



**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 INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO VENTA MINORISTA DE INSUMOS AGRÍCOLAS, DISTRITO DE MORO, ÁNCASH, 2016.

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

AUTORA:

Br. ANA PAULA MURGA BALTAZAR

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios por darme a vida, por ser mi guía y bendecirme día a día, por permitirme llegar a este momento tan importante, por darme la bondad y fortaleza en cada momento.

A mis padres José y Zenaida por su gran amor, sacrificio y apoyo incondicional, por haber fomentado en mí el deseo de superación, por sus palabras de aliento para seguir adelante por compartir conmigo penas, alegrías y victorias a pesar de muchas dificultades nunca me dejaron sola y todo lo comparto con ustedes.

A mi asesor Dr. Reineiro Centurión Medina, por sus enseñanzas de investigación donde contribuyo mucho en mi formación académica.

DEDICATORIA

A Dios por enseñarme el camino de la sabiduría y la felicidad, porque sin él no podría llegar a ningún lado.

A mi familia por su gran apoyo incondicional y su amor, que siempre me demuestran a pesar de muchas dificultades.

A mis docentes por sus constantes desempeños y exigencias en mi vida académica, que han contribuido significativamente en el desarrollo profesional y personal.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación Descriptivo – Cuantitativo y un Diseño No experimental – Trasversal. Para el recojo de información se identificó una muestra de 7 Mypes, de una población de 8, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, lo cual se obtuvo un resultado predominante que es el 37,5% de los representantes, tienen poca iniciativa por parte de su personal para la implementación de la Gestión de Calidad dentro de su empresa, como principales conclusiones se obtuvo que la mayoría Absoluta de los representantes, están dirigidos por el sexo masculino, con grado superior no Universitario, la mayoría tiene entre 31 a 50 años, son administradores y desempeñan en el cargo de 0 a 3 años, la totalidad de cuenta entre 1 a 5 trabajadores, y la mayoría cuentan entre 0 a 3 trabajadores. La totalidad de los representantes nos dice que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, así mismo ayuda alcanzar objetivos y metas trazados por la empresa, en su mayoría absoluta usan como las técnicas modernas las tecnologías de la información y la comunicación, en su mayoría si conocen el término de Gestión de calidad.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, Micro y Pequeñas Empresas, Tecnologías de la Información y la Comunicación

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the main characteristics of Quality Management with the use of information and communication technologies from micro and small companies in the commercial sector, retail sale of agricultural inputs, District of Moro, 2016 For the development of the work we used a type and level of Descriptive - Quantitative research and a Non - experimental Design - Cross - sectional. For the collection of information, a sample of 7 Mypes was identified, from a population of 8, to whom a questionnaire of 23 closed questions was applied, applying the technique of the survey, which resulted in a predominant result that is 37, 5% of the representatives, have little initiative on the part of their personnel for the implementation of Quality Management within their company, as main conclusions were obtained that the Absolute majority of the representatives, are directed by the male sex, with higher grade Non-university, most are between 31 to 50 years old, they are administrators and they hold the position from 0 to 3 years, the entire account between 1 to 5 workers, and the majority have between 0 and 3 workers. The totality of the representatives tells us that the Quality Management contributes to improve the performance of the company, likewise it helps to reach objectives and goals set by the company, in its absolute majority they use as the modern techniques the technologies of the information and the communication, mostly if they know the term Quality Management.

Key word: Quality Management, Micro and Small Businesses and Information and Communication Technologies.

CONTENIDO

CARATULA.....	i
JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y CONTENIDO	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	18
2.3 Marco conceptual	31
III. HIPÓTESIS	33
IV. MÉTODOLOGIA	34
4.1 Diseño De Investigación	34
4.2 Población Y Muestra	34
4.3 Definición Y Operacionalización De La Variable	35
4.4 Técnicas E Instrumentos	36
4.5 Plan De Análisis	36
4.6 Matriz De Consistencia	37
4.7 Principios éticos	38
V. RESULTADOS	39
5.1 RESULTADOS	39
5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	43
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
6.1 CONCLUSIONES.....	54
6.2 RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS Y CONTENIDO

TABLAS

Tabla 01. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector comercial, Rubro venta Minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.	39
Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas Empresas con el Uso de las Tecnologías de información y la comunicación, sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.	40
Tabla 03. Características de la gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías la información y la comunicación en las micro y pequeñas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.	41

FIGURAS

Figura 01. Edad del Representante.	72
Figura 02. Género del representante.	72
Figura 03. Grado de instrucción.	73
Figura 04. Cargo que desempeña dentro de la empresa.	73
Figura 05. Años que desempeña en el cargo.	74
Figura 06. Años de permanencia en el Rubro.	74
Figura 07. Número de trabajadores.	75
Figura 08. Objetivo de la Creación de la empresa.	75
Figura 09. Conoce el término de gestión de calidad.	76
Figura 10. Técnicas Modernas de Gestión De Calidad.	76
Figura 11. Dificultades para su implementación de gestión de calidad.	77
Figura 12. Técnicas de Medición del Rendimiento.	77
Figura 13. La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad.	78
Figura 14. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio.	78
Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos del negocio.	79
Figura 16. Conoce el Significado de Tics.	79
Figura 17. Cuenta con una computadora o laptop en su empresa.	80
Figura 18. Nivel de conocimiento en computación.	80
Figura 19. Utiliza herramientas de navegación.	81
Figura 20. Que tipos de tecnologías utiliza.	81
Figura 21. Las Tics contribuirían en la eficiencia en su empresa.	82
Figura 22. Cuenta con una base de datos.	82
Figura 23. La tics le ayudaría a mejorar la interrelación con sus clientes.	83

I. INTRODUCCIÓN

Como sabemos día a día las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel fundamental en la economía peruana: contribuyendo a la creación del empleo, incentivando el carácter emprendedor de la población, contribuye el desarrollo social y económico de nuestro país, ayuda a la reducción de la pobreza, y por ende mejora la calidad de vida e incrementan el producto bruto interno. La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas del Sector comercio, rubro venta minorista de insumo agrícolas en el Distrito de Moro no cuentan con el uso de las Tics y por ende no les permite crecer y ser eficiente, mayormente se basa a que los encargados de la empresa no cuentan con el conocimiento previo lo cual no les permite estar actualizado y están perdiendo oportunidades de obtener mayores ganancias y mejorar la obtención de clientes.

Pero estos problemas son a nivel internacional ya el desarrollo en los últimos años de las tecnologías de la información y comunicación (Tics) está transformando paulatinamente la forma de actuar y relacionarnos en los ámbitos económico, social, político y educativo. Las tecnologías de información y comunicación ofrecen grandes oportunidades para mejorar la eficiencia y diferenciación de las empresas, que éstas deben de saber aprovechar, como: ampliar su base de negocio, reducir costos y tiempos, mejorar la calidad del servicio ofrecido, intensificar la colaboración con proveedores y clientes para mejorar el diseño de productos, optimizar los procesos de compra o venta, agilizar la relación con las administraciones, entidades financieras, etc. Las MYPES o son ajenas a las oportunidades y retos que las Tics generan; sin embargo cada empresa, en función de su tamaño y actividad, deberá adoptar soluciones diferentes en cada campo.

Según Olmo (2009) en España las Pymes adolecen de una problemática particular debida a su dimensión para la apertura hacia mercados exteriores, mejoras tecnológicas, introducción de la innovación en sus productos o servicios(o modelos de Gestión).Asimismo las micro y pequeñas empresas (MYPES) es difícil acceder a los mercados nacionales e internacionales ya que no cuentan con la economía suficiente en la mano para invertir cada vez más y poder acceder a los mercados y por otra parte la tecnología es muy ausente y es imposible el desarrollo de las empresas. En Colombia, los problemas de las micro y pequeñas empresas es haber dejado de lado la importancia de contar con un sistema de control interno adecuado y adaptado a sus necesidades actuales en Gestión, esto sumado a que gran parte de las empresas catalogadas en este sector son originados por familiares o unipersonales, en gran parte de los casos carecen de formación, conocimiento empresarial; que impiden el adecuado manejo de flujos, procedimientos, manuales y políticas claras y establecidas(Vega, A. & Castaño, A. & Mora, J., 2011)

Del mismo modo en la actualidad las micro y pequeñas empresas en el Perú tiene retrasos con la tecnologías y están desactualizados con el sistema de la Gestión de Calidad ya que generaría más puestos de trabajo ayudaría a la economía. En la mayoría las Mypes están constituidas por familiares que esto es otro problema ya que no tienen unas políticas claras.

En Chile, una mayor percepción de la calidad permitirá aumentar la satisfacción de los clientes y ampliar la participación en el mercado, esto sin tomar en cuenta el cambio cultural al interior de la organización, lo que traerá grandes beneficios a mediano y largo plazo. Contar con un sistema de gestión de calidad ayudará a que las Pymes

puedan competir con empresas más grandes a través de un aumento en la confianza de sus clientes. En particular, aumentará la seguridad de que sus productos o servicios mantienen una calidad constante a través del tiempo (Román, 2014).

En el mundo las micro y pequeñas empresas tienen importantes repercusiones económicas y sociales para el proceso del desarrollo social, crean empleos y genera riqueza. Las Mypes constituyen la mejor alternativa para hacer frente al desempleo nacional, especialmente al alarmante desempleo juvenil. En la actualidad hay pocas empresas formales que cuentan que el sistema de Gestión de Calidad ya que tienen miedo al fracaso a al costo.

En Perú, Las Micro y Pequeñas Empresas ya establecidas o las que se inician terminan en fracaso. Dicho fracaso no es necesariamente total, pero es evidente en algunos aspectos: las Micro y Pequeñas Empresas no controlan los costos, la falta de Gestión originan que dejan que sus clientes los abandonen o lanzan al mercado servicios o productos equivocados. Abrir una Micro y Pequeña Empresa, es un acto de valentía que no tiene el éxito asegurado. Las posibilidades de éxito de cada nuevo emprendedor son, entonces reducidas, especialmente en segmentos de bajo valor agregado en los que pueden ser fácilmente desplazados por las grandes empresas (Macías, 2013). En Áncash las empresas se van dando cuenta de que es necesario contar con un líder que oriente un sistema de gestión que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes en todas partes del mundo. Este nuevo enfoque, orientado por un buen líder permitirá ganar posiciones en el mercado, tanto nacional como internacional, ajustando sus procesos productivos y administrativos a las exigencias que cada región o países en particular presentan como requisito para aceptar

y consumir un bien o servicio que cubra sus expectativas. Un sistema de gestión es un conjunto de actividades coordinadas por una o varias personas dentro de la empresa, que siguen los cambios y criterios de líder con el fin de dirigir y controlar los recursos de la misma para alcanzar objetivos, estableciendo las políticas y metas que ayudarán a conseguirlos eficientemente (Pereda,2010). En Chimbote, las micro y pequeñas empresas vive con una ausencia clamorosa, de parte del Gobierno Central, de políticas de apoyo integral. Es un sector que ha dejado de creer en todo y en nadie y pareciera que se ha resignado a convivir con la frustración y el desaliento que viven las MYPES en todo el país. (Pereda, 2010). En el distrito de Moro las micro y pequeñas empresas del rubro venta minorista de insumos agrícolas no realizan gestión de calidad debido a la falta de conocimiento y mal manejo de gestión. La siguiente investigación tuvo por finalidad determinar las principales característica de la gestión de calidad en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minoristas de insumos agrícolas para lograr un mejor manejo en las aplicaciones de tics y lograr tener una mayor estabilidad, ser más eficiente en el mercado y ser rentables. Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016? Y se determinó como 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 comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016. Por otro lado también se

determinó sus objetivos específicos como, Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumo agrícolas , Distrito de Moro, 2016, Determinar sus principales Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.

Así mismo la investigación se justifica porque permitió conocer si las micro y pequeñas empresas, sector comercial rubro venta minoristas de insumo agrícolas aplican el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en gestión de calidad en el ámbito de estudio del 2016. Esta investigación permitió obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad en el uso de las Tics en las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta de minoristas de insumo agrícolas, permitiendo a los representantes lograr un mejoramiento dentro de la empresa. El presente estudio permitió que los representantes de las micro y pequeñas empresas apliquen las Tics para lograr mejores resultados en el manejo adecuado de sus empresas. Este estudio sirvió como base para otros estudios de investigación, además esto no solo amplió el conocimiento, sino también a desarrollar las habilidades, generando actitudes positivas hacia otros estudios de investigación a realizar.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Al no existir trabajos de investigaciones similares se tomaron en cuenta los estudios con la variable, sector y Herramienta Administrativa de acorde con la investigación de estudio.

Escobar (2017) en su estudio de investigación titulado; “*Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (Tic) en la cooperativa agraria Appbosa, Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana. Año 2017*”. Planteo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017. Llego a los siguientes resultados: el 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras en la empresa que satisfacen las necesidades del cliente. 50% de los encuestados responden que siempre se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas. el 60.7% de los encuestados responden que siempre existe una buena relación entre la organización y los proveedores. 63.6% de los encuestados responden que siempre la organización incentiva a sus colaboradores ya sea con bonificaciones, liberalidades y otros que se crea conveniente incentivar al colaborador para su buen desempeño laboral. El 68.2% de los encuestados responden que siempre el área de producción de la organización cuenta con registros de control y de procesamiento de información para su buen funcionamiento. El 36.4% de los encuestados responden que algunas veces y 36.4% casi siempre se da planes de mejora en las actividades administrativas y empresariales de la organización. 45.5% de los

encuestados responden que casi siempre los procesos de la organización están bien organizados. 54.5% de los encuestados responden que casi siempre la gestión de calidad a ayudado a mejorar la comunicación interna en la organización. 59.1% de los encuestados responden que siempre la organización incrementa su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales. El 59.1% de los encuestados responden que siempre la organización muestra su agilidad y rapidez a identificar las nuevas necesidades de los clientes. El 50% de los encuestados responden que siempre la organización realiza talleres o escuelas para sus directivos como líderes de la organización. El 72.7% de los encuestados responden que siempre la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización. El 86.4% de los encuestados responden que siempre los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor. El 81.8% de los encuestados responden que es muy importante que la organización invierta en tecnología de la información y comunicación. 54.5% de los encuestados responden que algunas veces reciben capacitación frente al uso de las tecnologías de la información y comunicación, el 77.3% de los encuestados responden que siempre es relevante tener la página web actualizada, el 59.1% de los encuestados responden que siempre es usan el internet para las funciones organizativas. El 77.3% de los encuestados responden que siempre la información y comunicación ayudan a que los colabores sean más eficientes con sus funciones. El 90.9% de los encuestados responden que siempre han tenido un celular a su cargo para el cumplimiento de su labor. El 59.1% de los encuestados responden que siempre Las TIC dentro de la

organización mejora la información y comunicación entre los colaboradores, clientes, proveedores y socios. El 68.2% de los encuestados responden que siempre Las TIC dentro de la organización mejora la relación con clientes y proveedores. El 59.1% de los encuestados responden que siempre usan el teletrabajo para el cumplimiento de sus responsabilidades. El 77.3% de los encuestados responden que nunca utilizan software para la ayuda de funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos. El 63.6% de los encuestados responden que siempre el comercio electrónico ha ayudado a apertura nuevos mercados. El 54.5% de los encuestados responden que siempre las TIC ayudan a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos en la organización. Se concluye Los principios de la gestión de calidad que se han identificado en la Cooperativa Agraria podemos mencionar al Enfoque basado en hechos para la toma de decisión porque cuentan con registros de control y de procesamiento de la información en el área de producción que sirven para la toma de decisiones, participación del personal porque incentivan a sus colaboradores con bonificaciones y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral de esta manera se tiene la participación del personal dentro de la organización, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor porque ha desarrollado buenas relaciones con sus proveedores demostrándose que hay confianza en ambos , Enfoque al cliente porque se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes de esta manera demuestra la habilidad comunicacional y de equipo. Los beneficios que aporta la gestión de calidad en la Cooperativa Agraria son: la mejora de la imagen de la organización ante los clientes; incremento de su rentabilidad por tener un buen control en sus procesos

administrativos y empresariales; identifican de forma ágil y rápida las nuevas necesidades de los clientes, realizan talleres de formación en el desarrollo del liderazgo que incentivan el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos, ha mejorado la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección al beneficio de la empresa. Las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utilizan en la Cooperativa Agraria se ha logrado determinar que han establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor, todo el recurso humano 130 cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad, tienen información actualizada en la página web para dar a conocer al público la importancia de adquirir el producto; ayuda a los colaboradores a ser eficientes con sus funciones y usan el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades. Las ventajas que proporcionan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria son las mejoras en la información y comunicación con los clientes, proveedores, socios; apertura de nuevos mercados gracias al comercio electrónico; así mismo ha mejorado las negociaciones comerciales, los procesos administrativos y operativos en la empresa.

