



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA EN LA TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO –
RUBRO VENTA AL POR MENOR DE CALZADO DEL
CENTRO COMERCIAL LOS FERROLES, CHIMBOTE, 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

PALOMARES MENDOZA, JUAN
ORCID: 0000-0003-2995-840X

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Palomares Mendoza, Juan

ORCID: 0000-0003-2995-840X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia
ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidente

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Primero, quiero agradecer a Dios por darme la vida, por acompañarme en este paso tan importante en mi vida, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Al centro Comercial Los Ferroles por formar parte de esta investigación, sobre todo por su tiempo que me brindaron para poder realizar este trabajo de investigación y por colaborar con honestidad y paciencia.

DEDICATORIA

A mis Padres, ya que gracias a su apoyo tanto económico y emocional pude realizar una de mis metas, gracias a su amor, paciencia y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí. Los amo.

A mi señorita enamorada ya que, con su apoyo emocional, cariño, comprensión, pude seguir adelante con mis estudios; gracias a ella que siempre estuvo acompañándome y dándome fuerzas en este proceso tan largo.

*Juan Palomares
Mendoza*

INDICE DE CONTENIDO

1. Caratula	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Contenido	vi
6. Índice de tablas y figuras	vii
7. Resumen y abstract	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	20
III. Hipótesis	31
IV. Metodología	32
4.1. Diseño de la investigación	32
4.2. Población y muestra	33
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5. Plan de análisis	39
4.6. Matriz de consistencia	41
4.7. Principios éticos	42
V. Resultados	44
5.1. Resultados	44
5.2. Análisis de resultados	50
VI. Conclusiones	65
VII. Recomendaciones	67
Referencias bibliográficas	77
Anexos	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.	44
Tabla 2	Características de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.	45
Tabla 3	Características de las tecnologías de información y comunicación en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.	46
Tabla 4	Características de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.	48
Tabla 5	Propuesta de mejora para las mypes del sector comercio - rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	95
Figura 2. Genero.....	95
Figura 3. Grado de instrucción.....	96
Figura 4. Cargo que desempeña.....	96
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	97
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	97
Figura 7. Número de trabajadores.....	98
Figura 8. Qué tipo de personas trabajan en su empresa.....	98
Figura 9. Objetivo de creación.....	99
Figura 10. Conoce las Tics	99
Figura 11. Cuenta con una computadora.....	100
Figura 12. Nivel de conocimiento en computación	100
Figura 13. Uso del internet	101
Figura 14. Tipo de red social.....	101
Figura 15. Uso del teléfono para asuntos de la empresa.....	102
Figura 16. Beneficios que obtuvo la empresa	102
Figura 17. Conoce el termino gestión de calidad.....	103
Figura 18. Técnicas modernas	103
Figura 19. Dificultades del personal.....	104
Figura 20. Técnicas de rendimiento.....	104
Figura 21. Contribuye con el rendimiento del negocio.....	105

RESUMEN

La presente investigación Propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del Centro Comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. Presentó como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centrocomercial los Ferroles, Chimbote, 2021. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó una población compuesta por 360 representantes de las mypes y una muestra de 30 representantes de las mypes, a quien se le aplicó un cuestionario de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta, donde se obtuvo los siguientes resultados: El 66.67% tiene su propio negocio. El 66.67% tiene un tiempo en el cargo de 4 a 6 años. El 83% tiene de 4 a 6 años como microempresarios. El 100% tiene como trabajadores a sus propios familiares y el 50% tuvo como objetivo de creación generar ganancias. El 63.33% conoce sobre el término gestión de calidad. Un 66.67% reconoce las Tics, el 100% si hace uso del internet. El 66.67% tiene un aprendizaje lento. El 56% observa a su personal para medir su rendimiento. El 90% no cuenta con una computadora en su empresa y el 43.33% dice que su nivel en computación es regular. Se concluye que, la mayoría de los representantes hace poco uso de los recursos tecnológicos porque consideran que no es necesario para la mejora de sus negocios.

Palabras clave: Gestión de Calidad, micro y pequeñas empresas, tics.

ABSTRACT

The present investigation Proposal for improvement in information and communication technology for the quality management of mypes in the commerce sector - retail footwear item of the Los Ferroles Shopping Center, Chimbote, 2021. Presented as a general objective: Establish a proposal improvement in information and communication technology for quality management of mypes in the commerce sector - retail footwear item of the Los Ferroles shopping center, Chimbote, 2021. The methodology was non-experimental - cross-sectional - descriptive design. For the data collection, a population composed of 360 representatives of the mypes and a sample of 30 representatives of the mypes was sent, to whom a questionnaire of 21 questions was applied through the survey technique, where the following was obtained: Results: 66.67% have their own business. 66.67% have a time in office of 4 to 6 years. 83% have 4 to 6 years as micro-entrepreneurs. 100% have their own relatives as workers and 50% had the objective of creating profits. 63.33% know about the term quality management. 66.67% recognize Tics, 100% if they use the internet. 66.67% have slow learning. 56% observe their staff to measure their performance. 90% do not have a computer in their company and 43.33% say that their level in computing is regular. It is concluded that most of the representatives make little use of technological resources because they consider that it is not necessary for the improvement of their businesses.

Keywords: Quality Management, micro and small companies, tics.

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son unidades que son constituidas por personas, cuáles pueden ser naturales o jurídicas, para formar una organización con el objetivo de desarrollar actividades de transformación, producción, extracción o comercialización de sus bienes o servicios. Dicho eso, las empresas tienen ciertos tamaños y características que lo hacen diferente a otras. De acuerdo a la ley Mype regida por el estado peruana, las microempresas pueden abarcar solo de 1 a 10 trabajadores, mientras que las pequeñas empresas pueden tener de 1 a 50 trabajadores. (Darío, 2022)

Esta ley que rige el estado peruano fomenta el desarrollo integral y favorece a las personas a abrirse a servicios empresariales y a muchos nuevos emprendimientos con la finalidad de crear un entorno competitivo y favorable para los mercados financieros que sean permisibles a las personas de alto conocimiento. (Darío, 2020)

A pesar de que las micro empresas tienen un gran valor en el mercado empresarial, en la actualidad tienen problemas que les impide desarrollarse en su entorno. Por otro lado, las micro y pequeñas empresas actualmente se les dificulta implementar las tecnologías de información y comunicación en la gestión de calidad. Pues desconocen muy poco de este o si las conocen, pero no como un tema conciso, solo las usan porque las tienen a la mano; pero sería bueno informales sobre estos temas que son importantes y que tan potente puede ser para ayudar a surgir su empresa.

En nuestro país tercermundista, ocurren problemas socio económicos, al igual que países del primer mundo, como España, que existen problemas económicos que afectan a la población, pero a través de las tecnologías de información y comunicación, han obtenido un crecimiento en los últimos tiempos, pues su gobierno apostó por ello

y han logrado transformar su economía y obtuvieron un crecimiento enorme. A través de la pandemia ocurrida desde el 2019, las empresas se han puesto a disposición de las tecnologías y han creado una sociedad que adaptó rápido a ello y encontraron un elemento esencial y que le ayuda al crecimiento de sus empresas. (Vásquez, 2019)

Actualmente, en Brasil las tecnologías de información y comunicación están teniendo un punto de quiebre, ya que las compañías de telecomunicaciones han comenzado a liquidar sus operaciones, debido a la fuerte pandemia que estuvo dejando en declive a muchas empresas. Para los próximos 3 años el sector de tecnologías de información y comunicación, para mejorar su economía en el ámbito tecnológico van a inyectar 845 mil millones, según lo dicho por la asociación brasileña de empresa del sector Tics. (Rolfini, 2021)

En Argentina, su inversión es muy poco ante las tecnologías de información y comunicación, pues solo usan el 0.6% de su PBI para obtener nuevas tecnologías. No obstante, usan las tecnologías en todos sus centros educativos, según un estudio un 96% cuenta con computadoras en sus aulas de sus centros educativos. También nos habla que las tecnologías son un componente para el crecimiento del país, pero no sigue el ritmo de otros países, ya que en las últimas décadas las tecnologías se están implementado demasiado y les faltan mucho por implementar y competir en el mundo globalizado. (Universia, 2018)

En Chile, las Micro y pequeñas empresas suelen ser ignoradas por el gran deslumbramiento de las grandes empresas ya sean nacionales o internacionales. Pero a su vez generan un gran impacto en la economía, ya que generan empleo, innovación, crecimiento y competitividad; ya que a su vez generan o dan una calidad de vida a las personas desempleadas y a su vez a las personas que consumen sus productos o

servicios. Según el Instituto Nacional de Estadística, el 60% son micro y pequeñas empresas y el 70% de la mano de obra utilizada por el país viene contratada directamente por las micro y pequeñas empresas. (Samsung, 2019)

En el Perú, de acuerdo a una investigación en el 2019 las micro y pequeñas empresas fueron constituidas por el 95% y se obtuvo un 4% de crecimiento de empleo; pues obteniendo un registro de ventas anuales de 19.3% en el PBI, dicho esto se obtuvo un crecimiento de 6% correspondiente al año anterior. Se obtuvo un análisis muy afondo donde se puede obtener que las empresas que contribuyeron al crecimiento de ello, fueron las empresas de servicios que aportaron el 52%, el 32% se dedicó al comercio, el 13% se dedicó a producir y el otro 4% a actividades en general.(Comex Perú, 2019).

Por otro lado, actualmente las Tecnologías de información y comunicación han tenido un impacto en el país, por consecuencia de la pandemia de la COVID – 19, que ha golpeado muy fuerte a la economía y muchas personas han sido desempleadas y tuvieron la necesidad de buscar la manera de sobrevivir. Por lo comentado que las tecnologías han impactado positivamente en las micro y pequeñas empresas ya que les facilitó el trabajo, sobre reducir costos y sobre todo como llegar a los clientes más potenciales. (Plan Internacional, 2021).

En Chimbote está ubicado el Centro Comercial los Ferroles, donde se realizó este estudio específicamente en el pabellón ‘M’ y ‘N’, existen pequeños microempresarios en la venta de calzado los cuales tiene dificultad al implementar las tecnologías de información y comunicación para la gestión de calidad ya que les falta la implementación de una computadora, si la tuvieran podrían mejorar sus procesos, como llevar un inventario real y detallado, mostrar sus productos al público, etc; los

trabajadores necesitan ser capacitados con urgencia para que así puedan aportar a la empresa. También los dueños de cada microempresa de tener un poco de conocimiento para que puedan manejar su empresa y lo puedan sostener y sobre todo saber las necesidades que pasa la empresa y mejorarla.

Por lo expresado anteriormente el enunciado del problema de la investigaciónes ¿Cuál es la propuesta de mejora en las tecnologías de información y comunicación en la gestión de calidad de las mypes del sector comercio - rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021? Para dar respuesta a dicho problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. Para poder lograr el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar las principales características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. Describir las principales características de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. Establecer las características de las tecnologías de información y comunicación en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzados del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. Implementar las características de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. Elaborar un plan de mejora para las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

En base a la justificación, esta investigación fue importante para los

propietarios de las micro y pequeñas empresas ya que se realizó con la finalidad de que las empresas seleccionadas conozcan los aspectos fundamentales sobre esta herramienta que es muy importante; muy aparte de ello, les sirvió de mucha importancia para que tomen esta información como algo útil que pueden implementar en su empresa. Seguidamente les sirvió de gran ayuda a los nuevos micro emprendedores, ya que pueden hacer referencia que actividades pueden tomar y llevarlas a sus empresas para que así puedan trabajar de una manera eficaz y moderna al momento de la creación. Este estudio es valioso para la sociedad actual, ya que se encuentran en el apogeo de la tecnología y pueden tomar un punto de referencia de esta para información, para saber cuáles son las debilidades de las empresas que ya están posicionadas y pueden comenzar con algo innovador.

La investigación se justifica de manera práctica, porque al realizar el estudio encontramos muchos problemas que se pueden mejorar en cada uno de estas pequeñas empresas, y estos problemas van a necesitar desarrollarse de manera práctica dentro de ellas para el buen funcionamiento y el mejoramiento. La investigación también tiene una justificación teórica, ya que dentro de ella se encuentran fundamentos claves que los microempresarios pueden tomar en cuenta para identificar cuáles son los problemas que se tienen dentro de sus empresas y así de esta manera mejorar sus procesos. Por ultimo justificamos de manera metodológica, donde podemos ubicar instrumentos que nos van ayudar a la recolección de los datos que nos permitir concluir con la investigación, además de ello analizar los datos recolectados, para poder hacerles llegar a los microempresarios, que formas o que aspectos están fallando en sus empresas.

La metodología utilizada fue no experimental – transversal – descriptivo. Para

el recolección de información se utilizó una población 360 representantes de las mypes y una muestra de 30 representantes de las mypes, a quienes se les aplico un cuestionario de 21 preguntas a través de la técnica de la encuesta, donde se obtuvo los siguientes resultados: El 50% tienen rango de 31 – 50 años, el 83.33% de representantes pertenece al género femenino, el 50% presenta como grado de instrucción secundaria, el 63.33% si conoce el termino gestión de calidad, el 53.33% mide el rendimiento de su personal evaluando su desempeño. El 66.67% si conoce las Tics, el 90% la falta implementar una computadora en su negocio, el 66.67% hace uso del internet como medio beneficioso para el negocio, el 60% usa Facebook como medio para mostrar sus productos; el 50% utilizo las redes sociales y le fue beneficioso porque hizo conocida su empresa. El 66.67% tiene aprendizaje lento. El 90% no cuenta con una computadora en su empresa, el 50% tiene un nivel bueno en base al conocimiento en computación, concluyendo, el 66.67% casi siempre usa su celular para asuntos de su empresa.

La investigación concluye dando a conocer que la mayoría de microempresarios tiene una edad promedio para saber cómo se maneja el comercio, tienen secundaria completa, reconocen que la gestión de calidad es importante para sus empresas, observan a su personal como desenvuelve en el trabajo y partir de ahí los califican, si conocen las tics pero no las implementan por falta de inversión, así como también implementar una computadora y capacitar a su personal para que obtengan conocimientos en computación y les facilite el trabajo en la empresa, pero si usan el internet a través de su teléfono móvil, usan una red social para que puedan mostrar sus productos, manifiestan que les fue beneficioso usar las redes sociales porque hicieron conocida su empresa, también optan observar a su personal, para ver cómo se desenvuelven, finalmente, usan casi siempre su celular para asuntos de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales.

Variable 1. Tecnología de información y comunicación

Camacho (2020) su investigación titulada *Redes sociales, Tic's y comercio electrónico en las empresas españolas*. Tiene como objetivo general impacto que tienen las redes sociales en el ámbito empresarial, y ver si es una herramienta válida de marketing para que la empresa tenga éxito a través de las mismas. Un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva; se usó como técnica la encuesta para la recopilación de datos. Sus resultados más relevantes fueron; los datos más actuales que se ha podido encontrar en cuanto al INE, es del año 2016 y 2017. Se puede observar el gran incremento que tiene las empresas en cuanto a utilización de medios sociales, y que seguramente, este crecimiento se verá incrementado cuando vayan pasando los años. Casi el 50% de las empresas con conexión a internet utilizan algunos de estos medios sociales en el ámbito empresarial. En todas las empresas, independientemente del número de empleados, predomina, en primer lugar, la utilización de ordenadores y, en segundo lugar, los sistemas internos de seguridad. En las empresas con más de 250 trabajadores, es muy destacable que los empleados utilicen ordenadores conectados a internet en la empresa, representando un 98.2%. El número total de ordenadores usados por las empresas españolas es de un 99.6%. Las empresas que optan por sistemas internos de seguridad, representan un 87%. Según INE, los más usados son la autenticación mediante contraseña segura con un (94.2%) y el backup de datos externos (62.3%). En conclusión, como se ha podido apreciar a lo largo de este trabajo, lo mejor de las redes sociales es la facilidad que tienen para

abrir la puerta a nuevos horizontes a aquellas empresas que apuestan por ellas. En la actualidad, es una de las herramientas más utilizadas por casi todas las personas, ya que desde los más pequeños hasta las personas mayores hacen uso de ellas y, muchos afirman que han conocido muchas marcas, así como productos y servicios, gracias a este tipo de plataformas.

Montoya y Acosta (2019) en su estudio *Adopción de TIC en las PyMEs de la industria del bordado y confección de uniformes en el Estado de Querétaro*. Tiene como objetivo general es fomentar la adopción y desarrollo de TIC. Su estudio fue estudio cuantitativo, transversal, mediante el instrumento de recolección de datos tipo encuesta. Se tomó una población de 22 industrias y una muestra de 13 industrias en desarrollo. La adopción de las TIC en las PyMEs, se puede observar mediante datos de INEGI. En 2014, el número de PyMEs fue de 4, 048,543 en todo el país, de las que el 97.6% son microempresas y el resto pequeñas y medianas. Un dato puntual respecto a la adopción de TIC, se encuentra en la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. En este nivel las siete PyMEs encuestadas tienen el 100% debido a que todas contaban con computadoras y acceso a Internet. se observan los porcentajes para cada uno de los ítems para la tercera etapa de adopción. Resalta con un 0%, la adopción de TIC en el área de capacitación y entrenamiento. De manera más positiva con 100%, la adopción en temas como la facturación. Otros aspectos que destacan son también, las compras y pagos a proveedores, aplicaciones y fabricación de producto y la atención a clientes, donde el nivel de adopción es de un 76%. Se puede concluir que la industria del bordado y confección de uniformes se encuentra en la etapa de adopción de comunicaciones avanzadas, donde se observa que estas PyMEs se encuentran en desarrollo de la tercera

etapa de adopción de TIC, incorporando comunicaciones avanzadas tales como herramientas de Internet para la atención a clientes, ventas, y aplicaciones en la nube para la producción.

