



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON
EL USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO RUBRO VENTA DE INSUMOS
AGRÍCOLAS, AVENIDA JOSÉ GALVEZ, DISTRITO DE
CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA

Br: Nury Yajaira Obregón Aguilar

ASESOR

Dr. Reinerio Zacarias Centurión Medina

CHIMBOTE- PERU

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgrt. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgrt. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A dios por iluminarme y fortificarme en los momentos. Mas importantes que son mis estudios, así como también el entendimiento. Para así poder desarrollarme a lo largo de mi vida

A mis padres cesar obregón y Edith Aguilar por hacer de mí una mejor persona a través de su ejemplo de honestidad, paciencia, y su apoyo incondicional y cariño que brindan por todo su trabajo y dedicación e mi formación académica y sobre todo mi formación humana de respeto , valores y espiritual, por lo que siempre han sido: mi guía en lo largo de mi vida; así como también por la satisfacción que me genera el recordar el compromiso que tengo para con ellos de avanzar; y seguir adelante con mis objetivos

DEDICATORIA

A mis padres y mi hija por su incondicional paciencia y su gran amor que me dan a cada momento de mi vida, por ser la fuente de mi inspiración, y el querer enseñarle a mi hija con ejemplo, que todo se puede lograr si se lo propone, y las infinitas posibilidades que tiene en su vida, también por ser ellos el motivo de mi alegría, y llenar mi corazón de ternura, por regalarme su tiempo y sonrisa cada mañana que son las que iluminan todos mis días.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de Gestión de Calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación en las Micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, av. José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental –transversal, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 22 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas debidamente estructuradas, a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: que el 60% son de 18 a 30 años en un 80% son masculinos, 75% son técnicos, 60% ingenieros, y el 55% son gerentes. Así mismo el 100% son formales, 1 a 5 años de permanencia en el mercado, producción y calidad el 60%, con 1 a 5 trabajadores 90% y con acceso financiero el 80%. En responsabilidad y deberes 70%, la satisfacción del cliente 75%, utiliza los recursos efectivamente 50%, si el servicio determina la atención 100%, si aplica estrategias de gestión administrativas 45%. También el uso de las tecnologías informáticas y comunicación son muy buenas en un 60% y es muy bueno el uso de la computadora en el negocio con 90% si se utiliza página google 100%, es bueno tener una web 85% y muy bueno el uso de correo electrónico 100%. Entonces podemos entender a las micro y pequeñas empresas como una organización social con vida jurídica propia que funciona de acuerdo a las leyes vigentes, se organiza con los conocimientos de la propiedad pública con tecnología legalmente autorizada para elaborar productos o servicios con el fin de cubrir y satisfacer las necesidad del consumidor, mediante la retribución que permita recuperar sus costos y obtener utilidad por la inversión y buscar la mejora continua en sus procesos y capacitación de su personal

Palabras clave: Calidad, Caracterización, Tecnología de información y comunicación.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management with the use of Information and Communication Technology tools in the micro and small companies of the sector, trade, sale of agricultural inputs, av. José Gálvez, district of Chimbote, 2016. The research was non-experimental -transversal design, for the collection of information a sample population of 22 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 20 properly structured questions was applied, to through the technique of the survey. Obtaining the following results: that 60% are 18 to 30 years old, 80% are male, 75% are technicians, 60% are engineers, and 55% are managers. Likewise 100% are formal, 1 to 5 years of permanence in the market, production and quality 60%, with 1 to 5 workers 90% and with financial access 80%. In responsibility and duties 70%, customer satisfaction 75%, uses resources effectively 50%, if the service determines 100% attention, if you apply management strategies 45%. Also the use of computer technology and communication are very good in 60% and it is very good to use the computer in the business with 90% if you use page 100% google, it is good to have a web 85% and very good use of 100% email Then we can understand the micro and small companies as a social organization with its own legal life that works according to the laws in force, is organized with the knowledge of public property with legally authorized technology to develop products or services in order to cover and satisfy the needs of the consumer, by means of the compensation that allows to recover their costs and obtain utility for the investment and to look for the continuous improvement in their processes and training of their personnel.

Key words: Quality, Characterization, Information and communication technology.

CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| 1. Título de la tesis | |
| 2. Hoja de firma del jurado y asesor | i |
| 3. Hoja de agradecimiento | ii |
| 4. Dedicatoria..... | ii |
| 5. Resumen..... | iii |
| 6. Abstract..... | iv |
| 7. Contenido..... | v |
| 8. Índice de tablas | vi |
| 9. Índice de figuras | vii |
| I. Introducción | 1 |
| II. Revisión de literatura | 7 |
| III. Hipótesis..... | 25 |
| IV. Metodología | 26 |
| 4.1. Diseño de la investigación | 26 |
| 4.2. Población y muestra | 26 |
| 4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores..... | 27 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos..... | 29 |
| 4.5. Plan análisis..... | 29 |
| 4.6. Matriz de consistencia..... | 30 |
| 4.7. Principios éticos | 31 |
| V. RESULTADOS..... | 33 |
| 5.1. Resultados | 33 |
| 5.2. Análisis de resultados..... | 37 |
| VI. Conclusiones | 44 |
| VII. recomendaciones | 45 |
| Referencias..... | 46 |
| Anexos | 50 |

Índice de Tablas

Tablas

Tabla 1. Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas Av. José Gálvez, Distrito de Chimbote 2016..... 33

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro de venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016...
.....34

Tabla 3. Características de la gestión de calidad y la herramienta de tecnología información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.....35 y 36

Índice de Figuras

Anexos

| | |
|---|----|
| Figura 1. Edad..... | 61 |
| Figura 2. Genero | 61 |
| Figura 3. Grado de instrucción | 61 |
| Figura 4. Profesión del representante de la empresa..... | 62 |
| Figura 5. Cargo que desempeña..... | 62 |
| Figura 6. Estructura de la empresa..... | 62 |
| Figura 7. Años de permanencia en la actividad y rubro..... | 63 |
| Figura 8. Números de trabajadores en la empresa | 63 |
| Figura 9. Cree usted que la formalización mejora la productividad y la calidad. | 63 |
| Figura 10. Logro de ventajas por la formalización | 64 |
| Figura 11. Para usted que es la calidad | 64 |
| Figura 12. Que es gestión de calidad | 64 |
| Figura 13. Que beneficios adquiere la empresa con la gestión de calidad..... | 65 |
| Figura 14. Cree usted que la buena atención determina la calidad del servicio..... | 65 |
| Figura 15. Aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad..... | 65 |

| | |
|---|----|
| Figura 16. Como califica usted el uso de la tecnología información y comunicación . | 66 |
| Figura 17. Como califica usted el uso de las computadoras en su negocio | 66 |
| Figura 18. Utiliza una página de google para su negocio | 66 |
| Figura 19. Tener una página web para su negocio..... | 67 |
| Figura 20. El uso de correo electrónico para el negocio es..... | 67 |

I INTRODUCCIÓN

La presente investigación Caracterización de la gestión de calidad con el uso de la tecnología informática y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, avenida José Gálvez distrito de Chimbote, 2016 En lo cual pretende promocionar a las micro empresas y las vincularemos con las variables que utilizaremos para realizar nuestra investigación que son gestión de calidad y el uso de la tecnología, información y comunicación. A través de la historia en los comienzos de la humanidad el hombre tenía que buscar más oportunidades y ser más eficientes para satisfacer sus necesidades, ante la difícil situación que atravesaba el Perú el ser humano se dedicaban a diversas actividades según sus habilidades y posibilidades generar más recursos, así pues nacen las primeras micro empresas como una organización que se dedica a las actividades comerciales o de servicio para satisfacer las necesidades de los demandantes ,la formalización de la producción comercial y las inversiones. Así no se ha logrado, alcanzar su potencialidad ya que los gobiernos dan poca importancia a las micro empresa, su organización y las mejoras que puede lograr con apoyo verdadero, en la actualidad las micro empresas representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú de forma que las microempresas Según datos del ministerio de trabajo, las micro y pequeñas empresas brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). Constituyen pues el principal motor de desarrollo del Perú su importancia se basa en que generan un alto índice de puestos de trabajo, reducen la pobreza por medio de actividades proporcionan ingresos, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población también se dice que son la principal fuente de desarrollo del sector privado, mejorando la distribución del ingreso familiar, contribuye también al ingreso nacional y el crecimiento económico del país (Vásquez, 2013).

Las micro y pequeñas empresas se encuentran caracterizadas por ser organizaciones que surgen de las necesidades que existen de muchas personas que no cuentan con un empleo

ya que en algunos casos no encuentran oportunidad y otros han perdido el trabajo guiadas por esta necesidad tratan de ver la manera y generar su propia fuente de ingresos (Morales, 2014). Además las micro y pequeñas empresas deben desarrollar objetivos específicos de corto y largo plazo para salvaguardar la extinción empresarial, ya que al iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo y sus probabilidades de perdurar más de cinco años, los empresarios tiene gran conocimiento técnico pero existe resistencia a delegar responsabilidades y esto se debe que los dueños de las micro y pequeñas empresas no tienen confianza en sus subordinados y creé que él es el único que puede resolver sus conflictos (Sánchez, 2016)

Las Mypes pasan hacer el eje principal para solucionar el problema mundial de pobreza, porque ayuda a reducirla por medio de actividades de generación de empleo es decir contribuyendo al ingreso nacional y al crecimiento económico del país. Pero más del 80% de estas empresas constituidas fracasan antes de cumplir un año de funcionamiento, sobreviviendo solo 20% en el mercado, porque en su gran mayoría, tienen muchas limitaciones. (Caceda, 2013).

También se manifiesta que las micro y pequeñas empresas son indispensables, ya que muchas de ellas tienen problemas que impiden su crecimiento y permanencia en el mercado, una de ellas es la falta de una adecuada Gestión de Calidad, no entendida como calidad de producto, si no como sistema de gestión de mi negocio con un enfoque 100% dirigido al cliente, donde nuestro producto y servicio es solución de sus necesidades. Porque tenemos que ser muy adaptables, como los son las necesidades del mercado actual ya que el que no se innova y adapta muere, un sistema de gestión de calidad debe implantarse como una herramienta en manos del equipo directivos, con compromiso de la situación real y que permita saber que podemos mejorar. (Escuela europea de negocios, 2013)

El sector agrícola en el Perú, ha sufrido importantes cambios en los últimos 50 años pasando a ser una agricultura concentrada en grandes haciendas en la década de los cincuenta y setenta aún en proceso de reforma agraria que se iniciaría en 1969 y culminaría en 1976. A inicios de los noventa se produjo cambios estructurales con el

proceso de reformas de la pequeña agricultura y liberalizo los mercados, la agricultura logro desarrollarse principalmente por agro exportación ya que se explotaban grandes extensiones de tierras. La agricultura hoy en día es fuente principal de ingresos de 2.3 millones de familias que representan el 34% de los hogares peruanos, en los últimos años la agricultura ha demostrado gran dinamismo, promovida por el desarrollo de la agro exportación, pero por el contrario a nivel nacional ha tenido un crecimiento menor lo cual ha reducido su producción nacional. (Libélula, 2011).

Las tecnologías, información y comunicación posibilitan en poner en prácticas estrategias comunicativas y educativas para establecer nuevas formas de estudiar y aprender, mediante el empleo, donde la gestión de calidad se deteriora y cada vez más se genera una improvisación. Los resultados de las posibilidades creadas por la humanidad en torno a la digitación de datos, productos, servicios y procesos a través de diferentes medios confiables con relación costo beneficio. Las tecnologías de la información y comunicación son el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software) soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información. (SciELO, 2011)

Así mismo podemos mencionar que este problema no solamente tiene connotación a nivel local si no también internacional mencionar.

Las micro y pequeñas empresas en América Latina y el Caribe, se genera "grandes brechas de estrategias de trabajo decente y condiciones laborales, y al mismo tiempo es un freno para el crecimiento gerencial". Salazar subrayó la necesidad de generar un entorno propicio para que las mypes mejoren sus condiciones de gestión para la mejora de empresas medianas. Las brechas también se ponen de manifiesto en la tecnología ya que son muy pocas empresas que la utilizan. (Salazar s/f).

América latina y el caribe se ha registrado en los últimos 15 años el periodo de mayor crecimiento y desarrollo desde la década de 1960 con importantes mejoras en la distribución del ingreso, las tasas de desocupación se redujeron y desarrollo desde la década de 1960, con importantes mejoras en la distribución del ingreso. La región, sin

embargo, Persisten brechas que reflejan hechos que más de 130 millones de trabajadores aún son informales en la cual la productividad se ha mantenido y se ha ensanchado la brecha y el nivel de producto por trabajador supero las expectativas de la región (organización mundial por el trabajo, 2015).

También en latinoamericanas el mayor desafío es lograr obtener información necesaria en los manejos administrativos y tecnológicos ya que para más de la mitad de las MYPE latinoamericanas en los próximos años es la expansión de su negocio. En sus principales retos son ampliar su negocio, expandir operaciones, incrementar las ventas, ampliar la base de clientes, adquirir inventarios, comprar equipos y herramientas para ofrecer al cliente una infraestructura adecuada de acuerdo al rubro en el que se desarrollan y para ello tendrán que conocer la gestión de calidad y las herramientas informáticas para la satisfacción del cliente (Yamakawa, 2010).

Así mismo en Argentina los beneficios personales de las pymes son en contra de la empresa por lo que suele perderse la oportunidad de sacarle un buen provecho. Lo que se debería buscar es qué políticas de gestión se llevan a cabo para que todo eso pueda ser patentable y pueda transferirse tecnológicamente y que luego se le saque un fruto que pueda revertir en la economía del entorno. (Ribera, 2011)

Así mismo las micro y pequeñas empresas chilenas solían tener fallas graves de carencias económicas y de conocimiento estratégico de gestión, donde las calidades de sus productos generaban limitaciones en los recursos primarios y es allí donde los costos se elevaban y disminuían las garantías de calidad. (Chamorro, 2010).

