

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 COMUNICACIÓN EN
EL ALMACEN DE LA CADENA DE SUPERMERCADOS
PLAZA AUTOSERVICIOS, HUARMEY, 2018.

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

AUTORA:

Br. ITA CAMPOS, MARÍA CLAUDIA

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE-PERU

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José Germán Salinas Gamboa.
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez.
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Nuestro Padre Celestial, que es mi guía y mi luz a seguir adelante.

A Mis Amigos de Universidad:

Que con sus locuras me han enseñado el verdadero valor de la amistad y compañerismo, y que juntos hemos gozado buenos y malos momentos. Gracias por estar conmigo.

A Nuestros Docentes:

Que fueron los que sembraron la semilla para que germinara y fuera lo que soy ahora, muchas gracias por educarme y a la vez ser mis amigos.

Al Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina:

Por su asesoramiento constante, paciencia y el tiempo dedicado hacia mi persona para realizar este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A Nuestro Padre Celestial

Que con su amor y sabiduría ha hecho en mí una gran persona. Le doy gracias por haberme permitido llegar hasta donde estoy ahora y siempre guiarme por el buen camino y cuidarme en todo momento.

A Mis Padres:

María Campos Cabrera y Jorge Ita Cochachi.

Que con sus consejos y apoyo han estado conmigo paso a paso y me han demostrado que la vida está llena de amor, trabajo, respeto y dignidad y con todo su esfuerzo han sacado adelante a mi familia, mostrando ser mis ejemplos a seguir.

RESÚMEN

La investigación realizada en la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios tuvo como objetivo general determinar la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018. La investigación fue no experimental – transversal – Descriptivo, para poder recabar información se ha utilizado una muestra dirigida de 04 Supermercados Plaza Autoservicios, se ha utilizado como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Donde se ha obtenido los siguientes resultados. Toda la cadena de Supermercados Plaza Autoservicios los responsables son solo encargados, existiendo una igualdad de género; es decir 50.00% son de género masculino y 50.00% son de género femenino. El 75.00% tiene el grado de instrucción superior no universitaria. El 75.00% tienen de 0 a 3 años desempeñándose en el cargo. El 100.00% tienen de 4 a 6 años de permanencia en el mercado, el 75.00% de la Cadena han sido creadas con la finalidad de generar ganancias. El 100.00% de los almaceneros nos indicaron que desconocen el término de Gestión de Calidad, el 50.00% de los encuestados conocen las siglas TIC, asimismo el 100.00% no utiliza un sistema integrado. Se concluye que de la encuesta realizada a los almaceneros la gran mayoría no conoce el término de las Tic, asimismo el 100.00% no utilizan un sistema integrado, instrumento que de utilizarse generaría mejores resultados para la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Gestión de Calidad y Tic.

ABSTRACT

The research carried out in the Supermarket Chains Plaza Autoservicios had as a general objective to determine the Quality Management with the Use of the Information and Communication Technologies in the Warehouse of the Supermarket Chain Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018. The investigation was not experimental - transversal - Descriptive, in order to gather information, a directed sample of 04 Supermarkets Plaza Autoservicios, the survey has been used as a technique and the questionnaire as an instrument. Where the following results have been obtained. All Supermarkets Plaza Autoservicios chains are responsible only, there is a gender equality; that is, 50.00% are male and 50.00 % are female. 75.00% have a non-university higher education degree. 75.00% have from 0 to 3 years serving in the position. 100.00% have 4 to 6 years of permanence in the market, 75.00% of the Chain have been created with the purpose of generating profits. 100.00% of the storekeepers indicated that they do not know the term of Quality Management, 50.00% of respondents know the acronym TIC, also 100.00% do not use an integrated system. It is concluded that the majority of the survey did not know the term of TIC, and 100.00% do not use an integrated system, an instrument that, if used, would generate better results for the Supermarket Chain Plaza Autoservicios.

Keywords: quality, Management, Quality Management and Tic.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE TESIS	i
2. JURADO EVALUADOR DE TESIS	ii
3. AGRADECIMIENTO	iii
4. DEDICATORIA	iv
5. RESÚMEN	v
6. ABSTRACT	vi
7. CONTENIDO	vii
8. ÍNDICE DE TABLAS	viii
9. ÍNDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas	08
2.3. Marco conceptual	16
III. HIPÓTESIS	18
IV. METODOLOGÍA	19
4.1. Diseño de investigación	19
4.2. Población y muestra	19
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores	20
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
4.5. Plan de análisis	24
4.6. Matriz de consistencia lógica	25
4.7. Principios éticos	26
V. RESULTADOS	27
5.1. Resultados	27
5.2. Análisis de resultados	31
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
6.1. Conclusiones	39
6.2. Recomendaciones	40
REFERENCIAS	41
ANEXO	45

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Características de los representantes y/o encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarney, 2018.	27
TABLA 2. Características de la Cadenas de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarney, 2018.	28
TABLA 3. Características de la variable Gestión de Calidad Con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarney, 2018.	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los encargados	52
Figura 2. Géneros de los encargados	52
Figura 3. Grado de Instrucción de los encargados	53
Figura 4. Cargo que desempeña	53
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	54
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro	55
Figura 7. Número de trabajadores	55
Figura 8. Vínculo familiar	56
Figura 9. Objetivo de Creación	56
Figura 10. Termino Gestión de Calidad	57
Figura 11. Utilización de Gestión de Calidad	57
Figura 12. Objetivo para implementar Gestión de Calidad	58
Figura 13. Procesos administrativos	58
Figura 14. Conocimiento de las siglas TIC	59
Figura 15. Utilización de un Sistema Integrado	59
Figura 16. Conocimiento del termino Almacén	60
Figura 17. Conocimiento de los documentos que intervienen en la recepción de mercadería	60
Figura 18. Conocimiento del significado de Inventario	61
Figura 19. Procedimientos correctos dentro de un almacén	61
Figura 20. Documento para la salida de productos	62
Figura 21. Utilización de nota de pedido	62

I. INTRODUCCIÓN

Las Mypes son empresas o unidades mercantiles que están constituidas por personas naturales o jurídicas, bajo cualquier razón o denominación vigente en la legislación peruana teniendo como objetivo la obtención de ganancias, asimismo, son generadores de empleo ya sea a nivel nacional, regional o local, y para todo hace uso de las tecnologías de información es por ello que las grandes Mypes deben contar con un almacén adecuado donde allí se podrán custodiar sus productos o bienes con las que tiene la empresa. Hoy en día las tecnologías de información son imprescindibles para todo manejo dentro de una empresa, porque gracias a las Tic se van a simplificar muchas operaciones y muy por el contrario va a generar una mayor satisfacción de los clientes.

En Colombia las Mypes no suelen usar las Tecnologías de información y comunicación debida a sus altos costos que cuesta su implementación sin embargo los que utilizan han logrado una simplificación de las operaciones, reducción de costos y mejora de los flujos de información. Las tecnologías de información aportan favorablemente al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (pymes), ya que les permiten mejorar y optimizar procesos, agilizar operaciones y sus diferentes actividades. (Medina, 2016)

En México su mayor dificultad de las Mypes son su falta de liquidez ya sea para inversión de equipos de cómputo y software especializado; asimismo, falta de financiamiento y asesoría empresarial. Las Tic en Colombia, se identificó un bajo grado de implementación en las pequeñas y medianas empresas y un nivel medio en las grandes empresas. (Correa, Gómez y Cano, 2010).

En el Perú, las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel importante en la economía del país, contribuyendo a la creación de empleo, reducción de pobreza, e incrementando el producto bruto interno, pero es conveniente indicar que nuestras micro y pequeñas empresas todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus bajos niveles de gestión de calidad, y la carencia del uso de técnicas y herramientas de gestión no les permite adaptarse a los nuevos flujos de información. (Zúñiga, 2015).

En Huarmey, lugar donde se desarrolló el presente estudio se identificó problemas en el control del almacén, debido al escaso recurso tecnológico que poseen que aún no se implementan en el control de la gestión del almacén ya sea por costos de instalación o por desconocimiento sobre el manejo de la tecnología por lo tanto conlleva alcanzar pérdidas materiales y económicas para la Mype. Por ello se plantea el presente estudio. Por lo expresado anteriormente el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018?

Para dar respuesta al problema se plantea el siguiente objetivo general:

Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

Para alcanzar el objetivo general se plantearon objetivos específicos:

- Describir características de los encargados y/o representantes de la Cadena de Supermercado Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.
- Describir características de la Cadena Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.
- Describir características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los almacenes de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

El presente trabajo de investigación permitió aportar visión teórica sobre la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de información y Comunicación en la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, además permitió conocer las principales características de los encargados y/o representantes, principales características de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios y almaceneros.

Desde el punto de vista práctico, permitió recabar datos estadísticos ciertos sobre el tema de estudio, también se justifica porque sirvieron como tema de discusión en el ámbito social para optar por sistemas integrales, para que de esta manera los almacenes de las Cadenas permitan recabar información precisa y relevante e incrementen la gestión de calidad.

Finalmente, el presente trabajo de investigación sirvió como fuente de información, antecedentes y bases teóricas para futuras investigaciones sobre el tema en discusión.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se realizó una extensa investigación en bibliotecas virtuales de la facultad de administración, que permitió profundizar y comparar las variables de estudios ocurridos, se obtuvo las siguientes tesis:

Uriol (2013) en su investigación titulada, *Caracterización de las TIC y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (Mypes) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – APIAT, año -2013*. Tuvo como objetivo general identificar las principales características del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) de la Asociación de Pequeños Empresarios Industriales y artesanos de Trujillo Apiat año 2013. Para su desarrollo se utilizó el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental –transversal, y para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 239 empresarios Mypes de una población de 239 empresarios, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas debidamente estructuradas, aplicando la técnica de la encuesta.

Concluyó que los pequeños industriales y artesanos de Trujillo la mayoría utilizaron las Tecnologías de Información y Comunicación como computadoras, internet y teléfono teniendo como resultados políticas de calidad y satisfacción de los clientes.

Colina (2017) en su investigación titulada, *Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016*. Tuvo como objetivo general, determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. Tuvo los siguientes resultados. El 100,0 % de los representantes son de género femenino. El 80,0% de tiene grado de instrucción superior no

universitario. El 60,0% tiene entre 7 a más años de permanencia en el mercado. El 80,0% son creadas con la finalidad de generar ganancias. El 90,0% de los encuestados afirma que si hacen uso de la Gestión de Calidad. El 50,0% de los empresarios, afirman que el objetivo de la implementación de la Gestión de Calidad es obtener la permanencia en el mercado. El 80% de los encuestados conoce las siglas Tic. El 80,0% no utiliza ningún tipo de sistemas. Se concluyó que las representantes, son mujeres con carrera técnica, en cuanto a la empresa en su mayoría tienen más de 7 años en el mercado, fueron creadas para generar ganancias y lograr la permanencia en el mercado. Los representantes conocen la Gestión de Calidad, sin embargo no hacen uso de la Tecnología de la Información y Comunicación. Teniendo las siguientes conclusiones, La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, tienen un rango entre 31 a 50 años de edad, en su totalidad son mujeres, a la vez propietarias con grado de instrucción superior no universitario.

Concluyó que la mayoría de empresarios en rubro boticas oscilan entre los 31 a 50 años de edad donde conocen el significado de las Tic, pero no utilizan ningún sistema informático en las Mypes.

Gamarra (2017) en su investigación titulada, *Gestión de la Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016*. Plantea como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, teniendo como resultados que el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas 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, en los años de permanencia en el rubro, el 50% de las Mypes del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney tienen de 8 años a más, la forma de constitución

de la empresa, el 72% de las Mypes del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, están constituidas como personas naturales y el 28% como personas jurídicas. Con respecto a la finalidad de creación de la empresa, el 61% de las Mypes, del sector comercio- rubro ferretería de la ciudad de Huarmey, fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. El 83% de las Mypes tiene de 0 a 4 trabajadores, por otro lado referente a la Gestión de Calidad, el 72% de los empresarios encuestados, afirman que si conocen el término Gestión de Calidad, así mismo usan la Gestión de Calidad dentro de sus empresas. El 83% de las Mypes del sector comercio- rubro ferretería, afirman que si conocen la función administrativa. El 44% afirma que el nivel de servicio que presta la empresa es de prontitud en la atención. Con respecto al uso de la Tecnología de la Información y Comunicación: el 72% no hace uso de la Tic en el ámbito administrativo, por lo tanto este mismo porcentaje no usa la Tic internamente.

Tuvo como conclusión que la mayoría de empresarios en rubro ferretería oscilan entre los 31 a 50 años de edad, conocen el significado más de lo que es Gestión de Calidad y en cuanto a las Tic conocen pero poco lo utilizan es por eso que no hacen uso.

