



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE REPUESTOS AUTOMOTRICES, AVENIDA PARDO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

CORONADO ROJAS, JHONATAN EMANUEL

ORCID: 0000-0002-6633-5028

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Equipo de Trabajo

AUTOR

Coronado Rojas, Jhonatan Emanuel

ORCID: 0000-0002-6633-5028

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

ASESOR

Centurión Medina Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Docente Tutor Investigador de la Universidad Católica
Los Ángeles de Chimbote

JURADO

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

Presidenta

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

Miembro

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

Miembro

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Hoja de firma del Jurado y Asesor

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen
Presidenta

Salinas Gamboa, José German
Miembro

Mino Asencio, María Isabel
Miembro

Centurión Medina Reinerio Zacarias
Asesor

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la sabiduría y la fuerza necesaria para culminar satisfactoriamente mi trabajo de investigación.

A mis padres, por brindarme el apoyo incondicional, por su confianza y esfuerzo para así cumplir con mis objetivos planteados.

A mi esposa Fátima Quiroz Lopez, por su comprensión y paciencia, que me brindo el apoyo necesario para culminar con mis estudios.

Dedicatoria

A Dios, por su gran e infinito amor y misericordia para conmigo, porque aún a pesar de querer desistir su gracia estuvo conmigo para permitirme concluir con este trabajo de investigación.

A mis padres, por la razón de ser de mi vida, porque día a día están conmigo apoyándome para seguir adelante, cuando muchas veces no podía continuar, quienes esperan mucho más de mí y se sienten orgullosos de todo lo que he podido lograr en este caminar.

Resumen

La presente investigación titulada Propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020; pertenece a la línea de investigación de gestión de calidad en las MYPE. El enunciado del problema fue ¿la mejora de tecnologías de información y comunicación como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020? El Objetivo General Determinar si la mejora de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020. La metodología fue No experimental-transversal-descriptivo de propuesta, con una muestra de 10 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, obteniendo como resultados: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 60.00% la cual demuestra que tiene una edad entre 31 a 50 años, el 60.00% la cual demuestra que son de género masculino un 80.00% demostrando que tiene un grado de instrucción de educación básica. La investigación concluye: La totalidad del número es trabajadores es de 1 a 5 y con el objetivo de ganar rentabilidad.

Palabras clave: Gestión de Calidad, tecnología de información y comunicación, Micro y Pequeñas empresas, Representantes.

Abstract

This research entitled Proposal for the improvement of information and communication technologies as a relevant factor of quality management in micro and small companies in the commercial sector, sales of automotive parts, Pardo avenue of the Chimbote district, 2020; belongs to the research line of quality management in MYPES. The statement of the problem was, does the improvement of information and communication technologies as a relevant factor allow quality management in micro and small companies in the commercial sector, sale of automotive parts, Pardo avenue of the Chimbote district, 2020? The General Objective Determine if the improvement of information and communication technologies as a relevant factor allows quality management in micro and small companies in the commercial sector, sale of automotive parts, Pardo avenue of the Chimbote district, 2020. The methodology was No experimental-transversal- descriptive proposal, with a sample of 10 MYPES, to whom a questionnaire of 21 questions was applied, obtaining as results: the representatives of micro and small companies have 60.00% which shows that they have an age between 31 and 50 years old, 60.00% which shows that they are male, 80.00% showing that they have a degree of basic education instruction. The investigation concludes: The total number of workers is from 1 to 5 and with the objective of gaining profitability.

Keywords: Quality Management, information and communication technology, Micro and Small businesses, Representatives.

Contenido

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vii
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión Literaria	8
III. Hipótesis	36
IV. Metodología	37
4.1. Diseño de la investigación	37
4.2. Población y muestra	37
4.3. Definición y operacionalización de variables	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5. Plan de análisis	39
4.6. Matriz de consistencia	40
4.7. Principios éticos	42
V. Resultado	44
5.1. Resultados	44
5.2. Análisis de resultados	50
VI. Conclusiones	73
Aspectos Complementarios	74
Referencias	75
Anexos	83

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. <i>Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020</i>	44
Tabla 2. <i>Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020</i>	45
Tabla 3. <i>Características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020</i>	46
Tabla 4. <i>Plan de mejora en base a los resultados de la tecnología de informática y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida pardo del Distrito de Chimbote, 2020</i>	49

Índice de figuras

	Página
Figura 1. <i>Edad de los representantes</i>	95
Figura 2. <i>Género de los representantes</i>	95
Figura 3. <i>Grado de instrucción</i>	96
Figura 4. <i>Cargo que desempeñan los representantes</i>	96
Figura 5. <i>Tiempo que desempeña en el cargo</i>	97
Figura 6. <i>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</i>	97
Figura 7. <i>Número de trabajadores</i>	98
Figura 8. <i>Personas que trabajan en la Mype</i>	98
Figura 9. <i>Objetivo de creación de la empresa</i>	99
Figura 10. <i>Conocimiento del término Gestión de Calidad</i>	99
Figura 11. <i>Técnicas modernas de la gestión de calidad</i>	100
Figura 12. <i>Dificultades para la implementación de gestión de calidad</i>	100
Figura 13. <i>Técnicas para medir el rendimiento</i>	101
Figura 14. <i>La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento</i>	101
Figura 15. <i>Conoce el significado de la sigla TIC</i>	101
Figura 16. <i>Cuenta con una computadora en su empresa</i>	102
Figura 17. <i>Nivel de conocimiento de computo</i>	102
Figura 18. <i>Usa el internet para las compras de mercadería</i>	103
Figura 19. <i>tipo de redes sociales para impulsar la venta de sus productos</i>	103
Figura 20. <i>Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa decisiones</i>	104
Figura 21. <i>beneficios obtenidos utilizando las TIC dentro de su empresa</i>	104

I. Introducción

Las pequeñas y medianas empresas surgen por la necesidad económica, esto indujo a crear una herramienta de producción en entorno de compatibilidad, entre las MYPES de un mismo sector, fueron creados por la ineficiencia e imperfección del mercado y en particular por la falta de habilidad de las grandes empresas, por sus políticas económicas para producir, estas mypes dieron solución al problema de la pobreza.

En el Perú, a llegada del siglo XX el boom de las exportaciones de harina de pescado, la reforma agraria y una mejor vías de comunicación e información, como resultado el éxodo del campo a la ciudad en los años 80s y en la época de los 90s ,los emigrantes de desempeñaban en el oficio que no necesitaban algún tipo de estudio ,más que la fuerza y destreza física, estos consiguieron el oficio de cargadores y personal de limpieza. Pasando un tiempo comenzaron a introducirse como pequeños comerciantes, explotando sus habilidades para tener mayor ganancia. Esto da como definición como empresas con menos de 10 trabajadores, Bajo éste rápido crecimiento del número de MYPES y de Trabajadores Independientes, se promulgó la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

América Latina (AL) ha sido una de las regiones en donde las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) iniciaron su uso de una manera pausada. A pesar de que, los primeros computadores personales (PC) llegaron a las grandes empresas, el proceso de uso y aplicación en la población fue lento. Las estadísticas señalan que su verdadera importancia se observó después de la década de los años 2000. (Quiroga, 2017,p35)

En el continente americano un tema muy amplio, analizado y discutido por diferentes doctrinas de investigación es sobre cómo reducir la pobreza, pero lamentablemente hasta hoy no se hallado una respuesta para eliminar dicho incierto. el principal objetivo de este proyecto es distinguir la aportación de las TIC, para desaparecer la pobreza, en el desarrollo de los países. El resultado principal de este proyecto es dar a conocer que las tecnologías de la comunicación y informática puede eliminar las defesis de pobreza en el continente americano. Las TIC pueden dar un aporte a los países, pero para ello es esencial una polfítica de calidad, en varios sectores, como educación, empresas privadas y públicas. (Acevedo, 2017)

La participación de la pyme MEXICANA en la actividad internacional es baja, a pesar de las oportunidades generadas por el alto nivel de apertura económica del país. Pese a ello, se observa un creciente número de empresas del conjunto de la Pyme que, de alguna forma participan de los crecientes volúmenes del comercio internacional mexicano. Esta observación permite suponer la existencia de empresas nacidas globales, si bien, se observa que la tendencia principal en la internacionalización de la Pyme mexicana es más cercana a los modelos incrementales clásicos que a la internacionalización radical. (Dini, 2018)

En Argentina, es país está sufriendo un gran decaimiento económico en sus pymes, ya que a nivel mundial se están enfrentado a una pandemia, cual las actividades de las empres san quedado restringidas, el PBI del país se ha recortado a un 1.0% 1.5%.unas de las alternativas para que estas empresas puedan generar ganancias es con el uso de las tecnologías, las cuales un 35% de estas solo lo utilizan.

Las pymes tendrán que adecuarse a este cambio de una manera rápida, si es quiere generar algún tipo de ingreso. (eSemanal, 2020)

En el país de Chile según el organismo de desarrollo económico, Chile están con un valor de 16 % de más emprendedores, sin embargo, los dueños de las empresas afirman que le es muy complicado adecuarse a las herramientas de las tecnologías, a la nueva era digital. El ministerio de economía de Chile anuncio que un 70% están conformados por las pymes y que son las que dan un aporte de 20% al PBI, este es un gran aporte para su desarrollo, sin embargo, tendrán que atravesar un cambio a la era tecnológica. (trendTIC, 2019)

Las micro y pequeñas empresas peruanas, desoncen como gestionar correctamente sus inventarios, es por ello que no logran reducir sus gastos operativos, ni minimizar sus costos de producción, por ello es necesario que los representantes se entrenen en temas de Tecnologías de la información y comunicación, para que de esta manera puedan contar con registros más eficientes en sus inventarios, y así mejorar su liquidez. (Romaní, 2019)

En nuestro amado Perú existe un organismo el cual se encarga de velar los temas de las tecnologías de la informática y comunicación es cuál es la IUT unión internacional de telecomunicaciones. Este organismo se encarga de ver cómo es que las TIC se están desarrollando económicamente en los países de América Latina dando así un realce a la economía. (Valderrama, 2018)

En el Perú la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) es el organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC. Esta organización publica anualmente

el Measuring the Information Society Report, en el cual desarrolla un Índice de Desarrollo de las TIC (IDI, por sus siglas en inglés) y lo calcula para diversos países, entre ellos Perú. Además, busca representar diversos aspectos del desarrollo económico y social para medir el avance de las TIC entre países e identificar brechas digitales. (Valderrama, 2018)

En el Perú, al 30 de junio de 2019, el número de empresas activas registradas en el Directorio Central de Empresas y Establecimientos ascendió a 2 millones Global Busines Administration Journal 3(1), 201920Verástegui, Rojas662 mil 940 unidades, un 11,9% más en comparación al mismo periodo el año anterior. Este dato es relevante porque se pone de manifiesto un incremento de 72 mil 365 empresas en este último periodo (INEI, 2019). En 2017 el sector empresarial estaba compuesto por microempresas (96,2%), la pequeña empresa (3,2%), la mediana empresa (0,1%); de estas el 87,6% se dedicó al comercio y servicios; mientras que el resto (12,4%) a actividades de producción agropecuaria, de manufactura, construcción, minería y pesca .(Ministerio de la Producción, 2017)

En cuanto al panorama que ha presentado Ancash y la provincia del Santa podemos afirmar que estuvo ligado a la pesca, minería y acero, principalmente. Es importante conocer que el sistema económico en la provincia del Santa estaba basado en sus actividades como, la pesca y el acero, pero actualmente debido a aspectos coyunturales como la existencia de vedas programadas debido a la escases de recursos hidrobiológicos y el desempleo, ha permitido el surgimiento de otras actividades económicas realizadas por emprendedores que han generado su propia fuente laboral, conformando unidades pequeñas de producción, servicio y comercio denominadas Mype. Sin embargo, al poco tiempo de formarse, desaparecen

generando pérdidas para sus propietarios y dejando sin empleo a muchas personas, estas requieren un tratamiento especial para su supervivencia es decir gestionarlas adecuadamente aplicando técnicas modernas de gestión, beneficiando a estas Mype para su permanencia y un adecuado crecimiento y desarrollo en este mundo globalizado.

Por ultimo en la avenida pardo del distrito de Chimbote, las micro y pequeñas empresas, del sector comercio en el rubro venta de repuestos automotrices, presenta una serie de problemas en el mercado empresarial la cual limita su crecimiento, uno de estos problemas es una mala organización de sus inventarios, ya que no cuentan con un control de lo que tienen. Todo este conjunto de errores ha dado resultados l abaja del negocio, en algunos la extinción total y otros la permanencia de ellos pero con baja rentabilidad. Esta serie de problemas se puede dar solución implementando las herramientas de tecnología de información y comunicación como por ejemplo: crear una base de datos de los repuestos, la cual será ayuda idónea para ubicar y controlar su stock, con las tics puede crear su propia página web en la cual podrá promocionar sus productos, podrá informar precio y como contactar esto ara una ganancia de clientes. Exclusivamente no tendrán que ser software de alto rango, si no herramientas sencillas que ayudarán a lograr sus objetivos.

En Chimbote, donde se desarrolló la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas dedicada a la venta de repuestos automotrices, se desconoce si utilizan la gestión de calidad y tecnología de la información y comunicación, por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿La mejora de la tecnología de información y comunicación como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos

automotrices , avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020? Para responder a la pregunta se planteo como objetivo general: Determinar si la mejora de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020. como objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020 .Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020.Determinar las principales características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020.Elaborar una propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020; para tal efecto, esta investigación se justifica porque es importante para toda la comunidad empresarial y también ha personas que tienen el anhelo de crear micro y pequeñas empresas, donde podrán encontrar información autentica de las micro y pequeñas empresas, los problemas más latentes de atención al cliente que sufren estas entidades de negocio y sus posibles soluciones, además temas como la gestión de calidad que permitirán dar un valor agregado y sobresalir a las micro y pequeñas empresas.

Además, la presente investigación se justificó porque la información sirve como una base fundamental para que otros estudiantes puedan realizar posteriores trabajos de investigación, por lo que permitirá encontrar mucha información a su vez les permitirá comparar sus resultados para que puedan elaborar sus tablas

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal- Descriptivo de propuesta; para el recojo de la información se utilizó una población de 12 micro y pequeñas empresas con una muestra de 10 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 60.00% la cual demuestra que tiene una edad entre 31 a 50 años, los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 60.00% la cual demuestra que son de género masculino, los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 80.00% la cual demuestra que tiene un grado de instrucción de educación básica, los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% la cual demuestra que los dueños se ocupan de sus propios negocios, los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% donde demuestra que cuentan de 7 años a más desempeñando su labor, las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.70% donde demuestra que cuentan de 7 a más años en el mismo rubro, las micro y pequeñas empresas presentaron un porcentaje de 100.00% demostrando que cuentan de 1 a 5 trabajadores en sus locales de trabajo, las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% demostrando que los trabajadores no son de vínculo familiar los que laboran en sus locales, las micro y pequeñas empresas cuentan con un 100.00% de las empresas tuvieron como objetivo principal ganar rentabilidad para sus dueños.

II. Revisión De Literatura

2.1. Antecedentes

Internacionales

Sola (2018) en su tesis *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*. Tuvo 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. Y planteo los siguientes objetivos específicos: 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. 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. 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. Para la investigación se usó un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados. principio de enfoque al cliente; una gran mayoría, cercana al 75%. principio de enfoque al cliente; una gran mayoría, cercana al 75%, principio de enfoque al cliente; una gran mayoría, cercana al

75%, principio de enfoque al cliente; una gran mayoría, cercana al 75%. La investigación concluye: Los resultados de este trabajo de investigación indican que las empresas del sector TICs visitadas y evaluadas cumplen parcialmente con los principios de la gestión de la calidad que están establecidos en la Norma ISO 9000:2015. Las personas que fueron entrevistadas consideran que la aplicación de estos principios en sus respectivas empresas es parcial. El personal de la alta administración y los dueños de los procesos consideran que estos principios de gestión de la calidad ayudarían mucho con su aplicación a la implementación exitosa de un sistema de gestión de la calidad.

García & Londoño (2018) en su tesis *E-commerce en los repuestos automotrices del almacén Sudaewoo*. Tuvo como objetivo general: Definir una propuesta de implementación de E-Commerce al Almacén Su Daewoo, que contribuyan de manera significativa al desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de la misma, en el área de comercialización de productos. Y planteo los siguientes objetivos específicos: Conocer los conceptos y elementos referentes al E-Commerce en la actualidad, y la manera en que estos intervienen en el mercado colombiano. Conocer algunas teorías que se relacionen acerca de las ventajas de implementar el E-Commerce, en el área de mercadeo. Conocer cuántas empresas de repuestos automotrices están involucradas o trabajan con el ECommerce. Describir los requisitos mínimos legales en Colombia para la creación de un punto de venta virtual. Conocer cuál es el comportamiento de mercado nacional con relación al E-Commerce. El método a usar para investigar será el análisis-síntesis, este método favorece en cuanto a la separación de datos, para analizar y así mismo mejorar las prácticas adoptadas para poder involucrar lo que se pretende en el desarrollo de esta

herramienta. La investigación concluye: Aunque, en Colombia no hay requisitos legales asociados con el desarrollo de un punto de venta virtual si es muy importante que las empresas consideren incluir dentro de sus sitios web, contenidos como; términos y condiciones y políticas bajo las cuales opera el sitio orientados a darle una mayor tranquilidad y seguridad al cliente de que se encuentra en un lugar serio y confiable. Los aspectos jurídicos de Internet que tiene relación con el comercio electrónico están dados por la Ley 527 DE 1999, cuyo objetivo principal es adoptar un marco normativo que avale los últimos desarrollos tecnológicos sobre seguridad en materia de comercio electrónico, de manera que se pueda dar pleno valor jurídico a los mensajes electrónicos de datos que hagan uso de esta tecnología. El comercio electrónico tiene la ventaja de ser más flexible, pero así como abrir un punto de venta requiere de un plan de negocio de igual forma para la tienda virtual hay que tener claro todas las variables que van afectar el negocio y el plan para llevar a cabo el proyecto, parte humana, técnica, administrativa, financiera, comercial, logística, riesgos, etc. Entonces no es un proyecto que se pueda tomar a la ligera hay que planear y estructurarlo bien para que dé buenos resultados. Es fundamental que las empresas trabajen de la mano de expertos en la construcción del sitio, incluso si cuentan en su organización con ingenieros informáticos y diseñadores gráficos no es buena idea dejarlos a cargo del proyecto ya que la parte táctica, la fachada del sitio puede quedar muy bien construida por ingenieros y diseñadores, pero la parte estratégica debe ser realizada por expertos en estrategias web y no por personas con conocimientos en áreas de de tecnología y diseño, por esto lo mejor es contratar una empresa especializada en el montaje de sitios web que cuente con los recursos técnicos y humanos para llevar a cabo el proyecto con éxito.