Así también en nuestro Perú las micro y pequeñas empresa han sufrido transformaciones importantes como la utilización de nuevas tecnologías que a través de los años y el paso de los gobernantes, las nuevas tendencias de crecimiento y expansión de mercados han generado una liberación del comercio, el intercambio de productos y servicios mediante la tecnología, información y comunicación que analizando las situaciones en que se encuentra las micro empresas sus fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, en la cual es primordial generar estrategias de gestión utilizando nuevas tecnología para sus procesos integración (Perú, Ministerio de la Producción, 2012).

También en nuestra región Ancash la micro y pequeñas empresas de venta de productos agrícolas han aumentado ahora son formales y donde las estrategias están orientadas a la población en brindarles mayor información a través de la tecnología y la comunicación brindando calidad en sus servicios, y de esa manera se busca insertarse en el mercado de Ancash y que su permanencia no sea un corto tiempo ya que los representantes son personas que son emprendedores y generaron empresa sin conocimiento alguno de la buena gestión de calidad y la innovación tecnológica que son herramientas administrativas necesaria para el crecimiento y desarrollo de la microempresa (Tantas, L., 2010)

Así mismo Cabe señalar que en Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta minorista de insumos agrícolas, donde muchas de ellas están formalmente constituidas y manejan herramientas administrativa pero a su vez también existen microempresas que carecen de todo conocimiento tecnológico y administrativo en lo cual su proceso de gestión de calidad es muy deficiente , por los resultados encontrados en el sondeo que se realizó con las encuestas es importante mejorar las estrategias administrativas de gestión y el uso de la tecnología de información y comunicación para el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas de Chimbote. Se busca generar estrategias de transformación para capacitar y así surjan cambios de mejora ya que los resultados se observó la buena disposición de los representantes frente a los cambios que se podrían realizar y entrar a una nueva etapa de innovación en tecnologías y planeamiento estratégicos de herramientas administrativas necesarias para toda microempresa que busca generar estándares de calidad, satisfacción y fidelización de los clientes a su empresa. (Diario El Ferrol, 2016).

Se planteó la siguiente la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del tecnología información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016?, se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del tecnología informática y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.

Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.

- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.

- Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.

El presente estudio se justifica porque se ha utilizado como metodología de estudio el diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo, con una población de 22 mypes, se determinó una muestra de 20 mypes, a quienes se les aplico el cuestionario estructurado de 20 preguntas, obteniendo como resultado los cuales fueron tabulados y elaboradas sus respectivas tablas que se encuentran en el acápite V resultados en el presente informe y las figuras que se encuentran en el anexo N°06.

La investigación se justifica para futuras investigaciones acerca del rubro y sector en estudio que servirá para determinar en qué medida las micro y pequeñas empresas tienen acceso a las herramientas administrativas y el conocimiento del uso de la tecnología de la información y la comunicación y que son gestionadas con calidad. Para finalizar el trabajo nos ayudara al planeamiento estratégico de mejoras en la gestión de calidad con el uso de la tecnología informática y comunicación en nuestra localidad de Chimbote y alrededores de la región.

II Revisión literatura

2.1. Antecedentes

En el transcurso del tiempo las empresas han ido evolucionando en los sectores de comercio que es el rubro de venta de productos o prestación de servicios, el cual se ha tomado como material de estudio, por lo cual se mostrara sus creación mantención en el mercado, se han estudiado diferentes empresas de nuestro país su eficacia y si ineficiencia para tener posibles soluciones a los errores que se cometen por falta de información y investigación, entonces estos estudios de análisis nos servirá como ejemplo de mejora en la empresas y en sus investigaciones.

Rodríguez (2015) en su estudio de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001:2008 en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (boticas) del distrito de Huaraz, 2015*. Tuvo como objetivo general Describir las principales características de la Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2008 en las MYPE del Sector Comercio - Rubro Venta de Productos Farmacéuticos y Artículos de Tocador (Boticas) del Distrito de Huaraz, 2015. Llegó a los siguientes resultados. Del total de los gerentes encuestados el 65% con una edad de 36 a 45 años a más. el 65% son del sexo femenino. el 75% manifestó tener un grado de instrucción superior no universitario. el 45% de los encuestados manifestó que el personal muestra muy poco interés por resolver el problema. El 50% de los gerentes que expreso que es poco el interés por una excelente atención de servicio. el 50% sostuvo que sus acciones transmiten poca confianza al colaborador. el 60% de los gerentes que manifestó que impulsan poco al colaborador a conseguir sus metas. el 50% de los gerentes manifiesta que estimulan poco al personal con propuestas de mejora. el 50% manifestó que el personal tiene poca capacidad de brindar alternativas de solución. el 40% manifestó que el manejo de un programa software ayuda poco al control del producto. el 55% manifestó que es poco el nivel en que el personal brinda una información precisa y confiable.

Se concluye que: Respecto a las principales características de la gestión de calidad se puede apreciar que no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. En cuanto al liderazgo, se ha descuidado este aspecto por la falta de confianza por parte de los seguidores, motivo por el cual muy pocas veces se les impulsa en la consecución de las metas propuestas debido a la escasa participación del personal. La Gestión de Calidad es muy importante en el ámbito de la aplicación de procesos estandarizados para las empresas de gran envergadura, pero en cuanto a las MYPES se presenta como deficiente porque consideran las empresas pequeñas que no necesitan contar con políticas de gestión bien documentadas.

Gutiérrez (2013) en su estudio de investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías alfa, Chimbote, 2013*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. Llego a los siguientes resultados: El 35,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre los 40 a 50 años. El 64,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. El 64,3% de los representantes de las micro y pequeñas empresas han concluido sus estudios secundarios. El 100% de las micros y pequeñas empresas encuestadas son formales. El 71,4% de las micro y pequeñas empresas encuestadas no realizan publicidad. El 57.1% de las micro y pequeñas empresas encuestadas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. El 78.6% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican que si muestran interés en dar soluciones a los problemas que se presentan. El 57.1% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican no contar con un manual de calidad. El 64.3% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican resolver las necesidades del cliente.

Se concluye que: Las micro y pequeñas empresas están representadas por personas adultas entre 40 a 50 años, son mujeres, han culminado sus estudios secundarios y la mitad tienen

conocimiento de administración de empresas, se concluye que de la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas el total de las micros y pequeñas empresas son formales, la mayoría tienen 8 años a más de antigüedad en el mercado, no cuentan con equipos de alta tecnología, sus instalaciones son visualmente atractivas, la mayoría no realizan publicidad pero de los que realizan si son visualmente atractivas y desconocen de la nueva ley, se concluye que de la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas, la mayoría no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Pero si buscan dar soluciones a los problemas de su micro y pequeña empresa, la totalidad de la micro y pequeña empresa si brinda un buen trato al cliente, de las mismas la gran mayoría no cuenta con un manual de calidad, así como también prioriza en resolver las necesidades del cliente e identificar procesos para dar un buen servicio.

A su vez se consideró el estudio realizado por Abanto, donde nos demuestra que la gestión y formalización son claves para mejorar la calidad de las empresas en donde las mismas estén enfocadas en procesos de mejora continua y la búsqueda de satisfacer las necesidades del consumidor en el cual lograr crecimiento de la micro y pequeña empresa

Abanto (2014) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, año 2013*. Tuvo como objetivo general es determinar y describir las principales características en la Gestión de calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector comercio – rubro compra y venta de calzado en el Centro Comercial “El Virrey” - Trujillo, año 2013. Llegó a los siguientes resultados: El 50% tiene edad entre 30 a 50 años. El 75% de los encuestados son de género masculino. El 37.50% de los encuestados tiene secundaria completa. La totalidad de los encuestados, si comercializa productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción. El 75% de los encuestados utiliza un plan estratégico. El 75 % de los encuestados, si usa las Tecnología de Información y Comunicación en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto. La totalidad de los encuestados, opina que, si el estado concedería beneficio en la formalización de las Micro y pequeñas empresas, si se formalizarían.

Se concluye que: La mitad de las Micro y pequeñas empresas encuestadas se establece que los representantes tienen entre 30 a 50 años, la mayoría son de género masculino y la mayoría relativa tienen secundaria completa. Todas las Micro y pequeñas empresas comercializan productos fabricados mediante proceso estandarizado de producción, la mayoría de los encuestados no conoce las normas ISO de certificación de calidad, han implementado el servicio de pre y posventa con la ayuda de las redes sociales, según gustos y preferencias del cliente, usan la Tecnología de información y comunicación en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto, la mitad de los encuestados evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

En la actualidad en nuestro país donde las micro y pequeñas empresas buscan aplicar la tecnología de la comunicación e información donde son de tipo familiar donde debe existir formación profesional para trabajar con un buen diseño de gestión de calidad incluyendo a la tecnología donde nos inmersa en un mundo de innovación para el cumplimiento de objetivos.

Uriol (2014) en su trabajo de investigación *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 principal de Describir las principales características del uso de las TIC y La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013. Llegó a los siguientes resultados del 100% de empresarios el 66.95% califica el uso de Tecnología de información y comunicación en su negocio como Regular, del 100% de empresarios el 61.09% califica la frecuencia de uso de computadora en negocio como bueno, del 100% de empresarios el 62.76% califica el uso de internet en el negocio como bueno, del 100% de empresarios el 50.21% califica la frecuencia de uso de página web SUNAT para negocio bueno, del 100% de empresarios el 57.32% califica la frecuencia de uso de página web google para su negocio bueno, del 100% de empresarios el 59.00% califica la importancia de uso de teléfono para el negocio bueno, del 100% de empresarios el 59.41% califica la importancia de tener una página web es regular, del 100% de empresarios el 70.29%

califica la importancia de un software de gestión para el negocio malo, del 100% de empresarios el 71.13% califica la importancia de uso de correo electrónico para el negocio malo, del 100% de empresarios el 60.67% califica el uso de Blegger para compartir información a clientes Regular, del 100% de empresarios el 74.48% califica el uso del ERP para el negocios regular, del 100% de empresarios el 63.60% califica la importancia de redes sociales para interactuar con clientes Regular, del 100% de empresarios el 60.25% califica la política y objetivos de calidad como bueno, del 100% de empresarios el 67.36% califica la delimitación de responsabilidad y autoridad para calidad como bueno, del 100% de empresarios el 58.58% califica la administración de Micro empresas a través de los procesos como bueno, del 100% de empresarios el 57.32% califica la evaluación de satisfacción del cliente como bueno.

Se concluye que: Las principales características que tienen las Tecnología de información y comunicación y que usan los pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo APIAT en el año 2013 son la computadora, el internet y el teléfono; lo cual demuestra un interés por el uso de herramientas tecnológicas en su negocio. La mayoría de los representantes de las Micro empresas encuestadas de APIAT opinaron que califican como Muy bueno y Bueno el uso de computadora, el Internet y el Teléfono, demostrando de esta manera el uso constante de Tecnología de información y comunicación en el negocio; sin embargo con respecto al uso de la redes sociales en la cual está incluido el Facebook, el resultado fue que la mayoría opinaron que el uso de las redes sociales es considerado como regular siendo de la aceptación mayoritaria de los Micro-empresarios. Las principales características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo APIAT año 2013 son las políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes.

Guzmán (2014) en su trabajo de investigación *Caracterización Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mype Rubro Librerías (Ciudad Piura) Año 2013*. Tuvo objetivo

General: Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. Además se plantea los objetivos Específicos: Conocer los beneficios de la gestión de la calidad de las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. Se llegó a las siguientes conclusiones. La mayoría de los directivos el 69.56% SI están seguros que una buena gestión. 74% SI tienen conocimiento sobre la existencia de las facilidades que existen para la formalización de la empresa. Un 70% donde los propietarios manifestaron estar convencidos que una buena gestión de calidad si genera el éxito en la empresa. 70% opina que la formalización mejora la producción, el 74% trabaja en la aplicación de métodos de evaluación y estrategias de liderazgo.

Se concluye que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente. Se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las Librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad. El nivel de manejos de mecanismos para el control de calidad y servicio no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de las empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas. La mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio siempre que la entendamos desde dos dimensiones. La primera tienes que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio. Los microempresarios objeto de la investigación en su mayoría respondieron que para la formalización de sus organizaciones se requiere complementar los factores de: capacitación; disminución de las tasas; y una adecuada distribución de las diferentes actividades que se desarrollan. Un alto porcentaje de los microempresarios encuestados manifestaron que integrándose a la formalidad de su negocio tendrían venta como: Tendrás registrada legalmente la propiedad de tu tienda, tus equipos y tus productos; acceder a préstamos y créditos en los diferentes bancos, cajas o instituciones financieras; Tendrás mayores posibilidades de acceder a nuevos mercados, es decir

expandirte como empresa si lo deseas; Poseer mayores posibilidades de generar posicionamiento en el mercado al cual incursionas; Tendrás la posibilidad de pertenecer a asociaciones empresariales; comprar con factura y acceder un crédito fiscal; participar en licitaciones públicas, es decir vender al estado o caso contrario ser proveedor de empresas particulares.

Rubio (2011) en su trabajo de investigación *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*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011. Llego a los siguientes resultados: El 45% representa entre las siguientes edades (41-55), el 89% 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 56% de las microempresas viene desarrollando esta actividad en el mismo rubro más de 5 años, el 89% afirman que la Micro y pequeñas empresas se formó para obtener ganancias, El 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad, 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 ellas reconoció que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua, aplicando las técnicas de gestión de calidad.

Se concluye que: Las microempresas rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos han desarrollado esta actividad por más de 5 años. Estas empresas se encuentran formalizadas y fueron formadas con la finalidad de obtener ganancias, los Empresarios: 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, respecto a la Gestión de Calidad: 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. La mayoría de los representantes de las mypes aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua

2.2 Bases teóricas

Las Micro y Pequeñas empresas

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios. Según la ley N° 28015, (2003).

Las características de las micro y pequeñas empresas

La empresa es una organización, institución que van a organizar, reunir y combinar adecuada dementé a una serie de factores productivos, factores que va ayudar a generar bienes y servicios que es lo que requiere nuestra sociedad, las características que adquiere la empresa son diversas y por ejemplo tenemos el fin económico que es generar servicios y producir bienes económicos, también tiene fin mercantil que es el traslado de sus productos a los mercados con la finalidad de vender, tiene un fin lucrativo maximizar las ganancias y obtener los benéficos suficientes para poder generar un crecimiento económico, también tiene responsabilidad con la sociedad que es elaborar productos que sean de calidad, generar empleo, proteger los recursos naturales de esa manera es como se

constituirá una empresa y donde se busca los factores productivos directos de la producción que es el trabajo, capital y naturaleza que es elaborar los bienes y servicios adquiridos, como por ejemplo ropa , alimentos o servicios transporte, educación, etc.

