



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA  
COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO  
LIBRERIAS EN EL CENTRO DEL DISTRITO DE NUEVO  
CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA:

Br. REBECA MADUEÑO REYES

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José Germán Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la vida y por guiarme en el logro de mi carrera profesional.

Al Dr. Reinerio Centurión Medina por su colaboración, paciencia, apoyo y por ser un guía en el desarrollo de la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi padre,  
confidente y regalarme cada  
maravilloso día para cumplir  
cada una de mis metas.

A mis padres y hermanos por  
apoyarme en todo momento, por  
los valores que me han  
inculcado y por haberme dado la  
oportunidad de estudiar y  
cumplir mis metas.

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. Para realizar la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo, se trabajó con una muestra de 10 micro y pequeñas empresas, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 70% de los representantes legales de las micro y pequeña empresa tienen edad entre 31 a 50 años y son del sexo femenino, el 100% tienen una instrucción superior universitario y no universitario, el 90% son propietarios y el 100% tiene de 7 a más años en el rubro. El 50% conoce el término gestión de calidad, el 60% usan las TIC como técnicas modernas de Gestión de Calidad y el 100% cree que la gestión de calidad es importante para su negocio. El 90% conoce el significado de TIC y el 100% cree que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes. Finalmente, la investigación concluyo que la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación contribuye en gran manera al mejoramiento, la eficiencia y el logro de las micro y pequeñas empresas teniendo una buena interrelación y aceptación por parte de los clientes.

**Palabras clave:** Cliente, Gestión de Calidad, Micro y Pequeñas Empresas, Representante, TIC.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the main characteristics of Quality Management with the use of Information and Communication Technologies in micro and small companies in the commerce sector, bookstore sector in the District Center of Nuevo Chimbote, 2016. In order to carry out the research, the not experimental - transversal - descriptive design was used. We worked with a sample of 10 micro and small companies, to which a structured questionnaire of 23 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: : 70% of the legal representatives of micro and small enterprises are between 31 and 50 years old and are female, 100% have higher university and non-university education, 90% are owners and 100% have 7 more years in the field. 50% know the term quality management, 60% use ICT as modern techniques of Quality Management and 100% believe that quality management is important for their business. 90% know the meaning of ICT and 100% believe that by applying ICT in their business it would help them to improve the interrelation and acceptance with their clients. Finally, the research concluded that Quality Management with the use of Information and Communication Technologies contributes greatly to the improvement, efficiency and achievement of micro and small enterprises, having a good interrelation and acceptance on the part of customers.

**Keywords:** Client, Quality Management, Micro and Small Business, Representative, ICT.

## CONTENIDO

1. FIRMA DEL JURADO .....	ii
2. AGRADECIMIENTO .....	iii
3. DEDICATORIA .....	iv
4. RESUMEN .....	v
5. ABSTRACT.....	vi
6. CONTENIDO .....	vii
7. INDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Bases teóricas.....	11
2.3 Marco conceptual.....	25
III. HIPÓTESIS .....	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1 Diseño de la investigación .....	29
4.2 Población y muestra.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	30
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
4.5 Plan de análisis.....	31
4.6 Matriz de consistencia .....	32
4.7 Principios éticos .....	34
V. RESULTADOS.....	35
5.1 Resultados.....	35
5.2 Análisis de resultados .....	39
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
6.1 Conclusiones .....	49
6.2 Recomendaciones .....	50
6.3 Referencias.....	51
ANEXOS .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

<b>Tabla 01.</b> Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.....	32
<b>Tabla 02.</b> Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.....	33
<b>Tabla 03.</b> Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.....	33

### FIGURAS

<b>Figura 01.</b> Edad del representante.....	63
<b>Figura 02.</b> Genero del representante .....	63
<b>Figura 03.</b> Grado de instrucción.....	64
<b>Figura 04.</b> Cargo que desempeña el representante .....	64
<b>Figura 05.</b> Años que desempeña el cargo el representante .....	64
<b>Figura 06.</b> Años de permanencia en el rubro. ....	65
<b>Figura 07.</b> Cantidad de trabajadores . ....	65
<b>Figura 08.</b> Objetivo de creación.....	65
<b>Figura 09.</b> La termino Gestión de Calidad.....	66
<b>Figura 10.</b> Técnicas modernas de gestión de calidad.....	66
<b>Figura 11.</b> Dificultades que tiene el personal.....	66
<b>Figura 12.</b> Técnicas para medir el rendimiento del personal .....	67
<b>Figura 13.</b> La excesiva rotación del personal.....	67
<b>Figura 14.</b> La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento.....	67

<b>Figura 15.</b> La Gestión de calidad es importante para su empresa.....	68
<b>Figura 16.</b> Conocimiento del significado de TIC.....	68
<b>Figura 17.</b> Cuenta con una computadora o laptop dentro de su negocio .....	68
<b>Figura 18.</b> EL nivel de conocimiento de computación .....	69
<b>Figura 19.</b> Herramientas de navegación de internet para captar clientes.....	69
<b>Figura 20.</b> Los tipos de redes sociales que utilizan.....	69
<b>Figura 21.</b> Las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa.....	70
<b>Figura 22.</b> Cuenta usted con una base de datos de sus clientes. ....	70
<b>Figura 23.</b> Aplicación de las TIC en sus negocios.....	70

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas empezaron a surgir en los años 80, pero es en los años 90 que se revaloriza por sus bondades para contribuir a la reorganización de la producción y sobre todo por su impacto en el empleo y en el Producto Bruto Interno. Después de la caída y el cierre de grandes empresas, las micro y pequeñas empresas empiezan a crecer y a generar puestos de trabajo para la población, si bien es cierto desde el año 2000 en adelante, ya se nota el movimiento económico que manejan y la posición que tienen en la sociedad. Es por ello que gracias a los cambios que se están dando por la globalización, las micro y pequeñas empresas han tenido que implantar técnicas que le ayuden a ser más competitivos con el fin de mejorar y lograr los objetivos de las empresas, implantando programas y controlando los resultados obtenidos.

Asimismo, las micro y pequeñas empresas actualmente presentan algunas dificultades en la administración de los recursos disponibles que poseen cada una de ellas, ya que los propietarios invierten poco en el uso de tecnológica, no contratan personal altamente calificado y existe deficiencia en la administración, todo ello hace que las micro y pequeñas empresas no realizan una adecuada Gestión de Calidad, que les permita seguir creciendo y desarrollándose en el mercado, logrando la calidad deseada y convirtiendo sus objetivos en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado.

En el caso de la Unión Europea (UE) las micro y pequeñas empresas, tienen un papel decisivo en la competitividad y en el dinamismo de la economía. Para desarrollar su potencial de crecimiento, la UE a desarrolló un proceso de promoción del emprendimiento y la creación de un marco empresarial respetuoso con las pequeñas empresas. En ese contexto las micro y pequeñas empresas representan el 99% de las empresas que proporcionan dos de cada tres de los empleos del sector privado, contribuyendo con más de la mitad del total de valor creado en la región, es por ello que nueve de cada diez empresas son microempresas con menos de 10 empleados. Esto muestra claramente que los pilares de la economía descansan en las micro

empresas, las que ofrecen al menos trabajo para dos personas, en promedio. (Díaz, Soto, 2012, p. 134.).

De igual forma como en la Unión Europea las micro y pequeñas empresas van evolucionando gracias al apoyo de programas de diversas organizaciones, ya que este tipo de empresas ayudan al crecimiento de la economía de un país, utilizando diversas técnicas de Gestión e implementando la tecnología ya sea en sus productos o servicios con el fin de alcanzar sus objetivos, por el contrario, en el Perú son muy pocas micro y pequeñas empresas que toman en cuenta la gestión de calidad, eso se debe a que la mayoría de ellas fueron formadas empíricamente y con los cambios que se está dando por la globalización hay algunas que no están dispuestos a adaptarse a dichos cambios.

Así mismo en América Latina, el surgimiento de las micro y pequeñas empresas, parece producirse por dos vías principalmente, como empresas propiamente dichas, con una adecuada estructura, que les permite una adecuada gestión empresarial, donde ubican fundamentalmente las pequeñas y medianas empresas, y como empresas familiares; caracterizadas por una gestión, orientada a la supervivencia sin prestar demasiada atención a temas tales como el costo de oportunidad del capital, o la inversión que permite el crecimiento. En este contexto, se ubican las microempresas que surgen asociadas al fenómeno del autoempleo como forma de subsistencia. (Díaz, Soto, 2012, p. 137).

Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas en América Latina juegan un papel muy importante para cada país, sin embargo, las pequeñas empresas son las que están mejores organizadas y por el contrario las micro empresas no están adecuadamente organizadas. Lo mismo ocurre en las micro y pequeñas empresas peruanas, ya que la gran parte de ellas fueron creados empíricamente enfocados en obtén rentabilidad.

Por otro lado, en el Perú las micro y pequeñas empresas, enfrentan algunas dificultades para convertirse en unidades productivas y competitivas. Ya que la mayoría de ellas no incorporan tecnología, ni una adecuada Gestión de Calidad, así mismo, presentan una serie de carencias como las de asistencia técnica, falta de una adecuada tecnología, falta de apoyo en la comercialización y otros que grafican la incompetencia de las micro y pequeñas empresas, tanto en el mercado interno como

externo. (Cuba, 2016). Por ello que es importante que las técnicas modernas de gestión de calidad sean utilizadas adecuadamente en las micro y pequeñas empresas, para poder enfrentar a los diversos cambios que se da en el mercado.

De igual forma en la región Ancash, existen un total de 39,206 microempresas, de las cuales el 58 % se encuentran en la provincia del Santa y de este universo, el 40% se encuentra en el distrito de Chimbote, un 10% en el Distrito de Nuevo Chimbote y el 8% en el resto de los distritos de la provincia. Se puede decir que, en el distrito de Chimbote, existen aproximadamente 9,095 microempresas y en Nuevo Chimbote unas 2,750 microempresas. Además, existen diversas dificultades por las que pasan este tipo de empresas, aspectos relacionados con la ilegalidad, baja productividad y una casi imperceptible asociatividad. Sin embargo, también hay que resaltar aspectos muy importantes como la creatividad, dedicación de quienes forman parte de ellas, de tal forma que muchas de estas empresas han sabido afrontar situaciones muy difíciles. (Tume, 2016).

Estos problemas surgen porque las micro y pequeñas empresas son administradas por personas que no tienen mucho conocimiento sobre la gestión de calidad, además la gran mayoría de los negocios surgieron empíricamente sin una planificación adecuada.

Por ultimo en el centro del Distrito de Nuevo Chimbote donde se desarrolló la investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de ventas de utilices escolares, libros, laminas, papelería, manualidades, entre otras, denominadas librerías, las cuales en su mayoría son administrados por sus propietarios, ya que gran parte de ellos tienen estudios técnicos y universitarios pero lamentablemente no tienen mucho conocimientos acerca de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, esto hace que no tengan una adecuada comunicación con los clientes, ya que no cuentan con una página web, redes sociales, programas para registrar sus ingresos y salida de productos, etc. Debido a estas deficiencias las librerías tienen poco porcentaje de participación en el mercado.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016?

Para responder esta pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. Para alcanzar el objetivo general se planteó los objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

La investigación se justifica porque permite conocer las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio, obteniendo conocimientos sobre cómo aplicar la Gestión de Calidad para ser más competitivo y tener éxito en el mercado, así mismo se justifica porque permite que los gerentes puedan administrar sus negocios implementando adecuadamente las técnicas modernas de Gestión de Calidad, y por último, el trabajo de investigación se justifica porque sirve de base, como fuente de información para realizar otros estudios similares en otros sectores, ya sean productivos o de servicio del distrito de Nuevo Chimbote y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

Asimismo la presente investigación, tuvo por objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. Para realizar la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo, se trabajó con una muestra de 10 micro y pequeñas empresas, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 70% de los representantes legales de las micro y pequeña empresa tienen edad entre 31 a 50 años y son del sexo femenino, el 100% tienen una instrucción superior universitario y no universitario, el 90% son propietarios y el 100% tiene de 7 a más años en el rubro. El 50% conoce el término gestión de calidad, el 60% usan las TIC como técnicas modernas de Gestión de Calidad y el 100% cree que la gestión de calidad es importante para su negocio. El 90% conoce el significado de TIC y el 100% cree que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes. Finalmente, la investigación concluyo que la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación contribuye en gran manera al mejoramiento, la eficiencia y el logro de las micro y pequeñas empresas teniendo una buena interrelación y aceptación por parte de los clientes.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Al no existir antecedentes relacionados, ya que el trabajo de investigación es nuevo, se tomó en cuenta los antecedentes que tienen título y sector similar al trabajo de investigación.