Benalcázar (2016) en su tesis *Propuesta de un plan de negocios para la creación de una comercializadora de repuestos automotrices para Vehículos livianos en la parroquia de Mejía Cantón Machachi*. Tuvo como objetivo general: Diseñar un plan de negocios para la creación de una microempresa de distribución de repuestos automotrices en el Sector de Macachí. Y planteo los siguientes objetivos específicos: Elaborar los referentes teóricos mediante la aplicación de técnicas de investigación adecuadas para el desarrollo del Plan de Negocios. Diagnosticar la demanda que existe actualmente en este segmento de mercado. Elaborar un diseño de Plan de Negocios para la comercialización de repuestos automotrices en el sector de Macachí. Realizar un análisis económico financiero que indique la factibilidad del diseño del Plan de Negocios. Para la investigación se usó un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados: Para la investigación se usó un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados. El 39% de los consultados manifiestan que se enteraron del almacén de repuestos porque lo visitaron. El 11% de los encuestados declaran que los embragues, pastilla, bujías y rotulas son los más demandados. El 69% de los consultados manifiestan que cambian el aceite de sus vehículos a los 5.000 Km. El 39% de los encuestados manifiestan que prefieren la marca Amalie en aceite, El 39% de los encuestados manifiestan que prefieren la marca Amalie en aceite, El 39% de los encuestados manifiesta que prefiere en pastillas la marca Bosch. El 50% de los encuestados manifiesta que prefiere pastillas de carbón, La investigación concluye: En la Parroquia de Machachi la venta y distribución de repuestos automotrices ha sido limitada en cuanto a stock, variedad y garantía en los productos, obligando a la

gente a salir de Macachí y trasladarse a lugares como Quito para poder adquirir sus repuestos necesarios para la reparación o mantenimiento de su vehículo. El mercado de repuestos del sector de Macachí está en expansión, debido a la entrada de diferentes compañías de transporte, la cercanía relativa a otras poblaciones por la red vial existente. Los mercados de alta demanda en volumen de compra son cooperativas, mecánicas, lavadoras, y público que utiliza sus vehículos para trabajo.

Nacionales

Salazar (2019) en su tesis *Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019. Y planteo los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019 - Describir las principales características de la Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019 - Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC y propuesta de mejora en las Micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019. - Elaborar una propuesta de mejora sobre la gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de

Juanjui 2019. El Para la investigación se usó un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados: . El 53.85% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 61.54% son de género masculino. El 46.15% tienen estudios secundarios. El 46.15% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro. El 69.23% tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 46.15% no conocen del término gestión de calidad. El 53.85% aplican la lluvia de ideas. El 53.85% miden el rendimiento del personal a través de la observación y el 46.15% mediante la evaluación. El 53.85% no conocen el significado de las TIC. El 84.62% no cuentan con una computadora en la empresa. El 61.54% no hacen uso del internet para ejecutar sus compras. El 61.54% no utilizan ninguna red social. El 46.15% siempre hacen uso del teléfono para coordinar asuntos de su empresa. Conclusión: La mayoría de las Micro y pequeñas empresas no aplican Gestión de calidad con el uso de las TIC, puesto que solo se limitan a usar el teléfono para coordinar los asuntos de su empresa.

Ochoa (2018) en su tesis *Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018*. Tuvo como objetivo general: Proponer un plan de mejoras en los procesos de la gestión de almacén de la empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018. Diagnosticar las deficiencias del almacén de la empresa comercializadora de repuestos. Conceptualizar las categorías y subcategorías que abarca la investigación. Diseñar la propuesta de mejoras en la gestión de almacén. Validar los instrumentos de estudio a través de un juicio expertos Y planteo los siguientes objetivos específicos: Para la investigación se usó un diseño

no experimental, transversal y descriptivo. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados: Se espera al distribuir y clasificar mejor el almacén aprovechando el 90% del total del espacio del almacén, eliminando espacios como estacionamiento, taller sin utilización, zona de recepción, productos con rotación insignificante, entre otros. Aplicar un sistema de codificación de ubicaciones para todas las marcas y así agilizar la preparación de pedidos y despachos. Por medio del análisis de procesos mejorar los tiempo de ejecución de las actividades, las eficiencias de los procesos de recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y embalaje como mínimo en un 80%. Con el control y seguimiento en los procesos se espera reducir los tiempos de preparación de pedidos en un 25% y reducir los errores de la preparación y embalaje a un 5%, además analizar los procesos, diseñar flujos y procedimientos para la búsqueda de mejoras, para eliminar el tiempo en la preparación de documentos y por lo tanto, se completarían al 100% los despachos diarios. La investigación concluye: Se propuso la gestión por procesos para mejorar los problemas del almacén de la empresa comercializadora de repuestos, para rediseñar y clasificar mejor el almacén utilizando la clasificación ABC, así segmentando las marcas por el nivel de rotación (alto, medio y bajo) se utilizó también un sistema de codificación por pasillos con el fin de agilizar la búsqueda de los productos para el proceso de la preparación de pedidos, además se analizó y se mejoraron los procesos por medio del diagrama de análisis de procesos, para identificar las actividades de cada proceso, los responsables de ejecución y el tiempo que se toma para la ejecución de las mismas, midiendo así la eficiencia de los procesos (recepción de mercadería, almacenamiento, preparación de pedidos y embalaje y despacho); y optimización de

tiempos, por último se diseñaron y establecieron los diagramas de cada procesos mencionado, para luego establecer el procedimiento, formatos e indicadores de desempeño que ayuden y mejoren el control y seguimiento de los procesos.

Espinoza (2018) en su tesis *Gestión bajo el enfoque de uso de las tic, en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año 2018*. Tuvo 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. Y planteo los siguientes objetivos específicos: 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. 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. Para la investigación se usó un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados: el 44,4% son emprendedores jóvenes adultos que se encuentra en el rango de 29 a 39 años de edad; participan ambos sexos, masculino (66,7%) y femenino (33,3%); en su mayoría “universitarios”. De la Empresa: las mypes tienen de 5 a 8 colaboradores 55,6%. El 44,4% de los microempresarios están comprometidos con la calidad y mejora continua y se fomenta la innovación (66,7%). Del uso de las TIC: 44.4% utiliza las herramientas de las TIC en todas las áreas de su empresa, para el 33,3% le sirve para atender y dinamizar sus “operaciones comerciales”.

El 66,7% indica que conoce las tendencias del consumidor a futuro, sin embargo, no ha invertido en aplicaciones específicas para atención al cliente (55,6%). Se debe reforzar el buen desempeño en uso de las TIC del personal. Las mypes adquirieron sus aplicaciones de TIC en terceros. Para el 55,6% de las mypes, el presupuesto para TIC es gasto. Finalmente, la principal ventaja que representa las TIC en la gestión de la empresa es la “conexión Financiera” (44,4%); y “Gestión de Proveedores” (33,3%), Las mypes de atención a distribuidoras de la ciudad de Pucallpa en un 44.44% están comprometidos con la práctica de una gestión de calidad. Asimismo, 88.9% de comprenden las fluctuaciones del mercado y las necesidades del cliente con las repercusiones que esta genera. Lo cual representa una fortaleza.

Locales

Meza (2019) en su tesis *Gestión De Calidad Con El Uso De Tecnologías De La Información Y La Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Distribuidora De Lubricantes En La Zona De Miramar, Distrito De Chimbote, 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017. Y planteo los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de

Chimbote, 2017, Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro, distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017. Para la investigación se usó un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados. El 80% de las Mypes, sus representantes tienen entre 31 a 50 años. El 50% son de género femenino. El 60% tienen un grado de instrucción de superior universitaria. El 80% tienen de 7 años a más de experiencia en el cargo. El 90% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro. El 90% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 90% tienen por objetivo generar ganancias. El 90% conoce el término gestión de calidad. El 70% conoce el Marketing como técnica moderna de gestión de calidad. El 100% considera a la gestión de calidad como apoyo a la mejora de la mype. El 70% conoce el término TIC. El 80% cuenta con una computadora en su empresa. Se concluye que las Mypes sector comercio, rubro distribuidor de lubricantes en la zona de Miramar están siendo dirigidas por sus mismo dueños con una deficiente aplicación de la gestión de calidad que no les permite ser competitivos en el mercado.

Pajilla (2019) en su tesis *Gestión De Calidad Con El Uso De Tecnologías De Información Y Comunicación En Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Comercialización De Abarrotes, Pueblo Joven El Progreso, Distrito Chimbote, 2018*. Tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de

calidad con el uso de tecnologías de información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotos, del pueblo joven El progreso, Distrito de Chimbote en el año 2018. Y planteo los siguientes objetivos específicos: describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicada al rubro comercialización de abarrotos del pueblo joven El Progreso; describir las características de estas MYPE; y, describir las principales características de una gestión de calidad con el uso tecnología de la información y comunicación de las MYPE en estudio. El método de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y corte transversal con una población muestral de 10 MYPE. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados el 70% de los empresarios tiene edades entre 31 y 50 años, existe paridad entre masculino y femenino que representan un 50% cada uno, el 70% de ellos tiene secundaria completa y el 100% son dueños. Las MYPE tienen un tiempo de permanencia de 7 años a más en un 50%, emplean en un 80% entre 1 y 5 trabajadores lo cuales no son familiares en un 70%, siendo el al objetivo de creación en 100% para generar ganancias; el 70% no conoce el significado de la sigla TIC, el 80% considera imprescindible el uso de TIC y sí utiliza; sin embargo, el 80% de las MYPE no tiene un sitio web o página en redes sociales, el 100% de las microempresas no realiza compras o ventas por internet; pero sí considera que las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones; un 50% del personal sí maneja herramientas TIC y el otro 50% no maneja estas herramientas; por último el 100% sí está dispuesto a invertir en TIC. Finalmente, se concluye que las MYPE de la investigación no tienen un uso adecuado de las TIC como herramienta de gestión de calidad.

Romaní (2019) en su tesis *gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017.* Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017. Y planteo los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017. Describir las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017. Para la investigación se usó un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Después de la aplicación de la encuesta se obtuvieron los principales resultados. El 57.14% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad. El 78.57% son de género femenino. El 50.00% cuentan con estudios superiores no universitarios. El 64.29% de las Micro y pequeñas empresas tienen en el rubro más de 7 años. El 92.86% tienen como finalidad de generar ganancias. El 85.71% utilizan la lluvia de ideas como herramienta de gestión. El 64.29% aseguran que miden el rendimiento del personal mediante la evaluación. El 50.00% tienen conocimiento con respecto al significado de las TIC. El 85.71% cuentan con una computadora en la empresa. El 64.29% consideran que tienen un nivel de conocimiento de computación muy bueno. El

85.71% aseguran que, gracias al uso de las TIC, han incrementado sus ventas.

Conclusiones: La mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la información y comunicación, debido a que cuentan con una computadora, por ello pueden mejorar el control de sus compras y ventas.

2.2. Bases Teóricas

Las Micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas se han desarrollado a través de los tiempos en diferentes rubros de negocios alcanzando un gran crecimiento en la economía mundial, por medio de esta nueva generación de pequeñas empresas abierto oportunidades de trabajo para los pobladores, el artículo N°2 de dicha ley, explica claramente que las MYPES son entidades económicas con fines lucrativos, que pueden ser constituidas de forma jurídica o natural para realizar actividades de ,transformación ,producción, extracción y comercio. De esta manera se facilitan para créditos de en entidades bancarias. Las micro y pequeñas empresas pueden crearse por personas natural con negocio (RUC iniciado con 10) o persona jurídica (RUC iniciado con 20) para ambos casos la función de una micro y pequeña es generar un movimiento económico en nuestro país por ende el desarrollo de nuestra sociedad. (Ley N° 28015, 2003)

Características de la nueva ley MYPE 30056

Otra de las leyes que creo el Estado Peruano para apoyar a las micro y pequeñas empresas es la Ley 30056 en el artículo 5, nos dice que las características de la micro, pequeñas y medianas empresas, deben ubicarse en alguna de las

siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales. - Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias. - Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). - Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (LEY N° 30056, 2013)

Se tiene que tener en cuenta que las micro y pequeñas empresas deben estar inscritas en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) la cual se puede realizar en la página web del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, esto se realizara para acogerse al beneficio de reducción del pago de renta. Como parte del desarrollo económico del país toda empresa, sea pequeña o grande, tiene que realizar una serie de pagos, las cuales se van a regir según el ingreso que tengan, tal como nos muestra el decreto legislativo N° 1269 (2016) en la cual se tiene las siguientes consideraciones: Si los ingresos anuales del ejercicio no superan los 300 UIT declaran y pagan el 1% de sus ingresos netos mensuales. Si los ingresos superan en cualquier mes las 300 UIT declaran y pagan el 1.5% de sus ingresos.

El impacto de las micro y pequeñas empresas en el Perú

las micro y pequeñas empresas nos hace referencia de la aportación que tienen las micro y pequeña empresa al PBI en la cual nos muestra la influencia que tienen a nuestra economía, volviéndola cada día más importante, según el reporte de congreso en su conferencia ComexPeru (2017) la cual dice : El cual registro un valor de las micro y pequeñas empresas que existe en el país se elevó a 5.5 millones en 2016, esto quiso decir que hay un crecimiento del 3.4%. Las micro y pequeñas empresas crecieron en ventas, alcanzaron un total de S/ 136,000 millones en 2016

(+3% respecto a 2015), equivalentes a un 20.6% del .Para el año 2016 los datos que nos muestran con respecto a las MYPES son: “El 94.7% de las empresas del país fueron mypes cuyas ventas anuales no superan los 577 mil 500 soles o 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). El 4.4% se encuentran en el segmento de la pequeña empresa, (INEI, 2017,).El impacto de las pymes en el Perú ha sido a beneficiado a la economía del país dando un aporte cada vez más sólido, en el transcurso de los años se ha notado un crecimiento notorio en las pymes abriendo fuentes de trabajo a miles de peruanos en todos los rubros que existen. (p.6).

La gestión de calidad

La gestión de calidad es un instrumento en constante operación de las empresas para reducir los procesos establecidos como bases. Su principal objetivo es dirigir y orientar el trabajo, la información y la maquinaria con el fin que los consumidores están satisfechos con los productos o servicios propuestos. un consumidor satisfecho siempre será el beneficio primordial de la empresa. La gestión de calidad es primordial para la mejora continua. Se puede dar una definición sobre gestión de calidad la cual sería que las micro y pequeñas empresas gestionaran de la mejor manera posible cada uno de los procesos para la obtención de un producto o servicio de calidad, para alcanzar esa meta los procesos tienen que estar bien realizados para ellos existen diferentes herramientas para lograrlo como por ejemplo la utilización de la tecnología de la información y comunicación. Una definición más concreta es la que nos muestra ISO 9001 que nos dice “La Gestión de la Calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para

proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. (ESAN, 2018)

Características

Permite garantizar un parámetro de estándares homogéneos para la satisfacción del cliente, mejora los procesos de la empresa, que además tiene como beneficio la conformidad con la normativa vigente, además realiza un autoevaluó en los procesos de la empresa y en definitiva, mejora la gestión de riesgos. busca el liderazgo y la participación. (Gonzales, 2018)

Proceso de gestión de calidad

El proceso de gestión se divide en cuatro fases:

Planeación:

Es el primer paso, donde da inicio a enfocar los objetivos de la empresa, dichos objetivos encaminaran, a lograr lo establecido como es la misión y visión, con la ayuda de los recursos proporcionados, el planeamiento también es considerado como una evaluación de los procesos así proporciona el desarrollo de la entidad y minimiza el riesgo empresarial, aprovechando el tiempo y recursos que brinda la empresa. La planeación toma teorías de análisis para su ejecución. (Gonzales, 2018)

Organización:

En la escala de los procesos de gestión encontramos a la organización como segundo punto importante, donde determina las medidas necesarias y los medios para

lograr lo deseado por la entidad, donde mediante un juego de entre recurso y los miembros de la empresa pueden lograr eficientemente los objetivos. En esta etapa se busca ordenamiento, eficiencia y coordinación entre los recursos que mantienen.(Gonzales, 2018)

Dirección:

Es esta etapa de dirección dentro de la gestión consiste en la vigilancia formal de la estructura, visualizado por los niveles de autoridad, donde para lograr los objetivos se tiene que encaminar por el líder, la motivación, el desarrollo y la comunicación interrelacionándose entre ellos los cuales según la evaluación de estas estrategias deben surgir buenos resultados .la dirección también es el sendero que proporcionara si la entidad va cumpliendo los objetivos .(Riquelme, 2019)

Control:

Es la cuarta etapa el ciclo de los procesos de gestión y la más primordial como proceso administrativo, donde permite comparar en cuanto a lo que se está ejecutando y lo que se ha planificado, con este proceso se puede tomar medidas para proveer o enmendar los errores en su ejecución, permite así ver la eficiencia y la eficaz del trabajo, con el propósito de ver si se están cumplimiento las metas. (Riquelme, 2019)

Gestión

La gestión está considerada como previsión, visualización y acción en lo que concierne a que empleen los recursos para poder alcanzar logra los objetivos en el tiempo requerido de los eventos involucrados .la gestión muestra una visión muy amplia para poder solucionar situaciones determinadas .la gestión determina como

una guía para las empresas donde tienen que optimizar los recursos .la gestión es un pilar de las micro y pequeñas empresas que sabiendo operarlas podrían desarrollar mejor los procesos con el fin de alcanzarlas metas. (Riquelme , 2019)

Calidad de gestión

La gestión de calidad es un mecanismo en operación de una empresa para reducir los procesos establecidos como bases. Su principal objetivo es dirigir y orientar el trabajo, la información y la maquinaria con el fin que los clientes estén satisfechos con los productos o servicios propuestos .un consumidor satisfecho siempre será el beneficio primordial de la empresa. La gestión de calidad es fundamental para la mejora continua. (Arrascue & Segura, 2016)

Importancia

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos.

De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos.

Herramientas de gestión de calidad

La gestión de calidad según norma ISO 9001 describe los siguientes puntos:
Enfoque al cliente: como principal enfoque es satisfacer al cliente donde se tendrá que esforzar para superar los parámetros de satisfacción determinadas.

Liderazgo: ellos son los que establecen los propósitos y los que crean los caminos para llegar a los objetivos.

Enfoque de procesos: son procesos interaccionados en donde las actividades se comprenden con la gestión de procesos.

Gestión de relaciones: para lograr llegar al éxito, una entidad gestiona la relación de los proveedores y el entorno social (ISO 9001, 2019b).

Reglas a seguir en el nuevo Sistema de Gestión de Calidad

Mayor importancia de la orientación al cliente

La complacencia de las deposiciones del cliente es uno es uno de los puntos fuertes de esta nueva forma de entender las normas ISO, que hoy posiblemente no sean algo teórico, sino que están crecidamente orientadas a conocer al cliente y tratar de ofrecerle aquello que realmente necesita. Es decir, una empresa orientada al consumidor no es solo cumplir con los requisitos sino sus necesidades y expectativas, también como parte interesada. (ISO 9001, 2019)

Alta dirección y liderazgo

Continuamente se ha dicho que las normas ISO y la implementación de un Método de Gestión de Calidad deben implementarse a partir de la decisión de la alta gerencia, que deberá ser la que sirva de modelo al resto de los trabajadores. Pero actualmente también se piensa en los líderes para desenvolver esta decisión, es decir, personas que son flexibles ante un cambio y no dudan o no ponen objeciones a la

hora de apoyar a la empresa en la implementación de un nuevo sistema de calidad. Personas proactivas que sirven de espejo al resto de empresa, por lo que es esencial saber descubrir a dichos trabajadores e implicarlos en el progreso general de implementación que lleve a cabo la empresa.

Participación de todos los miembros de la organización

La implementación tiene que brotar de la alta gerencia y de los líderes proactivos, pero debemos de involucrar a todo el personal de la empresa. Todos los colaboradores deben ser apropiadamente informados de la política de calidad, de los objetivos de calidad pertinentes, de su contribución a la eficacia del método, asimismo como de los beneficios que generan los mismos y las implicaciones de su inobservancia.

Procesos y procedimientos

Instituir todos los procesos y delimitar las tareas de cada area siendo un trabajo primordial para estar al tanto en profundidad la forma de trabajar de nuestra empresa. Si conocemos cada proceso que se desarrolla, estaremos capacitados para analizarlos, detectar anomalías o rutinas innecesarias y, por lo tanto, mejorarlos en la investigación de una superior validez de las tareas.

Toma de decisiones

A la etapa de cultivarse y monitorizar los procesos, es obligatorio ejecutar un análisis exhaustivo basado en todo tipo de análisis, tanto numéricos como cualitativos, utilizando, por modelo, entrevistas con los empleados. Solo de esta forma se podrán tomar decisiones coherentes y con una base sólida.