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y servicios. Según manifiesta Ley N° 30056, (2013).

Julio del 2013, el congreso del Perú promulgó la ley N° 30056 ley que viene modificar leyes para la fácil inversión así mismo impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la formalización y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, incluyendo la modificación de leyes actuales como ley N° 0072008-TR. texto único ordenado de la ley de promoción de la formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente. (p.7)

Cambios que surgen por la modificaciones de la leyes, las empresas individuales de responsabilidad limitada también pueden incluirse al nuevo Régimen Único Simplificado decreto legislativo 937, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la norma, así también se transferirá la administración del registro nacional de las micro y pequeñas empresas pasando por el ministerio de trabajo a la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria, por lo cual las micro empresas que se inscriban en el REMIPE gozaran de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años y teniendo en cuenta que hayan cumplido subsanando la infracción. Así mismo el régimen laboral especial delas microempresas creado mediante la ley N°28015, ley de promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas tendrá una prórroga de 3 años en la cual trabajadores y conductores pueden ordenar por escrito, que se

acogerán al régimen laboral regulado en el Decreto Ley N° 1086, este acuerdo deberá presentarse ante la autoridad administrativa dentro de los 30 días de realizado.

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT [S/. 592,500].

Pequeña Empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT [S/.592,500] y hasta el monto máximo de 1700 UIT [S/.6'715,000].

Mediana Empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT [S/.6'715,000] y hasta el monto máximo de 2300 UIT [S/.9'085,000]”.

Dónde: Valor de la UIT para el Ejercicio 2016 es de S/.3,950.

Como es fácil advertir, la Ley N° 30056 elimina el número máximo de trabajadores como parámetro para calificar como una MYPE. El incluir esta variable incidía negativamente en el mercado de trabajo. Por ello, su eliminación resulta acertada, pues fomentará el uso del factor trabajo frente al factor capital. Mintra (2016)

Objeto de la ley de las micro y pequeñas empresas

La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo De las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y Rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y Las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

El objetivo general del PNLCTF 2013-2017 es erradicar el trabajo forzoso en el país, contando con un sistema de atención integral a las víctimas rescatadas y generando las condiciones suficientes para prevenir su reaparición en el futuro. Propone un conjunto de metas que se irán alcanzando de manera progresiva y que se detallan a continuación:

Contar al 2014 con un Estudio de Línea de Base que dé cuenta de la situación real del trabajo forzoso en el país.

Ejecutar durante los años 2013 y 2014 intervenciones piloto en las Regiones que evidencien la mayor incidencia de trabajo forzoso.

Fortalecer de manera paralela las capacidades de la CNLCTF como instancia que facilite el proceso de implementación del Plan.

Asimismo, cuenta con los siguientes objetivos estratégicos:

Objetivo Estratégico N° 1: Educar y sensibilizar sobre el concepto y situación del trabajo forzoso (cualitativa y cuantitativamente) a las distintas entidades públicas, organizaciones de empleadores y trabajadores, sociedad civil, población en general, población escolar, pueblos indígenas y grupos vulnerables, así como los mecanismos para su denuncia y la necesidad de su priorización política por parte de las autoridades de gobierno.

Objetivo Estratégico N° 2: Diseñar e implementar un modelo o sistema integral de prevención, detección, rehabilitación y eliminación del trabajo forzoso, atención integral de las víctimas, el cual debe coordinar y articular a los distintos actores públicos, organizaciones de empleadores y organizaciones de trabajadores.

Objetivo Estratégico N° 3: Disminuir la vulnerabilidad de la población a situaciones de trabajo forzoso.

El II Plan Nacional para la Lucha contra el Trabajo Forzoso, sólo será viable con la voluntad de todos los actores involucrados, las autoridades públicas, las organizaciones de empleadores y trabajadores, las organizaciones no gubernamentales, entre otros. Esta voluntad debe expresarse en decisiones sostenidas y de rechazo ante cualquier conducta generadora de trabajo forzoso. (Ministerio trabajo, 2013)

Importancia de las Micro y pequeñas empresas

Mypes aportan el 40% del PBI, así mismo se considera que en el Perú es un país de emprendedores, estamos entre los puestos más altos en Latinoamérica. El emprendedor es aquella persona que tiene una idea, que la percibe como una oportunidad y hace todo bajo su poder para hacerla realidad. Los emprendedores tienen visión, pasión, determinación, persistencia, saben lo que quieren y van en busca de ello.

Actualmente, en el Perú, las micros y pequeñas empresas aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas.

Conforme las MYPES van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía. Debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán de más mano de obra y aportarán con mayores tributos al Estado. Según el Ministerio de Producción, en el presente, el número de MYPES en el Perú va a ascender a un total de 5.5 millones al cierre del 2015. La gran mayoría son informales (83%), ya que no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas y a su vez, no cumplen con las formalidades. El otro 17% está conformado por MYPES formales. Se estima que para el cierre del 2015 habrá un total de 0.9 millones de MYPES formales. (Asep 2015)

Las pequeñas y medianas empresas (Pymes) desempeñan un papel fundamental en la economía peruana: contribuyen a la creación del empleo, disminuyen la pobreza e incrementan el Producto Bruto Interno.

En lo que se refiere al tamaño empresarial por número de empresas, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99,5% y la gran empresa el 0,5% del total.

El crecimiento del PBI peruano, desde el 2010 hasta el 2014 ha sido del 5,8% y la tasa de crecimiento de las Pymes para el mismo periodo fue del 6,68%. En la participación de los créditos en el sistema financiero en el año 2014, los créditos corporativos representaban un 56%, los de consumo e hipotecarios un 34% y las Pymes un 10%.

Es evidente que las Pymes, se han convertido en actor importante en la economía peruana, pero es conveniente indicar que nuestras Pymes todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus niveles tecnológicos no les permiten actualmente adaptarse a los nuevos flujos de información. (Zúñiga 2015)

Gestión de calidad

La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna. La literatura en este campo, apoyada en una amplia evidencia empírica, concluye que la competitividad empresarial, en un entorno turbulento como el actual, exige una orientación prioritaria hacia la mejora de la calidad. El fundamento de esta prescripción teórica es la existencia de una relación positiva entre la Gestión de la Calidad y los resultados organizativos. La abundante literatura existente reposa en una hipótesis explícita: la implantación de sistemas de gestión y mejora de la calidad permite alcanzar posiciones de mercado, competitivas y financieras más fuertes. Simultáneamente, el proceso de difusión ha revelado una fructífera aproximación de la Gestión de la Calidad al resto de funciones empresariales y directivas, que se ha plasmado en la integración de sistemas de gestión varios (que incluyen desde la Gestión de la Calidad a la gestión de la prevención de riesgos laborales, la gestión de los recursos humanos, la gestión ética y la gestión medioambiental) y en la convergencia de la Gestión de la Calidad con la Dirección Estratégica. (Camisón, Cruz & González, 2006).

Gestión de Calidad: se aplica a cualquier organización tanto si opera para obtener beneficios. Asimismo, se aplica no solamente a aquellas personas que trabajan por un salario, sino a todas las demás, porque gestión de la calidad es inherente al comportamiento de las personas. se aplica a los productos y servicios, datos, información, decisiones y a las acciones, etc. la gestión de calidad tiene como objetivo la mejora de los procesos, productos y servicios de una organización y cada persona perteneciente a la misma debe contribuir de alguna forma a ese fin. (Espinoza 2014)

Planeación, aseguramiento y control del cumplimiento de los requisitos de los clientes en la producción de bienes y servicios es básico en las pymes. La globalización económica

ha cambiado la forma de hacer negocios en el mundo actual. Antes de los años 80, las perspectivas empresariales se enfocaban en satisfacer el mercado local y regional. Rara vez se pensaba en satisfacer las expectativas de consumidores o clientes externos al propio país en el que se localizaba una empresa en particular, con excepción de los grandes corporativos, y aún ellos tenían una limitada visión en cuanto a cubrir requerimientos de clientes en otros países. La mentalidad empresarial era que su producto por sí mismo era suficientemente atractivo para gustar a cualquier consumidor potencial o real. La calidad la define el cliente En los últimos 30 años, este paradigma ha ido evolucionando hasta convertirse en algo completamente nuevo. Hoy día, todas las empresas se van dando cuenta de que es necesario crear un sistema de gestión que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes en todas partes del mundo. Este nuevo enfoque les 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. Establecer un sistema de gestión en la organización es tarea de todo tipo de empresas

Un sistema de gestión es un conjunto de actividades coordinadas por una o varias personas dentro de la empresa 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. Existen modelos y normas internacionales que facilitan el diseño y desarrollo de un sistema de gestión que sirva para cada empresa en particular. En este contexto, es válido suponer que todas las organizaciones, grandes, medianas, pequeñas y aún las microempresas o emprendedores autónomos se benefician de establecer e implantar cada uno su propio sistema de gestión. Algunos de los modelos y normas más aceptados a nivel internacional son los propuestos por la Organización Internacional de Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). La ISO ha publicado las normas 9000 relativas al sistema de gestión de calidad, 14000 para el sistema de gestión ambiental, 22000 para el sistema de gestión de seguridad alimentaria. ISO 9000 es una norma útil para diseñar un sistema de gestión de la calidad. (Guarneros 2015)

Tecnología, información y comunicación

Durante la última década la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), en particular aquella soportada sobre la Internet, ha modificado de manera profunda la vida moderna. El impacto de esta tecnología se detecta en una infinidad de actos cotidianos que van desde la compra de boletos aéreos a la interacción con el sector público (para obtener un certificado, participar en las compras públicas, que representan una cuota importante del PIB, pagar impuestos), de la información médica al juego y a la comunicación entre personas: en fin, el *modus operandi* de la sociedad moderna y de sus instituciones públicas y privadas se ve profundamente modificado. Lo que hace unos años se definía como el “tsunami” de las nuevas tecnologías (la informática, la Internet y las telecomunicaciones), ha afectado también al sector empresarial. La adopción de TIC en las empresas se ha sucedido en etapas. Si bien con altas y bajas, en general las grandes empresas han mantenido las inversiones en sistemas de soporte a sus funciones empresariales desde hace varias décadas, por ejemplo, en sistemas de intercambio electrónico de datos (EDI – Electronic Data Interchange). En cierta medida las grandes empresas han señalado (y lo siguen haciendo) el camino a las empresas de menor tamaño. Con la simplificación y reducción de los costos de la tecnología, los servicios -que antes estaban al alcance de las grandes empresas- poco a poco se han difundido a medianas y hasta pequeñas empresas. Es verdad que también hubo fracasos en las estrategias de grandes empresas, especialmente durante el boom de Internet de los años 1990, pero los errores (y las pérdidas) fueron rápidamente absorbidos y sus lecciones incorporadas en mejores prácticas. (Ca' Zorzi, 2011).

En el Perú, el promedio de edad de las mypes peruanas es de siete años y solo el 21% tiene una página web, aunque ese nivel es menor con relación a otros países.

Un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas (mypes) peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios, señaló hoy el especialista de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Eduardo Rocca.

Según el informe Mipyme Perú 2013, elaborado por la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa (Faedpyme), más del 60% de las mypes peruanas en Lima, Arequipa y Trujillo no usan las herramientas de la TIC, tales como correos electrónicos, páginas web, ventas por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativa, redes sociales, entre otros.

“Las empresas pequeñas podrían acceder a mínimos costos (con el uso de las TIC), por llamarlo de alguna forma, y le daría mucha fluidez en la operatividad de todo lo que realicen”, refirió a Gestion.pe.

Manifestó que, en la actualidad, existen actividades como pagar impuestos o realizar operaciones bancarias por Internet, que ya no son exclusividad de las grandes empresas, sino que también son realizadas por las mypes en diversas partes del mundo, ya que representan un costo mínimo.

Dio como ejemplo que no es muy costoso implementar una página web, ya que solo se requiere de comprar un dominio de Internet y capacitar a los integrantes de la empresa en el manejo de esta página, lo cual puede estar a cargo del personal administrativo sin la necesidad de contratar a un “especialista”.

El informe Mi pyme Perú 2013 señala que solo el 21% de mypes peruanas tiene una página web, lo cual fue considerado como “positivo” por Rocca, pero ese nivel sigue siendo “bajo” con relación a otros países con mayor presencia de mypes.

Rocca indicó las mypes peruanas se caracterizan por ser “dinámicas, pujantes, y en su mayoría jóvenes”, aunque también existen empresas con muchos años (20 a 30 años) de funcionamiento pero que dan la sensación de llegaron a su límite.

“Si bien es cierto hay una buena expectativa por la economía peruanas, las mypes tienen algunas dificultades en algunos puntos estratégicos. Por ejemplo, salta a la vista que no tienen una certificación de calidad o ni siquiera están en procesos previos para obtener esas certificaciones, eso ahora es un referente para poder avanzar no solamente a nivel nacional sino para estar por delante de muchos competidores”, refirió.

Indicó el promedio de edad de las micro y pequeñas empresas peruanas es de siete años y las más jóvenes son las que dan un uso extensivo de las Tecnología de información y comunicación, mientras que el resto no lo hace por falta de capacitación o recursos.

“Nosotros sabemos que, de una manera natural, estamos con las redes sociales, usamos mucho el correo electrónico para diferentes comunicaciones por diferentes motivos; y la empresa que tienen una relación con clientes y proveedores debería usar esto de una manera más natural”, anotó. (Diario gestión 2014)

2.3 Marco conceptual

La venta de insumos agrícolas se define con el ciclo agrícola 2016-2017, depende en gran medida del comportamiento del clima, empresas que ofrecen insumos y soluciones para la agricultura, que esperan conseguir un crecimiento en sus ventas. La agropecuaria Humesac es una de esas empresas que ofrece diferentes soluciones agrícolas en la zona de Chimbote, la cual espera un crecimiento en sus ventas respecto al año pasado. El gerente general de Humesac, afirmó que la empresa se está preparando para un ciclo agrícola con incrementó de productos para el cultivo, que son “innovadores” cuyo fin es proteger el medio ambiente.