Mendieta, Orjuela y Ramos (2018), en su tesis *Mejora en el área de comercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*. Tiene como objetivo general determinar cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los procesos de comercialización del subsector aguacatero en Colombia permiten fortalecer su ingreso a mercados internacionales. Su estudio fue diseño no exploratorio, descriptivo con método deductivo – inductivo. Los resultados son: cómo se puede observar las exportaciones a nivel mundial del aguacate durante el periodo comprendido entre el 2013 al 2017 fueron de 9.053.376 miles de dólares lo cual significa un 18 incremento del 155,63% con respecto al año 2013, se resalta que los principales destinos a los cuales México exporta su aguacate son Estados Unidos con un 76%, seguido de Canadá con un 9%, Japón con un 6%, Países Bajos, Francia y España con un 2%, estos países concentran el 96% de las importaciones y son los que han presentado un acelerado incremento en el consumo en los últimos años, por otro lado Guatemala fue el país que tuvo un mayor decrecimiento de sus importaciones con un 51,16% entre el año 2016 al 2017. En conclusión, es un desafío importante que tiene Colombia la utilización las TIC en la gestión del conocimiento en las cadenas de valor. Lo cual hay tendencias globales que presionan para la adopción de las TIC en la principalmente en la agricultura. Las más importantes son: las exigencias de competitividad de los mercados, el incremento de la oferta de operaciones electrónicas por parte de las instituciones, la oferta tecnológica con creciente componente de TIC y las acciones de

fomento digital. En la actualidad, la mayoría de agricultores en Colombia presentan los niveles de acceso a las TIC más bajos entre las distintas categorías ocupacionales de la población rural, por lo cual, México como el mayor exportador de aguacate ha implementado estrategias para integrar estos instrumentos tecnológicos a sus procesos productivos y comerciales.

Alturo (2018) en su tesis *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*. Tiene como objetivo general desarrollar una propuesta de gestión educativa para fortalecer el nivel de competencias TIC en los docentes de básica y media del Colegio Andes de Fontibón. Su estudio es un enfoque cuanti-cualitativo o convergencia metodológica. Se toma como muestra para esta investigación el 30% de la población docente que orienta procesos académicos en básica y media, con un rango de 44% a 56%. Se desarrolló como instrumento la encuesta. Establecer conectividad entre el portátil y el proyector: muestra un crecimiento del 50% entre el primer y segundo acompañamiento, manteniéndose estable en el tercer acompañamiento como muestra la gráfica con un 75%. Este crecimiento es relevante considerando que, al iniciar el proceso de implementación de la propuesta, evidenciamos que para los docentes no era fácil establecer conexión y que en muchas ocasiones los cables estaban deteriorados y no informaban a los directivos por temor a tener que pagar los cables. o Acceder al libro digital u otros recursos digitales: muestra un crecimiento del 55% entre el primer y el segundo acompañamiento a clase, cerrando con el 80% en el tercer acompañamiento. El libro digital brinda a los docentes una cantidad interesante de Objetos Digitales de Aprendizaje, audios, videos y material complementario que no era utilizado por desconocimiento de su funcionamiento. Se concluye, que a raíz de la

identificación de una problemática que afectaba el uso de las TIC como herramienta mediadora en el proceso de enseñanza – aprendizaje debido al desconocimiento de uso de dichas herramientas en el ámbito educativo, es necesario generar un plan de gestión académica, que garantice espacios que permitan a los docentes fortalecer sus competencias en TIC. El tipo de investigación empleado, fue la Investigación acción, puesto que se identifica una situación que afecta el uso de unas herramientas con las que cuenta el colegio y se interviene para lograr el uso adecuado, pertinente e intencional por parte de los docentes.

Antecedentes nacionales.

Variable 1. Tecnología de información y comunicación

Jiménez (2020) es su estudio titulado *Análisis de las Tics en las empresas: especial referencia a los mercados electrónicos*. Tiene como objetivo general analizar la importancia de las TICs desde un punto de vista teórico y a la vez como esta tecnología está integrada en los hogares y en las empresas. Su estudio es un diseño no experimental de corte transversal. Se usó como técnica la encuesta y el instrumento se aplicará a los que conforman la muestra. Este mercado electrónico acepta cualquier variedad en cuanto al aceite comercializado. Por otra parte, si analizamos el anexo 1, referenciado anteriormente, nos daremos cuenta que se vende desde aceites a granel hasta aceites en monodosis. Pasando por envases de vidrio o pet, en varios formatos y contenidos. También se ofertan productos ecológicos, sin embargo, hemos advertido que son los aceites de mayor calidad virgen extra y ecológica los que más se ofertan en este mercado. Gracias a las TICs el mundo ha cambiado, ha evolucionado hasta ser lo que conocemos hoy. Usarlas está en la elección de cada uno, pero quien no lo usa desperdicia la oportunidad que la tecnología le brinda. Porque en un mundo donde la

tecnología cambia radicalmente de un año para otro, si no te adaptas no estas.

Rojas (2019) en su tesis titulada “*Gestión con aplicación de las tics en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de fármacos y otros del distrito el porvenir, provincia de Trujillo, 2018*” caso: botica perfumería maría paz. Su objetivo general Conocer la gestión en aplicación de Tics en Mypes rubro venta fármacos y otros, distrito El Porvenir, provincia Trujillo, 2018 caso: Botica Perfumería María Paz. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y por su alcance temporal-transversal. Para la recolección de información se utilizó la encuesta orientada a responder la variable estudiada. Sus principales resultados fueron, que 2 de los trabajadores utilizan algún tipo de aplicación por internet, y 2 de los encuestados No lo utilizan, sin embargo 1 trabajador Poco utiliza, que 2 de los encuestados opinan Si y otros 2 No y solo 1 de los trabajadores Poco conoce de los beneficios del uso de las Tics. 2 de los encuestados Si utiliza las Tics para el control del personal a su cargo, 2 Poco utiliza las herramientas de las Tics, y solo 1 No utiliza. Concluyendo que hay desinterés tanto de los trabajadores, como de los responsables de la Botica Perfumería María Paz, en organizar capacitaciones de Gestión Administrativa y aplicación de las Tics.

Ciquero (2018) en su tesis *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*. Tiene como objetivo general; realizar el diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de planificación y organización de 4 las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la Municipalidad Provincial de Casma. Ancash en el año 2016; su estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal,

se utilizó el muestreo no probabilístico, por cuotas, porque se requiere una cuidadosa y controlada elección de los trabajadores con los procesos que se va medir, se consideró como muestra un total de 25 empleados. Se usó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados más resaltantes fueron: el 72,00% de los trabajadores mencionaron que la Municipalidad Provincial de Casma se encuentra en un nivel de madurez 1 - Inicial, según Plan Estratégico de TIC; reporta que el 60,00% de los trabajadores mencionaron que la Municipalidad Provincial de Casma se encuentra en un nivel de madurez 1 - Inicial, según Arquitectura de la Información, el 40,00% de los trabajadores mencionaron que la Municipalidad Provincial de Casma se encuentra en un nivel de madurez 1 - Inicial, según Administrar Proyectos. Los resultados obtenidos en la presente investigación no es nada alentador, todo lo contrario, es lamentable que aún se siga trabajando empíricamente, basado tan solo en la experiencia; apreciando los resultados en cada una de las tablas nos dice que la municipalidad provincial de Casma se encuentra en un nivel de madurez inicial.

Gonzales (2018) en su investigación *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*. Tiene como objetivo general, realizar una propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las tecnologías de la información y comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de Lima, durante el año 2016, su estudio es un diseño no experimental de corte transversal, dicha empresa está constituida por una población de 103 personas y solo se tomó una muestra de 7 personas que trabajan en dicha empresa. Se usó como técnica la encuesta y el instrumento se aplicará a los que conforman la muestra. Los siguientes resultados fueron que en la

empresa COVEMA SAC el 57.14 % de los trabajadores encuestados considera que el proceso de Determinación del Plan Estratégico de TIC se encuentra en un nivel 2 – Repetible, el 42.86 % de los trabajadores encuestados considera que el proceso de definición de la arquitectura de la información se encuentra en un nivel 3 – Definido, el 42.86 % de los trabajadores encuestados considera que el proceso administrativo de la inversión en TIC se encuentra en un nivel 2 – Repetible, el 71.43% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de comunicación de aspiraciones e informes a la gerencia se encuentra en un nivel 3 – Definido. Se concluye que según la tabla 1 se puede apreciar que el 57.14 % de los trabajadores encuestados considera que el proceso de Determinación del Plan Estratégico de TIC se encuentra en un nivel 2 – Repetible y en la tabla 5 se puede apreciar que El 42.86% de los trabajadores encuestados considera que el proceso administrativo de la inversión en TIC se encuentra en un nivel 2 – Repetible.

Variable 2. Gestión de calidad

Mallma (2020) en su estudio titulado *Gestión de calidad bajo el enfoque de las tics, de las micro y pequeñas empresas del sector inmobiliario rubro venta de inmuebles distrito de Callería, año 2018*. Tuvo como objetivo general determinar de qué manera el uso eficiente de las TICS, ayuda a mejorar la eficacia de las Mypes del Sector Inmobiliario, rubro venta de inmuebles, Distrito de Calleria año 2018. La metodología fue descriptiva, transversal, no experimental. Como instrumento se aplicó cuestionario de 18 ítems a 6 mypes del rubro, Se obtuvo como resultados los siguiente: La mayoría de los microempresarios (50%) tienen entre 40 a 49 años, el 83% son varones y el 50% tienen grado de instrucción universitario. El 50% tiene de 6 a 10 años en el mercado, el 66% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 67% considera que el uso de tics

ayuda a alcanzar los objetivos, solo el 17% lo asocia con la rentabilidad. Finalmente se concluye que las mypes no aprovechan las herramientas tics, lo que les ha impedido mayor crecimiento en el mercado y utilizan las tics, pero no como herramientas para generar rentabilidad ni acceso a más clientes, sino solo como acelerador del trabajo administrativo de la microempresa.

Antecedentes locales.

Variable 1. Tecnología de información y comunicación

Motta (2021) su investigación que tiene como título *La tecnología de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el distrito del santa, 2019*. Tiene como objetivo principal Precisar las particularidades de la Tecnología de Información y Comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el distrito de Santa, 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal, para la recolección de datos se utilizó una población muestral de 12 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 interrogantes a través de la técnica de encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 66,67% de los representantes tienen grado académico de secundaria completa, el 100.00% son propietarios de la empresa, el 100.00% de las micro y pequeñas empresas tienen como finalidad generar ganancias, el 100.00% de encargados no utilizan ninguna red social para impulsar las ventas, el 33,34% mencionan que existe poca iniciativa para implementar la Gestión de Calidad. La investigación concluye que la totalidad de los

representantes son dueños de la empresa, pero no utilizan ningún tipo de redes sociales para impulsar sus ventas, no han obtenido beneficios tecnológicos debido a que no emplean las TIC, la mayoría de las personas que guían a la empresa solo tienen secundaria completa como grado académico y llevan el control de sus productos a través de reportes manuales.

Vilcarino (2018) en su tesis titulada *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*. Tiene como objetivo general realizar una propuesta de mejora del nivel de gestión Adquirir e implementar las TIC en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015, su estudio fue de nivel descriptivo, no experimental de corte transversal. Para esta investigación se tomó una muestra de 90, con una población de todas las municipalidades de la provincia del Santa. Se utilizó como instrumento el cuestionario. Los siguientes resultados muestran que del dominio: ADQUIRIR E IMPLANTAR 04 de los 07 procesos se encuentra en un nivel de madurez, según el modelo de referencia COBIT versión 4.1, 0: No existente y sólo 03 de los 07 procesos se encuentran en un nivel de madurez 3: Definido, lo cual evidencia que las municipalidades distritales, adquieren e implantan las TIC, sin tener un plan definido de entrega y/o nivel de madurez necesario, el cual debilita la adecuada gestión de las TIC en estas organizaciones gubernamentales. El 45.65% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de Identificación de soluciones automatizadas se encuentra en un nivel de madurez 0, El 52.17% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de Adquirir y mantener el software aplicativo se encuentra en un nivel de madurez 1, El 62.50% de los trabajadores encuestados considera que el proceso de Adquirir y

mantener la Infraestructura Tecnológica se encuentra en un nivel de madurez 0.

Rondan (2018) en su tesis *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018*. Tiene como objetivo general realizar un Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y comunicación en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Huarmey en el año 2018. El tipo de investigación es descriptiva, no experimental de corte transversal. La población cuenta con 38 personas, pero se tomó una muestra de 8 personas a participaren esta investigación. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento que es el cuestionario. Los resultados obtenidos en el presente estudio determinan que los usuarios de TIC del Instituto de Educación Superior Tecnológico Publico de Huarmey - Ancash en el año 2015, el nivel de proceso de definición del plan estratégico de las tecnologías de información y comunicaciones, es ubicado en el nivel Ad Hoc Inicial de la escala de madurez del modelo COBIT (nivel de madurez: 1) con un 87.50 % como se muestran en la TABLA N° 01 y gráfico N° 02, habiéndose determinado que actualmente el IESTP de Huarmey., está en un proceso de estandarización y documentación para hacer frente a las acciones que provoca esta variable, se han reconocido los problemas existentes, pero no existen procesos estándar, en su lugar solo existen enfoques Ad hoc. Respecto al nivel del proceso de definición del plan estratégico de las tecnologías de información y comunicaciones, el 87.50 % de los encuestados, manifiestan que los usuarios de TI del IESTP de Huarmey-2015, está en el nivel Inicial/Ad Hoc (escala de madurez; 1) según el modelo COBIT, lo que significa que se reconoce la necesidad de recolectar y evaluar, Respecto al nivel del

proceso de determinación de la dirección tecnológica de las tecnologías de información y comunicaciones, el 87.50 % de los encuestados, manifiestan que los usuarios de TI del IESTP de Huarney-2015, está en el nivel Inicial/Ad Hoc (escala de madurez; 1) según el modelo COBIT.

Variable 2. Gestión de Calidad

Pajilla (2019) en su estudio que tiene como título *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*. Tiene como objetivo principal 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 abarrotes, del pueblo joven El progreso, Distrito de Chimbote en el año 2018. Se aplicó un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva a una población muestral de 10 MYPE, usando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 22 ítems. Las respuestas que se obtuvieron fueron que 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.

Leyva (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de latecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Casma, 2018*. Su objetivo general fue Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería en la ciudad de Casma, 2018. La investigación fue de diseño No experimental – Transversal – Descriptivo, en la cual se utilizó una población y muestra de 14 Micro y Pequeñas empresas, posteriormente se recopiló información mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario de 18 preguntas a las Micro y Pequeñas empresas, obteniéndose los siguientes resultados: El 57.1% de los representantes de las Mypes encuestadas tienen entre 31 a 50 años y el 42.9% tienen como grado de instrucción superior universitaria. El 64.3% de las Mypes lleva en el rubro de 7 a más años y el 85.7% cuentan con 1 a 5 trabajadores. En cuanto a la gestión de calidad, el 57.1% sí conoce el término gestión de calidad y el 78.6% considera que sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Respecto a las TICs, el 64.3% de Mypes no utiliza las herramientas TICs y el 42.9% menciona que no hace uso de estas debido al costo de inversión. Finalmente se concluyó que la mayoría de las Mypes conocen las herramientas TICs, pero no hacen uso de ninguna de estas herramientas, esto debido al costo de inversión.

2.2. Bases teóricas

Las micro y pequeñas empresas son unidades creadas con fines de lucro, constituidas por una persona, ya sea natural o jurídica. Este tipo de organizaciones

tiene como fin realizar actividades de: producir, extraer, transformar, comercializar bienes o prestar servicios. Estas organizaciones también tienen divisiones de acuerdo al estado o patria que pertenece; pues según en el Perú, de acuerdo a la ley Mype, estas organizaciones tienen que tener características y tamaños diferentes de acuerdo, como se esté organizada. Por ejemplo, nos dicen que una microempresa solo puede tener de 1 a 10 trabajadores y una pequeña empresa solo puede tener de 1 a 50 trabajadores. Además, las micro empresas solo pueden tener una venta anual de 150 UIT, mientras que las pequeñas empresas solo pueden tener 850 UIT de acuerdo a ley. Esta ley es la que permite el libre comercio y sobre todo facilita el acceso a nuevos emprendedores con el fin de crear un entorno competitivo y legal. (Torres, 2019).

Importancia de las micro y pequeñas empresas.

Según Guzmán (2018) Las micro empresas son importantes ya que ayudan a la economía de nuestro país. A continuación, analizaremos cada una de ellas:

Aportan al PBI: Según estudio hecho por la Asep (Asociación de emprendedores del Perú), nos dicen que las micro y pequeñas empresas, aportan un 40% y son ellas quienes ayudan al crecimiento del país, dando empleo y generando economía.

Generan empleo: Las empresas en América latina generan mucho empleo, según estudio realizado se genera un 47%, dando iniciativa a las grandes empresas que puedan ayudar a la economía generando empleos y menos maquinarias, que ayuden a optimizar sus costos.

Desarrollo: Las Mypes generan desarrollo para el país, dándoles espacio a muchas personas para que contribuyan con el desarrollo de la economía. En este aspecto las empresas generan el 98.6% en la economía peruana.

Empresas: Según estudio de Comex Perú (Sociedad de Comercio exterior del Perú), en nuestro país existe 96.5% tales que esta gran mayoría pertenece al sector Mypes, dando cabida a los nuevos emprendedores, dicho esto, según el estudio el porcentaje de micro empresas crece cada año.

Variable 1. Tecnologías de información y comunicación.

Son un conjunto de herramientas que son relacionadas con el procesamiento, almacenamiento, transmisión digital de información. Pues que esto es parte de las empresas y es un aliado importante en conceptos tradicionales como las nuevas tecnologías. Las nuevas generaciones están acostumbradas o se actualizaron a nuevas herramientas que la tecnología nos ha dado, por ejemplo, una de ellas es el marketing digital, community manager, tiendas online, redes sociales, etc. este tipo de modelos mencionados son lo que nos ha traído las tecnologías de información y comunicación, pues eso es lo que ha hecho explotar el mercado tecnológico. (Luna, 2020).