Lázaro (2017) en su investigación titulada, *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*. Teniendo como objetivo general, determinar los principales tipos de 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. De este modo se obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron fundados con la finalidad de crear ganancia. El 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que

prestan es el apresuramiento en la atención. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación. Teniendo como conclusión que los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para crear ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad, pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Concluyó que en la Ciudad de Pucallpa del año 2017, la mayoría de empresarios en rubro ferretería oscilan entre los 31 a 50 años de edad, conocen el significado más de lo que es Gestión de Calidad y la mayoría de los dueños de la ferretería no utilizan las Tic.

Escobar (2017) en su investigación titulada, *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*. Tuvo como objetivo general, Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, en la Cooperativa Agraria Appbosa, Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana. Año 2017. Teniendo como resultados que el 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras de calidad que satisfacen las necesidades del cliente, el 72.7% siempre la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización con los clientes, el 81.8% es muy importante que la organización invierta en las Tic, el 77.3% nunca utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos. Teniendo como conclusión que los beneficios de calidad que determinan los directivos, gerencia y colaboradores es la mejora de la imagen organizacional ante los clientes; y el incremento de su rentabilidad por tener control en sus procesos administrativos y empresariales. Concluyó que si utilizan las Tic teniendo como herramientas el equipo celular, correos personales y páginas web. Teniendo como resultados las mejoras en la

información y comunicación con clientes, proveedores y socios; a la vez estos han generado la apertura de nuevos mercados gracias al comercio electrónico.

2.2. Bases Teóricas

Definición de las Micro y Pequeñas Empresa

Según Ley N° 28015, 2003 en su artículo 2, podemos decir que las Micro y Pequeñas Empresas son unidades mercantiles que están constituidas ya sea por personas naturales o jurídicas, bajo cualquier razón o denominación vigente en la legislación peruana teniendo como objetivo la obtención de ganancias

Características de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

Según Ley N° 30056, 2013 en su artículo 5, las Micro, pequeñas y medianas empresas son ubicadas de acuerdo a sus ventas anuales y podemos describir como sigue:

- **Microempresa:** Sus ventas anuales no deben exceder de 150 Unidades Impositivas Tributarias.
- **Pequeña Empresa:** Sus ventas anuales son mayores a 150 y un máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias.
- **Mediana Empresa:** Sus ventas anuales son mayores a 1700 y un máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Según Arbulú (2006) la Mype a nivel nacional cumple un papel importante en la economía nacional. Siendo actualmente generando varios puestos de trabajo, reduciendo la pobreza con actividades que generan ingresos, impulsan un carácter emprendedor de la población, vienen hacer una fuente de desarrollo del sector privado y aportan al crecimiento económico y al ingreso nacional.

Tipos de micro y pequeñas empresas

Según Mendoza (2011) se encuentran lo siguiente:

- **Mypes de Acumulación:**

Las Mypes de acumulación son las que tienen capacidad de generar utilidades y así su capital original siempre mantenerlas y posteriormente invertirlas para su crecimiento propio.

- **Mypes de Subsistencia:**

Las Mypes de subsistencia son las que no tienen capacidades de generar utilidades disminuyendo su capital. Sus ventas son relativamente bajas no son dinámicas en la generación de empleo, el nivel de educación de sus trabajadores es bajísimo.

- **Nuevos Emprendimientos:**

Viene hacer las iniciativas empresariales; es decir lo ven desde un punto de vista de oportunidad apuntando a la innovación, creatividad y cambio hacia una mejora económica ya sea para emprender un negocio, mejorar y hacer más competitiva a las Mypes.

Gestión

Según Pérez y Merino (2008) podemos definir que son operaciones que se realizan para administrar y dirigir un negocio o empresa, así mismo se puede decir que es la acción que junto con otros se realiza para resolver o conseguir una cosa.

También podemos decir que gestión es realizar diligencias que pueden hacer posible la realización de una operación comercial o de un objetivo.

Calidad

Según Pérez y Merino (2008) podemos decir que calidad significa perfección y viene hacer las características de un producto o servicio, teniendo como resultado la satisfacción de las necesidades del cliente.

Gestión de Calidad

Según Pérez y Gardey (2014) son las diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un objetivo a la perfección, apuntado siempre la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la oferta. Teniendo como resultado a los clientes satisfechos

Las Tecnologías de Información y Comunicación

Según Cevallos (2014) las tecnologías de información y comunicación también denominadas Tic, viene hacer un conjunto de herramientas de tipo tecnológico que se relacionan con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información, sirviendo para facilitar es decir enviar y recibir de un lugar hacia otro.

Las Tic está conformada por la radio, telefonía y televisión que ayudar a mejorar la comunicación y elimine barreras fronterizas.

Características de las Tecnologías de Información y Comunicación:

Según Sánchez (2012) las características son las siguientes:

- Son de forma innovadora y creativa, dando acceso a nuevas formas de comunicación.
- Beneficia en mayor proporción al área de educación ya que a través de sus aulas tecnológicas permiten al alumno explicar mediante juegos didácticos para que accesible y dinámica las clases.
- Implementar las tecnologías de información y comunicación genera un aliento económico a largo plazo aunque al principio requieras de una fuerte inversión.

Importancia:

Según De Jesús (2013) las Tecnologías de información y comunicación son importantes para las empresas porque traen mejoras para sus operaciones, gracias a las Tic se puede llegar a una mayor cantidad de clientes, se apertura nuevos mercados y permite darle un mejor servicio a los clientes y proveedores: así mismo permiten una mayor facilidad de comunicación entre personas y empresas a nivel mundial eliminando muchas veces distancias.

Ventajas de Usar las TIC en las Mypes:

Según Ballesteros (2016) las ventajas son las siguientes:

- Las TIC, mejoran la productividad de las empresas, es decir incluye aquí la calidad, control y facilitan la comunicación llevándose a cabo de manera inteligente.
- Permite a las Mypes presentar y vender sus productos a través internet que es la ventana donde permiten ver y observar de diferentes lugares del país.
- Permite hacer reuniones electrónicas de diferentes lugares; es decir de manera virtual.
- Permite una mejor de eficiencia en la ejecución de procesos.

- Permite usar correos electrónicos y poder enviar información a nuestros clientes de las ofertas y catálogos con que se cuenta.

Desventajas de usar las TIC en las Mypes:

Según Ballesteros (2016) las desventajas vienen hacer lo siguiente:

- Disminución de difusión de los productos y servicios.
- Prestación de servicios no es adecuada ya que hay demoras en sus procesos.
- Pueden hacer o realizar fraudes; es decir robar información de las Mypes.
- Es caro la implementación de las herramientas.
- Disminución de tareas en donde el personal se relaja y no cumple con sus funciones a diaria.

Almacén

Según Pérez y Gardey (2015) es un espacio físico destinado para las empresas para depositar o guardar sus productos o mercancías; así mismo nos permite custodiar, proteger y controlar sus bienes.

Los almacenes son diseñados a los requerimientos y necesidades, es muchas de las veces los almacenes forman parte de cadenas de suministros sirviendo de depósito antes de los productos sean trasladados a su destino. Existen también almacenes que sirven para guardar diversos repuestos y maquinarias.

Características de Almacén

Según Fuentes (2012) las principales características que podemos encontrar con las que cuenta un almacén son:

- Debe contar con los elementos de seguridad y señalizaciones de acuerdo a normatividad.
- Debe ser adecuada a la necesidad de la empresa; es decir contar con un espacio suficiente tanto para los productos como para el responsable del almacén.
- Debe contar con la debida iluminación.

- Debe contar con la debida implementacion de artefactos para la conservación de productos perecibles.
- Contar con cámaras de seguridad para velar la seguridad de los productos que tiene el almacén.
- Contar con anaqueles adecuados de acuerdo a la clasificación de los productos.
- Un personal con capacidad y conocimiento de las entradas y salidas de productos de almacén.
- Debe ser un ambiente limpio y adecuado tanto para los productos exhibidos y almacenados, contando con los certificados de fumigaciones correspondientes.

Importancia de un Almacén

Según Suazo (2015) es importante por lo siguiente:

- Es importante porque nos permite tener un mejor registro sobre la recepción, clasificación y distribución de los productos todo esto nos permitirá conocer los productos que tienen más salida y requieren de compras inmediatas.
- El almacén también nos permite en muchos casos la custodia de materiales y materias primas para los casos de fabricación y producto terminado.

Funciones del Almacén

Según Soruco (2015) como conocemos los almacenes son espacios físicos en donde permiten custodiar y proteger productos, mercancías y en algunos casos materiales y materias primas, el almacén también nos permite conocer el flujo de existencias.

Las principales funciones que se realizan en un almacén son las siguientes:

- **Recepción de Mercancías:** Consiste en recibir las mercancías o productos que envían los productos, se comprueba la recepción con las notas de pedidos elaborados por los responsables debiendo coincidir entre ambos es decir guía de remisión y nota de pedido. También se verifica la calidad, cantidades y características del producto de acuerdo al pedido.

- **Almacenamiento:** Es la ubicación de los productos y mercaderías en lugares y zonas idóneas con la finalidad de ser fácilmente ubicadas. Para el correcto almacenamiento es necesaria la utilización de medios como estantes, soportes, medios de transporte interno, elevadores, carretillas entre otros.
- **Conservación y Mantenimiento:** Esta función es una de las más importantes ya que permite que la mercancía almacenada se conserve en un buen estado y en el lugar adecuado. Por lo que se deben aplicar normativas vigentes en cuanto a seguridad e higiene en almacenes además de normas sobre mantenimiento y cuidado de productos.
- **Gestión y Control de Existencia:** Esta función consiste en conocer la frecuencia y cantidad con la que se debe realizar los pedidos de productos y mercancías; así mismo conocer la cantidad de productos que hay que almacenar.

Documentos que intervienen

Según Pérez (2015) vienen hacer los siguientes:

- **Nota de pedido:**
Es el documento que nos servirá para solicitar productos o mercancías allí se detallaran cantidad, calidad y otras características.
- **Factura:**
Es un documento que sirve de comprobante para la compra-venta de un bien o servicio, allí se detallan cantidad, descripción de los productos, precio unitario y precio total.
- **Guía de Remisión:**
Es un documento que permite verificar la mercancía recibida que fue solicitada con la nota de pedido correspondiente.

Usos:

Comprador: Permite comparar con la nota de pedido.

Vendedor: Al recibir el duplicado de la remisión, firmada por el comprador, tendrá una constancia de haber entregado la mercadería y así poder facturarla, y que fue aceptada conforme.

- **Requisición de materiales (solicitud de bienes):**

Es un documento emitido internamente entre las diversas áreas de la empresa, donde se solicitan los diversos materiales y bienes de acuerdo a las necesidades de la empresa

- **Guía de remisión de transferencia de tienda:**

Es un documento que permite trasladar mercaderías de una tienda a otra de una misma razón social. Este documento hace formal la entrega de algún producto cuando no existen condiciones para efectuar la facturación. Es decir traslado de la mercadería de cadena a cadena.

- **Tarjeta de almacén (kárdex):**

Es un documento que registran los movimientos ya sean ingresos o salidas de mercancías de un negocio. Se utiliza para llevar un control sobre las entradas, salidas del almacén. Es decir para saber cuándo el almacén necesita reabastecerse y cuando está llegando a su capacidad máxima.

2.3 Marco conceptual

Gestión de Calidad

Gestión de Calidad es un proceso para realizar y hacer las cosas de manera adecuada y eficiencia. En donde nos sirve para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa en donde podemos descubrir que áreas están en deficiencia y aplicar mejorar de calidad. Podemos decir que la gestión de calidad no solo se basa en la calidad de un producto o servicio sino en los medios necesarios para obtenerla.

Mypes: Son unidades mercantiles, constituidas por persona natural o jurídica dedicadas a la comercialización de bienes y prestación de servicios con el fin de generar utilidades.

Tecnologías de Información y Comunicación

Cuando hablamos de Tic, Tecnologías de información y comunicación nos referimos a un conjunto de herramientas que están relacionadas entre sí para el procesamiento y almacenamiento de la información. Las Tic nos permiten estar conectados donde podemos transmitir información de manera rápida y fácil desde un ordenador a otro, eliminando todas las barreras espaciales en donde podamos comunicarnos con todo el mundo.

Almacén

El almacén es un espacio físico, un lugar bien estructurado, planificado y organizado que sirve para custodiar, proteger y a la vez controlar los bienes de la empresa. Cabe resaltar que el almacenado de todos los productos debe tener un movimiento rápido de entrada y salida es decir una rápida rotación por temas de vencimientos.

Las actividades que se llevan a cabo dentro de un almacén son la recepción de mercadería, clasificación y distribución de mercadería.

