



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, CON UNA
PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO VETERINARIAS
DEL JIRÓN JOSÉ OLAYA DEL DISTRITO DE CHIMBOTE 2017

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

AUTOR:

Br. CUETO CHARCAPE, ALEJANDRO

ORCID ID orcid.org/0000-0002-9246-8991

ASESOR:

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID ID orcid.org/0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERU

2019

EQUIPO DE TRABAJO

Br. Cueto Charcape, Alejandro

Autor

Bachiller de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

ORCID ID orcid.org/0000-0002-9246-8991

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Docente Tutor Investigador de la Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote

ORCID ID orcid.org/0000-0002-6399-5928

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

ORCID ID orcid.org/0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

ORCID ID orcid.org/0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

ORCID ID orcid.org/0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César
Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo poderoso, quien pudo brindarme su bendición, y de esta manera poder realizar mi más grande sueño que es ser profesional.

Agradezco especialmente a mis Padres, que día a día me dan su apoyo incondicional y sus sabios consejos, a ellos les debo todo lo que soy.

Agradezco a mis tías Susana, Vilma y Raquel, a mis tíos Alfredo y José; muy especial a mi tía Chiquita, quienes siempre me aconsejan y me dan su apoyo.

Agradezco sinceramente a mi asesor Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina que, con su conocimiento y orientación, he podido concluir este trabajo de investigación.

Agradezco mis hermanos Jack, Alan y Anita; por estar siempre apoyándome y dando las fuerzas necesarias para cumplir mis metas.

DEDICATORIA

*A Dios, por darme la oportunidad de vivir
y por estar conmigo en cada paso que doy,
por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.*

*Así mismo, dedico este trabajo de investigación a mis padres,
gracias por quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron
en todo momento. ¡los amo!*

*A mi Lindo (QEPD) y a mi Linda (QEPD),
por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.*

*A mis hermanos, Jack, Alan y Anita,
por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.*

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, con una propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinarias del Jirón. José Olaya del distrito de Chimbote 2017. El tipo de investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la población consta de 15 micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias y la muestra fue muestra dirigida de 6 micro y pequeñas empresas. Debemos indicar que para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: El 50% tiene de 31 a 50 años de edad, el 100% tiene estudios superiores universitarios y dueños de la empresa. El 33.30 % tiene más de 8 años de actividad en el mercado, el 100% fue creada para generar ganancias y dar empleo a la comunidad. El 66.70% considera que el uso de las Tics ayuda al crecimiento de la empresa, el 50% considera que brinda un ahorro de tiempo, El 83.30% considera que se deben de tomar medidas de seguridad para su uso y llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes no usan las herramientas Tics y tampoco las redes sociales; no creen necesario que el personal de su representada lleve un curso para poder aprender el uso de las Tic, además no sabe cómo hacer para poder vender sus productos por internet, pero si cree que las Tic ayudaría en el crecimiento de su empresa.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Micro y Pequeñas Empresas, Tecnología de la información y la comunicación.

ABSTRACT

The present research work has as a general objective, to determine the characteristics of quality management with the use of information and communication technologies, with a proposal for improvement in the micro and small enterprises of the veterinary services sector of Jirón. José Olaya from the district of Chimbote 2017. The type of research will be quantitative, descriptive level, non-experimental design - transversal. the population consists of 15 micro and small businessse from the veterinary field and the sample was directed sample of 6 micro and small businessse. We must indicate that for the data collection the survey technique and the questionnaire instrument were used, obtaining the following results: 50% are from 31 to 50 years old, 100% have higher university studies and company owners. 33.30% have more than 8 years of activity in the market, 100% was created to generate profits and give employment to the community. 66.70% believe that the use of the Tics helps the growth of the company, 50% consider that it saves time, 83.30% consider that safety measures must be taken for its use and concluding that the Most representatives do not use Tics tools and social networks; They do not believe it is necessary for their representative's staff to take a course to learn the use of the Tic, they also do not know how to sell their products online, but if they believe that the Tic would help in the growth of your company.

Keywords: Quality management, micro and small businessse, Information and communication technology.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Hoja del equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja del jurado evaluador.....	iii
4. Agradecimiento/Dedicatoria.....	iv
5. Resumen/Abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. REVISIÓN DE LITERATURA	08
2.1. Antecedentes.....	08
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Marco Conceptual.....	19
III. HIPÓTESIS	23
IV. METODOLOGÍA	24
4.1. Diseño de la investigación	24
4.2. Población y muestra.....	24
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
4.5. Plan de análisis	29
4.6. Matriz de consistencia	30
4.7. Principios éticos.....	33
V. RESULTADOS	34
5.1. Resultados.....	34
5.2. Análisis de los resultados	40
VI. CONCLUSIONES.....	43
Referencias bibliográficas	46
Anexos	49

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro veterinarias del jirón José Olaya del distrito de Chimbote. año 2017.....	34
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro veterinarias del jirón José Olaya del distrito de Chimbote. año 2017.	35
Tabla 3. Características de una Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, con una propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro veterinarias del jirón José Olaya del distrito de Chimbote año 2017.....	36
Tabla 4. Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las Micro y Pequeña Empresa del sector servicio rubro Veterinarias del jirón José Olaya del distrito de Chimbote 2017.....	39

Figuras

Figura 1. Edad de los representantes.....	55
Figura 2. Sexo de los representantes.....	55
Figura 3. Grado de instrucción.....	56
Figura 4. Años de Permanencia	56
Figura 5. Finalidad de creación	57
Figura 6. Cantidad de trabajadores.....	57
Figura 7. Implementación de TIC	58
Figura 8. Las TIC mejoran la Imagen de la empresa	58
Figura 9. Comunicación rápida con los clientes	59

Figura 10. Redes sociales para dar a conocer la empresa	59
Figura 11. Comunicarse con los clientes	60
Figura 12. Las TIC incrementan las ventas	60
Figura 13. Los clientes hacen reclamos y/o consultas	61
Figura 14. Capacitación para uso de TIC	61
Figura 15. Vendería por internet	62
Figura 16. Las TIC ayuda al crecimiento de la empresa	62
Figura 17. Las Tic permite obtener un mejor servicio.....	63
Figura 18. Base de datos para clientes	63
Figura 19. Las TIC ahorran tiempo	64
Figura 20. Operaciones bancarias con TIC	64
Figura 21. Seguridad en el uso de TIC	65
Figura 22. Medios de pago electrónicos.....	65

I. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y comunicación, es decir las TICS, son herramientas que han permitido mejorar la gestión de calidad de las empresas o negocios convirtiéndose en una pieza clave y un elemento dinamizador a ser usado en todos los niveles de un negocio. Ahí donde la innovación tiene que ser continua y hecha en tiempo real las empresas de los más diversos rubros incluidas las mypes del rubro de las veterinarias usan algunas TICS como las herramientas digitales, son esas empresas que apuestan por la creatividad como un paradigma o modelo, ese factor decisivo que les permite mejorar la gestión de calidad del servicio que brindan a su público.