Según un estudio realizado por la UNAM, las Tics son un conjunto de herramientas que se relaciona con el procesamiento, la transmisión y el almacenado de datos que se derivan de herramientas como hardware o software que sirven para la enseñanza. Por otro lado, según el Instituto mexicano para la competitividad, las tics son elementos más efectivos para las empresas y para las economías modernas, ya que le pueden hacer generar mucho dinero en muy poco tiempo, a diferencia de las empresas tradicionales, que generan poco dinero. Para las personas capacitadas y que se dedican a estudiar este tipo de mercados, no cabe duda que este tipo de herramientas es un espacio de oportunidad para comenzar a emprender y que esto está tomando vuelo y la importancia que toma para poder generar ganancias a las empresas hasta posicionarlo en lo más alto. (Luna, 2020).

La tecnología vino para quedarse en este mundo, ya que cada vez implementan más herramientas que nos resulta que nos puede facilitar la vida es por eso estamos en constante implantación. A raíz de lo dicho estas herramientas son un tanto beneficiosas, pero a la vez son malas, porque nos pueden perjudicar ya sea directamente o indirectamente, es por eso que existen las ventajas y desventajas por este tipo de herramientas.

Indicadores

Importancia

Las Tics son muy importantes ya que han revolucionado el mundo, sobre todo en los sectores que son importantes en la sociedad como, por ejemplo, salud, educación, empresas, etc. Dicho lo anterior existen poblaciones vulnerables que están escasas de tecnologías, pues según un estudio de realizado por el Instituto nacional de estadística e informática, arrojo que el 91% de las poblaciones vulnerables tiene solo 1 dispositivo por hogar. Es por ello que se requieren profesionales competentes para poder dar soporte tecnológico masivo a todo un país para que así el país se encuentre más desarrollado y organizado. (Ingenio learning, 2021)

Actualmente la tecnología abarca una gran variedad de campos, sobre todo en la hiperconectividad, en donde los profesionales se desarrollan en el internet de manera eficaz y de hecho con buenos sueldos dependiendo de la experiencia que tenga dentro del campo, estas promesas tecnológicas están dando trabajo a muchos administradores digitales y comunicadores a que sean valorados por el trabajo que desempeñan. (Ingenio learning, 2021)

Ventajas.

Este tipo de herramienta son muy beneficiosas, por ejemplo, su distribución y capacidad y su velocidad para manejar la información permite que personas dentro su lugar geográfico puedan comunicarse, al igual que personas que están lejos o en otro país hace que la comunicación sea efectiva, cuando recién aparecían estas tecnologías se podía establecer comunicación a través de una computadora, pero hoy en día ya la comunicación ya es de manera constante con un dispositivo móvil. Antes se tenía que viajar a un determinado lugar para poder comprar, pero hoy en día se compra a través de un celular, solo se pide y te llega por una encomienda hasta la puerta de tu casa. No cabe la duda que estas herramientas han revolucionado demasiado, hay muchos libros que antes se encontraban en la biblioteca, pero con las tecnologías, se encuentra dispersa por todos lados a veces de manera formal, así como informal. El servicio postal y la mensajería pasaron a un lado y ahora solo con teléfono móvil, con una buena cámara y que tenga conexión a internet es necesario para poder tener una conversación o compartir información con cualquier persona al otro lado del mundo. (Zavaleta, 2021)

Desventajas.

Por lo dicho anteriormente, no todo es color de rosa ya que este tipo de herramientas tiene su lado negativo, al entrar en este mundo virtual e ingresar con información personal ya no estamos vendiendo nuestra información de manera indirecta, sin nosotros darnos cuenta. Su lado negativo de este mundo que se tiene que buscar buena información o saber de fuentes confiables de donde buscar, porque actualmente se ha tergiversado la información, generando la ignorancia e irresponsabilidad en gran parte de las personas que consumen noticias o información

falsa. Asimismo, esto se aprestado para muchas cosas que hay un cierto público le gusta, lo que es el morbo de ver la intimidad de personajes públicos, así como también que están en constante conexión con comunidades virtuales adictivas y no son nada saludables, es por ello que existen ciertas políticas de privacidad que existen en las redes sociales, pero eso no te favorece en nada para violenten la privacidad de las personas. (Zavaleta, 2021)

Dimensión 1. Las Tics en la gestión empresarial.

Este tipo de herramientas ayuda en gran parte a las empresas porque les permite desarrollarse de manera positiva y en ocasiones favorables los lleva al estrellato. Las tics les dan un gran valor a las empresas, ya que les permite competir a la par con empresas desarrolladas, también les genera ventajas competitivas y sobre todo permanecer en su rubro y sacarle su máximo potencial. Esta herramienta es un monstruo digital porque permite a la empresa almacenar y a la vez derivar información a distintas unidades, ya sea dentro o fuera de la empresa. Al utilizar de manera efectiva las tecnologías se puede encontrar procesos acertados a lo que se quiere llegar, y también se puede obtener ventas competitivas, pero se debe disponer de tiempo y constancia, ya que esto no es de días, quizá puede demorar meses, pero lo que si va a perdurar en el tiempo es la empresa, ya que se está optimizando de manera efectivas las tecnologías. (Reyes, 2021)

Para poder implementar un nuevo sistema o adaptarlo a una empresa ya establecida, va requerir de un nuevo personal competente y especializado, ya que, ante una situación de implementación, en el personal se va a notar cambios o le va a costar adoptar los cambios, es por ello que se le debe capacitar constantemente para tener un personal activo y motivado. Sobre todo, ello, se debe hacer un planeación o estudio

sobre cómo se puede mejorar o en qué aspectos se debe cambiar. (Jesús Reyes E., 2021)

Dimensión 2. Importancia de las tics en la gestión empresarial

Estas herramientas ayudan en gran parte a las empresas a su crecimiento y a su desarrollo empresarial; donde se calculó que son indispensables en las empresas y tiene un gran valor en cuanto a la formación y su actualización constante que se requiere para poder manipularlas y en cuanto a la empresa para que sea una empresa competitiva en el mercado. De acuerdo a un estudio realizado por la Escuela de Organización Industrial se concluyó que el 90% perdió su trabajo porque no tuvo capacitación constante ante estas tecnologías y buscaron personal capacitado para realizar este tipo de trabajos. (Ingenio learning, 2021)

Indicadores

¿Cómo ayuda las Tics en un negocio tradicional?

- Puede ayudar a través de la información y el conocimiento que puedan obtener de otras marcas que usan este tipo de herramientas o usar tipo de redes sociales que les ayuden mejorar su emprendimiento.
- Presentar a su público objetivo lo que desean vender a través de tiendas online, que les permita mostrar sus productos.
- Para poder comenzar usar herramientas que sean gratuitas para que les permita gestionar de manera fácil la venta con sus clientes.
- Buscar nuevos mercados de segmentación o penetración, para que puedan inyectar su producto a otros países.
- Dar información verídica de que trata su producto para que así existan nuevos emprendedores y sirva de inspiración.

Variable 2. Gestión de calidad

Es un conjunto de herramientas o acciones que su objetivo principal es evitar errores que se pueden causar en la producción o en los productos ya concluidos. Es muy importante porque nos permite identificar errores y para así evitarlos. Evitar errores constantemente quiere decir que no se está trabajando de la mejor manera, por eso es mejor manejarlo anticipadamente. Se dice que el 90% de los problemas ocurridos son generados por el mal manejo de los procesos, mas no por el mismo personal, es por eso que se advierte a los empresarios mejorar su proceso y así evitar problemas en sus productos. Actualmente se han mejorado estos procesos con la ayuda de operadores, gerentes y diseñadores, para que así puedan obtener productos competitivos y de calidad, obteniendo por ello los mejores resultados, de acuerdo a las necesidades del consumidor. Es por ello que se da la iniciativa de tener una comunicación asertiva y fluida con el personal para así tener más objetividad en el producto. (Normas ISO, 2020)

Dimensión 1. Gestión de calidad en las empresas

En las empresas es un poco complicado este tipo de implementaciones, cada día se capacitan para estar en constante con la tecnología, ya que las tecnologías es una herramienta que ayuda a la mejora de los procesos en las empresas, pero las empresas no estas satisfechas con los pequeños cambios que realizan, por eso están buscando constantemente herramientas más potentes y efectivas que pueden agilizar fácilmente los procesos. (Normas ISO, 2020)

El sistema sobre la gestión de calidad tiene estándares y normas para que sean cumplidas. Las normas ISO, son una ellas, pero la que enlaza a la gestión de calidad es las ISO 9001, que estable una serie de normas o requisitos que debe tener una

empresa para certificar que el sistema que usa es bueno y determina que los productos son basados en procesos estrictos. Estas normas están establecidas para que los procedimientos lleven su curso durante los procesos de producción; esto tiene una finalidad, que debe ser cumplido, para así garantizar al público consumidor un producto de calidad y que ha sido verificado por los entes reguladores. (Normas ISO, 2020)

Dimensión 2. Objetivos de la gestión de calidad

Indicadores

Satisfacer al cliente: el objetivo de ello es implementar un sistema bueno y de calidad que satisfaga al público consumidor con un producto bueno.

Obtener nuevos clientes: el determinar un producto de calidad hace que los consumidores estén satisfechos y que se recomienden de boca en boca y así pueden obtener más consumidores y consumidores fidelizados.

Mejora de la organización y los procesos: Llevar los procesos por conducto regular y de manera equitativa hacen que el producto sea mejor y lleva a la empresa que se certificada y que lleva a acabo lo procesos de manera legal.

Diferencia de la competencia: cualquier empresa que está certificada y que se sepa que trabaje por lo legal, estará por encima de la competencia, ya que hay empresas que no cumplen al 100% con sus procesos de calidad y pues no tienen un público fidelizado, es por ello que deben cumplir con todos sus procedimientos para tener productos de calidad.

Dimensión 3. Proceso administrativo en la gestión de calidad

Cuando hablamos de proceso administrativo estamos hablando de las etapas que se realizan para cumplir los objetivos propuestos de una organización. En otras palabras, hablamos de planificación, organización, dirección y control; pues a través de ellos las empresas cumplen sus objetivos de manera eficaz, pero para cumplir sus objetivos están constantemente realizando los procesos, no se trata de cumplir uno y dejar de lado el resto, todos los procesos se cumplen de manera equitativa. (López, 2019)

Indicadores

Importancia.

El proceso administrativo cumple un rol importante en la gerencia de una organización, porque es una hoja de ruta que deben seguir para poder alcanzar los objetivos durante un tiempo establecido. Dicho esto, las etapas establecidas dentro de la organización son importantes porque les permitirán incrementar su economía e incrementar su eficacia y alcanzar las metas trazadas. Al realizar estos procesos se determinan ciertas ventajas que son beneficiosas para la empresa. (Darío, 2020)

- Permite a la gerencia planificar a futuro sobre cambio o implementaciones que pueden mejorar la empresa.
- Todo lo que se lleve a cabo esta planeado y estipulado, para que así no se puedan saltar ninguno de los procesos.
- Optimizan los recursos al máximo
- Establecen objetivos de forma clara y eficaz de en un corto, mediano y largo plazo.
- Incrementan la productividad, ya que mejora la comunicación entre grupos de trabajo y los altos mandos.

Dimensión 4. Etapas del proceso administrativo

Indicadores

Planificar.

Esta etapa es una de la primera y no menos importante en el proceso administrado. En esta etapa implica que los encargados de la empresa se centren a construir con anticipación las metas o acciones que se van a realizar; tienen que definir con cautela las metas que desean alcanzar, pero definiendo las estrategias que van a realizar para alcanzar dichas metas. La necesidad de planificar es un hecho ya que las empresas están en constantes cambios, ya sean tecnológicos, políticos, económicos, sociales o culturales, es por ello que se debe tener una visión a futuro lo más preciso que se pueda para que los objetivos planteados no se deterioren con el tiempo por algún cambio mencionado anteriormente. (Manzanero, 2019)

Organizar.

Esta etapa es la segunda en el proceso administrativo. En este proceso se trata de organizar de manera equitativa al personal, también formando líderes para que puedan manejar a grupos de personas para así obtener los objetivos planeados. En la organización se debe tener personal capacitado capaz de tener una comunicación fluida con el objetivo común de llegar a las metas planteadas. Coordinar y organizar son muy importantes en la empresa ya que es lo fundamental dentro de ella, porque se debe garantizar que el personal este activo para que se puedan cumplir con los objetivos, ya que por eso es la comunicación fluida, si el personal no es capaz de realizarlo, se busca otro personal capacitado para el puesto. (Cruz y Jiménez, 2021)

Dirigir.

Esta etapa es la tercera en el proceso administrativo. Este proceso es una de las importantes, ya que se trata de influir en los trabajadores para que se puedan lograr los objetivos de la empresa, porque sin el personal adecuado y capacitado una empresa no puede surgir. En este proceso implica influir, mandar y sobre todo motivar al personal para que realicen las tareas que se les demanda. Los gerentes cumplen un rol importante en este proceso porque ellos son los encargados de incentivar al personal a que se una a la causa de lograr los objetivos; la motivación es muy importante porque al tener al personal motivado se puede lograr muchas cosas, por ejemplo, darle la capacidad de liderar a una persona, hace que esa persona se sienta comprometida con la empresa y hace que mueva a un grupo de personas por un bien común. (Barbaran, 2019)

Controlar.

Esta etapa es una de las últimas en el proceso administrativo, pues es muy primordial porque por más que una empresa cuente con una planificación bien hecha, una estructura organizacional bien realizada, sin esta etapa no podrían concluir con el proceso, porque con este proceso se controla toda la organización, con esto se verifica cual es la situación de la empresa, esto cerciora que los procesos se están cumpliendo y que se están alcanzando los objetivos que desean alcanzar. (Manzanero, 2019)

Según Henry Fayol, controlar consiste en verificar si todo lo planeado se está realizando de la mejor manera, con los principios y las instrucciones establecidas por la gerencia. También tiene como finalidad identificar cuáles son las falencias o debilidades y de una manera asertiva corregirlas inmediatamente para que los procesos se cumplan de la mejor manera. (Manzanero, 2019)

III. HIPOTESIS

Según Hurtado (2019) explica detalladamente que, en los tipos de investigaciones, ya sea exploratoria, analítica, descriptiva y comparativa no se realizan hipótesis porque no se trabaja con un tipo de relaciones de causa y efecto. Lo cual al realizar una investigación descriptiva se busca identificar las características principales y no se trata de buscar causas o efectos.

El presente estudio de investigación titulada *propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño que se empleó para realizar esta investigación fue no experimental – transversal – descriptivo

No experimental

Según Parra (2019) los diseños no experimentales son las que observan situaciones que ya existen. Por otro lado, en este diseño no se va a manipular las variables que se van a estudiar, si no se van a observar a los fenómenos para después analizarlos.

Dado que no se manipulo deliberadamente a la variable tecnologías de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021, se observó una conformidad en la realidad sin sufrir ningún tipo de alteraciones.

Transversal

Parra (2019) nos dice que la investigación transversal tiene como propósito describir a las variables y a la analizar la interrelación y la incidencia en un momento determinado. Pero su principal fuente es la recolección de datos en un tiempo y momento determinado.

La investigación propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021; se desarrolló en un espacio y tiempo determinado, teniendo un inicio y fin, en el año 2020.

Descriptivo

Según Parra (2019) nos dice que los estudios son descriptivos porque especifican las propiedades, perfiles y características de comunidades o grupos personas que se someten a un estudio o análisis estricto. Además de ello describen hechos, situaciones o eventos a través de la recolección de datos o cuestionarios donde se realiza la medición de cada una de ellas.

Se logró describir las principales mejoras de las tecnologías de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

4.2 Población y muestra

Población

Parra (2019) Nos dice que la población es el conjunto de todos los casos que tengan concordancia en una serie que están especificadas. Para proceder a seleccionar la población se analiza el entorno y luego se delimita que población va hacer estudiada.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó una población finita para las variables de gestión de calidad y las Tics, la cual estuvo compuesta por 360 representantes de las mypes del sector comercio - rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Muestra

Hernández (2018) La muestra es un subgrupo de la población, que se elige según el tipo de estudio que realicemos, ya sea la muestra representativa, muestra aleatoria, muestra al azar. Se realiza una muestra porque en algunos

casos es imposible medir a toda la población.

Rus (2021) El muestreo aleatorio es un proceso que permite obtener una muestra sobre una población, basada en una determinada probabilidad de elección de los individuos que la conforman.

Ortega (2022) El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.

Se obtuvo una muestra de 30 representantes de las mypes de sector comercio - rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

El tipo de muestra que se utilizó fue no probabilístico, porque se determinó de manera aleatoria, ya que el trabajo se realizó en plena pandemia ocasionada por la COVID – 19 y algunos dueños de las empresas no quisieron participar por temor al contagio y es por ello que la muestra se realizó de manera aleatoria.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Aspectos complementarios	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Representantes de las Micro y pequeñas empresas	La persona que está encargada de la empresa, ya sea en el área administrativa o el manejo de todas las áreas de la empresa, de acuerdo a los conocimientos adquiridos.	Características de los representantes	Edad	1. ¿Cuál es su edad?	Representantes de las Mypes	Razón
			Genero	2. Genero a que pertenece		Nominal
			Grado de instrucción	3. ¿Cuál es su grado de instrucción?		Ordinal
			Cargo	4. ¿Cuál es el carga que desempeña?		Nominal
			Tiempo en el cargo	5. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñándose en el cargo?		Razón

Nota. Elaboración propia

Aspectos complementarios	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Micro y pequeñas empresas	Las micro y pequeñas empresas son negocios que surgen como una idea de inversión de emprendedores para satisfacer sus necesidades; tienen como objetivo la satisfacción del cliente a través del producto o servicio que ofrecen, pueden ser empresas productoras, comerciales o de servicios. (Darío, 2022)	Características de la micro y pequeñas empresas	Tiempo en el rubro	6. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa en el rubro?	Representantes de las Mypes	Razón
			Número de trabajadores	7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?		Razón
			Personas que trabajan en la empresa	8. ¿Qué personas trabajan en la empresa?		Nominal
			Objetivo de creación de la empresa	9. ¿Cuál fue el objetivo de la creación de la empresa?		Nominal

Nota. Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Tecnologías de Información y comunicación	Las tecnologías de información y comunicación son las herramientas importantes que nos permite saber más a fondo sobre nuestra empresa, saber por dónde podemos dirigirnos para poder obtener los objetivos. (Luna,2020)	Conocimiento y aplicación de las Tics	Conocimiento sobre las Tics	10. ¿Conoce las Tics?	Representantes de las Mypes	Nominal
			Cuenta con computadora	11. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?		
			Nivel de conocimiento en computación	12. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación?		
			Uso de internet para realizar compras	13. ¿Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa?		
			Tipo de redes sociales para ventas	14. ¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos?		
			Uso del teléfono para coordinar asuntos de su empresa	15. ¿Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa?		
		Beneficio y logro con las Tics	16. ¿Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa?			