Rubio (2014) en su estudio de investigación titulado: *“Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las Mypes del sector - comercio rubro – venta de productos agropecuarios, equipos e insumos del Distrito de Chimbote, año 2011”*. Planteo 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), es decir los propietarios en su mayoría son de edad media. El 89% de los encuestados se encuentran al frente dirigiendo este tipo de empresas son de sexo masculino. El 78% de los encuestados tienen un grado de instrucción de estudios universitarios. El 56% de estas microempresas están siendo administrados por los propietarios. El 67% está desempeñando su cargo más de 06 y menos de 10 años. El 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad, esto es importante para estas empresas. El 89% de estos microempresarios viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas. El 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad. El 89% de las Mype's encuestadas acepto que la empresa utiliza métodos para evaluar la mejora continua. El 78% mencionaron que la empresa se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación. El 89% de los microempresarios aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos. El 89% de ellas reconoció que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua, aplicando las técnicas de gestión de calidad, se logra adquirir productos de calidad, comercializarlos y por ende satisfacer los requerimientos de los clientes. Se concluye: 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. La mayor parte de las Mypes encuestadas en el 2011 han solicitado un crédito financiero, y las que lo solicitaron fueron atendida, pagando una tasa de interés promedio del 15% y casi todas estas empresas solicitaron prestamos que van desde los 10,000 hasta los 50,000, monto que en la mayor parte de las Mypes fue invertido en capital de trabajo. Los

representantes de las Mypes viene 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.

Gamarra (2017) en su estudio de Investigación titulado: *Gestión de Calidad con el uso de las tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio – rubro Ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016.*”. Planteo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. Llegó a los siguientes resultados: El 55% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años. El 67% de los empresarios de las Mypes encuestadas son de género masculino. El 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria. : El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas son formales. El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas tienen de 8 años a más. El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas están constituidas como personas naturales. El 61% de las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad. De Huarmey encuestadas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias el 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. El 72% afirman que si conocen el termino gestión de calidad. El 72% de las ferreterías si utilizan la gestión

de calidad. : El 50% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento. : El 83% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, afirman que si conocen las funciones administrativas. El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que las Funciones Administrativas que utilizan son la Planificación y el Control. El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, afirman que dentro de su empresa el clima organizacional es agradable. El 44% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el nivel de servicio que prestan es la Prontitud en la atención. El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan como ninguno respecto a cómo contribuye la Gestión de Calidad a su negocio. El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que internamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, El 72% de los empresarios afirman que externamente no hacen ningún uso de las Tecnologías 43 de Información y Comunicación. Se concluye La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, sus edades oscilan entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino y tienen grado de instrucción secundaria. La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas son formales, la mitad tienen una permanencia de 8 a más años en el rubro, la mayoría están constituidas como persona natural, se crearon con la finalidad de generar ganancia y cuentan con 0 a 4 trabajadores. La mayoría de los empresarios de las Mype del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, conocen muy bien lo que es el

término de Gestión de Calidad es por ello que si lo utilizan, la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control. La mitad de los empresarios respondieron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayoría dicen que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención, la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Huarney aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Lázaro (2017) en su estudio de investigación titulado; *“Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferretería, Ciudad de Pucallpa, año 2017”*. Planteo como objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa año, 2017. Llego a los siguientes resultados: El 55% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años. El 67% de los empresarios de las Mypes encuestadas son de género masculino. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas son formales. El 50% tienen de 8 años a más de pertenencia en el Rubro. El 72 % están constituidas como personas naturales. El 61 % de las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas fueron establecidas con la finalidad de crear ganancias. El 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. El 72% afirman que si conocen el termino gestión de calidad. El 72% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad. El 50% de los

empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento. El 83% afirman que si conocen las funciones administrativas. : El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que las Funciones Administrativas que utilizan son la Planificación y el Control. El 50% afirman que dentro de su empresa el clima organizacional es agradable. El 44% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el nivel de servicio que prestan es la Prontitud en la atención. El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan como ninguno respecto a cómo ayuda la Gestión de Calidad a su negocio. Estos resultados señalan que los empresarios hacen el uso de la gestión de calidad de forma básica, pero desconocen las ventajas competitivas que les podría generar a su negocio. 72% que no hacen uso de las TIC. El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. 72% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que internamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación internamente. El 72% de los empresarios afirman que externamente no hacen ningún uso de las Tecnologías 52 de Información y Comunicación. Se concluye La mayoría de los empresarios de las Mypes del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017, conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad es por ello que, si lo utilizan la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control. La mitad de los empresarios respondieron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayoría indican que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la

atención, la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Pucallpa aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Reyes (2014) en su estudio de Investigación titulado: *“Caracterización del Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas - casco urbano del Distrito de Chimbote, año 2013”*. Planteo como objetivo determinar las principales características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícola - casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013”. Llegó a los siguientes resultados. El 71% de las personas está comprendida entre las edades de 26 a 50 años. El 64% de las personas corresponden al sexo masculino. El 57% de las personas encuestadas no tuvieron un grado superior. El 50% de las personas encuestadas ocupan otros cargos en las micro y pequeñas empresas. El 57% de las personas encuestadas tienen de 0 – 3 años de permanecía en el cargo que laboran. El 71% de las micro y pequeñas empresas vienen operando en el mercado entre 3 a 5 años de antigüedad. El 51% del personal encuestado de las MYPES son trabajadores permanentes. El 50% han creado su empresa para generar empleo, el 93% de las personas encuestadas si han solicitado un crédito financiero sector comercio – rubro la venta de insumos agrícolas. El 64% de las personas encuestadas si fueron atendidos por las entidades financieras. El 57% de las personas encuestadas han solicitado entre 1 y 2 veces un crédito financiero. El 64% han solicitado crédito por un monto entre 0 a 20000 soles. El 79% de las personas encuestadas pagaron su tasa de interés entre 10 a 20 %. El 93% de las personas encuestadas confirman que el crédito que se les brindo mejoro las ganancias de la

MYPES. El 43% de las personas encuestadas solicitaron su crédito en la financiera MI BANCO. El 71% de las personas encuestadas han invertido el dinero del crédito que solicitaron en capital de trabajo. Se concluye: La mayoría de los representantes legales de las MYPES del sector comercio – rubro la venta de insumos agrícolas del casco urbano de la ciudad de Chimbote, son personas adultas, del sexo masculino y que tienen un grado de estudio superior no universitario. En su mayoría, las MYPES del sector comercio – rubro la venta de insumos agrícolas del casco urbano de la ciudad de Chimbote, de acuerdo con las discusiones se puede concluir que las MYPES están siendo manejadas por el personal que ocupan otros, que tienen entre 0 a 3 años laborando en la MYPES, también se concluye que la mayoría de las MYPES tienen como antigüedad un promedio de 3 años a más que en su mayoría cuentan con trabajadores permanentes y que la mayoría relativa de la creación de la MYPES fueron creadas para generar empleo y obtener rentabilidad, En su mayoría, las MYPES del sector comercio – rubro la venta de insumos agrícolas del casco urbano de la ciudad de Chimbote, de acuerdo a las discusiones se puede concluir que la mayoría de las MYPES han solicitado crédito financieros, que fueron atendidos por las entidades financieras, que han solicitado hasta 2 veces un crédito, los montos que la mayoría de las MYPES han solicitado es entre 0 a 20000 soles, la mayoría de las MYPES pagaron una tasa entre 10 a 20% por el crédito que solicitaron, las MYPES también tuvieron como resultado que en su mayoría les ayudo a incrementar las ganancias gracias al crédito que solicitaron, la mayoría de las MYPES optan por solicitar su crédito en la entidad financiera MI BANCO y que en su mayoría lo han invertido para un capital de trabajo.

Rondan (2017) en su estudio de investigación titulado; “*Caracterización del Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Chimbote, 2014*”. Planteo como objetivo general determinar las principales características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro venta minorista insumos agrícolas, Chimbote 2014. Llego a los siguientes resultados: El 70% representa las edades entre 31 – 50 años. El 70% de los representantes que se encuentran al frente dirigiendo este tipo de empresas son de sexo masculino. El 60% de los representantes legales cuentan con estudios secundarios. El 80% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Chimbote, 2014. Son los dueños. El 60% de estas Mypes se encuentran realizando sus actividades desde más de 7 años el 60% de las Mypes cuentan con 01 a 03 trabajadores. El 50% de las Mype se crearon para generar ganancias. El 70% de las Mypes no ha recibido un financiamiento en los últimos años. El 70% recibió un financiamiento de 01 a 02 veces. : El 90% de los empresarios considera que el financiamiento es una inversión. El 40% de los representantes mencionan que han recibido un financiamiento de una identidad financiera. Se concluye: La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícola, Chimbote, 2014; tienen una edad promedio entre 30 a 50 años, los cuales son de género masculino, estos empresarios cuentan con estudios secundarios, son propietarios de sus negocios y están en el rubro más de 7 años. La gran mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícola, Chimbote, 2014; cuenta en sus MYPES de 1 a 3 trabajadores anuales, siendo esta la cantidad total, de los

empleados de estas Micro y pequeñas empresas. La gran mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícola, Chimbote, 2014; cuenta en sus MYPES de 1 a 3 trabajadores anuales, siendo esta la cantidad total, de los empleados de estas Micro y pequeñas empresas.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Las Micro y Pequeñas Empresas.

Según la ley 28015 (2013) la Micro y pequeñas Empresas, en adelante MYPE como una unidad económica constituida por la persona natural o jurídica, bajo cualquier forma organizada o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, vale decir, empresa de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o presentación de servicios.

Características de las micro y pequeñas empresas.

Según la ley 30056 (2013). Las características aplicables a las Mypes constituidas son:

- Microempresas: Deberá Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UI
- Pequeña Empresa: Deberá tener ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT
- Mediana Empresa: Deberá tener ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Clasificación de las micro y pequeñas empresas.

Y la vez según lo manifiesta Falconier (2011) la gran cantidad de microempresas que existen y operan, están se dividen en distintos rubros, concentrándose en las siguientes áreas:

- **Producción:** Estas son aquellas que producen artículos a menos escala y los venden a intermediarios, o al consumidor final.
- **Comercio:** Estas son aquellas que se dedican a la Compraventa, comprar productos los cuales venden.
- **Servicio:** Estas son aquellas que realizan un trabajo o prestan servicios a otras empresas.

Clasificación de la micro y pequeñas empresas.

Según lo manifiesta la ley 30056 (2013) las microempresas se pueden clasificar según la potencialidad, capacidad de crecimiento o de desarrollo.

- **Microempresa de subsistencia:** Estas son unidades económicas situadas bajo los niveles de acumulación, que no han logrado reproducir y/o retener excedente económico necesario para generar un capital o para reproducir el proceso de producción, sino más bien se limitan a remunerar el trabajo.
- **Microempresa de acumulación simple:** Son aquellas que logran retener los excedentes generados en el proceso productivo, donde escasamente se garantiza reproducir el proceso de reproducción. Posee escasa capacidad de ahorro.
- **Microempresa de acumulación ampliada:** Son aquellas que logran tener los excedentes generados en el proceso productivo, con un grado tal que este nivel abarca a las pequeñas empresas propiamente tales, que en su mayoría disponen de personal calificado y cuyos dueños generalmente poseen educación superior.

Según la propiedad del capital:

- Unipersonales: el dueño es una sola persona
- Asociativa: cuando son dos o más personas.

Según la cantidad de funciones:

- De función única: desarrollan una sola actividad
- De Función múltiple: incorporan varias funciones.

Según la novedad de producción

- De producción por copia: el bien o servicio ya está en el mercado.
- De producción innovadora: produce nuevos bienes o servicios o le introduce alguna modificación que lo hace diferente al existente.

Así como definen el autor en las bases teóricas del mismo modo actualmente en nuestras unidades obtenidas de nuestro estudio de investigación se obtuvieron 87,5 % de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícolas en el distrito de Moro, el cargo que desempeñan dentro de las empresas son los administradores contratados por los dueños.

Microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas

Según Carrasquillo (2011) la microempresa es un término que de su composición se desprende la palabra micro refiriéndose a pequeña y la palabra empresa, una empresa pequeña. La microempresa es una unidad económica pequeña que genera ingresos para su propietario. Este término varía su definición de acuerdo al país.

Según Thompson (2007) nos manifiesta que La pequeña empresa es una entidad independiente, creada para ser rentable, que no predomina en la industria a la que pertenece, cuya venta anualen valores no excede un determinado tope y el número de personas que la conforma no excede un determinado límite, y como toda empresa, tiene aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras, todo lo cual, le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer determinadas necesidades y deseos existentes en la sociedad

Según Mercado (2007) las pequeñas Empresas como la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa.

Según Longenecker (2012) las pequeñas empresas como aquel negocio que es pequeño en comparación con las grandes empresas en una industria, con operaciones limitadas a un sitio geográfico específico, financiado por unos cuantos individuos y dirigido por un pequeño grupo.

Así como definen los autores en las bases teóricas del mismo modo actualmente en nuestras unidades obtenidas de nuestro estudio de investigación 87,7 % si coinciden ya que los representantes las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícolas en el distrito de Moro, su objetivo de su creación de sus empresas es para rentabilidad.

Importancia de las micro y pequeñas empresas

Según el Ministerio de Trabajo (2013) en la actualidad 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, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas, las micro y pequeñas empresas brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). 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 y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Según Saavedra & Hernández (2008) la importancia de las MIPYMES no se limita únicamente en su magnitud con respecto a su relevante participación en el total de empresas existentes. Así, las MIPYMES generan un porcentaje muy elevado de empleo, mientras que su participación en el Producto interno Bruto (PIB) es menor aunque obviamente es relevante.

Los emprendedores

Según Longenecker (2012) los emprendedores como aquellos individuos que identifican las necesidades del mercado y crean nuevas empresas para satisfacerlas.

Gustan de asumir riesgos y son motores del cambio, innovación y progreso en la vida económica.

Según Lerma (2007) los emprendedores son el fermento que concretiza el esfuerzo social hacia la generación de empleo, riqueza y bienestar. Son un producto social en el confluente la sociedad en general por medio de la familia, el sistema educativo y el gobierno. Una persona emprendedora es capaz de trabajar en equipo, compartiendo sus ideas y apoyando a otros en el desarrollo de un proyecto común.

Lineamientos

Según la ley 28015 (2003) la acción del Estado en materia de promoción de las MYPE 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 intersectorial, regional y de las relaciones entre unidades productivas de distintos tamaños, fomentando al mismo tiempo la asociatividad de las micro y pequeñas empresas y 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 pequeñas empresas.
- 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.

Gestión de calidad

Gestión:

Según Álvarez (2006) “Gestión” implica que estas actuaciones no se realizan al azar, sino que a medida que el trabajo avanza, la organización determina la utilización de aquellas que son mejores o más eficaces para alcanzar el fin que se persigue.

Según Rementeria (2008) nos afirma que es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”

Esto nos demuestra que coinciden con los resultados obtenidos de nuestros estudios de investigación ya que las micro y pequeñas empresas encuestadas conocen y saben cuál es su objetivo principal de dicha empresa.

Calidad

Cuando se habla de calidad sabemos que cuán importante es, ya que es ahí se ve como este dicho producto o servicio y es bueno saber procesos que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Según Feigenbaum (2011) define que la calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente: uso actual y venta de producto. Control total de calidad: es un sistema efectivo para la integración de los refuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizar para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario.

Según Mizuno (2011) afirma que la calidad es reducir defecto dentro de las actividades de promoción, contemplando el concepto más importante, el cual es reconocer que los mismos se originan en proceso y que las inspecciones solo puedan descubrir esos efectos. La calidad es una interpretación más estricta significa la calidad en el producto, y en la más amplia se refiere a la calidad en el trabajo, calidad en el servicio, calidad en la información, calidad en el proceso, calidad de la dirección, calidad de toda empresa.

