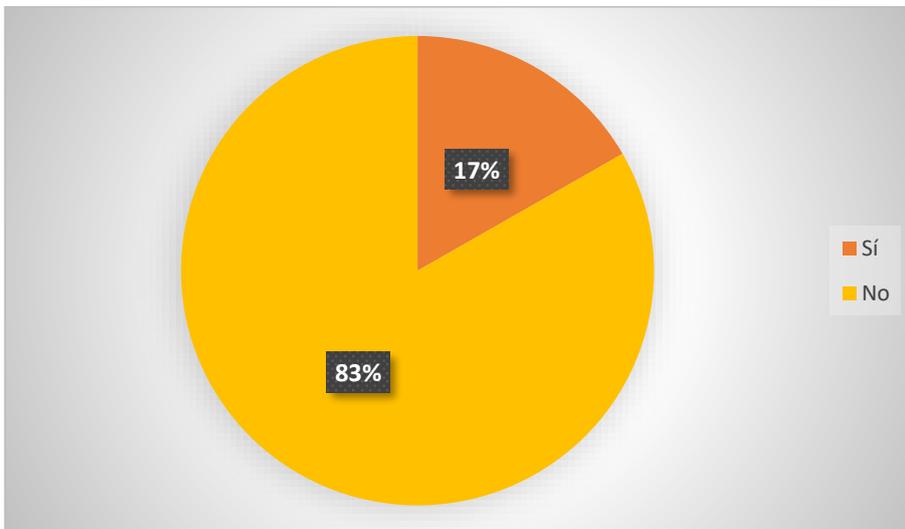


Figura 12. Cuenta con una computadora su empresa
Fuente. Tabla 3

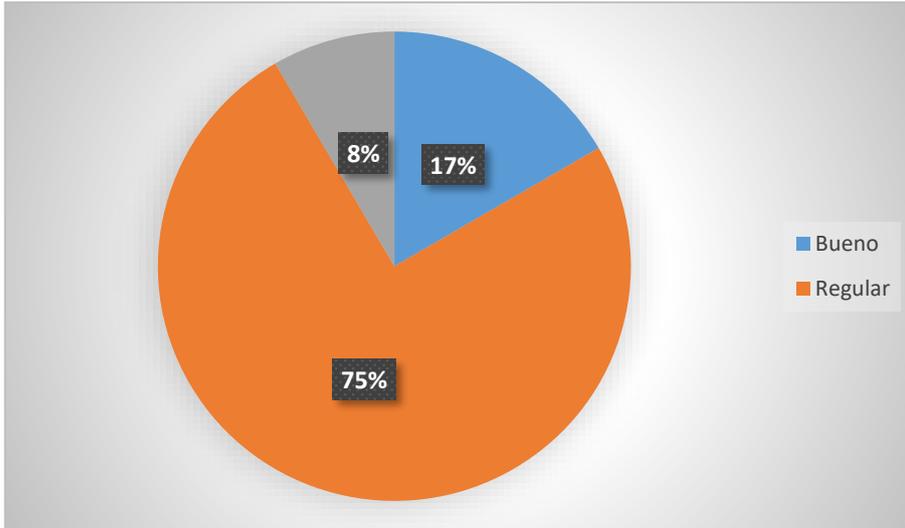


Figura 13. Nivel de Conocimiento de Computación
Fuente. Tabla 3

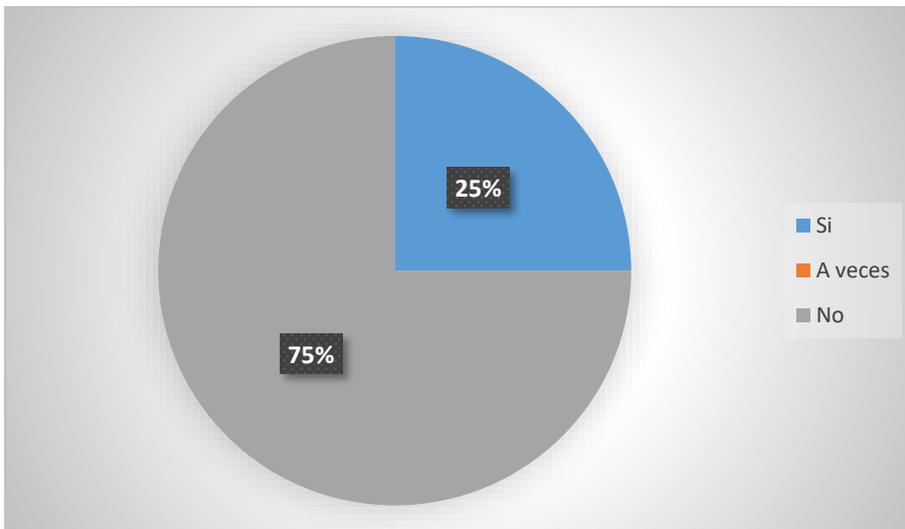


Figura 14. Usa el Internet para Compra de Mercaderías
Fuente. Tabla 3

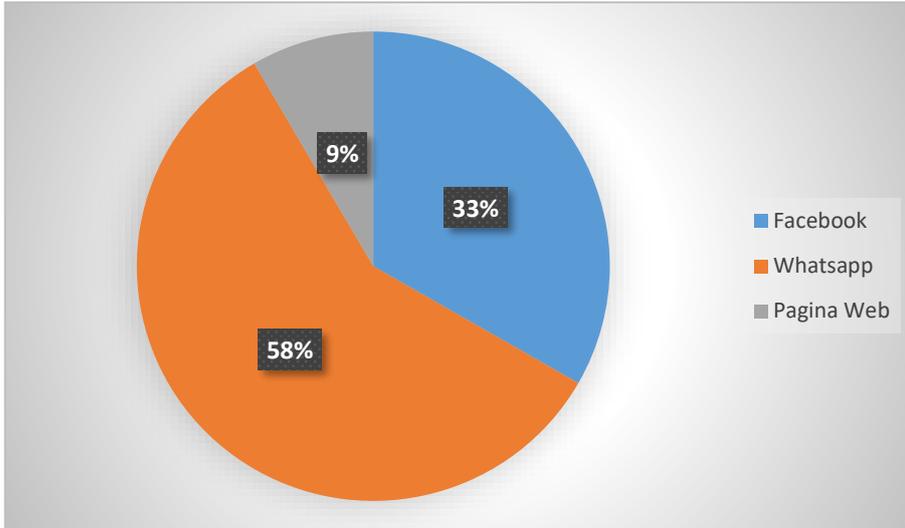


Figura 15. Tipos de Redes Sociales para Impulsar sus Productos

Fuente. Tabla 3

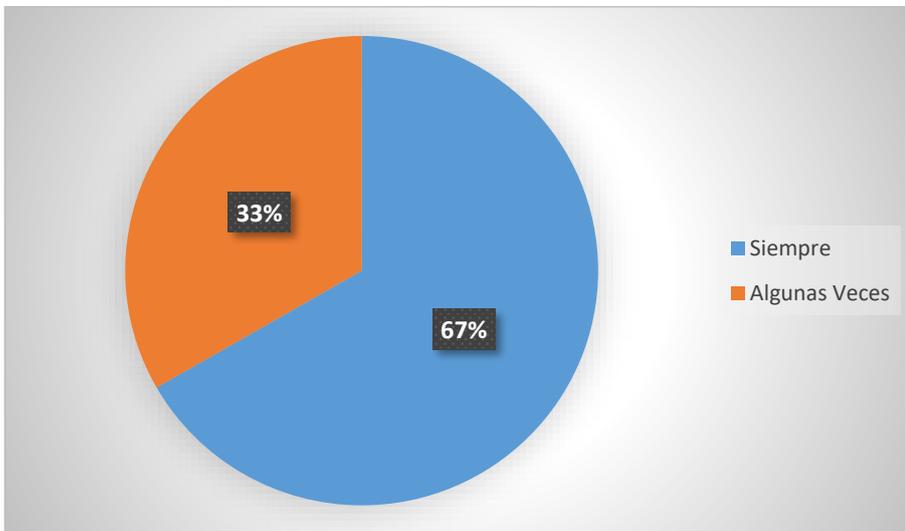


Figura 16. Frecuencia que emplea su Teléfono para coordinar asuntos de empresa

Fuente. Tabla 3

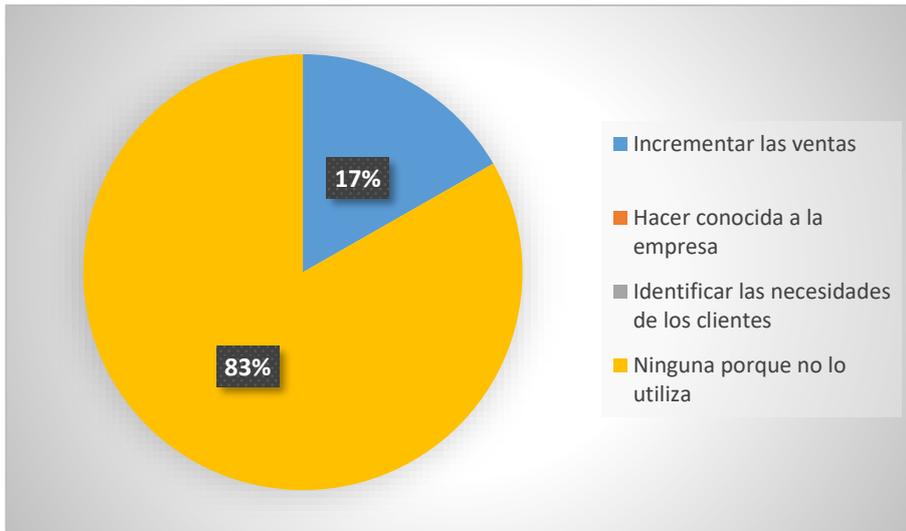


Figura 17. Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa
Fuente. Tabla 3

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

TECNOLOGÍA DE LA INFORMÁTICA Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE ZAPATOS EN JIRÓN AMAZONAS EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2018

Estimado señor (a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia tecnología de la informática y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2018

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 tecnología de la informática y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 2018

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la tecnología de la informática y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos en jirón amazonas en la ciudad de Cajamarca, 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.