Nota. Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Gestión de Calidad	Es un factor relevante para la gestión de calidad de una empresa, la cual, está relacionada con el proceso administrativo para direccionar de forma adecuada; requiere de un líder y un equipo apto para cumplir las funciones necesarias. (Normas Iso, 2022)	Conocimiento y técnicas de gestión de calidad	Conocimiento sobre la gestión de calidad	17. ¿Conoce el termino gestión de calidad?	Representantes de las Mypes	Nominal
			Técnicas modernas	18. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?		
			Dificultades del personal	19. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?		
			Técnicas de medición para el personal	20. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?		
		Rendimiento y logro de objetivos-metas	La gestión de calidad contribuye en el negocio	21. ¿la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?		

Nota. Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández (2018) nos habla que los cuestionarios son los instrumentos más utilizados en la recolección de datos. Estos cuestionarios están diseñados por un conjunto de preguntas que desea medir una o dos variables en estudio.

La técnica que se usó para la recolección de información fue la encuesta, ya que es una técnica para la investigación que consiste en interrogar de manera verbal o escrita que se les realiza a los participantes con el objetivo de obtener la información necesaria para dicha investigación. (Ver anexo 6)

El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario el cual se estructuró con 21 preguntas a las cuales se distribuyeron en 3 partes: las primeras 5 preguntas estuvieron pactadas sobre las características de los dueños de las microempresas, las 4 siguientes preguntas se refirieron a las características de las micro y pequeñas empresas, 7 preguntas estuvieron destinadas a las tecnologías de información y comunicación; y por último, 5 preguntas relacionadas a la gestión de calidad. (Ver anexo 6)

4.5. Plan de análisis

Según Hurtado (2019) nos dice que el plan de análisis de datos que se va proponer tiene que ser claro y coherente con los objetivos ya propuestos y con una estrategia ya sea cuantitativa o cualitativa, de modo que las variables ya estén claramente establecidas para poder ejercer el trabajo de investigación.

Se utilizó programas como: Microsoft Excel para realizar las tablas y tabular la información recaudada a través del cuestionario; a la vez se realizó las figuras que sirvieron para los anexos. Se usó Microsoft Word para la redacción del estudio de investigación. Se usó PDF para presentar el trabajo ya una vez

concluida. Microsoft Power Point, que se usó para la realización de las diapositivas que fueron presentadas al momentode la exposición. Se usó Turniti para saber la magnitud de plagio que existió de un trabajo.Por último, se utilizó el Mendeley para citas y referencias bibliográficas

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
<p>Propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021</p>	<p>¿Cuál es la propuesta de mejora en las tecnologías de información y comunicación en la gestión de calidad de las mypes del sector comercio - rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Establecer una propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las principales características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. • Describir las principales características de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. • Establecer las características de las tecnologías de información y comunicación en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzados del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. • Implementar las características de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. • Elaborar un plan de mejora para las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. 	<p>Tecnologías de información y comunicación</p>	<p style="text-align: center;">Diseño de la investigación</p> <p>No experimental – transversal – descriptivo.</p>	<p>Población – muestra</p> <p>Se utilizó una población de 360 representantes de las mypes y se utilizó una muestra de 30 mypes del sector comercio, rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Excel - Microsoft Word - PDF - Microsoft Power - Turnitin - Mendeley

4.7. Principios éticos

Uladech (2019) Nos dice que toda investigación realizada en la universidad debe estar sujeta a principios éticos basados en el código de ética de la investigación que debenser respetados por el estudiante al momento de realizar la encuesta a los dueños de las micro y pequeñas empresas, tales son, protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia y no maleficencia, justicia e integridad científica.

Protección a las personas. Se respetó y protegió a los participantes de este estudio respetando la privacidad de todos ellos, no se colocó los datos personales, números telefónicos o su dirección. Tampoco seles realizo fotos, ya que hubo una negatoria por parte de los representantes. Se le informo que cada respuesta obtenida por parte de ellos, tendría mucho valor ya que tendrá fines de investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. En esta ocasión se tomó hojas recicladas u hojas inservibles para poder realizar la encuesta. También se usó de manera establecida y moderada la energía eléctrica y así se contribuyó al medio ambiente.

Libre participación y derecho a estar informado. El cuestionario se aplicó luego de haber explicado el porqué de la encuesta, con qué fin se está realizando; luego de ello se pasó repartir el consentimiento informado. Procediendo a ello se le pidió a cada representante total seriedad y sobre todo se resolvió algunas dudas que ellos tenían acerca de las preguntas tomadas en cuenta, que fueron sobre la gestión de calidad en las mypes.

Beneficencia no maleficencia. Con respecto a este punto, a los participantes se les dejó claramente que esta encuesta no les iba a dañar o perjudicar en nada, ya que uno de los principios éticos es salvaguardar la identidad de los participantes. Sobre todo, y menos importante se cumplió con todas las expectativas, no se interrumpió las horas laborales, se realizó en una hora prudente en donde puedan estar desocupados y hábiles para el desarrollo de dicha encuesta. También se les dijo que la información recaudada se les hará llegar como forma de ayuda, para que puedan implementarla en sus empresas y así mejoren su proceso.

Justicia. Se le otorgó a cada participante un trato cordial y parcial a cada uno de ellos, indicándoles la importancia que tienen en la investigación, ya que la información que hicieron llegar es de mucha ayuda, seguido se le hizo llegar el consentimiento informado.

Integridad científica. Los participantes que tuvieron la amabilidad de entregar sus datos se le recalco que dichos datos estarán contemplados en el consentimiento informado, mas no en la encuesta, y que esos datos recolectados solo servirían exclusivamente como una prueba para la investigación. Se le pidió una foto de su local, pero los representantes estuvieron indispuestos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles,Chimbote, 2021.

Datos generales	n	%
Edad		
18 - 30 años	8	26.67
31 - 50 años	15	50.00
51 a más años	7	23.33
Total	30	100.00
Genero		
Masculino	5	16.67
Femenino	25	83.33
Total	30	100.00
Grado		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	10	33.33
Secundaria	15	50.00
Superior no Universitaria	5	16.67
Superior Universitaria	0	0.00
Total	30	100.00
Cargo		
Dueño	20	66.67
Administrador	10	33.33
Total	30	100.00
Tiempo de cargo		
0 a 3 años	5	16.67
4 a 6 años	25	66.67
7 a más años	5	16.67
Total	30	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector comercio, rubro venta al por menor de calzado del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, 2021

Tabla 2

Características de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Características de las micro y pequeñas empresas	n	%
Tiempo que permanecía en el rubro		
0 a 3 años	5	16.67
4 a 6 años	25	83.33
7 a más años	0	0.00
Total	30	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	30	100.00
6 a 10 trabajadores	0	0.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	30	100.00
Tipos de personas que trabajan en la empresa		
Familiares	7	23.33
Personas no familiares	23	76.67
Total	30	100.00
Objetivo de la creación		
Generar ganancias	15	50.00
Subsistencia	15	50.00
Total	30	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector comercio, rubro venta al por menor de calzado del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, 2021.

Tabla 3

Características de las tecnologías de información y comunicación en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Tecnologías de información y comunicación	n	%
Conoce las TICS		
Si	20	66.67
No	5	16.67
Tiene poco conocimiento	5	16.67
Total	30	100.00
Cuenta con computadora		
Si	3	10.00
No	27	90.00
Total	30	100.00
Nivel de conocimiento		
Muy bueno	2	6.67
Bueno	15	50.00
Regular	10	33.33
Malo	3	10.00
Muy malo	0	0.00
Total	30	100.00
Uso del internet		
Si	20	66.67
No	7	23.33
A veces	3	10.00
Total	30	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de las tecnologías de información y comunicación en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Concluye.		
Tecnologías de información y comunicación	n	%
Tipo de red social		
Facebook	18	60.00
WhatsApp	6	20.00
Instagram	6	20.00
Twitter	0	0.00
Página web	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	30	100.00
Frecuencia de uso del teléfono		
Siempre	5	16.67
Casi siempre	20	66.67
Algunas veces	5	16.67
Muy pocas veces	0	6.67
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
Beneficios		
Incrementar las ventas	15	50.00
Hacer conocido la empresa	15	50.00
Identifica las necesidades de los clientes	0	0.00
Ninguna	0	0.00
Total	30	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector comercio, rubro venta al por menor de calzado del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, 2021

Tabla 4

Características de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Gestión de calidad	n	%
Conoce el término		
Si	19	63.33
No	7	23.33
Tiene poco conocimiento	4	13.33
Total	30	100.00
Técnicas modernas		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	30	100.00
Empowerment	0	0.00
Las 5 C	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	30	100.00
Dificultades del personal		
Poca iniciativa	18	60.00
Aprendizaje lento	10	33.33
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	2	6.67
Otros	0	0.00
Total	30	100.00
Técnicas de rendimiento		
La observación	12	40.00
La evaluación	16	53.33
Escala de puntuaciones	2	6.67
Evaluación 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	30	100.00
Contribuye al rendimiento del negocio		
Si	25	83.33
No	5	16.67
Total	30	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector comercio, rubro venta al por menor de calzado del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, 2021

Tabla 5

Propuesta de mejora para las mypes del sector comercio, rubro venta al por menor de calzado del centro comercial Los Ferroles, Chimbote, 2021

Indicadores	Problemas	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
Conocimientos en técnicas modernas	El representante tiene desinterés para conocer otras técnicas modernas existentes	El propietario no va a obtener los resultados planeados a corto, mediano y largo plazo	La empresa puede entrar en declive ya que se puede tomar decisiones inadecuadas y pueden ocurrir pérdidas	Debe asistir a charlas o a congresos donde se pueda expandir sus conocimientos en base a las técnicas modernas para que así las implemente en su empresa.	Propietario	S/. 100 (cada 2 meses)
Iniciativa por parte del personal	Los trabajadores tienen poca iniciativa para realizar los trabajos en la empresa	El personal no está motivado y capacitado y eso produce que no se atiende bien al cliente y también hace que el personal se aburra	Se puede perder bastante clientela ya que la atención al cliente es muy mala y a la vez se puede perder personal	Clima laboral adecuado. Comunicación adecuada. ✓ Motivaciones: ✓ Bonos. ✓ Comisiones ✓ Flexibilidad en los horarios ✓ Posibilidad de trabajar de forma remota ✓ Ofrecer días de descanso. ✓ Seguros médicos		Dependerá del representante
Implementación de tecnologías (computadora)	No cuentan con una computadora en su empresa, solo usan el celular para temas de empresa	El propietario no puede llegar a mostrar sus productos en una página web y a la vez no puede hacer un seguimiento de los productos que pide.	Se puede perder ventas que le pueden hacer por su página web, no puede publicitar su productos de manera más fácil y eficaz	Hacer un pequeño ahorro, para poder comprar una computadora e implementarla dentro de ella, para que así se facilite los procesos y llevar una buena administración.		S/. 2,000
Uso de redes sociales	Usan solo una red social como medio para marketear su empresa	Los representantes no cuentan con dinero o no quieren invertir en publicidad en otras redes sociales	La empresa es muy poca reconocida y tiene pocas ventas, ya que actualmente se vende virtualmente	Usar aplicaciones como Instagram, WhatsApp, etc, donde pueda desarrollar su empresa e igual contratar publicidad dentro de Facebook para así mejorar la empresa.		S/. 15 a 30 (depende del tiempo que desee)

Nota. Elaboración Propia

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Edad: El 50% de los representantes señala que tiene de 31 a 50 años de edad (tabla 1), estos resultados tienen similitud con la investigación de Mendieta, Orjuela y Ramos (2018) *Mejora en el área de comercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, quienes indicaron que el 65% de los microempresarios tiene una edad de 31 a 50 años y a la vez coincide con el estudio de Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, quien nos informa que el 59% de los representantes tiene una edad de 31 a 50 años. Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, nos dice que el 70% de los empresarios tienen una edad de 30 a 40 años de edad. Estos resultados hacen referencia que los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas mayores y tienen un sustento para poder salir adelante.

Género: El 83.33% de los representantes indicó que son femeninas (tabla 1), estos resultados se asemejan con el estudio de Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*, quien nos indicó que el 80% de los representantes son de género femenino al igual que la investigación de Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión*

de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018, quien nos dijo que el 75.3% son de género femenino, asimismo, Mendieta, Orjuela y Ramos (2018) *Mejora en el área de comercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, nos afirmó que el 75% de los representantes son femeninas. Por otro lado, difiere con el estudio de Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, quien nos confirmó que el 100% son de género masculino. Dado estos resultados se puede apreciar que el género femenino predomina en el ámbito empresarial y buscan la manera de satisfacer sus necesidades a través de un negocio propio.

Grado de instrucción: el 50% de los microempresarios cuenta con educación secundaria (tabla 1), estos resultados difieren con los estudios de Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, quien manifiesta que el 80% de los representantes tienen educación superior universitaria, Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, nos afirmó en su estudio que el 75% tiene educación primaria, asimismo la investigación de Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*, aseguró que el 80% de los representantes tienen educación primaria, concluyendo con la investigación de Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la*

planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018, afirma que el 75.3% de los microempresarios tiene educación superior no universitaria. De acuerdo a estos resultados se manifiesta que los representantes no han tenido buena educación, pero optaron por mejorar y vieron la manera de salir adelante por sus propios medios.

Cargo que desempeña: El 66.67% de los representantes son dueños de su propio negocio (tabla 1), estos resultados coinciden con Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018*, quien nos afirmó que el 67% de los representantes es dueño de su propio negocio, Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*, confirma que el 70% tiene su propio negocio, Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, también nos dijo que el 83% de los representantes formo su propio negocio y por ultimo Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, nos aseveró que el 70% de los representantes formo su propia empresa. Estos resultados nos dan a entender que los representantes se forjaron para para poder tener sus propios negocios y no depender de nadie.

Tiempo en el cargo: el 66.67% de los representantes tiene de 4 a 6 años en el cargo (tabla1), estos resultados difieren con Mendieta, Orjuela y Ramos (2018) *Mejora en el área decomercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, quienes confirmaron que el 87% de los presentantes tiene 0 a 3 años en el cargo, Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, nos dijo que el 80% de los presentantes tiene de 7 años a más en el cargo, también Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, nos confirma que el 75% de los representantes tiene de 1 a 3 años en el cargo. Esto quiere decir que los representantes tienen una experiencia prudente para poder sobrellevar su empresa.

Tabla 2. Características de las mypress del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Tiempo de permanencia en el rubro: El 83.33% de los microempresarios tiene una permanencia de 4 a 6 años en el rubro (tabla 2), estos resultados coinciden con el trabajo realizado por Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, quien manifestó que el 80% tiene una permanencia en el rubro de 3 a 5 años, Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, nos aseguró que el 59.3% tiene una

permanencia de 4 a 6 años en el rubro, asimismo, Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*, afirmo que el 76% de los representantes tiene una permanencia de 4 a 6 años en el rubro. Los resultados nos dan a entender que los empresarios tienen una experiencia buena en el rubro, dado eso saben cómo manejar su empresa y que cosas les hacen falta.

Número de trabajadores: El 100% de los microempresarios tiene de 1 a 5 trabajadores ensus empresas (tabla 2), estos resultados difieren con Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivelde gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, quien nos afirma que el 42.86% tiene de 5 a más trabajadores en sus empresas, Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*, nos dice que el 62.50% tiene de 1 a 5 trabajadores en su empresa y por ultimo Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicaciónen el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018*, afirma que el 87.50% tiene de 7 a más trabajadores en su empresa. Las empresas encuestadas tienen poco personal o quizá no tienen personal, debido a que son micro empresas y estas constituidas por ellos mismo o tampoco necesitan de personal para realizar las labores diarias.

Tipos de personas que trabajan en la empresa: El 76.67% de los empresarios tienen a personas no familiares trabajando en sus empresas (tabla 2), estos resultados

coinciden con Mendieta, Orjuela, & Ramos (2018) *Mejora en el área de comercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, quienes afirman que el 86.4% son personas no familiares que laboran en su empresa, a su vez Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, menciona que el 80% son personas no cercanas al empresario, Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, corrobora que el 75% son personas que no están en el entorno familiar al empresario. Estos resultados nos confirman que los empleadores dan oportunidad de trabajo a gente que lo necesita y no a personas que son de su círculo familiar.

Objetivo de la creación: El 50% de los empresarios tuvo como objetivo de creación generar ganancias (tabla 2), estos resultados coinciden con Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de Lima, en el año 2016*, quien asegura que el 60% de los representantes tuvo como objetivo generar ganancias, Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*, nos aseguró que el 55.5% su objetivo fue generar ganancias, así mismo, Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018*, nos da entender que el 62.50% tuvo

la idea de creación para obtener ganancias. Este resultado nos da entender que los microempresarios crearon sus empresas con idea de generar ingresos y así solventar a sus familias.

Tabla 3. Características de las tecnologías de información y comunicación en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Conoce las Tics: el 66.67% tiene conociendo sobre las Tics (Tabla 3), estos resultados coinciden con Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, quien manifiesta que el 70% de los representantes conoce el término Tics, de igual forma que Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, quien afirma que el 73% conoce las Tics, Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, corrobora que 75% afirma que reconoce las Tics. De acuerdo a lo mencionado, se puede decir que los representantes conocen las Tecnologías de información y comunicación.

Cuenta con una computadora: La totalidad encuestada, nos dice que el 90% no cuenta con una computadora en su empresa (tabla 3), estos resultados difieren con Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, ya que el 80% si

cuenta con una computadora en su empresa, así mismo, Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015* y Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, afirman que el 95% si cuenta con una computadora en su empresa, al igual que Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, asevera que el 93.6% si cuenta con un ordenador. Lo mencionado ayuda muchísimo a una empresa, ya que con ella se pueden organizar muchas cosas y los procesos pueden mejorar.