Mendoza (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas – rubro librerías de la ciudad de Piura, 2013*. Tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. Llego a los siguientes resultados: El 54% de los trabajadores que trabajan en las micro y pequeñas empresas no reciben ninguna capacitación. El 56% de los propietarios de las micro y pequeñas empresas si creen que la buena atención determina la calidad del servicio. El 54% de los representantes si cree que el crecimiento de la empresa depende de la calidad del servicio que ellos brindan. El 59% de los entrevistados manifestaron que la empresa si utiliza métodos de autoevaluación para evaluar la mejora de los procesos de la gestión de calidad. El 69.56% de los directivos si están seguros que una buena gestión de calidad asegura el éxito de la empresa. El 54% de los trabajadores manifestó que la empresa si utiliza mecanismos que garantizan la calidad del servicio. El 65% tiene conocimiento que las mediciones de desempeño de los procesos gestión si han alcanzado los objetivos planificados. El 74% de los entrevistados sobre la utilización de los métodos para identificar si han generado mejoras correctivas y preventivas. Concluyó que: No hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente. Se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las Librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad. El nivel de manejo de mecanismos para el control de calidad y servicio no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de las empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas. La mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio

siempre que la entendamos desde dos dimensiones. La primera tienes que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio. Los microempresarios objeto de la investigación en su mayoría respondieron que para la formalización de sus organizaciones se requiere complementar los factores de: capacitación; disminución de las tasas; y una adecuada distribución de las diferentes actividades que se desarrollan.

Villanueva (2015) en su trabajo de investigación titulado: *Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES del Sector Comercio – Rubro Venta de Calzado para Damas del Distrito el Porvenir, Año 2014*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El porvenir, año 2014. Llego a los siguientes resultados: El 42.86% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen la edad entre 50 y 60 años en el sexo masculino y son un 50% en el sexo femenino. El 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios. El 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años. El 46.7% de las micro y pequeñas dijeron que sus clientes tienen en cuenta la calidad. El 40% de los microempresarios determinan su calidad a través de la materia prima. El 60% de las micro y pequeñas empresas capacitan a sus trabajadores cada año. De las 15 microempresas 10 se consideran competitivas con 66.7%. se diferencian de su competencia por sus precios con un 33.3%, y por la calidad de su calzado con un 33.3%. De las 15 micro y pequeñas empresas 9 se dan a conocer mediante afiches con un 60%. Concluyó que: La edad por género de los representantes y dirigentes de las microempresas de calzado del distrito el Porvenir, contamos que entre la edad promedio de los representantes de las MYPES está entre 50-60 años, lo que nos indica que son personas completamente maduras con un grado de instrucción básico con un 53.3% ya que la mayoría de los microempresarios solo tienen estudios secundarios. Por lo general el 60% de estas MYPES vienen realizando sus actividades durante más de diez años lo que indica que cuentan con bastante experiencia en rubro de venta de calzado, contando con una demanda del 66.75% en calzado para damas y menos del 50% en calzado para caballeros lo que indica que estas empresas tienen

mayor representación en el mercado en venta de calzado para mujer. Los clientes antes de adquirir los productos tienen en cuenta la calidad y el precio como requisito de compra con un 46.7% en calidad y en el precio con 33.3%; la variación que hay entre las dos es mínima por lo tanto se debe trabajar en los dos factores de manera equitativa. Por otro lado, tenemos que estas empresas determinan su calidad a través de su materia prima con las que trabajan con un 40% y las demás en la mano de obra con los que cuentan para sus procesos con un 33.3%. Tenemos un 26.7% de microempresas que no capacitan a sus trabajadores por lo tanto es un porcentaje representativo; en lo cual se debería trabajar ya que representa un punto débil para la organización a comparación de las demás que si capacitan a sus colaboradores. Los microempresarios constataron en la encuesta que su diferenciación como empresa tienen que ver con los precios y por la calidad de su calzado con un 33.3%, Podemos decir que la diferencia de estas microempresas de las demás es mínima. La publicidad o los medios que usan estas microempresas para darse a conocer como empresas es mediante afiches con un 60% de representación en el mercado y un 33.3% con paneles publicitarios.

Poma (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE'S del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011, Llego a los siguientes resultados: El 45% representa entre las siguientes edades (41-55). El 89% está siendo representado por el género masculino. El 78% de los representantes tienen un grado de instrucción, con estudios superior universitarios completos. El 56% tienen como representantes de la MYPE'S a los propietarios. El 67% tiene de (6-10) años desempeñando el cargo. El 56% viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años. El 89% tiene por finalidad u objetivo obtener ganancia. El 67% recurre al financiamiento formal. El 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad. El 89% de las MYPE'S han aplicado estrategias de gestión de calidad. El 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. El 78% aseguraron que la empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación. El 89% aseguro

que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados. El 89% de ellas reconoció que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua. Concluyó que: Las microempresas rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos han desarrollado esta actividad por más de 5 años. La mayoría de estos representantes legales son adultos de edad media quienes son solteros, y son de sexo masculino, tienen grado de instrucción estudios universitarios, son administradas por sus propietarios, están desempeñando su cargo entre 6 y 10 años. Los representantes de las MYPES vienen aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos. La mayoría de los representantes de las MYPES aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

Peña (2016) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercialización - rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, 2015*. Tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPES, del sector comercialización –Rubro distribución de agua de mesa en el distrito de Juanjui año 2015. Llego a los siguientes resultados: El 50% de los representantes tiene entre 36 – 50 años. El 70% de los representantes son de sexo masculino. El 40% de los empresarios tiene grado de instrucción de superior universitaria completa. El 90% de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente. El 70% de los representantes si han capacitado a su personal. Concluyó que: Las edades de los representantes legales son relativamente adultos, puede existir posible supervivencia de la empresa por toma de decisiones adecuadas, la mitad predomina entre los 36 a 50 años de edad. En el género, predomina el sexo masculino ya que son mayorías quienes dirigen las empresas en este rubro. El nivel educativo es mayoritario en la educación superior de encuestados tienen nivel educativo universitario, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidades optan por hacer empresa. Con respecto a la gestión de calidad se

observa que la mayoría de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente y una minoría indica su servicio no está de acuerdo a las necesidades del cliente. Así mismo, la mayoría de los representantes sí han capacitado a su personal.

Bautista (2016) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2008 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (Boticas) del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008 en las MYPE del Sector Comercio - Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (Boticas) del Distrito de Huaraz, 2015. Llego a los siguientes resultados: El 65% de los representantes manifestó tener de 36 a 45 años de edad. El 65% son del sexo femenino. El 75% manifestó tener un grado de instrucción superior no universitario. El 45% de los encuestados manifestó que el personal muestra muy poco interés por resolver el problema. El 50% de los representantes manifiestan que sus acciones transmiten muy poca confianza al colaborador. El 55% de los representantes manifiesta que frecuentemente muy poco sugieren realizar mejoras de atención al cliente. El 50% de los gerentes manifiestan que el personal tiene muy poca capacidad de brindar alternativas de solución. El 40% manifiesta de los representantes manifestó que el manejo de un programa de software ayuda muy poco al control del producto. Un 55% manifestó que es poco el nivel en que el personal brinda una información precisa y confiable. Concluyó que: Respecto a las principales características de la gestión de calidad se puede apreciar que no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. Con respecto a las características de los representantes mayoritariamente son mujeres adultas con estudios superiores no universitarios, quienes manifestaron que no es necesario trabajar con parámetros estandarizados y documentados en sus actividades, por tener limitado presupuesto y no contar con mayor educación e instrucción de trabajar con procesos.

Velásquez (2016) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014. Llego a los siguientes resultados: El 43% de los representantes tienen entre 40 a 49 años. El 86% son de género masculino. El 72% tiene grado de instrucción técnica. El 100% tiene como cargo propietario – titular. El 57% tiene de las micro y pequeñas empresas tienen entre 5 a 6 años en el rubro. El 71% cuentan con 3 trabajadores. El 86 % tiene como objetivo maximizar ganancias. El 100 % desconoce las técnicas de gestión. El 100% utiliza la técnica del liderazgo. El 100% percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos. El 86% tiene como resultado clientes más satisfechos. Concluyó que: La mayoría (43%) de los representantes de las MYPES tienen una edad de entre 40 a 49 años, la mayoría son de género masculino y cuentan con estudios técnicos. La mayoría (86%) tiene como finalidad maximizar ganancias, la mayoría tiene un promedio de 5 años en el rubro, así también en su mayoría cuentan con 3 trabajadores. La totalidad de las MYPES no conocen técnicas de gestión, pero si aplican en su totalidad el liderazgo, por último, en su mayoría han obtenido con la aplicación de la gestión de calidad unos clientes más satisfechos. Es por ello que se puede decir que la mayoría de las MYPES si aplican gestión de calidad.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas influyen mucho en la economía de cualquier país adaptándose a los diversos cambios que se está dando en el mercado, mejorando y proporcionando productos o servicios de calidad, por ello según la ley N° 28015 (2003): “La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades

de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Así mismo en el estudio realizado el 70% de los representantes han constituido las micro y pequeñas empresas como personas naturales ya que el 90% son propietarios de sus mismos negocios y se encuentran dentro del rubro el 100% más de 7 años comercializando sus productos a sus diversos clientes.

### **Características de las micro y pequeñas empresas**

La micro y pequeñas empresas tienen una serie de características que ayudan a identificar el monto máximo que deben vender anualmente de acuerdo a la Unidades Impositivas Tributarias, por lo tanto, Según la ley N° 30056 (2013): Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
- **Mediana empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Por lo tanto, las micro y pequeñas empresas en estudio el 60% subsisten ya que obtienen buenos ingresos en los meses de campaña escolar y en los demás meses sus ingresos son bajos, además el 90% tienen de 1 a 5 trabajadores dependiendo de la demanda que tienen sus negocios.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas**

Las micro y pequeñas empresas van evolucionando cada día, y tomando poder dentro de la economía, por ello las micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, este porcentaje se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Así

mismo, las micro y pequeñas empresas brindan empleo a más de 80% de la Población Económicamente Activa y generan cerca de 45% del Producto Bruto Interno, ya que constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú; su importancia se basa en que proporcionan abundantes puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, incentivan el espíritu empresarial, son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso y contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. (Vázquez, 2013)

De mismo modo las micro y pequeña empresa estudiadas el 100% tiene más de 7 años en el mercado brindando puestos de trabajo y apoyando al crecimiento de la economía del país, así mismo el 100% están siendo dirigidas por personas con estudios técnicos y universitarios.

### **Tipología de las micro y pequeñas empresas**

Existen diversas micro y pequeñas empresas que se encuentran mucho tiempo en el mercado o que también recientemente están surgiendo, es por ello que algunas generan utilidades como otras no, como manifiesta Balbuena (2009): La tipología de la micro y pequeñas empresas consta de tres estratos:

- **Las micro y pequeñas empresas de acumulación:** Tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.
- **las micro y pequeñas empresas de subsistencia:** Son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a 12 actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria,
- **Los nuevos emprendimientos:** Se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

Por ello las micro y pequeñas empresas estudiadas el 60% tiene como objetivo de creación la subsistencia, ya que son negocios familiares que generan poca utilidad, sin embargo, el 40% han surgido para obtener rentabilidad y esto se ve en los casos de los nuevos emprendedores que están creando empresas para mejorar su calidad de vida.

### **Lineamientos de las micro y pequeñas empresas**

La acción del estado a través de sus distintos niveles de gobierno a favor de las micro y pequeñas empresas, se lleva a cabo dando cumplimiento a los lineamientos estratégicos contemplados en el artículo 5 de la Ley. Por ello según la ley N° 28015 (2003): La acción del estado en materia de promoción de las micro y pequeñas empresas se orienta con los siguientes lineamientos estratégicos:

- Promueve y desarrolla programas e instrumentos que estimulen la creación, el desarrollo y la competitividad de las micro y pequeñas empresas, en el corto y largo plazo y que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.
- Promueve y facilita la consolidación de la actividad y tejido empresarial, a través de la articulación inter e intrasectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las micro y pequeñas empresas la integración en cadenas productivas y distributivas y líneas de actividad con ventajas distintivas para la generación de empleo y desarrollo socio económico.
- Fomenta el espíritu emprendedor y creativo de la población y promueve la iniciativa e inversión privada, interviniendo en aquellas actividades en las que resulte necesario complementar las acciones que lleva a cabo el sector privado en apoyo a las micro y pequeñas empresas.
- Busca la eficiencia de la intervención pública, a través de la especialización por actividad económica y de la coordinación y concertación interinstitucional.
- Difunde la información y datos estadísticos con que cuenta el Estado y que gestionada de manera pública o privada representa un elemento de promoción, competitividad y conocimiento de la realidad de las micro y pequeña empresa.