Gestión de calidad

Según Sánchez (2007) la Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejora continua en sus procesos diarios.

Según Fernández (2010) afirma que la gestión de calidad, en la actualidad, debe de consistir en desarrollar, diseñar, producir y asistir en servicio, un producto de calidad, lo más económico posible, lo mejor terminado posible, lo más útil posible y siempre satisfaciendo la demanda y expectativas del consumidor final.

Así como definen los autores en las bases teóricas de gestión de calidad del mismo modo actualmente en nuestras unidades obtenidas de nuestro estudio de investigación si coinciden ya que 62,5 % de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícolas en el distrito de Moro si conocen el término de la gestión de calidad.

Herramientas de la Gestión de Calidad

Kaoru Ishikawa desarrollo las siete herramientas graficas fundamentales para la gestión de la calidad utilizadas para la solución de problemas atinentes a la calidad.

- **Tormenta de ideas**

Es una herramienta que fomenta la creatividad en equipo, se utiliza tanto para identificar las causas de problemas como para proponer soluciones.

- **Hoja de inspección o de recopilación de datos**

Sirve para la recopilación de datos basados en la observación de las muestras con el fin con de empezar a detectar tendencias.

- **Diagrama de Pareto**

El objetivo fundamental de este tipo de principio es comparar cuantitativamente y de forma jerarquizada.

- **Diagrama de causa – efecto de Ishikawa (diagrama de “espina de Pescado”)**

El objetivo es representar gráficamente la relación cualitativa e hipotética entre un efecto y todas las posibles causas que lo provocan hasta llegar a las causas raíz.

- **Matriz de valoraciones**

Es una herramienta de gestión de la calidad que se utiliza para que los equipos lleguen a un consenso cuando tengan que decidir cuál de las opciones es la más adecuada.

- **Matriz de Criterios**

Es una herramienta de gestión de la calidad que se utiliza para que los equipos lleguen a un consenso cuando tengan que decidir cuál de las opciones es la más adecuada al igual que matriz de valoraciones, es fundamental cuando se plantea varias soluciones aun problema o para decidir qué problema es el más importante.

- **Diagrama de Flujo**

Es la representación gráfica que muestra todos los pasos de un proceso. Sirve para comprobar la trayectoria actual o ideal que siguen un producto o servicio con el fin de identificar desviaciones. (Gallego, 2012)

Así como definen el autor en las bases teóricas acerca de las herramientas de gestión de calidad en nuestras unidades obtenidas de nuestro estudio de investigación el 75% si conocen a las herramientas de gestión de calidad – tics; pero la más utilizada dentro de los resultados obtenidos es la herramienta tics dentro de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícolas en el distrito de Moro.

Tecnología de la Información y la Comunicación.

Según Cobo (2009) la Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.

Las TIC se definen colectivamente como innovaciones en microelectrónica, computación (hardware y software), telecomunicaciones y optoelectrónica- microprocesadores, semiconductores, fibra óptica - que permiten el procesamiento y acumulación de enormes cantidades de información, además de una rápida distribución de la información a través de redes de comunicación. (Fernández Muñoz, R., 2005)

Según Fundación Telefónica (2007) las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información.

Esto nos demuestra que según nuestro estudio de investigación el 75% conocen el significado de las tics y si coinciden con nuestras unidades de estudio de investigación.

Ventajas micro y pequeñas empresas

Es importante porque si bien es cierto que la necesidad de comunicarse hace más notorio el carácter indispensable del conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicación y la aplicación de éstas en distintos ámbitos de la vida humana, se hace necesario también reconocer las repercusiones que traerá consigo la utilización de estas nuevas tecnologías ya sean benéficas o perjudiciales.

Según Fundación Telefónica (2007) las TIC generan ventajas múltiples tales como un público instruido, nuevos empleos, innovación, oportunidades comerciales y el avance de las ciencias. Desde el punto de vista de la educación, las TIC elevan la calidad del proceso educativo, derribando las barreras del espacio y del tiempo, permitiendo la interacción y colaboración entre las personas para la construcción colectiva del conocimiento, y de fuentes de información de calidad (aprendizaje colectivo) y el desarrollo de los individuos gracias a que les permiten el acceso a dichas fuentes.

Así como definen los autores en las bases teóricas acerca de las tics en nuestras unidades obtenidas de nuestro estudio de investigación el 75% si conocen el significado de las tics y el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícolas en el distrito de Moro en el estudio realizado que gracias a las tics son muy eficientes y les ayuda a interrelacionarse con otros nuevos clientes.

2.3 Marco conceptual

El origen de las agropecuarias en el distrito de Moro se da a partir de los 90 ya que es la principal actividad económica que desarrollan los pobladores, se creó la primera tienda que fue ubicada al frente de la plaza de armas, esto generó un beneficio para los pobladores porque tenían los insumos mucho más cerca y así combatir las plagas de sus cultivos.

Moro cuenta con una agricultura ecológica sustentable y uso óptico del recurso hídrico, se ha implementado un sistema de riego tecnificado.

Las ventas de los insumos agrícolas ayudan a disminuir las plagas de las plantas, cada establecimiento cuenta con un ingeniero agrónomo lo cual capacita a los agricultores con el uso adecuado de los insumos agrícolas y ayuda mejorar la productividad y por ende mejorar la rentabilidad en la actividad agrícola ya que es centro comercial del agro exportador.

Micro y pequeñas empresas del sector – comercio en la venta minorista de insumos agrícolas.

Son micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de insumos agrícolas como fertilizantes, insecticidas entre otros; además brindan asesoramiento técnico a los agricultores garantizándoles una mejor producción de sus tierras.

Las micro y pequeñas empresas de la venta minorista de insumos agrícolas y la gestión de calidad con el uso de las TIC.

Los micros pequeños ubicados en el Distrito de Moro son administrados por empleados contratados por los dueños pero la mayoría de los empleados solo cuentan con estudio técnico y por el cual están laborando por sus propios conocimientos.

Gestión de calidad

Las micro y pequeña empresas atraviesan problemas de gestión de calidad ya que no cuentan con una estructura operacional de trabajo, ni mucha información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

La gestión de calidad es muy importante dentro de las empresas porque nos permite dirigir y administrar un negocio reduciendo el defecto de los productos que se originan en proceso, mediante una forma adecuada y satisfactoria.

Aplicación de tics es de suma importancia no solo para las empresas sino también para los diferentes sectores porque esto permite estar actualizados, ya que desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento.

Gestión de calidad con la aplicación de tic son herramientas que ayudara al empresario a gestionar siendo eficaz al resolver un problema satisfaciendo las necesidades de sus clientes con mejor calidad.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación no se plantea una hipótesis dado que es una investigación descriptiva ya que solo va a describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016 y de la variable de investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de Investigación

Se realizó el diseño no experimental porque la variable se va a estudiar tal y cual se presenta en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.

Fue transversal porque se estudió en el Año 2016, y va a tener injerencia en el año de estudio de la investigación y en el término de la investigación en cuestión.

Se realizó un diseño un descriptivo, porque solo se describió las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas y la variable en investigación Gestión de Calidad con el uso de las tics.

4.2 Población y Muestra

Población: El estudio se realizó con 8 Micro y Pequeñas Empresas, la cual fue obtenida por los mismos representantes de las distintas agropecuarias.

Muestra: Se determinó mediante una población muestral de 8 Micros y Pequeñas Empresas del sector venta minorista de insumos agrícolas del distrito de moro, porque sus representantes proporcionaron información veraz y oportuna.

4.3 Definición y Operacionalización de la Variable

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad	La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras Continua en sus procesos diarios.	Mejora	Medir Certificar Aplicar	Nominal
		Continua	Infraestructura Tecnología posibilidades	Nominal
		Organizaciones	Infraestructura Agradable cordialidad	Nominal
		Clientes	Satisfacción Internos Externos Fidelización	Nominal
Con el uso de la Tecnologías de la Información y la Comunicación	Sirven para optimizar el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia. Abarcan todos los ámbitos de la experiencia humana.	Información	Agradable Entendible Correcto Información	Nominal
		Desarrollo	En humanos Utilidades Procesos	Nominal
		Conocimiento	Crear Competir Aplicar	Nominal
		Experiencia	Aumento de conocimiento Nuevo retos Motivación	Nominal

4.4 Técnicas e Instrumentos

Se utilizó una encuesta a los representantes mediante un cuestionario, el cual consta de 23 interrogantes distribuidas de la siguiente manera, 5 referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, 3 para las Micro y Pequeñas Empresas, 7 de la variable en cuestión y 8 para las técnicas administrativas

4.5 Plan de Análisis

Se aplicó una encuesta a los representantes los cuales nos proporcionaron sin ningún inconveniente, se aplicó además las tablas de frecuencia absoluta y relativa correspondientemente, además de utilizar los programas de Word y Excel. Tablas y las figuras, además que el análisis a los resultados es análisis descriptivo porque se va a utilizar la recopilación de información.

4.6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos		Población Y Muestra	Método De Diseño	Técnicas E Instrumentos
<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 comercial, rubro venta minorista de insumos Agrícolas, Distrito de Moro, 2016?</p>	<p>Objetivo general</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 venta de minoristas de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>-Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.</p> <p>-Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas, sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.</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 comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.</p>	<p>Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de información y la comunicación</p>	<p>Población: se utilizó una población de 8 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícolas del distrito de moro, 2016.</p> <p>La información se obtuvo mediante técnica de soldeo.</p> <p>Muestra: Se utilizó una muestra de 8 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de insumos agrícolas del distrito de moro.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>El tipo de investigación que se utilizará será Aplicada – Cuantitativa.</p> <p>Nivel de la Investigación:</p> <p>El Nivel de la Investigación será descriptivo porque solo se describirá las principales características de los representantes, de las Micro y pequeñas empresas y las variables de estudio tal y como se presenta en la realidad sin sufrir ninguna modificación.</p> <p>Diseño De Investigación:</p> <p>Se utilizará el diseño no experimental – transversal.</p>	<p>Las Técnicas -la encuesta</p> <p>El Instrumento - Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Confidencialidad: El presente trabajo se realizó bajo información autorizada por el representante de las Micro y pequeñas Empresa, en total reserva toda la información obtenida por el autor; Confiabilidad ya que los datos de esta investigación son confiables y reales porque se han obtenido de libros con autores reconocidos a nivel nacional e internacional, tesis, páginas de internet, entrevistas, trabajo de campo y Además de citarlos en cada investigación desarrollada; Respeto a la Persona; porque el presente trabajo que se realizó considero que los comentarios de los representantes son de forma pasiva, son dignas de atención, con los intereses únicamente profesional, llevado a cabo en la práctica de investigación; Por lo cual toda la información utilizada en el presente trabajo ha sido utilizada únicamente para fines académicos exclusivamente.

V. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

Tabla 01. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del Sector comercial, Rubro venta Minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.

Datos Generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad		
18 A 30 Años	2	25,0
31 a 50 años	5	62,5
51 años a mas años	1	12,5
Total	8	100,0
Género		
Masculino	7	87,5
Femenino	1	12,5
Total	8	100,0
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Educación básica	2	25,0
superior universitario	2	25,0
superior no universitario	4	50,0
Total	8	100,0
Cargo que desempeña en la empresa.		
Dueño	1	12,5
Administrador	7	87,5
Total	8	100,0
Años en el cargo en la empresa		
0 a 3 años	5	62,5
4 a 6 años	2	25,0
7 a más años	1	12,5
Total	8	100,0

***Fuente:** Cuestionario Aplicado a los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercial, Rubro venta Minorista de insumos Agrícolas, Distrito de Moro, 2016.*

Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas Empresas con el Uso de las Tecnologías de información y la comunicación, sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.

De la Empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Años de permanencia en el Rubro		
0 a 3 años	4	50,0
4 a 6 años	3	37,5
7 a más años	1	12,5
Total	8	100,0
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	8	100,0
6 a 10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	0	0,0
Total	8	100,0
Objetivo de la Creación de la empresa		
Rentabilidad	7	87,5
Sustentabilidad	1	12,5
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las micro y pequeñas del sector comercial, Rubro venta minoristas de insumos Agrícolas, Distrito de moro, 2016.

Tabla 03. Características de la gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías la información y la comunicación en las micro y pequeñas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.

De la Variable		
Gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el término de gestión de calidad		
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100,0
Que técnicas modernas conoce		
Benchmarking	0	0,0
Empowerment	0	0,0
5S's	0	0,0
Outsorsing	0	0,0
Planeamiento Estratégico	2	25,0
Tics	6	75,0
Total	8	100,0
Dificultad para su implementación de gestión de calidad		
Poca incitativa	3	37,5
No se Adapta a los Cambio	1	12,5
Aprendizaje lento	1	12,5
Desconocimiento del puesto	1	12,5
Otros	2	25,5
Total	8	100,0
Técnicas de medición del Rendimiento conoce		
Observación	5	62,5
Escala de puntuación	0	0,0
Evaluación	3	37,5
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	8	100,0
La excesiva Rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad		
Si	6	75,0
No	2	25,0
Total	8	100,0
La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio		
Si	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0
La Gestión ayuda alcanzar los objetivos		
Si	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0

Continúa...

Concluye.

Tabla 03. Características de la gestión de Calidad con el Uso de Tecnologías de información y la comunicación en las micro y pequeñas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016.

DE la Variable Gestión de Calidad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el significado de tic		
Si	2	25,0
No	6	75,0
Total	8	100,0
Cuenta con una computadora y/o laptop en su empresa		
Si	6	75,0
No	2	25,0
Total	8	100,0
Nivel de conocimiento en computación		
Bueno	0	0,0
Regular	8	100,0
Malo	0	0,0
Total	8	100,0
Utiliza herramienta de navegación		
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100,0
Que tipos de tecnologías utiliza		
Página personal	3	37,5
Facebook	1	12,5
Dispositivos móviles	3	37,5
Skype	1	12,5
Twitter	0	0,0
Total	8	100,0
Las Tics contribuiría en la eficiencia en su empresa		
Si	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0
Cuenta con base de datos		
Si	6	75,0
No	2	25,0
Total	8	100,0
La tics le ayuda a mejorar la interrelación con sus clientes		
Si	7	87,5
No	1	12,5
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del Sector Comercial, Rubro venta Minorista de insumos Agrícolas, Distrito de Moro, 2016.

5. 2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

a) **Discusión.**

Referente al representante de la Micro y pequeña empresa:

- Con respecto a la edad del representante: El 62,5 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen una edad entre 31 a 50 años (Tabla 01). Estos resultados se contrastan con los resultados encontrado por Gamarra, (2017), quien determino que el 55% de gerentes manifestaron tener de 41 a 55 años de edad, y a su vez se contrasta con Lázaro (2017), quien menciona que el 55% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años, estos resultados contrastan por Reyes (2017), quien manifiesta que el 71% de las personas encuestadas está comprendida entre las edades de 26 a 50 años. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, vienen siendo manejadas por personas con ese promedio de edad lo cual genera confianza ya que por ser una persona adulta refleja responsabilidad, experiencia, compromiso y honestidad hacia los demás.
- Con respecto al género del representante: EL 87,5 de los representantes son del sexo Masculino (Tabla 01). Estos resultados coinciden con los resultados por Gamarra, (2017), en el cual menciona que 67% de los representantes son de Género Masculino, resultados que coinciden con a los obtenidos por Rubio,(2014), el cual menciona que el 45% de los representantes son del sexo masculino, a su vez los resultados coinciden con los resultados encontrado por Lázaro, (2017), quien determina que el 67% de los representantes son masculinos, también coinciden los

resultados encontrados por Reyes,(2015), que manifiesta que el 64% de las personas encuestadas son del sexo masculino, a su vez coinciden con los resultados por Rondan, (2017), en el cual menciona que el 70%, de los representantes son del sexo masculino. Esto demuestra que actualmente la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016; están siendo gestionadas por representantes del género masculino.