Nivel de conocimiento: el 50% de los empresarios nos afirma que su nivel de computación es bueno (tabla 3), estos resultados difieren con Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, quien nos confirma que el 65% tiene un nivel muy bueno en computación, Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, aseguro que el 42.86% tiene un nivel muy bueno, al igual que Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015* y Rondan (2018) *Propuesta de mejora del*

nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016, nos da a entender que el 52.10% sabe usar la computadora a la perfección. El nivel en computación que tienen los trabajadores es bueno ya que les va a facilitar las cosas y sobre todo que la empresa sea segura para los clientes.

Uso del internet: el 66.67% si hace uso del internet para asuntos de su empresa (tabla 3), estos resultados coinciden con Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, quien asegura que el 70% si uso el internet, así mismo, Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*, el 83.4% usa el internet para ver asuntos de su empresa, Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, nos demostró que el 79% si usa el internet en su empresa, al igual que Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, quien nos confirma que el internet es necesario en su empresa. Dado los siguientes resultados el internet actualmente es necesario ya que nos va a abrir muchas puertas a la globalización, ya sea para la compra o venta de productos.

Tipo de red social: el 60% de los empresarios usan con frecuencia el Facebook (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados de Mendieta, Orjuela & Ramos (2018) *Mejora en el área decomercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, quienes confirman que el 70% usa el Facebook como medio de interacción de su empresa, Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, nos indicó que el 78% si usa el Facebook para manejar la publicidad de su empresa, también a su vez difieren con Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, quien nos facilita que el 72% usa WhatsApp como medio para facilitar la venta de su empresa, Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, usa el Instagram para la venta de sus productos. Actualmente las redes sociales son muy importantes en las empresas ya que les facilitan la vida en el trabajo, les ayuda hacer las cosas más rápidas y sencillas.

Frecuencia de uso del teléfono: El 66.67% usa casi siempre el teléfono, el 16.67% usa siempre el teléfono para temas sobre su empresa y el 16.67% algunas veces usa el teléfono para verificar temas de su empresa (tabla 3). En base a los resultados el uso del teléfono es necesario porque nos va permitir comunicarnos de manera fácil sobre temas de compra o venta de mercaderías.

Beneficios: el 50% obtuvo como beneficio incrementar las ventas y por otro lado el 50% obtuvo como beneficio hacer conocida la empresa (tabla 3). Estas dos alternativas son muy importantes ya que los representantes buscan incrementar las ventas, sostenerse en el mercado y sobre todo buscan hacer conocida su empresa, para que el público en general consuma lo que logran satisfacer.

Tabla 4. Características de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Conocimiento sobre el término gestión de calidad: El 63.33% tiene conocimiento sobre el término ya mencionado (tabla 3); esto difiere con los resultados de la investigación de Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, donde el 25,13% tiene conocimiento sobre el término gestión de calidad, Mendieta, Orjuela y Ramos (2018) *Mejora en el área de comercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, afirman que el 31,71% tiene conocimiento sobre dicho término. A su vez, esta investigación se asimila a la investigación que realizó Ciquero (2016) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, quien nos dice que el 79,87% conoce sobre gestión de calidad, al igual que Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de Lima, en el año 2016*, afirma que el 60,20% posee conocimiento sobre el término,

Vilcarino (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2015*, menciona que el 75,5% conoce sobre el término gestión de calidad. Este es un clave resultado que la mayoría de microempresas no poseen un conocimiento claro en la implementación de la gestión de calidad; Esto es una gran deficiencia y desventaja en el rubro que se dedican, ya que esto puede ocasionar un declive en la empresa o en casos mayores que la empresa desaparezca del rubro.

Técnicas modernas de gestión de calidad: el 100% de los representantes reconoce el Marketing como una de las técnicas modernas (tabla 3); resultados que difieren con la investigación de Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018*, quien afirma que el 40% desconoce sobre el uso de técnicas modernas, Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, afirma que el 82% no reconoce al marketing como una técnica moderna. A su vez esta investigación se asemeja con la investigación que desarrollo Mendieta, Orjuela & Ramos (2018) *Mejora en el área decomercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, donde el 90% reconoce al marketing como técnica de implementación en su empresa, al igual que Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, donde el 100% reconoce al marketing

como una gran técnica para la empresa. Estos resultados nos muestran que en un porcentaje mayor las empresas conocen y ponen en práctica el marketing como técnica moderna, pero sigue habiendo un porcentaje menor que desconoce y no utiliza esta gran técnica moderna en la actualidad.

Dificultades del personal: Del porcentaje total, el 60% de los microempresarios consideran que tienen poca iniciativa al momento de realizar sus labores (Tabla 3) estos resultados difieren con Mendieta, Orjuela & Ramos (2018) *Mejora en el área de comercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, donde nos muestra que el 70% no se adaptan a los cambios, al igual que Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018*, el 48% tiene poca iniciativa para ejercer sus labores, Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de Lima, en el año 2016*, así mismo se evidencia que la mayor dificultad del personal es el aprendizaje lento con un 94%. A su vez Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, nos muestra que su investigación se asimila, siendo su mayor dificultad la poca iniciativa del personal en un 85%. Se evidencia que el personal en ambas investigaciones posee un aprendizaje lento, siendo este la mayor dificultad en la empresa. Por otro lado, el empleador debe incentivar a su personal de cierta forma para que mejore la iniciativa, mejore el nivel de aprendizaje y todos se puedan adaptar a los cambios para que existan mejoras en la empresa.

Técnicas modernas del rendimiento del personal: el 53,33% de los representantes realizan evaluaciones a su personal para medir su rendimiento (tabla 3); estos resultados difieren con Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, donde 23,40% utilizan las evaluaciones, al igual que Alturo (2018) *Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias TIC de los docentes del colegio andes de Fontibón*, donde la técnica que utilizan es la observación en un 87%, Mendieta, Orjuela & Ramos (2018) *Mejora en el área de comercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, el 45% usa la técnica de la observación y el 53,33%. A su vez estos resultados se asemejan con la investigación que realizó Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de Lima, en el año 2016*, donde el 60,4% de los representantes realizan evaluaciones para medir su rendimiento laboral. Rondan (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarmey en el año 2018*, muestra que el 58% ponen en práctica las evaluaciones. Con estos resultados podemos determinar que los representantes de las empresas utilizan mayormente la observación como técnica de rendimiento, siendo en un porcentaje menor el uso de las evaluaciones, ya que se debería dar mayor importancia a esta, siendo la mejor técnica para poder evaluar el rendimiento del personal.

Contribución al rendimiento del negocio: El 83,3% % de los representantes asegura que si contribuye al rendimiento del negocio (tabla 3), estos resultados coinciden con Gonzales (2018) *Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016*, donde el 89% asegura que si contribuye al rendimiento de la empresa. Mendieta, Orjuela & Ramos (2018) *Mejora en el área decomercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales*, evidencian que el 76,5% si contribuye al rendimiento del negocio. Estos resultados difieren con la investigación de Ciquero (2018) *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016*, donde el 87% del personal no contribuye al rendimiento del negocio. Podemos concluir que la gestión de calidad ayuda a la empresa a que mejore, siendo base fundamental los procesos y gestiones que se pueden realizar para que así se generen ingresos y la empresa mejore.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes son de género femenino, son dueños de su propio negocio, tiene de 4 a 6 años en el cargo. La minoría tiene una edad de 31 a 50 años y tiene grado de instrucción secundaria. Los microempresarios son del género femenino, puesto que salen adelante con su propio negocio; tiene una edad prudente, ya que tienen buena experiencia en el cargo con una educación secundaria.

La totalidad de los microempresarios tiene de 1 a 5 trabajadores en su empresa. La mayoría tiene de 4 a 6 años en el rubro, tienen personas no familiares trabajando en sus empresas. La minoría tuvo como objetivo de la creación generar ganancias y tener subsistencia en el mercado. De acuerdo a los resultados tienen pocos trabajadores ya que son empresas pequeñas, aparte tienen una buena experiencia en el rubro; dado ello su objetivo les dio frutos y hasta ahora subsisten en el mercado.

La totalidad de los representantes conoce como técnica el marketing. La mayoría de los representantes les faltan implementar más técnicas modernas. La minoría si conoce el término gestión de calidad, el personal tiene poca iniciativa, si evalúa a su personal, tuvo como beneficio incrementar las ventas y hacer conocida la empresa.

La totalidad no cuenta con una computadora en su empresa. La mayoría afirma que, si contribuye al rendimiento del negocio, si reconoce las tecnologías de información y comunicación, si hace uso del internet, casi siempre hacen uso del teléfono, usan Facebook como red social para mostrar sus productos. La minoría tiene un nivel bueno de conocimiento en computación, implementan una computadora para mejorar los procesos en la empresa y capacitan al personal para que tengan mejor capacidad al usar la computadora.

Con los resultados obtenidos de dicha investigación se realizó un plan de mejora para las microempresas del lugar estudiado, con el objetivo de brindar herramientas y estrategias administrativas que les permitan a las empresas mejorar la estructura y manejo digital con el fin de satisfacer, brindar y establecer un servicio de calidad, así mismo, tener un buen desarrollo de gestión que les permita incrementar su rentabilidad ya sea económico o financiero, otorgándoles a mediano o largo plazo un posicionamiento en el mercado.

VII. RECOMENDACIONES

- Recomendar a los representantes de las microempresas, asistir a capacitaciones y/o capacitarse sobre las técnicas modernas que existen a la actualidad, para que las implementen en su negocio, porque les va a favorecer a su negocio de manera económica y a la vez va a mejorar sus procesos, es por ello que se le recomienda capacitarse, porque trabajar de forma empírica no le favorece a la empresa.
- Incorporar una computadora en su empresa, ya que a través de la implementación se va a mejorar el proceso de compra y venta de sus mercancías, además se va a lograr satisfacer una gran demanda del público cibernético, ya que en plena pandemia están comprando vía internet por temor del contagio. Además de ello se va a poder llevar un control riguroso, ya sea los inventarios o un control de las ventas.
- Dejar de usar como técnica la observación, se les recomienda a los microempresarios usar otras técnicas que son más factibles al momento de evaluar al personal, una de ellas es la evaluación, que sirve para medir el conocimiento del personal. También se recomienda capacitar constantemente para obtener un mejor desarrollo dentro de la empresa y a la vez mantener comprometido al personal.

PLAN DE MEJORA PARA EL CENTRO COMERCIAL LOS FERROLES. CHIMBOTE

1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** Centro Comercial los Ferroles
- **Giro de empresa:** Ventas al por menor
- **Dirección:** Chimbote – Perú
- **Nombre del representante:** Dueño de cada stand
- **Historia:** El centro comercial los Ferroles fue creada para la venta de productos a nivel de Chimbote, ya tiene tiempo en el mercado chimbotano, venden variedades de productos de excelente calidad, con personal experimentado en atención al cliente.

2. Misión:

Satisfacer la necesidad del pueblo chimbotano, donde se le ofrece productos de calidad, desde juegos para niños hasta ropa, zapatos y zapatillas para niños y adultos; por lo cual cada comerciante trabaja honestamente y responsablemente.

3. Visión:

Ser una empresa reconocida en todo litoral peruano para que así puedan obtener clientes fidelizados otorgándoles productos de calidad y sobre todo ser el punto de exportación a todo el Perú.

4. Objetivos

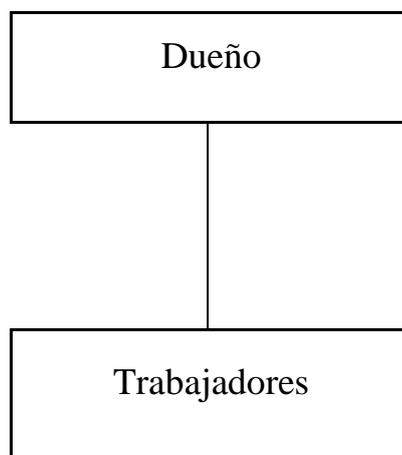
- **Compromiso:** Trabajan en conjunto para llegar a los objetivos y metas en conjuntas.
- **Honestidad:** Todos los empresarios de dicho centro comercial trabajan con honestidad para que así se generen clientela.
- **Calidad:** Cumplen con todos estándares de calidad para que los clientes

que vallansatisfechos luego de haber entregado el producto

5. Productos y/o servicios

Los comerciantes del centro comercial los Ferroles, ofrecen en ventas al por menor dediferentes productos, pero en este caso se abarco el rubro de ventas zapatos.

6. Organigrama



***Organigrama por cada puesto o stand**

Nota. Elaboración propia

6.1. Descripción de funciones

Cargo	Dueño
Perfil	<ul style="list-style-type: none">- Licenciado en administración o emperico- Tener capacitaciones- Conocimientos en manejo de empresas- Experiencia como minimo 1 año
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Planificar y supervisar las operaciones de la empresa.- Evaluar la factibilidad económica- Reuniones mensuales con los trabajadores.- Encargarse de la planilla de los trabajadores.- Evaluar el desempeño del personal.- Evaluar la capacitación en los trabajadores.- Diseñar estrategias, metas y objetivos

Cargo	Trabajadores
Perfil	<ul style="list-style-type: none">- Experiencia en atención al cliente- Experiencia en almacenaje- Ser proactivo en el cargo
Funciones	<ul style="list-style-type: none">- Atender a los clientes de la mejor manera- Dar un buen trato- Legar a las comisiones pactadas- Limpiar y ordenar el área de trabajo

Nota. Elaboración propia

7. Diagnostico general

ANÁLISIS FODA	OPORTUNIDADES	AMENZAS
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para tomar decisiones. - Asesores de ventas - Trato personal con los clientes. 	<p>F – O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Captar clientes que demanden del producto para poder ofrecerle calidad. - Tener trato igualitario con todos los clientes - habilidades para mejorar la empresa 	<p>F – A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajar en el desarrollo de la empresa para así ganar más clientes. - tener la facultad de hacer las mejores compras para obtener ganancias
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - No son reconocidas a nivel nacional. - Limitados recursos económicos - Limitada cultura organizacional. - Vulnerabilidad a la competencia. 	<p>D – O</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buscar mejorar la calidad de atención para tener una buena imagen como empresa - Cubrir expectativas que desean los clientes 	<p>D – A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fidelizar a los clientes de la mejor manera lo cual permitirá obtener más ganancias para la empresa. - Mejorar los ambientes para que así podamos jalar la visión de la clientela,

Nota. Elaboración propia

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mypes
Conocimientos en técnicas modernas	Poco interés en conocer otras técnicas que ayudan a mejorar la empresa
Iniciativa por parte del personal	Poca iniciativa por parte del personal, ya que no hay una buena comunicación, el clima laboral es pésimo o quizá no hay una motivación de por medio.
Implementación de tecnologías (computadora)	Falta de implementación de una computadora en su empresa, ya que esta puede le puede facilitar los procesos dentro de ella.
Uso de redes sociales	Poco interés en usar otras redes sociales, solo se conforman con Facebook, pero tampoco invierten en publicidad dentro de ella

Nota. Elaboración propia

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Conocimientos en técnica modernas	El representante tiene desinterés para conocer otras técnicas modernas existentes	Esto se debe que marketing es la única técnica más conocida por las personas, pero también existe el problema por no querer invertir y así ampliar sus conocimientos en otras técnicas modernos que podrían ayudar al crecimiento de la empresa.
Iniciativa por parte del personal	Los trabajadores tienen poca iniciativa para realizar los trabajos en la empresa	Estos problemas ocurren ya que no hay una satisfacción de por medio de los dueños o quizás no existe una buena comunicación o sobre todo el clima laboral es malísimo.
Implementación de tecnologías (computadora)	No cuentan con una computadora en su empresa, solo usan el celular para temas de empresa	No implementan una computadora por falta de dinero y a la vez porque se conforman solo con el teléfono móvil, por el cual hacen sus ventas y sus pedidos de sus productos.
Uso de redes sociales	Usan solo una red social como medio para merketear su empresa	Se conforman con Facebook ya que es la más conocida y se dificultan usar otras aplicaciones por temas de estafas o por problemas que puedan tener con los clientes.

Nota. Elaboración propia

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Conocimientos en técnicas modernas	El representante tiene desinterés para conocer otras técnicas modernas existentes	Debe asistir a charlas o a congresos donde se pueda expandir sus conocimientos en base a las técnicas modernas para que así las implemente en su empresa.
Iniciativa por parte del personal	Los trabajadores tienen poca iniciativa para realizar los trabajos en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral adecuado. - Comunicación adecuada. <p>Motivaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bonos. - Comisiones - Flexibilidad en los horarios - Posibilidad de trabajar de forma remota - Ofrecer días de descanso. - Seguros médicos
Implementación de tecnologías (computadora)	No cuentan con una computadora en su empresa, solo usan el celular para temas de empresa	Hacer un pequeño ahorro, para poder comprar una computadora e implementarla dentro de ella, para que así se facilite los procesos y llevar una administración sana.
Uso de redes sociales	Usan solo una red social como medio para marketear su empresa	Usar otras aplicaciones como Instagram, WhatsApp, etc, donde pueda desarrollar su empresa e igual contratar publicidad dentro de Facebook para así la empresa se pueda hacer más conocida dentro de la ciudad.