La agropecuaria Humesac distribuye diferentes productos agrícolas y de diversas calidades la cual siempre están innovando en buscar lo mejor para la tarea agrícola, asesorado por un ingeniero de campo y que este producto sea certificado por senasa. Algunos productos que se utilizan son: Bamectin, Absolute, Coragen que son insecticidas. Su función es eliminar los insectos.

Randoup, Rayo, Sencor estos productos herbicidas que se encargan de eliminar las malezas (hierbas)

Las micro y pequeñas empresas de venta insumos agrícolas, son medianas y pequeñas empresas dedicadas a la venta de agroquímicos para los diversos cultivos, ya que en la zona en que se ubica, av. José Gálvez - Chimbote donde abastece a los agricultores del valles de santa , lacramarca y la carbonera asi mismo sus pobladores en su gran mayoría viven de la agricultura y por ese motivo la agropecuaria Humesac ha diseñado estrategias de venta para aumentar sus ingresos otorgando soluciones integrales de asesoramiento e

accesorios como boquillas, bombillas, entre otros, para la fumigación, contribuyendo a que se obtengan cosechas de calidad con productos libres de residuos tóxicos .

En toda organización lo que se busca es implementar y cumplir el objetivo de gestión de calidad es asegurar que se llevan a cabo de una manera eficaz y eficiente todas las actividades empresariales necesarias para mejorar la satisfacción de los clientes. La gestión de calidad se centra no solamente en la calidad de los productos o servicios, sino también en la salud y en el cuidado del medio ambiente.

Las Tecnología, información y Comunicación optimizan y expanden las redes humanas, es visto que las tecnologías móviles están teniendo un impacto positivo en esta área al fomentar las redes de productores y el agro negocio. La agricultura proviene de los productores, la habilidad de intercambiar capital; servicios de información móviles que dan acceso a información dificultosa y focalizada sobre los precios de productos y materias primas, el clima, brotes de enfermedades, etc.; servicios de líneas de asistencia que ofrecen sugerencias valiosas y asesoramiento en tiempo real. Las Tecnología de información y comunicación han permitido innovaciones que llevan los servicios financieros a los pequeños productores, incluyendo la banca móvil. Llevando los servicios financieros al alcance del agricultor y sus necesidades, un componente importante las TIC para mejorar la participación de los pequeños y medianos productores.

III HIPÓTESIS

En este presente estudio no se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva se esperan resultados finales.

IV METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

En este estudio nuestra estrategia para obtener resultados ha sido observar la variable de gestión de calidad sin modificarla es decir en su estado natural y en su realidad Por ello el diseño de la investigación será no experimental- transversal.

Será no experimental porque se va a estudiar conforme a la realidad sin sufrir modificaciones.

Será transversal porque se va a estudiar en un espacio de tiempo determinado. Donde se tendrá un inicio y un fin específicamente en el año 2016.

Fue descriptivo, porque se describe las características de las variables gestión de calidad en la realidad como se presenta en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016 en la cual se presentó la realidad y las que se encuentran en funcionamiento.

4.2. Población y Muestra

La población estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, av. José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016. La información cual se obtuvo de la técnica del sondeo.

La muestra fue de 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, av. José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016.

4.3. Definición y operacionalización de la variable

| variables | Conceptos | dimensiones | indicadores | medición |
|---|--|------------------------|--|--------------|
| Micro y pequeña empresa | Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. | permanencia | <ul style="list-style-type: none"> • 0-3 • 4-6 • 7- más años | cuantitativo |
| | | Número de trabajadores | <ul style="list-style-type: none"> • 1-5 • 6-10 • 11-mas trab. | cuantitativo |
| | | Los trabajadores son | <ul style="list-style-type: none"> • Familias • Personas • No familiares | nominal |
| | | Objetivos de creación | <ul style="list-style-type: none"> • Generar ganancias • subsistencia | nominal |
| variables | conceptos | dimensiones | indicadores | medición |
| Representante de la micro y pequeña empresa | Es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, comercialización de bienes o servicios. | edad | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 18 a 30 años ▪ 31 a 50 años ▪ 51 a más años | cuantitativo |
| | | genero | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Masculino ▪ Femenino | nominal |
| | | grado de instrucción | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sin instrucción ▪ Educación básica ▪ Superior Universitaria ▪ Superior no universitaria | nominal |
| | | cargo | Dueño administrador | nominal |
| | | Años en el cargo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0-3 años ▪ 4-6 años ▪ 7- más años | cuantitativo |

| variables | Conceptos | dimensiones | indicadores | medición |
|---------------------------------------|--|---------------|-----------------------------------|----------|
| Tecnología informática y comunicación | Son técnicas modernas que han ayudado al ser humano en su trabajo para poder desarrollarse eficazmente en la obtención de resultados y elaboración de informes | Modernas | Crecimiento en ventas | Nominal |
| | | Desarrollarse | Progreso en la organización. | nominal |
| | | Eficazmente | Líder | nominal |
| | | Resultados | fidelización | nominal |
| | | informes | Obtención de conocimiento | nominal |
| variables | Conceptos | dimensiones | indicadores | medición |
| Gestión de calidad | Procesos de resultados con Habilidades y normas de una organización, vinculadas entre sí, de esta manera la empresa podrá administrar y organizar la calidad. | Procesos | satisfacer consumidor | Nominal |
| | | Habilidades | Eficiencia | nominal |
| | | Organización | Liderar tarea en la organización. | nominal |
| | | Resultados | Fidelizar Atraer a clientes | nominal |
| | | administrar | una buena gestión | nominal |

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección De Datos

La técnica que se utilizaron para recolectar la información fue la encuesta , se utilizaron para recopilar datos de varias personas cuyas opiniones son necesarias para la investigación.

El instrumento que se utilizaron para registrar la información fue el cuestionario estructurado con 20 preguntas cerradas 5 referidas a representantes, 5 a las micro y pequeña empresa 5 a la variable gestión de calidad y 5 la herramienta que es tecnología de información y comunicación , dicho cuestionario sea aplico a través de la técnica de encuesta en una muestra de 18 agropecuarias de la micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, av. José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016. (Anexo 2)

4.5 Plan de análisis

Se utilizará el programa Excel para diseñar las tablas de frecuencia absoluta y relativa, las figuras que tendrán la información obtenida en el trabajo de investigación.

Se utilizará el programa Word para el desarrollo del proyecto y el pdf para la presentación final del trabajo de investigación. }

Y se elaboró las tablas y gráficos circulares que permitió visualizar la distribución de los datos que fueron objeto de análisis para la investigación. (Anexo N°4).

4.6. Matriz de consistencia lógica

| Problema | Objetivos | Variable | Población y muestra | Metodología | Técnicas e instrumento |
|--|--|---------------------------|--|---|--|
| <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del tecnología informática y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016?</p> | <p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del tecnología informática y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.</p> | <p>Gestión de calidad</p> | <p>Población: Se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de insumos agrícolas, Avenida José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016.</p> | <p>Diseño de la investigación:</p> <p>En este estudio nuestra estrategia para obtener para obtener resultados ha sido observar la variable de gestión de calidad sin modificarla es decir en su estado natural y en su realidad Por ello el diseño de la investigación será no experimental- transversal.</p> <p>Será no experimental porque se va a estudiar conforme a la realidad sin sufrir modificaciones.</p> <p>Será transversal porque se va a estudiar en un espacio de tiempo determinado. Donde se tendrá un inicio y un fin específicamente en el año 2016.</p> <p>Fue descriptivo, porque se describe las características de las variables gestión de calidad en la realidad como se presenta en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, Distrito de Chimbote, 2016 en la cual se presentó la realidad y las que se encuentran en funcionamiento.</p> | <p>Técnicas: encuesta.</p> <p>Instrumento: cuestionario.</p> <p>Plan de análisis: fue de análisis descriptivo; porque describimos las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el presente estudio de la población y muestra de 20 Micro y Pequeñas Empresas. Y se elaboró las tablas y gráficos circulares que permitió visualizar la distribución de los datos que fueron objeto de análisis para la investigación.</p> |

4.7. Principios Éticos

Esta investigación, de gestión de calidad con el uso de la tic en las mypes quiere dar a conocer aspectos positivos y negativos en la sociedad lo cual se busca es informar de los beneficios y a quienes beneficiara ya que contiene información completa de las formas gestión de calidad en las empresas y el uso de las tic en las micro y pequeñas empresas, las entidades pequeñas que se originaron empíricamente o familiarmente para autogenerar su empleo así esta investigación quiere dar a conocer que la micro y pequeña empresa, bajo los principios éticos de Confidencialidad, y solo se publicará la información que los representantes de estas Micro y pequeñas empresas que posee el principio de confiabilidad porque los datos que se presentan son reales; y respetando las creencias y libertades de las personas; respeto y valoración a los sujetos que proporcionan la información; respeto por la dignidad humana; prioridad por el conocimiento y desarrollo de los más necesitados en la búsqueda del bien común, y ética, equidad y equilibrio en el tratamiento y difusión de los resultados de la investigación.

Justicia:

Conjunto de reglas establecidas en cada sociedad, con las que se logra la cordial convivencia, respetando los derechos de los seres humanos. Esto se logra permitiendo o prohibiendo acciones específicas que pueden afectar o beneficiar al colectivo social.

Honestidad:

Característica humana que es conducirse en sinceridad y justicia, expresar respeto por uno mismo, así como sus acciones y respetar a los demás.

Pertenencia:

Valor en el que se considera a cada uno de los miembros de nuestro grupo como familia y por tanto junto con esa persona se asume y afrontan sus triunfos y desgracias.

Respeto:

Es reconocer los derechos iguales de todos los individuos, así como de la sociedad en que vivimos. El respeto consiste en aceptar y comprender las diferentes formas de actuar y pensar de otro ser humano, siempre y cuando no contravengan ninguna norma o derecho fundamental. Respetar a otra persona es ponerse en su lugar, tratar de entender que es lo

que lo motiva y en base a eso ayudarlo si fuera el caso.

Lealtad:

Lleva al ser humano a ser fiel y agradecido a una persona o entidad, consiste en nunca abandonar o dejar a su suerte a una persona, grupo, nunca traicionar a una persona es ser leal.

Humildad:

Consiste en aceptarnos tal como somos, con defectos y virtudes, sin vanagloriarnos de lo materiales, conocimiento intelectual, la humildad no puede ser pretencioso, egoísta o interesado.

Responsabilidad:

Permite a una persona administrar, reflexionar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos. Ser responsable de los actos realizados por nosotros mismos, aceptando las consecuencias, sean estas buenas o malas, de nuestro accionar en el ámbito personal o laboral.

Sinceridad:

Valor Ético que identifica a los seres humanos por tener una actitud acorde a sus principios y congruente con los mismos, Una persona sincera siempre dirá la verdad, aunque esto conlleve un perjuicio para el o para su familia.

Tolerancia:

Valor que se logra en la vida de admitiendo la igualdad de derechos humanos respetando las múltiples diferencias existentes con el fin de conservar mejores relaciones personales.

Solidaridad:

Capacidad de trabajar en equipo respetando y ayudando por una meta en común, la solidaridad proviene del instinto humano a buscar la convivencia social, a sentirse hermanado a sus semejantes logrando cooperación en proyectos.

V RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla. 1

Características generales de los representantes de las micro pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, Distrito De Chimbote, 2016.

| Datos Generales | N | % |
|--|----|--------|
| Edad Del Representante | | |
| 18 A 30 Años | 12 | 60.00 |
| 31 A 50 Años | 8 | 40.00 |
| 51 A Más Años | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Género Del Representante | | |
| Masculino | 16 | 80.00 |
| Femenino | 4 | 20.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Grado De Instruccions | | |
| Sin Instrucción | 2 | 10.00 |
| Estudios Básicos | 0 | 0.00 |
| Pos Grado | 3 | 15.00 |
| Estudios Técnicos | 15 | 75.00 |
| Superior Universitaria | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Profesión Del Representante De La Empresa | | |
| Lic. En Administración | 0 | 0.00 |
| Ingeniero | 12 | 60.0 |
| Contador | 0 | 0.00 |
| Abogado | 0 | 0.00 |
| Ninguna | 0 | 0.00 |
| Otro | 8 | 40.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Cargo que desempeña | | |
| Gerente/ Dueño | 11 | 55.00 |
| Administrador | 2 | 10.00 |
| Representante | 7 | 35.00 |
| Total | 20 | 100.00 |

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, distrito de nuevo Chimbote, 2016.