- Con respecto al grado de instrucción del representante: EL 50% de los representantes solo cuentan con estudios superior no universitarios (Tabla 01). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Gamarra, (2017), quien determino que el 61% de los empresarios encuestados tienen grado instrucción secundaria, este resultado obtenido coincide con los obtenidos por Rubio, (2014), quien determino que el 78% de los representantes cuentan con estudio universitarios, así mismo contrastan con los resultados encontrados por Lázaro (2017), en el cual menciona que el 61% de los representantes cuentan solo con la secundaria completa, también contrastan con los resultados encontrados por Reyes, (2015), quien manifiesta que el 57% de los representantes no cuentan con un grado superior, así mismo contrastan con los resultados encontrados por Rondon,(2017), quien determina que el 60% cuentan con solo con estudios secundarios. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016; están siendo gestionadas por personas que solo cuentan con estudios superior no universitarios Esto es favorable para las micro y pequeñas empresas (MYPES) ya

que permite tener una visión diferente en ella teniendo así resultados favorables para la empresa

- Con respecto al cargo que desempeña en la empresa: El 87,5% está desempeñando el cargo actualmente por los administradores (Tabla 01). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Rubio, (2014), quien determino que el 56% están a cargo por los propios dueño de las micro y pequeñas empresas, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Reyes, (2015), quien determino que el 50% de las personas encuestados ocupan otros cargos. este resultado obtenido coincide con los obtenidos por Rondón, (2017), quien determino que 80% de los representantes están a cargo los mismo dueños, Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016; están siendo gestionadas por administradores contratados por los propios dueños de la empresa.
- Con respecto al año que desempeña los representantes dentro de la empresa: El 62,5% de los representantes tienen entre 0 a 3 años desempeñando en el cargo (Tabla 01). Estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Rubio, (2014), quien manifiesta que el 67% está desempeñando su cargo entre 6 a 10 años, estos resultados contrastan por Reyes, (2015), quien determino que el 57% de las personas encuestadas tienen de 0 a 3 años de permanencia en el cargo que laboran Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro,

2016; es favorable para las micro y pequeñas empresas (MYPES) ya que permitirá a posicionarme más en el mercado.

Referente a las Micro y pequeñas empresas:

- Con respecto a los años de permanencia en el rubro: El 50% tienen entre 0-3 años de permanencia en el rubro (Tabla 02). Estos resultados contrastan con Gamarra, (2017), quien manifiesta que el 50% tienen de 8 años a más de permanencia en el rubro, así mismo contrastan con los resultados encontrados por Lázaro, (2017), quien manifiesta que 50% tienen de 8 años a más en el rubro, estos resultados contrastan con Reyes, (2015), quien determinó que el 57% tienen de 0 a 3 años en el rubro, así mismo contrastan con los resultados encontrados por Rondón, (2017) quien manifiesta que el 60% se encuentran realizando de 7 años a más en el rubro. Esto demuestra que actualmente la mayoría Relativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016; es el reflejo de que la empresa está teniendo una aceptación favorable en el mercado por su permanencia.
- Con respecto al número de trabajadores: El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 0 a 3 trabajadores (Tabla 02). Estos resultados contrastan con Gamarra, (2017), quien manifiesta que el 83% cuenta con 0 a 4 trabajadores eventuales, estos resultados contrastan por Lázaro,(2017),quien manifiesta que el 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores, así mismo estos resultados contrastan por Rondon, (2015), quien manifiesta que el 60% cuentan con 01 a 03 trabajadores . Esto demuestra que actualmente la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro,

2016; cuenta con sus trabajadores estables ya que en este rubro se necesita a trabajadores de mucha experiencia y honestidad con el fin de no perder la cartera de clientes obtenida hasta el momento y a la vez seguir posicionarse en el mercado.

- Con respecto al objetivo de la creación de la empresa: El 87,5% de los representantes de la micro y pequeñas empresas su objetivo de su creación es por rentabilidad (Tabla 02). Estos resultados contrastan por Gamarra, (2017) quien manifiesta que el 61% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. Estos resultados contrastan por Reyes, (2015) quien determino que el 50% fueron creadas para generar empleo. Por otra parte esto contrasta por Rondón, (2017) quien determino que el 50 % de las mypes fueron creadas para obtener ganancias. Esto demuestra que actualmente que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas es por Subsistencia, que su objetivo de su creación se debe a rentabilidad.

Referente a la Gestión de Calidad

- Con respecto al término de gestión de calidad: El 62,5% Si conoce el término de gestión de calidad (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados por Gamarra, (2017) quien manifiesta que 72% si conoce el termino de Gestión de Calidad. Estos resultados contrastan por Rubio, (2014) en el cual menciona que el 67% aseguraron conocer el termino de gestión de calidad, esto contrasta con Lázaro,(2017) lo cual nos muestra que el 72% si conoce el termino de gestión de calidad, Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos

agrícolas, Distrito de Moro, 2016, si conocen el termino de gestión de calidad, por lo cual permitirá a la organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesaria.

- Con respecto a las técnicas modernas de la gestión de calidad: El 75% de los representantes de la micro y pequeñas empresas utilizan las tics como técnicas modernas (Tabla 03). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por estos resultados contrastan con los resultados de Rubio (2014), que manifiesta que el 89% aplican diferentes estrategias de gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016; utilizan las tics como técnica moderna de la gestión de calidad.
- Con respecto a las Dificultades para su implementación de gestión de calidad: El 37,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de moro,2016; tienen poca iniciativa para la implementación de la gestión de calidad, Así mismo el 25% tienen otros dificultades para la implantación de la gestión de calidad y el 12,5% no se adaptan al cambio para la implementación de gestión de calidad y el 12,5% desconocen del puesto y por último el 12,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas del distrito de moro,2016. Su aprendizaje es lento (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la minoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial rubro, venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro,

2016, tienen poca iniciativa por parte del personal para la implantación de la gestión de calidad.

- Con respecto a las técnicas para medir el rendimiento del personal: El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas Distrito de Moro, 2016 conoce la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal y el 37,5% % de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas Distrito de Moro, 2016 conoce la técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016; conocen la técnica de observación del rendimiento del personal.
- Con respecto a la excesiva rotación del personal: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro, 2016, Que si impiden la excesiva rotación del personal para una adecuada gestión de calidad y el 25% dice que No (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, que la excesiva rotación del personal si impide una adecuada gestión de calidad ya que así no permitirá a la empresa lograr con sus objetivos.
- Con respecto a la Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro

venta minorista de insumos agrícolas en el distrito de Moro, 2016, Si contribuye a mejorar el rendimiento de su empresa (Tabla 03),Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, creen que la gestión de calidad si contribuirá a mejorar su empresa porque eso les permitiría hacer una buena gestión dentro de su empresa.

- Con respecto a la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector rubro, venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro, 2016. Si ayuda alcanzar con los objetivos de la empresa (Tabla 03). Estos resultados Coinciden con los resultados por Rubio, (2014), en el cual menciona que el 89% la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos de las empresas, Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr con los objetivos y se logra adquirir productos de calidad y por ende satisfacer los requerimientos de los clientes.

Referente a la técnica Administrativa Tic.

- Con respecto conoce el significado de tic: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas del distrito de Moro, 2016, No conocen el significado de tic y el 25% Si conocen (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta

minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, No conocen el significado de tic.

- Con respecto a la herramienta administrativa cuenta con una computadora o laptop: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, si cuentan con una computadora o laptop dentro de su negocio y el 25% no cuentan con una computadora en su negocio (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, sea más eficiente y más ordenado con sus productos que tiene en el almacén.
- Con respecto a su nivel de conocimiento con la computadora: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, Su conocimiento es regular (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, su conocimiento de computación es regular ya genera ventaja para el mismo.
- Con respecto a la herramienta de navegación de internet: El 62,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, distrito de Moro, 2016, si utilizan las herramientas de navegación de internet para la captación de nuevos clientes y el 37,5% no utiliza (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos

agrícolas del Distrito de Moro, 2016, esto les ayudara a fidelizar a sus clientes y estar en comunicación con ellos.

- Con respecto a las nuevas tecnologías utiliza para comunicarse con sus clientes: El 37,5% utilizan los dispositivos móviles y página personal de sus clientes y el 12,5% utilizan el Skype y Facebook. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la minoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, utilizan el Skype y Facebook. (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, para que estén en contacto con sus clientes y sabes si está satisfecho lo que le brinda la empresa.
- Con respecto a las tic contribuirá en la eficiencia en su empresa: El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, Si creen que las Tic contribuiría en la eficiencia y logro de su empresa (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, les ayudaría mucho la herramienta de tic para su eficiencia y el logro de su negocio.
- Con respecto a la base de datos de sus clientes: El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, si cuentan con una base de datos de sus clientes y el 25% no cuentan con base de datos de sus clientes (Tabla 03). Esto demuestra

que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, como mi opinión propia una Base de Datos se gestiona adecuadamente, la organización obtendrá diferentes ventajas. Aumentará su eficacia, habrá trabajos que se realicen con mayor rapidez y agilidad.

- respecto al tics le ayudaría a mejorar la interrelación con sus clientes: El 87,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016 Si creen que al aplicar las tic en su negocio si les ayudaría a mejorar su interrelación con sus clientes y el 12,5% No creen que al aplicar las tics en su negocio no les ayudaría (Tabla 03). Esto demuestra que actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, como opinión propia yo considero que al aplicar las tics en un negocia seria de mucha ventaja ya que estaría ordenado y sería muy eficiente y eficaz.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Después de realizar el estudio de investigación de la Gestión de Calidad con uso de las Tics en las Micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, llegaron a las siguientes conclusiones.

La mayoría Absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016. Están dirigidos por personas del sexo masculino, con grado del representante superior no universitario, la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años, son administradores de la empresa y desempeñan en el cargo de 0 a 3 años.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, cuentan entre 1 a 5 trabajadores, la mayoría absoluta del objetivo de la creación es por la rentabilidad y la mayoría de micro y pequeñas empresas cuentan entre 0 a 3 trabajadores.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, así mismo ayuda a alcanzar objetivos, y metas trazados por la empresa, en su mayoría absoluta usan como las técnicas modernas como las tics, a su vez impide una adecuada gestión de calidad por la excesiva rotación del personal, en su mayoría los representantes si conocen el termino de gestión de calidad, así mismo conocen la técnica de observación para medir el desempeño personal, en su minoría tienen poca iniciativa por parte del

personal, La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercial, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016, califican su nivel de conocimiento regular, a su vez los representantes creen que las tics contribuiría en la eficiencia y logro de su empresa, en su mayoría absoluta no conocen el significado de las tics, pero cuentan con una computadora o laptop en su empresa, tienen una base de datos de sus clientes, al aplicar las tics les ayudaría a mejorar la interrelación con sus clientes, en su mayoría utilizan las herramientas de navegación de internet para captar nuevos clientes, en su minoría utilizan como las nuevas tecnológicas los dispositivos móviles.

6.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se propone son las siguientes.

La empresa debe realizar una gestión de calidad basada en mejorar la implementación ya que muchos de los representantes tienen poca iniciativa, les falta capacitación y automotivación; atraviesan problemas de gestión de calidad ya que no cuentan con una estructura operacional de trabajo, ni mucha información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos en rubro venta minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro.

Hoy en día las MYPES deben reinventarse rápidamente, deben adoptar los medios electrónicos, es importante que opten por ser digitales tales como, sus facturaciones, sus medios de comunicación y si no cuentan con esto es momento de aprovechar el internet que nos ofrece un enorme mercado para todas las MYPES.

REFERENCIAS

- Carrasquillo, L. (2011). *Definamos... qué es una microempresa. Desarrollado por JegoYalu*. Recuperado: <http://incubadorademicroempresas.com/lucy/blog/microempresas-familiares-una-solucion-y-un-reto>
- Cubadebate, (2015). Anuncian nuevos precios minoristas para la venta de insumos, equipos e implementos agrícolas. © 2014, UCI, La Habana, Cuba. Recuperado: <http://www.cubadebate.cu/noticias/2015/06/01/anuncian-nuevos-precios-minoristas-para-la-venta-de-insumos-equipos-e-implementos-agricolas/#.V0vUFPnhDIU>
- Escobar, T. (2017). *“Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria Appbosa, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. año 2017*. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Recuperado: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045995>
- Gamarra, L. (2017). *“Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016”*. Huarmey: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2017. Recuperado: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043050>
- García, M. S., y Sánchez, B. T. (2013). *El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas*. Enlace, 10(1). Recuperado: <http://200.74.222.178/index.php/enlace/article/view/13727>
- Gelmetti, Carlo J. Pymes globales. *Estrategias y prácticas para la internacionalización de empresas PYME*. Ebook. Primera edición. Buenos Aires: UGERMAN Editor, 2006. Recuperado: <http://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacioncienciayempleo/chequedeinnovacion/blog/para-innovar/2014/07/la-importancia-de-las-tic-en-la-pyme-espanola/>

- Lazaro, L.(2017). “*Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*”. Pucallpa: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045259>
- Lerma, (2007).*Liderazgo Empresarial* pg 352. Recuperado: 30 de abril del 2016. <http://www.mundiarario.com/articulo/economia/la-falta-de-financiacion-en-espana-el-principal-problema-de-las-pymes/20130609124248003783.html>
- Ley N° 28015, “*Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*”, promulgada el 03 de julio del 2003”. Recuperado:http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Ley N° 30056, *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, publicada el 2 de julio de 2013*. Recuperado:http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13_novedades_090713_mype.pdf
- Longenecker, G.(2012). *Administración de pequeñas empresas*.Cengage Learning, México. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=CswjaBfXHlkC&lpg=PA1&hl=es&pg=P T4#v=onepage&q&f=false>
- Macías, S. (2013). *Problemas de Gestión en las Micro y Pequeñas Empresas del Perú*. Recuperado el 30 de abril del 2016, de: <http://www.administracionmoderna.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>
- Olmo, D. (2009) *Calidad y excelencia en la gestión de las Pymes españolas*.recuperado: 31 de mayo del 2016. http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:36004/componente36003.pdf?width=1000&height=700&inline=true#pdf_reader
- Pereda, N. (2010). *Día Nacional de las Mypes*. Recuperado el 30 de abril del 2016, disponible: <http://nilopereda.blogspot.pe/2010/05/dia-nacional-de-las-mypes-15-de-mayo.html>

- Reyes, M. (2015). *“Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013”*. (Tesis pregrado), Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037102>
- Román, G. (2014). *Gestión de calidad en las pymes chilenas*, Business Excellence Chile Ltda. Todos los derechos reservados. Recuperado de: http://businessexcellence.cl/perfil_noticia_4.html
- Rondan, Q. (2017). *“Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de insumos agrícolas, Chimbote, 2014”*. (Tesis pregrado), Universidad católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045636>
- Rubio, 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 pregrado), universidad católica los ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034216>
- Vásquez, J.,C.(2013) *Importancia de las MYPEs en el Perú*. Recuperado de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Vega, A. & Castaño, A. & Mora, J. (2011). *Mypes Reflexiones*. Recuperado el 30 de Abril del 2016, <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11148/1/SalinasLoaizaJohnFedy2013.pdf>

ANEXOS

a. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Registro de matrícula.	X														
2. Análisis del SPA.		X	X												
3. Revisión de literatura de investigación			X	X											
4. Metodología de investigación.					X	X									
5. Resultados de Investigación							X	X							
6. Conclusiones, Referencias bibliográficas, Anexos									X	X					
7. Informe final de investigación y elaboración del artículo científico											X				
8. Presentación del Informe final de investigación.												X	X	X	X

b. Presupuesto: Servicio

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNI.	PRECIO TOTAL
INTERNET		S/ 150.00	S/ 150.00
LUZ		S/ 55.00	S/ 55.00
PASAJES	25	S/ 75.00	S/ 75.00
TOTAL			S/ 280.00

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNI.	PRECIO TOTAL
IMPRESIONES	75	S/ 0.50	S/ 38.00
LAPICEROS	2	S/ 2.50	S/ 5.00
CUADERNO	1	S/ 18.00	S/ 18.00
EMPASTADO	1	S/ 40.00	S/ 40.00
CD	2	S/ 2.50	S/ 5.00
USB	1	S/ 30.00	S/ 30.00
TOTAL			S/ 136.00

TOTAL PRESUPUESTO: S/ 416.00

Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante

c. Cuadro de Sondeo

N°	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTES	DIRECCIÓN
1	Agropecuaria “DINA”	Nelly Guerrero Rodríguez	Av. Macash N° 111
2	Agropecuaria “PALMA”	Johnny Flores Julca	Av. Macash N° 119
3	“LA NUEVA AGRICOLA”	Abel Chávez Villanueva	Jr. Independencia N° 324
4	Agrícola “ SERRANO”	Jorge de la Cruz Reyes	Jr. Independencia N° 324
5	Agropecuaria CHIMU	Olmedo Martínez	Jr. Independencia N° 324
6	Agropecuaria “Agromass”	Geler Laborio Milla	Jr. Daniel Alcides Carrión N° 256
7	QuimiAgro Inversiones S.A.C	Aquiles Arteaga Llanto	Av. Independencia N° 201
8	Agromen Group S.A.C	-	Av. Independencia N° 215

d. Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, de las micro y pequeñas empresas, para desarrollar el trabajo de investigación, titulada “gestión de calidad con el uso de las tic en las micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016 la Tesis que servirá para obtener el título profesional de licenciado en administración. La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece de antemano su valiosa colaboración.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

4. Cuál es el cargo que desempeña actualmente dentro de las micro y pequeñas empresas

- a) Dueño
- b) Administrador

5. ¿Cuántos años desempeña el cargo?