UIT

Unidad Impositiva Tributaria, es un valor numérico que es usada en el Perú para determinar impuestos concernientes a la tributación.

Cadena

En un negocio de cadena, una empresa matriz posee toda la ubicación de la empresa.

Supermercado

Es un establecimiento comercial de venta al por menor que ofrece bienes de consumo en sistema de autoservicio.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación denominado Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018. No se planteó HIPÓTESIS por ser una investigación de nivel descriptivo. Es decir se trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación

Para desarrollar el presente trabajo de investigación el diseño utilizado fue No experimental – transversal - Descriptivo.

No Experimental, porque la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación no se manipuló; es decir, la variable no varía y se desarrolló dentro de los almacenes de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios tal y cual se presentó.

Transversal, porque se desarrolló en un determinado tiempo, limitado por un inicio y un fin, es decir en el año 2018.

Fue Descriptivo, porque solamente se describió las principales características de la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, de los almacenes de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios.

4.2. Población y muestra

La población estuvo constituida por 5 Supermercados en Huarmey. Donde previamente se pidió autorización al Representante Legal de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios mediante una solicitud (Ver anexo 7).

En la investigación se aplicó la encuesta solo a 04 Supermercados del total de la población. El criterio de selección de la muestra estuvo en función de la disponibilidad y tiempo de proporcionar información. (Ver anexo 4)

4.3 Definición y Operacionalización de variable e Indicadores

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes y/o encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios	Dueño: persona que invierte en su negocio con el fin de generar utilidades y tener rentabilidad para poder crecer. Encargado: Es la persona a quien el dueño designa con el objetivo de dirigir teniendo la responsabilidad de tomar decisiones para lograr buenos resultados siendo responsable de todo el patrimonio del Supermercado.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 18-30 años • 31-50 años • 51 años a más. 	Razón
		Género	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino. • Femenino. 	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • Sin instrucción. • Primaria. • Secundaria. • Superior no universitaria. • Superior no universitaria. 	
		Cargo que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño • Encargado • Administrador 	
		Tiempo que desempeña en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 3 años. • 4 a 6 años. • 7 a más años 	Cuantitativo

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Perfil de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios	Mype: Es una unidad mercantil o económica. Constituida por una persona natural o jurídica, para la prestación de servicios o comercialización de los productos.	Tiempo de permanencia en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> • 0 a 3 años. • 4 a 6 años. • 7 a más años. 	Razón
		Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • 1 a 5 trabajadores. • 6 a 10 trabajadores. • 11 a más trabajadores. 	
		Los trabajadores de la empresa son	<ul style="list-style-type: none"> • Familiares. • No familiares. 	Nominal
		Objetivo de creación	<ul style="list-style-type: none"> • Generar ganancia. • Subsistencia. • Otros 	

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.	Gestión de calidad: Es el resultado de todas las acciones que realizan las empresas para mejorar sus procesos. Aquí se trabaja mucho con los colaboradores de cada cadena de Supermercado; es decir que las personas que trabajan con nosotros se identifiquen y se comprometan en el cumplimiento de un solo objetivo. Tener una sola misión para dar un buen servicio y satisfacer las necesidades del cliente.	Conoce el termino Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No 	Nominal
		Utiliza Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No 	
		Objetivo para implementar una Gestión de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia en el mercado. • Oportunidad de crecimiento. • Desconocimiento. • Otros. 	
		Procesos Administrativos que aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y organizar. • Dirigir y controlar. • Solo a y b. • Ninguno. • Otros. 	
		Conoce las siglas Tic	<ul style="list-style-type: none"> • Si • no 	
		Utiliza un Sistema Integrado	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	
		Conoce el término almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	

<p>Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación: Son herramientas que van a permitir tener un buen manejo interno del almacén de todas las cadenas de Supermercados Plaza Autoservicios.</p>		•	Nominal
	Conoce los documentos que intervienen en la recepción de mercadería	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No 	
	Conoces el significado de Inventario	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	
	Cuáles son los procedimientos correctos dentro de un almacén.	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción. • Clasificación. • Distribución. • Todos • Ninguno 	
	Utilizas algún documento para la salida de productos.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No 	
	Utilizas una nota de pedido	<ul style="list-style-type: none"> • Sí. • No. 	

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica utilizado para la recolección de datos fue la encuesta, en donde se aplicó a los representantes y/o representantes y almaceneros de todas las cadenas de Supermercados Plaza Autoservicios.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario de 21 preguntas en donde se aplicaron preguntas de fácil desarrollo y entendimiento, permitiendo así hacer un análisis descriptivo con toda la información que se obtuvo.

De las 21 preguntas que se formularán 09 preguntas fueron enfocados a los encargados de las 04 Supermercados en estudio y 12 preguntas serán formuladas a los almaceneros.

4.5. Plan de Análisis.

Para desarrollar el plan de análisis se utilizó el programa MS Excel, ya que es una herramienta muy fácil y sencilla. Se usó para la elaboración de tablas y figuras en donde muestran los porcentajes para que sea entendido de manera más rápido. Ayudando a contabilizar y hacer tabulaciones de manera fácil haciendo que los datos que se recolecto se plasmen en este programa.

Posteriormente se desarrolló el presente trabajo de investigación donde los resultados de la encuesta fueron plasmados en el programa de MS Word.

Utilizando también el Adobe Reader (PDF) para la presentación final de este trabajo y también el programa de PowerPoint para la presentación y sustentación de la tesis.

4.6 Matriz de Consistencia Lógica

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnica e Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los almacenes de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018?	<p>Objetivo General: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir características de los encargados y/o representantes de la Cadena de Supermercado Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018. • Describir características de los Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018. • Describir características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018. 	Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.	<p>Población: Se utilizó una población de 05 Supermercados.</p> <p>Muestra: Se utilizó una muestra dirigida a 04 Supermercados ya que permitieron brindar la información necesaria para el estudio a desarrollar.</p>	<p>Para desarrollar el presente trabajo de investigación el diseño utilizado fue No experimental – transversal - Descriptivo.</p> <p>No Experimental : Porque la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación no se manipuló; es decir, la variable no varía y se desarrolló dentro de los almacenes de las Cadenas de Supermercados Plaza Autoservicios tal y cual se presentó.</p> <p>Transversal: Porque se desarrolló en un determinado tiempo, limitado por un inicio y un fin, es decir en el año 2018.</p> <p>Descriptivo: Porque solamente se describió las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, de los almacenes de las Cadenas de Supermercados Plaza Autoservicios la cual se va a estudiar.</p>	<p>Técnica: La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, en donde se aplicó a los encargados y almaceneros de la cadena de Supermercados Plaza Autoservicios.</p> <p>De las 21 preguntas que se formularán 09 preguntas estuvieron enfocados a los encargados de los Supermercados en estudio y 12 preguntas formuladas a los almaceneros.</p> <p>Instrumento: El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario de 21 preguntas en donde se aplicaron preguntas de fácil desarrollo y entendimiento, permitiendo así hacer un análisis descriptivo con toda la información que se obtuvo.</p>

4.7. Principios éticos

Para el presente estudio se tomaron los siguientes principios que son los siguientes:

- **Veracidad:** Porque los datos presentados en este trabajo de investigación son reales ya que se recogió datos verdaderos.
- **Respeto:** Porque se respetaron las opiniones de todos los que se encuestaron.
- **Confidencialidad:** Se tomó en cuenta los datos que nos brindó cada almacenero de tienda quedando en confidencia algunos temas internos, así evitando problemas.
- **Confiabilidad:** Los conceptos de esta investigación son fiables porque fueron obtenidos de páginas de internet, leyes, normas y revistas. Las encuestas también se entregaron de manera anónima para que todo quede entre los encuestados y mi persona.
- **Respeto a la persona humana:** Se respetará las ideas, creencias y costumbres de los que serán encuestados para la elaboración del trabajo de investigación buscando siempre el bien común.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los representantes y/o encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

Datos Generales:	N° de Mypes	Porcentaje
Edad del Encargado		
18-30 años	1	25.00
31-50 años	3	75.00
51- a mas años	0	0.00
Total	4	100.00
Genero del Encargado		
Masculino	2	50.00
Femenino	2	50.00
Total	4	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	0	0.00
Superior no Universitaria	3	75.00
Superior Universitaria	1	25.00
Total	4	100.00
Cargo que Desempeña		
Dueño	0	0.00
Encargado	4	100.00
Administrador	0	0.00
Total	4	100.00
Tiempo que desempeña en el Cargo		
0 a 3 años	4	75.00
4 a 6 años	0	25.00
7 a más años	1	0.00
Total	3	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

Tabla 2

Características de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

De las Mypes	N° de Mypes	Porcentaje
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	4	100.00
7 a más años	0	0.00
Total	4	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	0	0.00
6 a 10 trabajadores	1	25.00
11 a más trabajadores	3	75.00
Total	4	100.00
Los trabajadores de la empresa son		
Familiares	1	25.00
No familiares	3	75.00
Total	4	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	3	75.00
Subsistencia	1	25.00
Otros	0	0.00
Total	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

Tabla 3

Características de la variable Gestión de Calidad con el Uso de las Tic, en los almacenes de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

Gestión de Calidad con el Uso de TIC	N° de Mypes	Porcentaje
Conoce el termino Gestión de Calidad		
Si	0	0.00
No	4	100.00
Total	4	100.00
Utiliza Gestión de Calidad		
Si	0	0.00
No	4	100.00
Total	4	100.00
Objetivo para implementar una Gestión de Calidad		
Permanencia en el mercado	0	0.00
Oportunidad de crecimiento	0	0.00
Desconocimiento	4	100.00
A y b	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	4	100.00
Procesos Administrativos que aplica		
Planificar y Organizar	0	0.00
Dirigir y controlar	0	0.00
Solo a y b	3	75.00
Ninguno	1	25.00
Otros	0	0.00
Total	4	100.00
Conoce las siglas TIC		
Si	2	50.00
No	2	50.00
Total	4	100.00
Utiliza un Sistema Integrado		
Si	0	0.00
No	4	100.00
Total	4	100.00
Conoce el termino Almacén		
Si	3	75.00
No	1	25.00
Total	4	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la variable Gestión de Calidad con el Uso de las Tic, en los almacenes de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarney, 2018.

Conclusión...

Conoce los documentos que intervienen en la recepción de mercadería		
Si	2	50.00
No	2	50.00
Total	4	100.00
Conoces el significado de Inventario		
Si	1	25.00
No	3	75.00
Total	4	100.00
Cuáles son los procedimientos correctos dentro de un almacén		
Recepción	1	25.00
Clasificación	0	
Distribución	1	25.00
Todos	0	0.00
Ninguno	2	50.00
Total	4	100.00
Usas algún documento para la salida de productos		
Si	0	0.00
No	4	100.00
Total	4	100.00
Utilizas una nota de pedido		
Si	0	0.00
No	2	50.00
Desconocimiento	2	50.00
Total	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarney, 2018.

5.2 Análisis De Resultados

El presente trabajo pertenece al rubro ventas de productos de primera necesidad ya que es uno de los estudios que se está realizando en Huarmey, ya que no se encuentra antecedentes para obtener resultados con la variable por ser estudio propio.

Tabla 1

Características de los representantes y/o encargados de las Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

Edad del encargado

El presente estudio, la edad de los encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios el 75.00 % tiene entre 31 a 50 años de edad, resultado que coincide por Colina, Isabel (2016). Que manifiesta que el 90.00 % también oscilan entre esa edad de 31 a 50 años de edad. Sin embargo cabe resaltar que se tomó antecedentes relacionado a las variables de estudio encontrando los resultados obtenidos por Gamarra, Leslie (2016). Nos indica que el 55.00 % también son de la edad de 31 a 50 años; estos resultados también coinciden con los obtenidos por Lázaro, Clairra (2017). Que afirma que el 55.00 % también oscilan en esa edad de 31 a 50 años ya que su estudio hace referencia a las ferreterías.

Estos resultados demuestran que la mayoría de los encargados de la Cadena de Supermercados son de edad adulta es decir de 31 a 50 años de edad; esta edad nos hace asumir que son personas con experiencia y mayor responsabilidad para la toma de decisiones en favor de cada Supermercados de Plaza Autoservicios.

Genero del encargado

Los encargados que tienen la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios se pueden observar una igualdad de género tanto en un 50.00 % masculino y el 50.00 % femenino. Contrastando con Colina, Isabel (2016). Que manifiesta que el 100.00 % de los encargados son de género femenino. Mientras que con Lázaro, Clairra (2017). También contrasta que sus encargados son el 66.7% son

de género masculino. Asimismo Gamarra, Leslie (2016). Contrasta que sus encargados el 66.7% son de género masculino.