Porque toda empresa local, nacional o global de este nuevo milenio tiene que adaptarse a los retos y desafíos de los avances tecnológicos. En el ámbito nacional y local los negocios están colocándose a la altura de un negocio global que usa las TICS para lograr expandir sus negocios con nuevas oportunidades y mercados, así como en la búsqueda de una mayor interacción con sus clientes o usuarios agilizando los procesos de comunicación. E igualmente en las empresas que desarrollan negocios a nivel nacional, pero del otro lado, el gobierno a través de diversas iniciativas o reglamentaciones, también ha logrado abrir canales de difusión para el conocimiento y educación digital. Por supuesto, también en el plano empresarial promoviendo la capacitación en estas materias.

A nivel mundial toda empresa o negocio que apuesta por brindar una gestión de calidad del servicio dentro de su organización, permite incorporar estos paradigmas que les ayudará a seguir dentro del camino de la innovación, teniendo al cliente como la pieza clave que necesita ser satisfecha. Las empresas peruanas no son ajenas a esto, en medio

del mercado global que les exige ser cada vez más competitivos, y están camino a desarrollar un mejor proceso de gestión de calidad en este nuevo milenio. Porque han tenido que entender la importancia de ponerse al día con los nuevos procesos de las TICS, es decir, de todas esas técnicas y soportes que gestionan la información y comunicación dentro del quehacer empresarial o de negocios. Con las TICS las empresas han implementado nuevas formas de gestión y mejora de los servicios que ofrecen a sus clientes, todo con el fin de optimizar la calidad de los mismos.

La implementación de las TIC va a permitir que las empresas puedan hacer que los procesos de la administración del negocio sean de calidad y más efectivos, de igual forma en el nivel interno entre los diferentes puestos jefaturales y también en un nivel externo hacia el segmento o público objetivo. En tal sentido, la observación de campo que se hizo nos permitió dar cuenta que algunas veterinarias no han implementado o tienen un uso desfavorable el uso de las TIC en sus negocios. En algunos casos hace falta una educación 3.0.

Las TIC definitivamente han revolucionado el mundo de las MYPES, los negocios que las usan encontraron esas herramientas que les permitió tener éxito en las ventas, tener una mejor interacción con su público, desarrollar mejores estrategias, comunicaciones más dinámicas. De esta forma las mypes del rubro de las veterinarias se han dado cuenta poco a poco de las bondades que les permitirán estas herramientas digitales, cuyo aprendizaje no es tan difícil. Ahí tenemos por mencionar a algunas, al correo electrónico, el WhatsApp empresarial, las videoconferencias por Skype, el fan Page y otros. Cabe señalar que debe verse el trabajo de uso de las TIC como un todo holístico, es decir integral, que todo el personal de la empresa debe conocer para que tenga más efectividad.

Dentro de la gestión y administración empresarial el desarrollo e implementación de las TIC permite que la calidad del servicio sea óptimo y satisfactorio que alcance un nivel superior, el cual pueda ser valorado en cuanto a su eficiencia y rapidez, por ejemplo. Para tal efecto, las veterinarias pueden tener una tienda online o comunicación vía WhatsApp.

Las TIC son usadas por las Mypes a nivel global y en terreno nacional por supuesto, pero queremos investigar cuáles son esas características de la gestión de calidad de su uso en el rubro veterinarias del jirón José Olaya del distrito de Chimbote durante el año 2017, porque creemos que es un estudio de relevancia para nuestra localidad el distrito de Chimbote. Nuestra presente investigación producirá conocimiento que será compartido en el mundo académico, por los estudiantes universitarios y por supuesto las mypes en el rubro de las veterinarias.

Durante el proceso de recopilación de datos de fuentes primarias no se han encontrado estudios semejantes o parecidos, pero si hemos hallado proyectos que han estudiado la gestión de calidad con el uso de las TIC en otras áreas. Gamarra (2017) autora del proyecto de tesis Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016 concluye que los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para generar ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad, pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Uriol (2014) en su tesis *Caracterización de las TICs 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*, para su desarrollo se ha utilizado el tipo de investigación descriptivo , nivel cuantitativo, diseño no experimental – transversal, encontrándose que la mayoría de las MYPES están caracterizados por el uso de las TIC en su negocio, tienen calificado como muy bueno y bueno la aplicación de políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes, lo cual demuestra un interés por la aplicación de estándares de calidad en su negocio.

Los autores Kong y Moreno (2012) en su tesis *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el periodo 2010 – 2012*, afirman que las micro y pequeñas empresas empiezan a tomar fuerza en el contexto económico y el panorama de sociedades.

Armas (2016) en su tesis *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado* señala que en el Perú se ha producido un importante crecimiento de las MYPES en un 98,4% convirtiéndose en parte vital del pujante empresariado formal, por lo cual afirma se hace necesario que se preparen para ofrecer una eficiente gestión de calidad.

Ante esto, formulamos la pregunta que da inicio al proyecto de investigación, la cual es ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, con una propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinarias del jirón José Olaya del distrito de Chimbote año 2017?

Objetivo general: Analizar la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, con una propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinarias del Jirón. José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash año 2017. Objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeña empresa del sector servicio rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash durante el año 2017.

- Determinar las principales características de las micro y pequeña empresa del sector servicio rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash durante el año 2017.

- Determinar las principales características gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y la comunicación en las micro y pequeña empresa del sector servicio rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash durante el año 2017.

- Elaborar una propuesta de mejora para la micro y pequeña empresa del sector servicio rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash durante el año 2017.

El presente estudio de investigación se justifica porque contribuirá a que todos los empresarios emergentes, puedan encontrar nuevos métodos y estrategias que les faciliten un impecable manejo de sus recursos empresariales, para así direccionar su mype a través de una efectiva gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, permitiendo satisfacer las demandas, necesidades y deseos de los clientes actuales y potenciales.

Este presente trabajo de investigación permitirá compartir el conocimiento con las veterinarias de la ciudad para que se beneficien con los alcances encontrados, de manera tal que puedan ser competente en el mercado local. Esperamos que el proyecto sirva de base para futuras investigaciones de otros estudiantes universitarios o tesis de nuestra alma mater ULADECH que también anhelan estudiar la aplicación de una gestión de calidad haciendo uso de las TIC en el sector servicio rubro veterinarias de la Ciudad de Chimbote.

Para el presente estudio se utilizó la siguiente metodología; el diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo; la población consta de 15 mypes del rubro veterinarias ubicadas en el jirón José Olaya del distrito de Chimbote, siendo la muestra, una muestra dirigida de 6 mypes, quienes gustosamente participaron en la investigación brindando información importante y necesaria para este proyecto.

Debemos indicar que para la recolección de datos se utilizó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario que consta de 22 preguntas; obteniendo los siguientes resultados: El 50% de los representantes tiene de 31 a 50 años de edad, el 100% tiene estudios superiores universitarios y dueños de la empresa. El 33.30 % de mypes tiene más de 8 años de actividad en el mercado, el 100% fue creada para generar ganancias y dar empleo a la comunidad. El 66.70% considera que el uso de las Tics ayuda al crecimiento de la empresa, el 50% considera que brinda un ahorro de tiempo, El 83.30% considera que se deben de tomar medidas de seguridad para su uso y llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes no usan las herramientas Tics y mucho menos las redes sociales; y no creen necesario que el personal de su representada lleve un curso para poder aprender el uso de las Tic, además no saben cómo hacer para poder vender sus productos por internet, pero si cree que las Tic ayudaría en el crecimiento de su empresa.