Mejora continua

Si seguimos esta vía seremos capaces de plasmar en mediciones objetivos nuestro compromiso, por lo que podremos examinar las desviaciones y mejoras. Este es el conocimiento de la mejora continua que tanta calidad ha tenido de manera histórica en el mundo de la calidad y ahora también se pone de manifiesto con el Sistema de Gestión de Calidad.

Comunicación

La comunicación entre todas las partes interesadas de la organización tiene que ser eficaz y continuamente. Todas las partes de nuestro proceso productivo deben de ser informadas de modo continuo y deben ser interconectadas entre sí. No sirve de nada tratar de optimizar los plazos de entrega con el cliente, si no hemos informado o contamos con un proveedor o distribuidor que pueda servir las materias primas o la mercancía final. La organización se debe considerar como un todo, que se mueva en la misma dirección y que esté perfectamente engrasado en aras de lograr la calidad continua y la mejora en el proceso (ISO 9001, 2019).

Concepto de TIC:

TIC son las palabras abrevias de Tecnologías de la información y las comunicaciones, es el término a nivel mundial que se utiliza actualmente para hacer referencia a una enorme variedad de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informativos, y que a menudo se transmiten a por medio de las redes de telecomunicaciones. (Espinoza, 2018)

Cuando nos referimos a las Tic, nos hace pensar el extenso grupo de herramientas y conocimientos, enlazados con la difusión de la tecnología de información y desarrollados a partir del cambio mundial de la tecnología y el desarrollo veloz de la raza humana en la herramienta de la red o internet .(Rafino, 2020)

Las (TIC) es la tecnología usada que contempla el: almacenar, crear, intercambiar los procesar de información en sus varias ámbitos, como son: mensajería de voz o clip de audio, los famosos gif imágenes en movimiento, presentaciones en la multimedia y aquellas formas que aún no son creadas. Como principal objetivo es el soporte de los procesos en su mejora y el incrementar la eficiencia y eficacia de las empresas dando información de cualquier ámbito requerido. (Moreno, 2019)

Características de las Tecnología de Información y Comunicación

Las tecnologías de la información y comunicación no solo se refieren al hardware que conocemos como celulares y laptop, son asimismo sistemas (software) que nos van a permitir acceder a la información necesaria, analizarla y poder tomar las decisiones correctas en nuestra empresa. Las características de las tecnologías de la información y comunicación van evolucionando con el pasar del tiempo antes para llevar un control de clientes se registraba en tablas Excel, pero ahora hay sistemas más avanzados para tener un control de nuestra base de datos de nuestros clientes como por ejemplo PostgreSQL o MySQL que son software para administrar una base de datos, las Tic cada día son más accesibles, antes acceder a una computadora o tener internet era muy complicado. Una de sus principales características es el

beneficio que se obtiene de ellas al emplearlas y no solo en una empresa también en la educación o en nuestra vida diaria. (Grande, 2016)

Oportunidades que nos brinda la Tecnología de la información y Comunicación

Las TIC si son utilizadas de la forma adecuada generara muchas oportunidades para la organización o empresa porque facilitan cada día más la realización de los procesos, el utilizar las TIC vuelve más competitiva a la empresa porque la información que se maneja se puede automatizar, se puede crear un vínculo más cercano con nuestros clientes como también con nuestros proveedores mediante las redes sociales, realizar las transacciones de pagos o cobros se pueden realizar desde la oficina sin tener la necesidad de salir y correr el riesgo. El proceso de administrar está basado en planear, organizar, dirigir y controlar, en cada una de estas etapas, las TIC intervienen para su adecuado desarrollo. En

el caso de la planeación donde se definen las metas y estrategias se pueden elaborar diferentes modelos estratégicos en un software que va a permitir una mejor toma de decisiones según al resultado de estos modelos. Para la organización etapa donde se desarrolla todo lo planificado las TIC ayudaran a distribuir adecuadamente los recursos, optimizar procesos como por ejemplo un sistema de almacén. De los actuales medios de comunicación, y en especial el uso de INTERNET, que facilita la conducción y la comunicación de políticas de acción, normas y manuales de procedimientos, que contienen las formas de realizar los trabajos” refiere que las TIC son una herramienta importante para la conducción de la empresa por parte del líder. Para la etapa de control donde se verifica los resultados y se contrasta con lo

planeado las TIC también ayudaran a llevar este proceso de una manera más coordinada y exacta .(Moreno, 2019)

Beneficios de las tic

Las Tecnologías de la Información y las Comunicación (Tic) son incuestionables y están ahí, forman un segmento de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales. Y las posibilidades de progreso social. Incluimos en el concepto Tic no solamente la informática y sus tecnologías asociadas, telemática y multimedia, sino también los medios de comunicación de todo tipo .(Zapata, 2016)

La comunicación mejora

Comenzando con sus características internas y externas, las tecnologías informáticas y comunicación nos brindan permanecer en una etapa que sobresale en el proceso comunicativo. Toda empresa necesita una comunicación fluida entre áreas y con sus públicos de interés (consumidores). El implemento de ciertos programas corporativos que ofrezcan canales comunicativos sofisticados cuyo acceso a la información sea desde cualquier dispositivo conectado a internet. Esto beneficia en que los tiempos de respuestas sean sumamente veloz y que el flujo de datos sea más ágil y accesible .(Andina, 2019)

Procesos simplificados

En un análisis de la Compañía De Investigación Tecnológica (ISG), predijo que para el 2020, el 92% de las empresas en Europa incluyeron las tendencias de tecnologías para ser más eficientes en ciertas labores de la empresa. Las Tecnologías

de información y comunicación dan consentimiento a la automatización de tareas, simplificando procesos, reducción de costos y mayor rapidez en las operaciones. La herramienta marca una potente ventaja competitiva en el ocio, haciendo que el talento humano se dedique a tareas de mayor complejidad, y genera una atención personalizada hacia los clientes (Andina, 2019).

Seguimiento y control.

Los principales beneficios de las Tecnología de informáticas y comunicación es el control de tareas y la inteligencia de sus sistemas. Permite conocer en tiempo real los niveles de productividad, control de gastos, mermas, reproceso, mejoras, entre otros datos reducen el ahorro de costos y las posibles respuestas de formular soluciones inmediatas.

Identifica nuevas oportunidades de negocio.

Una de las herramientas tecnológicas para fortalecer las ventas con los clientes e asemejar nuevas conveniencias de formar oportunidades de oficio. Algunas tecnologías de informática y comunicación, recolectan la información muy detallada de las necesidades de los clientes que recurren con continuidad. Las organizaciones obtienen una un enfoque completa sobre la práctica del cliente, identificando oportunidades y tendencias de consumo que permitan reenfocar acciones comerciales.

Las tic en las Mypes

En el presente ambiente en que se desempeñan las Mypes, el uso de Tic es indispensable ya que estas representan un componente básico para integrar sus actividades operativas. La globalización y el enorme multitud de competidores que

día a día las Mypes tienen que sobrellevar, los ha conducido a indagar una rápida adopción de las Tic y, si bien estas les permiten mejorar su actividad administrativa, también es cierto que se requiere que la adopción vaya acompañada de la adecuada comunicación en todos los niveles de la empresa para que éstas, eficientemente reporten una mejora en el desempeño de la pymes. (Pérez, 2017)

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas: Es un ente económico formado por una persona natural y jurídica que puede optar cualquier formato de gestión empresarial prevista por la Ley y que tiene como finalidad ejecutar actividades de comercialización, transformación, producción de servicios y bienes.

Gestión: es el acto dirigido por los representantes de una empresa el cual consiste en Administrar cualquier proceso para lograr sacar el mejor beneficio del mismo y buscando ser realizado en el menor tiempo y con el mínimo de recursos,

ISO 9001:2015: es una certificación internacional que se establece requisitos en el Sistema de la Gestión de Calidad, en donde toda empresa u organización debe contar con este sistema pues le permite administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios, es por ello se debe implementar este sistema ya que permite demostrar acreditar la capacidad y la mejora de los costes

Gestión de Calidad: es lo que dirige a una empresa para lograr un gran nivel de rentabilidad, controlando y verificando los procesos, a fin de que no se cometan errores que comprometan el correcto desarrollo del producto o servicio que ser destinado al cliente. Del mismo modo es el conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con la misión de administrar un negocio o solucionar un

asunto. En cuanto a calidad, es una propiedad positiva que implica superioridad respecto a sus similares.

TIC: siglas correspondientes a la tecnología de la información y comunicación son herramientas que permiten un mejor desarrollo de los procesos y mantienen una comunicación inmediata entre distintas áreas de la empresa como también fuera de la empresa como por ejemplo una comunicación más rápida con los proveedores. Asimismo, las Tic son más que sistemas informáticos o computadoras, abarca a un gran sistema de redes y transmisión de información permitiendo la comunicación constante e indefinida con lo cual se mantiene la interacción entre interlocutores, recepcionando y capturando información para tomar decisiones y construir nuevos conocimientos

Internet: es una gran red de dispositivos electrónicos que están conectados a nivel mundial y que permite la comunicación a grandes distancias y que la información llegue de un punto a otro en el menor tiempo.

Intranet: es una red de computadoras que están conectadas, pero a nivel de una empresa, donde los trabajadores ingresarán datos y podrán compartirlo con otras áreas de la misma empresa.

III. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación titulado “propuesta de mejora en tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020”, no se planteó una hipótesis por ser un trabajo de investigación descriptiva de propuesta.

IV. Metodología

Según Cortez (2019) es aquella ciencia en la cual dirige y enseña procesos determinados de una manera eficaz y eficiente donde se pueden alcanzar aquellos resultados en mención y además cumple con el objetivo de guiarnos en los procesos a seguir.

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal-descriptivo de propuesta.

Fue no experimental, porque no se manipulará deliberadamente la variable la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020. solamente se observará conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal, porque el estudio de investigación propuesta de mejora en tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020. Se desarrollará en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2020.

Descriptivo, porque sólo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.

4.2. Población y muestra

Población: Tamayo (2021) define que la población es un total de un fenómeno en estudio y aquel fenómeno se puede cuantificar para un estudio integrado

Se utilizó una población conformada de 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020.

Muestra: Grudemi(2018) la muestra es aquel la porción que se extrae de la población para realizar el estudio en proceso, con un fin de conocer aquellos aspectos de esta.

La muestra estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Aspectos complementarios	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Perfil del propietario de la Pequeña Empresa	El emprendedor identifica una oportunidad, tiene capacidad para asumir riesgos. Calcula al máximo los riesgos, analiza el proyecto, en su entorno y tiene claro el resultado de su operación	Características	Edad promedio	1. Edad	Razón
			Género emprendedor	2. Género	Nominal
			Educación	3. Grado de instrucción	
			Cargo laboral	4. Cargo que desempeña	
			Experiencia	5. Tiempo en el cargo	Razon
Micro y Pequeñas Empresas	La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.(Ley N° 28015, 2003)	Características	Antecedente laboral	6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	Nominal
			Trabajadores activos	7. Número de Trabajadores	
			Vínculo laboral	8. Tipo de personas que trabajan en la empresa	
			Objetivo empresarial	9. Objetivo de creación	

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Tecnologías de Información y Comunicación como factor relevante de la Gestión de Calidad	TIC son las palabras abrevias de Tecnologías de la información y las comunicaciones, es el término a nivel mundial que se utiliza actualmente para hacer referencia a una enorme variedad de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informativos, y que a menudo se transmiten a por medio de las redes de telecomunicaciones. (Espinoza, 2018)	Características	Conocimiento	10. ¿Conoce las TIC?	Nominal
			Familiarización Con las Tic	11. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?	
			Nivel de Computo	12. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación?	
			Uso de Internet	13. ¿Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su Empresa?	
			Redes Sociales	14. ¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus Productos?	
			Cordinación Telefónica	15. ¿Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa?	
		características	Beneficios de las Tic	16. ¿Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa?	
			Gestión de Calidad	17. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?	
			Técnicas modernas	18. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	
			Dificultades	19. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?	
			Medición de Rendimiento	20. Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	
Importancia	21. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?				

4.4. Técnica e instrumentos de recolección

Según Hernandez – Sampieri (2019) nos dice que recolectar la información a través de datos significa utilizar uno a mas instrumentos para medir la información (pg.226)

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la encuesta porque es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realizara a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 21 preguntas las cuales fueron distribuidas en tres partes: las 5 primeras preguntas estuvieron referidas a los datos de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 4 siguientes se refirió a las características de las micro y pequeñas empresas y las 12 últimas preguntas estuvieron referidas a las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación.

4.5. Plan de análisis

Galeano (2020) se refiere al plan de análisis como una hoja de ruta para organizar y interpretar las encuestas previstas. Este plan tiene la finalidad de apoyar y ser el sostén para los tres objetivos establecidos (pg.30)

Se utilizaron los siguientes programas informáticos:

- Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumentos; también será útil para las tablas y figuras.

- Microsoft Word para realizar la redacción del trabajo de investigación.
PDF para la presentación final del proyecto de investigación.
- Microsoft Power Point para elaborar la presentación en diapositivas y ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación.
- El Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio.
- El PPT para la presentación de la ponencia.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿la mejora de tecnologías de información y comunicación como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar si la mejora de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020. <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020 - Describir la principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020. 	<p>Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación</p>	<p>Se utilizará una población conformada de 12 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, año 2020. La información se obtuvo a través de la municipalidad Provincial del Santa.</p>	<p>Tipo: Descriptivo de propuesta</p> <p>Nivel: Aplicada de propuesta con enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020 . - Elaborar una propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020. 				
--	---	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

En el presente trabajo de investigación, se rige según el reglamento del comité institucional de investigación ,código de ética para la investigación de la Universidad Uladech Católica (2019)

Protección a las personas la información recolectada se guardara celosamente y será administrada solo para este trabajo de investigación para evitar cualquier incidente (robo) con este principio ético ,la información que se resepciono de forma presencial ,se escaneo y se guardó en una PC.

Beneficencia no maleficencia la información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector servicio comercio rubro venta de repuestos automotrices, se realizó de forma ordenada, oportuna, considerando el tiempo y el lugar adecuado, respetando cada opinión todo dicho esto se realizó previa comunicación y coordinación con las personas que realizaran el llenado de las encuestas.

Justicia, la información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de repuestos automotrices se plasmó tal cual fue su aportación respetando la verdad de la información.

Integridad científica, alude al correcto procedimiento de la práctica de la ciencia, y connota honestidad, transparencia, justicia y responsabilidad el cual se refleja en el trabajo de investigación realizado, todas las encuestas fueron de forma anónima.

Libre participación y derecho a estar informado, la información solicitada a los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de repuestos automotrices, fue de uso académico y se respetó si el representante autorizo o no la publicación de sus datos, Todas las personas encuestadas fueron previamente

informado del tipo de trabajo y cuál era su aporte a esta investigación dicho esto se presentó un consentimiento

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, para el proceso de realización del trabajo de investigación se utilizó las encuestas en forma on line y presencial, las encuestas en forma on line se dieron como un medio para evitar el contacto físico y las encuestas que se dieron en forma presencial se hicieron con todos los protocolos de bioseguridad , para los cual se utilizó hojas de reciclaje.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020.

De los representantes	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Edad		
18 a 30 años	3	30.00
31 a 50 años	6	60.00
51 a más años	1	10.00
Total	10	100.00
Género		
Masculino	6	60.00
Femenino	4	40.00
Total	10	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	00.00
Educacion Basica	4	40.00
Superior no Universitario	1	10.00
Superior Universitaria	5	50.00
Total	10	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	7	30.00
Administrador	3	70.00
Total	10	100.00
Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	2	20.00
4 a 6 años	7	70.00
7 a más años	1	10.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020

De las empresas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	1	10.00
4 a 6 años	3	30.00
7 a más años	7	70.00
Total	10	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	10	100.00
6 a 10 trabajadores	0	00.00
11 a más trabajadores	0	00.00
Total	10	100.00
Tipo de personas que trabajan en la empresa		
Familiares	7	70.00
No familiares	3	30.00
Total	10	100.00
Objetivo de Creación		
Generar ganancias	10	100.00
Subsistencia	0	00.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020.

Tabla 3

Características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020.

Tecnología de la información de la Gestión de calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
Conoce el término gestión de calidad		
Sí	0	00.00
No	9	90.00
Tengo cierto conocimiento	1	10.00
Total	10	100.00
Técnicas de gestión de calidad que conoce		
Benchmarking	1	10.00
Empowerment	1	10.00
Las 5C	4	40.00
Atencion al cliente	1	10.00
Otras	3	30.00
Total	10	100.00
Dificultades para su implementación		
Poca Iniciativa	1	10.00
Aprendizaje lento	1	10.00
No se adaptan a los cambios	7	70.00
Desconocimiento del puesto	1	10.00
Otros	0	00.00
Total	10	100.00
Técnicas de medición del rendimiento del personal		
Observación	8	80.00
Evaluación	1	10.00
Escala de Puntuación	1	10.00
Evaluación de 360°	0	00.00
Otros	0	00.00
Total	10	100.00
La gestión de calidad mejora el rendimiento		
Sí	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00

Continua....

Tabla 3

Características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020.

Tecnología de la información de la Gestión de calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
La gestión de calidad ayuda a Alcanzar las metas		
Sí	6	60.00
No	3	30.00
A veces	1	10.00
Total	10	100.00
Conoce las tecnologías de la información y comunicación		
Si	1	10.00
No	7	70.00
Tiene poco conocimiento	2	20.00
Total	10	100.00
Cuenta con una computadora En su empresa		
Si	2	20.00
No	8	80.00
Total	10	100.00
Como califica su nivel de conocimiento de computo		
Muy Bueno	1	10.00
Bueno	1	10.00
Regular	7	70.00
Malo	1	10.00
Muy malo	0	00.00
Total	10	100.00
Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa		
Sí	4	40.00
No	4	40.00
A veces	2	20.00
Total	10	100.00

Continua

Tabla 3

Características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020.

Tecnología de la información de la Gestión de calidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus Productos?		
Facebook	0	00.00
WhatsApp	2	20.00
Instagram	0	00.00
Twitter	0	00.00
Pagina web	0	00.00
Ninguna	8	80.00
Total	10	100.00
frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa		
Casi Siempre	3	30.00
siempre	2	20.00
Algunas veces	5	50.00
Nunca		
Total	10	100.00
beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa		
Incrementar ventas	2	20.00
Hacer conocida la empresa	2	20.00
Identificar las necesidades de los clientes	0	00.00
Ninguna porque no lo utiliza	6	60.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020.

concluye

Tabla 4

Plan de mejora en base a los resultados de la tecnología de informática y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida pardo del Distrito de Chimbote, 2020

Problema	Causa	Solución- Aplicación De Mejora	Responsables
El 90.00% no conoce el termino gestión de calidad	Solo cuentan con grados de instrucción básica	Es importante que lleven estudios superiores o se capaciten en temas de tecnología de información y comunicación	Administrador/dueño
El 70.00 % tiene dificultades de implementar la gestión de calidad	El personal de trabajo no se adapta a los cambios de la gestión de calidad	Llevar un cronograma de capacitación al personal. Crear un plan de incentivos laborales según su desempeño del personal.	Administrador/dueño
El 70.00% no conocen las tecnología de información y comunicación	Al ser personas de 31 a 50 años en su mayoría son ajenas a las tendencias de las tecnología de información y comunicación.	Llevar cursillos de informática. Contratar un personal que tenga conocimientos en las tecnologías de informática y comunicación.	Administrador/dueño
El 80.00% no cuentan con una computadora en sus empresas	Al ser empresas con una gran defisis en implementar una buena gestión de calidad son ajenas a las tecnologías	Crear una área donde se encarguen de las tecnología de información y comunicación	Administrador/dueño

5.2. Análisis De Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector del comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del Distrito de Chimbote, 2020

Edad: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 60.00% la cual demuestra que tiene una edad entre 31 a 50 años (Tabla 1). Esto coincide con Meza (2019) sus resultados demuestran que un 80.00% cuentan con una edad de 31 a 50 años, del mismo modo con Pajilla (2018) sus resultados demuestran que un 61.90% cuentan una edad de 31 a 50 años, a su vez coincide con Salazar (2019) sus resultados demuestran que un 53.85% cuentan una edad entre 31 a 50 años. Estos resultados contrastan con Romaní (2019) Sus resultados demuestran que un 57.14% cuentan una edad de 18 a 30 años. Las estadísticas confirman que la mayor parte de la empresa está siendo administrada por personas de una edad adulta. Esto es provechoso ya que aporta conocimiento y experiencia para su negocio.