- Prioriza el uso de los recursos destinados para la promoción, financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas organizadas en consorcios, conglomerados o asociaciones.
- Propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en las micro y pequeñas empresas, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo.
- Promueve la participación de los actores locales representativos de la correspondiente actividad productiva de las micro y pequeñas empresas, en la implementación de políticas e instrumentos, buscando la convergencia de instrumentos y acciones en los espacios regionales y locales o en las cadenas productivas y distributivas.
- Promueve la asociatividad y agremiación empresarial, como estrategia de fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas.
- Prioriza y garantiza el acceso de las micro y pequeñas empresas a mecanismos eficientes de protección de los derechos de propiedad intelectual.
- Promueve el aporte de la cooperación técnica de los organismos internacionales, orientada al desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas.
- Promueve la prestación de servicios empresariales por parte de las universidades, a través de incentivos en las diferentes etapas de los proyectos de inversión, estudios de factibilidad y mecanismos de facilitación para su puesta en marcha.
- De acuerdo con los resultados el 60% de las micro y pequeñas empresas estudiados no cumplen adecuadamente con los lineamientos ya que el estado no implanta adecuadamente la promoción que las micro y pequeñas empresas necesitan.

## Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad contiene una serie de técnicas que ayuda a los representantes de las micro y pequeñas empresas a llevar una adecuada administración, logrando brindar un producto o servicio de calidad, así mismo mejorando la rentabilidad de la empresa, por ello la Gestión de Calidad se centra no solo a la calidad de un producto o servicio, sino a los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. (Duran, 2009)

Así mismo, solo algunas de las micro y pequeñas empresas investigadas sus actividades determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

## Principios de la Gestión de Calidad

Los principios de la Gestión de Calidad son pautas para guiar y dirigir de forma exitosa a una micro y pequeña empresa encaminándola a la mejora continua considerando las necesidades de todas las partes interesadas que involucran el logro de los objetivos. Por ello los principios de la Gestión de Calidad son:

- **Enfoque al Cliente:** Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.
- **Participación del personal:** El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.

- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, gana tanto la empresa como los proveedores. (ISO 9000, 2015, p. 9)

Así mismo las micro y pequeñas empresas estudiadas el 60% de su personal no se involucra en el crecimiento y desarrollo del negocio, ello no les permite a los administradores a tomar decisiones adecuadas, y sobre todo adoptar un Sistema de Gestión de Calidad.

### **Ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad**

Al implementar la Gestión de calidad las micro y pequeñas empresas contarán con las ventajas muy favorables para su mejoramiento y crecimiento dentro del mercado logrando la competitividad y durando más tiempo en el mercado, por esta razón las siguientes ventajas son:

- **Mejora de la satisfacción del cliente:** Los sistemas de gestión de calidad posibilitan que el proceso productivo esté enfocado tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar las demandas del cliente en el producto o servicio final, lo que permitirá que tenga acceso a una mejor oferta y esté más satisfecho.
- **Homogeneización de los productos o servicios:** Gracias al sistema de gestión de calidad, la organización no solo conseguirá resultados de mayor calidad, sino que también obtendrá una producción uniforme y estable, al aplicar durante el proceso unas pautas estandarizadas.
- **Aumento de la eficiencia y reducción de costes:** Debido a que el sistema de gestión de calidad establece cuál es el procedimiento óptimo para crear un producto o servicio, la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, desarrollar una gestión del tiempo más eficiente, detectar las áreas de mejora y reducir los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costes innecesarios.
- **Incremento de la rentabilidad económica:** Si la empresa logra la satisfacción del cliente con el menor coste posible, la consecuencia es que aumentará las ventas y reducirá gastos, repercutiendo directamente en el balance financiero de la compañía.
- **Potenciación de la imagen positiva de la empresa:** El hecho de contar con un sistema de gestión de calidad va a favorecer que mejore la reputación de la marca en el mercado, tanto entre los consumidores actuales –que podrán acceder a productos y servicios de alto valor- como en los potenciales clientes –quienes oirán hablar del buen trabajo que desarrolla la empresa-.
- **Impulso de la motivación de los trabajadores:** Integrar a los empleados en el análisis de los procesos, para estudiar los aspectos mejorables, hará que se sientan más implicados con los objetivos de la empresa. Además, al conocer en todo momento cómo deben llevar a cabo el trabajo y qué se espera de ellos, les permitirá conseguir los resultados esperados, incrementando su satisfacción.
- **Crecimiento de la coordinación interdepartamental:** Dado que cada área o equipo de trabajo es consciente de su papel dentro del proceso, la interacción

entre los diferentes departamentos se agiliza y simplifica, mejorando la producción final de la organización. ( Escuela Europea de Management, 2016)

Por ello las micro y pequeñas empresas estudiadas el 60% realizan una rotación de personal de acuerdo a los meses de demanda que tienen es por ello que implementan una adecuada Gestión de Calidad, así mismo el 70% hace uso de la observación como técnica para medir el rendimiento del personal dentro de sus negocios, todo ello no le ha permitido a las micro y pequeñas empresas obtener las ventajas adecuadas y ser más competitivos.

## **Gestión**

La Gestión es uno de los temas que actualmente lo aplican muchas empresas de diversos tamaños, ya que les permite a los gerentes a planificar, organizar, dirigir y controlar integrando todas las áreas y desarrollando las diversas actividades que la organización realiza para lograr los resultados esperados. Así mismo según Rhea (2010) la Gestión es la actividad principal en donde está involucrada toda una organización manteniendo un fin común mediante la determinación de políticas, normas, reglamentos, estatutos designando las responsabilidades del caso y con el único propósito de mantener y mejorar el sistema de Gestión de Calidad. (p. 57)

Por lo tanto, el 50% de las micro y pequeñas empresas observadas no implementan adecuadamente la gestión de Calidad ya que el 70% tiene poca iniciativa, pero 100% creen que si es importante dentro de sus negocios la Gestión de Calidad.

## **Gestión Empresarial**

Una micro y pequeña empresa debe contar principalmente con acciones de mandato por parte de sus propietarios que conlleven al éxito económico mejorando siempre sus productos o servicios prestados, por ello la Gestión Empresarial desde tiempos atrás se ha visto como una ciencia que estudia y ve detalladamente la contabilidad, la fiscalidad y la seguridad social los cuales son temas puramente administrativos, pero hoy en día podemos ver que es mucho más que ello ya que abarca todo ciclo de negocio de la empresa desde una simple mejora de un método de

producción hasta la buena utilización de los recursos, pasando por la forma de conseguirlo y administrarlo. Así mismo, la Gestión Empresarial es un talón de Aquiles de muchos empresarios ya que cuando llega la hora de poner los papeles en orden, las facturas, anotar los gastos, les entra cierto malestar o desasosiego. Por otra parte, no ven con claridad la utilización que tiene y se basan únicamente en criterios empresariales, sin considerar todas las herramientas que un buen empresario utilizaría como es la formación continua, la búsqueda de la información precisa y útil para la empresa, la elección de las mejores alternativas para alcanzar los objetivos, la aplicación de innovaciones técnicas” (Rhea, 2010, p. 56).

Pero la realidad es que el 20% de las micro y pequeñas empresas estudiadas desconocen las técnicas modernas de Gestión de Calidad ya que el 70% asegura que la gestión ayuda a mejorar el rendimiento de sus negocios.

### **Funciones de la Gestión Empresarial**

El concepto de Gestión aplicado a la administración de las micro y pequeñas empresas obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño y buen funcionamiento de ellas en el mercado como lo menciona Rhea (2010):

- La primera función es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.
- La segunda función es la organización, en donde se agruparán todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.
- La tercera función es la dirección, que implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así

aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

- La cuarta función es el control, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio (p. 58).

De tal modo el 60% de las micro y pequeñas empresas estudiadas tiene dificultades para las implantaciones de la Gestión de Calidad por ello no aplican adecuadamente las funciones de la gestión empresarial.

## **Calidad**

La Calidad es un término que se utiliza mucho actualmente, ya que existen diversas normas que regulan la calidad en las empresas, y es importante que las micro y pequeñas empresas se implementen la calidad, así como lo hacen las grandes empresas, entonces según Rhea (2010): “La Calidad hoy en día despierta una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia. Esta representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar día a día procesos y resultados, además la calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos” (p. 60).

Por ello la calidad en el 100% de las micro y pequeñas empresas estudiada se pueden encontrar en los productos que ellos adquieren a sus diferentes proveedores para luego ser vendidos, cubriendo los deseos y logrando la satisfacción de los clientes, permitiéndole alcanzar los resultados esperados.

## **Importancia de la Calidad**

La Calidad en las empresas es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará, por ello Según Ávila (2015) la

Calidad puede estar definida solamente en términos del agente, además la buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

Pero en las micro y pequeñas empresas la realidad es otra ya que 60% realiza rotación de personal eso perjudica para implantar adecuadamente la Calidad ya que no existe un control adecuado, además el 70% del personal no lo toma mucha importancia a la implementación dentro de las empresas, es por ello que la calidad solo lo toman en cuenta en sus productos que comercializan mas no en todas las demás áreas.

### **Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Las siglas TIC significas, Tecnología de la Información y la Comunicación siendo una herramienta que permite conectar personas en todo el mundo logrando gestionar la información, es por ello que Según Ortí (2009) las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas, Por ello se puede entender por nuevas tecnologías a todos aquellos medios de comunicación y de tratamiento de la información que van surgiendo de la unión de los avances propiciados por el desarrollo de la tecnología electrónica y las herramientas conceptuales, tanto conocidas como aquellas otras que vayan siendo desarrolladas como consecuencia de la utilización de estas mismas nuevas tecnologías y del avance del conocimiento humano. Por otro lado, la Tecnología de Información y Comunicación facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y conseguir ventas de muchas maneras distintas.

Las micro y pequeñas empresas estudiadas el 90% si conocen el término TIC, esto se debe a que 60% cuentan con internet y una computadora dentro del trabajo.

Según Madariaga (2009) la Tecnología de Información y Comunicación tienen como fortaleza su velocidad (compresión del tiempo y la distancia), e informalidad,

así como su fácil acceso y bajos costos relativos que se expresan en posibles beneficios como los siguientes; encontrar fácilmente lo que se desea, consultar y obtener información y servicios cómo, dónde y cuándo lo desee, evaluar fácilmente los servicios recibidos, participar en la generación de políticas, mantener la reserva, asegurar el buen uso de la información”.

Por ello el 100% cree que al aplicar las TIC en sus negocios le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes, así mismo contribuiría en la eficiencia el logro de la empresa. Por lo tanto, el 90% si lo utiliza las TIC como técnica moderna de Gestión de Calidad.

### **Tecnologías de la Información y la Comunicación en las pequeñas empresas**

La importancia de estas empresas se puede evaluar por la generación de empleos. Por ello, es importante analizar su comportamiento respecto a la implementación y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones como herramientas que ayudan a lograr el desarrollo económico. Las pequeñas empresas suelen adoptar e implementar diversas tecnologías que ayudan a mejorar su desarrollo económico como lo indica el INEI (2016): Según la información de la Encuesta Económica Anual 2015: Muestra un significativo incremento en el uso de las tecnologías, así el 94,3% del total de empresas usaron computadoras, el 90,8% internet y el 61,0% correo electrónico (p.54).

Es así que el 60% de las micro y pequeñas empresas estudiadas cuentan con una computadora o laptops dentro de sus negocios, así mismo el 80% de los representantes tienen su nivel de conocimiento en computación regular, esto demuestra que las pequeñas empresas cada vez más están utilizando herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación.

### **Las Tecnología de la Información y Comunicación en el Perú**

Las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) entre las que se cuenta el Internet y todos los dispositivos que tiene conexión a ella (smartphones, computadoras y televisores) ya han revolucionado el mundo de los negocios. Muchos

pequeños emprendimientos las han acogido en su cultura organizacional y se han convertido e-business exitosos.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación aún no es intensivo. Según estudios de Microsoft Perú, las redes sociales (Facebook, Twitter, otros) y Skype serían las herramientas más utilizadas por las micro y pequeñas empresas.

El mundo de las micro y pequeña empresas en el Perú es tan amplio y diverso que la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC podría realizarse en diversos campos y a diferente escala. No obstante, las áreas de ventas, administración y marketing son las más sensibles en una empresa a recibir los beneficios de las Tecnologías de la Información y Comunicación. (Destino Negocio, s.f)

Sin embargo las micro y pequeñas empresas estudiadas el 60% ya utiliza el Facebook para publicar sus productos, comunicarse con sus clientes, recibir facturas electrónicas, etc.

### **Ventajas las Tecnología de la Información y Comunicación en el Perú**

Las diversas ventajas de las TIC son pautas que las micro y pequeñas en el Perú deben tener en cuenta al momento de su implementación, ya que brindan grandes beneficios.

- Las empresas pueden mejorar diversos procesos en su administración y producción a través de las TIC. En el mercado existen una serie de programas para computadoras y smartphones, como por ejemplo los CRM, que pueden ayudarte a fidelizar a tus clientes, vender más y elevar la competitividad.
- El uso de las TIC es muy importante para la comunicación interna de la empresa, con proveedores, los clientes. Herramientas para la comunicación son las redes sociales, los correos electrónicos, video llamadas, geo localizaciones, entre otras.