Nota. Elaboración propia

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Nº	Estrategia	Recurso humano	Recursos económico	Recursos tecnológico	Tiempo
1	El dueño de la empresa debe asistir a charlas o a congresos donde se pueda expandir sus conocimientos en base a las técnicas modernas para que así las implemente en su empresa.	Dueño de la empresa	S/. 100 (cada 2 meses)	Computadora (Covid - 19)	6 meses
2	- Clima laboral adecuado. - Comunicación adecuada. Motivaciones: - Bonos. - Comisiones - Flexibilidad en los horarios - Posibilidad de trabajar de forma remota - Ofrecer días de descanso. - Seguros médicos	Dueño y trabajadores	Dependerá del representante	Internet Computadora	6 meses
3	El dueño debe hacer un pequeño ahorro, para poder comprar una computadora e implementarla dentro de ella, para que así se facilite los procesos y llevar una administración sana.	Dueño de la empresa	S/. 2,000	Computadora	3 meses
4	El dueño debe ubicar otras aplicaciones como Instagram, WhatsApp, etc, donde pueda desarrollar su empresa e igual contratar publicidad dentro de Facebook para así la empresa se pueda hacer más conocida dentro de la ciudad.	Dueño de la empresa	S/. 15 a 30 (depende del tiempo que desee)	Celular Computadora	Cada 2 meses

Nota. Elaboración propia

12. Cronograma de actividades

Nº	Estrategia	Inicio	Termino	Meses					
				Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
1	El dueño de la empresa debe asistir a charlas o a congresos donde se pueda expandir sus conocimientos en base a las técnicas modernas para que así las implemente en su empresa.	01/03/2022	31/07/2022	X	X	X	X	X	X
2	- Clima laboral adecuado. - Comunicación adecuada. Motivaciones: - Bonos. - Comisiones - Flexibilidad en los horarios - Posibilidad de trabajar de forma remota - Ofrecer días de descanso. - Seguros médicos	01/03/2022	31/07/2022	X	X	X	X	X	X
3	El dueño debe hacer un pequeño ahorro, para poder comprar una computadora e implementarla dentro de ella, para que así se facilite los procesos y llevar una administración sana.	01/03/2022	31/07/2022	X		X		X	
4	El dueño debe ubicar otras aplicaciones como Instagram, WhatsApp, etc, donde pueda desarrollar su empresa e igual contratar publicidad dentro de Facebook para así la empresa se pueda hacer más conocida dentro de la ciudad.	01/03/2022	31/07/2022	X	X			X	X

Nota. Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alturo M. Natalia. (2018). Propuesta de gestión educativa para el fortalecimiento de las competencias tic de los docentes del colegio andes de Fontibón. Bogotá. Recuperado de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9759/MODELO_DEGESTION_EDUCATIVA.pdfsequence=1&isAllowed=y
- Andrea Parra. (2019). Metodología de la investigación cuantitativa. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa/>
- Barbaran L. (2019). PROCESO - Proceso Administrativo. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/procesoad27/proceso>
- Camacho I. Blanca. (2020). REDES SOCIALES, TIC'S Y COMERCIO ELECTRÓNICO EN LAS EMPRESAS ESPAÑOLAS. Universidad de Jaén. España
https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12554/1/TFG_DEFINITIVO_BLANC_A_corregido.pdf
- Ciquero B. Leslie. (2018). Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las tecnologías de información y comunicación (tic) en la municipalidad provincial de Casma, Ancash en el año 2016. Casma. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14016/PLANIFIC_ORGANIZACION_TIC_CIQUERO_BANATE_LILIVET_LESLIE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cruz C. y Jimenez P. (2021). Etapas del proceso administrativo. Universidad Del Sur. <https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- Comex Perú. (2019). Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Recuperado de: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reportemype001.pdf>
- Dario H. (2020). Principio de Administración. Recuperado 24 de octubre de 2020, de https://books.google.com.pe/books?id=1Fp551oXv8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=twopage&q&f=false
- Dario T. (2020). ¿Qué son las MYPES? Recuperado de: <https://mypes.pe/noticias/queson-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>
- DECRETO LEGISLATIVO N° 705. (s. f.). Recuperado 24 de octubre de 2020, <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/microempresa/orienta/dl705.htm>
- Francisco Lopez J. (2019). Proceso administrativo - Qué es, definición y concepto | Economipedia Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/proceso>

administrativo.html

- Gonzales E. Miguel. (2018). Propuesta de mejora del nivel de gestión de la planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en la empresa COVEMA SAC, ubicada en la provincia de lima, en el año 2016. Lima. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2706/COBIT_GESTION_DE_LAS_TIC_GONZALES_ESQUIVEL_MIGUEL_ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzman C. (2018). Mypes: por qué son importantes para la economía peruana. <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Huayhua M. Roland. (2020). GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS TIC, DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INMOBILIARIO RUBRO VENTA DE INMUEBLES DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2018 [Universidad los Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18619/CALIDAD_EFICACIA_MALLMA_HUAYHUA_RONAL_ROLAND.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado de Barrera Jacqueline. (2019). Investigación holística: Las hipótesis en investigación: ¿cuándo se formulan? <http://investigacionholistica.blogspot.com/2019/03/las-hipotesis-en-investigacion-cuando.html>
- Hurtado M. (2019). Guía para la elaboración de un protocolo. Recuperado de: <https://sites.google.com/view/guiapi-pba/p%C3%A1gina-principal>
- InGenio Learning. (2021). Importancia de las TIC en la actualidad. Recuperado de: <https://ingenio.edu.pe/blog/importancia-de-las-tic-en-la-actualidad/>
- Jimenez P. Juan. (2020). ANÁLISIS DE LAS TIC S EN LAS EMPRESAS: ESPECIAL REFERENCIA A LOS MERCADOS ELECTRÓNICOS. https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12584/1/Trabajo_fin_de_grado.pdf
- Jesús Reyes E. (2021). Las tics en las empresas. Mtelcon. Recuperado el 13 de diciembre del 2021 de: <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/06/las-tics-y-la-gestion-empresarial/>
- Leyva Chávez Pierre. (2018). GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍA, CIUDAD DE CASMA, 2018 [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10192/CALIDADGESTION_LEYVA_CHAVEZ_PIERRE_SANTIAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Luna N. (2020). ¿Qué son las TICs? Recuperado de:
<https://www.entrepreneur.com/article/308917>
- Mendieta V., Orjuela V., & Ramos G. (2018). Mejora en el área de comercialización en el subsector aguacatero a través de las TIC con el fin de fortalecer su ingreso en mercados internacionales. Universitaria Agustiniiana, Bogotá. Recuperado de
<http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/384/RamosGuarin-SebastianDavid-2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Manzanero J. (2019). PROCESO ADMINISTRATIVO: planificación, organización, dirección y control.
http://servicios.jusrionegro.gov.ar/inicio/web/rrhh/concursos_internos/2017/delegados_regionales_escuelas/doc/Proceso_Administracion_Nociones_Basicas.pdf
- Motta B. Stephany (2021). LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN PUESTOS DE VENTA Y MERCADOS EN EL DISTRITO DE SANTA, 2019 [ULADECH].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25280/CALIDAD_COMUNICACION_MOTTA_BORJAS_STEPHANIE_NATALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Normas ISO. (2020) ¿Qué es la gestión de la calidad y como nos ayuda?
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Pajilla E. Luis. (2018). 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. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/9136/CALIDADMYPE_PAJILLA_EVANGELISTA_LUIS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Plan Internacional. (2021). Impacto de las TIC en las pymes: así se benefician las y los jóvenes emprendedores de nuestro país.
 Recuperado de: <https://www.planinternational.org.pe/blog/impacto-de-las-tic-en-las-pymes-asi-se-benefician-las-y-los-jovenes-emprendedores-de-nuestro-pais>
- Hernández S. (2018). Metodología de la Investigación. Pag. 634. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Mexico
- Rondan G. Roberto. (2018). Propuesta de mejora del nivel de gestión de la

- planificación y organización de las Tecnologías de información y comunicación en el instituto de educación superior tecnológico público de Huarney en el año 2015. Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11296/TIC_COBT_RONDAN_GUERRERO_ROBERTO_FLEMING.pdf?sequence=4&isAllowed=y&fbclid=IwAR2tl9Ds4yIuF1jjGxBZhdPNkzKTxj5AhiAYJxICeHuMKau56m1xa1fXow
- Rojas Lopez Elvira. (2019). GESTIÓN CON APLICACION DE LAS TICS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO VENTA DE FARMACOS Y OTROS DEL DISTRITO EL PORVENIR, PROVINCIA DE TRUJILLO, 2018” CASO: BOTICA PERFUMERIA MARIA PAZ. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19525/GESTION_MYPES_ROJAS_LOPEZ_ELVIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rolfini F. (2021). Sector TIC en Brasil. Recuperado de: <https://olhardigital.com.br/es/2021/03/26/pro/setor-de-tic-deve-injetar-r-845-bilhoes-no-brasil-ate-2024/>
- Samsung C. (2019). La importancia de las PYMES en Chile. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-chile>
- Torres D. (2019). ¿Qué son las MYPES? Aquí aclaramos tus dudas | MYPES.pe. <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaramos-tus-dudas>
- ULADECH. (2019). CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 002 CHIMBOTE-PERÚ.
- Universia. (2018) ¿Cómo se usan las TIC en Argentina? Recuperado de: <https://www.universia.net/pe/actualidad/empleo/como-se-usan-tic-argentina-1157687.html>
- Vasquez A. (2019). T.I.C. Tecnologías de la información y de la comunicación en España. Recuperado de: <https://www.investinspain.org/es/sectores/tic>
- Vilcarino Z. Edgard. (2018). Propuesta de mejora del nivel de gestión adquirir e implementar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las municipalidades distritales de la provincia del Santa en el año 2018. Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1233/NIVEL_DE_MADUREZ_EDGARD_NESTOR_VILCARINO_ZELADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavaleta M. (2021). TICs - Concepto, ventajas, desventajas y ejemplos. Editorial Etece. <https://concepto.de/tics/>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020				Año 2021								Año 2022			
		SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE I			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de Proyecto	X	X	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	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)					X											
8	Recolección de datos						X										
9	Presentación de resultados de la investigación							X									
10	Análisis de resultados y conclusiones y recomendaciones							X									
11	Redacción del pre informe de investigación								X	X	X	X					
12	Redacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
• Impresiones	22.00	2	44.00
• Fotocopias	12.00	4	48.00
• Empastado	15.00	2	30.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	9.30	1	9.30
• Lapiceros	2.50	1	2.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			183.80
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	4.00	8	32.00
Sub total			32.00
Total de presupuesto desembolsable			215.80
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría			
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University –MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por clase)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00

Anexo 3. Cuadro de sondeo

Población y muestra

160 Micros y pequeñas empresas del sector M y N		
n°	Razón social	Dirección
1	Puesto n° 112	Centro comercial Los Ferroles
2	Puesto n° 113	Centro comercial Los Ferroles
3	Puesto n° 114	Centro comercial Los Ferroles
4	Puesto n° 115	Centro comercial Los Ferroles
5	Puesto n° 116	Centro comercial Los Ferroles
6	Puesto n° 117	Centro comercial Los Ferroles
7	Puesto n° 118	Centro comercial Los Ferroles
8	Puesto n° 119	Centro comercial Los Ferroles
9	Puesto n° 120	Centro comercial Los Ferroles
10	Puesto n° 121	Centro comercial Los Ferroles
11	Puesto n° 122	Centro comercial Los Ferroles
12	Puesto n° 123	Centro comercial Los Ferroles
13	Puesto n° 124	Centro comercial Los Ferroles
14	Puesto n° 125	Centro comercial Los Ferroles
15	Puesto n° 126	Centro comercial Los Ferroles
16	Puesto n° 127	Centro comercial Los Ferroles
17	Puesto n° 128	Centro comercial Los Ferroles
18	Puesto n° 129	Centro comercial Los Ferroles
19	Puesto n° 130	Centro comercial Los Ferroles
20	Puesto n° 131	Centro comercial Los Ferroles
21	Puesto n° 132	Centro comercial Los Ferroles
22	Puesto n° 133	Centro comercial Los Ferroles
23	Puesto n° 134	Centro comercial Los Ferroles
24	Puesto n° 135	Centro comercial Los Ferroles
25	Puesto n° 136	Centro comercial Los Ferroles
26	Puesto n° 137	Centro comercial Los Ferroles
27	Puesto n° 138	Centro comercial Los Ferroles
28	Puesto n° 139	Centro comercial Los Ferroles
29	Puesto n° 140	Centro comercial Los Ferroles
30	Puesto n° 141	Centro comercial Los Ferroles

Nota. Elaboración propia

Anexo 4. Consentimiento informado

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de calzado en el pabellón 'R y S' del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2019. Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso de las Tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa.

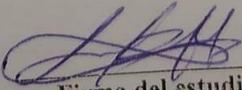
Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Juan Palomares</u>	<u></u>	<u>10/04/21</u>	<u>3.24</u>
Nombre del estudiante investigador	Firma del estudiante investigador	Fecha	Hora

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 la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021, para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

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

10. ¿Conoce las TIC?

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

11. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?

- a) Sí
- b) No

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

- a) Muy bueno
- b) Bueno

- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

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

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

14. ¿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

15. ¿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

16. ¿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.

III. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Gestión de calidad

17. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

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

18. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

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

19. ¿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

20. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

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

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

- a) Si
- b) No

Anexo 6. Validación de cuestionario

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yuly Yolanda Morillo Campos, Identificado con DNI: 33263862, Magister en Gestión Pública. Por medio de lo presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por el nombre de la estudiante, Palomares Mendoza Juan. A los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación

“Propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chimbote, 04 de mayo del 2022



Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

Yo, Miguel Ángel Limo Vásquez, Identificado con DNI: 18215927, Mgtr en Administración. Por medio de lo presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por el nombre de la estudiante, Palomares Mendoza Juan. A los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación

“Propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación para la gestión de calidad de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chimbote, 04 de mayo del 2022



Limo Vásquez Miguel Ángel

DNI N° 18215927

CLAD N° 04926

Anexo 7. Hoja de tabulación

Características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles,Chimbote, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad	18 – 30 años	-	8	26.67
	31 – 50 años	- -	15	50.00
	51 a más	-	7	23.33
	Total	- - - - -	30	100.00
Género	Masculino		5	16.67
	Femenino	- - - -	25	83.33
	Total	- - - - -	30	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción		-	0.00
	Primaria	-	10	33.33
	Secundaria	- -	15	50.00
	Superior no universitario		5	16.67
	Superior universitaria		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Cargo	Dueño	- - -	20	66.67
	Administrador	-	10	33.33
	Total	- - - - -	30	100.00
Tiempo	0 - 3 años		5	16.67
	4 – 6 años	- - - -	25	66.67
	7 a más años		5	16.67
	Total	- - - - -	30	100.00

Características de las mypes del sector comercio – rubro venta alpor menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo en el rubro	0 – 3 años		5	16.67
	4 – 6 años	- - - -	25	83.33
	7 a más años		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	- - - - -	30	100.00
	6 a 10 trabajadores		-	0.00
	11 a más trabajadores		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Vínculo familiar	Familiares	-	7	23.33
	Personas no familiares	- -	23	76.67
	Total	- - -	30	100.00
Objetivo de creación dela empresa	Generar ganancias	- -	15	50.00
	Subsistencia	- -	15	50.00
	Total	- - - - -	30	100.00

Caracterización de las tecnologías de información y comunicación en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conocimiento sobre el término Tics	Sí	- - -	20	66.67
	No		5	16.67
	Tiene cierto conocimiento		5	16.67
	Total	- - - - -	30	100.00
Cuenta con computadora	Si		3	10.00
	No	- - - - -	27	90.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Nivel de conocimiento	Muy bueno		2	6.67
	Bueno	- -	15	50.00
	Regular	-	10	33.33
	Malo		3	10.00
	Muy malo		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Uso del internet	Si	- - -	20	66.67
	No	-	7	23.33
	A veces		3	10.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Tipo de red social	Facebook	- - -	18	60.00
	WhatsApp	-	6	20.00
	Instagram	-	6	20.00
	Twitter		-	0.00
	Página web		-	0.00
	Ninguna		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Frecuencia de uso del teléfono	Siempre		5	16.67
	Casi siempre	- - -	20	66.67
	Algunas veces		5	16.67
	Muy pocas veces		-	0.00
	Nunca		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Beneficios	Incrementar las ventas	- -	15	50.00
	Hacer conocido la empre.	- -	15	50.00
	Identificar necesidades		-	0.00
	Ninguna		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00

Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conocimiento sobre el término gestión de calidad	Sí	- - -	19	63.33
	No	-	7	23.33
	Tengo cierto conocimiento		4	13.33
	Total	- - - - -	30	100.00
Técnicas modernas de gestión de calidad	Benchmarking		-	0.00
	Marketing	- - - - -	30	100.00
	Empowerment		-	0.00
	Las 5 s		-	0.00
	Outsourcing		-	0.00
	Otras		-	0.00
	Ninguna		-	0.00
Total	- - - - -	30	100.00	
Dificultades de los trabajadores	Poca iniciativa	- - -	18	60.00
	Aprendizaje lento	-	10	33.33
	No adaptarse a los cambios		-	0.00
	Desconocimiento del puesto		2	6.67
	Otras		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
Técnicas de medición del rendimiento del personal	La observación	- -	12	40.00
	La evaluación	- - -	16	53.33
	Escala de puntuaciones		2	6.67
	Evaluación de 360°		-	0.00
	Otras		-	0.00
	Total	- - - - -	30	100.00
La gestión de calidad en el rendimiento del negocio	Sí	- - - -	25	83.33
	No		5	16.67
	Total	- - - - -	30	100.00

Anexo 8. Grafico

Tabla 1. Características de los representantes de las mypes del sector comercio - rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