Género: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 60.00% la cual demuestra que son de género masculino (Tabla 1). Esto coincide con Romaní (2019) sus resultados demuestran que un 78.57% son masculino, del mismo modo con Pajilla (2018) sus resultados demuestran que un 76.19% son masculino, esto coincide con Espinoza (2018) sus resultados demuestran que un 66.70% son también masculinos. Este porcentaje nos demuestra que el género masculino es sobresaliente en los negocios relacionados a la mecánica automotriz por ello superan cualquier tipo de límites en el mundo empresarial

Grado de instrucción: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 80.00% la cual demuestra que tiene un grado de instrucción de educación básica (tabla 1). Esto coincide con Salazar (2019) sus resultados demuestran que un 46.15% cuentan con educación básica. Sin embargo estos resultados contrastan con Pajilla (2018) sus resultados cuentan que un 66.67% cuentan con instrucción

superior universitaria de igual manera con Espinoza (2018) donde sus resultados son 66.07% cuentan con instrucción universitaria .esto demuestra que más de la mitad de los representantes ha tomado empeño en llevar estudios universitarios ,donde pueden aportar ciertos conocimientos a sus negocios, por otra parte de la moneda un porcentaje también elevado son de los representantes que solo tienen estudios secundarios, en los cuales ellos han desarrollado técnicas empíricas para llevar andar su negocio.

Cargo: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% la cual demuestra que los dueños se ocupan de sus propios negocios (tabla1) .Esto coincide con Romani (2019) sus resultados demuestran que un 85.71% de los dueños se ocupan de sus negocio, del mismo modo con Salazar (2019) sus resultados demuestran que un 61.54% de los dueños se ocupan de sus negocio. Esto resultados contrastan con Pajilla (2018) Sus resultados demuestran que un 71.43% de los dueños contratan administradores que se ocupan de sus negocios, del mismo modo con Meza (2019) sus resultados demuestran que un 60.00% de los dueños contratan administradores que se ocupen de sus negocios. Estos resultados muy congruentes nos da conocer ,que los dueños se hacen cargo de sus propios negocios ,poniendo todo su empeño y dedicación al fruto de sus manos ,sin embargo hay un porcentaje que contrata a especialistas para llevar una buena administración.

Tiempo que desempeña: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% donde demuestra que cuentan de 7 años a mas desempeñando su labor (tabla 1). Esto coincide con Meza (2019) sus resultados indican que un 80.00% la cual demuestra que cuentan de 7 a mas años desempeñando su labor, del mismo modo con Romaní (2019) sus resultados indican que un 64.29% desempeñan de 7 a mas años en su labor del mismo modo con Salazar (2019) . Estos resultados nos muestran que en el tiempo los dueños han adquirido experiencia para sobrellevar, las dificultades que se presentan día a día en las micro y pequeñas empresas, por otro parte los dueños, han desarrollado en lo largo del tiempo y el trascurso en el mismo rubro ciertas habilidades que ayudan a controlar y administrar sus empresas.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020

Tiempo de permanencia de la empresa: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.70% donde demuestra que cuentan de 7 a más años en el mismo rubro (tabla 2). Esto coincide con Meza (2019) donde sus resultados indican que un 90.00% donde indica que cuentan de 7 a más años en el mismo rubro, del mismo modo con Pajilla (2018) donde sus resultados indican que un 80.95% desempeñan de 7 a más años en el mismo rubro, así mismo coincide con Romaní (2019) donde sus resultados indican que un 64.29% desempeñan de 7 a más años en el mismo rubro. Estos resultados contrastan con Espinoza (2018) donde sus resultados indica que un 44.40% desempeñan de 4 a 6 años en el mismo rubro. Estos resultados adquiridos, nos revela que los dueños al tener una permanencia en la empresa, pueda conocer sus fortalezas y debilidades, además con aquella información pueda crear soluciones para sus dificultades.

Número de trabajadores: las micro y pequeñas empresas presentaron un porcentaje de 100.00% demostrando que cuentan de 1 a 5 trabajadores en sus locales de trabajo (tabla 2). Esto coincide con Meza (2019) donde sus resultados indican que un 90.00% indica que cuentan de 1 a 5 trabajadores en sus locales, del mismo modo con Romaní (2019) donde sus resultados indican que un 78.57% cuentan de 1 a 5 trabajadores en sus locales, así mismo coincide con Salazar(2019) donde sus resultados indican que un 69.13% cuentan de 1 a 5 trabajadores en sus locales, esto coincide con Pajilla (2018) donde sus resultados indican que un 50.00% cuentan de 1 a 5 trabajadores en sus locales. Estos resultados contrastan con Espinoza (2018), donde sus resultados indican que un 55.60% cuentan con 5 a 8 personas que laboran en sus locales. Esos datos estadísticos nos revelan un problema en las empresas, no cuentan con trabajadores suficientes para cubrir ciertas áreas del trabajo, esto genera un desorden y atraso en la producción y atención al cliente, esto a lo largo producirá menoría de sus ventas

Personal que trabajan en la empresa: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% demostrando que los trabajadores no son de vínculo familiar los que laboran en sus locales (tabla 2). Esto contrasta con Pajilla (2018) donde sus resultados

indican una totalidad de 100% demostrando que los trabajadores no son de vínculo familiar los que laboran en sus locales , del mismo modo con Romaní (2019) donde sus resultados indican en su mayoría el 78.57% demostrando que los trabajadores no son de vínculo familiar los que laboran en sus locales , así mismo coincide con Salazar (2019) donde sus resultados indican que un 69.23% demostrando que los trabajadores no son de vínculo familiar los que laboran en sus locales . Este resultado nos revela que las empresas con este tipo de rubro tienen mucha más confianza en trabajar con personas con vinculo familiares, otra parte de empresarios trabaja con personas ajena al vínculo familiar, para evitar problemas a futuro, donde puedan bajar el rendimiento de la empresa, también por sin dudar el empresario adquirió personal que cumplan con una serie de conocimientos en el rubro, con cierta experiencia y habilidades, con buen trato al cliente.

Objeto de creación: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 100.00% de las empresas tuvieron como objetivo principal ganar rentabilidad para sus dueños(tabla 2) .Esto coincide con Romaní (2019) donde sus resultados indican que un 92.86%, demostrando que sus empresas fueron creadas como principal objetivo de ganar rentabilidad, del mismo modo con Meza (2019) donde sus resultados indican que un 90.00% de las empresas tuvieron como objetivo principal ganar rentabilidad para sus dueños , así mismo coincide con Salazar (2019) donde sus resultados indican que un 69.23% de las empresas tuvieron como objetivo principal ganar rentabilidad para sus dueños. Según los datos estadísticos, los empresarios tuvieron como primordial objetivo, ganar dinero para subsistir. hoy en día algunas empresas cuentan con una rentabilidad que benéfica a sus dueños, esto se ha logrado a través de los años, con técnicas empíricas

Tabla 3

Características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, Avenida Pardo del distrito de Chimbote 2020

termino de las tecnologías de la información y comunicación: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% que no reconocen el termino de las tecnologías de la información y comunicación (tabla 3). Esto coincide Salazar (2019) donde sus resultados cuentan con un 53.85% que no reconocen el termino de las tecnologías de la información y comunicación. Estos resultados contrastan con Meza (2019) donde sus resultados cuentan con un 70.00% que sí reconoce el termino de las tecnologías de la información y comunicación, asimismo con Pajilla (2018) que si reconoce el termino de las tecnologías de la información y comunicación. Estos resultados demuestran que hay una gran falta de conocimiento de este término y podemos alegar que no cuentan con dichas tecnologías.

Cuenta con una computadora: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 80.00% que no cuentan con computadoras en sus instalaciones de trabajo, esto coincide con Salazar (2019) donde sus resultados cuentan con un 84.62% que no cuentan con computadoras en sus instalaciones de trabajo, asimismo con Meza (2019) donde sus resultados muestran que un 80.00% que no cuentan con computadoras en sus instalaciones de trabajo. Estos resultados contrastan con Pajilla (2018) donde sus resultados cuentan con un 100.00% que si cuentan con computadoras en sus instalaciones de trabajo. Estos resultados demuestran que las empresas no se adaptan a los cambios y siguen llevando control de sus operaciones mediante otras herramientas ajenas a las tecnologías

Nivel de computación: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% que afirman que tienen un nivel regular en los temas de computación, esto coincide con Mesa (2019) donde sus resultados cuentan con un 70.00% que afirman que tienen un nivel regular en los temas de computación, estos resultados contrastan con Romani (2018) donde sus resultados cuentan con 64.29% que

afirman que tienen un nivel muy bueno en los temas de computación. Este tipo de resultados nos da a entender que ha ser personas de 30 a 50 años con ajenas a estas nuevas tendencias del siglo 21 con los temas de la informática y el internet.

Uso de internet para ejecutar compras: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% que afirman que no utilizan el internet como medio para ejecutar compras para abastecer a sus negocios, esto coincide con Salazar (2019) donde sus resultados son 61.54% que afirman que no utilizan el internet como medio para ejecutar compras para abastecer a sus negocios. Estos resultados contrastan con Romani (2019) donde sus resultados son 85.71% que afirman que si utilizan el internet como medio para ejecutar compras para abastecer a sus negocios asimismo coincide con Pajilla (2018) donde sus resultados son 71.43% que afirman que si utilizan el internet como medio para ejecutar compras para abastecer a sus negocios. Mediante esta serie de resultados se puede analizar que las personas son ajenas al uso del internet para efectuar sus comprar y prefieren hacerlo de otro tipo convencional como ir a la misma tienda y adquirir los productos para sus almacenes.

Redes para impulsar las ventas: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 80.00% que afirman que no utilizan ninguna clase de redes sociales para promocionar y ofrecer sus productos, asimismo coincide con Salazar (2019) donde sus resultados son 61.54% que afirman que no utilizan ninguna clase de redes sociales para promocionar y ofrecer sus productos. Estos resultados contrastan con Romani (2019) donde sus resultados son 100.00% que afirman que, si utilizan las redes sociales en especial el Facebook para promocionar y ofrecer sus productos, asimismo coincide con Meza (2019) donde sus resultados son 30.00% que afirman que si utilizan las redes sociales en especial el Facebook para promocionar y ofrecer sus productos. Estos resultados nos dan a entender que la mayoría de micro y pequeñas empresas no utilizan las redes sociales para promocionar sus productos esto puede ser uno de los problemas que frecuentan.

Uso del teléfono para coordinaciones: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 50.00% que afirman que algunas veces hacen coordinaciones por temas de sus productos, asimismo coincide con Salazar (2019) donde sus resultados son 30.77% que afirman que algunas veces hacen coordinaciones por temas de sus

productos. Estos resultados contrastan con Romani (2019) donde sus resultados son 57.14% que afirman que siempre hacen coordinaciones por temas de sus productos, asimismo coincide con Meza (2019) donde sus resultados son 50.00% que afirman que siempre hacen coordinaciones por temas de sus productos. Estos resultados nos dan a entender que la mayoría de los representantes micro y pequeñas empresas están introduciendo de manera inconsciente las tecnologías en parte de sus negocios y eso es bueno por más tarde les ayudara a ver la facilidad y el enorme ahorro de tiempo utilizando las tecnologías.

Beneficios obtenidos gracias a las tecnologías de la información y comunicación: los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con un 90.00% que afirman que no han tenido algún beneficio por las tic ya que no utilizan las tecnologías de la información y comunicación, asimismo coincide con Salazar (2019) donde sus resultados son 61.54% que afirman que no han tenido algún beneficio por las tic ya que no utilizan las tecnologías de la información y comunicación. Estos resultados contrastan con Romani (2019) donde sus resultados son 85.71% que afirman que si han tenido algún beneficio por las tic ya que utilizan las tecnologías de la información y comunicación, asimismo coincide con Pajilla (2018) donde sus resultados son 33.33% que afirman que si han tenido algún beneficio por las tic ya que utilizan las tecnologías de la información y comunicación. Estos resultados nos dan a entender que la mayoría de los representantes micro y pequeñas empresas presentan problemas por falta de implementar las tecnologías de la información y comunicación

Termino de gestión de calidad: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 90.00% que no reconocen el termino de gestión de calidad (tabla 3). Esto coincide con Salazar (2019) donde sus resultados indican que un 46.15%, que no reconocen el termino de gestión de calidad. Estos resultados contrastan con Meza (2019) donde sus resultados indican que un 90.00%, que sí reconocen el termino de gestión de calidad, del mismo modo con Pajilla (2018) donde sus resultados indican que un 52.38%, si reconocen el termino de gestión de calidad. Según estos datos de encuesta la mayor parte de empresarios desconoce le termino gestión de calidad, es por ello que tienen una serie de problemas, ya que no saben cómo mejorar sus procesos y menos llevar un control de ellos.

Técnicas modernas: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 60.00% que conocen la técnicas de la atención del cliente como herramienta utilizada en la gestión de calidad (tabla 3). Esto resultados contrastan con Romani (2019) donde sus resultados indican que un 85.71% que conocen la técnica de lluvia de ideas como herramienta utilizada en la gestión de calidad, asimismo coincide con Meza (2019) donde sus resultados indican que un 70.00% que conocen la técnicas del marketing utilizada en la gestión de calidad. Según estos resultados la atención al cliente que ellos toman es por el buen trato que brindan a sus comensales podemos analizar también que ellos creen que realmente es importante una buena atención al cliente y los pone a pensar que con ello pueden mejorar sus ventas, ya que no son nada buena por la falta de conocimientos que entintan de parte de ellas.

Dificultades de los trabajadores: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% que tienen una serie de dificultades por la falta que tienen los trabajadores en adaptarse al cambio (tabla 3). Esto coincide con Romani (2018) donde sus resultados indican que un 78.57%, que tienen una serie de dificultades por la falta que tienen los trabajadores a los cambios de empresa. Estos resultados contrastan con Pajilla (2018) donde sus resultados indican que un 47.62% que tienen una serie de dificultades por la falta de aprendizaje lento de sus trabajadores. Podemos analizar que la mayor parte de los dueños expresa que el personal solo cumple sus horas de trabajo o que solo trabajan para ganar dinero y que realmente no saben nada del rubro y solo por la necesidad llegaron a donde están.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 80.00% donde la técnica que utilizan es la observación para medir el rendimiento a su personal de trabajo (tabla 3). Esto coincide con Meza (2019) donde sus resultados indican que un 70.00% donde la técnica que utilizan es la observación para medir el rendimiento a su personal de trabajo, del mismo modo con Pajilla (2018) donde sus resultados indican que un 57.14% donde la técnica que utilizan es la observación para medir el rendimiento a su personal de trabajo. Estos resultados contrastan con Romaní (2019) donde sus resultados indican que un 64.29% donde la técnica que utiliza es la evaluación para medir el rendimiento a su personal de trabajo. Según la data recolectada nos da un entendimiento de como los dueños califican o ponen a prueba a su personal. La mayor parte de ellos es a través de la observación,

dado a ello hay una desventaja, ya que el trabajador solo se esmerará cuando vea al dueño mas no por su propia iniciativa.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio: las micro y pequeñas empresas cuentan con un 70.00% donde aseguran que si ayudaría la gestión de calidad mejorar sus negocios (tabla 3). Esto coincide con Meza (2018) donde sus resultados indican que un 100.00% aseguran que, si ayuda la gestión de calidad mejorar sus negocios, del mismo modo con Salazar (2019) donde sus resultados indican que un 61.54% donde aseguran que si ayudaría la gestión de calidad mejorar sus negocios. Esta serie de resultados nos demuestra que los dueños en mayor parte afirmar que la gestión de calidad mejoraría a sus empresas, en este caso en la cual desconocen y menos aplican la atención al cliente esto genera un problema para su desarrollo y desenvolvimiento en el mercado

Plan de Mejora

1. Datos Generales

Nombre o razón social: Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Venta de Repuestos Automotrices

Dirección: Distrito de Chimbote, avenida pardo

Nombre del Representante: Dueños de las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Venta de Repuestos Automotrices

2. Misión

Brindar una excelente atención de buena calidad utilizando herramientas tecnológicas para la comodidad y eficacia de los clientes y así tener una mejora continua.

3. Visión

Ser reconocidos como las mejores distribuidoras de repuestos automotrices en la región, teniendo un gran ambiente de gestión de calidad y así competir con las demás empresas en el mercado empresarial.

Objetivos Empresariales

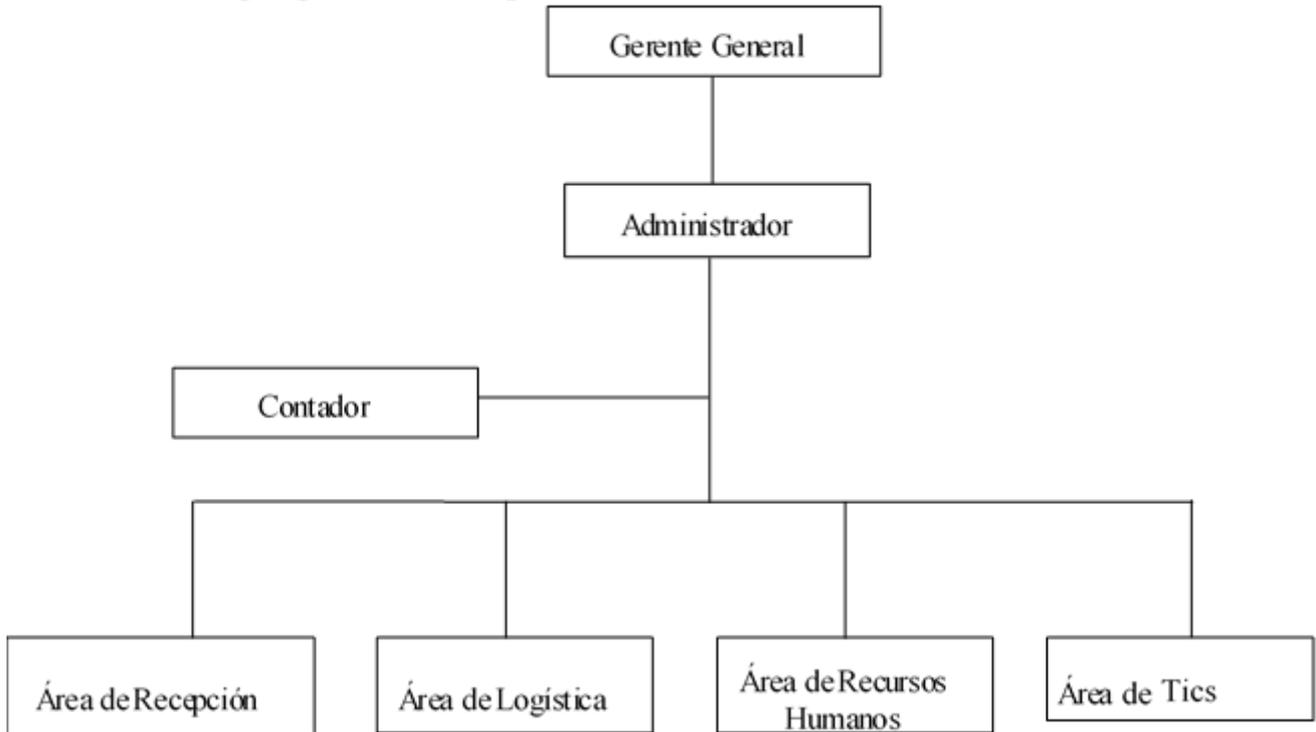
Las distribuidoras de respuestas automotrices son de carácter público, en la cual está destinado a ofrecer en el sector comercio la venta de repuestos vehiculares y así dar comodidad y satisfacer las necesidades de los clientes, garantizando una excelente gestión de calidad gracias a su interacción con las tecnologías de la información y comunicación que tienen a su alcance, por lo cual cuentan con los siguientes objetivos empresariales:

- fidelización de los clientes
- excelente servicio de atención al cliente
- Incrementar la rentabilidad
- Incrementar la cartera de clientes

5. Servicios

Las micro y pequeñas empresas del rubro ventas de repuestos automotrices para el sistema del motor, transmisión, frenos dirección y luces de diferentes variedades de marcas de vehículos (Toyota, Nissan, Mitsubishi, volvo entre otras) para así dar una buena gestión de calidad y satisfacer lo requerido por el cliente en la ciudad de Chimbote en la avenida pardo.