TABLA. 2

Características de las micropequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, Distrito De Chimbote, 2016.

| Características de las micro y pequeñas empresas | N | % |
|--|----|--------|
| Estructura de la empresa | | |
| Formal | 20 | 100.00 |
| Informal | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Años de permanencia en la actividad y el rubro | | |
| 1 A 5 Años | 5 | 25.00 |
| 5 A 10 Años | 12 | 60.00 |
| 10 A Más Años | 3 | 15.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Número de trabajadores de la empresa | | |
| 1 a 5 trabajadores | 18 | 90.00 |
| 6 a 10 trabajadores | 2 | 10.00 |
| 11 a más trabajadores | 0 | 0.00 |
| total | 20 | 100.00 |
| Cree usted que la formalización mejorar la productividad y la calidad | | |
| Si | 12 | 60.00 |
| No | 0 | 0.00 |
| A Veces | 8 | 40.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Logro de ventajas por la formalización | | |
| Actividad Legal | 0 | 0.00 |
| Contratos Con El Estado | 0 | 0.00 |
| Acceso A Financiamiento | 16 | 80.00 |
| Otros | 1 | 5.00 |
| Todas Las Anteriores | 3 | 15.00 |
| Total | 20 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, distrito de nuevo Chimbote, 2016.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad y la herramienta de tecnología, información y comunicación de las micro pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, Distrito De Chimbote, 2016.

| Tecnología, información comunicación | N | % |
|---|----|--------|
| Como califica usted el uso de las TIC en las empresas | | |
| Muy bueno | 12 | 60.00 |
| Bueno | 8 | 40.00 |
| Regular | 0 | 0.00 |
| Malo | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Como califica usted el uso de las computadoras en su negocio | | |
| muy bueno | 18 | 90.00 |
| Bueno | 2 | 10.00 |
| Regular | 0 | 0.00 |
| Malo | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Utiliza una página google para su negocio | | |
| Si | 20 | 100.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Tener una página web para su negocio | | |
| Muy bueno | 17 | 85.00 |
| Bueno | 3 | 15.00 |
| Regular | 0 | 0.00 |
| Malo | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| El uso del correo electrónico es | | |
| Muy bueno | 20 | 100.00 |
| Bueno | 0 | 0.00 |
| Regular | 0 | 0.00 |
| Malo | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| ¿Para Usted Que Es Calidad? | | |
| Es el cumplimiento de los requisitos | 2 | 10.00 |
| Es el manejo de personal y productos | 14 | 70.00 |
| Es la responsabilidad de los deberes | 4 | 20.00 |
| No sabe / no contesta | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |

Continua...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad y la herramienta de tecnología, información y comunicación de las micro pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, Distrito De Chimbote, 2016.

| | N | Concluye % |
|--|----|---------------|
| Que Es gestión de Calidad? | | |
| Es la manera de llevar un control | 1 | 5.00 |
| Administrar los recursos efectivamente | 10 | 50.00 |
| Asegura la satisfacción del cliente | 9 | 45.00 |
| No sabe/ no contesta | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| ¿Qué beneficios adquiere la empresa con la Gestión de calidad? | | |
| Mejora la calidad del producto | 2 | 10.00 |
| Reduce costos | 0 | 0.00 |
| Mejora la satisfacción del cliente | 15 | 75.00 |
| Aumento de la productividad | 3 | 15.00 |
| No sabe/ no contesta | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Cree Ud. Que La Buena Atención Determina La Calidad De Servicio | | |
| Si | 20 | 100.00 |
| A veces | 0 | 0.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |
| Aplica Los Procesos Administrativos Como Estrategia De Gestión De Calidad | | |
| Siempre | 9 | 45.00 |
| Casi siempre | 8 | 40.00 |
| A veces | 3 | 15.00 |
| Nunca | 0 | 0.00 |
| Total | 20 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Galvez, distrito de Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de resultados

Edad del representante: El 60% de los representantes de las Micros y pequeñas empresas, tienen de 18 a 30 años de edad (Tabla N° 01). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Abanto (2015) quien obtuvo como resultado que el 50% de los representantes de las microempresas tienen entre 30 a 50 años de edad. Pero contrasta con lo encontrado por Rodríguez (2015) quien manifestó que el 65% tienen entre 36 a 45 años de edad a su vez contrasta levemente con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) quien manifestó como resultado que el 35,7% tiene entre 40 a 50 años de edad, a su vez contrasta levemente con los resultados obtenidos por Rubio (2011) quien obtuvo como resultado que el 45.7% tiene entre 41 a 55 años de edad. Esto demuestra que es la mayoría de las micro y pequeñas empresas están en una edad propicia donde la población joven está incursionando en la formalidad de la empresa para desarrollar nuevas oportunidades de trabajo con innovación en sus estrategias de gestión de calidad

Género: El 80% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, son de género masculino. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Rubio (2011) quien obtuvo como resultado que el 89% de los representantes de las microempresas, son de género masculino a su vez coinciden con lo encontrado por Abanto (2014) quien obtuvo como resultado que el 75% de los representantes de las microempresas son de género masculino. Así también contrasta con los resultados de Rodríguez (2015) que manifestó un 65% de las micro empresas sus representantes son femenino, en donde contrasta los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) quien manifestó que el 64.3% son de género femenino. Esto demuestra que es la mayoría absoluta es de género masculino el cual ha fortalecido el sector incursionado en nuevas estrategias de gestión para poder aplicarlas a los nuevos retos que se nos presenta, en este rubro tan importante para las necesidades de sociedad.

Grado de instrucción profesional del representante de las micro y pequeñas empresas es 75% tiene estudio técnico. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Rodríguez (2015) quien obtuvo como resultado que el 75% de los representantes de las microempresas,

tiene como grado de instrucción estudio técnico. Pero no coincide con los resultados de (Rubio 2011) donde obtuvo como resultados un 78% que representantes de las microempresas, tiene como grado de instrucción universitaria, a su vez contrasta con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) quien manifestó que el 64.3% tiene el grado de instrucción secundaria, a su vez difiere con los resultados de Abanto (2014) donde obtuvo como resultado un 37.5% que representan de las microempresas tiene el grado de instrucción secundaria completa. Esto demuestra que es la mayoría absoluta tiene la capacidad de cada representante que tiene estudios técnicos ha sido beneficiosa ya que a través de la experiencia ha ido solucionando obstáculos medianamente sus conocimientos y han logrado permanecer en el rubro con éxito.

Profesión del representante de la empresa: El 60% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tiene como profesión ingenieros, y el 40% de representantes tiene otras profesiones, así mismo consta que es una mayoría los ingenieros en las micro y pequeñas empresas donde se comercializa productos de insumos agrícolas, también evidenciamos que con el paso del tiempo han ido superándose y ya un sector son ingenieros de profesión, la exigencia del mercado a estar más preparados para informar de las propiedades beneficiosas del producto a vender y nuevas técnicas de sembrío.

Cargo que desempeña: El 56% quienes representan y desempeñan cargo en las micro y pequeñas empresas son de gerente/dueño, Pero coincide con los resultados obtenidos por Rubio (2011) quien obtuvo como resultados que el 55% de los representantes de las microempresas, son propietarios, por lo cual es claro que la mayoría de las empresas son los mismos dueños que desempeñan el cargo de administrador ya que la optimización y la eficiencia de la organización depende mucho de quien esté a cargo y como lo desempeñe su función en las tareas con los colaboradores.

Estructura de la empresa: donde el 100% de las micro y pequeñas empresas, tiene una estructura formal (Tabla N°02) este resultado coincide con por obtenidos Abanto (2014) que obtuvo como resultado un 100% donde la micro y pequeñas empresas son formales, a su vez coincide con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) quien obtuvo como resultados que las micro y pequeñas empresas también son formales en un 100%. Pero este resultado contrasta con los obtenidos de Guzmán (2014) que manifiesta un 70% donde las micro y pequeñas empresas son formales, así mismo consta claramente que es una totalidad las que son formales las micro y pequeñas empresas de venta de productos e insumos agrícolas, Av. José Gálvez, distrito de

Chimbote, 2016. Con la formalización se ha logrado muchos objetivos trazados tanto para la empresa como para los colaboradores con el fin de generar un trabajo digno con beneficios de salud y vacaciones pagadas, por ello decimos que la formalidad es en éxito para empresa.

Años de permanencia en la actividad y el rubro: El 60% de los representantes de las empresas, ha permanecido en la actividad y el rubro entre 5 a 10 años. Este resultado coincide con los de Rubio (2011) que obtuvo como resultado el 67% de quienes representan las micro y pequeñas empresas y también han permanecido en la actividad y rubro entre 6 a 10 años. Lo cual determina que es una mayoría en las micro y pequeñas a través del tiempo se ha superado diversas situaciones económicas del país y por ello los años de permanencia en el rubro son de una mayoría que busca un cambio y lidera empresas donde se ponga en práctica la gestión de calidad.

Número de trabajadores: Es del 90% en las Micro y Pequeñas empresas, tiene entre 1 a 5 trabajadores y el 10% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene entre 6 a 10 trabajadores. Esto demuestra que es la mayoría absoluta al insertarse las micro empresas en el mercado agropecuario su número de personal es razonable para el movimiento que realiza el campo en nuestra localidad, pero a través de las estrategias de información tecnológica y proyecto de mejora se logrará una buena Administración la cual va cambiando progresivamente con el fin de incentivar a las generaciones impulsar nuevas empresas a los jóvenes y la captación de más colaboradores e ingenieros especializados.

Cree usted que la formalización mejora la productividad y la calidad del servicio: El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, si creen que la formalización mejora la productividad y la calidad del servicio. A su vez coincide con los resultados obtenidos por Guzmán (2014) que obtuvo como resultado que el 70% de las micro y pequeñas empresas creen que la formalización mejora la productividad y la calidad del servicio, Esto demuestra que es una mayoría las micro y pequeñas empresas observamos que una mayoría cree que la formalización de la empresa beneficia ya que nos introduce al sistema financiero, nos expande a otros mercados, diversificando nuestros productos para poder competir externamente.

Logro de ventajas por la formalización: El 80% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, si logro ventajas por la formalización, el 05% de los representantes de las micro y

pequeñas empresas opina que tiene otros beneficios, el 15% ha logrado ventajas de acceso financiero, actividad legal, contrato con el estado entre otros beneficios y el 0.0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no han logrado ventajas en la formalización. Esto demuestra que es la ventaja de formalizar es el proceso de crecimiento que se tiene el trabajar con otras empresas similares al rubro y también con el estado ser sus principales proveedores.

Para usted que es la calidad: El 70% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, si cree que la calidad es la responsabilidad de los deberes (Tabla N° 03), el 20% de los representantes de las micro y pequeñas empresas opina la calidad es el manejo de personal y productos, el 10% dice que la calidad es el cumplimiento de requisitos y el 0,0% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no sabe no contesta. Esto demuestra que es la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016. Observamos que la mayoría absoluta de las micro empresas tienen conocimiento

Como califica usted el uso de la tecnología de información y comunicación en la empresa: El 60% de los representantes de las Micros y pequeñas empresas, califica el uso de la tecnología de información y comunicación como muy bueno (Tabla N° 04). Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Abanto (2015) quien obtuvo como

Es calidad y comprenden la importancia de practicarla en la empresa ya que es una herramienta que contribuye al crecimiento de la empresa.

Que es gestión de calidad: El 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, si saben que la gestión de calidad administra los recursos efectivamente. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultado que el 52% de los representantes de las micro y pequeñas empresas opina que la gestión de calidad es la satisfacción del cliente. Pero contrasta con resultados encontrados por Guzmán (2014) quien manifestó que el 69.5% que la gestión de calidad es buena y coincide con los resultados obtenidos por Rubio (2011) quien obtuvo como resultado que el 67% conoce que es gestión de calidad. Pero contrasta con los resultados obtenidos por Gutiérrez (2013) quien manifestó que el 57.1 no conoce gestión de calidad y el 0.0% de los representantes de la micro y pequeñas empresas no sabe no contesta. Esto demuestra que es la mayoría absoluta de las

micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016. La gestión de calidad como estrategia en la empresa es lograr resultados positivos que se ve reflejado en la actitud de los clientes y su fidelidad con la empresa, un cliente satisfecho es sinónimo de buena publicidad

Qué beneficios adquiere la empresa con la gestión de calidad: El 70% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, opinan que mejora la atención al cliente la gestión de calidad en la empresa. Este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Guzmán (2014) quien obtuvo como resultado que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas opina que la gestión de calidad es un éxito. Pero contrasta con resultados encontrados por Rubio (2011) quien manifestó que el 89.0% cree que hay mejoras con la gestión de calidad. Esto demuestra que es una mayoría absoluta las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, Av. José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016. La empresa adquiere muchos beneficios ya que la gestión de calidad inserta en el mercado los productos banderas, reduce costos, aumenta la eficiencia de productividad, contribuye a la generación de ganancias.

Cree usted que la buena atención determina la calidad del servicio: El 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, opinan que la buena atención determina la gestión de calidad del servicio. Este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Rodríguez (2015) quien obtuvo como resultado que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas opina que la buena atención no determina la gestión de calidad del servicio. Esto demuestra que es una totalidad están de acuerdo que la buena atención va en función de la calidad ya que de esa manera se capta nuevos clientes el cual si está satisfecho con la atención será fidelizado y nos proporcionará publicidad inmediata.

Aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad: El 45% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, si aplican estrategias de gestión de calidad. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Guzmán (2014) quien obtuvo como resultado que el 74% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si aplica estrategias de gestión de calidad. Pero contrasta con resultados encontrados por Rubio (2011) quien manifestó que el 89.9% de los representantes de las micro y pequeñas empresas casi siempre aplica estrategias de gestión de calidad y a su vez contrasta con Uriol (2014) quien obtuvo como resultados que el 58.8% de los representantes de las micro y pequeñas empresas

manifiesta que a veces aplica estrategias de gestión de calidad. También contrasta con los resultados obtenidos por Rodríguez (2015) quien manifiesta que el 50% de los representantes de la micro y pequeñas empresas no aplican estrategias de gestión de calidad. Esto demuestra que es una mayoría relativa las micro y pequeñas empresas observamos que la mayoría relativa de los representantes de las micro empresas si aplican estrategias de gestión de calidad en los procesos administrativos, la necesidad de innovar y re inventarse para poder permanecer en el mercado resultado que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas califica el uso de la tecnología de información y comunicación como bueno. Pero contrasta con lo encontrado por Uriol (2015) quien manifestó que el 66.95% de los representantes de las micro y pequeñas empresas califica el uso de la tecnología de información y comunicación como regular. Esto demuestra que es una mayoría las micro y pequeñas empresas usa de la tecnología de información y comunicación nos inserta en un nuevo mercado donde la venta de productos es más directa sin intermediarios, mejora los precios y es accesible con los tiempos de los clientes.

Utiliza una página google para su negocio: El 100% de los representantes de las Micros y pequeñas empresas, si utiliza una página google para su negocio. Este Resultado coincide con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultado que el 57.32% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si utiliza una página google en su empresa. Esto demuestra que es una totalidad de los representantes de las micro empresas, saben que tener una página google donde puedan ofertar sus productos, es muy importante ya que través de ellos está conectado virtualmente y desarrolle crecimiento óptimo para la empresa

Como califica la frecuencia de uso de la computadora en el negocio: El 90% de los representantes de las Micros y pequeñas empresas, califica la frecuencia de uso de la computadora en el negocio es muy bueno. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultado que el 57.32% de los representantes de las micro y pequeñas empresas califica la frecuencia del uso de la computadora en el negocio como bueno. Esto demuestra que es una mayoría absoluta de las empresas han mejoras que se avisto a través de tiempo es la creencia del uso de los computadores ya que por este medios los trayectos se acortan tan to pata la empresa proveedores como para el cliente.