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

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 creación de la micro y pequeña empresa

- a) Rentabilidad
- b) Subsistencia

GESTIÓN DE CALIDAD

II. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿conoce el término gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

10. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad utiliza en su micro y pequeña empresa

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) 5 s's
- d) Outsorsing
- e) Planeamiento estratégico
- f) Tic's

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

- a) Poca iniciativa
- b) No se adaptan a los cambios
- c) Aprendizaje lento
- d) 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) Otros

13. La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad.

- a) Si
- b) No

14. ¿Cree Ud. Que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su empresa?

- a) Si
- b) No

15. ¿la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados dentro de su empresa?

- a) Si
- b) No

2.1. REFERENTE A LA TÉCNICA ADMINISTRATIVA 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) Página personal
b) Facebook
c) Twitter
d) Dispositivos Móviles (WhatS App, Telegram, Hangouts, etc)
e) Skipe

21. ¿Cree usted que las tics 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 Ud. Que al aplicar las tics en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes?

- a) Si
b) No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, de las micro y pequeñas empresas, para desarrollar el trabajo de investigación, titulada "gestión de calidad con el uso de las tic en las micro y Pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de minorista de insumos agrícolas, Distrito de Moro, 2016 la Tesis que servirá para obtener el título profesional de licenciado en administración. La información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece de antemano su valiosa colaboración.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

4. Cuál es el cargo que desempeña actualmente dentro de las micro y pequeñas empresas

- a) Dueño
- b) Administrador

5. ¿Cuántos años desempeña el cargo?

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

1.2. REFERENTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. ¿Cuántos años de permanencia tiene al 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 creación de la micro y pequeña empresa

- a) Rentabilidad
- b) Subsistencia

GESTIÓN DE CALIDAD

II. REFERENTE A LA GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿conoce el término gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

10. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad utiliza en su micro y pequeña empresa

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) 5 s's
- d) Outsorsing
- e) Planeamiento estratégico
- f) Tic's

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

- a) Poca iniciativa
- b) No se adaptan a los cambios
- c) Aprendizaje lento
- d) 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) Otros

13. La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad.

- a) Si
- b) No

14. ¿Cree Ud. Que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de su empresa?

- a) Si
- b) No

15. ¿la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados dentro de su empresa?

- a) Si
- b) No

2.1. REFERENTE A LA TÉCNICA ADMINISTRATIVA 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) Página personal
- b) Facebook
- c) Twitter
- d) Dispositivos Móviles (WhatS App, Telegran, Hangouts, etc)
- e) Skipe

21. ¿Cree usted que las tics 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 Ud. Que al aplicar las tics en su negocio le ayudaría a mejorar la interrelación y aceptación con sus clientes.?

- a) Si
- b) No

e. Hoja de tabulación

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa %
1.- Edad	18 a 30 años		2	25,0
	31 a 50 años		5	62,5
	51 años a más		1	12,5
	Total	8	8	100,0
2.- Género	Masculino		7	87,5
	Femenino		1	12,5
	Total	8	8	100,0
3.- Grado de Instrucción	Sin Instrucción			0,0
	Educación Básica		2	25,0
	Superior no Universitaria		4	50,0
	Superior Universitaria		2	25,0
	Total	8	8	100,0
4.- Cargo que Desempeña	Dueño		1	12,5
	Administrador		7	87,5
	Total	8	8	100,0
5.- Años en el cargo	0 a 3 años		4	62,5
	4 a 6 años		3	25,0
	7 a más años		1	12,5
	Total	8	8	100,0
6.- Años de permanencia en el Rubro	0 a 3 años		4	50,0
	4 a 6 años		3	37,5
	7 a más años		1	12,5
	Total	8	8	100,0
7.- Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores		8	100,0
	6 a 10 trabajadores		0	0,0
	11 a más trabajadores		0	0,0
	Total	8	8	100,0
8.- Objetivo de la Creación de la empresa	Rentabilidad		7	87,5
	Sustentabilidad		1	12,5
	Total	8	8	100,0
9.- Conoce el término de gestión de calidad	Si		5	62,5
	No		3	37,5
	Total	8	8	100,0
10.- Que técnicas modernas conoce	Benchmarking			0,0
	Empowerment			0,0
	5S's			0,0
	Outsorsing			0,0
	Planeamiento Estrategico		2	25,0
	Tics		6	75,0
	Total	8	8	100,0
11.- Dificultades para su implementación de la gestión de calidad	Poca Iniciativa		3	37,5
	No se adaptan a los cambios		1	12,5
	Aprendizaje lento		1	12,5
	Desconocimiento del puesto		1	12,5

	Otros Total	 8	1 8	25,5 100,0
12. Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.	Observación Escala de Puntuación Evaluación Evaluación de 360° Otros Total	 8	5 3 8	62,5 0,0 37,5 0,0 0,0 100,0
13.- La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad	Si No Total	 8	6 2 8	75,0 25,0 100,0
14. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del empresa	Si No Total	 8	8 8	100,0 0,0 100,0
15.-La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio	Si No Total	 8	8 0 8	100,0 0,0 100,0
16.- Conoce el significado de tic	Si No Total	 8	2 6 8	25,0 75,0 100,0
17.- Cuenta con una computadora y/o laptop	Si No Total	 8	6 2 8	75,0 25,0 100,0
18.- Nivel de conocimiento en computación.	Bueno Regular Malo Total	 8	0 8 8	0,0 100,0 0,0 100,0
19.- Utiliza herramientas de navegación.	Si No Total	 8	5 3 8	62,5 37,5 100,0
20.- Que tipos de tecnologías utiliza.	Página Personal Facebook Dispositivos Móviles Skype Twitter Total	 8	3 1 3 1 0 8	37,5 12,5 37,5 12,5 0,0 100,0
21.- Las Tics contribuiría en la eficiencia en su empresa	Si No Total	 8	8 0 8	100,0 0,0 100,0
22.- Cuenta con una base de datos	Si No Total	 8	6 2 8	75,0 25,0 100,0
23.- la tics le ayudaría a mejorar la interrelación con sus clientes	Si No Total	 8	7 1 8	87,5 12,5 100,0

f. Figuras

I. GENERALIDADES

1.1 Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

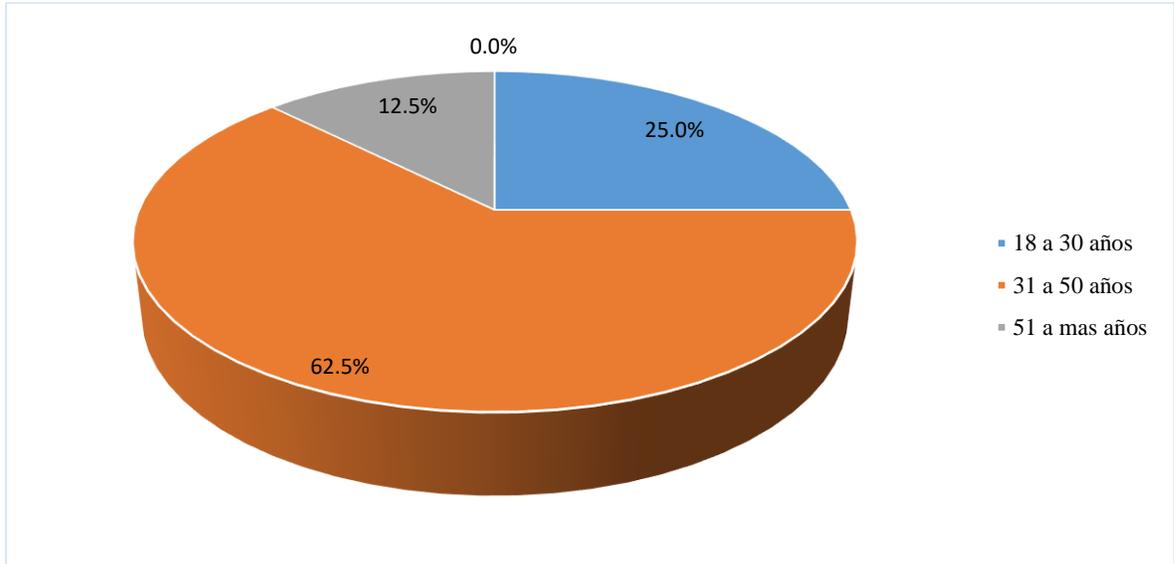


Figura 01: Edad del Representante.

Fuente: Tabla 01

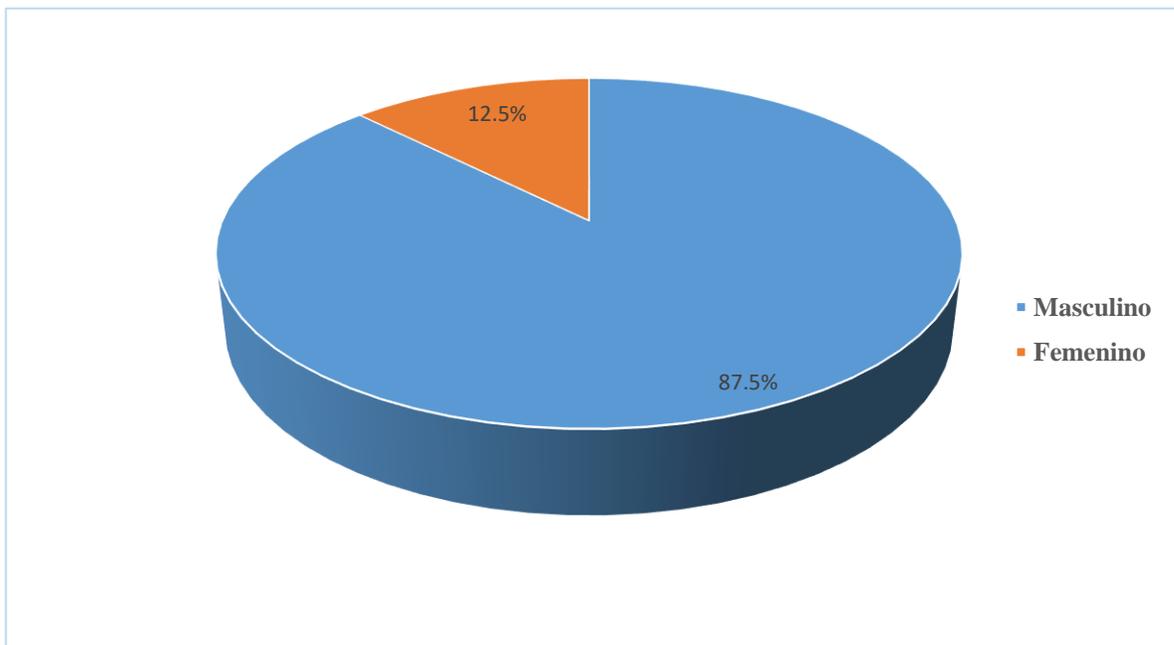


Figura 02. Género del representante.