6. Organigrama de la empresa



7. Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	*Licenciado en administración de empresas, Ing. Mecánica, Ing. industrial. *Con experiencia y conocimiento en el rubro *Dueño del negocio,
Funciones	*Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar el crecimiento y la consolidación de la tienda en el mercado, además controlar al personal durante su actividad de trabajo

Cargo	Administrador
Perfil	*Licenciado en administración de empresas, Ing. Mecánica, Ing. Industrial. *Experiencia en manejo de personal y comunicación con el cliente interno y externo.

Funciones	Su función es controlar las diferentes actividades y acciones que se realiza en diferentes áreas del local.
------------------	---

Cargo	Contador
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos. *Experiencia en laborales contables.
Funciones	*Su función la situación financiera de la empresa, los gastos e ingresos, como los pagos y cobros pendientes de la empresa.

Cargo	Jefe del Área de Recepción
Perfil	*Estudios universitarios en administración o afines. *Conocer repuestos vehiculares. *Dominio de idiomas y buen nivel cultural. *Tener experiencia mínima de un año en el área de trabajo.
Funciones	*Esta área se encarga de organizar, dirigir, controlar y gestionar la oferta de las habitaciones, teniendo en cuenta las reservas de habitaciones, entradas, salidas de los huéspedes, la facturación, y optimizar los recursos humanos y materiales para ofrecer mejor calidad de servicio al cliente.

Cargo	Jefe del Área de Logística
Perfil	*Tener estudios universitarios y/o técnicos. *Tener experiencia mínima de un año en el área de trabajo.
Funciones	La función del encargo de esta área es seleccionar correctamente a los proveedores, conocer las necesidades que tiene el cliente y llevar un control de las compras.

Cargo	Jefe del Área de RR.HH.
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos. *Experiencia laboral en el área.
Funciones	*Las funciones de esta área son reclutar, seleccionar y contratar al personal, además controlar los deberes y derechos del colaborador.

Cargo	Jefe del Área de Tics
Perfil	*Estudios universitarios y/o técnicos en computación. *Experiencia y conocimiento en programación y manejos de herramientas digitales.
Funciones	*Esta área se encarga en crear nuevos programas para que la gestión de calidad sea más segura y rápida.

8. Diagnostico Empresarial

FACTORES INTERNOS & FACTORES EXTERNOS	FORTALEZA F1: Capacidad financiera saludable F2: Personal capacitado F3: experiencia en el rubro venta de repuestos automotrices F4: Marca posición entre el público chimbotano F5: Excelente atención a los clientes mediante adecuada gestión de calidad y capacitación	DEBILIDADES D1: Falta de compromiso e interés de los representantes con la empresa D2: La gerencia no realiza un diagnóstico previo de las necesidades del personal D3: La Gerencia pocas veces programa de capacitación para el personal en tics D4: El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: Tendencia a mercados de repuestos automotrices O2: Competencia con baja calidad de servicios O3: Los clientes buscan servicios de atención rápida. O4: Convenios con empresas de talleres automotrices. O5: Tendencia a mercados con clientes exigentes	Implementar un sistema de gestión de calidad de tics que permita satisfacer las necesidades de los clientes. F4, O1: Invertir en programas de tics ,para agilizar el desempeño de la empresa. Realizar alianzas con los talleres a sus alrededores para tener mas ingresos Desarrollar nuevas herramientas tecnológicas para promocionar sus productos	D4, O1, O3: Elaborar un plan de presupuesto para la capacitación al personal D2, O2, O3: Designar un personal responsable para evaluar las dificultades que tiene el personal en sus actividades. D1, O1, O2, O3: Asesorar a los representantes para obtener mayor conocimiento e implementar y aplicar una correcta gestión de calidad
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: entrada de nuevos competidores con nuevas tecnologías A2: Clientes exigentes en altos estándares de calidad de producto y servicio A3: Oferta de costos menores por la competencia A4: Fuerte rivalidad entre competidores actuales y sustitutos. A5: Publicidad agresiva con tendencias de tics	Implementar un sistema de gestión de calidad ,en la que puedan dar una forma efectiva y eficaz del uso de las tics Desarrollar canales digitales para la distribución y venta de sus productos. . Diseñar un plan de contingencia para enfrentar la pandemia por el virus del COVID 19	D4, A1, A2: Invertir mayor presupuesto en capacitaciones para el personal. D1, D2, D3, A3: Elaborar un plan de mejora eficiente para hacer frente a los problemas que se presenten.

9. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype
Falta de implementación de la gestión de calidad	La falta de compromiso de los representantes es la mayor causa que impide una buena gestión de calidad
Nivel de rendimiento del personal	Hay un déficit en la evaluación que se hace al personal
Falta de herramientas de tecnologías de información y comunicación	Las personas encargadas no implementan ,equipos tecnológicos para un mayor rendimiento en su empresa.
Cumplimiento del Programa de capacitación al personal sobre temas de Tics	La empresa ni invierten en programas de capacitan en mejoras tecnológicas

10.Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Falta de implementación de la gestión de calidad	La falta de preparación de los representantes y la dejadez de una superación.	La falta de conocimiento por parte de los representantes y la falta de interés por sobresalir en la a su empresa es lo que impide una buena gestión de calidad
Nivel de rendimiento del personal	Hay un déficit en la evaluación que se hace al personal	Los representantes al no conocer un manejo de una empresa fallan en su evaluación que hacen al personal

		,respecto a su desempeño.
Falta de herramientas de tecnologías de información y comunicación	Al ser empresas con una gran defisis en implementar una buena gestión de calidad son ajenas a las tecnologías	La mayoría de representantes no tienen miedo al cambio y al uso de herramientas desconocidas por ello no la obtienen.
Cumplimiento del Programa de capacitación al personal sobre temas de Tics	No hay capacitaciones ni se adecuan a los cambios tecnológicos.	Por la irresponsabilidad y desinterés del área de recursos humanos para elaborar un programa de capacitación estructurado.

11. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acciones de mejora
Falta de implementación de la gestión de calidad	La falta de preparación de los representantes y la dejadez de una superación.	Realizar una serie de charlas en base de gestión de calidad y incorporar a todos los colaboradores de cada área de la empresa.
Evaluación de los colaboradores	Hay un déficit en la evaluación que se hace al personal	El área de recursos humanos debe estar capacitada para contratar al personal que contrate y hacer una minuciosa inspección del futuro colaborador .
Falta de herramientas de tecnologías de información y comunicación	Al ser empresas con una gran defisis en implementar una buena gestión de calidad son ajenas a las tecnologías	Adquirir nuevas herramientas de tics.
Cumplimiento del Programa de capacitación al personal sobre temas de Tics	No hay capacitaciones ni se adecuan a los cambios tecnológicos.	Cumplir con los seminarios que están programados para poder incorporarse a las tecnologías.

12. Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Realizar una serie de charlas en base de gestión de calidad e incorporar a todos los colaboradores de cada área de la empresa.	La falta de compromiso por el desarrollo de la empresa y el crecimiento intelectual del colaborador.	6 meses	Un buen manejo de la empresa y sus recursos y una excelente gestión de calidad en la empresa	Realizar reuniones programadas ,para dar a conocer sobre los beneficios que se tiene al aplicar la gestión de calidad a la empresa.
2	El área de recursos humanos debe estar capacitada para contratar al personal que contrate y hacer una minuciosa inspección del futuro colaborador .	Falta de confianza para designar un personal responsable para la evaluación de los trabajadores.	8 meses	Trabajadores con alta capacidad de producción y gran rentabilidad de la empresa.	Mayor conexión entre representantes y colaboradores, mediante reuniones participativas, para seleccionar un responsable para la evaluación.
3	Adquirir nuevas herramientas de tics.	Escaso presupuesto para invertir en capacitaciones	10 meses	Permitirá a la empresa contar con un excelente gestión de logística en el almacén y buena rentabilidad en sus ganancias	Hacer las comprar necesarias para la implementación del área de tics
4	Implementar estudios o seminarios cortos a la introducción de las nuevas tecnologías.	Falta de compromiso de todos los integrantes de la empresa.	1 año	Permitirá a la empresa desarrollar una buena habilidad en base a las tics y así desarrollar todas sus actividades de manera eficiente y eficaz.	Elaborar y llevar a ejecución sus charlas y capacitaciones de introducción a los tics como a la gestión de calidad.

Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Realizar reuniones programadas ,para dar a conocer sobre los beneficios que se tiene al aplicar la gestión de calidad a la empresa.	Administrador y área de recursos humanos	s/.1500 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	6 meses
2	Mayor conexión entre representantes y colaboradores, mediante reuniones participativas, para seleccionar un responsable para la evaluación.	Alta dirección y administrador	s/. 1300 mensual	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	8 meses
3	Hacer las comprar necesarias para la implementación del área de tics	Administrador ,logística ,jefe del área de tics	s/. 1500 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	10 meses
4	Elaborar y llevar a ejecución sus charlas y capacitaciones de introducción a los tics como a la gestión de calidad	Alta dirección y administrador	s/. 1500 mensuales	Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo	1 año

13. Cronograma de actividades

N°	TAREA	INICIO	FINAL	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
1	Realizar reuniones programadas ,para dar a conocer sobre los beneficios que se tiene al aplicar la gestión de calidad a la empresa.	03/02/2022	07/03/2022	X			
2	Mayor conexión entre representantes y colaboradores, mediante reuniones participativas, para seleccionar un responsable para la evaluación.	03/02/2022	10/05/2022	X	X	X	X
3	Hacer las comprar necesarias para la implementación del área de tics	04/03/2022	07/04/2022		X	X	
4	Elaborar y llevar a ejecución sus charlas y capacitaciones de introducción a los tics como a la gestión de calidad	03/04/2022	01/05/2022			X	X

VI. Conclusiones

La mayoría de los representantes cuentan entre 30 a 50 años de edad promedio, con una larga experiencia en el rubro, están siendo guiados por el género masculino y ejercen el cargo de dueños y tienen entre 4 a 6 años de experiencia en el cargo, asimismo cuentan con grados universitarios o educación básica en ciertos casos carreras técnicas.

La totalidad del número es trabajadores es de 1 a 5 y con el objetivo de ganar rentabilidad. La mayoría de tiempo de permanencia de las micro y pequeñas empresas cuentan con 7 años a mas en el rubro, el personal de trabajo son familiares.

La mayoría de los representantes no conoce el termino gestión de calidad ,como técnicas que utilizan para la gestión de calidad usan las 5s para poder medir el rendimiento de su personal utilizan la técnica de la observación además aseguran que la gestión de calidad ayuda al rendimiento del negocio aunque no conocen las tecnologías de la información y comunicación ni menos cuentan con una computadora ,además dicen que tienen un manejo de computación regular y no hace compras de mercaderías por la web, tampoco impulsa sus ventas en las redes sociales y con poca frecuencia utiliza sus teléfono para ciertas coordinaciones de la empresa y no logro algún beneficio utilizando las tic por que no las utiliza.

Aspectos Complementarios

Recomendaciones

Buscar temas o cursillos en relación a la administración de los negocios y al manejo del personal de trabajo así mismo si se pudiere llevar capacitaciones de las diferentes tecnologías de información y comunicación con beneficio a las empresas tanto como para el dueño o representante como a los trabajadores de la empresa.

Aplicar un sistema de gestión de calidad para poder reducir procesos y mejorar la eficacia y eficiencia de los trabajadores. Implementar o innovar nuevas tecnologías para agilizar los procesos de gestión y coordinación, aprovechar las redes sociales como una herramienta de tecnologías fácil y económica. Conseguir asesoramiento especializado

Tener conocimiento del manejo de tecnología de la información y comunicación no solo para el representante sino también para los colaboradores, para los negocios que tienen una computadora se recomienda que la utilicen para temas del negocio como manejo de entrada y salida del personal, crear una pequeña base de datos de sus clientes, hacer uso de las redes sociales para estar en comunicación con sus clientes.

VII. Referencia Bibliográfica

- Alvarado, H. (2019) *Marketing digital y su influencia en la fidelización de los clientes de la Concesionaria H&S S.A.C., Chimbote 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/40848/Alvarado_PHR-Risco_AJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andina, A. (2019,) *Conozca los beneficios de las TIC para las empresas* | Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. 2019. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-conozca-los-beneficios-las-tic-para-lasempresas-764228.aspx>
- Arrascue , J. E., & Segura , E. B. (2016) *gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clinica de fertilidad del norte “clinifer” chiclayo-2015* [Universidad Señor De Sipan] Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=6C7444D82E518940552E1537AEB0EC48?sequence=1>
- Acevedo, J. P. (2016) *TIC y pobreza en América Latina* (Vol. 1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/509/50950468010/html/index.html>
- ComexPeru. (2017). *Seminario Comex Perú*, Lima. Recuperado de www.comexperu.org.pe/veralíndiceEDITORIAL895
- CincoDias. (2019). “*La Caída de La Inversión En Tecnología Amenaza La Digitalización Empresarial En España* | Compañías | Cinco Días. “Recuperado de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/11/27/companias/1574889107_831355.html

Congreso, de la republica D. P. (2003). *LEY N° 28015 LEY DE PROMOCION Y*

FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. , Lima.

Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Cortez, M. (2019). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación.* recuperado de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Dini, M., & Stumpo, G. (2018) *MIPYMES EN AMERICA LATINA Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento* (CEPAL (ed.); Vol. 1). 2018. Recuperado de www.cepal.org/es/suscripciones

ESAN. (2018,). *¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?* |Gestión de Proyectos | Apuntes empresariales | ESAN. 2018. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementarun-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>

eSemanal. (2020). *“Cómo Afecta a Las Pymes La Crisis Del Coronavirus y Qué Hacer Al Respecto - ESemanal - Noticias Del Canal.”* Recuperado de <https://esemanal.mx/2020/03/como-afecta-a-las-pymes-la-crisis-del-coronavirus-y-que-hacer-al-respecto/>

Espinoza, L. 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* [Universidad Catolica los Angeles de Chimbote]. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5883/GESTION_DE_CALIDAD_TECNOLOGIAS_DE_INFORMACION_ESPINOSA_MELEN

DEZ_SANDRO_LUIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Fernanda, M. (2016) *Propuesta de un plan de negocios para la creación de una comercializadora de repuestos automotrices para vehículos livianos en la Parroquia de Mejía Cantón Machachi* [Quito / UIDE / 2016]. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1505>

García, L. Y., & Londoño, K. (2018) *e-commerce en los repuestos automotrices del almacén sudaewoo, Medellín*. Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/tda/357/1/E>
COMMERCE%20EN%20LOS%20REPUESTOS%20AUTOMOTRICES%20DEL%20ALMACEN.pdf

Grudemi, E. (2018). *Muestra estadística*
<https://enciclopediaeconomica.com/muestraestadistica/>

Gonzales, A. (2018) *Características del control de calidad. 2018*, EE.UU. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-control-de-calidad.html>

Grande, C. R., & Cantón, I. (2016) *Tecnologías de la información y la comunicación: Evolución del concepto y características, España*.
Recuperado de <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de:
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2751>

INEI. (2017) *Estructura Empresarial, 2016*. Recuperado de
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf

ISO 9001. (2019) *Las reglas a seguir en el nuevo Sistema de Gestión de Calidad. 2015*. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/01/cuales-son-lasreglas-a-seguir-en-el-nuevo-sistema-de-gestion-de-calidad/>

ISO 9001. (2019) *Enfoque al cliente: como principal enfoque es satisfacer al cliente donde se tendrá que esforzar para superar los parámetros de satisfacción determinadas. 2019, 1*. <https://www.certificadoiso9001.com/enfoque-al-cliente/>

Medina, M. C. (2018) *Más del 60% de las micro y pequeñas empresas utilizan internet de su celular Economía | Correo. 2018*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/mas-del-60-de-las-micro-y-pequenasempresas-utilizan-internet-de-su-celular-831157/>

Meza, R. (2019) *gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribuidora de lubricantes en la zona de Miramar, distrito de Chimbote, 2017*. [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote], Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11876>

Ministerio de la Producción. (2017). *Estadística MIPYME. 2017*. Recuperado de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oee/estadisticas-mipyme>

Ochoa Luyo, I. X. (2018). *Gestión por procesos para mejorar el almacén de una empresa comercializadora de repuestos del sector automotriz, Lima - 2018* [Universidad Privada Norbert Wiener]. In Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado de [:http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2495](http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2495)

Pajilla Evangelista ,L.A. (2018). *Gestión de Calidad con el Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en Micro y Pequeñas empresas, rubro comercialización de abarrotos, Pueblo Joven El Progreso, Distrito Chimbote, 2018* [Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Recuperado de [:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/9136/CALIDAD_MYPE_PAJILLA_EVANGELISTA_LUIS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/9136/CALIDAD_MYPE_PAJILLA_EVANGELISTA_LUIS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pascual, L. L. (2018) *caracterización de la gestión de calidad bajo las normas iso 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de huaraz, 2015* [Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION_DE_CALIDAD_NORMA_ISO_9001_PASCUAL_BARRETO_LUCIA_LIZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peralta, J. (2018). *Análisis de la gestión de recursos en el área de laboratorio del hospital referencial de ferreñafe* [Universidad Señor De Sipan], Pimentel. Recuperado de <http://servicios.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5450/Peralta%20Quintana%20Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, L., & Topete, E. (2017). *Estudio comparativo del uso de tecnologías de información y comunicación en pymes y grandes empresas*. In Revista RAITES (antes Panorama Administrativo (Vol. 3, Issue 7). Recuperado de <http://www.itc.mx/ojs/index.php/raites/article/viewFile/991/825>

Perú, congreso de la republica del. (2013,). *LEY N° 30056 - Norma Legal* Diario Oficial El Peruano. 2013. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyespara-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Press, E. (2019). *Las nuevas tecnologías enfatizan las desigualdades que existen en la sociedad a nivel mundial*. 7. Recuperado de <https://www.europapress.es/portaltic/internet/noticia-nuevas-tecnologiasenfatan-desigualdades-existen-sociedad-nivel-mundial-20190111163607.html>

Quiroga, D. J. & Murcia, C. P. (2017). *Las tecnologías de la información en América Latina, su incidencia en la productividad: Un análisis comparado con países desarrollados*. DYNA (Colombia), 84(200), 281–290. Recuperado de <https://doi.org/10.15446/dyna.v84n200.60632>

Rafino Estela, M. (2020). *TICs: Concepto, Ventajas, Desventajas y Ejemplos*. 2020.