- Por otro lado, las TIC pueden aportar al continuo aprendizaje y capacitación tanto del empresario y del personal.
- Puedes ofrecerle a tu empresa, mediante su sitio Web o por redes sociales, una audiencia local, nacional e internacional. De esta forma puedes conseguir más clientes sin incurrir en altos costos de publicidad. (Destino Negocio, s.f)

Por lo tanto las micro y pequeñas empresas estudiadas el 100% están seguras de que al implan las Tecnologías de la información y comunicación en sus negocios les va a brindar grandes beneficios.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **Historia de las librerías**

Las librerías en el centro del Distrito de Nuevo Chimbote se iniciaron aproximadamente hace más de 15 años, iniciándose como negocios familiares viendo la gran demanda que existía en los meses de campaña escolar, ya que la mayoría de las personas se iban a comprar al Centro de la Ciudad de Chimbote, además contaban con proveedores que brindaban productos de alta calidad con las marcas más reconocidas del mercado, es por ello que poco a poco fueron creciendo implementando tecnología para controlar las entradas y salidas de sus productos, así mismo realizar publicidad y promociones para la satisfacción de los clientes.

Actualmente las librerías son establecimientos que venden toda clase de útiles escolares, libros, laminas, papelería, manualidades, entre otras, y cada día van aumentando, mejorando y evolucionando en el mercado peruano, implantando poco a poco la tecnología, para poder tener más control de los productos y tener un mejor y rápido servicio al cliente.

## **Micro y pequeñas empresas rubro librerías**

Son establecimientos comerciales que venden útiles escolares, libros, laminas, papelería, manualidades, entre otras, además es un negocio estacional, con buenas ganancias sólo en la campaña escolar y en los demás meses son bajas las ventas.

Cada una de las librerías del estudio son negocios familiares que trabajan con diversos distribuidores del interior del país, para el funcionamiento de sus negocios cuentan con 2 a más empleados de acuerdo a la cantidad de clientes y el tamaño del negocio.

Además, algunos de estos negocios usan las Tecnologías de la Información y la Comunicación para poder tener más control de los productos, realizar publicidad, registrar las ventas, recibir sus facturas electrónicas, entre otras; así mismo, se están adaptando a los cambios que se está dando por la globalización y mejorando su atención al cliente, ya que actualmente los clientes son más exigentes, que buscan productos o servicios que puedan satisfacer sus necesidades.

## **Las micro y pequeñas empresas de librería y la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación implementado en sus negocios.**

Las micro y pequeñas empresas del rubro librerías en el centro del Distrito de Nuevo Chimbote en su gran mayoría están constituidas por personas naturales, cada una de estos negocios no implementan la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ya que una parte de ellos no utiliza la Tecnología de Información y Comunicación como herramientas competitivas, limitando su crecimiento empresarial. Es por ello que la Tecnología de Información y Comunicación son un factor determinante en el funcionamiento de las librerías, ya que existe una serie de servicios de la Tecnología de Información y Comunicación básicos con los que cualquier librería puede contar: conexión a Internet, correo electrónico, programas contables, página web, Facebook, entre otro, ya que cada una de ellas agilizan el acceso a la información, la comunicación con sus clientes y proveedores, la promoción de sus servicios y la imagen de marca. Y a la vez, tienen un coste muy bajo,

además al utilizar esta técnica las micro y pequeñas empresas de librerías pueden empezar a surgir y ser más competitivo en el mercado.

### **Gestión de Calidad**

Es el modo en que la dirección de la organización planifica, implanta y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad tanto en sus productos como en sus servicios, involucrando a todo el ambiente interno y externo de la empresa.

### **Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son los smartphones, computadoras y televisores.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo estudio no se plantea hipótesis porque se trata de una investigación de nivel descriptivo, en donde se describe las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas, y por último de la variable Gestión de Calidad.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo.

Fue no experimental, porque no se manipular deliberadamente la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Fue transversal, porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado; es decir, hubo un inicio y un fin, específicamente en el año 2016.

Fue descriptivo, porque se describió las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas, de la Gestión de Calidad y las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

### **4.2 Población y muestra**

#### **Población**

La población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del centro del Distrito de Nuevo Chimbote. La información fue obtenida a través de la técnica del sondeo. (Anexo 3).

#### **Muestra**

Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La misma que representa el 100% de la población estudiada, por lo que no se utilizó ninguna técnica de muestreo. (Anexo 3).

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
<b>Gestión de Calidad</b>	Es la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento que involucra a todo el personal de la empresa, para que adquieran conocimiento, entendiendo claramente su trabajo, utilizando recursos, para lograr la satisfacción de los clientes y obtener como resultado unos logros determinados.	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Crear conocimiento.</li> <li>○ Compartir conocimiento.</li> <li>○ Poner en práctica conocimientos.</li> <li>○ Aplicar conocimiento.</li> </ul>	Nominal
		Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conocer el trabajo.</li> <li>○ Entender bien el trabajo.</li> <li>○ Hacer bien el trabajo.</li> </ul>	Nominal
		Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Humanos.</li> <li>○ Económico.</li> <li>○ Tecnológico.</li> </ul>	Nominal
		Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Clientes internos.</li> <li>○ Clientes externos</li> </ul>	Nominal
<b>Las Tecnologías de la Información y la Comunicación</b>	Son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, almacenar, gestionar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos.	Programas	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Excel.</li> <li>○ Word.</li> <li>○ Siscont.</li> <li>○ Sitio Web.</li> <li>○ Skype.</li> </ul>	Nominal
		Almacenar	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bases de datos.</li> <li>○ Inventarios.</li> <li>○ Información.</li> </ul>	Nominal
		Gestionar	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Administración de recursos.</li> <li>○ Trabajo en equipo.</li> <li>○ Administración de los clientes.</li> </ul>	Nominal
		Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Búsqueda de información.</li> <li>○ Envío de información.</li> <li>○ Recibir información.</li> <li>○ Procesar información.</li> </ul>	Nominal

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta y el instrumento que se empleó para registrar la información fue el cuestionario, el cual estuvo estructura con 23 preguntas, que fueron aplicadas a los representantes de las micro y pequeñas empresa; además fue elaborada de la siguiente manera: 5 preguntas referentes a los representante, 3 preguntas referentes a las micro y pequeñas empresas, 7 preguntas referentes a la variable Gestión de Calidad y por último 8 preguntas referentes al factor Tecnologías de la Información y la Comunicaciones. (Anexo 4).

#### **4.5 Plan de análisis**

En el presente trabajo de investigación se realizó la aplicación de las encuestas para obtener la información, las cuales fueron proporcionadas con algunas dificultades, después de ello se realizó la tabulación correspondiente, así mismo se elaborado tablas (ver ítem 05) y figuras (Anexo 6) utilizando los programas Excel, Microsoft Word y PDF.

El Excel se utilizó para elaborar las tablas de frecuencia absoluta y relativa, ya que este programa cuenta con funciones de conteo sistemático estableciéndose para ello criterios de conteo predeterminados, después se elaboraron las figuras circulares que se presentan como anexo y que ayudaron a describir las variables, estas figuras permiten visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto del análisis dentro de la investigación, el Microsoft Word se utilizó para crear y modificar el informe del proyecto de investigación y el PDF se utilizó para la presentación del informe de investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro</li> </ul>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del centro del Distrito de Nuevo Chimbote. La información fue obtenida a través de la técnica del sondeo. (Anexo 3)</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Se utilizó una muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016. La misma que</p>	<p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo.</p> <p>Fue no experimental, porque no se manipular deliberadamente la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.</p> <p>Fue transversal, porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado; es decir,</p>	<p>La técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta y el instrumento que se empleó para registrar la información fue el cuestionario, el cual estuvo estructura con 23 preguntas, que fueron aplicadas a los representantes de las micro y pequeñas empresa; además fue elaborada de la siguiente manera: 5 preguntas referentes a los representante, 3 preguntas referentes a las micro y pequeñas empresas, 7 preguntas referentes a la variable Gestión de Calidad y por último 8 preguntas</p>

	<p>librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</li> <li>○ Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.</li> </ul>		<p>representa el 100% de la población estudiada, por lo que no se utilizó ninguna técnica de muestreo. (Anexo 3)</p>	<p>hubo un inicio y un fin, específicamente en el año 2016.</p> <p>Fue descriptivo, porque se describió las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas, de la Gestión de Calidad y de la Tecnología de la Información y la Comunicación</p>	<p>referentes al factor Tecnología de la Información y la Comunicación. (Anexo 4)</p>
--	--	--	--	--	---

#### **4.7 Principios éticos**

El presente estudio no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, brindan beneficios, por ello los principios éticos que se utilizaron en esta investigación fueron:

- Principio de confiabilidad, porque los datos que se presentan en el trabajo de investigación son reales, ya que han sido obtenidas de trabajos de investigación, de libros, de páginas web, de revistas, etc.
- Principio de confidencialidad, puesto que solo se publica la información que los representantes de las Micro y pequeñas empresas autorizaron.
- Principio de respeto por la dignidad humana: Se ha respetado las ideas, opiniones y comentarios de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de librerías.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 01.** Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

Datos generales	Numero de MYPE	Porcentaje
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	3	30,0
31 a 50 años	7	70,0
51 años a mas	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Genero</b>		
Masculino	3	30,0
Femenino	7	70,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Educación básica	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Superior Universitario	5	50,0
Superior no Universitaria	5	50,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo que Desempeña</b>		
Propietario	9	90,0
Administrador	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo en el Cargo</b>		
0 a 3 años	1	10,0
4 a 6 años	0	0,0
7 a más años	9	90,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

**Tabla 02.** Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

<b>De la Empresa</b>	<b>Numero de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiempo de permanencia en el Rubro</b>		
0 a 3 años	0	0,0
4 a 6 años	0	0,0
7 a más años	10	100,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Número de Trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	9	90,0
6 a 10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Objetivo de Creación</b>		
Obtener rentabilidad	4	40,0
Subsistencia	6	60,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

**Tabla 03.** Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

<b>Variable</b>	<b>Numero de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Conoce el término Gestión de Calidad</b>		
Si	5	50,0
No	5	50,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas modernas de Gestión de Calidad que utilizan</b>		
Benchmarking	1	10,0
Empowerment	0	0,0
Las 5 s	1	10,0
Outsorsing	0	0,0
TIC	6	60,0
Ninguno	2	20,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Dificultades para su implementación</b>		
Poca Iniciativa	2	20,0
Aprendizaje lento	2	20,0
No se adaptan a los cambios	0	0,0
Desconocimiento del puesto	0	0,0
Otros	6	60,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas de medición del Rendimiento</b>		
Observación	7	70,0
Evaluación	0	0,0
Escala de Puntuación	2	20,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>La excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad</b>		
Si	6	60,0
No	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Continúa...*

<b>La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	7	70,0
No	3	30,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Cree que la Gestión de calidad es importante para su empresa</b>		
Si	10	10,0
No	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Factor</b>	<b>Numero de MYPE</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Conoce el significado de TIC</b>		
Si	9	90,0
No	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Cuenta con una computadora o laptop dentro de su negocio</b>		
Si	6	60,0
No	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación</b>		
Bueno	2	20,0
Regular	8	80,0
Malo	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Utiliza herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes</b>		
Si	5	50,0
No	5	50,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Qué tipos de las redes sociales utiliza usted para comunicarse con sus clientes</b>		
Facebook	6	60,0
Twitter	0	0,0
Dispositivos móviles	0	0,0
Skipe	0	0,0
Ninguno	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

*Concluye.*

<b>Cree usted que las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa</b>		
Si	10	10,0
No	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

<b>Cuenta usted con una base de datos de sus clientes</b>		
Si	1	10,0
No	9	90,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

<b>Cree usted que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes</b>		
Si	10	10,0
No	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.*

## **5.2 Análisis de resultados**

**Referente a la Tabla 01.** Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

**Edad de los representantes:** El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Peña (2016) el cual menciona que el 50% de los representantes tiene entre 36 – 50 años también estos resultados coincide con los resultados encontrados por Bautista (2016) quien manifiesta que el 65% de los representantes tienen tener de 36 a 45 años de edad, así mismo estos resultados concuerda con los resultados encontrados por Velásquez (2016) quien manifiesta que el 43% de los representantes tienen entre 40 a 49 años. Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2015) que manifiesta que el 50% de los representantes tienen entre 50 y 60 años, a su vez difieren con los resultados encontrado por Poma (2014) quien manifiesta que el 45% de los representantes tienen entre 41 a 50 años. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de los

representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote están dirigidos por personas adultas del 31 a 50 años, esto se debe a que estas personas cuentan con conocimientos y experiencias suficientes para dirigir las micro y pequeñas empresas, ya que son personas preparadas, independientes y sobre todo dispuestos a seguir creciendo posicionándose cada vez más en el mercado.