Este informe de tesis tiene las siguientes partes: I. Introducción, II. Revisión de Literatura, III. Hipótesis, IV. Resultados, V. Conclusiones y recomendación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Fernández (2016) en su Tesis *Perfil del nivel de gestión del dominio planificar y organizar de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en el Centro Médico Nueva Esperanza. Piura, 2012*. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, de corte transversal y se determinó que de una muestra de 22 trabajadores: El 59% de los empleados encuestados consideró que el proceso de Plan Estratégico de TI se encuentra en un nivel 1- Inicial; el 64 % de los empleados encuestados reflexionó que el proceso de Arquitectura de la Información TI, se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 50 % de los empleados encuestados meditó que el proceso Dirección Tecnológica de TI, se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 59 % de los empleados encuestados imaginó que el proceso Procesos, Organización y Relaciones de TI se encuentran en un nivel 1 – Inicial; el 64 % de los empleados encuestados discurrió que el proceso Inversión en TI se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 59 % de los empleados encuestados consideró que el proceso Comunicación Miembros de TI se encuentra en un nivel 2 – Repetible; el 86 % de los empleados encuestados razonó que el proceso Recursos de TI se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 55 % de los empleados encuestados supuso que el proceso Administrar Calidad de TI se encuentra en un nivel 1 – Inicial; el 73 % de los empleados encuestados pensó que el proceso Riesgos de TI se encuentra en un nivel 2 – Repetible; el 68 % de los empleados encuestados considere que el proceso Proyectos de TI se encuentra en un nivel 1 – Inicial.

Domínguez (2016) en su investigación titulada *Características de la capacitación y las tics de las Mypes comerciales rubro lubricantes del A.H. los Algarrobos, Piura, año 2016*. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y estableció como objetivo determinar las características de la Capacitación y las “TICS” de las MYPE Comerciales Rubro Lubricantes en el A.H. Los Algarrobos, Piura 2016 siendo los resultados agrupados de acuerdo con las variables capacitación y TICS. Respecto a la característica de capacitación se tuvo en cuenta las charlas de inducción, el desempeño laboral, la seguridad laboral, el clima organizacional y la frecuencia. En el caso de las Tecnologías de la información y Comunicación de la MYPES se vieron aspectos como relacionados a la tecnología de la empresa, la promoción de productos, la reducción de costos y la fidelización del cliente. Se concluye que las MYPES de estudio no están gozando de ningún beneficio que ofrece la capacitación. Se determinó que de los tipos de capacitación: capacitación para el trabajo, capacitación dentro del trabajo y desarrollo de las MYPES, la gran mayoría de propietarios solo aplican charlas de inducción. Se identificó que de los tipos de TIC, los Proprietarios de las MYPES en su gran mayoría solo utilizan telecomunicaciones básicas. Se mencionó que de los usos de la TIC, gestionar pedidos, promocionar productos, conocer mejor a los clientes y reducir costos, la gran mayoría de los propietarios de las MYPES no los aprovecha de una manera adecuada.

Luna (2016) en tesis *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. utilizando un diseño no experimental descriptivo, transversal y cuantitativo; tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la

gestión de calidad de las micros y pequeñas empresas del sector servicios -rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. La investigación con una muestra dirigida a 23 micros y pequeñas empresas en una población de 90, aplicó un cuestionario de 13 preguntas con la técnica de la encuesta concluyó que la mayoría de las Mypes esta formalizado, pero la minoría de trabajadores laboran de formal, la totalidad de las Mypes desconocen sobre estándares de calidad y ponen en práctica una gestión de calidad de manera inadecuada que carece de todo un plan estratégico administrativo y operativo, lo que los vuelve vulnerables en este mercado competitivo.

Gutiérrez (2016) en su tesis *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*. La investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, tuvo por objetivo determinar si las MYPES del sector –comercio, rubro venta de ropa para dama de la ciudad de Chimbote aplican la gestión de calidad, en el año 2013. La investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 14 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta concluyendo que la mayoría de los representantes tienen edad entre 40 a 50 años de edad, son del sexo femenino, con instrucción secundaria, cuentan con conocimientos de administración de empresas, todas las MYPES están formalizadas, la gran mayoría tiene una antigüedad de 8 años a más, no tienen conocimientos sobre gestión de calidad, no cuentan con un manual de gestión de calidad en las MYPES y la gran mayoría si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente.

Civera (2008) en su tesis *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*, de la Universitat Jaume tiene como objetivo contrastar el modelo que determina como influyen las dimensiones de calidad sobre la satisfacción de los usuarios con un hospital, diferenciar los modelos por tipo de hospital y por personal médico y de enfermería. Y además determinar las variables clave que determinan la satisfacción con un hospital, tanto con el personal médico, como el de enfermería, así como en global, estudiando las diferencias en la formación de la satisfacción entre los usuarios de un hospital Público, de uno privado y de uno Público con gestión privada.

Genesi y Suárez (2010) en su tesis *Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas*, sustentada en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín de Venezuela, La investigación fue descriptiva analítica de campo no experimental transeccional y tuvieron como propósito del estudio determinar la incidencia de la gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes en la escuela Técnica Comercial Robinsoniana “Hermágoras Chávez” en el Municipio Cabimas. La investigación fue descriptiva analítica de campo no experimental transeccional. La población y muestra estuvo constituida por 55 coordinadores. La técnica utilizada para recabar la información fue la observación por encuesta y como instrumento un cuestionario diseñado por el autor en dos versiones. Los datos fueron procesados empleando estadísticas descriptivas permitiendo establecer en las variables estudiadas la existencia de reconocer que el talento humano no desarrolla a cabalidad los elementos y la capacidad de la gestión.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

No existe bibliografía específica acerca del tema de la gestión de calidad con el uso de las TICS en el rubro de las veterinarias, por lo que construiremos el marco teórico a partir de los conceptos y definiciones pertinentes.

Gestión de calidad

En el libro *Gestión de la calidad y la competitividad* de Heras, Arana, Camisón y Martiarena (2008) sus autores definen al sistema de gestión de calidad como el conjunto de decisiones que toma la empresa con el objeto concreto de mejorar la calidad de los productos, servicios, los procesos y la gestión empresarial en general, es decir, a un nivel de gestión y toma de decisiones que permitan una administración eficaz. Es considerada también como una actividad específica funcional de la empresa, lo cual se reflejará en la estructura organizativa de la empresa formándose un departamento de calidad que verá estos asuntos. También se le entiende como una función transversal dentro de las funciones básicas de la empresa que están conformadas por la dirección general, financiación, comercialización, producción y dirección de personas.

Los autores Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (2005) definen al sistema de gestión de la calidad como “el compromiso de dirigir la organización como un todo en base a la prevención, de manera que no haya nada que seleccionar y apartar”, con una propuesta de sistema de gestión de calidad cuyo objetivo fundamental no sea otro más que satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del cliente o consumidor. Esta satisfacción debe además asegurar y garantizar que esta calidad tenga los máximos niveles de ventajas competitivas. Por lo cual se logrará mejoras en la gestión

organizacional de manera integran dentro de los elementos que la conforman como lo son: la estructura organizativa, las personas, las actividades desarrolladas por las mismas y los resultados obtenidos.