Fuente: Tabla 01

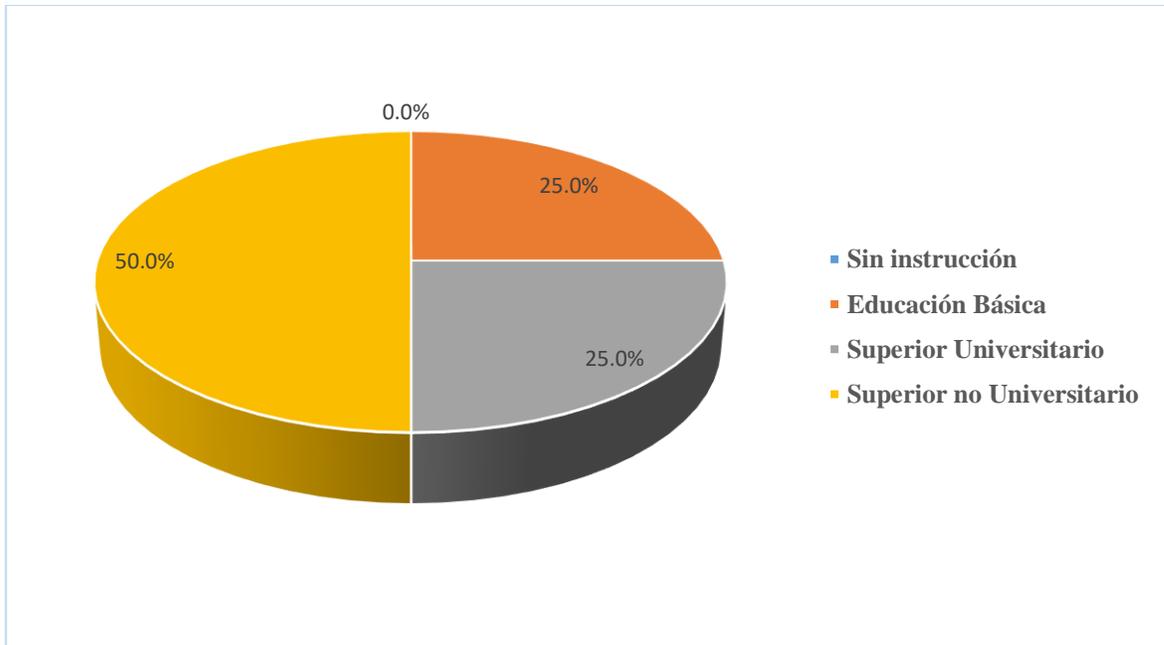


Figura 03. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 01

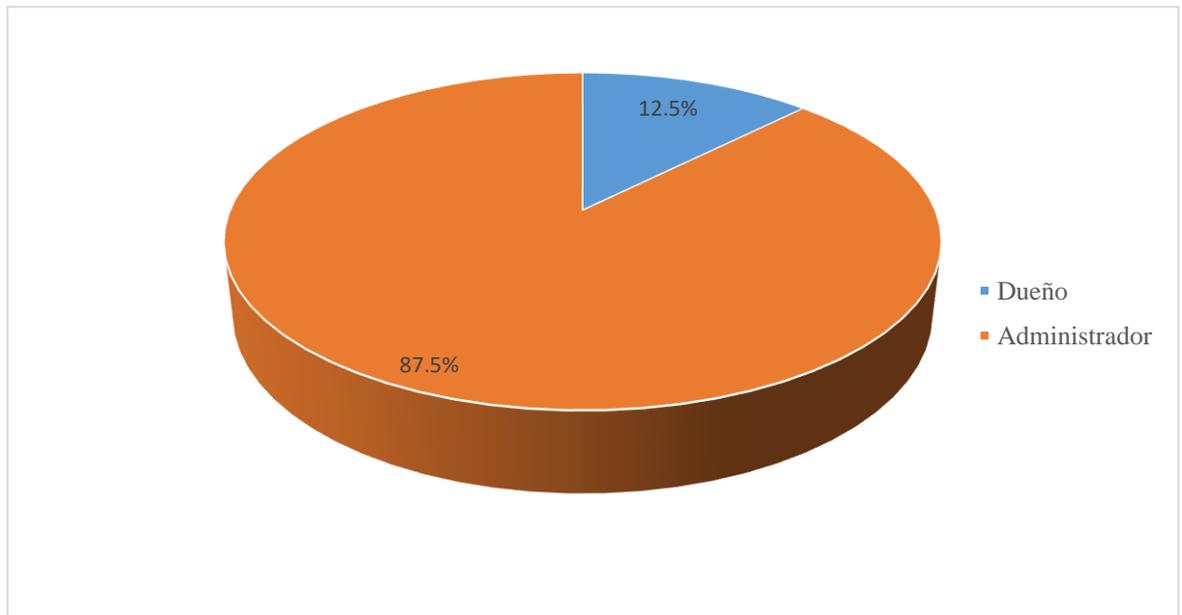


Figura 04. Cargo que desempeña dentro de la empresa

Fuente: Tabla 01

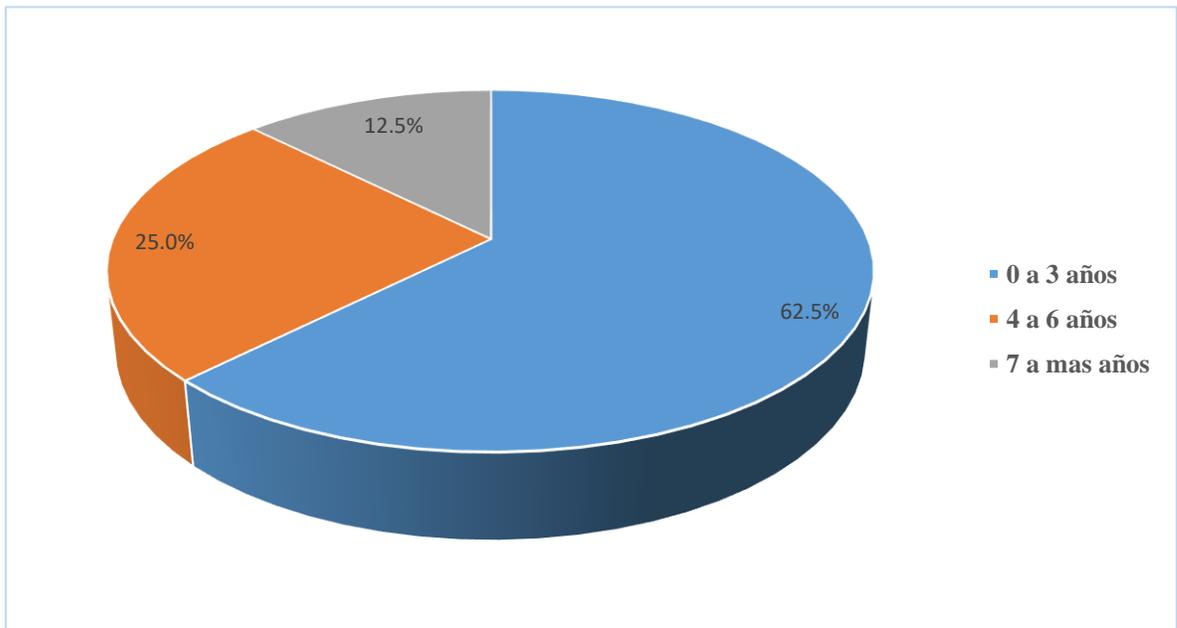


Figura 05. Años que desempeña en el cargo
Fuente: Tabla 01

1.2 Referente a las micro y pequeñas empresas.

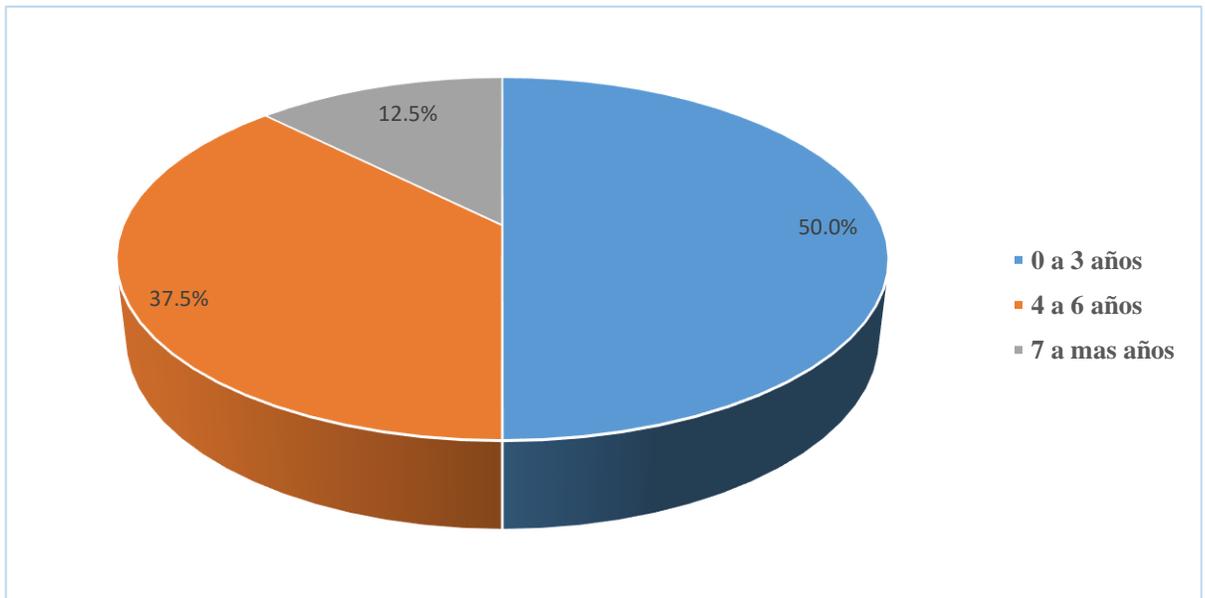


Figura 06. Años de permanencia en el Rubro
Fuente: Tabla 02

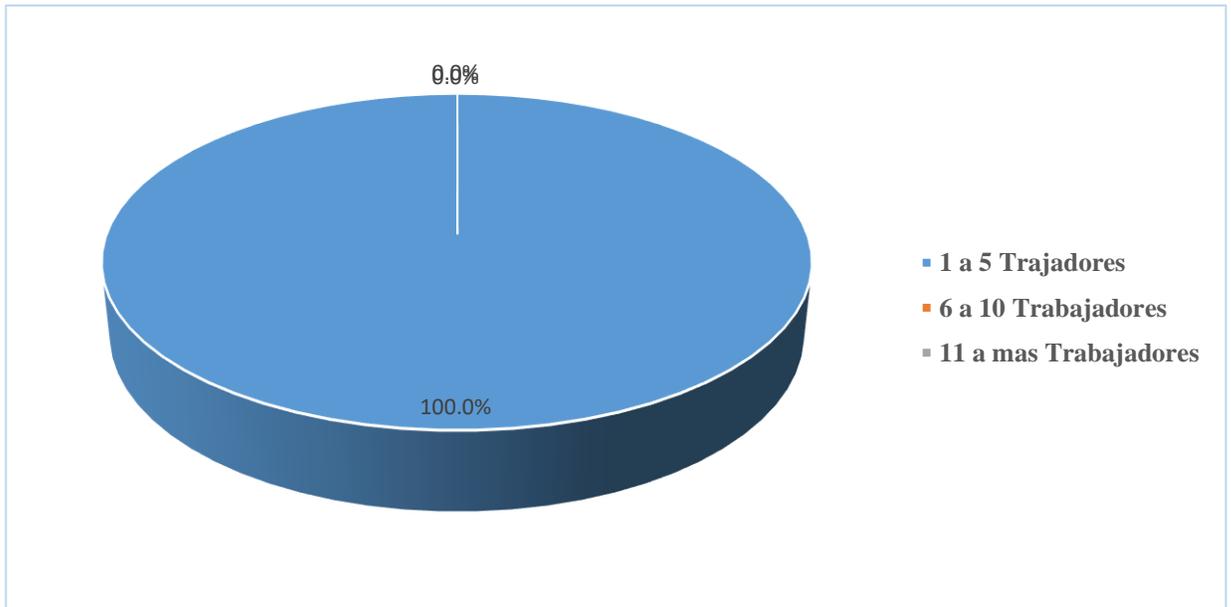


Figura 07. Número de trabajadores
Fuente: Tabla 02

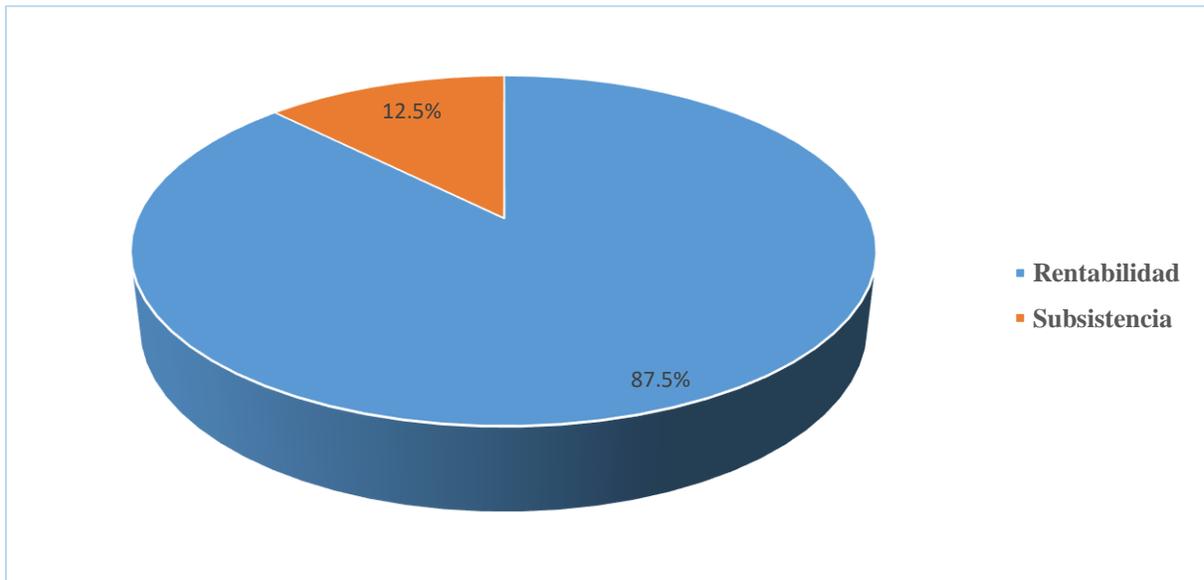


Figura 08. Objetivo de la Creación de la empresa.
Fuente: Tabla 02

GESTIÓN DE CALIDAD

II. Referente a la gestión de calidad.

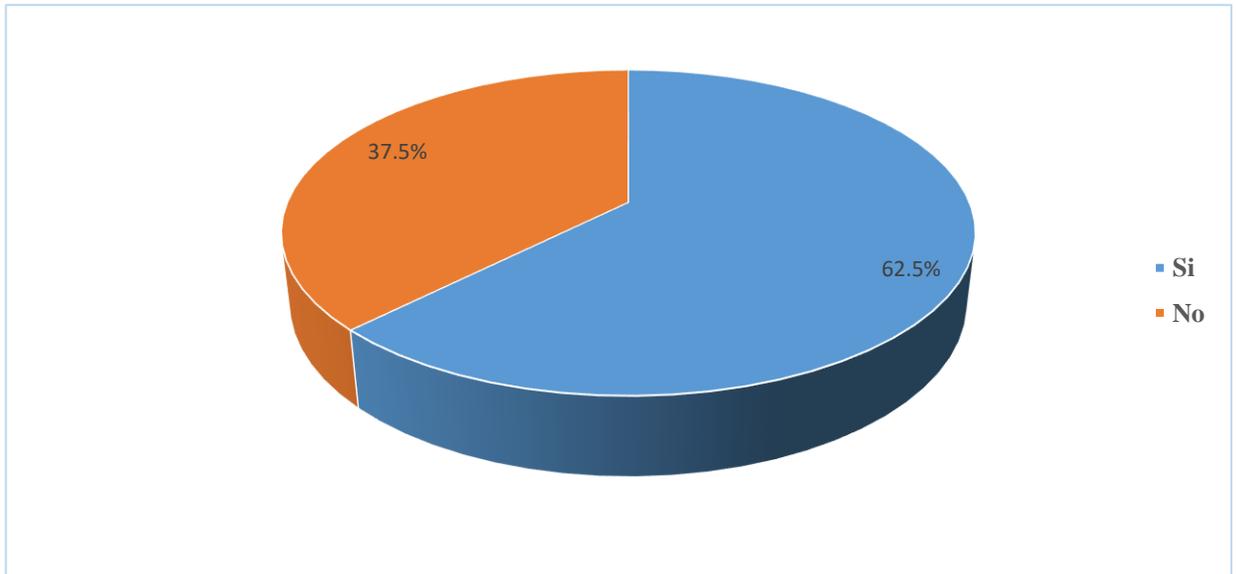