**Genero de los representantes:** El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas es de género femenino (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados encontrado por Bautista (2016) el cual menciona que el 65% de los representantes son del sexo femenino, también estos resultados armonizan con los resultados encontrado por Villanueva (2015), quien menciona que los representantes el 50% es de género femenino, Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Peña (2016) que manifiesta que el 70% de los representantes son de sexo masculino, también discrepan con resultados encontrados por Velásquez (2016) quien menciona que el 86% son de género masculino, así mismo con resultados encontrados por Poma (2014) quien menciona el 89% de los representantes son del sexo masculino. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote están dirigidos por mujeres, esto se debe a que son personas dispuestos a asumir riesgos y retos, ya que según que sus negocios van creciendo ellas también van buscando y adquiriendo nuevos conocimientos y sobre todo dando a conocer todo sus habilidades y capacidades obtenidos a lo largo de sus vidas de formación académica.

**Grado de instrucción de los representantes:** EL 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene estudio superior universitario y no universitario. (Tabla 01), estos resultados concuerdan con los resultados encontrado por Peña (2016) el cual menciona que el 40% de los empresarios tiene grado de instrucción de superior universitaria completa, también estos resultados armonizan con los resultados encontrados por Bautista (2016) quien menciona que el 75% manifestó tener un grado de instrucción superior no universitario, así mismo coincide con los resultados encontrados por Poma (2014) quien manifiesta que el 78% tiene superior universitario.

Pero los resultados contrastan con los resultados encontrados por Velásquez (2016) el 72% tiene grado de instrucción técnica, también contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2015) quien manifiesta que el 53,3% de los representantes tienen grado de instrucción de educación básica. Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote están siendo administradas por profesionales y técnicos, porque buscan algunos ser independientes y otros trabajar en una empresa realizando una línea de carrera, visionando al desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas desde otras perspectivas.

**Cargo que desempeña los representante:** El 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los dueños (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados encontrado por Velásquez (2016) quien menciona que el 100% tiene como cargo propietario – titular, también estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Poma (2014) el cual menciona que el 56% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son propietarios. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote son propietarios de los establecimientos, porque ellos mismos iniciaron en el negocio para poder solventar a sus familias y ser independientes, además con el paso del tiempo fueron adquiriendo experiencia en el rubro y preparándose, lo que les permitió administrar sus negocios y hacerlo crecer.

**Tiempo en el cargo los representantes:** El 90% de los representantes de las micro y pequeñas desempeñan en el cargo de 7 a más años en el cargo (tabla 01), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Poma (2014) el cual menciona que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 años en el cargo. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote tienen de 7 a más años desempeñándose en el cargo, esto se debe a que ellos aun cuentan con la capacidad y conocimiento para poder seguir dirigiendo sus negocios, además sus negocios les permiten ser

independiente, estar más tiempo con sus familiares, y obtener ingresos para los diversos gastos que afrontan.

**Referente a la Tabla 02.** Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

**Tiempo de permanencia en el rubro las micro y pequeñas empresas:** El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años en el rubro de librería (Tabla 02), estos resultados disienten con los resultados encontrados por Velásquez (2016) el cual menciona el 57% tiene de las micro y pequeñas empresas tienen entre 5 a 6 años en el rubro, también contrastan con los resultados encontrados por Villanueva (2015) el cual menciona el 60% tiene más de 10 años en el rubro, así mismo, contrastan con los resultados encontrados por Poma (2014) el cual manifiesta que el 67% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 5 años en el rubro. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote tienen de 7 a más años en el rubro, esto se debe a que las librerías tienen cada vez mayor acogida en el mercado, ya que ofrecen una variedad de productos lo que les permite satisfacer las necesidades de los clientes, asimismo se encuentran ubicadas en zonas estratégicas de la ciudad.

**El número de trabajadores que tiene las micro y pequeñas empresas:** El 90% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 02), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velásquez (2016) el cual menciona que el 71% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 3 trabajadores. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote tienen de 1 a 5 trabajadores, esto se debe a que los negocios son pequeños, ya que cuentan con temporadas en donde requieren más y poco personal, lo que permite contratar al personal de acuerdo a la demanda del mercado, de igual forma cuentan con la ayuda de su familia en la atención al cliente y en el manejo del negocio, por ello no requieren de mucha ayuda externas, eso le permite al negocio obtener más rentabilidad.

**Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas:** El 60% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo de creación la subsistencia (Tabla 02), estos

resultados contrastan con los resultados encontrados por Velásquez (2016) quien menciona que el 86 % tiene como objetivo maximizar ganancias, también contrasta con los resultados encontrados por Poma (2014) el cual menciona que el 89% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo la rentabilidad. Esto demuestra que actualmente la gran parte de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote tiene como objetivo de creación la subsistencia, esto se debe a que desde un principio no contaban con un trabajo seguro, lo que les permitió incursionar en el negocio de las librerías para poder mantener a sus familias y mejorar su calidad de vida.

**Referente a la Tabla 03.** Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote, 2016.

**Conoce el término Gestión de Calidad los representantes:** El 100% conocen y no conocen el término Gestión de Calidad (Tabla 03), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Poma (2014) el cual menciona que el 67% conoce el término gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote conocen y no conocen el termino Gestión de Calidad, esto se debe a que este término se viene implementando recientemente en estos últimos años y es algo nuevo para ellos que le vas a permitir mejorar la administración de sus negocios.

**Técnicas modernas de Gestión de Calidad que utilizan las micro y pequeñas empresas:** El 60% de las micro y pequeñas empresas utilizan como técnica moderna de Gestión de Calidad las TIC (Tabla 03), estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Velásquez (2016) el cual menciona que el 100 % de las micro y pequeñas empresas desconoce las técnicas de gestión. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote utilizan como técnica moderna de Gestión de Calidad la Tecnología de Información y Comunicación, esto se debe a que en sus negocios están siempre utilizando la tecnología ya sea para sus ventas, para controlar las entradas y salidas del almacén o para hacer usos de las redes sociales y

estar al pendiente de las nuevas novedades que se presenta en el mercado para estar preparado a enfrentar la competencia y los nuevos cambios.

**Dificultades para implementación la Gestión de Calidad:** El 60% del personal de las micro y pequeñas empresas tiene otras dificultades para implementar la gestión de calidad, asimismo el 20% tiene poca iniciativa y el otro 20% tiene un aprendizaje lento (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote tiene otras dificultades para implementar la gestión de calidad, ya que existen muchas otras dificultades no solo del personal sino del mismo representante.

**Técnicas de medición del rendimiento:** El 70% de las micro y pequeñas empresas para medir el rendimiento del personal conocen la técnica de la observación, el 20% conoce la técnica de la escala de puntuación y el 10% otras técnicas para medir (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal, ya que es un procedimiento empírico por excelencia que permite al representante observar el desenvolvimiento y la atención a los clientes por parte de los trabajadores.

**La excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad:** El 60% de las micro y pequeñas empresas indica que la excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad y el 40% indica que no. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote creen que la excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad, ya que al rotar a un personal de un puesto a otro no tiene en claro cuál es su área en que puede aplicar toda sus capacidades y habilidades para ayudar a que el negocio siga creciendo, además lo permite al trabajador a desenvolverse como debe de ser.

**La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio:** El 70% de las micro y pequeñas empresas indica que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. (Tabla 03), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Mendoza (2014) quien manifiesta que el 69.56% de los directivos si

están seguros que una buena gestión de calidad asegura el éxito de la empresa. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote creen que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, esto se debe a que la Gestión de Calidad les permite administrar sus negocios utilizando técnicas modernas y mejorar la calidad de sus productos e servicios.

**Cree que la Gestión de calidad es importante para su empresa:** El 100% de las micro y pequeñas empresas indican que la Gestión de Calidad es importante para su empresa. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote creen que la Gestión de Calidad es importante para su empresa, esto se debe a que la Gestión de Calidad tiene diversas técnicas que ayudan a administrar mejor los negocios, facilitando cumplir con los objetivos de la empresa y logrando la satisfacción de los clientes.

**Conoce el significado de TIC:** El 90% de las micro y pequeñas empresas conoce el significado de TIC y el 10% no conoce. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote conoce el significado de TIC, esto se debe a que están constantemente con la tecnología ya sea a través de sus celulares o laptops, así mismo existen diversas aplicaciones que son utilizados para comunicarse, publicar y editar fotografías, descargar todo tipo de juegos, libros, leer noticias, etc. además las empresas están en constante utilización de los diversos programas para controlar las salidas y entrada de productos .

**Cuenta con una computadora o laptop dentro de su negocio:** El 60% de las micro y pequeñas empresas cuenta con una computadora o laptop dentro de su negocio y el 40% no cuenta. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote cuenta con una computadora o laptop dentro del negocio, ya que utilizan estos equipos para sus vender sus productos a los clientes, para hacer publicidades y promociones a través de la página web del negocio o las redes sociales,

además algunas de ellas tiene programas especializados de contabilidad donde está almacenado toda la información del estado financiero de la empresa, también cuentan con una bases de datos de clientes importante así como también información acerca de la organización entre ellas sus normas, reglamentos, etc.

**Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación:** El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene un nivel regular de conocimiento de computación y el 20% tiene un nivel bueno de conocimiento de computación. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote cuenta con un conocimiento regular para manejar una computadora, ya que mayormente estudio lo básico de computación en la secundaria, y otros en la universidad, sin embargo con el avance de la tecnología han tenido que aprender el uso de las redes sociales, crear documentos, buscar información para administrar sus negocios adecuadamente, crear publicidades, páginas web, Gmail, etc.

**Utiliza herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes:** El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que utilizan herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes y el otro 50% no utilizan. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote indican que utilizan herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes, esto se debe están constantemente navegando por internet permitiéndoles conocer nuevos mercados y clientes, nuevas tendencias, adquiriendo más conocimiento, estar informados de lo que pasa en el mundo y sobre todo estar en constante comunicación con los proveedores que brindas promociones para obtener un mejor ingreso.

**Qué tipos de las redes sociales utiliza usted para comunicarse con sus clientes:** El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que utilizan el Facebook para comunicarse con sus clientes y el 40% no utiliza ningún tipo de redes sociales. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes

de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote utilizan el Facebook para comunicarse con sus clientes, esto se debe a que esta aplicación es la más usada por los clientes, además les permite a los representantes realizar promociones o comunicar sobre los nuevos productos que el negocio va innovando, asimismo les permite a los clientes conocer un poco más del negocio y todo lo que ofrece.

**Cree usted que las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa:** El 100% de las micro y pequeñas empresas indican que las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote creen que la Tecnología de Información y la Comunicación contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa, esto se debe a que la información y la comunicación facilitan el trabajo a las micro y pequeñas empresas, como dando a conocer sus negocios, brindando promociones y publicidad, conocimiento nuevos clientes y negocios, están en contacto con los empleados, actualizando la información de la empresa y sobre todo presentando novedades que atraen más clientes pudiendo así cumplir con los objetivos personales y empresariales.

**Cuenta usted con una base de datos de sus clientes:** El 90% de las micro y pequeñas empresas no cuenta con una base de datos de sus clientes y el 10% si cuenta. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote indican que no cuenta con una base de datos de sus clientes, ya que son micro empresas que están enfocados en subsistir en el mercado, así mismo para ellos no es importante tener una base de datos de clientes ya que no cuentan con personal calificado para manejar una base de datos, por ello solo utilizan lo básico de la tecnología de la Información y la Comunicación

**Cree usted que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes:** El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes. (Tabla 03). Esto demuestra que

actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librerías en el Centro del Distrito de Nuevo Chimbote creen que al aplicar la Tecnología de Información y Comunicación en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes, esto se debe a que últimamente con el uso las Tecnologías de la Información y la Comunicación las empresas se están volviendo más competitivos, les están facilitando a estar más cerca de los clientes y a conocer sus necesidades; y sobre todo a estar constantemente en comunicación.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Después de recopilado la información, procesado y analizado se llegó a las siguientes conclusiones:

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con estudio superior universitario y no universitario, asimismo la mayoría absoluta tienen 31 a 50 años, son del género femenino, son dueños del negocio y tienen de 7 a más años desempeñándose en el cargo.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años en el rubro, la mayoría absoluta tienen de 1 a 5 trabajadores y la mayoría tiene como objetivo de creación la subsistencia.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas conocen y no conocen el término Gestión de Calidad y creen que la Gestión de Calidad es importante para su empresa, la mayoría absoluta utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal y creen que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría utilizan como técnica moderna de Gestión de Calidad las TIC, tiene otras dificultades para implementar la Gestión de Calidad y creen que la excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad. La totalidad de las micro y pequeñas empresas creen que las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa, además creen que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes, la mayoría absoluta conoce el significado de TIC, cuenta con un conocimiento regular para manejar una computadora y no cuenta con una base de datos de sus clientes, la mayoría cuenta con una computadora o laptop dentro del negocio, utiliza herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes y utiliza el Facebook para comunicarse con sus clientes.