Tener una página web para el negocio: El 85% de los representantes de las Micros y pequeñas empresas, opina que tener una página web para el negocio como muy bueno. Este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Rodríguez (2015) quien obtuvo como resultado que el 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas opina que tener una página web para el negocio no es de ayuda. A su vez contrasta con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultados que el 50.21% opina que tener una página web para el negocio como regular. Esto demuestra que es una mayoría absoluta en esta etapa la empresa tiene una necesidad de insertarse en el mundo virtual por ello es vital la creación de una página web para el funcionamiento del negocio.

Uso de correo electrónico para el negocio: El 100% de los representantes de las Micros y pequeñas empresas, opina que el uso del correo electrónico para el negocio es muy bueno. Este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Uriol (2015) quien obtuvo como resultado que el 71.13% de los representantes de las micro y pequeñas empresas opina que tener una página web para el negocio no es de ayuda. A su vez contrasta con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultados que el 50.21% opina que el uso del correo electrónico para el negocio es malo. Esto demuestra que es una totalidad observamos que la totalidad de los representantes de las microempresas utilizan y tienen correo electrónico como medio de comunicación con su clientela y proveedores, lo cual genera eficiencia en el servicio

VI CONCLUSIONES

Respecto a los representantes en este presente estudio se concluyó que los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro comercio sector venta de productos agrícolas, una totalidad tiene edad entre 18 y 50 años, así mismo una gran mayoría es de género masculino y una mayoría tiene grado de instrucción técnico superior, por ello con el paso del tiempo y llevados la innovación se han formado en la universidad y una mayoría son ingenieros agrónomos así mismo una mayoría desempeña el cargo de gerente dueño.

En cuanto a las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas: del estudio realizado se concluye que en Chimbote, existen micro y pequeñas empresas que tiene una totalidad en su estructura formal, lo cual una gran mayoría han permanecido en la actividad y el rubro entre 1 a 10 años, así mismo tienen una gran mayoría del número de trabajadores entre 1 a 5, también en este estudio la mayoría si creen que la formalización mejora la productividad, la calidad del servicio también la gran mayoría si logro ventajas beneficiosas por la formalización que es el acceso financiero. En cuanto a la innovación de la tecnológica una mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas califica el uso de la tecnología de información y comunicación como muy bueno para la empresa, así mismo una gran mayoría dice que es muy bueno el uso de la computadora y una totalidad si utiliza una página google para su negocio, así mismo una gran mayoría dice que es muy bueno la página web para la empresa y una totalidad opinión de que tener una página correo electrónico es muy bueno para el negocio, así mismo una mayoría opina que la calidad se define a través del manejo de personal y productos. En cuanto a la gestión de calidad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas: del estudio realizado se concluye que una mayoría expresa que la gestión de calidad es administrar los recursos efectivamente, así mismo una mayoría opinan que mejora la satisfacción al cliente utilizando la variable gestión de calidad en la empresa, donde una totalidad opinan que si cree en la buena atención al cliente, determina la gestión de calidad del servicio prestado y así mismo también una mayoría relativa dice que siempre aplica los procesos administrativos como estrategias de gestión de calidad.

VII RECOMENDACIONES

Realizar una buena gestión de calidad basada en mejorar la tecnología información y comunicación donde sus productos y la distribución de los mismos tendrán mayor aceptación entre sus consumidores, así mismo las agropecuarias para sumergirse en este mercado donde la exportación se está expandiendo necesita diseñar estrategias de gestión para poder identificar como puede fidelizar a sus clientes, utilizando los medios locales y redes sociales a través de cuestionarios, charlas de capacitación a agricultores. También generar en sus trabajadores un trato amable y cómodo para la satisfacción del cliente ya que cada cliente tiene una necesidad única y distinta. Por lo cual la empresa debe motivar a los empleados, no solamente económicamente sino también puede felicitarlo, promoverlo, capacitarlo para la utilización de productos no tóxicos en los cultivos, escuchar las distintas opiniones o sugerencias, ya que para lograr los objetivos de la empresa es la meta también nos facilita el trabajo en equipo. Así mismo brindar precios accesibles y no perder la ética en la venta insumos agrícolas.

Referencias

- Ángeles, M. (2012). *Clasificación de las empresas agropecuarias*. Recuperado el 20 de marzo del 2011 de:
<http://www.slideshare.net/madelosangeles5/clasificacion-de-las-empresas-agropecuarias#>.
- Angulo, P. (2010). *Diseño de un manual y procedimientos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 en farmacia o botica*. Reuperado: Tesis de pregrado. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de san Marcos.
- Arazi, M. (2012). *La situación de las PYME en América Latina*. Recuperado el 25 de Agosto 2016 : Brasil: Ierlapyme.
- Asesoría laboral. Modifican Ley de régimen MYPE: Novedades en web*. Recuperado: el 25 de agosto de 2016 de
http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13_novedades_090713_mype.pdf.
- Centurión, R. (2013). *Las Mypes y la Gestión de Calidad en el Sector Construcción del distrito de Chimbote, año 2012*. Tesis de pregrado. Chimbote – Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Definición de Gestión de Calidad*. Recuperado el 16 de enero del 2013 de:
<http://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>.
- Europa Press. (2013). *El potencial turístico de Perú es "excepcional"*. Recuperado: 25 de Agosto 2016, el Foro Económico Mundial.

Diario El Ferrol, (2014). *Las mypes en Chimbote: ¿cómo aceleramos el motor*. Recuperado el 30 de setiembre del 2016, de: <http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor>.

Gestión, (2014). *Cofide: Apenas el 20% de las mypes peruanas obtienen ganancias de sus negocios*. Recuperado 25 de agosto 2016 de: <http://gestion.pe/empleomanagement/cofide- apenas-20- mypes-peruanas-obtienen-ganancias-susnegocios-2101349>.

Glez, I., (2011). *Retrato oficial de la Pyme española*. Recuperado: 16 de enero del 2013. Recuperado de: <http://gestionpyme.com/retrato-oficial-de-la-pyme-espanola/>

Diario Gestión (2015). *CAF: Las TIC avanzan, pero falta camino para su universalización en la región*. *Diario Gestión*. Recuperado de: el 24 de setiembre del 2016. de: <http://gestion.pe/economia/caf-tic-avanzan-falta-camino-su-universalizacion-region- 2131772>.

Diario Gestión (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Recuperado: el 20 de setiembre del 2016, de: <http://gestion.pe/mercados/mypes-podrian-reducir-sus-costos-si-usaran-mas-tecnologias-informacion-y-comunicacion-2093444>.

Gutiérrez, G. (2016). *Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro – Venta Minorista De Ropa Para Damas Del Centro Comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013*. Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración universidad los ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Garrido, J. (2014). *El problema de la mypes es la informalidad*. Recuperado: Diario Perú 21. Recuperado de: <http://peru21.pe/noticia/331925/problema-mype-informalidad>.

- Diario Gestión, (2015). *Google Perú: Solo el 15% de pymes peruanas utilizan herramientas digitales en su negocio*. Recuperado: el 15 de marzo. <https://gestion.pe/economia/google-peru-15-pymes-peruanas-utilizan-herramientas-digitales-negocio-88525>
- Diario Gestión (2014). *Una pyme con tecnología incrementa sus ganancias y crea empleos más rápido*. Recuperado: el 30 de noviembre. <https://gestion.pe/economia/pyme-tecnologia-incrementa-ganancias-crea-empleos-rapido-79457>
- INEI, (2015): *Informalidad afecta al 75% de la PEA*. Recuperado: el 6 de febrero. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/libro.pdf.
- Libélula (2011) *diagnóstico de la agricultura en el peru*, recuperado, el 25 de Agosto 2016 de: http://www.peruopportunity.org/uploads/posts/34/Diagnostico_de_la_Agricultura_en_el_Peru_-_web.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). *Registro nacional de la micro y pequeña empresa*. Recuperado 25 de Agosto 2016, de: <http://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=541&tip=541>
- Perú, Ministerio de la Producción. (2012). *Estadísticas de la Micro y Pequeña Empresa MYPE*. Recuperado en Lima en 2011. <https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype>
- Rubio, P., (2014) “*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*” Tesis Para Optar El Título De Licenciada En Administración universidad los ángeles de Chimbote, Perú.
- Rodríguez, B., (2016). *Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo Las Normas Iso 9001:2008. En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio -Rubro Venta De Productos Farmacéuticos Y Artículos De Tocador (Boticas) Del Distrito De Huaraz, 2015* Informe De Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Huaraz- Perú.

Scielo (2011) *Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (tic) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual* recuperado, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-59362011000100009

Séptimo, C., (2016) *Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De La Mejora Continua En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Venta De Muebles De Madera (Mueblerías) Del Distrito De Huaraz, 2015*, Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración, Huaraz Perú, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Sunat. (2011). *Según la ley de desarrollo de la MYPE*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Tantas, L. (2010). *Las MYPES y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2012*. Prototipo de proyecto de investigación para optar el título de licenciado en administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote- Perú.

OIT Panorama Laboral Temático. *Pequeñas empresas, grandes brechas. Empleo y condiciones de trabajo en las MYPE de América Latina y el Caribe Lima: OIT / Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2015*. 72 p. Micro y pequeñas empresas, empleo, mercado de trabajo, crecimiento económico, productividad, condiciones de trabajo, empleo informal, estadísticas del trabajo, protección social, América Latina, Caribe.

Uriol Q. (2014) *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 Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración, universidad los ángeles de Trujillo, Perú.

Villarán, F. (2013). *Importancia del desarrollo de las micro y pequeña empresa*. Recuperado de: www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/bel20

Anexos

Anexo 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| I. Introducción | X | | | | | | | | | | | | | | |
| II. Revisión de la Literatura | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. Antecedentes | | | | X | | | | | | | | | | | |
| 2.2. Bases Teóricas | | | | X | | | | | | | | | | | |
| 2.3. Marco teórico conceptual | | | | X | | | | | | | | | | | |
| III. Hipótesis | | | | X | | | | | | | | | | | |
| IV. Metodología | | | | | X | X | X | X | | | | | | | |
| 4.1. Diseño de la investigación | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4.2. Población y muestra | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4.3. Definición y operacionalización de la variable | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4.4. Técnicas e instrumentos | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4.5. Plan de análisis | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4.6. Matriz de consistencia lógica | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 4.7. Principios éticos | | | | | | | | | X | | | | | | |
| V. Resultados | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 5.1. Resultados | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 5.2. Análisis de resultados | | | | | | | | | | | | X | | | |
| VI. Conclusiones | | | | | | | | | | | | | X | | |
| VII. Referencias Bibliográficas | | | | | | | | | | | | | | X | |
| VIII. Anexos | | | | | | | | | | | | | | | X |

Anexo 2

Presupuesto y financiamiento

| Detalle | Cantidad | Unidad Medida | De | |
|-----------------------------|----------|------------------|----------|----------|
| | | | Unitario | Total |
| lapiceros | 3 | unidad | 1.00 | 3.00 |
| resaltadores | 1 | unidad | 3.50 | 3.50 |
| cuaderno | 1 | unidad | 12.00 | 12.00 |
| Dispositivo USB | 1 | unidad | 20.00 | 20.00 |
| Tramite de bachiller | 1 | unidad | 1,370 | 1,370 |
| Mesa de partes bachiller | 1 | unidad | 150.00 | 150.00 |
| Taller de titulación | 1 | unidad | 2,100 | 2,100 |
| Total | | | 3,658.50 | 3,658.50 |

Financiamiento:

Autofinanciado por el tesista investigador.

| DETALLE | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA | PRECIO | |
|-----------|----------|------------------|----------|--------|
| | | | UNITARIO | TOTAL |
| pasajes | 10 | unidades | 1.50 | 15.00 |
| llamadas | 50 | minutos | 0.50 | 25.00 |
| internet | 60 | horas | 2.00 | 120.00 |
| Impresión | 100 | unidades | 0.30 | 30.00 |
| copias | 35 | unidades | 0.10 | 3.50 |
| total | | | 4.40 | 193.50 |

Anexo 3

Cuadro de sondeo

| Nombre del Representantes | Nombre De La Mype | Dirección |
|---|--------------------------------------|----------------------|
| Gerente General: Rosas Rodríguez Carlos Nicanor | Agromass S.A.C | AV. Gálvez N° 720 |
| Gerente General: Paredes Florián Melva Alejandrina | Chimú Agropecuaria S.A.C. | AV. Gálvez N° 739 |
| Gerente: Morales Bernuy Abraham Abel | Agrofer S.R.L. | AV. Gálvez N° 740 |
| Gerente General: Achic Encalada Ada María | Agropecuaria Don Fabricio S.A.C | AV. Gálvez N° 720 |
| Gerente General: Chávez Villanueva Abel Oswaldo | La Nueva Agrícola S.R.L. | AV. Gálvez N° 768 |
| Gerente General: Lázaro Floreano Erlita Alelí | Agrícola e Inversiones y F S.A.C. | AV. Gálvez N° 720 |
| Gerente General: Manrique Echeverría bilma del pilar | Agrícola Manrique S.A.C. | AV. Gálvez N° 841 |
| Gerente General: Peláez Guerrero Toribio Antonio | Econo Agro S.A.C. | AV. Gálvez N° 787 |
| Gerente General: Menacho Gularte Leonardo Gregorio | Agromen Group S.A.C. | AV. Gálvez N° 791 |
| Gerente General: Vilches Aguilar Mariela Noemí | Agro Servicios M y M E.I.R.L. | AV. Gálvez N° 740 |

Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de Información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de insumos agrícolas, av. José Gálvez, distrito de Chimbote, 2016. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Representante de la empresa

1.-Edad de los representantes

- a) 18- 30 años
- b) 30-50 años
- c) 50 a más.