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado y de igualdad de género existiendo diversas leyes tanto para el hombre y la mujer por lo que la Cadena de Supermercado Plaza Autoservicios da oportunidades a hombres y mujeres para ocupar esos cargos de confianza y que permitirán la toma de decisiones de manera correcta en beneficio de la Mypes.

Grado de instrucción

El 75.00 % cuentan con estudios Superior no Universitaria resultado que coincide con Colina, Isabel (2016). Que el 80.00% también cuentan con ese grado de instrucción. Sin embargo en los estudios de Gamarra, Leslie (2016) y Lázaro, Clairra (2017) contrasta que el 61.1% cuentan con grado de instrucción secundaria en el rubro ferretería.

Esto nos indica que la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios cuando realiza la elección de su personal para cargos de confianza evalúa sobre todo como indispensable la experiencia laboral dejando en segundo lugar su formación profesional; es por ello que podemos observar un buen porcentaje que los encargados cuentan solo con estudios Superior no Universitaria.

Cargo que desempeña

El 100.00 % de las personas que ocupan el mayor cargo en las Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios son solo encargados. Sin embargo Colina, Isabel (2016). Contrasta que el 70.00 % son los dueños lo que tienen a cargo sus Mypes.

Hoy en día los dueños de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios cuentan con encargados que hagan el trabajo por ellos ya que por sus diversas ocupaciones no pueden abarcar todo su tiempo con todas las cadenas con que cuenta.

Tiempo que desempeña en el cargo

Se observa que el 75.00 % son de 0 a 3 años, ya que esto coincide con Colina, Isabel (2016) que indica que el 40.00 % tiene de 0 a 3 años.

Esto indica que sus encargados tienen ya tiempo trabajando en la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios cargos que vienen ocupando por su experiencia y capacidad y toma de decisiones que toman día a día en beneficio de las Mypes y lo demuestran con sus ventas diarias.

Tabla 2

Características de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

Tiempo de permanencia en el rubro

El 100.00 % de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios de acuerdo a la encuesta tiene de 4 a 6 años de permanencia en el rubro. Colina, Isabel (2016). Contrasta que el 60.00 % son de 7 a más años, Gamarra, Leslie (2016) y Lázaro, Clairra (2017) contrasta que el 50.00 % son de 8 años a más en rubro ferretería.

En cuanto a la permanencia en el rubro podemos indicar que la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios se mantiene porque a la fecha le ha permitido obtener los resultados y beneficios esperados; es decir que en poco tiempo de permanencia ha podido ampliar con más Supermercados en todo el Norte Chico.

Número de trabajadores

El 75.00 % cuenta con más de 11 trabajadores en cada Supermercados, por lo que según los otros estudios como Colina, Isabel (2016). Contrasta que el 100.00% son de 1 a 5 trabajadores. Gamarra, Leslie (2016) y Lázaro, Clairra (2017) coinciden que el 83.3% son de 0 a 3 trabajadores en rubro ferretería.

Esto nos indica que la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios brinda trabajo a varias personas dando la oportunidad de crecer al personal y a la vez ellos poder solventar sus diversos gastos y necesidades.

Los trabajadores de la empresa son

El 75.00 % de los trabajadores son no familiares; esto coincide con Colina, Isabel (2016). Donde indica que el 50.00% también son trabajadores no familiares.

Podemos decir que la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios tiene como política que sus trabajadores no sean familiares, muy por el contrario siempre busca crear un ambiente agradable y de compañerismo.

Objetivo de creación

El 75.00 % de los Supermercados Plaza Autoservicios indica que fue creado con la finalidad de generar ganancias; dato que coincide con Colina, Isabel (2016). Que el 80.00 % tiene como finalidad generar ganancias. Gamarra, Leslie (2016) y Lázaro, Clairra (2017) indican que el 61.1% también han sido creados para generar ganancias.

Podemos decir que la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios como la gran mayoría de Mypes es creada con una sola finalidad de crear y generar ganancias para sus dueños.

Tabla 3

Características de la variable Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

Conoce el termino Gestión de Calidad

Según la encuesta realizada a los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios el 100.00% desconoce el término Gestión de Calidad, dato que contrasta con Gamarra, Leslie (2016) y Lázaro, Clairra (2017) que el 72.2% si conocen el termino de Gestión de Calidad.

En la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios podemos decir que sus almaceneros no conocen dicho termino por lo cual no podrían aplicar los procedimientos correctos para un buen almacenaje de los productos con que

cuenta el Supermercado para ser más eficiente su trabajo de recepción, clasificación y distribución.

Utiliza Gestión de Calidad

El 100.00 % de los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios no utilizan gestión de calidad, dato que contrasta con Colina, Isabel (2016). Que el 90.00 % si utilizan; mientras que Gamarra, Leslie (2016) y Lázaro, Clairra (2017) también contrasta en un 72.2% que si utilizan gestión de calidad.

Las Cadena de Supermercado Plaza Autoservicios sus almaceneros no utilizan gestión de calidad a la fecha, término que en caso de aplicarse podría dar mejores resultados en el manejo de sus almacenes y esto a la vez traería mejores resultados en favor de las Mypes.

Objetivo para implementar una Gestión de Calidad

El 100.00 % de los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios desconocen realmente cuales son los objetivos para implementar una gestión de calidad. Mientras que Colina, Isabel (2016). Contrasta que un 50.00 % lo toman como una oportunidad de crecimiento.

Podemos observar que en la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios los almaceneros desconocen el objetivo de implementarse una gestión de calidad, como sabemos al utilizarse la Gestión de Calidad nos va a permitir una oportunidad de crecimiento y permanecía en el mercado esto en el futuro nos va a dar mayor tranquilidad en el trabajo.

Procesos administrativos que aplica

El 75.00 % de los almaceneros de las Cadenas de Supermercados Plaza Autoservicios aplican la planificación, organización, dirección y control en sus almacenes, mientras que Colina, Isabel (2016). Coinciden con el 50.00 % en los procesos administrativos. Asimismo, Gamarra, Leslie (2016) y Lázaro, Clairra (2017), contrasta el 27.8 % en planificación y control.

Podemos decir que los almaceneros si conocen los procesos administrativos que aplican dentro de los Supermercados esto hacen que al momento de realizar sus trabajos lo hagan de manera correcta pero no eficiente.

Conoce las siglas TIC

El 50,0% de los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios si conocen las Tecnologías de Información y Comunicación. Dato que coinciden con Colina, Isabel (2016) que el 80,0% conocen las siglas Tic.

Los almaceneros de la Cadena de Plaza Autoservicios conocen acerca de las Tic esto hace que al momento de hacer cambios tecnológicos o aplicando nuevas tecnologías se les haga más fácil su aprendizaje y no se resistan al cambio y sea más rápido su aplicación adecuada en las Mypes.

Utiliza un Sistema Integrado

El 100.00 % de los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios encuestados no utilizan un Sistema Integrado, dato con coincide con Colina, Isabel (2016) que el 80.00 % tampoco utiliza un sistema.

Esto hace que al no estar implementando un sistema integrado, el trabajo o funciones diarias sea más laborioso, caso contrario sería la implementacion de este sistema el trabajo sería más eficiente y rápido y con mejores resultados.

Conoces el termino Almacén

El 75.00 % de los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios conocen el término almacén y el 25.00 % desconocen dicho término. Esto nos indica que los almaceneros conocen su rubro.

Ya que sabemos que el almacén es un espacio físico en donde custodian o se encuentran los productos para atender las necesidades de los clientes y tienen que estar en el lugar correcto para una buena salida de los productos.

Conoce los documentos que intervienen en la recepción de mercadería

El 50.00 % conocen los documentos que intervienen en la recepción de mercadería y el otro 50.00 % desconocen totalmente.

En la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios los almaceneros nos indican que la mitad del personal responsable si conocen los documentos; es decir porque ya tiene tiempo trabajando en ese mismo puesto y se les hace rutinario trabajar con los documentos correctos al momento de recibir la mercadería.

Conoces el significado de inventario

El 75.00 % de los almaceneros desconocen totalmente el significado de inventario.

Podemos decir que los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios desconocen debido a que nunca se les ha dado la responsabilidad de conocer la existencia de los bienes con que cuenta la empresa es decir es el patrimonio de una empresa son los bienes reales con que cuenta y esto hace conocer que no halla perdidas ni robo de los trabajadores que a veces son nuevos o cambian de personal.

Cuáles son los procedimientos correctos dentro de un almacén

El 50.00 % de los almaceneros desconocen los procedimientos correctos dentro del almacén.

Podemos decir que los almaceneros de la Cadena de Plaza Autoservicios desconocen la recepción, clasificación y distribución de los productos para que no exista vencidos ni perdidas en la ganancia. Esto se debe a que algunos no cuentan con estudios ni experiencias en puestos de almaceneros. Esto hace que al momento de recibir los productos lo distribuyan sin revisar el número de lote ni fecha de vencimiento.

Usas algún documento para la salida de productos

El 100.00 % de los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios no usan ningún documento para la salida de productos ya que lo correcto es que ellos usen un kárdex de salida de los productos a su cargo.

Esto quiere decir que actualmente en la Cadena no se está implementando correctamente un kárdex para la salida de productos; es decir les llega la mercadería y rápidamente lo distribuyen sin tener responsabilidad cuando se rompe el producto, se rompen o vienen faltando.

Utilizas nota de pedido

El 50.00 % no usan una nota de pedido y el otro 50.00 % tienen desconocimiento.

Podemos decir que para tener un stock sin faltar con ninguna mercadería tenemos que implementar el uso de la nota de pedido en donde a los almaceneros se les exija que hagan o utilicen su nota de pedido y así no dejar desabastecido a los clientes reales y potenciales. También este problema ocurre porque algunos no cuentan con experiencias en puestos de almaceneros ni tampoco cuentan con estudios superiores.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La mayoría de sus representantes y/o encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, tienen un rango de edad entre 31 a 50 años de edad, existiendo una igualdad de género, con un grado de instrucción Superior No Universitaria siendo su totalidad encargados, donde la mayoría de ellos desempeñan el cargo de 0 a 3 años.

La totalidad de los Supermercados Plaza Autoservicios permanecen en el rubro de 4 a 6 años, cuentan con más de 11 trabajadores, la mayoría no son familiares y han sido creados para generar ganancias.

La totalidad de los almaceneros conocen el término, no utilizan y desconocen el objetivo de Gestión de Calidad, aplicando la mayoría procesos administrativos con el objetivo de tener un mejor control de los productos en su almacén. El conocimiento de las siglas Tic está dividido en igualdad de porcentajes, sin embargo no utilizan ningún tipo de sistema integrado.

6.2. Recomendaciones

Considerar que la Oficina de Recursos Humanos siempre sea el primero el evaluar a los candidatos a diversas plazas de trabajo, en el caso de evaluar a las plazas de encargados deberá considerar su grado de instrucción siendo recomendable que por el cargo o responsabilidad deberían ser de con Estudios Universitarios y su experiencia laboral debería ser mayor a 4 años, sin discriminación de sexo siendo femenino o masculino.

Considerar como política o norma la contratación de colaboradores donde no exista ningún vínculo familiar, evaluar los rangos de utilidades y aplicación de técnicas de ventas para que la Cadena de Supermercado siempre genere ganancias.

Adquirir un sistema de almacén con la finalidad de que nos permita obtener diversos reportes de las existencias de los productos con que se cuenta. Asimismo, contratar a un especialista con la finalidad de capacitar a los almaceneros el manejo y funcionamiento de este sistema en mejora de la Cadena de Supermercados.

VII. REFERENCIAS

- Arbulú, Jorge y Otoyá, José (2006). *Características e Importancia de la Pyme en nuestra Economía. Revista de Egresados*, 1 (1). Recuperado desde: <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Ballesteros Rojas, Irina (01 de septiembre de 2016). *Tic en las empresas [Las Tics en el entorno empresarial]*. Recuperado de: <http://efaunicartagena.blogspot.com/p/b-ventajas-y-desventajas-de-las-tic-en.html>
- Cevallos, Yaira (2014). *Definición de las Tecnologías de Información Y Comunicación*. Recuperado el 02 de noviembre del 2018 de <https://es.scribd.com/doc/206776027/Definicion-de-las-tic>
- Colina Nano, Isabel Milagros (2017). *Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Correa, Alexander, Gómez, Rodrigo y Cano, José (2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Estudios Gerenciales, 26(117), 145-171. Recuperado de https://ac.els-cdn.com/S012359231070139X/1-s2.0-S012359231070139X-main.pdf?_tid=6495fa3c-e280-11e7-bf2200000aab0f02&acdnat=1513442853_6138e709588fb7cee757f6e405f314a3
- De Jesús Reyes, Jenny Esther (2013). *Importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/06/las-tics-y-la-gestion-empresarial/>

- Escobar estrada, Teodoro (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.* (Tesis de pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Sullana, Perú.
- Suazo Estrella, Claudia (2015). *Importancia de los almacenes.* Recuperado de <https://es.scribd.com/document/262022105/La-importancia-de-los-almacenes>.
- Fuentes Medrano, Daniel (2012). *Características de un almacén.* Recuperado de <http://almacentr.blogspot.com/2012/06/caracteristicas-del-almacen.html>.
- Gamarra Chilet, Leslie Elena (2017). *Gestión de la Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Huarney Perú.
- Lázaro Robles, Clair Lorenza (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.* (Tesis de pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Ley N°28015(2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.* Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>.