Figura 09. Conoce el término de gestión de calidad

Fuente: Tabla 03

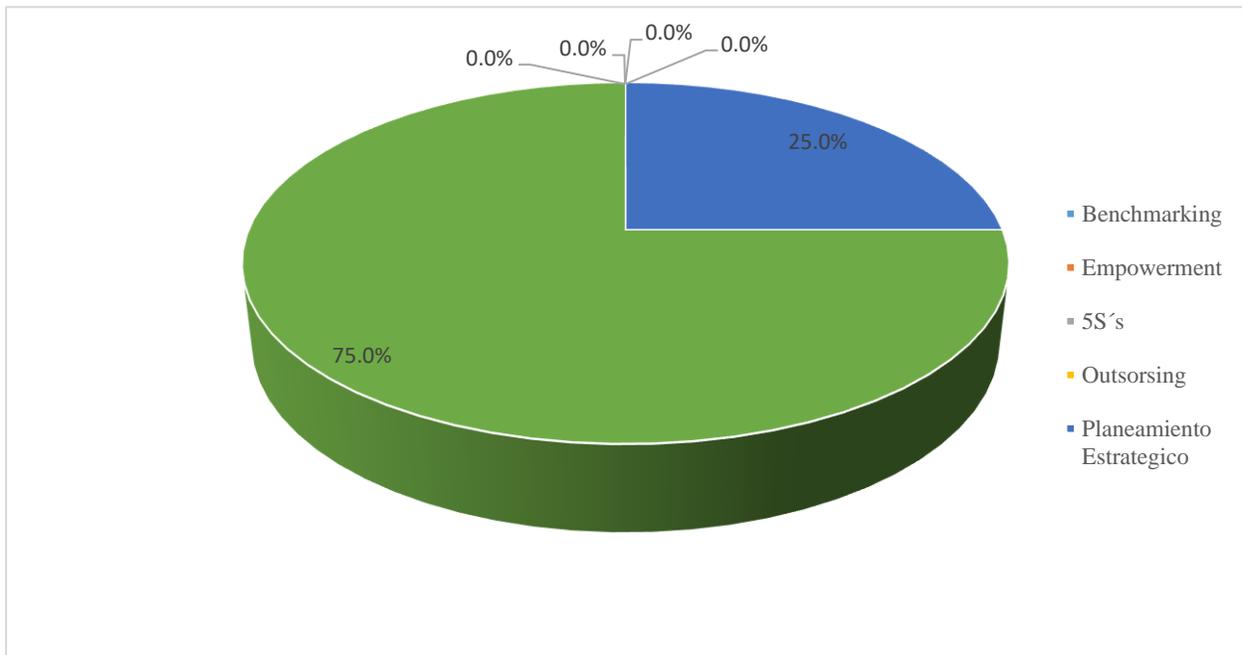


Figura 10. Técnicas Modernas de Gestión De Calidad

Fuente: Tabla 03

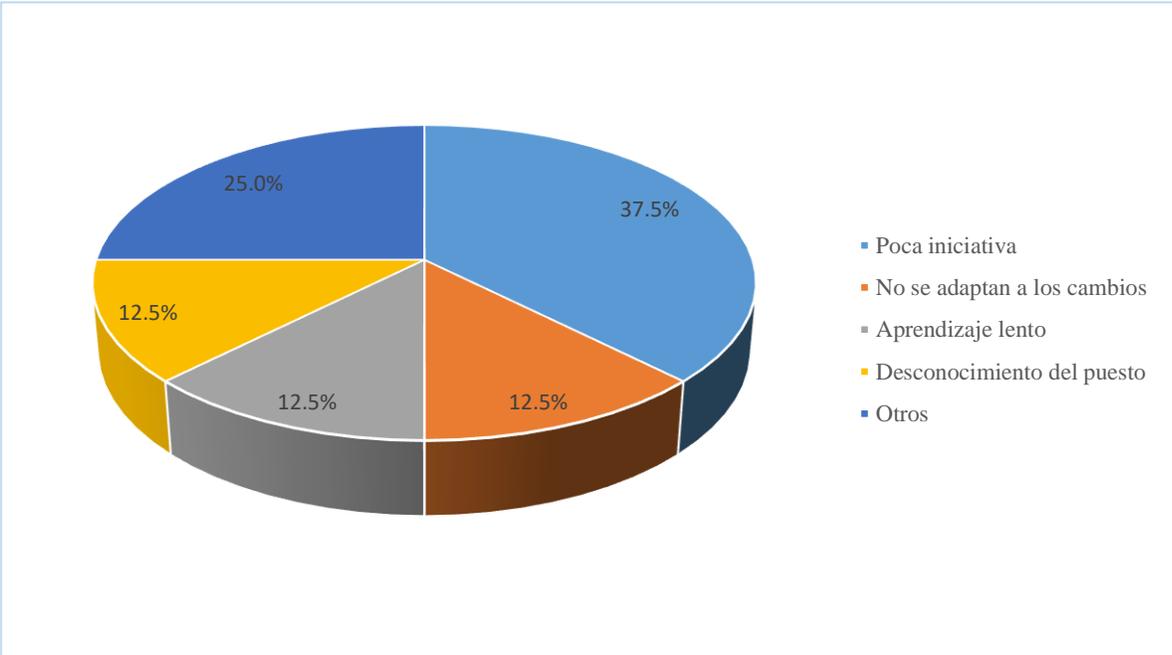


Figura 11. Dificultades para su implementación de gestión de calidad

Fuente: Tabla 03

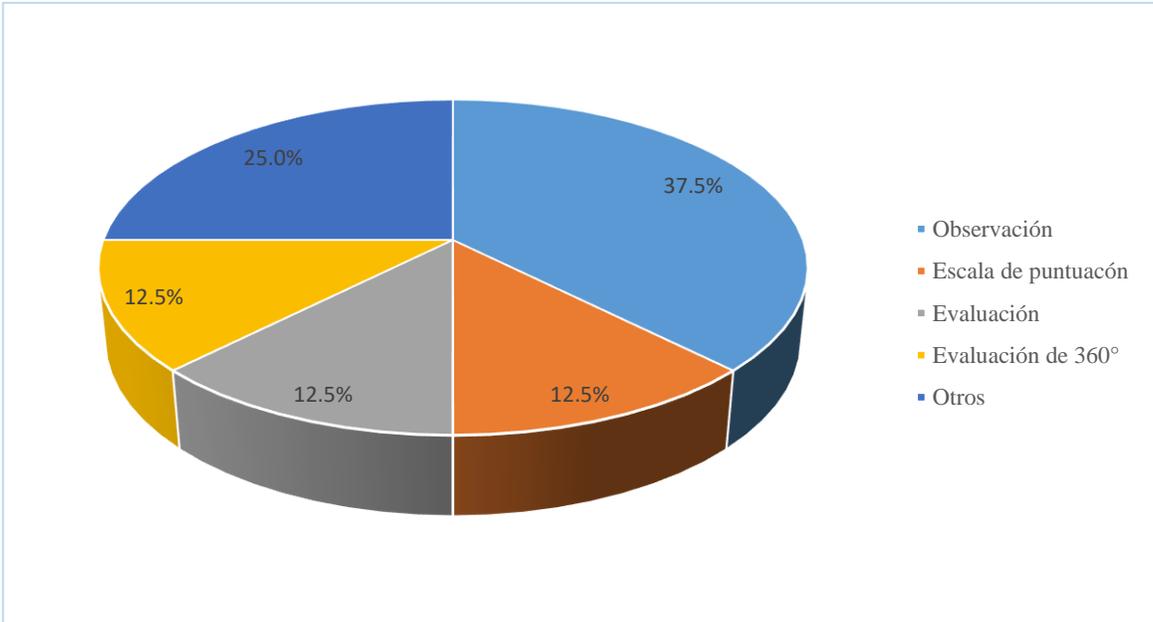


Figura 12. Técnicas de Medición del Rendimiento

Fuente: Tabla 03

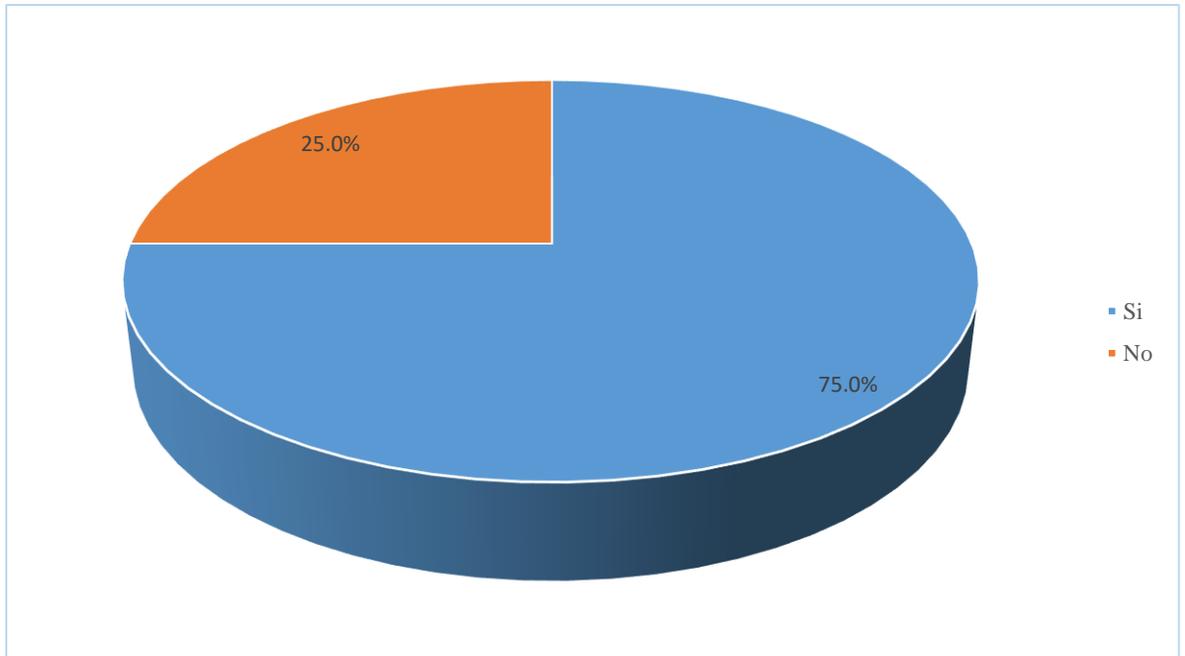


Figura 13. La excesiva rotación del personal impide una adecuada gestión de calidad

Fuente: Tabla 03

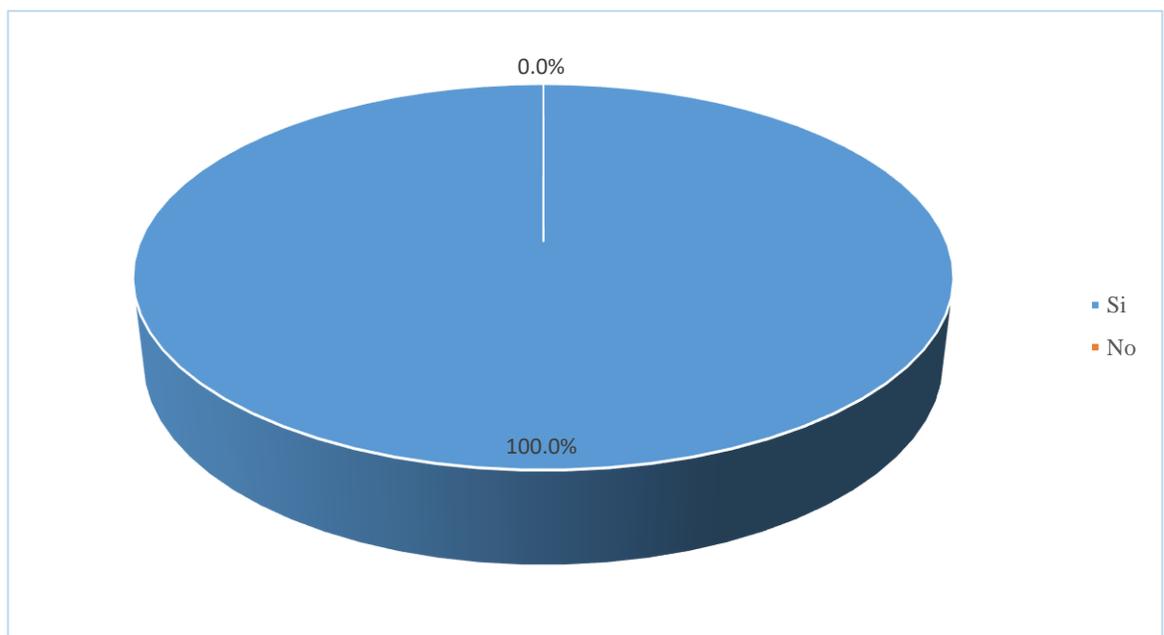


Figura 14. La Gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio

Fuente: Tabla 03

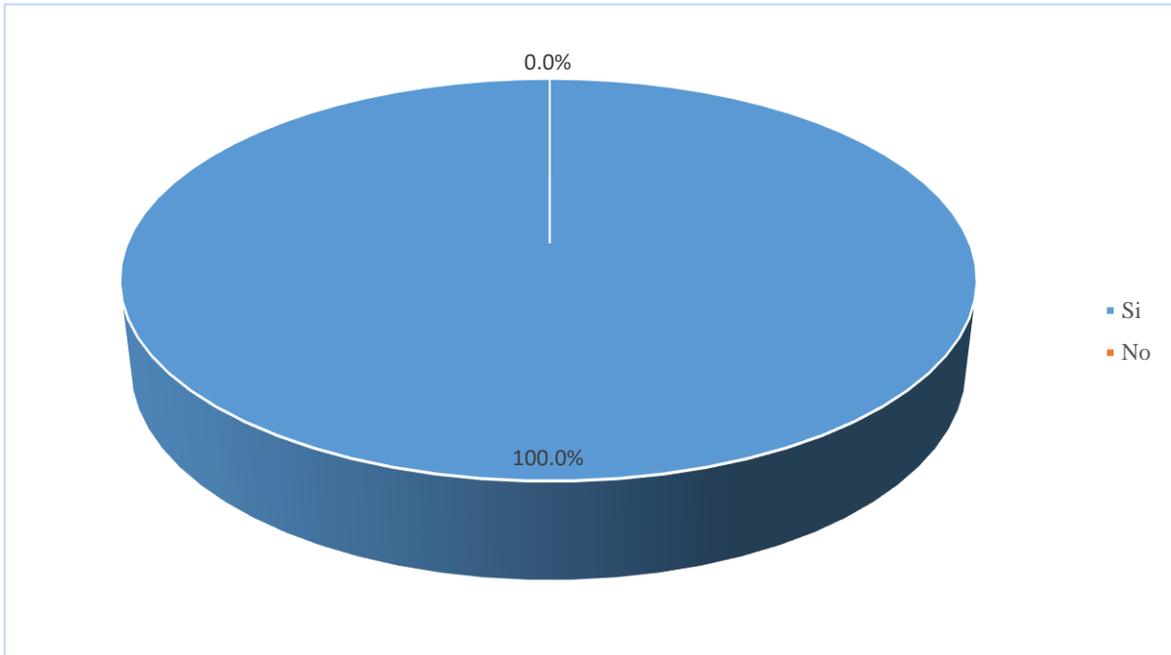


Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos del negocio
 Fuente: Tabla 03