2.-Genero del representante

- a) Femenino
- b) Masculino

3.-Grado de instruction del representante

- a) Sin instruction
- b) Estudios Básicos
- c) Estudios Técnicos
- d) Universitario
- e) Post grado

4.-Profesión del representante de la empresa

- a) Li. en Administración
- b) Contador
- c) Ingeniero

d) Abogado

e) Otro

f) Ninguna

5.-Cargo que desempeña

a) Gerente/Dueño

b) Administrador

c) representante

Referente a las Mypes

6.- estructura de la empresa

a) Formal

b) informal

7.- Años de permanencia en la actividad y el rubro

a) 1 - 5 años

b) 5- 10 años

c) 10 a más

8.- Número de trabajadores en la empresa

a) 1 - 5 trabajadores

b) 6 a 10

C) 11 a más trabajadores

9.-Cree usted que la formalización mejora la productividad y la calidad del servicio

a) si

b) no

c) a veces

10.- Logro de ventajas por la formalización

a) Actividad legal

b) contratos con el estado

c) acceso a financiamientos

d) otros

e) todas las anteriores

Referente a la variable

11.- Para usted que es calidad?

- a) Es el cumplimiento de requisitos
- b) es la responsabilidad de los deberes
- c) es el manejo de personal y productos
- d) No sabe / No contesta

12.-Que es gestión de la calidad?

- a) Es la manera de llevar un control
- b) administrar los recursos efectivamente
- c) asegura las satisfacciones del cliente
- d) No sabe / No contesta

13.- Que beneficios adquiere la empresa con la gestión de calidad?

- a) Mejora la calidad de servicios y productos
- b) reduce los costos
- c) mejora la satisfacción del cliente
- d) aumento de la productividad y eficiencia
- e) No sabe / No contesta

14.- Cree ud. que la buena atención determina la calidad de servicio

- a) Si
- b) a veces
- d) Nunca

15.- Aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad

- a) Siempre b) casi siempre c)a veces d) nunca

Referente a la herramienta

16.- Como califica usted el uso de las tic en la empresa

- a) muy bueno
- b) bueno
- c) regular

d) malo

17.- Utiliza una página google para su negocio

a) Si

c) a veces

d) nunca

18.- Como califica la frecuencia de uso de computadora en el negocio

a) muy bueno

b) bueno

c) regular

d) malo

19.- Tener una página web para el negocio

a) muy bueno

b) bueno

c) regular

d) malo

20.- Uso de correo electrónico para el negocio

a) muy bueno

b) bueno

c) regular

d) malo

Anexo 5

Hoja de tabulación

| preguntas | respuestas | tabulación | frecuencia absoluta | frecuencia relativa |
|---|--|-----------------|---------------------|---------------------|
| 1. Edad del representante | 18 a 30 años | III III II | 12 | 60.0 |
| | 31 a 50 años | III III | 8 | 40.0% |
| | 51 a más años | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 2. Género del representante | Femenino | IIIIII III I | 16 | 80.0% |
| | Masculino | III | 4 | 20.0% |
| | total | | 20 | 100.0% |
| 3. Grado de Instrucción | Sin instrucción | II | 2 | 10.0% |
| | Estudios básicos | | 0 | 0.0% |
| | Estudios técnicos | IIIIIIIIII | 15 | 75.0% |
| | Universitarios | | 0 | 0.0% |
| | Pos grado | III | 3 | 15.0% |
| total | 20 | 20 | 100.0% | |
| 4. Profesión del representante de la empresa | Lic. En administración | - | 0 | 0.0% |
| | Contador | - | 0 | 0.0% |
| | Ingeniero | III III II | 12 | 60.0% |
| | Abogado | - | 0 | 0.0% |
| | Otros | III III | 8 | 40.0% |
| | Ninguna | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 5. cargo que desempeña | Gerente/dueño | III III I | 11 | 55.0% |
| | Administrador | II | 2 | 10.0% |
| | Representante | III II | 7 | 35.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 6. Estructura de la empresa | Formal | III IIIIIII III | 20 | 100.0% |
| | Informal | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 7. Años de permanencia en la actividad y el rubro | 1-5 años | III | 5 | 25.0% |
| | 5-10 años | III III II | 12 | 60.0% |
| | 10 a más años | III | 3 | 15.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 8. Número de trabajadores | 1-5 trabajadores | IIIIIIIIII III | 18 | 90.0% |
| | 6-10 trabajadores | II | 2 | 10.0% |
| | 11 a más trabajadores | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| | 9. Cree usted que la formalización mejora la productividad | Si | IIIIII II | 12 |
| No | | - | 0 | 0.0% |
| A veces | | III III | 8 | 40.0% |
| total | | 20 | 20 | 100.0% |

| | | | | |
|---|---|--|----|--------|
| 10. Logro de ventajas por la formalización | Actividad legal | - | 0 | 0.0% |
| | Contratos con el estado | - | 0 | 0.0% |
| | Acceso a financiamiento | III III III I | 16 | 80.0% |
| | Otros | I | 1 | 5.0% |
| | Todas las anteriores total | III | 3 | 15.0% |
| | | 20 | 20 | 100.0% |
| 11. ¿Para usted que es calidad? | Es el cumplimiento de requisitos | II | 2 | 10.0% |
| | Responsabilidad de los deberes | II III III | 14 | 70.0% |
| | Manejo de personal y productos | III | 4 | 20.0% |
| | No sabe/ no contesta | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | |
| 12. ¿Qué es gestión de calidad? | Es la manera de llevar el control | I | 1 | 5.0% |
| | Administrar los recursos efectivamente | II II | 10 | 50.0% |
| | Asegura las satisfacciones del cliente | II III | 9 | 45.0% |
| | No sabe/ no contesta | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 13. ¿Qué beneficios adquiere la empresa con la gestión de calidad? | Mejora la calidad de servicio y productos | II | 2 | 10.0 |
| | Reduce los costos | - | 0 | 0.0% |
| | Mejora la satisfacción del cliente | III III III | 15 | 75.0% |
| | Aumenta la productividad y eficiencia | III | 3 | 15.0% |
| | Nos abe/no contesta | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100-0% |
| | | | | |
| 14. ¿cree usted que la buena atención determina la calidad del servicio | Si | III III III III | 20 | 100.0% |
| | A veces | - | 0 | 0.0% |
| | Nunca | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| | | | | |
| 15. ¿Aplica los procesos administrativos como estrategia | Siempre | III III | 9 | 45.0% |
| | Casi siempre | III III | 8 | 40.0% |
| | A veces | III | 3 | 15.0% |
| | Nunca | - | 0 | 0.0% |
| | total | | | |

| | | | | |
|---|-----------|--|----|--------|
| de gestión de calidad? | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 16. ¿Cómo califica usted el uso de la tecnología de información y comunicación en la empresa? | Muy bueno | III III | 12 | 60.0% |
| | Bueno | III III | 8 | 40.0% |
| | Regular | - | 0 | 0.0% |
| | Malo | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 17. ¿utiliza una página google para su negocio? | Si | III III III III | 20 | 100.0% |
| | A veces | - | 0 | 0.0% |
| | Nunca | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 18. ¿Cómo califica la frecuencia de uso de computadoras en el negocio? | Muy bueno | III III III III | 18 | 80.0% |
| | Bueno | II | 2 | 20.0% |
| | Regular | - | 0 | 0.0% |
| | Malo | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 19. ¿tener una página web para el negocio? | Muy bueno | III III III III II | 17 | 85.0% |
| | Bueno | III | 3 | 15.0% |
| | Regular | - | 0 | 0.0% |
| | Malo | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |
| 20. ¿uso de correo electrónico para el negocio? | Muy bueno | III III III III | 20 | 100.0% |
| | Bueno | - | 0 | 0.0% |
| | Regular | - | 0 | 0.0% |
| | Malo | - | 0 | 0.0% |
| | total | 20 | 20 | 100.0% |