- Ley N° 30056 (2013). *Ley que modifica diversas Leyes para facilitar la inversión*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)
- Medina, Mora José (2016). *Las Mypes mexicanas y las TIC*. Recuperado de <https://www.compusoluciones.com/las-pymes-mexicanas-y-las-tic/>
- Mendoza Gómez, Ale (2011). *Tipos de Micro y pequeñas empresas (Mypes)*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/51302497/Tipos-de-MYPES#logout>
- Pérez Porto, Julián y Gardey Ana (2015). *Definición de Almacén*. Recuperado de <https://definicion.de/almacen/>
- Pérez Porto, Julián y Merino María. (2008). *Concepto de calidad*. Recuperado de <https://definicion.de/calidad/>
- Pérez Porto, Julián y Merino María (2008). *Concepto de gestión*. Recuperado de <http://definicion.de/gestion>
- Pérez, Dency (2015). *Documentos y formularios usados en el almacén*. Recuperado de <https://prezi.com/s2ei0kfb6xxl/documentos-y-formularios-usados-en-el-almacen/>
- Pérez Porto, Julián y Gardey, Ana (2014). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Recuperado de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Sánchez Aldrete, Víctor Manuel (2012). *Características de las Tecnologías de Información y Comunicación*. Recuperado de <http://ticsvickest.blogspot.com/2012/11/concepto-y-caracteristicas-de-las-tic.html>
- Soruco Fernández, Rodrigo (2011). *Funciones del Almacén*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/56938060/Funciones-Del-Almacen>

Uriol, Ángel (2013) *Caracterización de las tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (Mypes) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – APIAT, año -2013* (Tesis de pregrado). Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Meses de duración (Octubre 2018 a Febrero 2019)												
	Oct	Oct	Nov	Nov	Dic	Dic	Dic	Ene	Ene	Ene	Ene	Feb	Feb
	20	27	10	24	08	15	29	05	12	19	26	6	7
Inicio de clase.	X	X											
Elaboración de Proyecto de Investigación.			X	X									
Recojo de Datos.					X								
Análisis de Datos.						X	X						
Elaboración de informe de investigación.								X	X	X			
Elaboración de Artículo Científico.											X		
Sustentación.												X	
Termino de clase.													X

ANEXO 2: PRESUPUESTO

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Pasajes para encuestar a los encargados y almaceneros de cada cadena de Supermercado.			90.00
Pasajes para el curso de titulación.			270.00
USB	1		50,00
Útiles de oficina			25,00
Impresión	16	0.50	8.00
Matricula			200.00
Taller de Titulación			1,900.00
Total			2,468.00

Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante.

ANEXO 3: POBLACIÓN

Ítem	Razón Social	Dirección	Encargado de Supermercado	Responsable de Almacén
01	Corporación Herbozo SAC	Av. 28 De Julio 578	Marcella Toledo	Gino Segundo
02	Corporación Herbozo SAC	Los Sauces A04.	Mónica Segundo	Diego Ochoa
03	Corporación Herbozo SAC	Jr. José Gálvez 221.	José Mori	José Mori
04	Corporación Herbozo SAC	Av. El Olivar Mz. T Lt 50	Jhonny Berrocal	Jhon Rodríguez
05	Corporación Herbozo SAC	Av. Tarapacá Mz 03 Lt 04	Cristina Quinteros	Renzo Hilario

ANEXO 4: MUESTRA

Ítem	Razón Social	Dirección	Encargado De Supermercado	Responsable De Almacén
01	Corporación Herbozo SAC	Av. 28 de julio 578	Marcella Toledo	Gino Segundo
02	Corporación Herbozo SAC	Los Sauces A04.	Mónica Segundo	Diego Ochoa
03	Corporación Herbozo SAC	Jr. José Gálvez 221.	José Mori	José Mori
04	Corporación Herbozo SAC	Av. El Olivar Mz T Lt 50.	Jhonny Berrocal	Jhon Rodríguez

ANEXO 5: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS ENCARGADOS Y/O REPRESENTANTES
Y ALMACENEROS DE LA CADENA DE SUPERMERCADOS PLAZA
AUTOSERVICIOS, HUARMEY, 2018**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios para la elaboración del trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarney, 2018”, para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. La información que usted nos proporcione será utilizada con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipada por su valiosa información.

Marca con una (x) la respuesta que corresponde:

I. GENERALIDADES:

**1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES Y/O ENCARGADOS DE
LA CADENA DE SUPERMERCADOS.**

1. Edad
 - a) 18-30 años
 - b) 31-50 años
 - c) 51 a más.
2. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino

3. Grado de Instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Primaria.
 - c) Secundaria
 - d) Superior no Universitaria
 - e) Superior Universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a) Dueño
 - b) Administrador
 - c) Encargado
5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARÁCTERÍSTICAS DE LOS SUPERMERCADOS

6. Tiempo de permanencia en el rubro
 - a) 0 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años
7. Número de trabajadores
 - a) 1 a 5 trabajadores
 - b) 6 a 10 trabajadores
 - c) 11 a más trabajadores
8. Los trabajadores de la empresa son
 - a) Familiares
 - b) No familiares
9. Objetivo de creación
 - a) Generar ganancias
 - b) Subsistencia
 - c) Otros

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

10. Conoce el término gestión de calidad
 - a) Si
 - b) No
11. Utiliza gestión de calidad
 - a) Si
 - b) No
12. Objetivo para implementar una gestión de calidad
 - a) Permanencia en el mercado.
 - b) Oportunidad de crecimiento.
 - c) Desconocimiento
 - c) a y b
 - d) Otros
13. Procesos administrativos que aplica
 - a) Planificar y Organizar
 - b) Dirigir y Controlar
 - c) Solo a y b
 - d) Ninguno
 - e) Otros
14. Conoce las siglas Tic
 - a) Si
 - b) No
15. Utiliza un sistema integrado
 - a) Si
 - b) No
16. Conoce el término almacén
 - a) Si
 - b) No
17. Conoce los documentos que intervienen en la recepción de mercadería
 - a) Si
 - b) No
18. Conoces el significado de inventario
 - a) Si
 - b) No

19. Cuáles son los procedimientos correctos dentro de un almacén
 - a) Recepción
 - b) Clasificación
 - c) Distribución
 - d) Todos
 - e) Ninguno
20. Usas algún documento para la salida de productos
 - a) Si
 - b) No
21. Utilizas nota de pedido
 - a) Si
 - b) No
 - c) Desconocimiento

ANEXO 6: FÍGURAS

Tabla 1. Características de los representantes y/o encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarney, 2018.