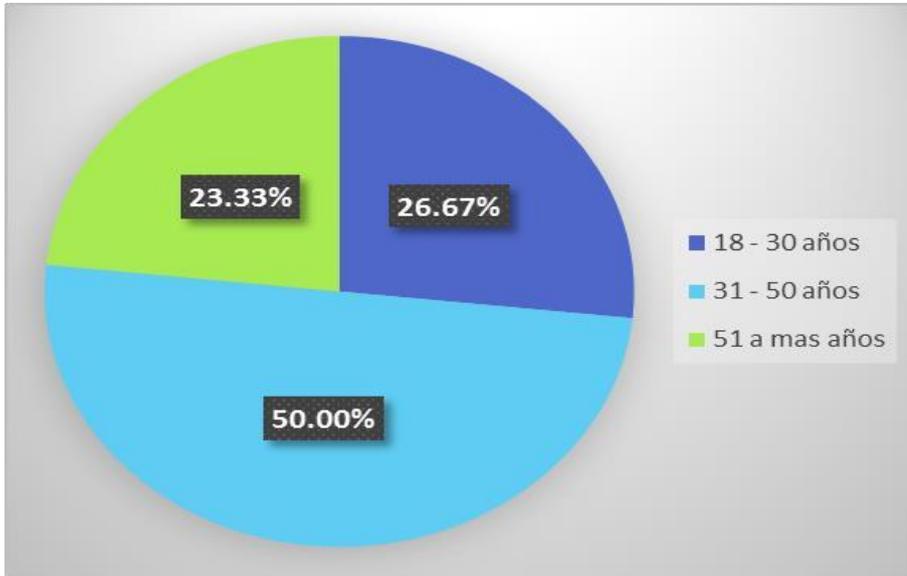


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

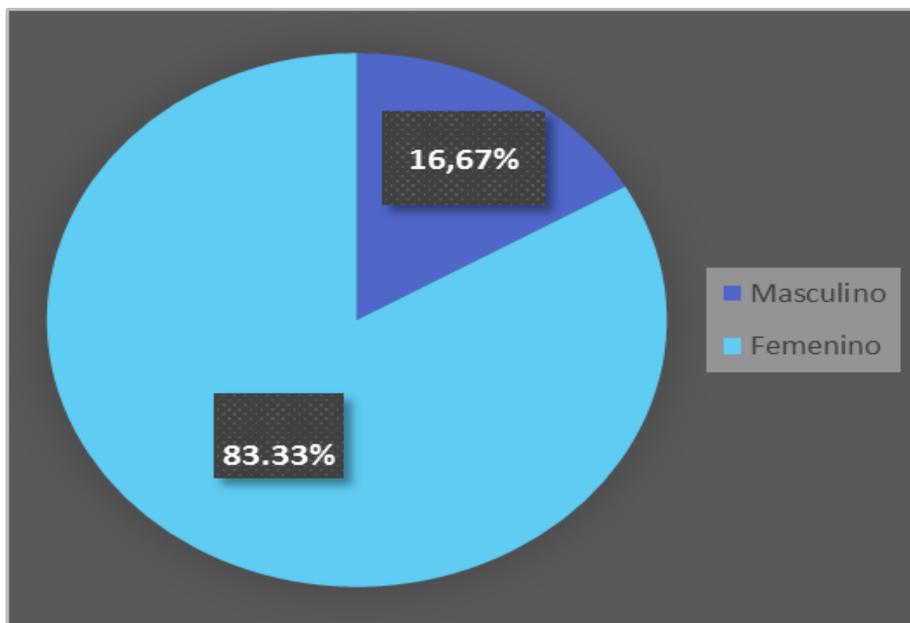


Figura 2. Genero

Fuente. Tabla 1

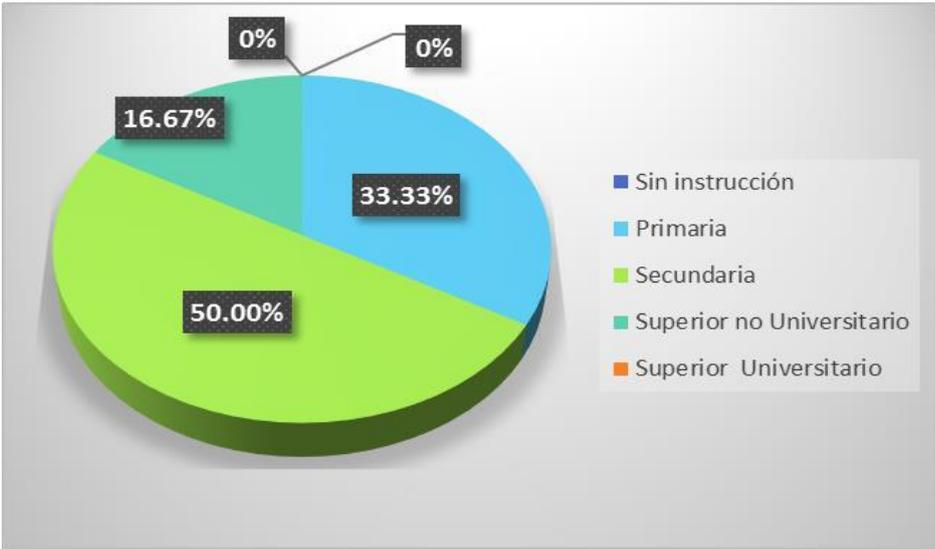


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

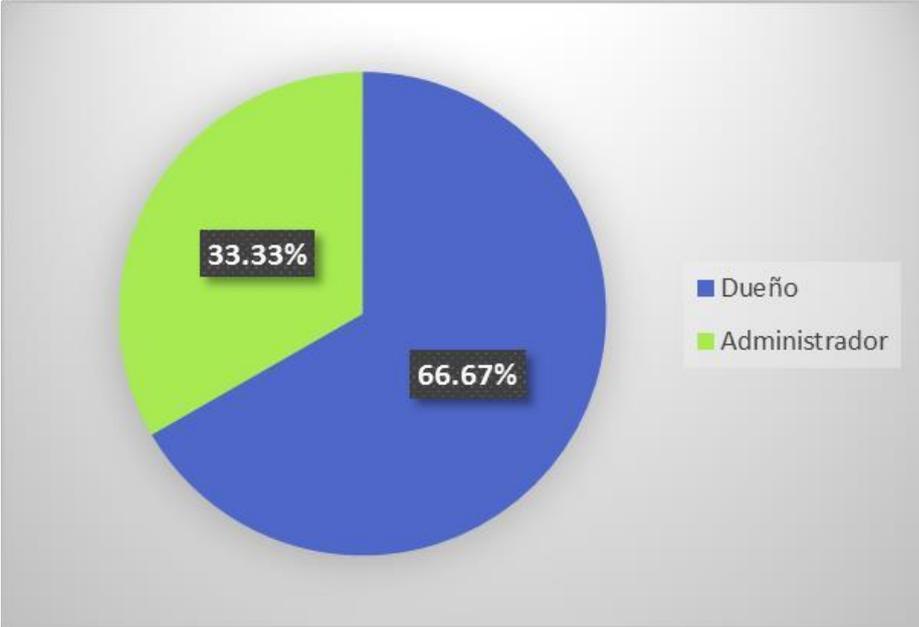


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

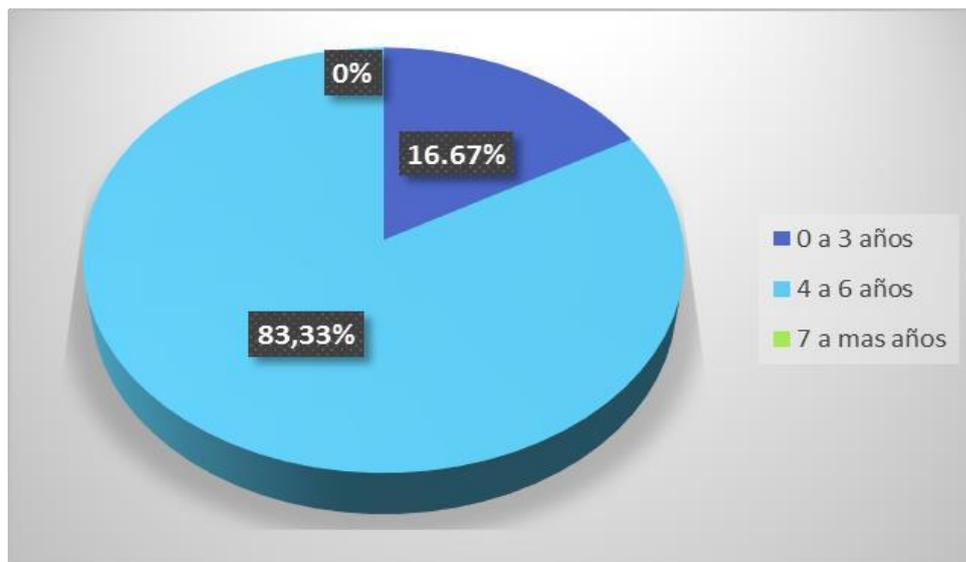


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

Tabla 2. Características de las mypes del sector comercio – rubro venta por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

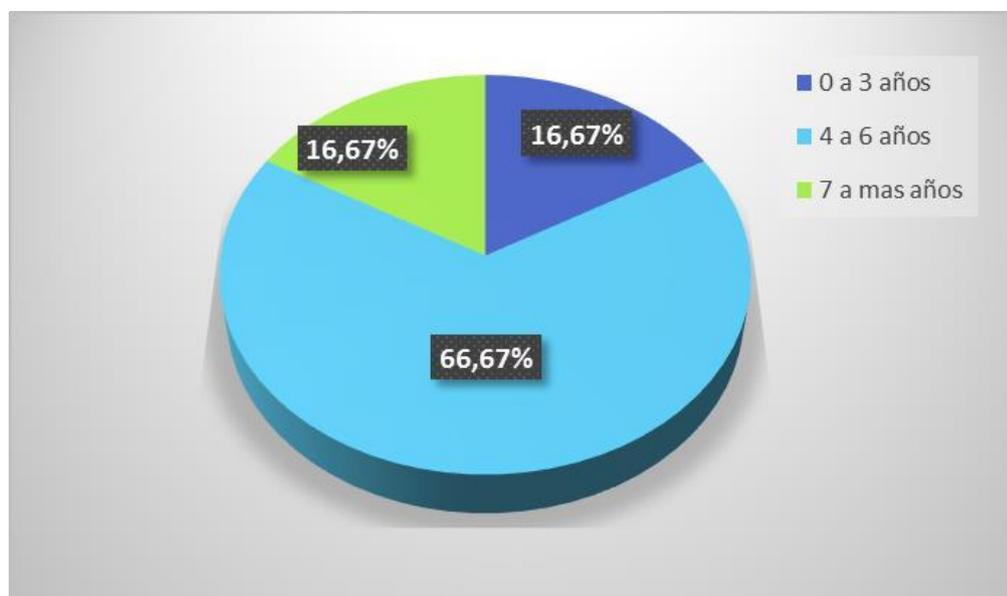


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

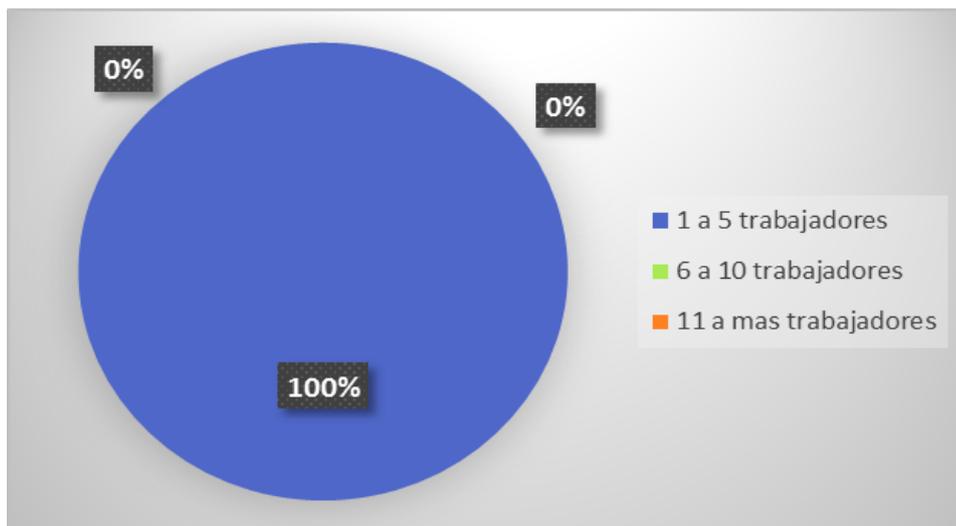


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

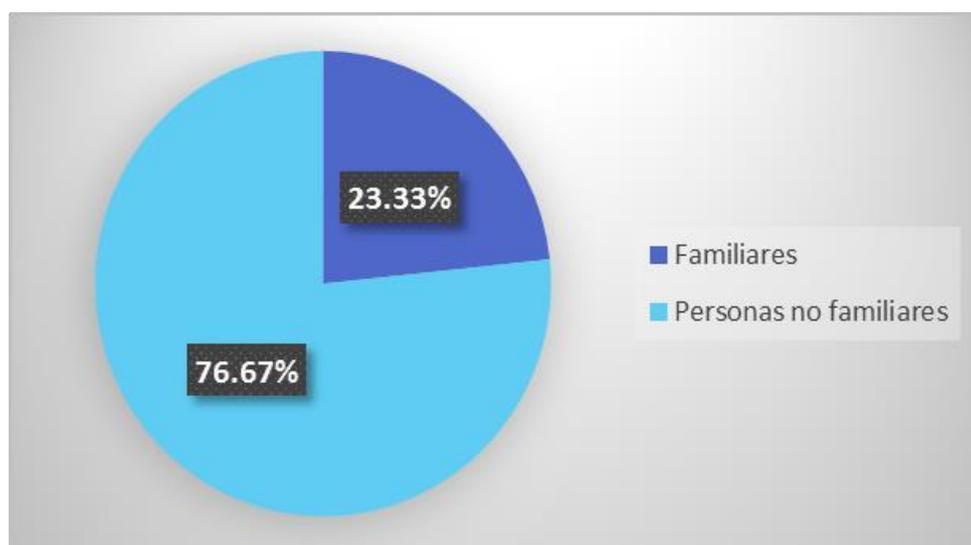


Figura 8. Personas que trabajan en su empresa

Fuente. Tabla 2

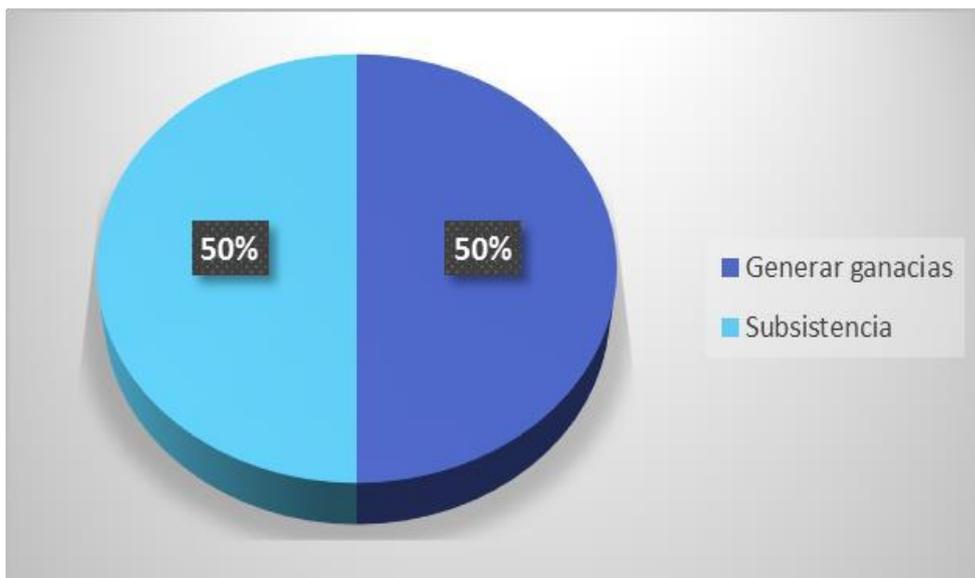


Figura 9. Objetivo de la creación

Fuente. Tabla 2

Tabla 3. Caracterización de las tecnologías de información y comunicación en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