2.1. Referente a la técnica administrativa Tics

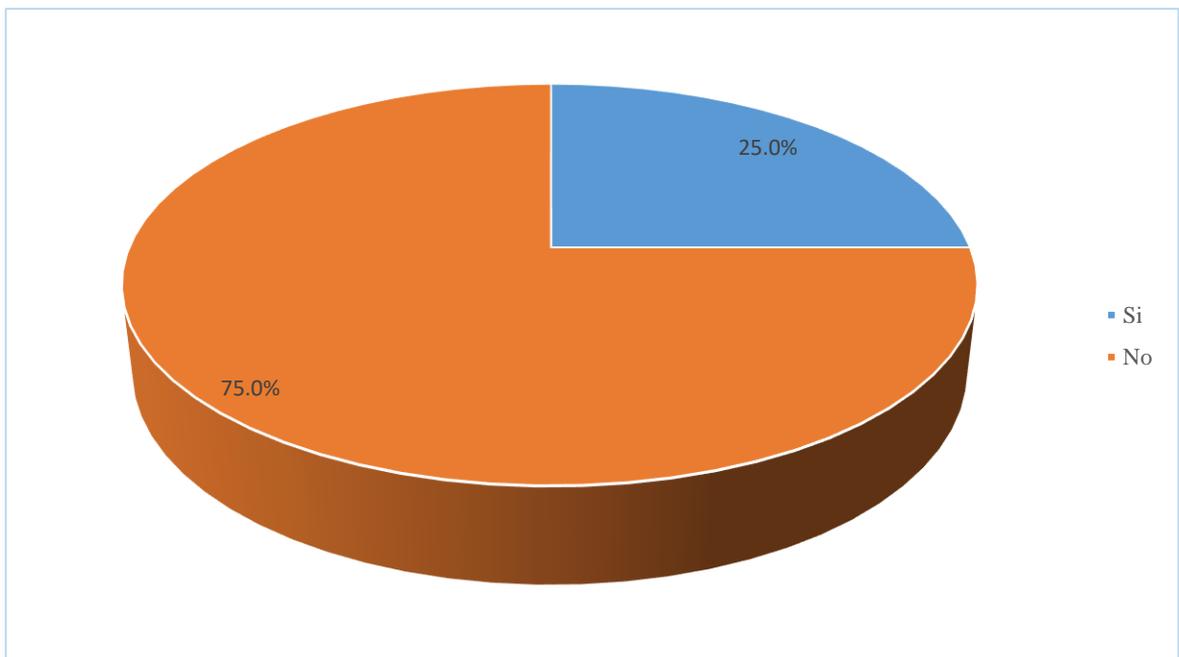


Figura 16. Conoce el Significado de Tics
 Fuente: Tabla 03

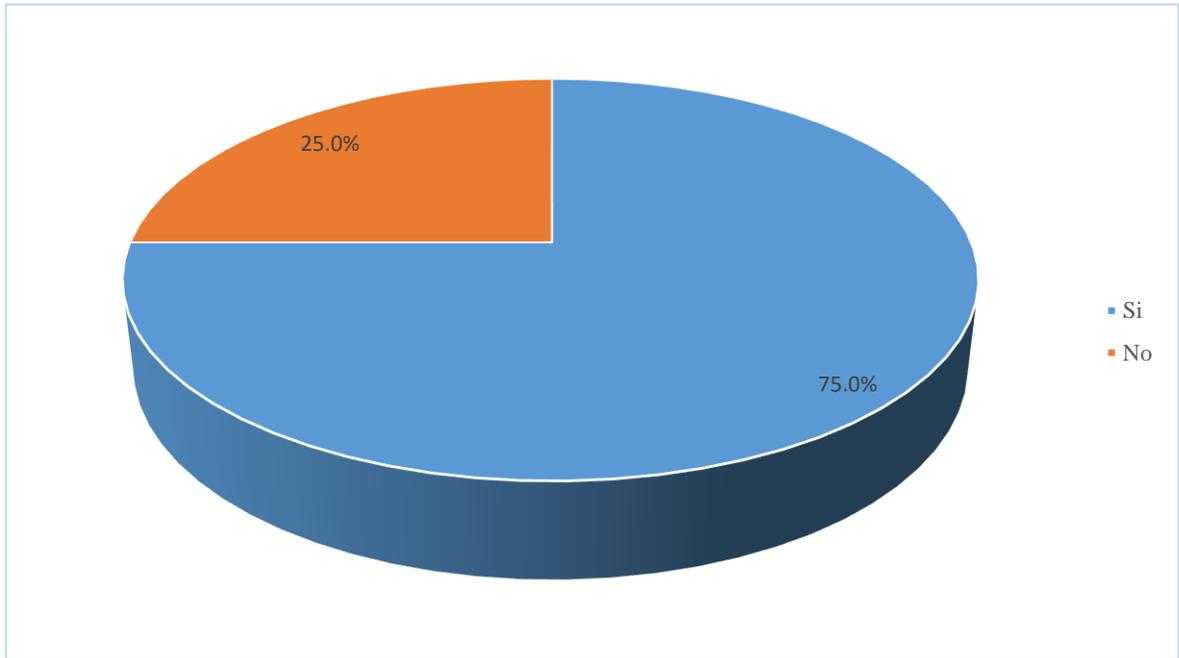


Figura 17. Cuenta con una computadora o laptop en su empresa
 Fuente: Tabla 03

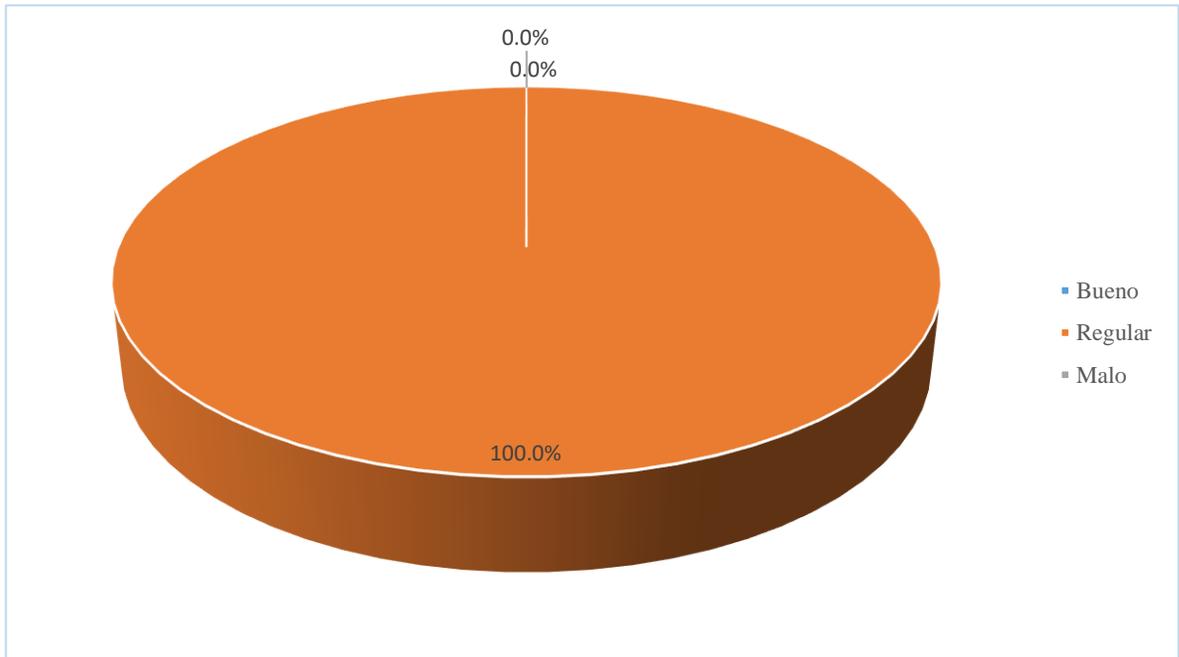


Figura 18. Nivel de conocimiento en computación
 Fuente: Tabla 03

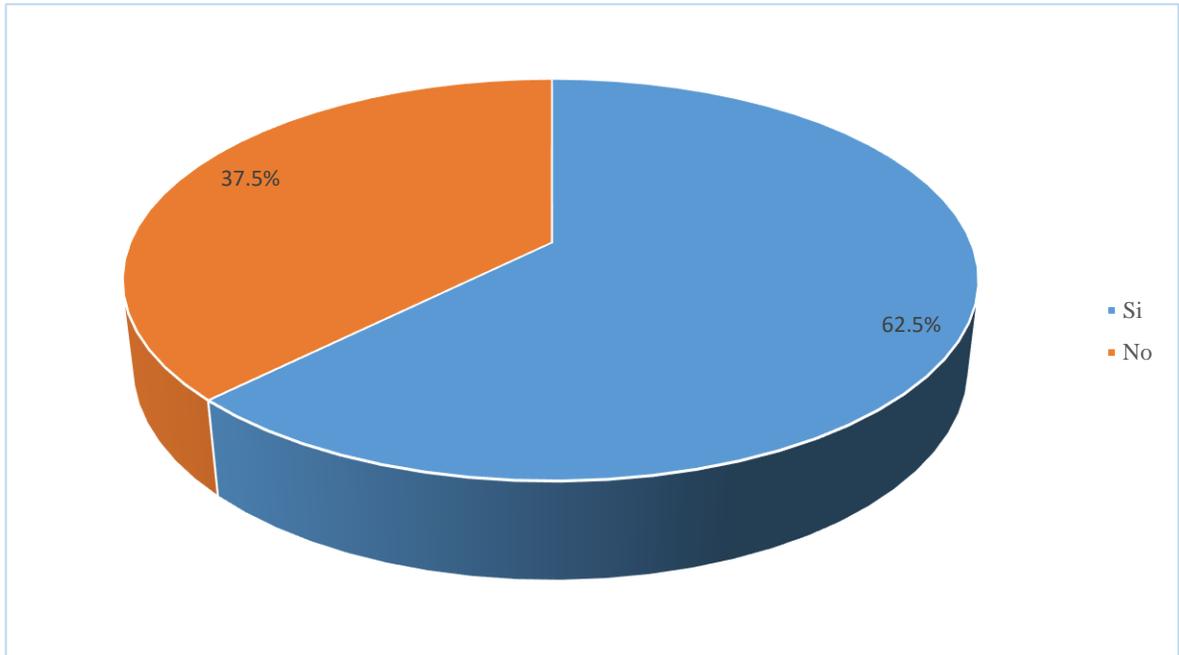


Figura 19. Utiliza herramientas de navegación.

Fuente: Tabla 03

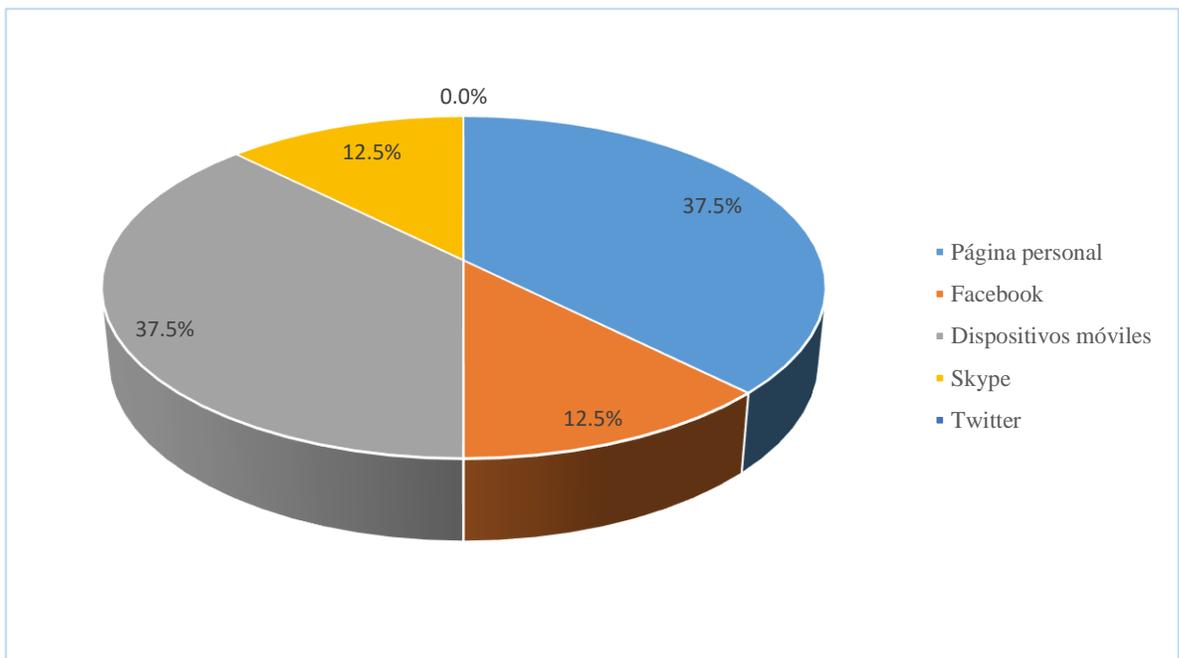


Figura 20. Que tipos de tecnologías utiliza.

Fuente: Tabla 03

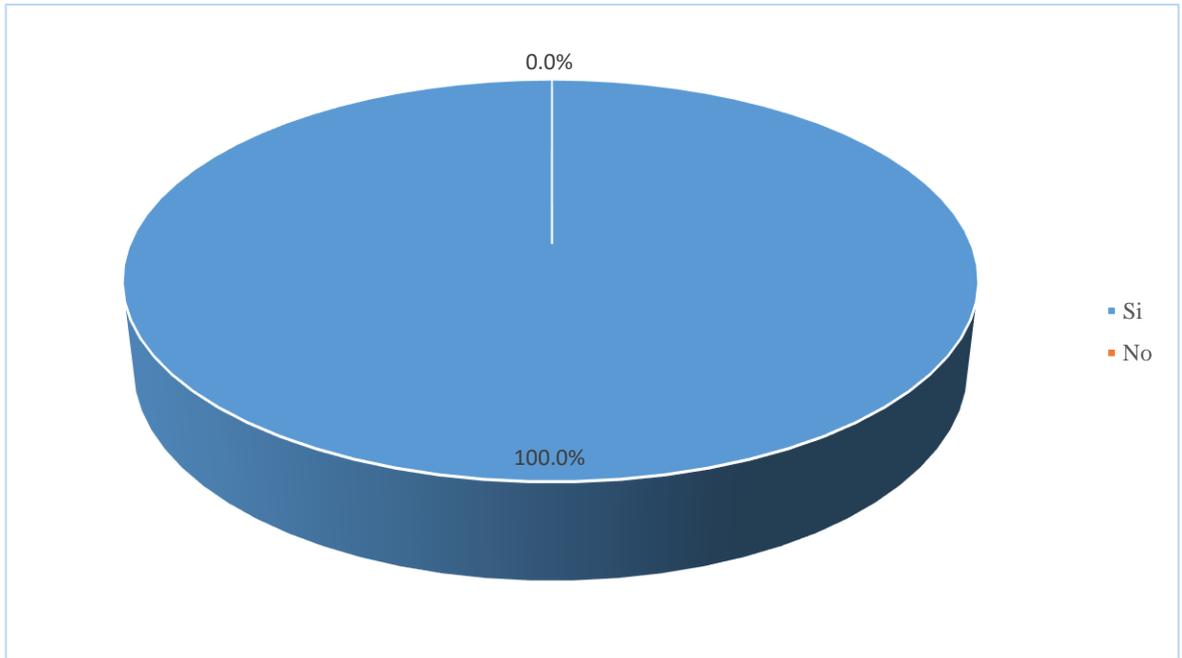


Figura 21. Las Tics contribuirían en la eficiencia en su empresa

Fuente: Tabla 03

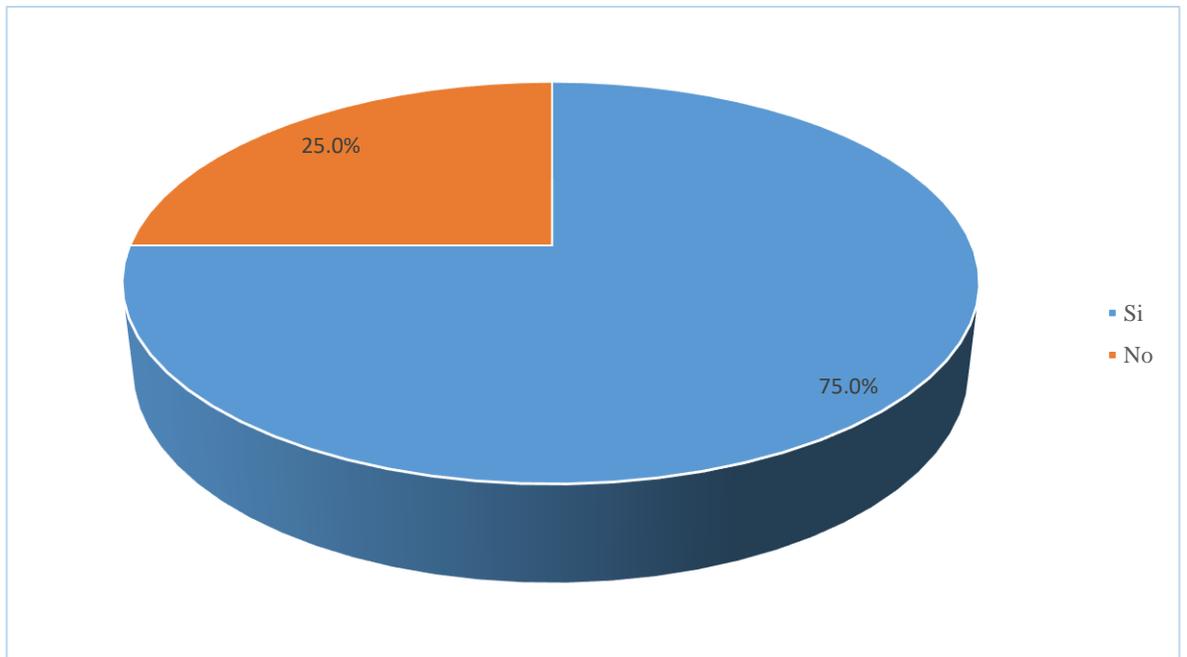


Figura 22. Cuenta con una base de datos.

Fuente: Tabla 03

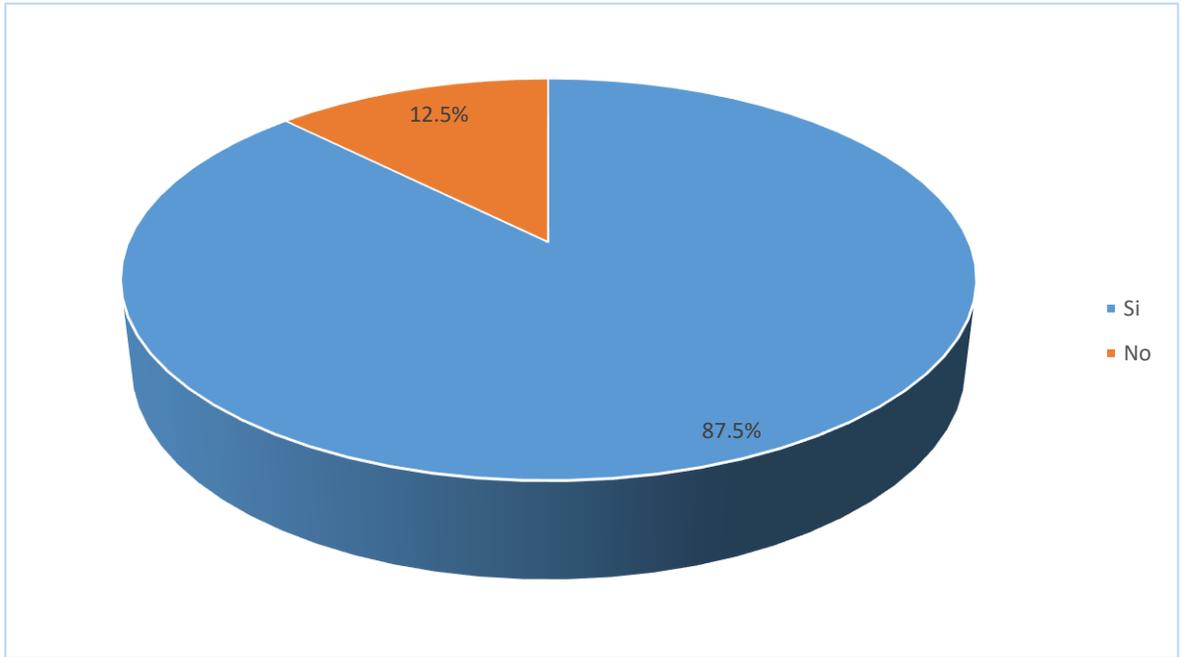


Figura 23. La tics le ayudaría a mejorar la interrelación con sus clientes

Fuente: Tabla 03