## **6.2 Recomendaciones**

Analizado toda la información presentada en la investigación se recomienda lo siguiente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Continuar usando y mejorando la Gestión de Calidad, aplicando las técnicas modernas de Gestión, para seguir permaneciendo en el mercado y estar siempre preparado para enfrentar los cambios que se da por la globalización.

Implementar otras técnicas de medir el rendimiento aparte de la observación, ya que existen técnicas que les puede dar un mejor resultado, así mismo puede descubrir otras habilidades del personal que puede ser de utilidad para su negocio.

Realizar menor rotación de su personal para poder implementar adecuadamente la Gestión de Calidad, permitiéndole tener mejores resultados y más adelante poder expandir sus negocios.

Fortalecer el uso de la Tecnología de Información y Comunicación, implementando programas que le ayuden a tener el control de sus productos, de sus ingresos y salidas, así mismo crear sus páginas web, realizar promociones y publicidad para mejorar los ingresos de sus negocios, además ofrecer un mejor servicio a los clientes, logrando la satisfacción de ellos.

## REFERENCIAS

- Ávila, B. (11 de diciembre 2015). *La importancia de la Calidad en las Empresa*. Recuperado el 29 de Julio del 2017 de: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Bautista, A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2008 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (Boticas) del distrito de Huaraz, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 1 de junio del 2017 de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040237>
- Balbuena, J. (15 de diciembre del 2009). *Las MYPES en el Perú*. Recuperado el 12 de abril del 2016 de: <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- Cuba, E. (21 de mayo del 2016). *Las micro y pequeñas empresas*. Recuperado el 20 de abril del 2017 de: <http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/micro-pequena-empresa-elmer-cuba-208461>
- Destino Negocio. (s.f). *La importancia de las TIC en las PYME*. Recuperado el 28 de octubre del 2018 de <https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/la-importancia-de-las-tic-en-las-pyme-2/>
- Díaz, J. & Soto, G. (2012). *Las MIPYMES en el contexto mundial: Sus particularidades en México*. Ciudad de México. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, VII (14), p. 126-156.
- Durán, M. (2009). *Gestión de calidad*. Madrid, España: Ed. Díaz de Santos, S.A.
- Escuela Europra de Management. (01 de Junio de 2016). *Ventajas de implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. Recuperado el 25 de octubre de <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/7-ventajas-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016). *Perú: Tecnología de Información y Comunicación en las Empresas: EEA 2015*. Recuperado el 29 de Julio del 2017 de: [http://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1406/libro.pdf](http://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1406/libro.pdf)

Ley N° 28015. (03 de Julio 2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 12 de abril del 2016 de [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

Ley N° 30056. (02 de Julio del 2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 12 de abril del 2016 de [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02\\_30056\\_2966.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf)

Norma ISO 9001. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Recuperado el 24 de octubre del 2018 de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Madariaga, D. (2009). *Las tecnologías de la Información y comunicación - TIC - en la relación administrativa*. Bogota, Colombia. Ed. Universidad del Rosario. Pág. 65 - 66. Recuperado el 13 de abril 2016 de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10498574>

Mendoza, I. (2014). *Caracterización gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas - rubro librerías (ciudad Piura) año 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 25 de marzo del 2016 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034229>

Ortí, C. (2009). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Recuperado el 14 de abril del 2016 del sitio web de la Universidad de Valencia: <http://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>

- Peña, E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercialización - rubro distribución de agua de mesa para consumo humano en el distrito de Juanjui, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 1 de junio del 2017 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041224>
- Poma, Y. (2014). *Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE'S del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del distrito de Chimbote, año 2011*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 25 de marzo del 2016 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034216>
- Rhea, E. (2010). *Manual de gestión de calidad para el departamento de asuntos públicos de la dirección provincial de salud de Imbabura*. Recuperado el 14 de abril del 2016 de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/873/2/02%20ICA%20101%20TESIS%20DEFINITIVA.pdf>
- Tume, F. (18 de mayo del 2016). *Día Nacional de las Micro y Pequeñas Empresas*. Recuperado el 11 de octubre del 2017 de: <http://radiorsd.pe/opinion/lacolumna-del-dia-dia-nacional-de-las-micro-y-pequenas-empresas>
- Vázquez, J. (24 de Setiembre del 2013). *Importancia de las MYPE en el Perú*. Recuperado el 5 de junio del 2017 de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Velásquez, B. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 1 de junio del 2017 de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041259>

Villanueva, S. (2015). *Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES del Sector Comercio – Rubro Venta de Calzado para Damas del Distrito el Porvenir, Año 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú. Recuperado el 25 de marzo del 2016 de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037812>

## ANEXOS

### ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Línea de investigación	■														
Matriz		■													
Población			■												
Determinación muestral				■											
Operacionalización de la variable					■										
Elaboración del cuestionario						■									
Recolección de información							■	■							
Tabulación y codificación de la información									■	■					
Elaboración de tablas y figuras											■				
Análisis de los resultados												■	■		
Conclusiones y recomendaciones														■	
Presentación y aprobación de resultados															■

### ANEXO 2. PRESUPUESTO

ACTIVIDAD	INVERSIÓN
Impresión e internet	S/. 150.00
Hoja bond y lapiceros	S/. 50.00
Pasajes	S/. 30.00
Folder manila-faster	S/. 5.00
Empastado	S/. 90.00
Internet	S/. 30.00
Taller de titulación	S/. 2,100.00
Copias	S/. 15.00
Otros	S/. 10.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 2,480.00</b>

**FINANCIAMIENTO:** Autofinanciado por la investigador.

**ANEXO 3. CUADRO DE SONDEO**

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE
1	Librería Bazar “MARILU”	Av. Argentina, Urb. Los Cipreces. Mz. Q Lt 12 - Nuevo Chimbote	Crúzate Alegre de Gómez Marilú Liliana
2	Librería “EMANUEL”	Av. Pacifico, Urb. Miguel Grau. Mz. Q Lt 12 - Nuevo Chimbote	Santiago Castillo Moisés
3	Librería Bazar “CRIS”	Av. Pacifico 496 – Nuevo Chimbote	Yendo Príncipe Cris Angélica
4	Distribuidora Veisa	Urb. Los Héroes. Mz. H2 Lt 3 - Nuevo Chimbote	Cerrón Pariona Jaqueline
5	Distribuidora Multicopias	Urb. Los Héroes. Mz. I2 Lt 48 - Nuevo Chimbote	Morales Carrasco Cesar
6	Librería “BAZAR”	Lote 42 Centro Cívico 74 – 75 – Nuevo Chimbote	Álamo Izaguirre Maricruz
7	Librería “La nueva cultura”	Urb. José Carlos Mariátegui. Mz. L3 Lt 58 - Nuevo Chimbote	Igredda Suero Paloma
8	Librería “NIURKA”	Av. Argentina, Urb. Los Cipreces. Mz. P Lt 41 - Nuevo Chimbote	Alva Quilichie Niurka Ana
9	Librería Bazar “Charito”	Av. Argentina, Urb. Santa Cristina. Mz. M4 Lt 18 - Nuevo Chimbote	Trujillo Meza Elizabeth
10	Distribuidora “Luchito”	NRO. S/N INT. 13 Mercado Buenos Aires – Nuevo Chimbote.	Ramírez Chávez José Luis

**ANEXO 4. CUESTIONARIO**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TIC EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO LIBRERIAS EN EL CENTRO DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2016". Tesis que servirá para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece de ante mano su valiosa colaboración.

**I. GENERALIZACIÓN**

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

**1. La edad del representante de las micro y pequeñas empresas.**

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

**2. Genero del representante de las micro y pequeñas empresas.**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Grado de instrucción del representante de las micro y pequeñas empresas.**

- a) Sin instrucción
- b) Educación Básica
- c) Superior Universitaria
- d) Superior no Universitaria

**4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?**

- a) Propietario
- b) Administrador

**5. ¿Cuántos años desempeña en el cargo?**

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

**1.2. REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

**6. ¿Cuántos años de permanencia tiene la empresa en el rubro?**

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

**7. ¿Cuántos trabajadores tiene la micro y pequeña empresa?**

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

**8. ¿Cuál es el objetivo de la creación de la micro y pequeña empresa?**

- a) Obtener rentabilidad
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**9. ¿Conoce sobre el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No

10. ¿Qué técnicas modernas de Gestión de Calidad utiliza?

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Las 5 s
- d) Outsourcing
- e) TIC
- f) Ninguno

11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de la Gestión de Calidad?

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

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

- a) Observación
- b) Evaluación
- c) Escala de puntuación
- d) Evaluación de 360°
- e) Otro

13. ¿La excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

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

- a) Si
- b) No

15. ¿Cree que la Gestión de calidad es importante para su empresa?

- c) Si
- d) No

## 2.2. REFERENTE A LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

16. ¿Conoce el significado de TIC?

- a) Si
- b) No

17. ¿Cuenta con una computadora o laptop dentro de su negocio?

- a) Si
- b) No

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

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

19. ¿Utiliza herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes?

- a) Si
- b) No

20. ¿Qué tipos de las nuevas tecnologías utiliza usted para comunicarse con sus clientes?

- a) Facebook
- b) Twitter
- c) Dispositivos móviles (WhatS App, Telegran, Hangouts, etc)
- d) Skipe
- e) Ninguno

21. ¿Cree usted que las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa?

- a) Si
- b) No

22. ¿Cuenta usted con una base de datos de sus clientes?

- a) Si
- b) No

23. ¿Cree usted que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes?

- a) Si
- b) No

Se le agradece por su valiosa información y colaboración

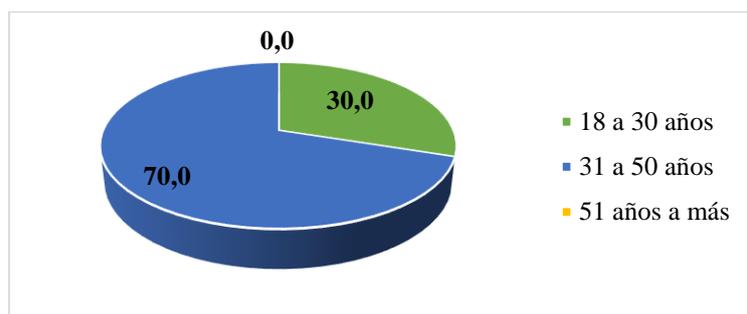
## ANEXO 5. HOJA DE TABULACIÓN

PREGUNTAS	RESPUESTA	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1.- Edad	18 a 30 años	III	3	30,0
	31 a 50 años	<del>III</del> II	7	70,0
	51 años a más		0	0,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
2.- Género	Masculino	III	3	30,0
	Femenino	<del>III</del> II	7	70,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
3.- Grado de Instrucción	Sin Instrucción		0	0,0
	Educación básica		0	0,0
	Superior Universitaria	<del>III</del>	5	50,0
	Superior no Universitaria	<del>III</del>	5	50,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
4.- Cargo que Desempeña	Propietario	<del>III</del> IIII	9	90,0
	Administrador	I	1	10,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
5.-Tiempo en el Cargo	0 a 3 años	I	1	10,0
	4 a 6 años		0	0,0
	7 a más años	<del>III</del> IIII	9	90,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
6.- Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 3 años		0	0,0
	4 a 6 años		0	0,0
	7 a más años	<del>III</del> IIII	10	100,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
7.- Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	<del>III</del> IIII	9	90,0
	6 a 10 trabajadores		0	0,0
	11 a más trabajadores	I	1	10,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
8.- Objetivo de Creación	Obtener rentabilidad	IIII	4	40,0
	Subsistencia	<del>III</del> I	6	60,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
9.- Conoce el término gestión de calidad	Si	<del>III</del>	5	50,0
	No	<del>III</del>	5	50,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
10.- Técnicas modernas de Gestión de Calidad	Benchmarking	I	1	10,0
	Empowerment		0	0,0
	Las 5 s	I	1	10,0
	Outsourcing		0	0,0
	TIC	<del>III</del> I	6	60,0
	ninguno	II	2	20,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
11.- Implementación de Gestión de Calidad	Poca Iniciativa	II	2	20,0
	Aprendizaje lento	II	2	20,0
	No se adaptan a los cambios		0	0,0
	Desconocimiento del puesto		0	0,0