Recuperado de <https://concepto.de/tics/>

Riquelme Diaz, M. (2019, March 19). *Proceso Administrativo (etapas y características)*

- Web y Empresas. Recuperado de

<https://www.webyempresas.com/procesoadministrativo/>

Romaní, .C. P. (2019). *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De La*

Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector

Comercio, Rubro Ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017 [Uladech

Catolica Los Angeles De Chimbote]. Recuperado de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10700>

Salazar, V. (2019). *Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y*

comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector

comercio, rubro ferretería, ciudad de juanjui 2019 [Universidad Catolica Loa

Angeles de Chimbote]. Recuperado de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11119/CALIDA>

[D_COMUNICACION_SALAZAR_CASTRO_VERONICA.pdf?sequence=1&](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11119/CALIDA_COMUNICACION_SALAZAR_CASTRO_VERONICA.pdf?sequence=1&)

[isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11119/CALIDA_COMUNICACION_SALAZAR_CASTRO_VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tamayo, T. (2021). *La población en una investigación* [https://tesis-](https://tesis-investigacioncientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html)

[investigacioncientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html](https://tesis-investigacioncientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html)

- Moreno, P. L. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9413>
- Sauceda Galeano, N. M. (2018). *Análisis de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la PYME del Distrito Central y su influencia en la gestión empresarial.* Recuperado de <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/handle/123456789/7597>
- Sluzarczyk A.M. (2017). *Modelo de gestión de las tic para las pymes de riobamba (ECUADOR).* 23, 1–18. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wpcontent/uploads/2018/01/ART_1.pdf
- Sola, L. F. (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*” [Escuela Politécnica Nacional]. Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19738/1/CD-9143.pdf>
- trendTIC. (2019). “*Digitalización, Conectividad y Financiamiento: Los Desafíos Que Enfrentan Las Pymes En Chile - TrendTIC*” Recuperado de <https://www.trendtic.cl/2019/07/digitalizacion-conectividad-y-financiamiento-losdesafios-que-enfrentan-las-pymes-en-chile/>
- Valderrama, M. (2018). *Desarrollo de las TIC en el Perú* | FRI Finance and Regulation Institute - ESAN. 2018. Recuperado de <https://old.fri.com.pe/blog/desarrollodelas-tic-en-el-peru>

Villareal, J. (2019, May 2). *Chimbote: 80% de Mypes que funcionan en mercado local*

lo hace desde la informalidad | Chibotenlinea.com.

Recuperado de

<http://www.chibotenlinea.com/economia/02/05/2019/chibote-80-de-mypes-que-funcionan-en-mercado-local-lo-hace-desde-la>

Zapata, A. (2016). *Nivel de gestión de entrega y soporte de las tecnologías de la información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público Teodoro rivera taipe de la provincia de satipo en el año 2016*

[Universidad Católica los Angeles de Chibote].

Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2005/COBIT_GESTION_DE_TIC_ZAPATA_FUENTES_ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes			
		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 o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X	X				
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X	X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico															X	X

Anexo 2: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
Suministro (*)			
• Impresiones	0.20	40	8.00
• Fotocopias	0.20	100	20.00
• Empastado	0	0	0
• Papel bond A-4(500 hojas)	50.00	1	50.00
• Lapiceros	3.90	6	23.40
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	3	150.00
Sub Total			253.40
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	20.00	3	60.00
Sub Total			60.00
Total de presupuesto desembolsable			313.40
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% o numero	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	40.00	4	160.00
• Búsqueda de información en base de datos.	45.00	2	90.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University - MOIC)	35.00	4	140.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	60.00	1	60.00
Sub Total			450.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	65.00	4	260.00
Sub Total			260.00
Total de presupuesto no desembolsable			710.00
Total (S/.)			1,020.00

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Propuesta de mejora de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, 2020** y es dirigido por **Jhonatan Emanuel Coronado Rojas** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través con mi persona al teléfono N° 947213601, correo: jhonatancoronado07@gmail.com. Si desea, también podrá escribir al correo eestradad@uladech.edu.pe para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 4: Validación del Instrumento de investigación

INFORME DE OPINION DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos Y Nombres del Informante (Experto):** Estrada Diaz, Elida Adelia
 1.2. **Grado Académico:** Magister En Administración
 1.3. **Profesión:** Licenciada En Administración
 1.4. **Institución Donde Labora:** Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote
 1.5. **Cargo que Desempeña:** Docente
 1.6. **Denominación del Instrumento:** Tecnologías de Información y Comunicación
 1.7. **Autor Del Instrumento:** Coronado Rojas Jhonatan Emanuel
 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACION

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observacion
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		el ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Edad	X		X		X		
Genero	X		X		X		
Grado de Instrucción	X		X		X		
Cargo que desempeña	X		X		X		
Tiempo que desempeña en el Cargo	X		X		X		
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	X		X		X		
Numero de trabajadores	X		X		X		
Las personas que Trabajan en su empresa son	X		X		X		
Objeto de creacion de la empresa	X		X		X		
¿Conoce el termino Gestion de Calidad?	X		X		X		
¿Qué Técnicas modernas de la gestion de calidad conoce?	X		X		X		

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observacion
	El item corresponde a alguna dimension de la variable		el item contribuye a medir el indicador planteado		El item permite clasificar a los sujetos en las categorias establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?	X		X		X		
¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	X		X		X		
¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	X		X		X		
¿Conoce las TIC?	X		X		X		
¿Cuenta con una computadora en su empresa?	X		X		X		
¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación?	X		X		X		
¿Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su Empresa?	X		X		X		
¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus Productos?	X		X		X		
¿Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa?	X		X		X		
¿Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa?	X		X		X		

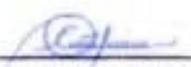
III. Decisión

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validar teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos, por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su permanencia y utilidad

APROBADO

SI
X

NO


Estraña Díaz, Elida Adelia
CLAD: N° 14640

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado propuesta de mejora en tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de repuestos automotrices, avenida pardo del distrito de Chimbote, año 2020. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino

b) Femenino

3. Grado de instrucción

a) Sin instrucción

b) Primaria

c) Secundaria

d) Superior no universitaria

e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

a) Dueño

b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

a) 1 a 5 trabajadores

b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

a) Familiares

b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación de la empresa

a) Generar ganancia

b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

a) Si

b) No

c) Tiene poco conocimiento

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

a) Benchmarking

b) Marketing

c) Empowerment

d) Las 5 C

e) Outsourcing

f) otros

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

a) Poca iniciativa

b) Aprendizaje lento

c) No se adapta a los cambios

d) Desconocimiento del puesto

e) Otros

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

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) otros

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

- a) Si
- b) No

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

15. ¿Conoce las TIC?

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

16. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?

- a) Sí
- b) No

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

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

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

- a) Si

- b) No
- c) A veces

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

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

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

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

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

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

Anexo 6: Tabulación

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Edad	a) 18 a 30 años	III	3	30.00
	b) 31 a 50 años	IIIIII	6	60.00
	c) 51 a más años	I	1	10.00
	TOTAL	10	10	100,0
2. Genero	a) Masculino	IIIIII III	6	60.00
	b) Femenino		4	40.00
	TOTAL	10	10	100,0
3. Grado de instrucción	a) Sin instrucción	-	0	0.00
	b) Educación basica	IIII	4	40.00
	c) Superior no universitario	I	1	10.00
	d) Superior universitario	IIII	5	50.00
	TOTAL	10	10	100,0
4. Cargo que desempeña	a) Dueño	IIIIII III	7	70.00
	b) Administrador		3	30.00
	TOTAL	10	10	100,0
5. Tiempo que desempeña el cargo	a) 0 a 3 años	II	2	20.00
	b) 4 a 6 años	IIIIII	7	70.00
	c) 7 a más años	I	1	10.00
	TOTAL	10	10	100,0
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 años	I	1	10.00
	b) 4 a 6 años	IIIIII II	7	70.00
	c) 7 a más años		2	20.00
	TOTAL	10	10	100,0
7. Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores	IIIIIIII	10	100.00
	b) 6 a 10 trabajadores			
	c) 11 a más trabajadores			
TOTAL	10	10	100,0	
8. Las personas que trabajan en su empresa son	a) Familiares	IIIIII III	7	70.00
	b) Personas no familiares		3	30.00
	TOTAL	10	10	100,0
9. Objetivo de creación	a) Generar rentabilidad	IIIIIIII	10	100.00
	b) Subsistencia			
TOTAL	10	10	100,0	
10. Conoce el termino gestión de calidad	a) Si			
	b) No	IIIIIIII	9	90.00
	c) Tengo cierto conocimiento	I	1	10.00
	TOTAL	10	10	100,0

11. Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce	a) Benchmarking	I	1	10.00
	b) Empowerment	I	1	10.00
	c) Las 5 S	IIII	4	40.00
	d) Atención al cliente	I	1	10.00
	e) otros	III	3	30.00
	TOTAL	10	10	100.00
12. Que dificultades tiene para implementación de gestión de calidad	a) Poca iniciativa	I	1	10.00
	b) Aprendizaje lento	I	1	10.00
	c) No se adapta a los cambios	IIIIII	7	70.00
	d) Desconocimiento del puesto	I	1	10.00
	e) otros	-	0	0.00
	TOTAL	10	10	100,0
13. Qué técnicas para medir el rendimiento al personal conoce	a) La observación	IIIIIIII	8	80.00
	b) La evaluación	I	1	10.00
	c) Escala de puntuaciones	I	1	10.00
	d) Evaluación 360°	-	0	0.00
	TOTAL	10	10	100,0
14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a) Si	IIIIII	7	70.00
	b) No	III	3	30.00
	TOTAL	10	10	100,0
15. Conoce las tecnología de la información y comunicación	a) Si	I	1	10.00
	b) No	IIIIII	7	70.00
	c) Tiene poco conocimiento	II	2	20.00
	TOTAL	10	10	100,0
16. Cuenta con una computadora en su empresa	a) Si	II	2	20.00
	b) No	IIIIII	8	80.00
	TOTAL	10	10	100,0
17. Cómo calificaría el nivel de conocimiento de computación	a) Muy bueno	I I	1	10.00
	b) Bueno	IIIIII	1	10.00
	c) Regular	I	7	70.00
	d) Malo	I	1	10.00
	e) Muy malo			
	TOTAL	10	10	100,0
18. Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su Empresa	a) Si	IIII	4	40.00
	b) No	III	4	40.00
	c) A veces	II	2	20.00
	TOTAL	10	10	100.00

19. Redes sociales que utiliza para impulsar las ventas	a) Facebook	II	2	20.00
	b) WhatsApp			
	c) Instagram			
	d) Twitter			
	e) Página web	IIIIII	8	80.00
	f) Ninguna			
	TOTAL	10	10	100.00
20. Frecuencia emplea el teléfono para coordinar asuntos de la empresa	a) Siempre	III	3	30.00
	b) Casi siempre	II	2	20.00
	c) Algunas veces	IIII	5	50.00
	d) Nunca			
	TOTAL	10	10	100.00
21. Beneficios obtuvo utilizando las tic dentro de su empresa	a) Incremento en ventas	IIII	6	60.00
	b) Hacer conocida la empresa	III I	3	30.00
	c) Identificar las necesidades de los clientes		1	10.00
	d) Ninguna porque no lo utiliza			
	TOTAL	10	10	100.00