Anexo 6: figuras

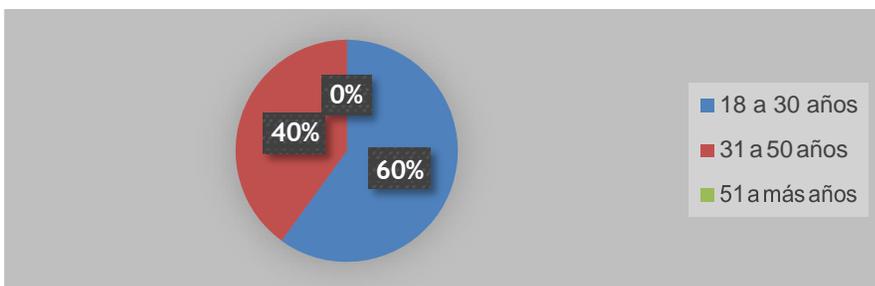


Figura 1: Edad del representante

Fuente: Tabla 1

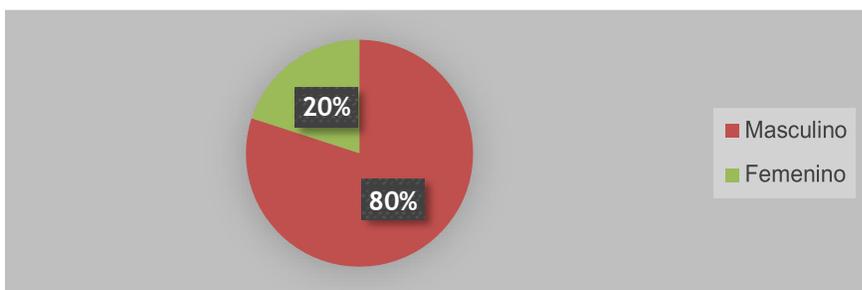


Figura 2: Género del representante

Fuente: Tabla 1

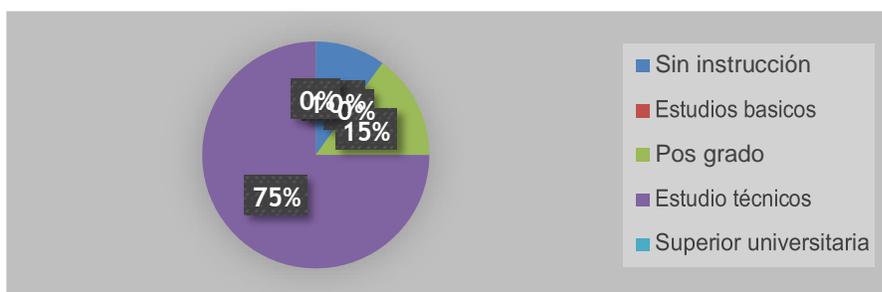


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

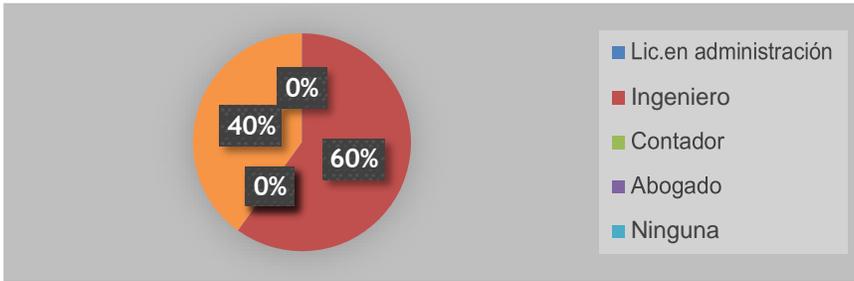


Figura 4: Profesión del representante de la empresa

Fuente: Tabla 1

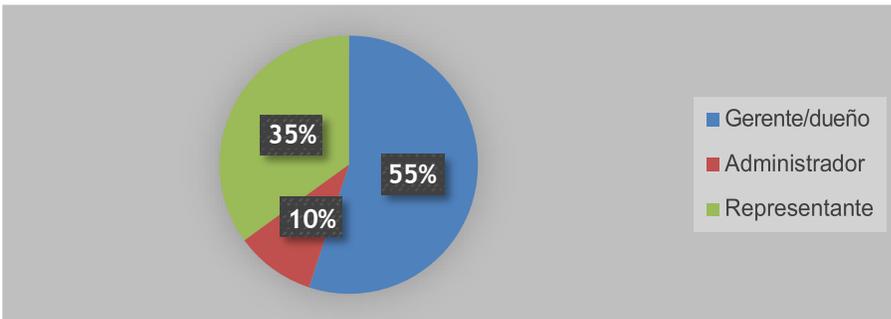


Figura 5: Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

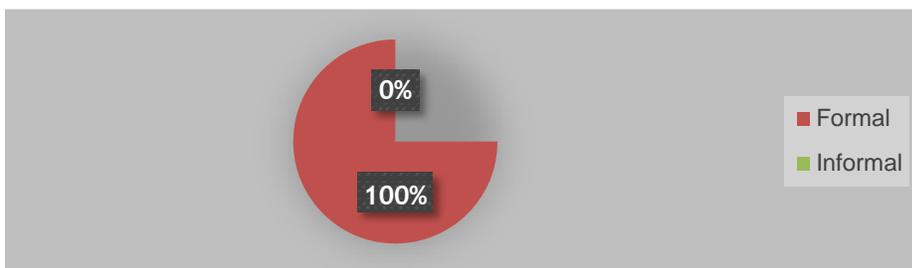


Figura 6: Estructura de la empresa

Fuente: Tabla 2

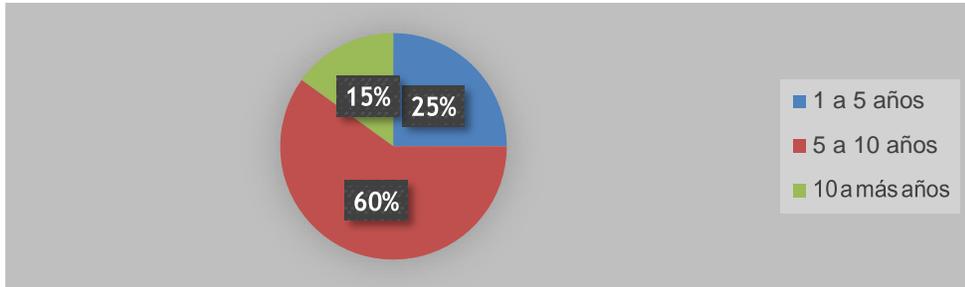


Figura 7: Años de permanencia en la actividad y rubro

Fuente: Tabla 2

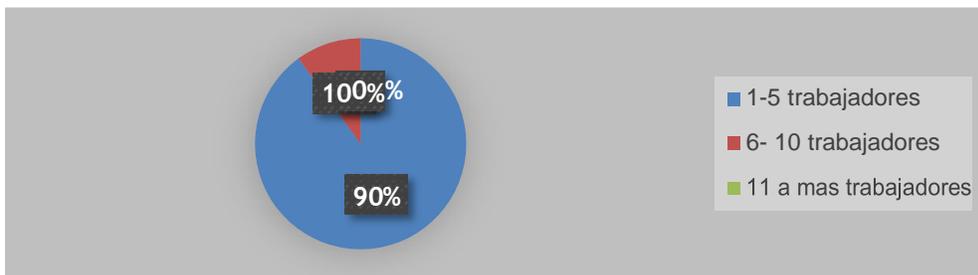


Figura 8: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

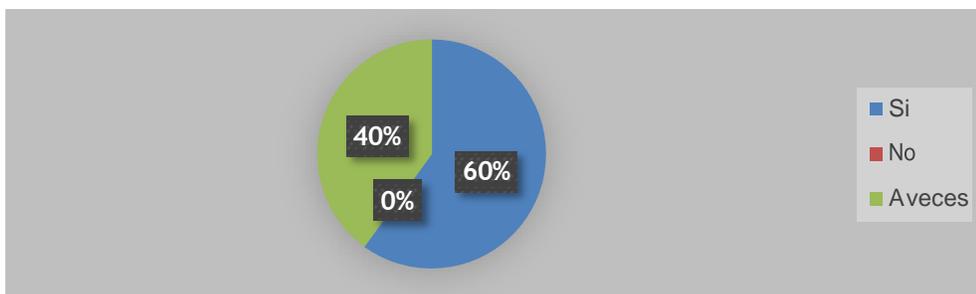


Figura 9: Cree usted que la formalización mejora la productividad y la calidad

Fuente: Tabla 02

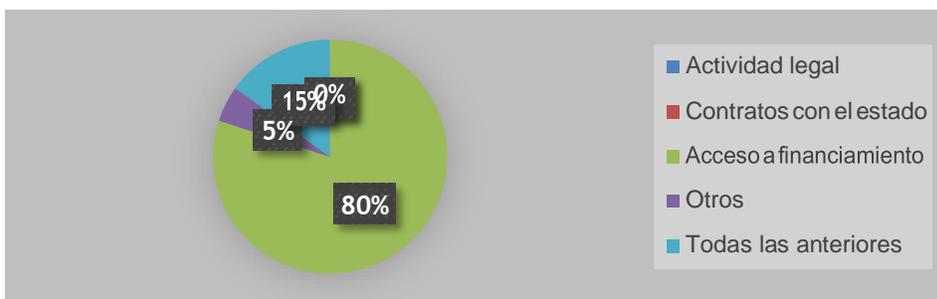


Figura 10: Logro de ventajas por la formalización

Fuente: Tabla 2

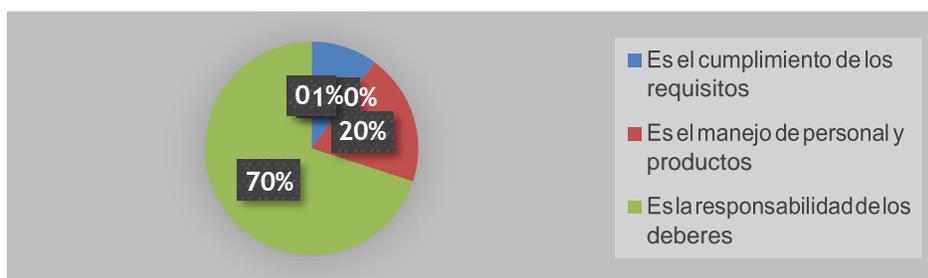


Figura 11: ¿Para usted que es calidad?

Fuente: Tabla 3

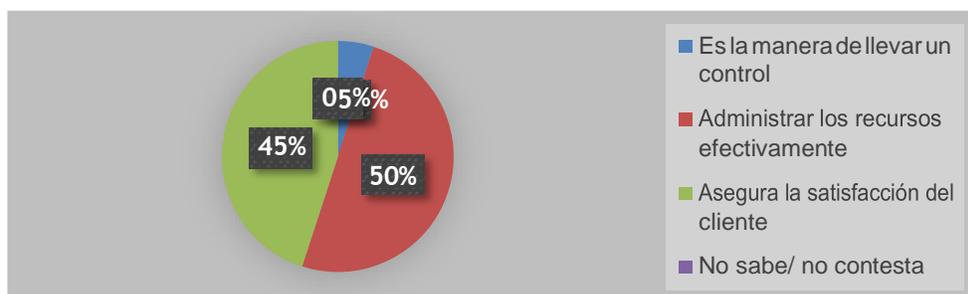


Figura 12: ¿Qué es gestión de calidad?

Fuente: Tabla 3

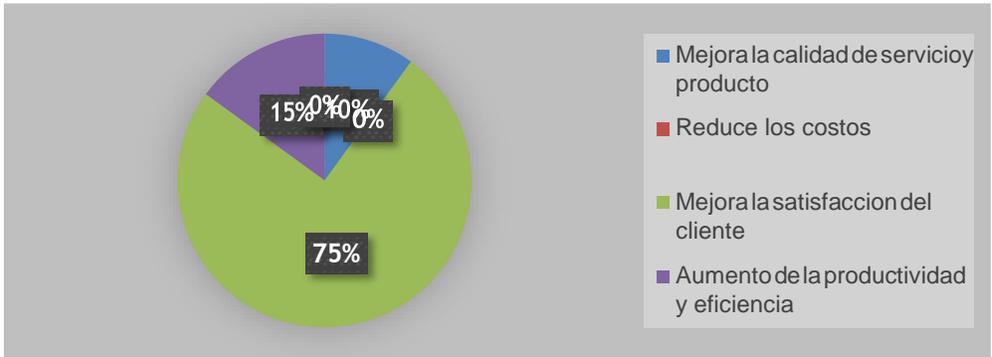


Figura 13: ¿Qué beneficios adquiere la empresa con la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

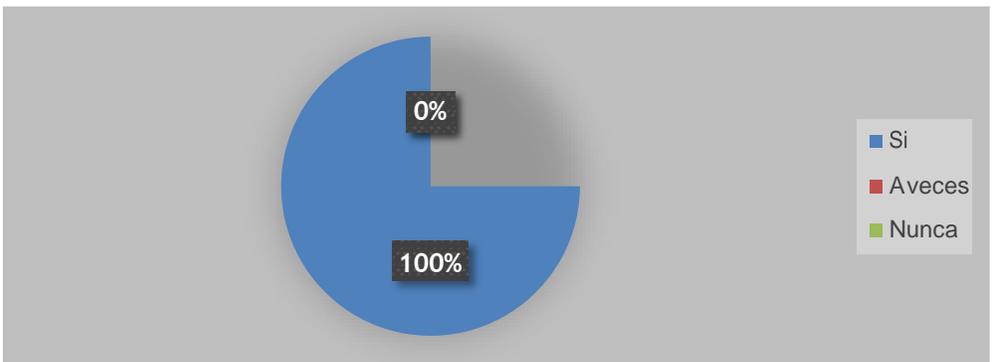


Figura 14: Cree usted que la buena atención determina la calidad del servicio

Fuente: Tabla 3

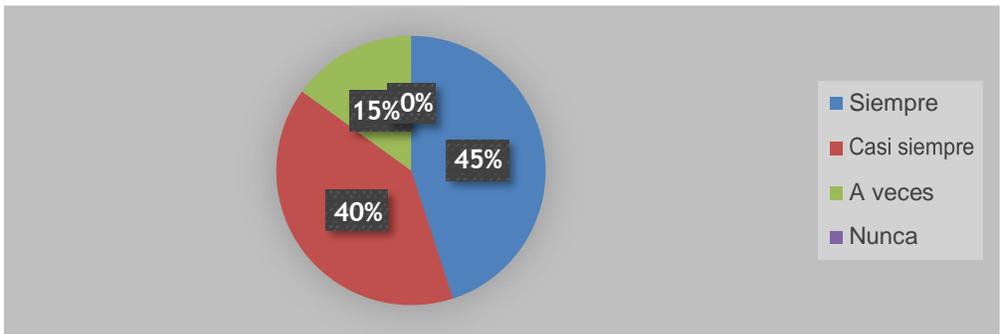


Figura 15: Aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

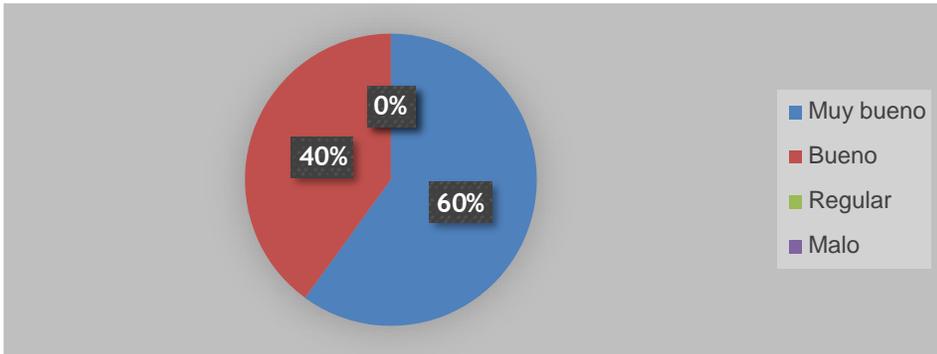


Figura 16: Como califica usted el uso de la Tecnología información comunicación en la empresa

Fuente: Tabla 3

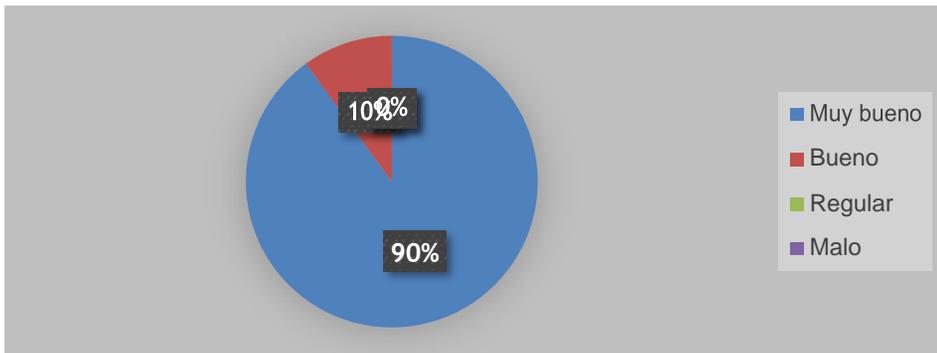


Figura 17: Utiliza una página google para su negocio

Fuente: Tabla 3

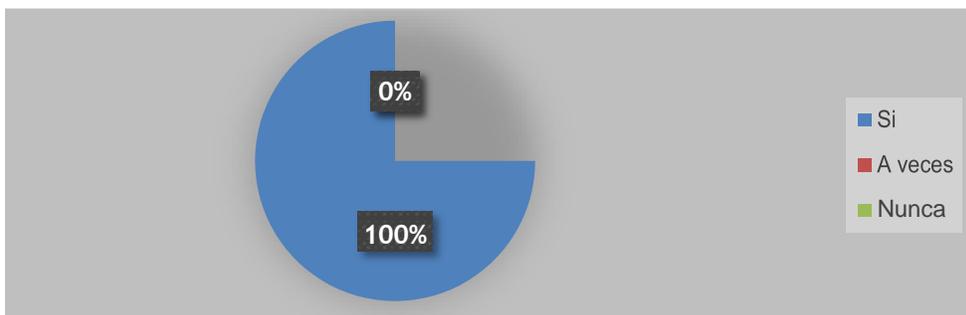


Figura 18: Como califica la frecuencia de uso de computadoras en el negocio

Fuente: Tabla 3

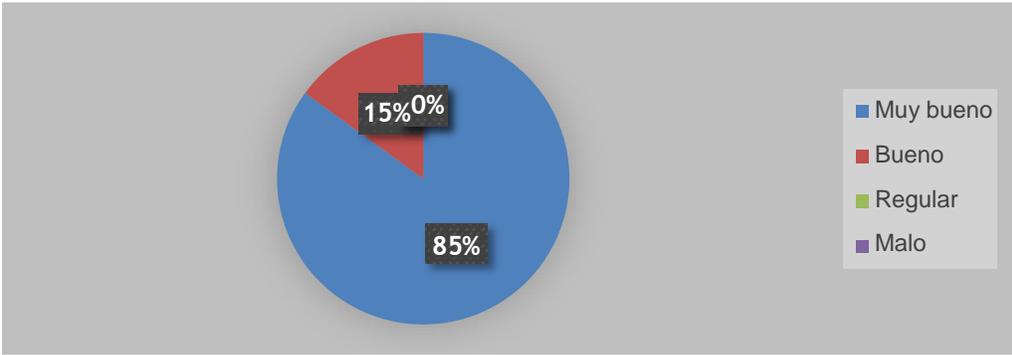


Figura 19: Tener una página web para el negocio

Fuente: Tabla 3

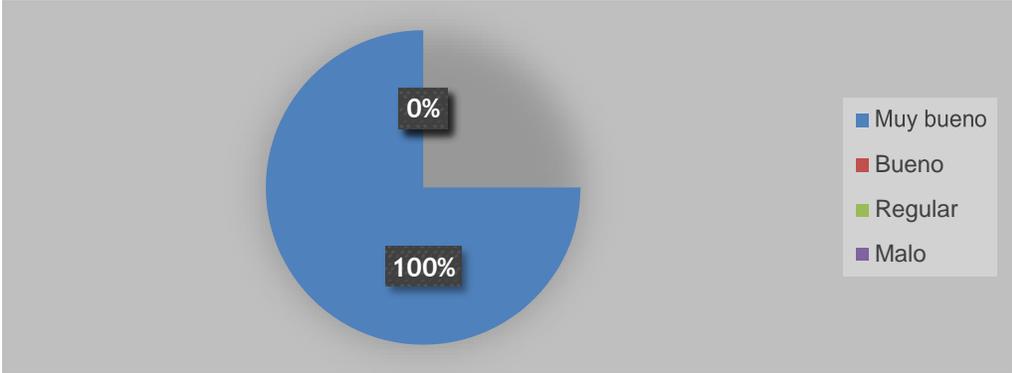


Figura 20: Uso de correo electrónico para el negocio

Fuente: Tabla 3