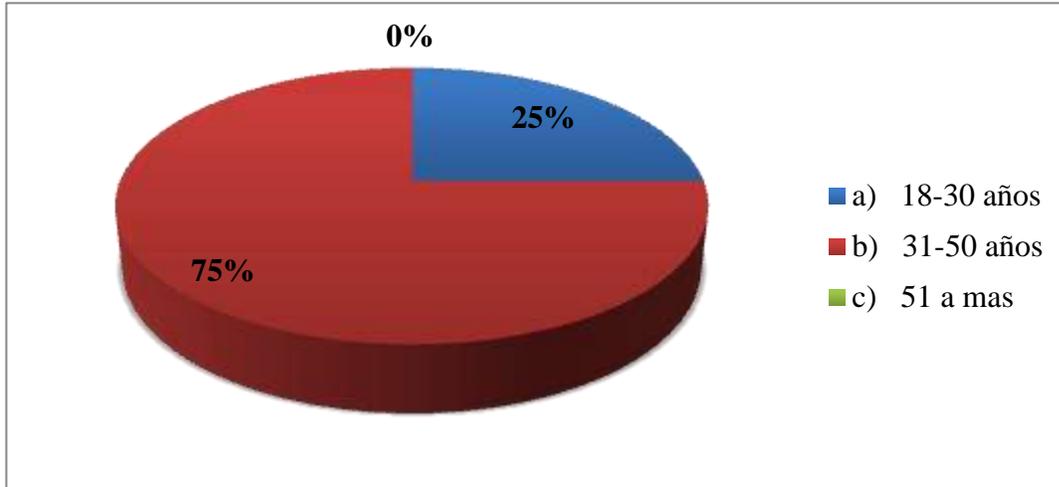


Figura 1. Edad de los Encargados

Fuente. Tabla 1

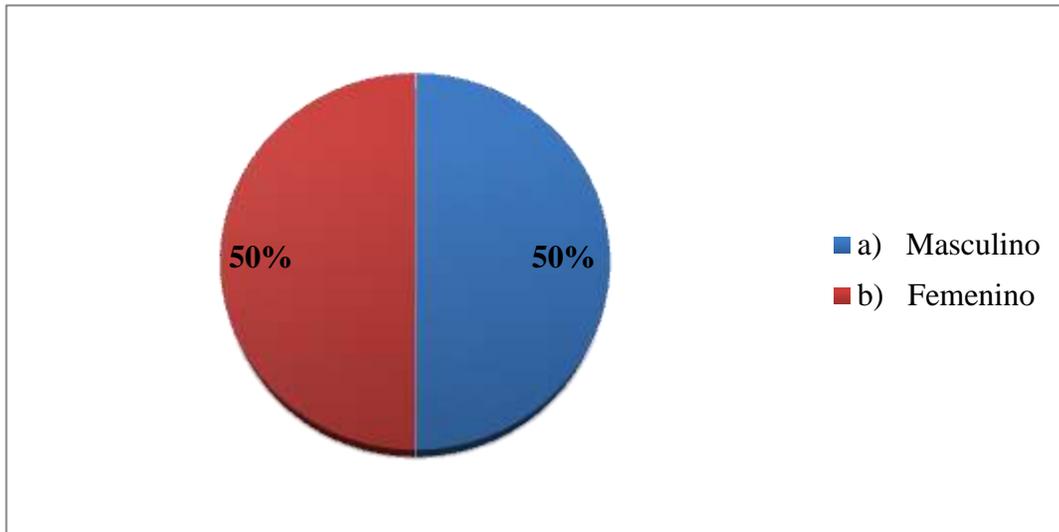


Figura 2. Genero de los encargados

Fuente. Tabla 1

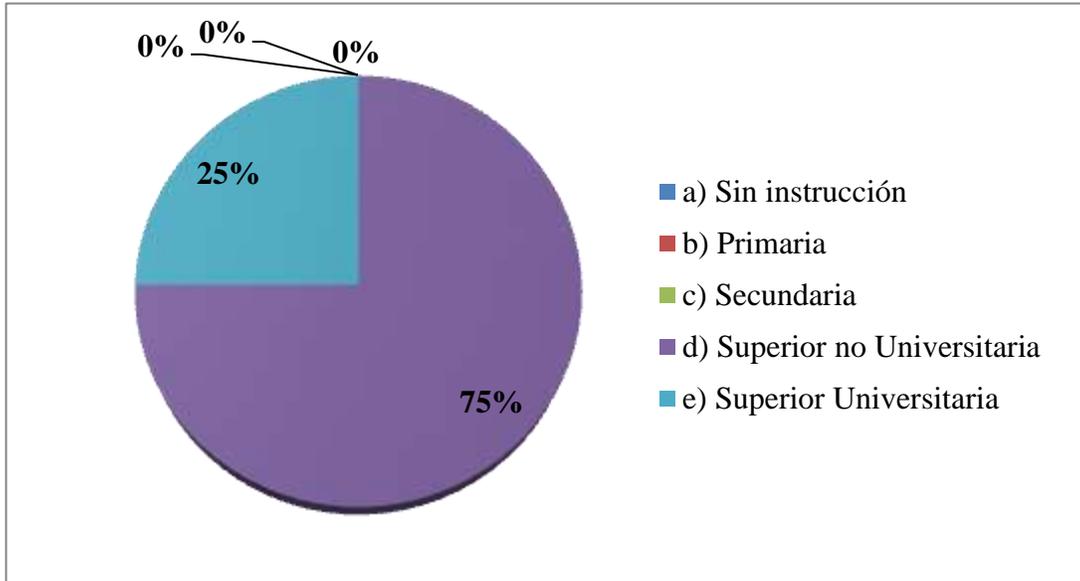


Figura 3. Grado de Instrucción de los encargados

Fuente. Tabla 1

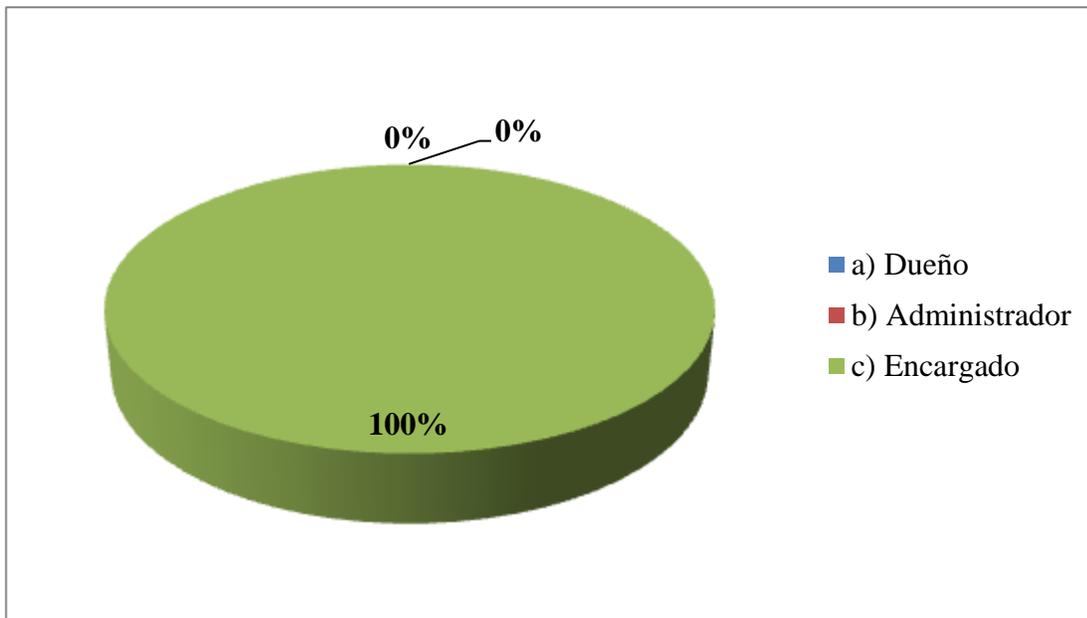


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

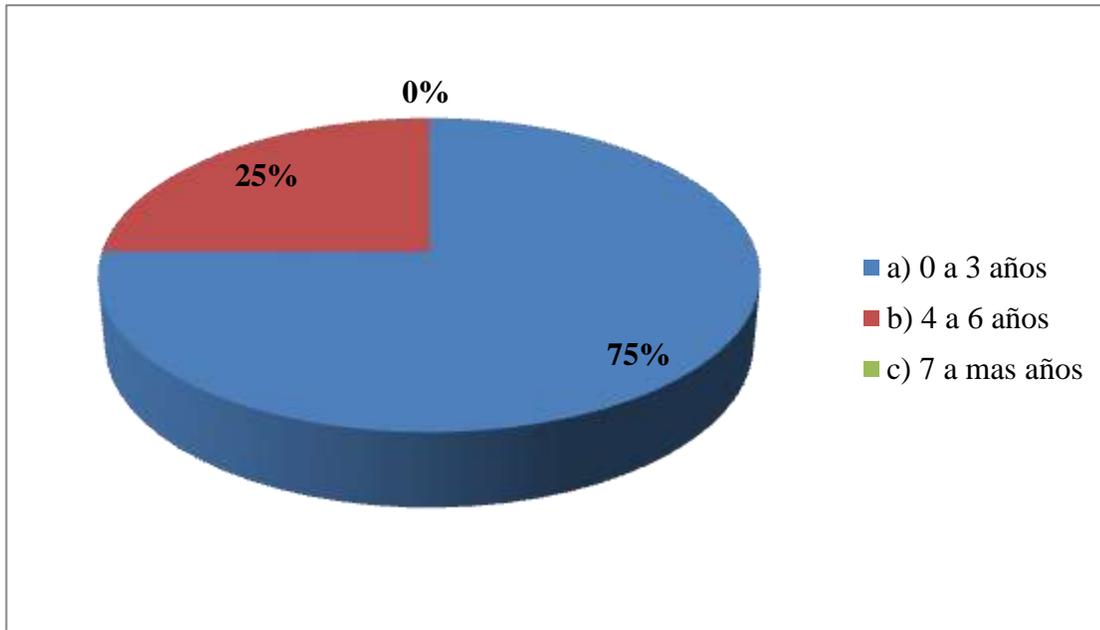


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

Tabla 2. Características de los Supermercados Plaza Autoservicios, Huarney, 2018.

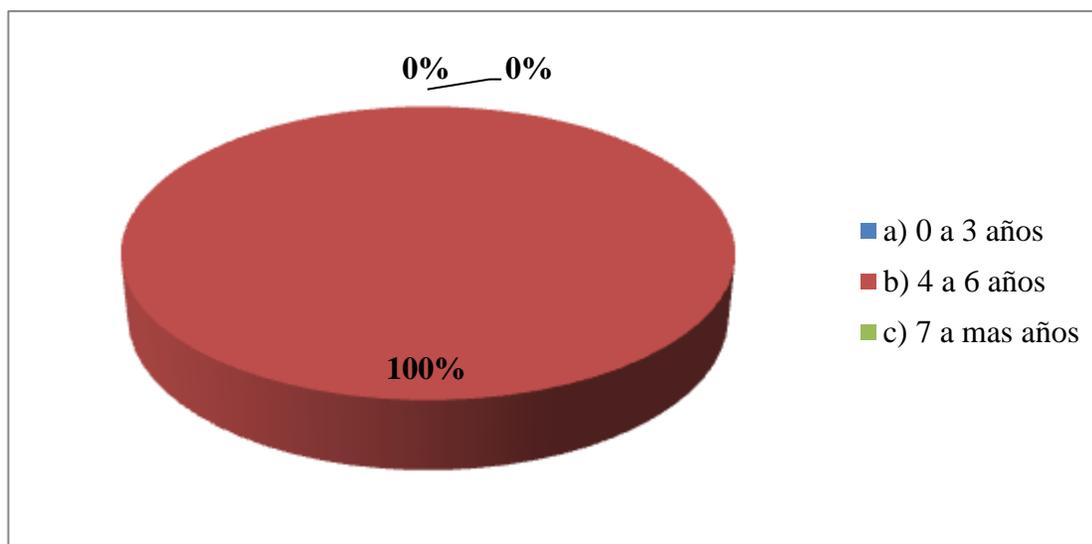


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

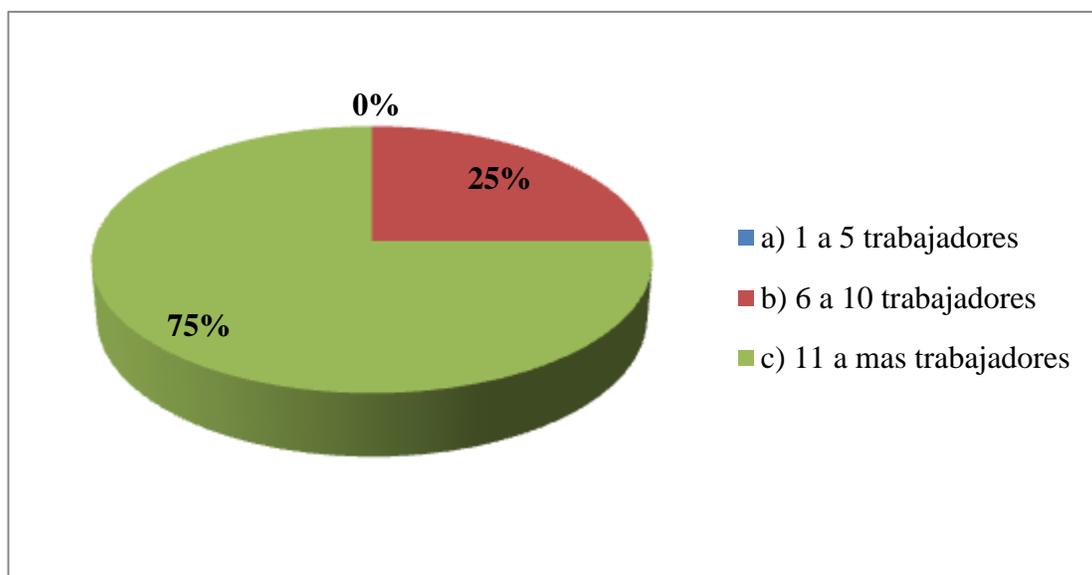


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

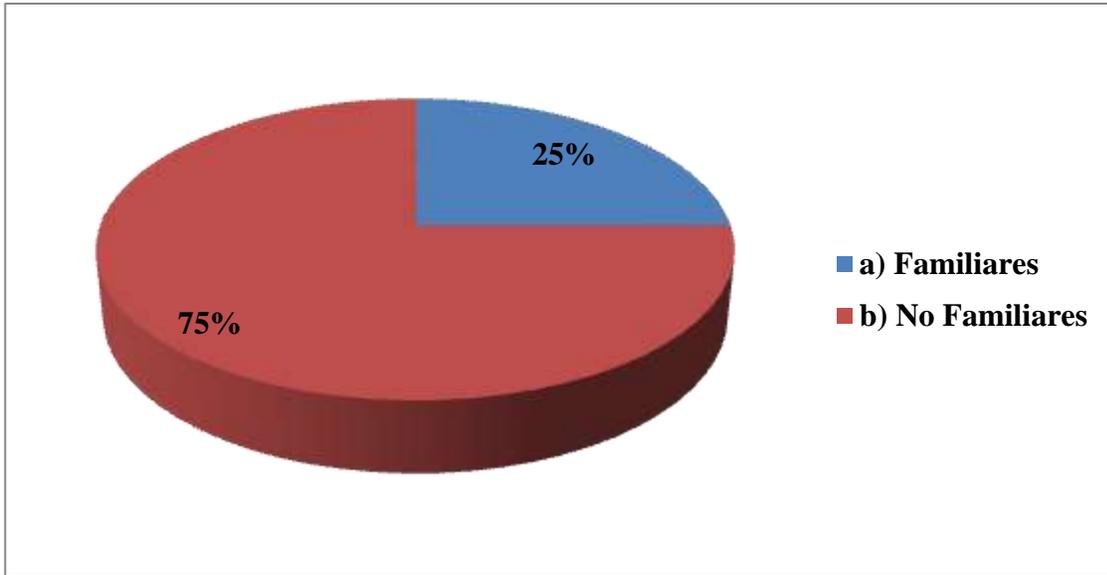


Figura 8. Vínculo familiar

Fuente. Tabla 2

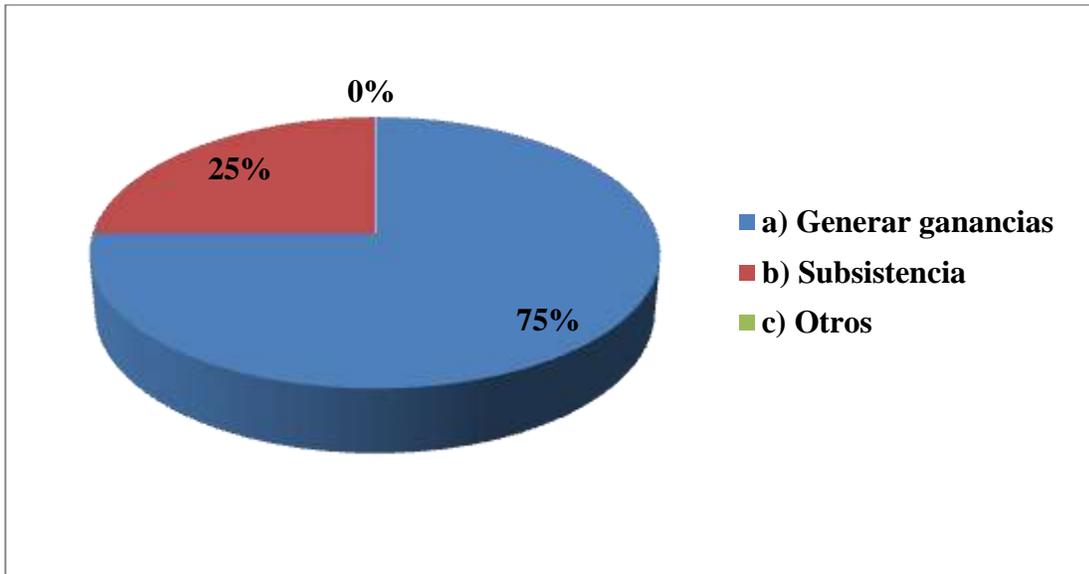


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

Tabla 3. Características de la variable Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018.