Anexo 7. figuras

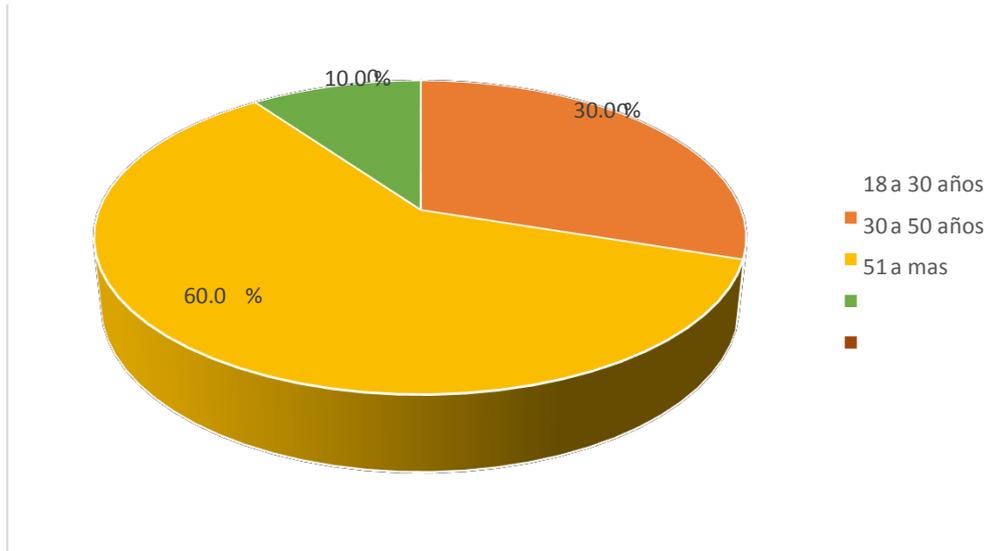


Figura 1. Edad del representante

Fuente: Tabla 1

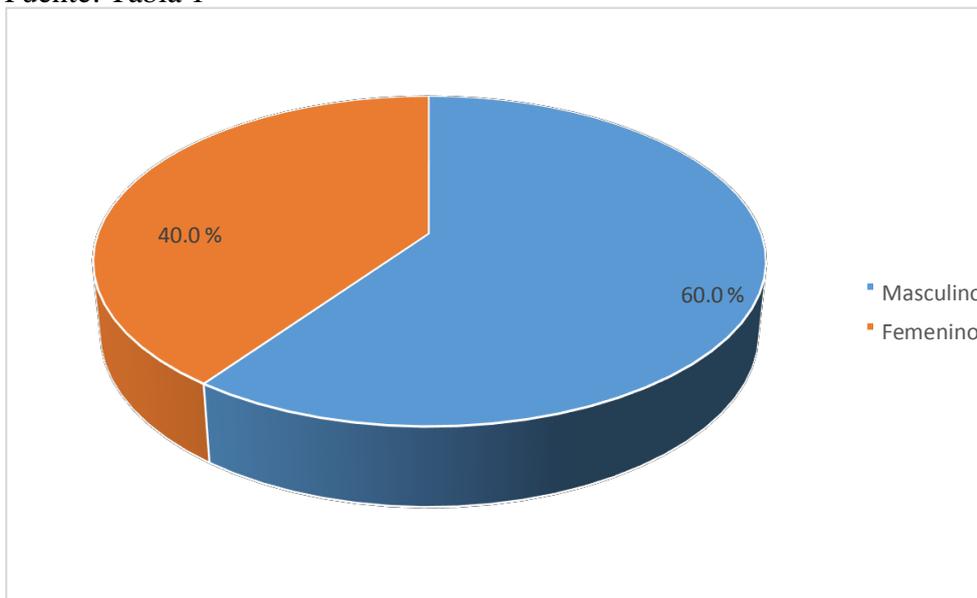


Figura 2. Genero del representante

Fuente: Tabla 1

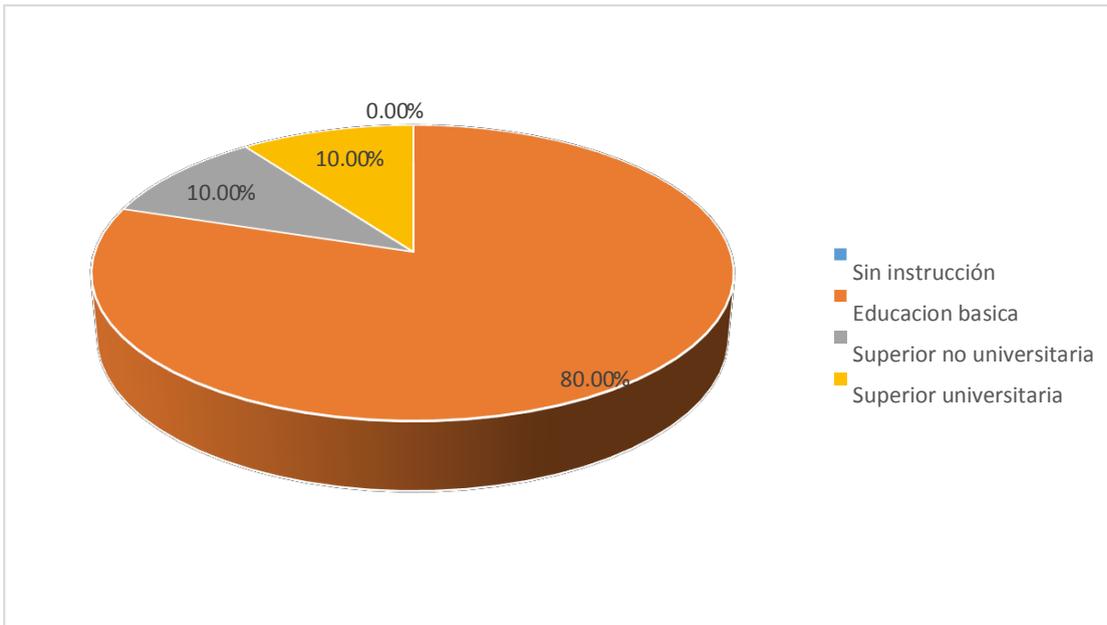


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

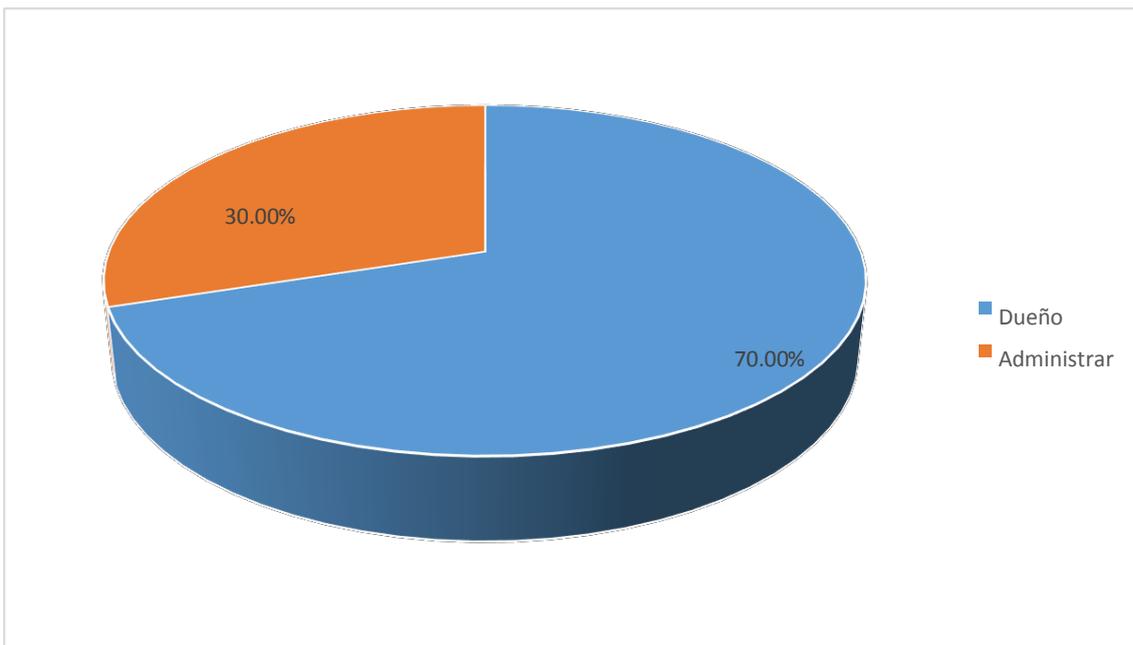


Figura 4. Cargo

Fuente: Tabla 1

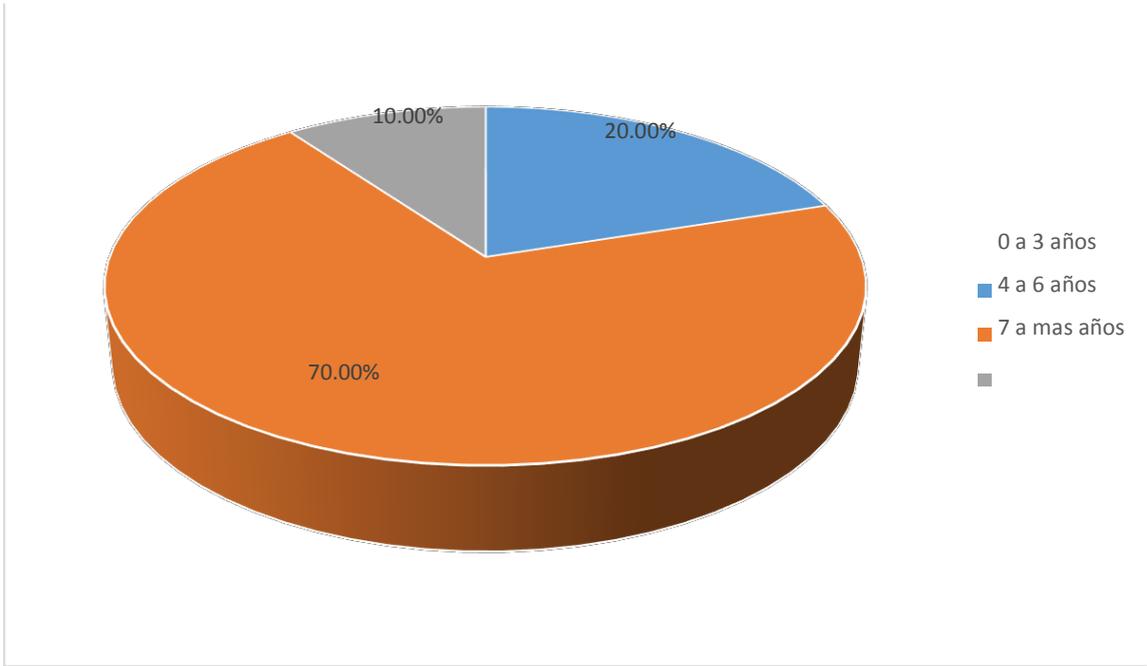


Figura 5. Tiempo en el cargo

Fuente: Tabla 1

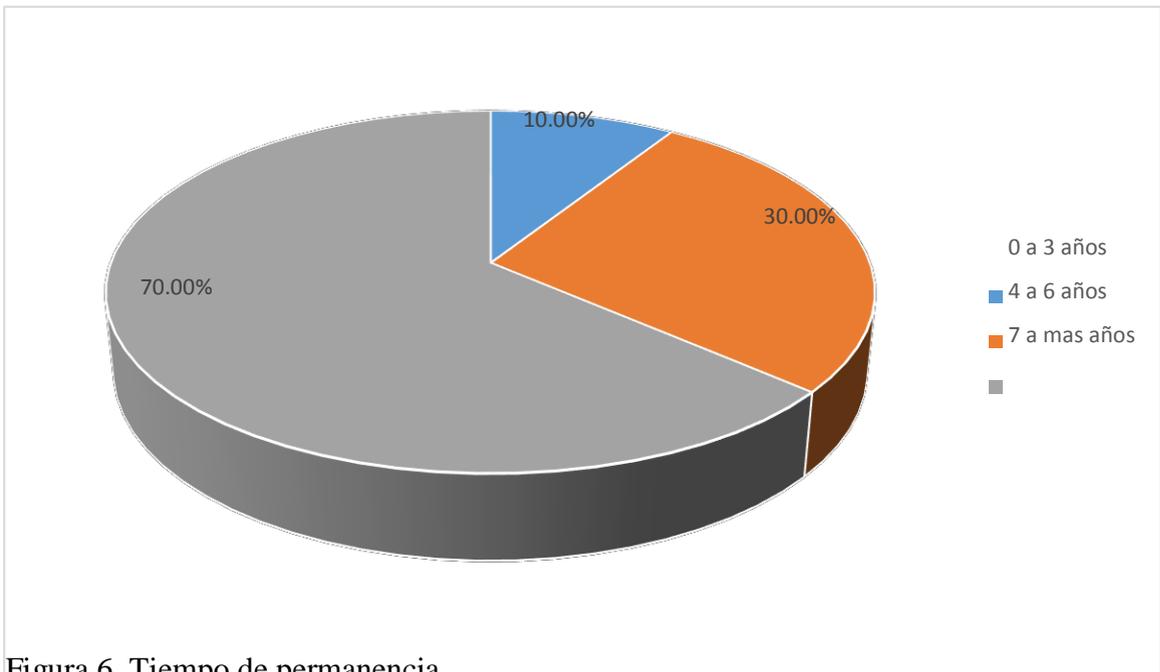


Figura 6. Tiempo de permanencia

Fuente: Tabla 2

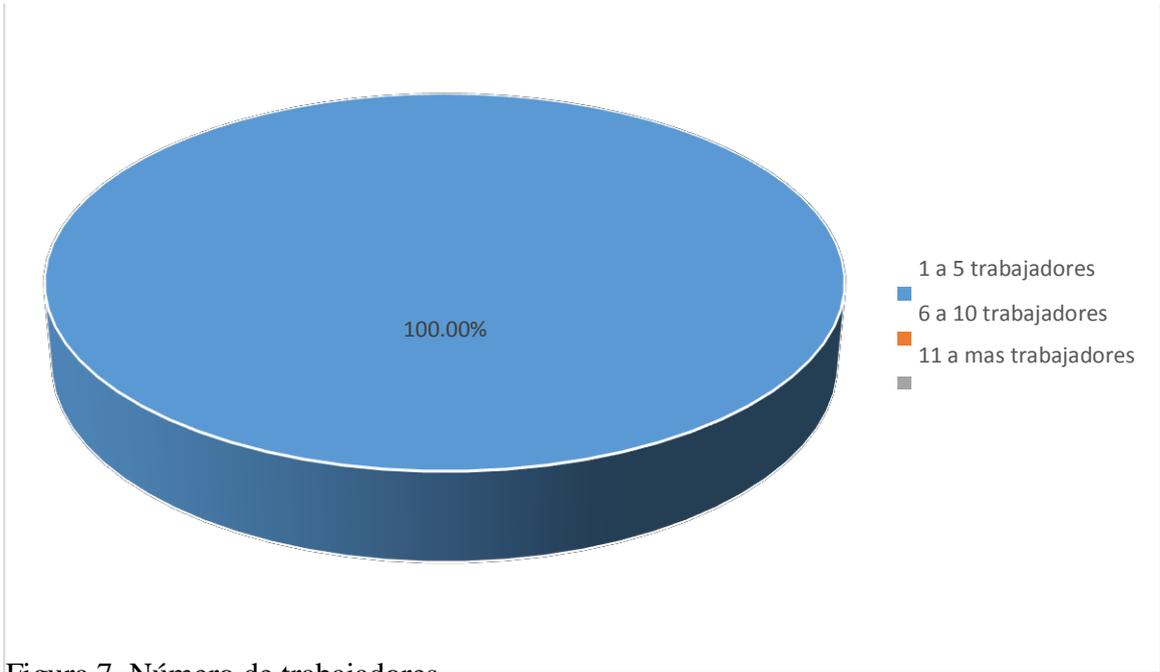


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

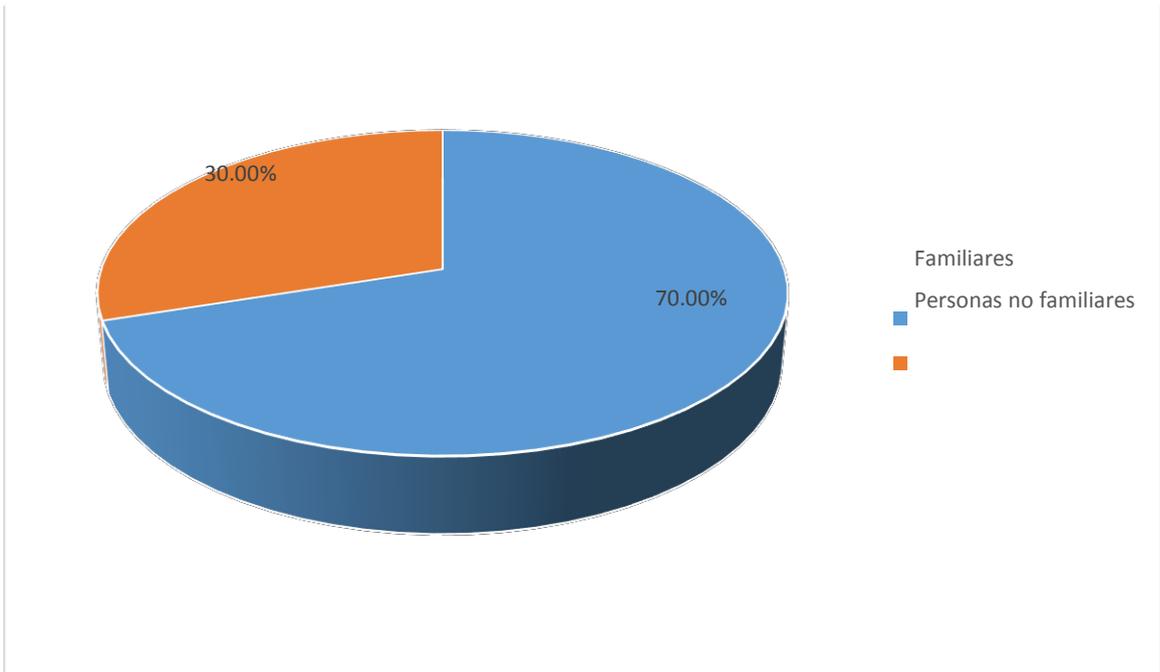


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

Fuente: Tabla 2

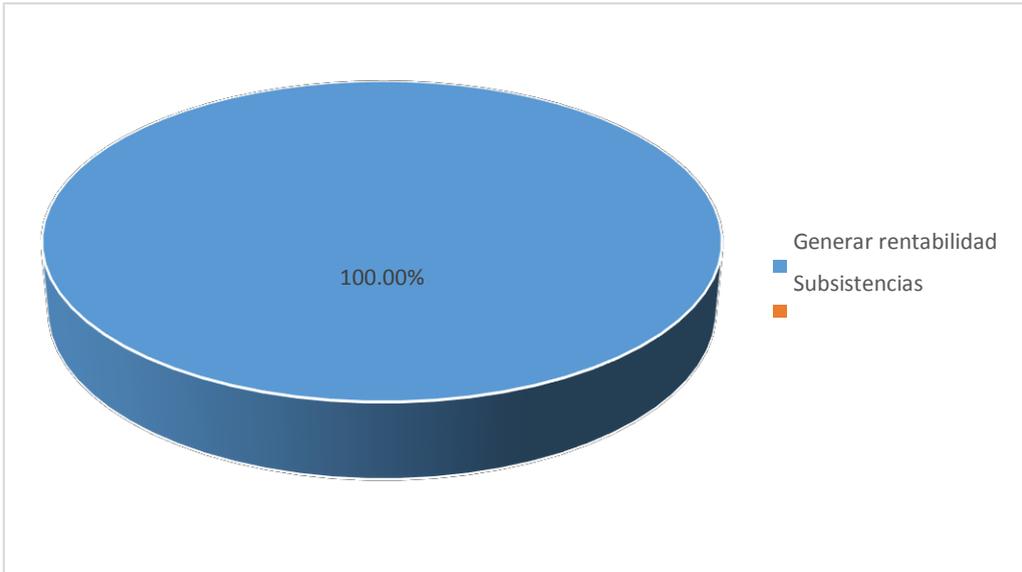


Figura 9. Objeto de creación

Fuente: Tabla 2

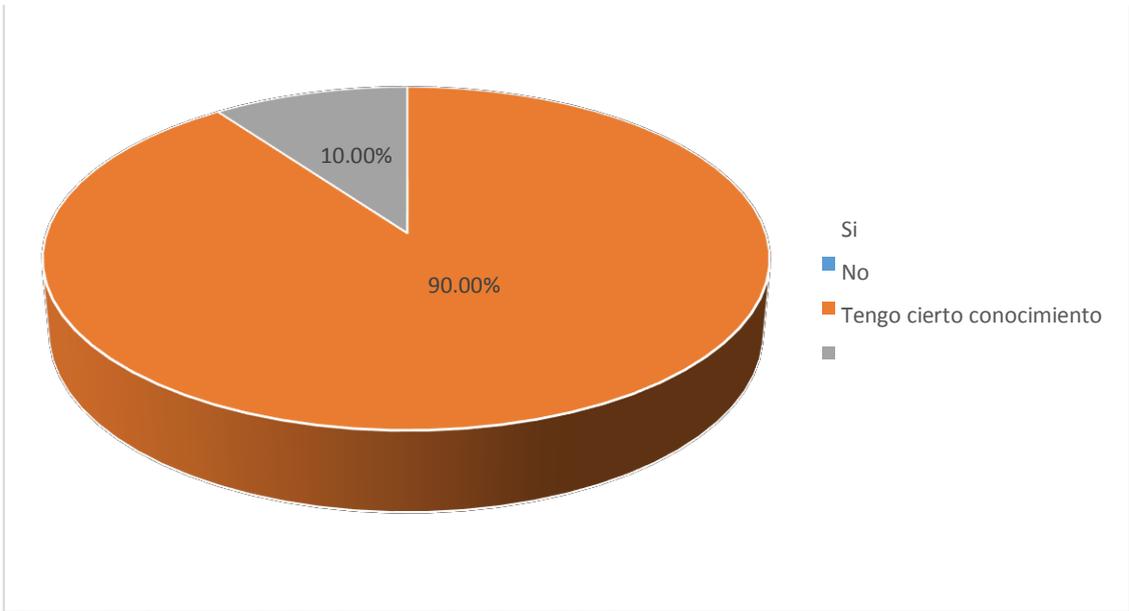


Figura 10. Conoce el término gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