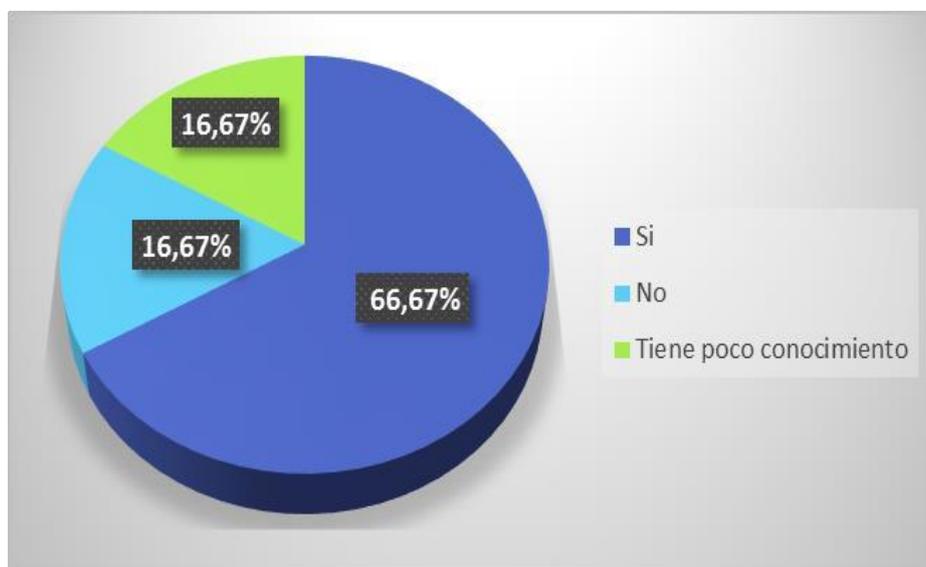


Figura 10. Conoce las Tics

Fuente. Tabla 3

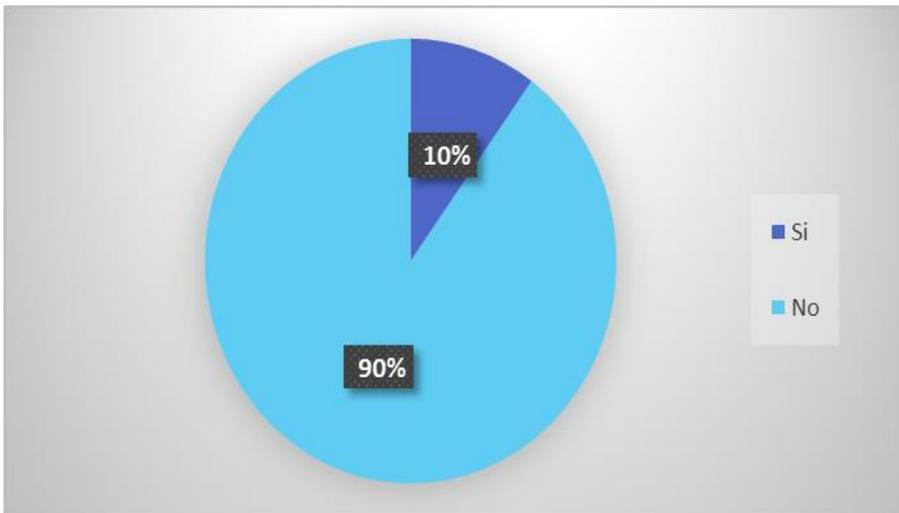


Figura 11. Cuenta con una computadora

Fuente. Tabla 3

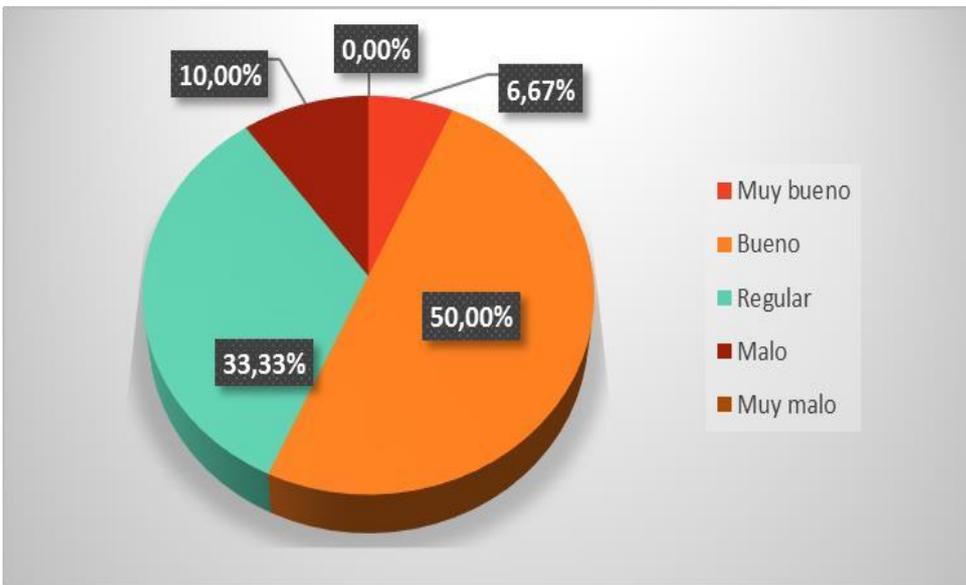


Figura 12. Nivel de conocimiento en computación

Fuente. Tabla 3

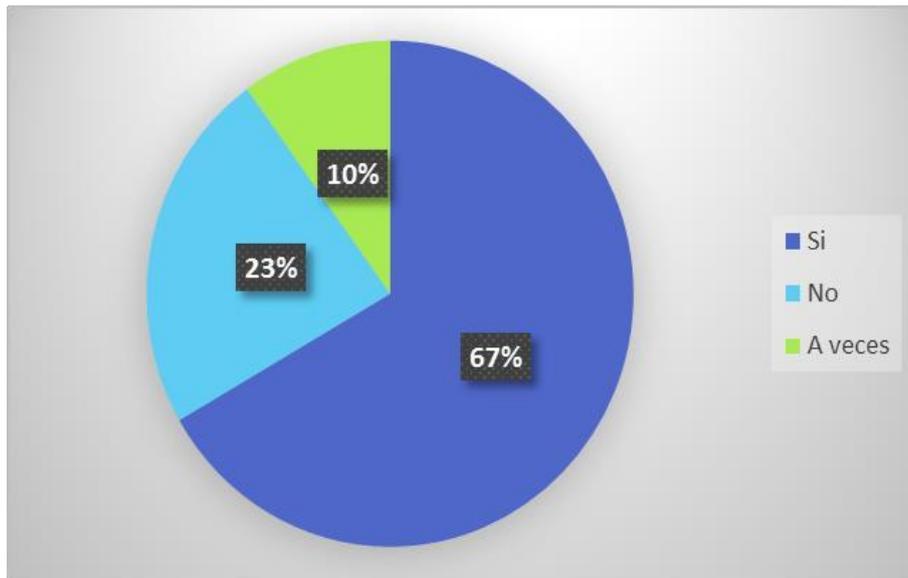


Figura 13. Uso del internet

Fuente. Tabla 3

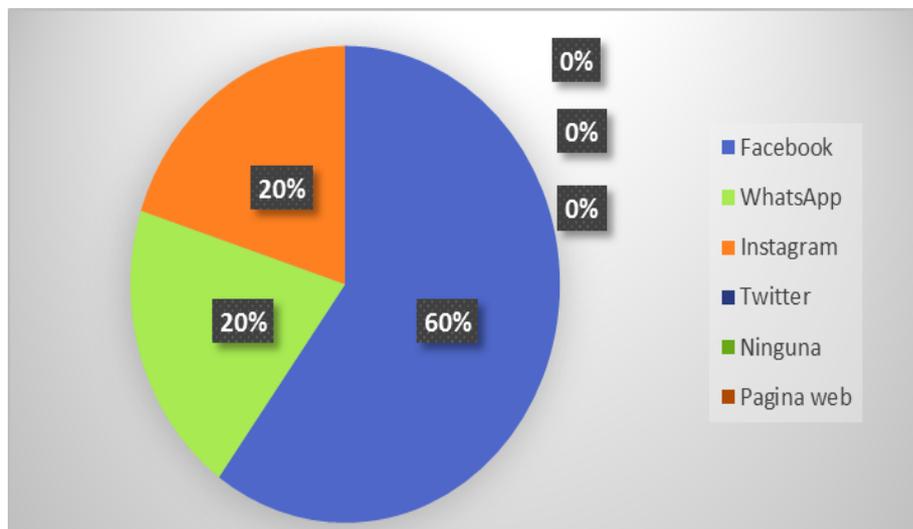


Figura 14. Tipo de red social

Fuente. Tabla 3

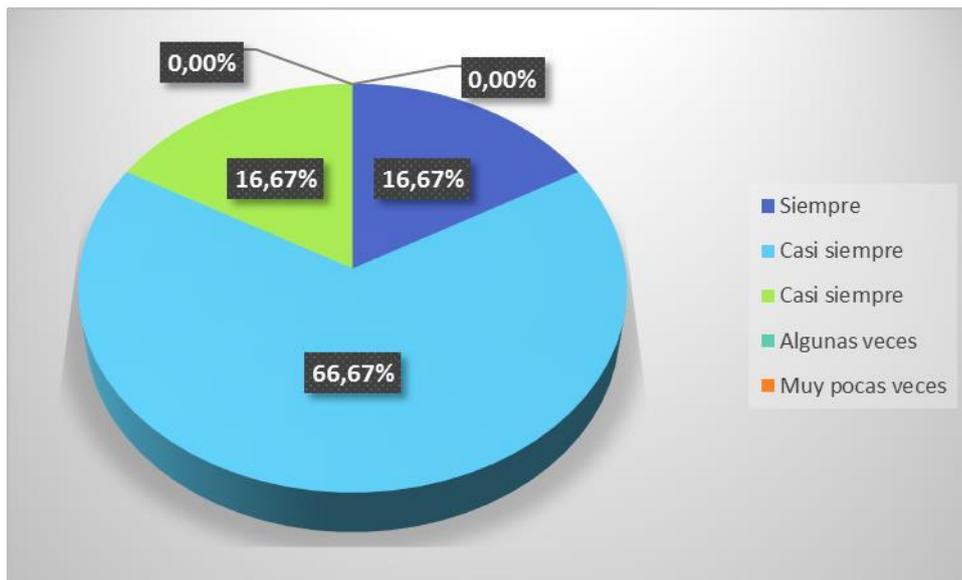


Figura 15. Uso del teléfono para asuntos de la empresa

Fuente. Tabla 3

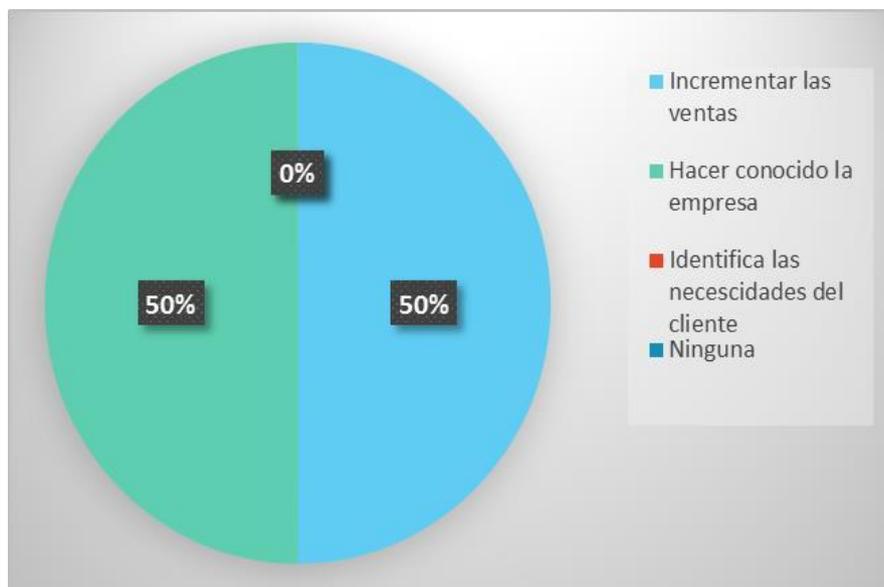


Figura 16. Beneficios que obtuvo la empresa

Fuente. Tabla 3

Tabla 4. Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector comercio – rubro venta al por menor de calzado del centro comercial los Ferroles, Chimbote, 2021.

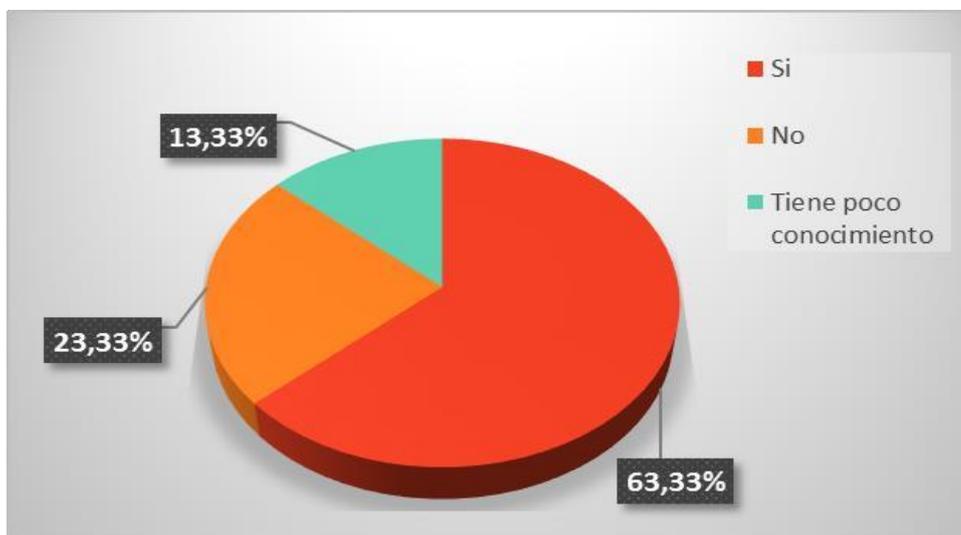


Figura 17. Conoce el término gestión de calidad

Fuente. Tabla 4

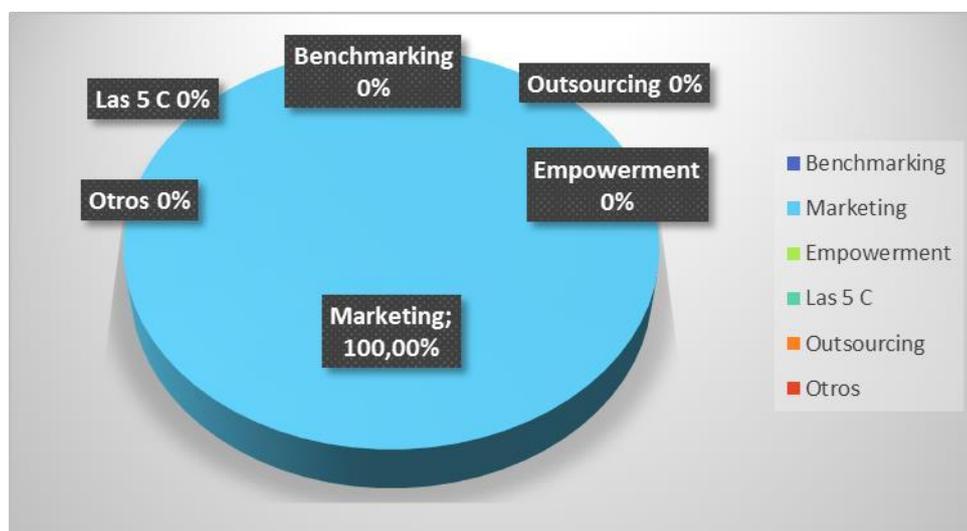


Figura 18. Técnicas modernas

Fuente. Tabla 4

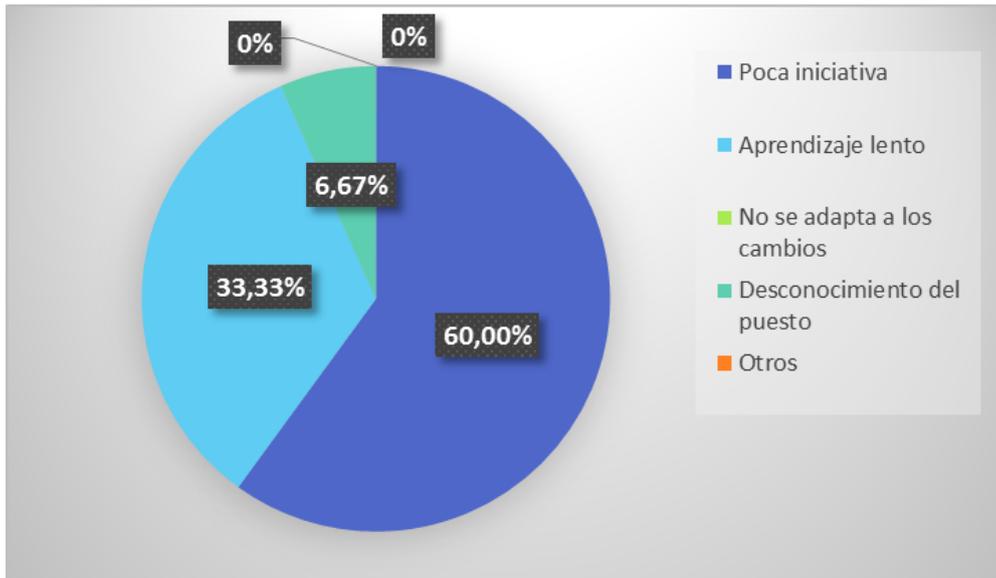


Figura 19. Dificultades del personal

Fuente. Tabla 4

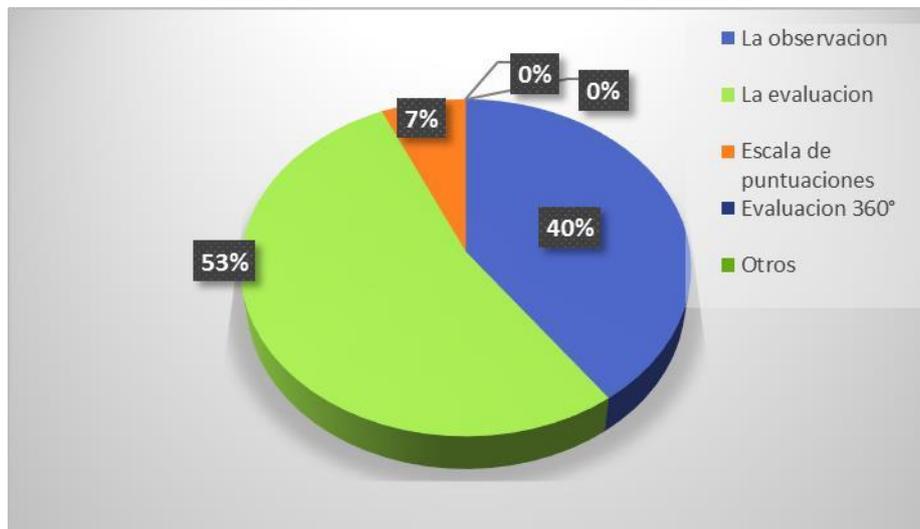


Figura 20. Técnicas de rendimiento

Fuente. Tabla 4

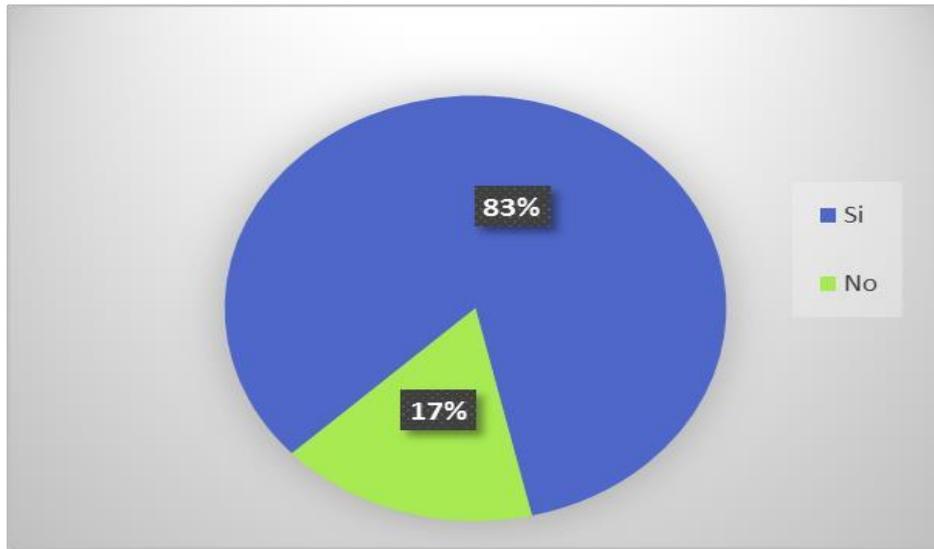


Figura 21. Contribuye al rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 4