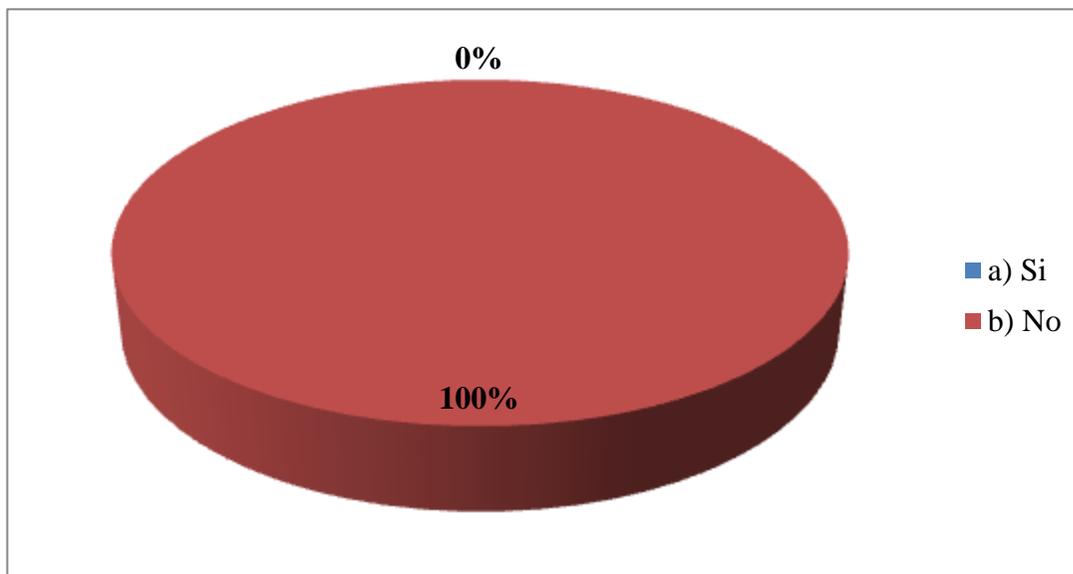


Figura 10. Conocimiento del Termino Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

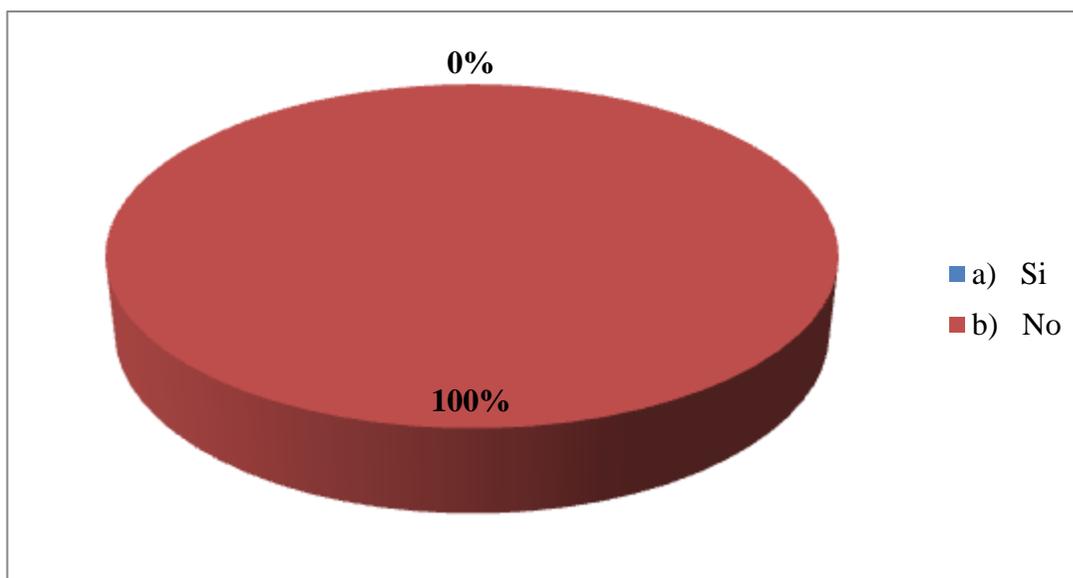


Figura 11. Utilización de la Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

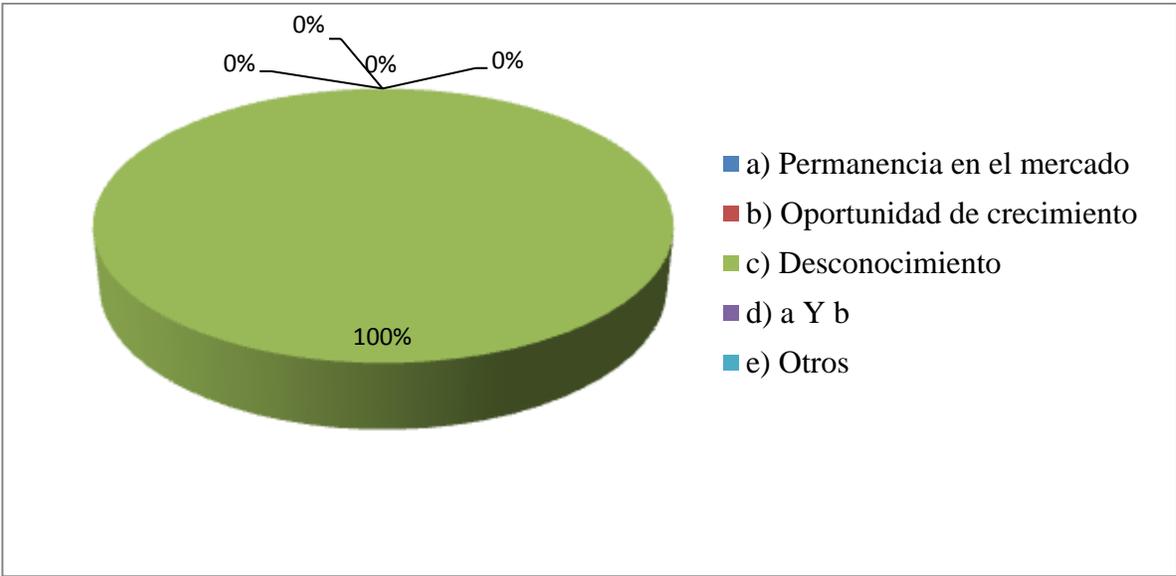


Figura 12. Objetivo para implementar una Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 3