Pérez y Gardey (2016) se conoce como sistemas de gestión de calidad al sistema operativo de una entidad u organización usado para optimizar sus recursos cuya finalidad es la de colocar todos los elementos dirigidos a brindar la máxima satisfacción de los clientes o usuarios. Todos esos protocolos o procedimientos deberán estar enfocados a elevar la calidad del producto, porque lo que se desea lograr es que los consumidores tengan una experiencia completamente buena. ¿Qué permitirá eso? Fidelización con la marca y beneficios para nuestro negocio,

Como afirma Ortiz (2011) los sistemas de gestión de calidad han sido creados con el propósito de controlar y administrar de forma eficaz y homogénea todos estos estándares de calidad que son requeridos por las organizaciones empresariales o de negocios que desean la excelencia.

Pero ¿cuáles son los beneficios que se obtienes al desarrollar un sistema de gestión de calidad? Creas una cultura de calidad en tu empresa o negocio, donde todos los empleados o trabajadores desde el más alto nivel hasta el más bajo nivel lo conocen y practican, de esa forma crece todo está puesto y centrado en la atención al cliente. Además, la empresa entra en un proceso de mejora continua en donde la alta dirección evalúa en forma constante el sistema de calidad. Esto permite que se cree un ambiente laboral favorable y que por supuesto se modernice. Todo se coloca de tal forma en que el cliente siempre sea escuchado, y con este sistema de calidad los procesos se hacen más dinámicos.

Camisón, Cruz y González (2006) En Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, ellos afirman que gestionar una organización es coordinar todas las actividades destinadas a dirigir y coordinar una organización. Añaden también que el sistema de gestión consiste según lo establece la norma ISO 9000:2000, puntos 3.2.2, 3.2.6 en un sistema para establecer la política y los objetivos para lograr dichos objetivos. Debe entender, en tal sentido, al sistema de gestión de una organización compuestos por estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo cuyas actividades son planificadas, ejecutadas y controladas con el propósito de que se cumplan todos los objetivos trazados. Porque lo importante aquí son los resultados que se obtengan orientados en todo momento a la satisfacción total de las necesidades de los elementos involucrados, siempre teniendo en mente la calidad.

De otro lado, Gestipolis (sf) en su portal web afirma que un sistema de gestión de calidad está conformado por aquel conjunto de personas, recursos, políticas y procedimientos que actúan de forma holística y cohesionada, de tal forma que puedan garantizar que todo ello sea encaminado hacia el resultado proyectado.

Las micro y pequeñas empresas

¿Qué es una mype? Pues de acuerdo con la Ley 28105 del año 2013 establece oficialmente que una micro y pequeña empresa viene a ser la unidad económica, negocio o empresa constituida en forma natural o jurídica. En nuestro país tenemos mypes hechas por emprendedores, formas en diversas maneras con distintas organizaciones pero que apunta siempre al desarrollo de actividades comerciales, es decir ofrecer un servicio o vender un producto.

¿Y cuáles son además esas características de las mypes? La ley 30056 que regula las micro, pequeñas y medianas empresas en función de sus ventas anuales las clasifica en microempresa mype que tiene desde un hasta diez trabajadores y ventas anuales de 150 UIT. Le sigue la pequeña empresa pyme que tiene desde un hasta veinte trabajadores con ventas anuales en más de 150 UIT y con el máximo de 1700 UIT. Y la mediana empresa que tiene desde 51 hasta 250 trabajadores o empleados con ventas anuales superiores a 1700 UIT y monto máximo de 2300 UIT.

¿Cuál es la importancia de la promoción y fomento de las micro y pequeñas empresas en el Perú? Uno de los factores que ha permitido el crecimiento de las mypes en nuestro país ha sido el desarrollo de emprendimientos en una gran mayoría empresas familiares que debido a la falta de trabajo o querer tener ingresos propios y teniendo también las facilidades desde el gobierno decidieron crear sus negocios. Esto ha permitido que la economía se dinamice y que sea un factor de crecimiento para el estado. No en vano brinda más del 40% del PBI. Además, las micro y pequeñas empresas generan puestos de trabajo, aunque no siempre en las condiciones más adecuadas.

Tecnologías de la información y la comunicación

LAS TIC CONFIGURAN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. El uso extensivo y cada vez más integrado (en los mismos aparatos y códigos) de las TIC es una característica y factor de cambio de nuestra sociedad actual.

- Son parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir.

- Incluimos dentro de las TICS a los medios de comunicación social (mass media) y los medios de comunicación interpersonales o tradicionales con soporte tecnológico como el fax, teléfono, etc.
- Están provocando continuas transformaciones en nuestras estructuras económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de nuestra vida.

¿Qué es la tecnología? Viene a ser la aplicación de los conocimientos científicos para facilitar la realización de las actividades humanas. Supone la creación de productos, instrumentos, lenguajes y métodos al servicio de las personas.

¿Qué es la información? Son los datos que tienen significado para determinados colectivos de personas. La información resulta fundamental para las personas, ya que a partir del proceso cognitivo de la información que obtenemos continuamente con nuestros sentidos vamos tomando las decisiones que dan lugar a todas nuestras acciones.

¿Qué es la comunicación? Es la transmisión de mensajes entre personas. Como seres sociales las personas, además de recibir información de los demás, necesitamos comunicarnos para saber más de ellos, expresar nuestros pensamientos, sentimientos y deseos, coordinar los comportamientos de los grupos en convivencia, etc.

Entonces cuando hablamos de las TICS nos estamos refiriendo a sistemas tecnológicos que nos permiten informar y comunicarnos en forma interactivas, por ejemplo, tenemos a los computadores, celulares, MP3, MP4, tarjetas de memoria, televisión digital, DVD, Blue Ray, redes sociales, apps y otras herramientas digitales que son usadas en los procesos de gestión de calidad. Estas TICS se encargan de procesar, almacenar, sintetizar, recuperar y presenta información de muy variadas formas.

Por supuesto que las TICS han evolucionado con el transcurso del tiempo, ahora no hablamos de la faz o del telégrafo. El uso de estas herramientas permite que la sociedad avance y se produzcan avances en todos los estamentos o quehaceres productivos del desarrollo humano, en sus relaciones y en la producción de conocimiento.

Las TICS están presentes en nuestra vida diaria desde la salud, un trámite, la búsqueda de empleo, un momento de ocio y muchísimo más. Por supuesto que tiene grandes ventajas y más aun dentro del mundo de las empresas o los negocios puesto que ayudan a tener una organización más eficiente, atención rápida, procesos ágiles y todo ordenado. Las TICS permiten la innovación y la creatividad en nuevas formas de comunicación, ayudan el área educativa haciéndola más accesible, crean ciudadanía participativa, ayudan en el debate político y social, se convierten en un eje transversal en las diferentes ciencias.

En esta parte de la región de América Latina su crecimiento ha sido en ascenso, así tenemos el uso de herramientas como Skype para video llamas de negocios, redes sociales como Facebook, Twitter o Instagram para comunicar que sirven para comunicar los mensajes y formar el branding de la empresa, YouTube para crear y promocionar videos corporativos, Paypal, para el pago de los precios, Whatspp y otras más.