	Otros <b>Total</b>	<del>II</del> I <b>10</b>	6 <b>10</b>	60,0 <b>100,0</b>
12.- Técnicas de Medición del Rendimiento	Observación Evaluación Escala de Puntuación Evaluación de 360° Otros <b>Total</b>	<del>II</del> II II I <b>10</b>	7 0 2 0 1 <b>10</b>	70,0 0,0 20,0 0,0 100 <b>100,0</b>
13.- La excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad	Si No <b>Total</b>	<del>II</del> I III <b>10</b>	6 4 <b>10</b>	60,0 40,0 <b>100,0</b>
14.- La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.	Si No <b>Total</b>	<del>II</del> II III <b>10</b>	7 3 <b>10</b>	70,0 30,0 <b>100,0</b>
15.- Cree que la Gestión de calidad es importante para su empresa	Si No <b>Total</b>	<del>II</del> III <b>10</b>	10 0 <b>10</b>	100,0 0,0 <b>100,0</b>
16.- Conoce el significado de TIC	Si No <b>Total</b>	<del>III</del> III I <b>10</b>	9 1 <b>10</b>	90,0 10,0 <b>100,0</b>
17.- Cuenta con una computadora o laptop dentro de su negocio	Si No <b>Total</b>	<del>II</del> I III <b>10</b>	6 4 <b>10</b>	60,0 40,0 <b>100,0</b>
18.- Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación	Bueno Regular Malo <b>Total</b>	II <del>II</del> III <b>10</b>	2 8 0 <b>10</b>	20,0 80,0 0,0 <b>100,0</b>
19.- Utiliza herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes	Si No <b>Total</b>	<del>II</del> I <del>II</del> I <b>10</b>	5 5 <b>10</b>	50,0 50,0 <b>100,0</b>
20.- Qué tipos de las nuevas tecnologías utiliza usted para comunicarse con sus clientes	Facebook Twitter Dispositivos móviles Skype Ninguno <b>Total</b>	<del>II</del> I III <b>10</b>	6 0 0 0 4 <b>10</b>	60,0 0,0 0,0 0,0 40,0 <b>100,0</b>
21.- Cree usted que las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa	Si No <b>Total</b>	<del>II</del> III <b>10</b>	10 0 <b>10</b>	100,0 0,0 <b>100,0</b>
22.- Cuenta usted con una base de datos de sus clientes	Si No <b>Total</b>	I <del>II</del> III <b>10</b>	1 9 <b>10</b>	10,0 90,0 <b>100,0</b>

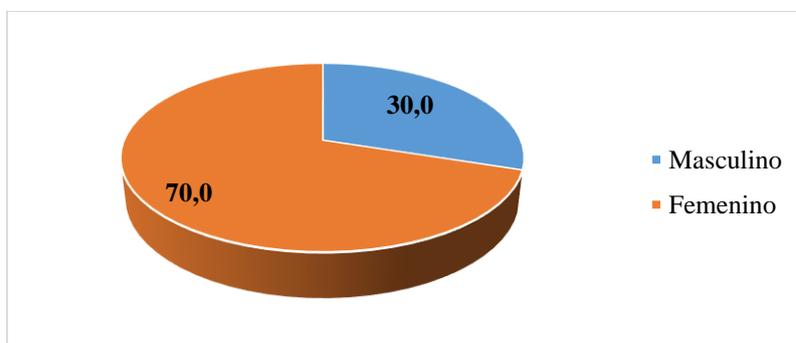
23.-Cree usted que al aplicar las TIC en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes	Si	<del>10</del> 10	10	100,0
	No		0	0,0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

## ANEXO 6. FIGURAS



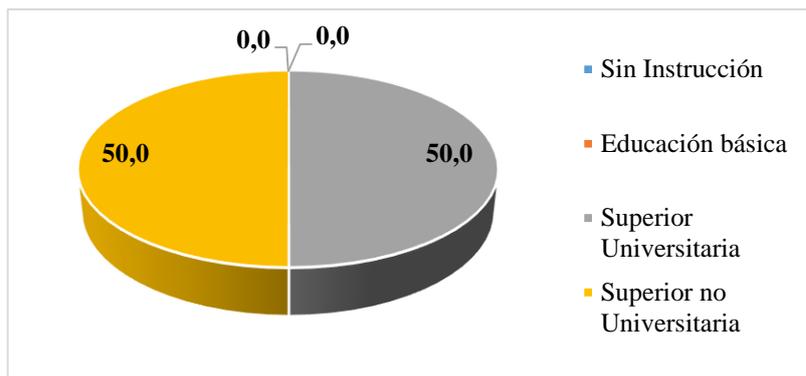
**Figura 01:** Edad del representante de las Micro y pequeña empresa.

**Figura Fuente:** Tabla 01



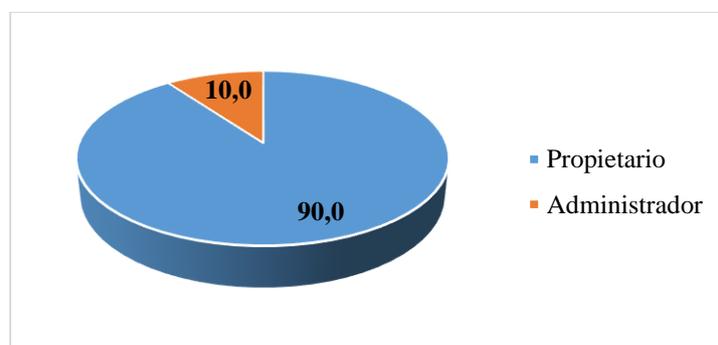
**Figura 02:** Genero del representante de las Micro y pequeña empresa.

**Fuente:** Tabla 01



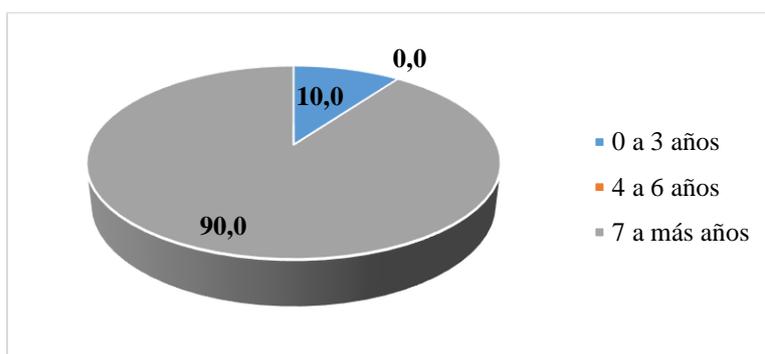
**Figura 03:** Grado de instrucción del representante de las Micro y pequeña empresa.

**Fuente:** Tabla 01



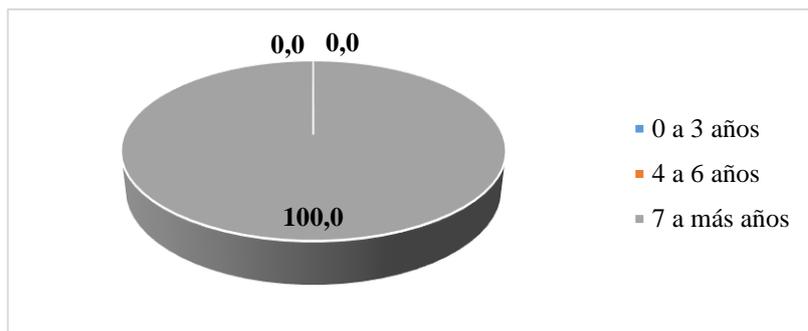
**Figura 04:** Cargo que desempeña el representante de las Micro y pequeña empresa.

**Fuente:** Tabla 01



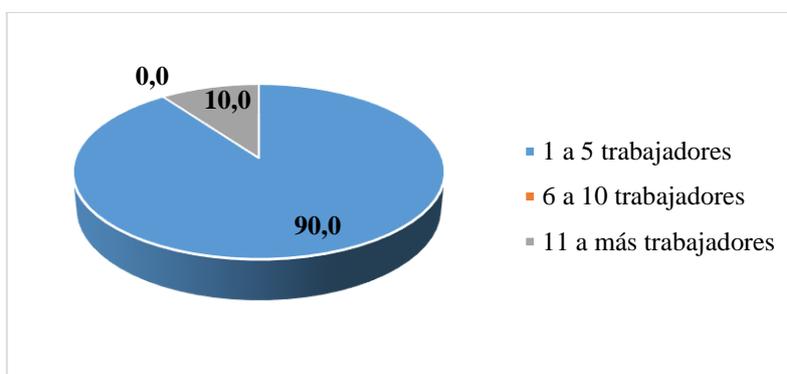
**Figura 05:** Años que desempeña el cargo el representante de las Micro y pequeña empresa.

**Fuente:** Tabla 01



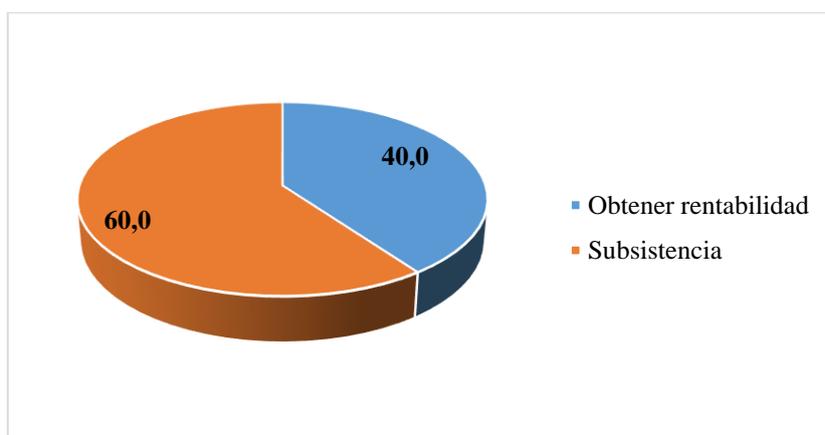
**Figura 06:** Años de permanencia en el rubro de las Micro y pequeña empresa.

**Fuente:** Tabla 02



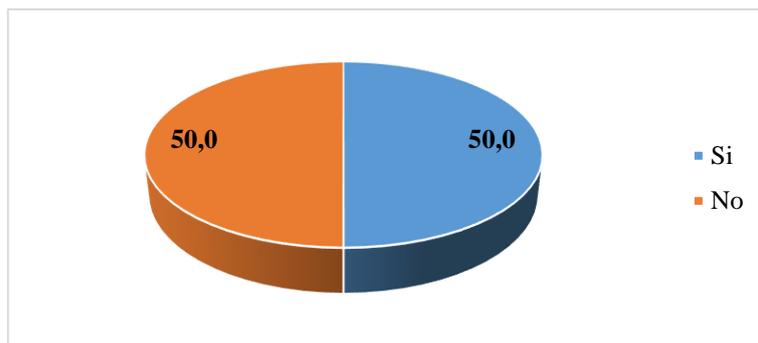
**Figura 07:** Cantidad de trabajadores que tiene las Micro y pequeña empresa.

**Fuente:** Tabla 02



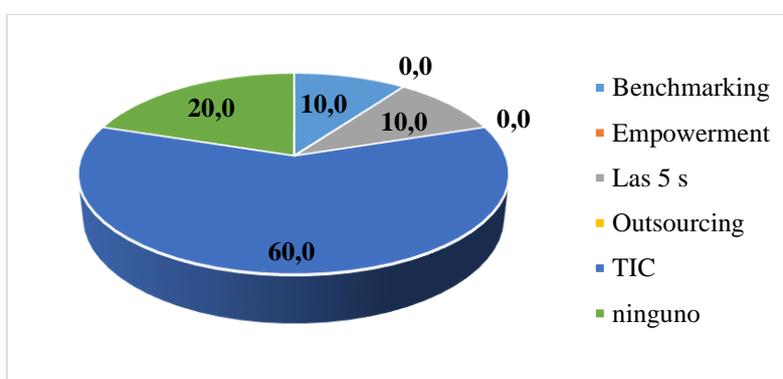
**Figura 08:** Objetivo de creación de las Micro y pequeña empresa.