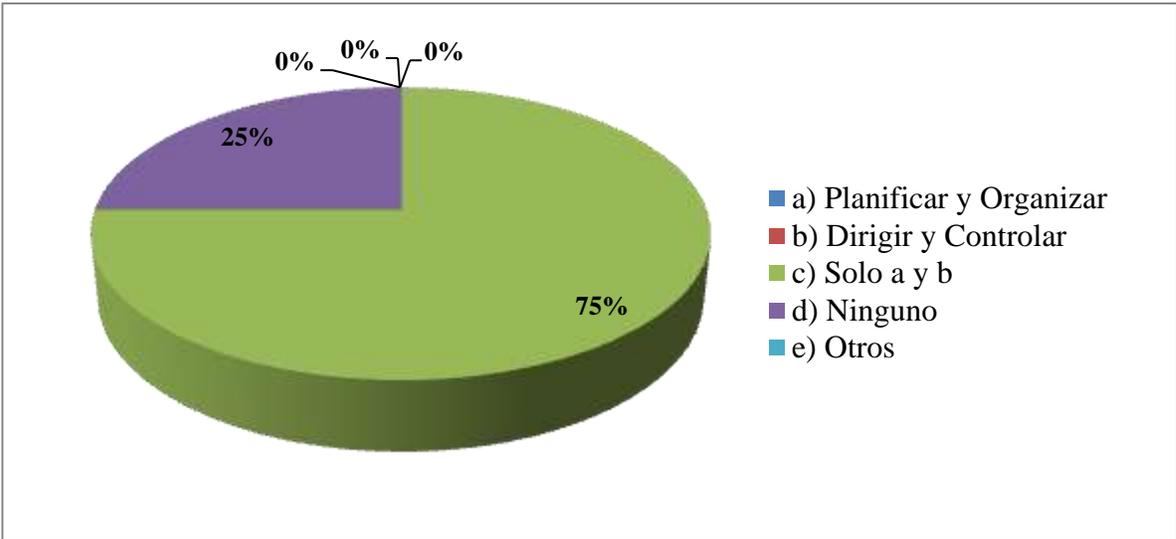


Figura 13. Procesos administrativos que aplica

Fuente. Tabla 3

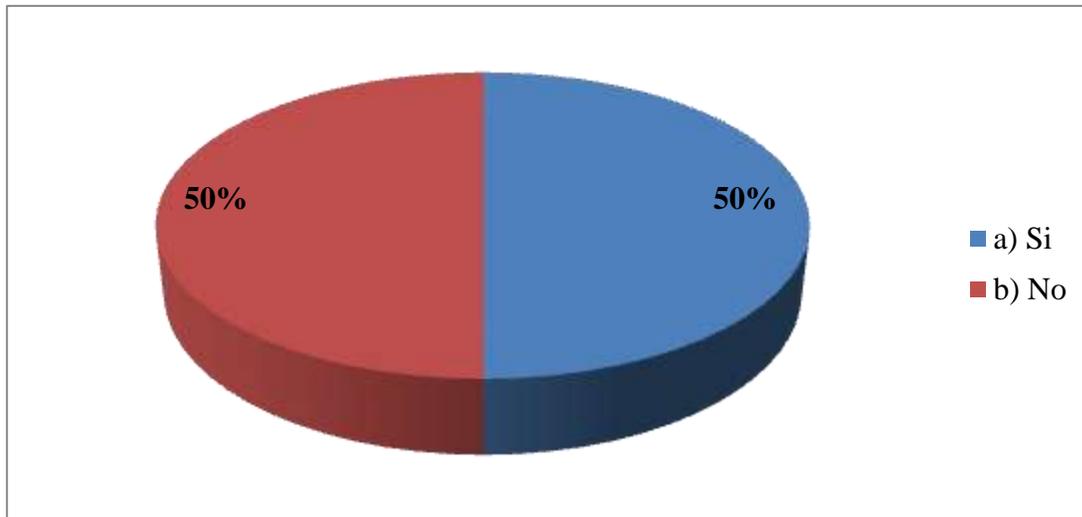


Figura 14. Conocimiento de las siglas TIC

Fuente. Tabla 3

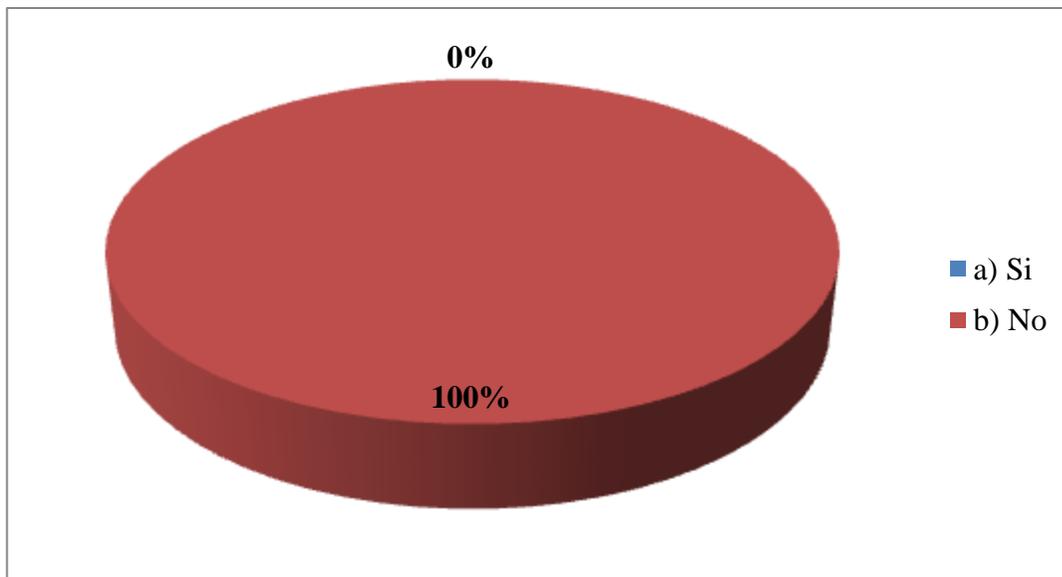


Figura 15. Utilización de un Sistema Integrado

Fuente. Tabla 3

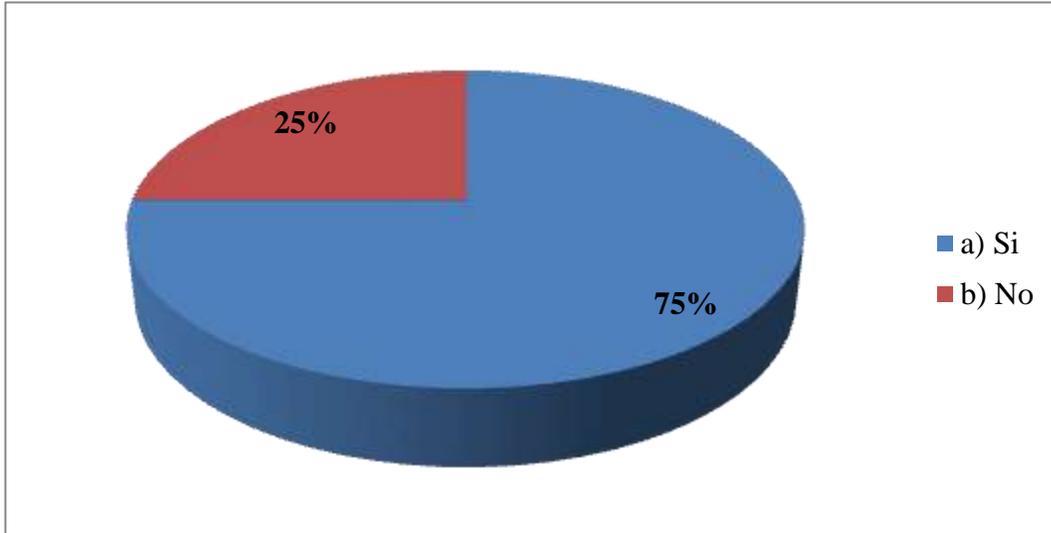


Figura 16. Conocimiento del termino Almacén

Fuente. Tabla 3

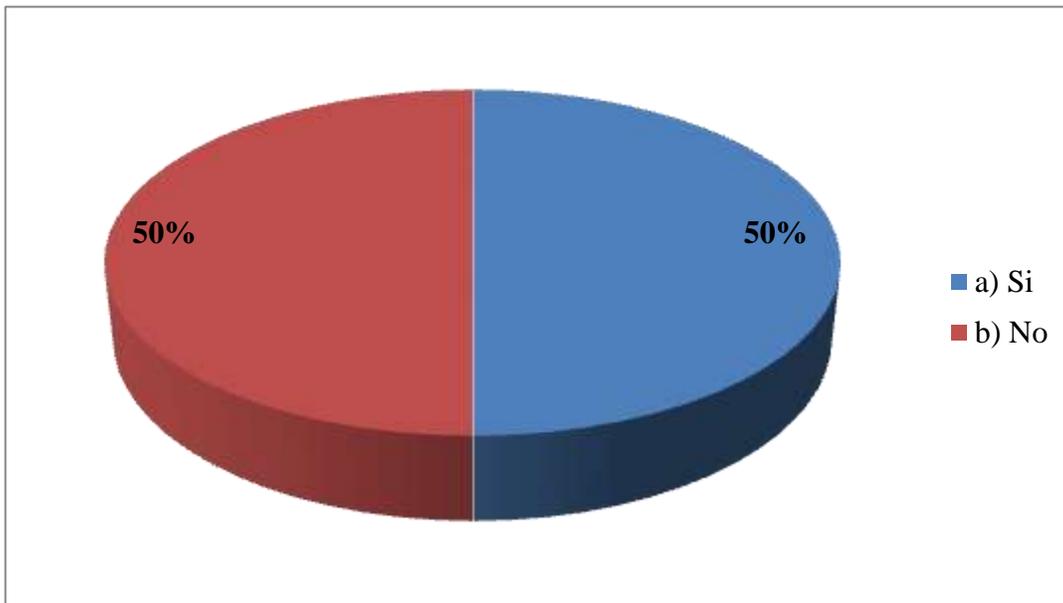


Figura 17. Conocimiento de los documentos que intervienen en la recepción de mercadería

Fuente. Tabla 3

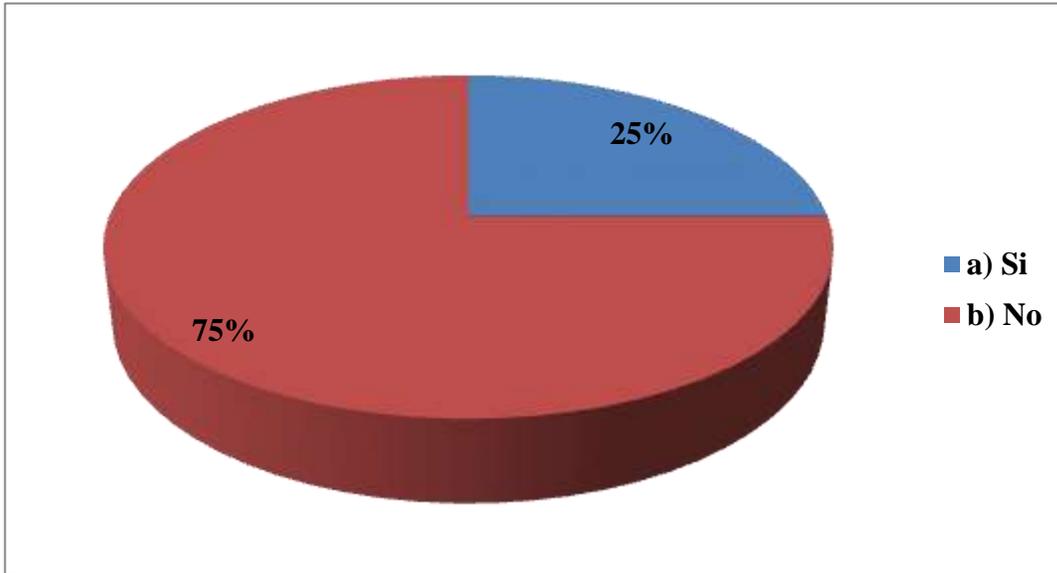


Figura 18. Conocimiento del significado de Inventario

Fuente. Tabla 3

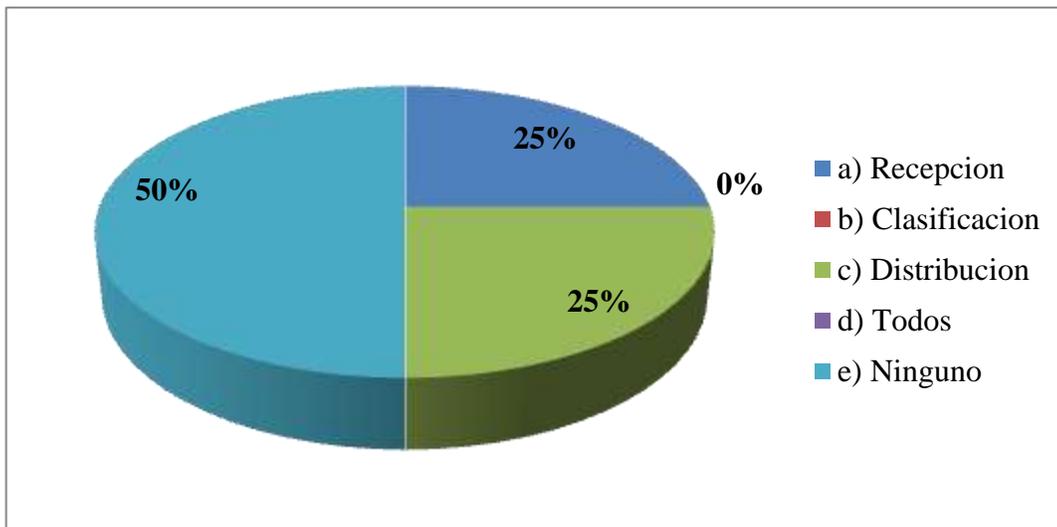


Figura 19. Procedimientos correctos dentro de un almacén

Fuente. Tabla 3

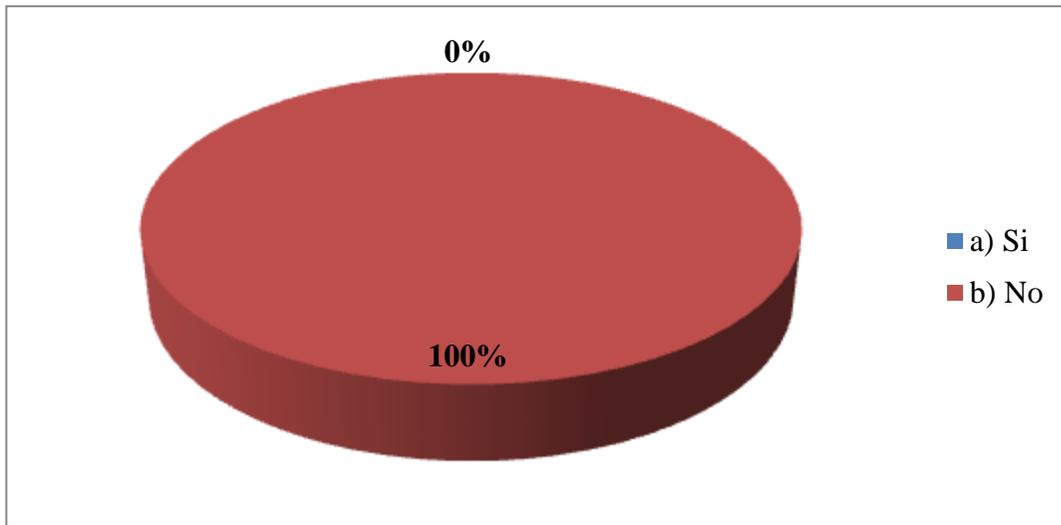


Figura 20. Documento para la salida de productos

Fuente. Tabla 3

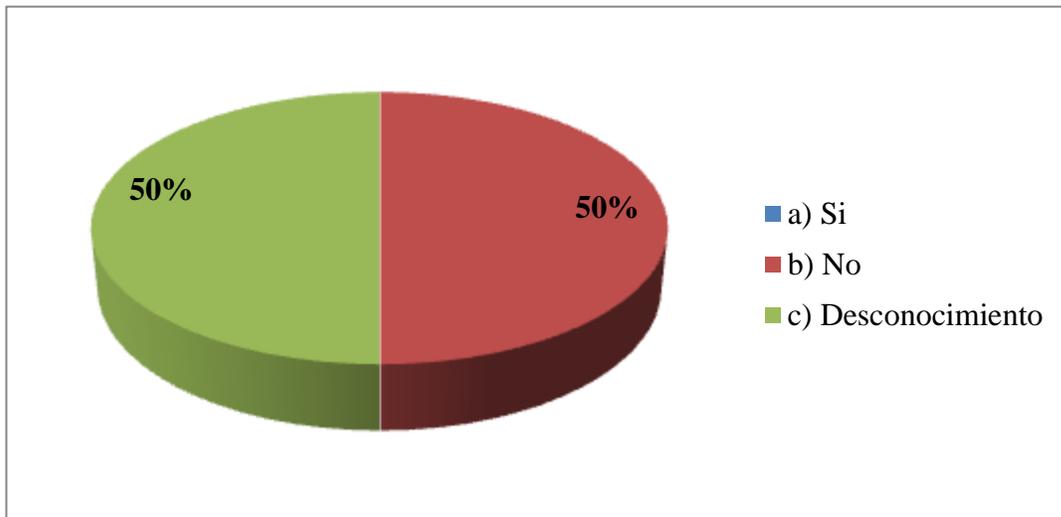


Figura 21. Utilización de nota de pedido.

Fuente. Tabla 3

ANEXO 7: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Solicito: Autorización para realización
de Trabajo de Investigación

Señor:
JOSE ANTONIO URBANO HERBOZO
Representante Legal de Corporación Herbozo SAC

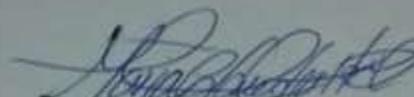
Por medio de la presente me dirijo a Usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez solicitar su Autorización para poder realizar el Trabajo de Investigación denominado: "Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el almacén de la Cadena de Supermercado Plaza Autoservicios".

Este trabajo es requisito para poder obtener mi Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Por lo que acudo y solicito a su persona, para que me puedan dar todas las facilidades del caso y así desarrollar el respectivo trabajo de investigación.

Esperando ser atendida, me suscribo de Usted.

Huarmey, 10 de Noviembre del 2018


Bach. Maria Claudia Ita Campos

DNI N° 73572043