Mota (2013) afirma que las TICS nos ayudan a conseguir clientes mostrando el producto o el servicio de forma sencilla como por ejemplo a través de una página web se pueden mostrar los productos en un catálogo virtual y además comunicar lo que hace la empresa en su misión y visión. O con el correo electrónico el envío de mensajes.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación han transformado los mercados transformándolos en globales, lo cual he exigido a las empresas que busquen o encuentren nuevas estrategias. El investigador en comunicaciones José Luis Orihuela señala que "cada nueva tecnología impone una nueva cultura, transforma los modos de relacionarnos, informarnos, educarnos, distraernos y por supuesto hacer negocios". Lo cual significa que siempre aparecen nuevos actores en el mundo del ciberespacio. Es así como el mundo empresarial, donde se desenvuelven las mypes, encuentran en este gran soporte de múltiples oportunidades un público grupal que navega en constantes desarrollo.

Entonces lo que se requiere es que este campo empresarial donde se desenvuelven los negocios se adapte a los cambios vertiginosos con una actitud de aprendizaje y de asimilación de esas nuevas plataformas de la mano de la innovación. Todo ello hará que la cultura organizacional asuma el reto de meter el negocio en la red y hacerlo parte de ella.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Estos son algunos de los términos más usados en la literatura correspondiente al proceso de gestión de calidad y TICS.

Términos relativos a las TICS

Tics: Es la abreviación de tecnologías de la información y comunicación; son las herramientas de tipo tecnológico que permiten la transmisión, el procesamiento y tratamiento de la información.

Educación 3.0: es una forma de aprendizaje que usa las herramientas digitales en forma interactiva.

Cibercultura: cultura nacida de la aplicación de las TICS.

Blog: bitácora de información que se muestra en internet.

Internet: son las redes interconectadas que nos permite acceder al sistema de navegación y estar conectados a la web.

Herramientas digitales: aquellas que sirven para comunicar mensajes a través de software y permiten la interacción del hombre con la tecnología.

Usuarios: aquellas personas que usan la web o determinado software de aplicación.

Redes sociales: son aplicaciones que desarrollan una estructura social compuesta por un conjunto de usuarios relacionados entre sí.

Términos relativos a la calidad

Calidad: Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades.

Términos relativos a la gestión

Sistema de gestión: Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos.

Sistema de gestión de calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de la calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (Inspección del producto final, identificación de las necesidades del cliente).

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Términos relativos a la organización:

Mypes: Abreviatura de micro y pequeñas empresas, es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización.

Empresa: organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios.

Organización: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Estructura de la organización: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Incluyen factores físicos, sociales, psicológicos o medioambientales.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto. Puede ser llamado consumidor, usuario final, minorista, beneficiado o comprador.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto. Se le llama productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

Veterinaria: Institución comercial cuya especialidad es el ejercicio de la medicina veterinaria que se ocupa de las enfermedades y su prevención; además de la venta de medicinas, ropa, juegos de los perros, gatos y de otros animales de compañía.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo investigación titulado “Gestión de Calidad con el uso de las tecnologías de la Información y Comunicación, con una Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio rubro Veterinarias del jirón José Olaya del Distrito de Chimbote 2017” no fue necesario plantear una hipótesis por tratarse de una investigación del tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Debido a la naturaleza de la investigación, el diseño asumido para la presente investigación fue transversal-no experimental-descriptivo-cuantitativo.

-Fue transversal, porque la información se formó en un espacio y tiempo determinado.

-Fue no experimental, porque las variables no fueron sometidas a modificación alguna.

-Fue descriptiva, porque describe las principales características de las Mypes en estudio.

- Fue cuantitativa, porque se midió numéricamente las variables estudiadas.

4.2 Población y muestra

-La población consta de 15 micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias que están ubicadas en el Jirón José Olaya del distrito de Chimbote.

-Muestra, se tomó una muestra dirigida de 6 micro y pequeñas empresas, ya que los representantes de las Mypes restantes decidieron no brindar información por temas de seguridad para sus negocios.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representante	Es una persona con grandes expectativas e ideales. Asimismo, es aquel individuo que toma iniciativas de poner en marcha un negocio, que le permita obtener beneficios como: ser su propio jefe, dar empleo y obtener ganancias.	Edad	a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) De 51 a más años	Razón
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado Instrucción	a) Sin Instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior Técnico e) Superior Universitario	Ordinal

Continúa...

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	Es una fuerza empresarial, que brinda posibilidades de superación para sus representantes y también a sus colaboradores, debido a que se caracteriza por los años de funcionamiento, por el número de trabajadores y principalmente los objetivos de su creación.	Tiempo de permanencia en el rubro	a) De 0 a 3 años b) De 4 a 7 años c) De 8 a más años	Razón
		Finalidad	a) Generar empleo b) Generar ganancias c) Generar ganancias y dar empleo	Nominal
		Trabajadores	a) De 0 a 3 trabajadores b) De 4 a 7 trabajadores c) De 7 a más trabajadores	Razón
		Implementar el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación en su empresa	a) Tiene un costo muy alto b) No es necesario c) Si usa	Nominal
		El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación mejora la imagen de la empresa	a) Si b) No c) No se	Nominal

Continúa...

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC	Gestión de Calidad: Es una variable que posibilita el éxito de su creación, por medio de una buena gestión de sus representantes y colaboradores quienes, trabajando en un clima organizacional idóneo, conseguirán óptimos resultados al inicio del día y al finalizar el trabajo.	El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación ayuda a una comunicación más rápida con los clientes	a) Si b) No c) No se	Nominal
		Redes sociales usadas para dar a conocer su empresa	a) Facebook b) WhatsApp c) Facebook Messenger d) Ninguno e) Todas f) No se	Nominal
		El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le permite obtener un incremento en las ventas	a) Si b) No c) Posiblemente d) No se	Nominal
		Uso de las redes sociales para que el cliente realice reclamos y/o consultas por el servicio que ofrece	a) Si b) No	Nominal
		El personal necesita tener una capacitación para aprender el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación	a) Si b) No	Nominal
		Venta de productos por internet	a) Si b) No c) No sabe cómo hacerlo	Nominal
		El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación ayuda al crecimiento de la empresa	a) Si b) No	Nominal

Continúa...

Concluye.

<p>Gestión de Calidad: Es una variable que posibilita el éxito de su creación, por medio de una buena gestión de sus representantes y colaboradores quienes, trabajando en un clima organizacional idóneo, conseguirán óptimos resultados al inicio del día y al finalizar el trabajo.</p>	<p>El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación permite brindar un mejor servicio al cliente</p>	<p>a) Si b) No</p>	<p>Nominal</p>
	<p>Por seguridad la empresa debe tener una base de datos para una comunicación más rápida con sus clientes</p>	<p>a) Si b) No</p>	<p>Nominal</p>
	<p>El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación brinda un ahorro de tiempo en sus actividades</p>	<p>a) Si b) No c) Desconoce</p>	<p>Nominal</p>
	<p>Operaciones bancarias haciendo uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación</p>	<p>a) Si b) No c) No sabe cómo hacerlo d) No tiene confianza</p>	<p>Nominal</p>
	<p>Se debe tomar medidas de seguridad en cuanto al uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación</p>	<p>a) Si b) No c) No sabe</p>	<p>Nominal</p>
	<p>Uso de los medios de pago electrónicos</p>	<p>a) Si b) No c) No sabe cómo hacerlo d) No tiene confianza</p>	<p>Nominal</p>

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos necesarios se recolectaron mediante encuestas y cuestionarios.