**Fuente:** Tabla 02



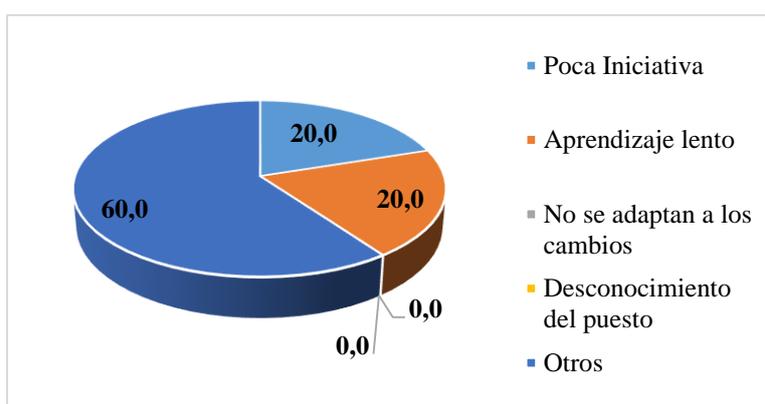
**Figura 09:** El término Gestión de Calidad

**Fuente:** Tabla 03



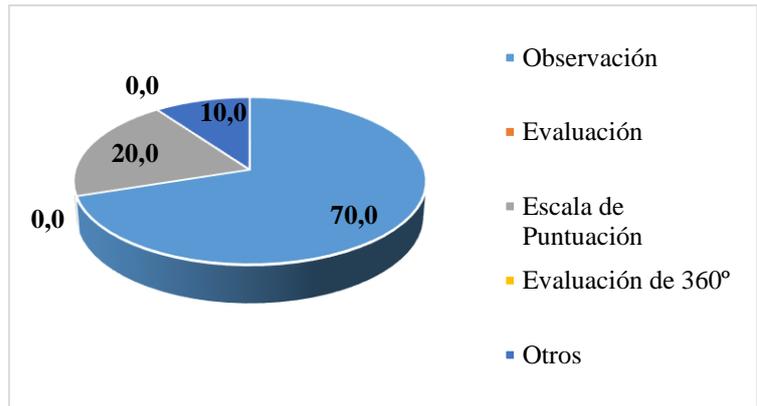
**Figura 10:** Técnicas modernas de gestión de calidad que utilizan las micro y pequeñas empresas

**Fuente:** Tabla 03



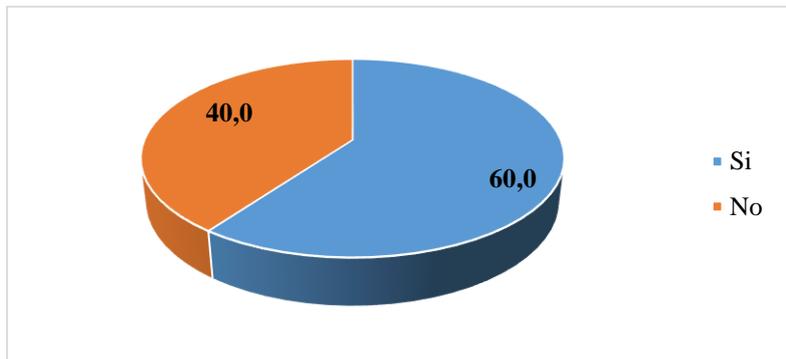
**Figura 11:** Dificultades que tiene el personal para la implementación de la Gestión de Calidad

**Fuente:** Tabla 03



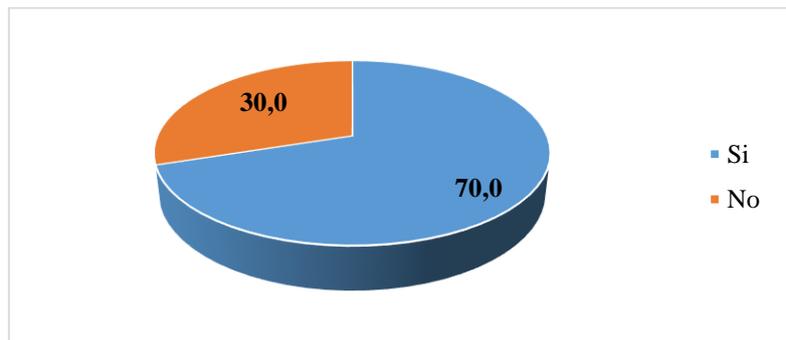
**Figura 12:** Técnicas para medir el rendimiento del personal.

**Fuente:** Tabla 03



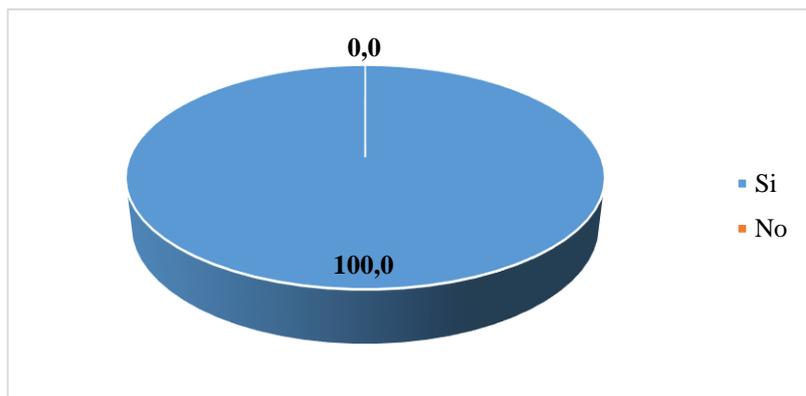
**Figura 13:** La excesiva rotación del personal impide una adecuada Gestión de Calidad

**Fuente:** Tabla 03



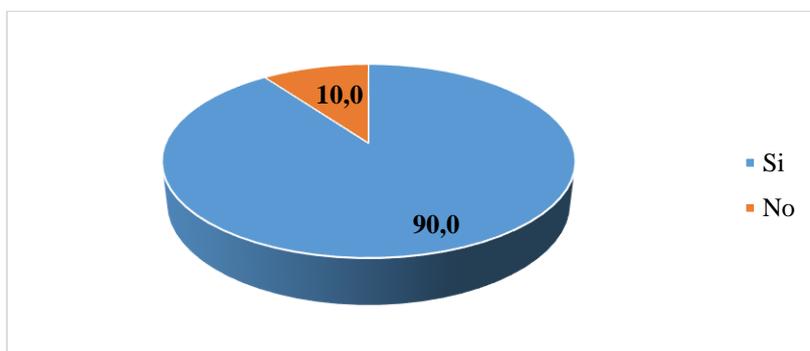
**Figura 14:** La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

**Fuente:** Tabla 03



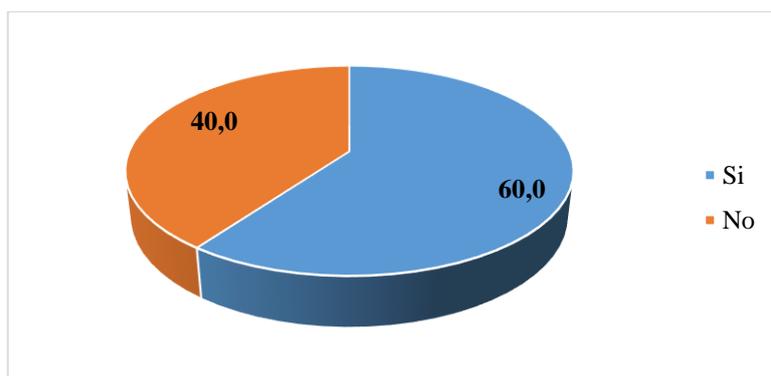
**Figura 15:** La Gestión de calidad es importante para su empresa.

**Fuente:** Tabla 03



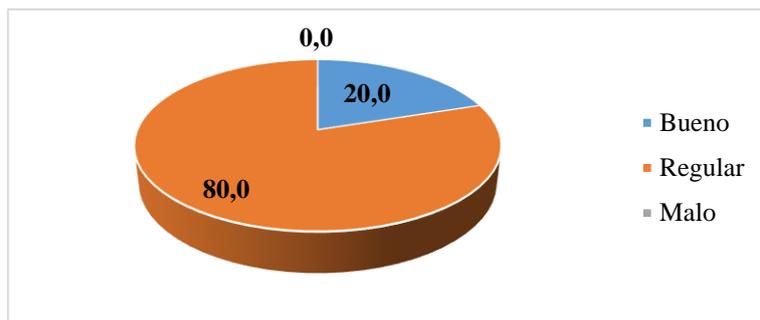
**Figura 16:** Conocimiento del significado de TIC.

**Fuente:** Tabla 03



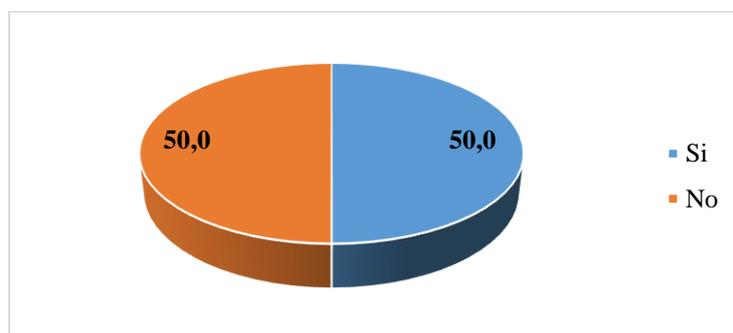
**Figura 17:** Cuenta con una computadora o laptop dentro de su negocio

**Fuente:** Tabla 03



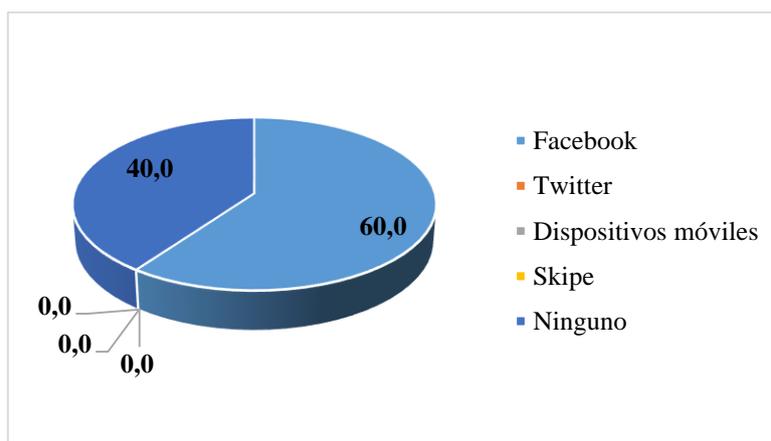
**Figura 18:** Nivel de conocimiento de computación.

**Fuente:** Tabla 03



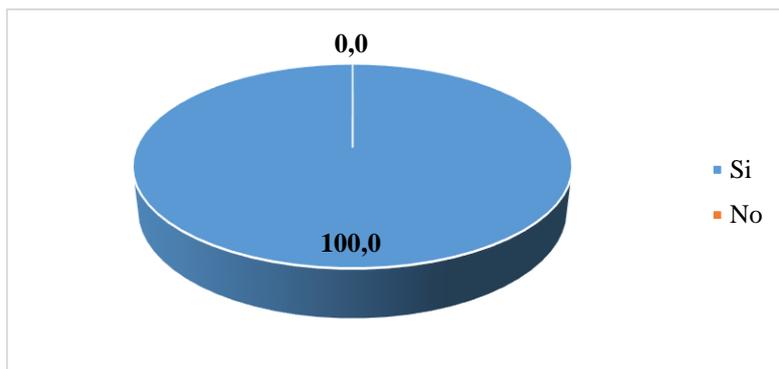
**Figura 19:** Herramientas de navegación de internet para captar clientes.

**Fuente:** Tabla 03



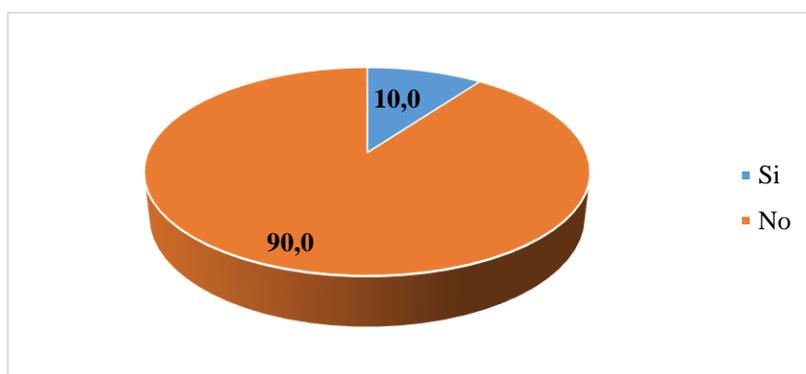
**Figura 20:** Los tipos de redes sociales utilizan.

**Fuente:** Tabla 03



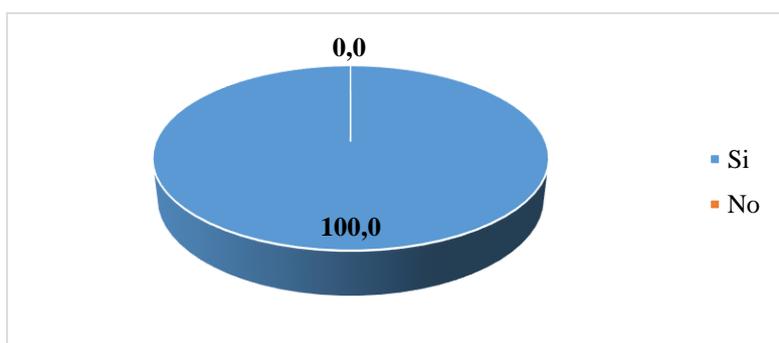
**Figura 21:** Las TIC contribuiría en la eficiencia y el logro de su empresa.

**Fuente:** Tabla 03



**Figura 22:** Cuenta usted con una base de datos de sus clientes.

**Fuente:** Tabla 03



**Figura 23:** Aplicación de las TIC en sus negocios.

**Fuente:** Tabla 03