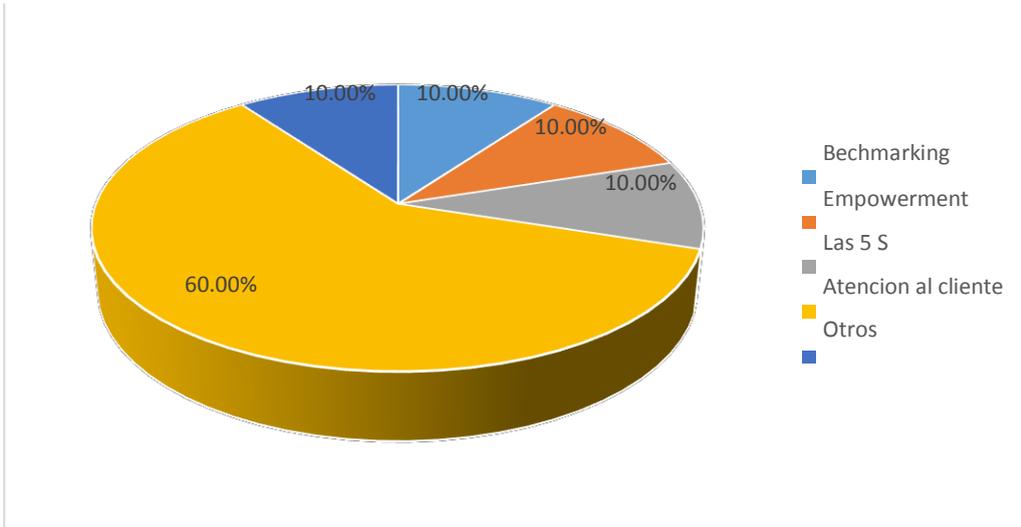


Figura 11. Herramientas de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

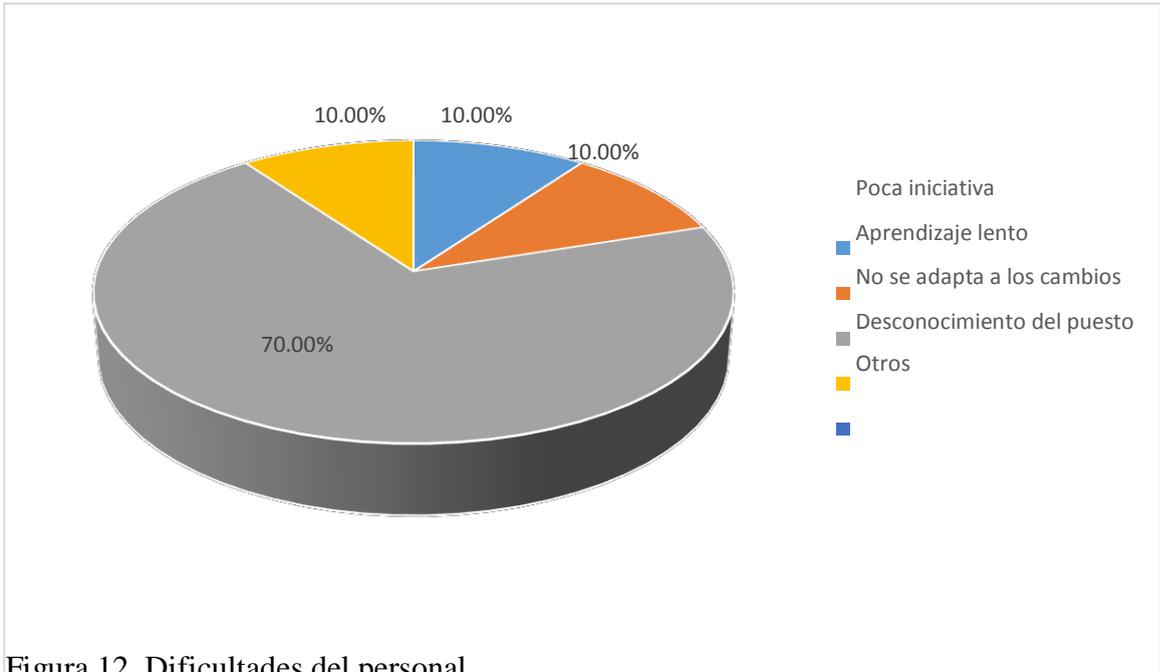


Figura 12. Dificultades del personal

Fuente: Tabla 3

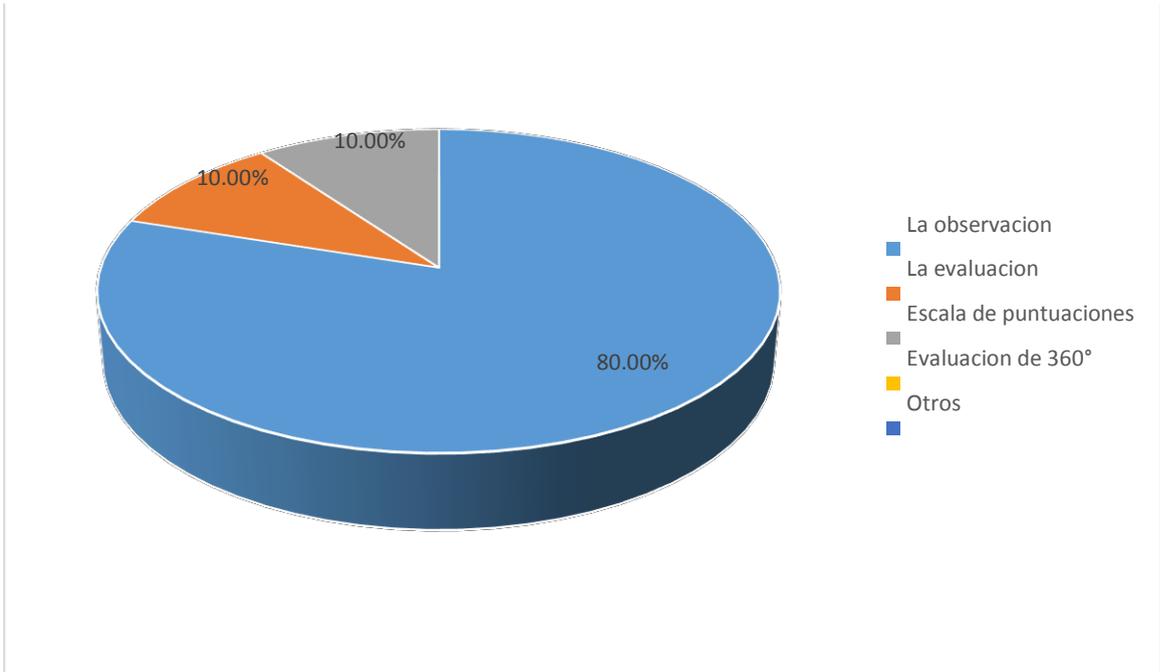


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento

Fuente: Tabla 3

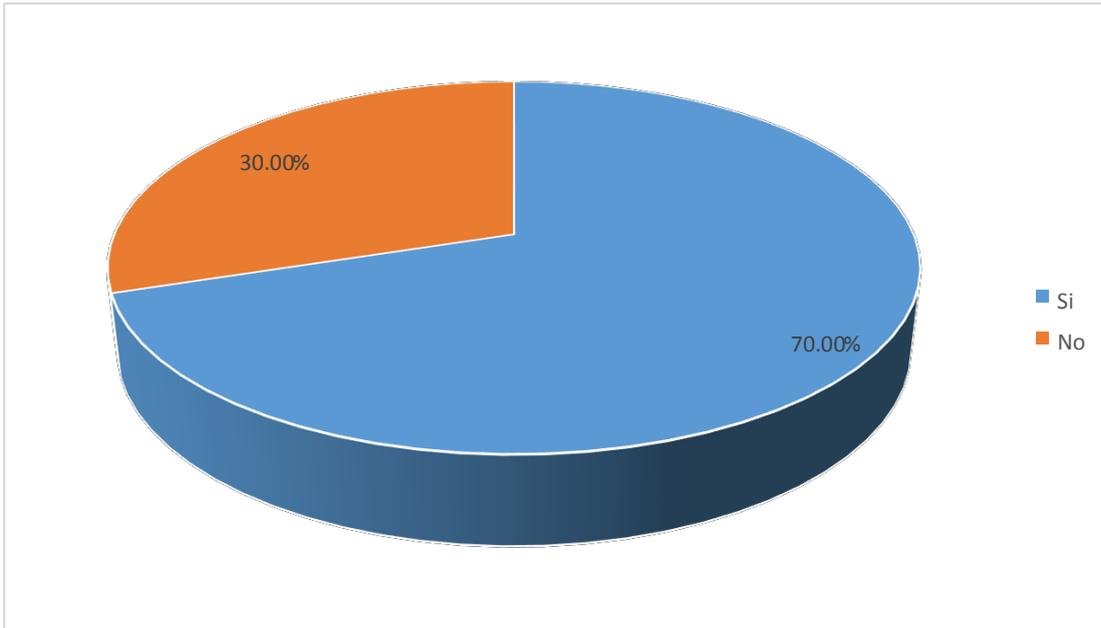


Figura 14. La gestión de calidad mejorar el rendimiento

Fuente: Tabla 3

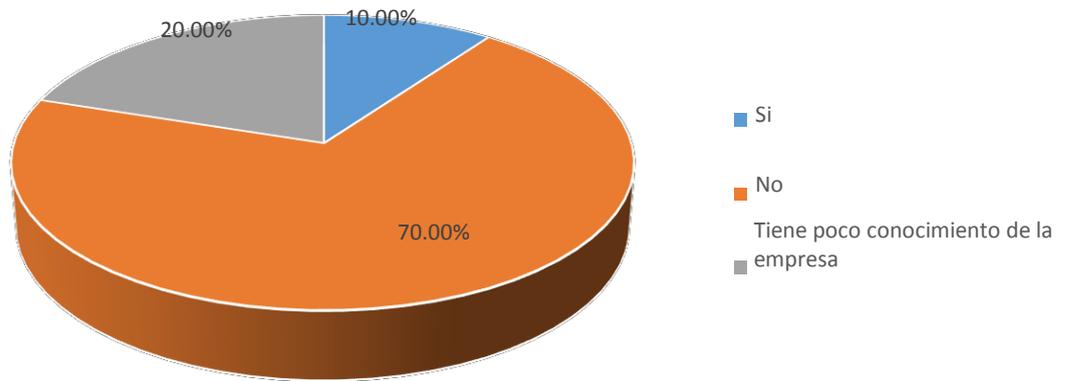


Figura 15. Conocimiento de las TIC
Fuente: Tabla 3

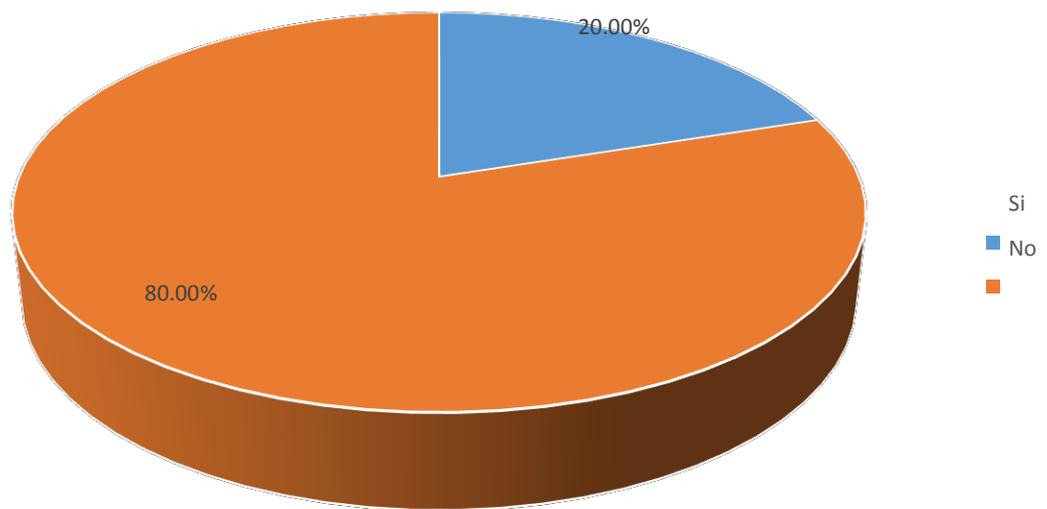


Figura 16. Cuenta con computadora en la empresa
Fuente: Tabla 3

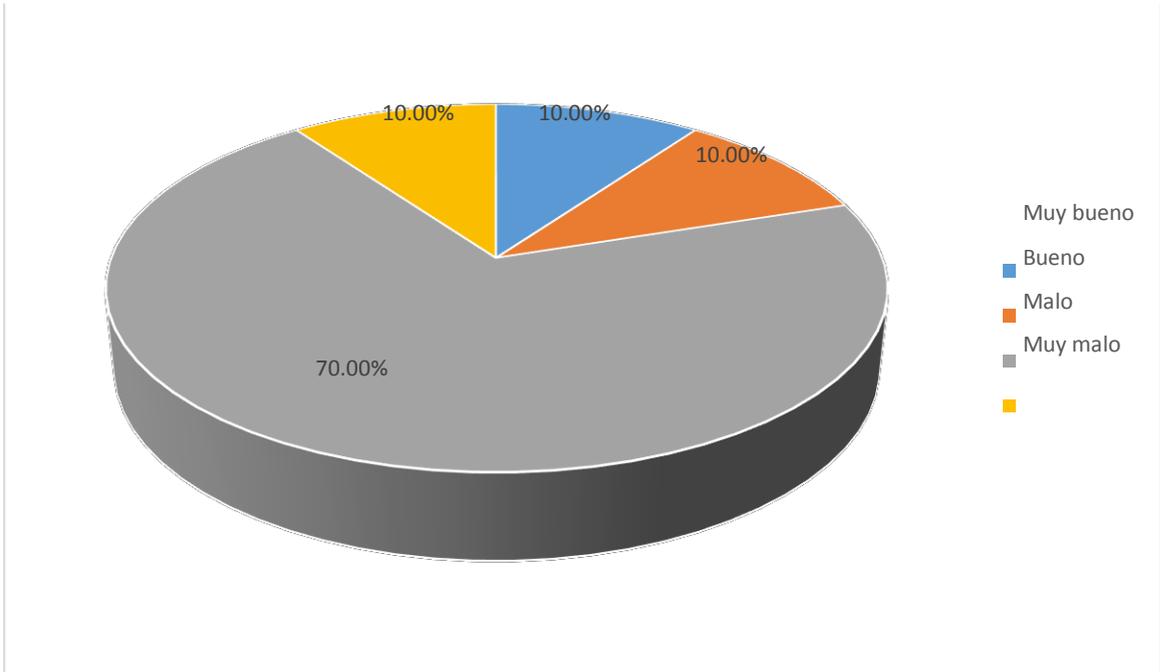


Figura 17. Nivel de conocimiento de computación

Fuente: Tabla 3

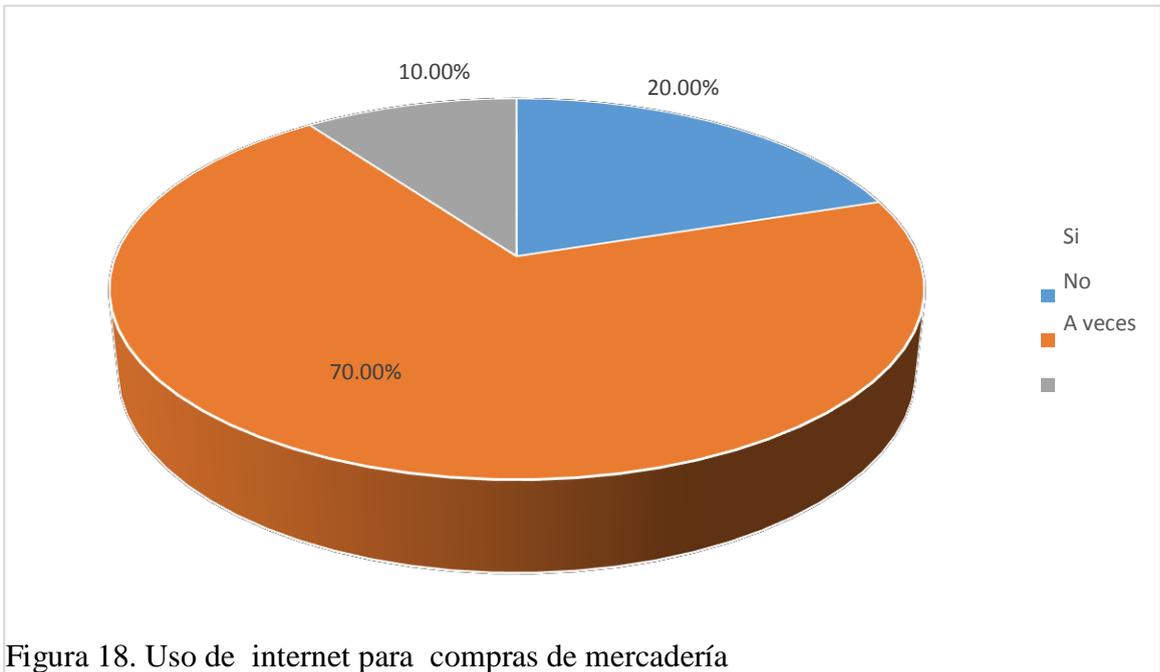


Figura 18. Uso de internet para compras de mercadería

Fuente: Tabla 3

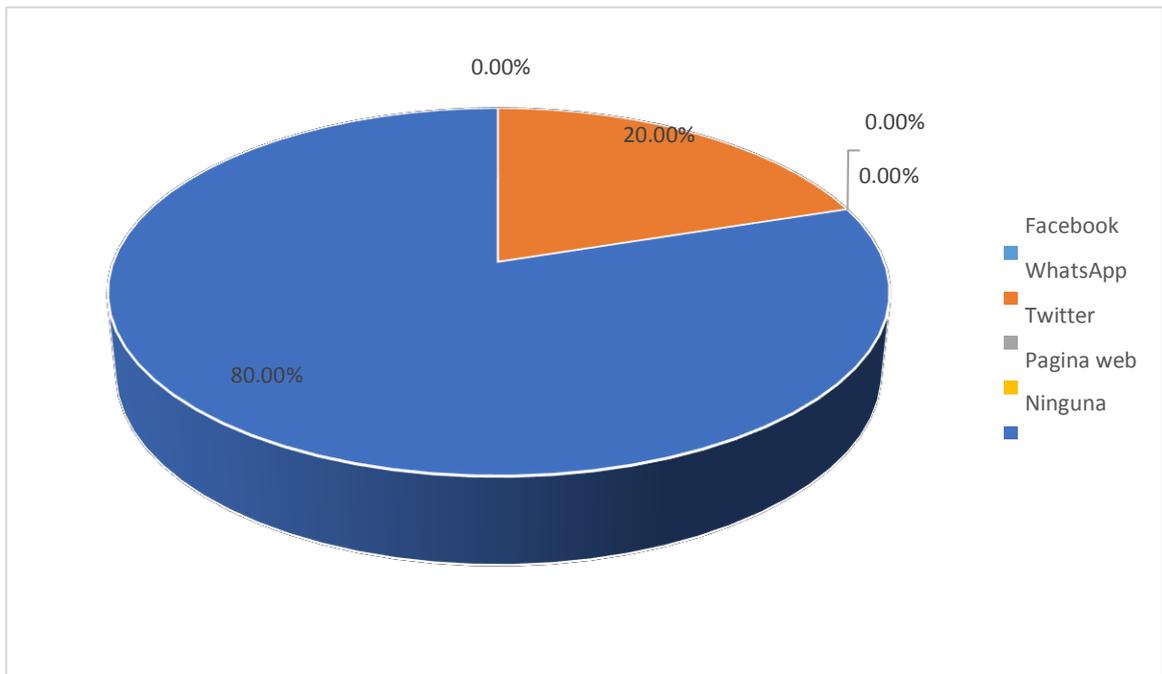


Figura 19. Redes sociales utilizadas

Fuente: Tabla 3

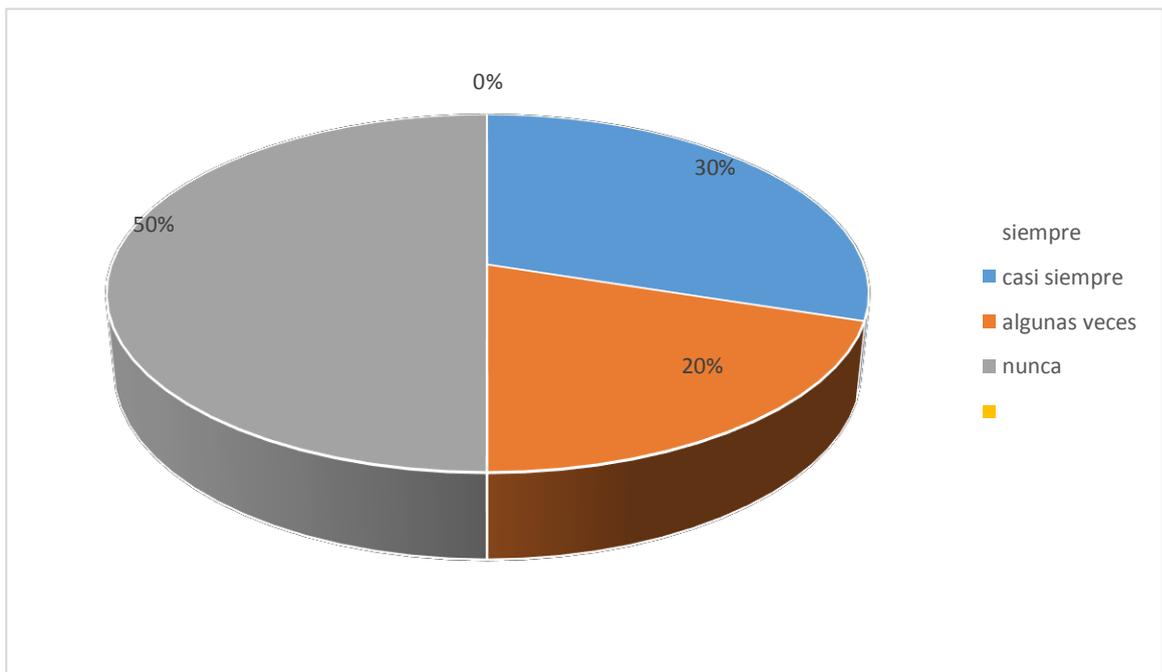


Figura 20. frecuencia de teléfono para coordinaciones

Fuente: Tabla 3

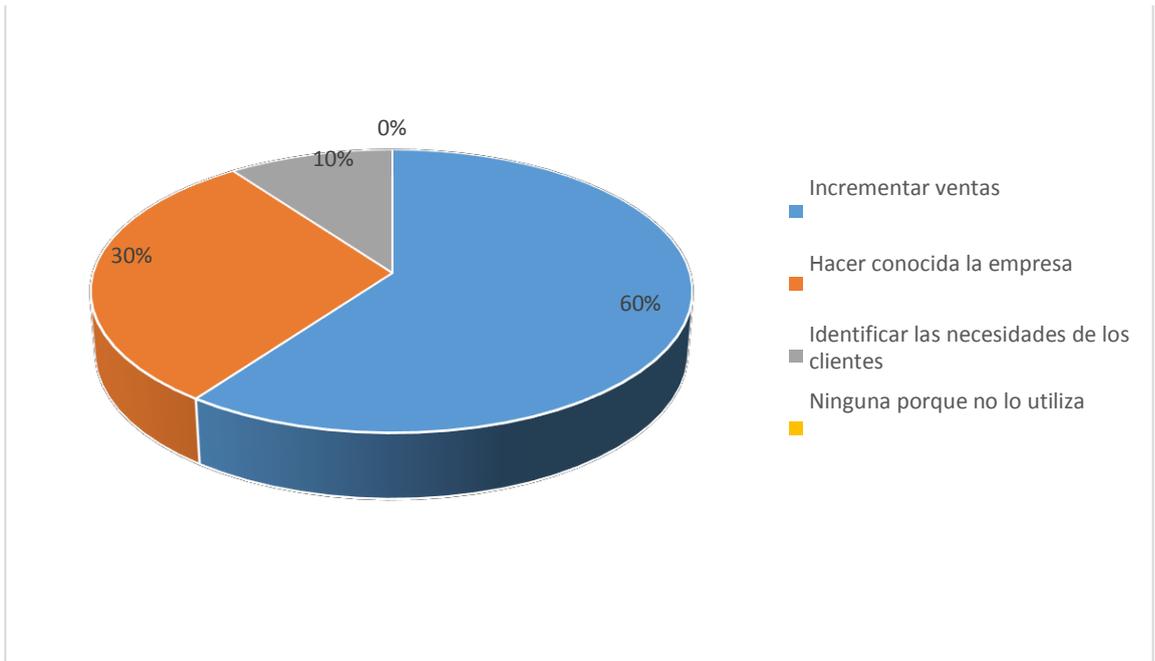


Figura 21. Beneficios obtenidos utilizando las TIC

Fuente: Tabla 3

Evidencia turnitin

turnitin

JHONATAN EMANUEL CORONADO ROJAS | TC 690-JCORONADOR-Turnitin-J-2022-01

Resumen de coincidencias

8 %

1 repositorio.uladech.ed... 8 % >
Fuente de internet

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



The image shows a Turnitin report interface. On the left, a document preview is visible, featuring the logo of Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (ULADECH) and the following text: **FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**, **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**, and **PROPUESTA DE MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE REPUESTOS**. On the right, a sidebar displays the similarity score as **8 %**. Below the score, a list of sources is shown, with the first entry being 'repositorio.uladech.ed...' with a similarity of 8%. The interface includes a top navigation bar with the Turnitin logo and user information, and a bottom status bar with a Windows activation notice.