Encuesta: Es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Cuestionario: Es una lista que en este caso consta de 22 preguntas que permiten ahondar sobre el uso de las TIC, está dividido en 3 partes, I. De los representantes, II. De las MYPE y III. Del uso de las TIC.

4.5 Plan de análisis

Para realizar el presente estudio de investigación, se elaboró un plan de análisis, y se usó los siguientes instrumentos: Word, Excel y PDF.

Word se usó para diseñar la tesis, por medio de sus herramientas, que proporcionó y facultó la realización de los cuadros de los representantes, MYPES y la variable Gestión de Calidad acompañado de la herramienta en estudio uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, la matriz de consistencia, entre otros. Seguidamente se utilizó el Excel que sirvió para insertar figuras, tabular los resultados de las encuestas, entre otros; asimismo facultó que nuestro proyecto de investigación sea más eficiente y veraz con los datos y resultados obtenidos. Finalmente se empleó el PDF que es una herramienta que posibilita presentar la tesis ya finalizada del proyecto de

investigación para subirlo de manera correcta en nuestra comunidad virtual, evitando que se modifique y por supuesto que sea utilizado para copia.

Los datos obtenidos fueron codificados e ingresados en una hoja de cálculo Microsoft Excel. EL mismo que ayudo a la creación de gráficos para el análisis estadístico.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Metodología		
				Metodología	Técnica e Instrumentos	Plan de Análisis
La gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, con una propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote año 2017	¿Cuáles son las Principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las Micro y Pequeñas Empresas, del sector servicio rubro veterinarias del Jirón? José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash año 2017.	General • Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación, con una propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinarias del Jirón. José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash año 2017.	Gestión de Calidad de las Mype. Uso de las TIC	Diseño de la Investigación -Transversal, porque la información se formará en un espacio y tiempo determinado. -No experimental, porque las variables no serán sometidas a modificación alguna. -Descriptiva, porque describe las principales características de las Mypes en estudio. - Cuantitativa,	Técnica: Encuesta que nos permitirá recopilar la información necesaria de las mypes. Instrumento: Cuestionario El cual consta de 22 preguntas, las cuales están distribuidas a la información sobre los representantes, de las mypes, y a la gestión de calidad con el uso de las	Se elaboró el plan de análisis usando los siguientes instrumentos: Word, para elaborar el presente informe de tesis. Excel, para tabular los resultados, realizar los cuadros e insertar las figuras estadísticas.

	<p>Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeña empresa del sector servicio rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash durante el año 2017. • Determinar las principales características de las micro y pequeña empresa del sector servicio rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash durante el año 2017. • Determinar las principales características de una gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y la comunicación en las micro y pequeña empresa del sector servicio 	<p>porque se medirá numéricamente las variables estudiadas.</p> <p>Población: La población consta de 15 mypes del rubro veterinarias en el Jirón José Olaya del distrito de Chimbote.</p> <p>Muestra: -Se tomo una muestra dirigida de 6 mypes; a causa de las mypes restantes que decidieron no brindar información por seguridad de sus negocios..</p>	<p>tecnologías de la información y comunicación</p>	<p>PDF, para presentarlo de manera correcta en nuestra comunidad virtual y evitar que sufra modificación alguna.</p>
--	--	--	---	--

	<p>rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash durante el año 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una propuesta de mejora para la micro y pequeña empresa del sector servicio <p>rubro veterinarias del Jirón José Olaya del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash durante el año 2017.</p>			
--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

El presente trabajo de investigación fue elaborado en base al código de ética para la investigación de la Universidad Católica los Ángeles.

Justicia – Porque siempre se tomaron las precauciones necesarias para no dar lugar a prácticas injustas. En el presente trabajo de investigación siempre se actuó con juicio razonable.

Integridad científica - Porque la integridad y la rectitud siempre rigen en el autor del presente trabajo de investigación y lo compartió durante el desarrollo de la misma donde no hubo conflictos de interés que pudiesen dañar el curso del desarrollo de esta tesis.

Consentimiento informado y expreso - Porque en todo el desarrollo de la investigación los representantes de la mypes nos brindaron información en forma libre y voluntaria, de las cuales el autor no las divulgará y fue usado exclusivamente es este trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinaria del jirón José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

	n	%
Edad de los Representantes		
a) De 18 a 30 años	2	33.33
b) De 31 a 50 años	3	50.00
c) De 51 a más años	1	16.67
Total	6	100.00
Sexo de los Representantes		
a) Masculino	6	100.00
b) Femenino	0	0.00
Total	6	100.00
Grado de Instrucción		
a) Sin Instrucción	0	0.00
b) Primaria	0	0.00
c) Secundaria	0	0.00
d) Superior Técnico	0	0.00
e) Superior Universitario	6	100.00
Total	6	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinarias del jirón. José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

Tabla 2

Características de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinaria del jirón José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

	n	%
Años de Permanencia		
a) De 0 a 3 años	3	50.00
b) De 4 a 7 años	1	16.67
c) De 8 a más años	2	33.33
Total	6	100.00
Finalidad de Creación		
a) Generar empleo	0	0.00
b) Generar ganancias	0	0.00
c) Generar ganancias y dar empleo	6	100.00
Total	6	100.00
Cantidad de Trabajadores		
a) De 0 a 3 trabajadores	6	100.00
b) De 4 a 7 trabajadores	0	0.00
c) De 7 a más trabajadores	0	0.00
Total	6	100.00
Implementación de TIC		
a) Tiene un costo muy alto	3	50.00
b) No es necesario	2	33.33
c) Si usa	1	16.67
Total	6	100.00
Las TIC mejoran la Imagen de la empresa		
a) Si	3	50.00
b) No	1	16.67
c) No se	2	33.33
Total	6	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinarias del jirón. José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Veterinaria del jirón José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

	n	%
Comunicación rápida con los clientes		
a) Si	4	66.67
b) No	2	33.33
c) No se	0	0.00
Total	6	100.00
Redes sociales para dar a conocer la empresa		
a) Facebook	3	50.00
b) WhatsApp	1	16.67
c) Ninguno	2	33.33
d) Todas	0	0.00
Total	6	100.00
Comunicarse con los clientes		
a) Facebook	3	50.00
b) WhatsApp	0	0.00
c) Facebook messenger	1	16.67
d) Ninguno	1	16.67
e) todas	0	0.00
f) No se	1	16.67
Total	6	100.00
Las TIC incrementan las ventas		
a) Si	4	66.67
b) No	0	0.00
c) Posiblemente	1	16.67
d) No se	1	16.67
Total	6	100.00

Continúa...

Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Veterinaria del jirón José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

	n	%
Los clientes hacen reclamos y/o consultas		
a) Si	0	0.00
b) No	6	100.00
Total	6	100.00
Capacitación para uso de TIC		
a) Si	2	33.33
b) No	4	66.67
Total	6	100.00
Ventas por internet		
a) Si	0	0.00
b) No	2	33.33
c) No sabe cómo hacerlo	4	66.67
Total	6	100.00
Las TIC ayuda al crecimiento de la empresa		
a) Si	4	66.67
b) No	2	33.33
Total	6	100.00
Las TIC ayuda a brindar un mejor servicio		
a) Si	4	66.67
b) No	2	33.33
Total	6	100.00
Base de datos para clientes		
a) Si	5	83.33
b) No	1	16.67
Total	6	100.00

Continúa...

Concluye.

Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Veterinaria del jirón José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

	n	%
Las TIC ahorran tiempo		
a) Si	3	50.00
b) No	2	33.33
c) Desconoce	1	16.67
Total	6	100.00
Operaciones bancarias con TIC		
a) Si	3	50.00
b) No	0	0.00
c) No sabe cómo hacerlo	2	33.33
d) No tiene confianza	1	16.67
Total	6	100.00
Seguridad en el uso de TIC		
a) Si	5	83.33
b) No	1	16.67
c) No sabe	0	0.00
Total	6	100.00
Medios de pago electrónicos		
a) Si	6	100.00
b) No	0	0.00
c) No sabe cómo hacerlo	0	0.00
d) No tiene confianza	0	0.00
Total	6	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro veterinarias del jirón. José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

Tabla 4

Propuesta de mejora de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Veterinaria del jirón José Olaya del distrito de Chimbote 2017.

Problema	Causa	Solución	Aplicación	Responsable	Alcance
No usan las Tecnologías de la información y la comunicación en sus negocios.	Elevado costo de estas tecnologías No consideran necesario el uso de las Tecnologías de la información y comunicación.	Asesoramiento con un especialista en Gestión y ventas con Tics. Conocer los beneficios que trae el uso de estas tecnologías para sus negocios	Implementar el uso de las Tecnologías de la información y comunicación para seguir en la ruta de la innovación, lo cual beneficiará en su desarrollo comercial y administrativo.	Propietario y/o administrador	Propietario y/o administrador
Desconocimiento de los beneficios que trae el uso de las tecnologías de la información y la comunicación	Falta de capacitación en el uso de tecnologías de la información y comunicación Falta de innovación en los negocios.	Contratar un especialista en el uso de las Tecnologías de la información y comunicación. Realización de Pagina Web. Adquisición de software de gestión y uso de redes sociales gratuitos. Contratación de un coach en desenvolvimiento personal. Solicitar POS Visa / Mastercard	Capacitación con un especialista para que les pueda orientar en el uso de las nuevas Tecnologías de la información y comunicación. Capacitación en el uso del portal web y ventas por internet. Capacitación en el uso de software de gestión (almacén, ventas, contabilidad y redes sociales) Taller de desenvolvimiento personal mediante un Coach. Capacitación en el uso de de POS.	Propietario y/o administrador	Propietario, administrador y colaboradores.

Fuente: Resultados de encuesta.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1

- En cuanto a la edad de los representantes observamos que la mayoría (50 %) tienen de 31 a 50 años, mientras que (33,3%) de 18 a 30 años y (16.7) de 51 a más años respectivamente. (ver tabla 1).
- Sobre el sexo de los representantes podemos observar que la totalidad (100%) de los representantes son masculinos y (0%) femenino. (ver tabla 1).
- Sobre el grado de instrucción también la totalidad (100%) tienen estudios superiores universitarios, mientras que, sin instrucción, primaria, secundaria, superior técnico (0%). (ver tabla 1).

Tabla 2

- En cuanto a los años de permanencia de la mype en el mercado encontramos que la mayoría (50%) tiene de 0 a 3 años, mientras que el (33.3%) de 8 a más años y el (16.7%) tiene de 4 a 7 años. (ver tabla 2)
- En la pregunta sobre con que finalidad fue creada la empresa el (100%) la creo para generar ganancias y dar empleo. (ver tabla 2)
- Sobre cuantos trabajadores tiene la empresa, la totalidad (100%) tiene de 0 a 3 trabajadores, mientras que de 4 a 7 trabajadores y de 7 mas trabajadores son el (0%). (ver tabla 2)
- Sobre la pregunta por qué no implementan las Tic en la pyme, la mitad (50%) no lo hace porque tiene un costo muy alto, el (33.3%) porque no lo necesita y el (16.7%) si lo usa. (ver tabla 2)

- En cuanto a la pregunta si considera que el uso de Tic mejoraría la imagen de la empresa la mitad (50%) considera que si mejoraría la imagen de la empresa y el (33.3%) no lo sabe y el (16.7%) que no mejora la imagen de la empresa. (ver tabla 2)

Tabla 3

- En lo referente a si considera que el uso de las Tic ayuda a una comunicación más rápida con los clientes la mayoría (66.7%) considera que si, y el (33.3%) considera que no, mientras que no sabe es (0%). (Ver tabla 3)
- En la pregunta qué clase de redes sociales utilizaría para dar a conocer su empresa la mitad (50.0%) considero a Facebook, mientras que ninguno (33.3%) y el (16.7%) considero al WhatsApp. (Ver tabla 3)
- Sobre la pregunta en que redes sociales se comunicaría con sus clientes la mitad (50%) usaría al Facebook, el (16.67%) usaría Facebook Messenger, el (16.67%) no usaría a ninguno, el (16.67%) no sabe, mientras que los restantes el (0%). (Ver tabla 3)
- En cuanto a la pregunta si considera que el uso de las Tic incrementaría sus ventas la mayoría (66.7%) considera que si, el (16.67%) considera que posiblemente, el (16.67%) considera que no sabe y el (0%) es no. (Ver tabla III)
- Sobre la pregunta si utiliza las redes sociales para que los clientes realicen reclamos y/o consultas todos (100%) respondieron que no, y el (0%) sí. (Ver tabla 3)
- Sobre si considera que el personal sea capacitado para hacer uso de las Tic la mayoría (66.7%) respondió que no y el (33,3%) respondió que sí. (Ver tabla 3)

- En cuanto a la pregunta si ofrecería sus productos por internet la mayoría (66.7%) no sabe cómo hacerlo, el (33.3%) considera que no. (Ver tabla 3)
- En la pregunta si creo que el uso de las Tic ayuda al crecimiento de la empresa la mayoría (66.7%) considera que si, mientras que el (33.3%) considera que las Tic no ayuda al crecimiento de la empresa. (Ver tabla 3)
- Sobre si el uso de las Tic le permite brindar un mejor servicio, la mayoría (66.7%) considera que si, mientras que el (33.3%) considera que no. (Ver tabla 3)
- De acuerdo con la pregunta en que, si considera que la empresa debe de tener una base de datos para una comunicación más rápida con los clientes, la mayoría (83.3%) considera que si, mientras que el (16.67%) dice que no. (Ver tabla 3)
- Sobre la pregunta si considera que el uso de las Tic le brinda un ahorro de tiempo en sus actividades, la mitad (50%) dice que sí, mientras que el (33.3%) dice que no, y el (16.67%) desconoce si las Tic le brindaría un ahorro de tiempo en sus actividades. (Ver tabla 3)
- En cuanto a si realiza operaciones bancarias haciendo uso de las Tic, la mitad (50%) respondió afirmativamente, mientras que el (33.3%) dijo que no sabe cómo hacerlo y el (16.67%) respondió que no tiene confianza para realizar este tipo de operaciones. (Ver tabla 3)
- En la pregunta si considera que se deben de tomar medidas de seguridad en cuanto al uso de las Tic, la mayoría (83.3%) respondió que si se deben de tomar medidas de seguridad y el (16.67%) dijo que no. (Ver tabla 3)
- En cuanto a si usarían medios de pago electrónicos, la totalidad (100%) respondió que si usarían estos medios de pago. (Ver tabla 3)

VI. CONCLUSIONES

Finalizada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los representantes tienen de 31 a 50 años, y son del sexo masculino y tienen estudios superiores universitarios.
- La mayoría de los representantes tiene su empresa de cero a tres años de actividad y la crearon con el fin de generar ganancias y dar empleo, teniendo como máximo a tres trabajadores, pero no implementa el uso de las Tic porque afirman que tiene un costo muy alto, pero si creen que con su uso mejorarían la imagen de su empresa.
- La mayoría de los representantes no usan las tics y además desconocen como vender sus productos por internet, así mismo la mayoría de los representantes no cree necesario capacitar al personal para que pueda hacer uso a plenitud de estas herramientas, imposibilitando así conocer todas las mejoras que estas puedan traer para el desarrollo comercial y administrativo de sus negocios.

También concluimos que la mayoría de los representantes está de acuerdo que el uso de las tics si ayudaría al crecimiento de la empresa, incluso se darían a conocer por las redes sociales lo cual permitiría expandir su mercado y tener un acercamiento más inmediato con sus clientes.

La mayoría de los representantes afirman que usando las tics podrían brindar un servicio de mayor calidad a sus clientes, agilizando el tiempo en la atención, de esta manera poder fidelizarlos y teniendo en cuenta las medidas de seguridad que requiere el uso de estas tecnologías.

- De acuerdo a los resultados obtenidos se plantea la siguiente propuesta de mejora:
El dueño y/o representante de la mype deberá asesorarse con un especialista en gestión y ventas usando las tecnologías de la información y comunicación, quien le dará a conocer cuales son las herramientas tecnológicas que pueda aprovechar para el desarrollo de su empresa, implementación y puesta en marcha de dichas herramientas para el desarrollo pleno de su organización.

El dueño y/o representante tiene que capacitar a su personal en los siguientes casos:

Capacitación en el uso de nuevas tecnologías de la información.

Capacitación en el uso del portal web de la empresa y ventas por internet y redes sociales.

Capacitación en el uso de software de gestión (almacén, ventas y cajas).

Capacitación en el uso de POS Visa y/o Master Card.

Realizar un Taller de desenvolvimiento personal mediante un Coach.

RECOMENDACIONES

- Implementar la propuesta de mejora planteada.
- Continuar en la ruta de la innovación dentro de su modelo de gestión de calidad, lo cual beneficiara en su desarrollo comercial y administrativo.
- Valorar y fomentar el uso de las Tics para mejorar la gestión de calidad.
- Permitir que el personal haga uso de las Tics en forma plena y participativa.

Referencias Bibliográficas

- Armas, R. (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado periodo 2015 - 2016*, Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1007>
- Camisón, C; Cruz, S; González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Ediciones Pearson. Recuperado de:
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Recuperado de:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Domínguez, J. (2016). *Características de la capacitación y las tics de las Mype comerciales rubro lubricantes del A.H. los Algarrobos, Piura, año 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1074>
- Fernández, J. (2016). *Perfil del nivel de gestión del dominio planificar y organizar de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) en el centro médico Nueva Esperanza - Piura, 2012*. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2165>.
- Genesi, M & Suarez, F. (2010). *Gestión de calidad del talento humano en las organizaciones educativas inteligentes*. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=709/70916424006>

Gestiopolis (sf). *La planeación estratégica en el proceso administrativo*. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/>

Gutierrez, Y (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. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/962>

Heras, I; Arana, G; Camisón, C y Martiarena, A. (2008). *Gestión de la calidad y la*

competitividad. Instituto Vasco de Competitividad Orkestra. Fundación Deusto.

Recuperado de: <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>

Kong, A. y Moreno, J. (2012). *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo*

de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el periodo 2010 – 2012.

Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/88>

Gamarra, L. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y*

comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio –rubro

ferretería, ciudad de Huarney, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los

Ángeles Chimbote.

Ivancevich, J.; Lorenzi P.; Skinner, S.; y Crosby, P. (2005). *Gestión: Calidad y*

Competitividad. Ediciones Mc Graw Hill Irwin. México

Ley 28015, (2003). Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa.

Título I. Definición de la Micro y Pequeña Empresa. (pag.1). Recuperado de:

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

Ley 30056, (2013). Ley que modifica diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar

el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Título II. Capítulo I.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas. (pág. 5). Recuperado de:

http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_

[LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf)

Luna, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013.*

Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1374>

Mota, C. (2013). *Aplicaciones de las Tic en el ámbito laboral.* Recuperado de:

<http://ingenieriagestionemp.blogspot.pe/>

Ortiz, H. (2011). *Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera.*

Universidad Externado de Colombia

Pérez, J. y Gardey, A. (2016). *Definición de sistema de gestión de calidad.*

Recuperado de: <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Uriol, A. (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.*

Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034234>

Anexos

Cronograma de actividades

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título de la investigación	X														
Hoja de firma de Jurado y asesor	X														
Hoja de agradecimiento	X														
Hoja de dedicatoria	X														
Resumen		X													
Abstract		X													
Contenido		X													
Introducción		X													
I. Revisión de la literatura			X												
II. Antecedentes			X												
2.1. Bases teóricas			X												
2.2. Marco conceptual				X											
2.3. Hipótesis				X											
III. Metodología					X										
IV. Diseño de la investigación					X										
4.1. Población y muestra					X										
4.2. Definición y operacionalización de variables					X										
4.3. Técnicas e instrumentos					X										
4.4. Plan de análisis					X										
4.5. Matriz de consistencia					X										
4.6. Principios éticos					X										
4.7. Resultados de la investigación						X									
V. Tablas						X									
5.1. Análisis de resultados							X	X							
5.2. Conclusiones, recomendaciones y anexos									X						
Presentación del informe final de investigación, artículo científico y										X	X	X	X	X	X

Presupuesto

Presupuesto Desembolsable (Estudiantes)				
Categoría		S/ Costo	Número	Total
Suministros	Impresiones	20.00	3	60.00
	Empastado	50.00	2	100.00
	Usb	35.00	1	35.00
	Lapiceros	1.00	2	2.00
	Subtotal			
Servicios	Uso de Turnitin	100.00		100.00
	Internet	90.00	2	80.00
	Subtotal			
Pasajes	Pasajes ida y retorno de (pago a universidad)	1.30	12	15.60
	Subtotal			
Taller de Titulación	Matrícula	300.00	1	300.00
	Pensión	850.00	2	1700.00
	Subtotal			
Total del presupuesto desembolsable				2492.60
Presupuesto No Desembolsable (Universidad)				
Categoría		S/ Costo	Número	Total
Servicios	Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
	Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
	Soporte informático (Módulo de investigación ERP)	40.00	4	160.00
	Publicación en artículo de repositorio virtual	50	1	50.00
	Subtotal			
Recurso	Asesoría personalizada	63.00	4	252.00
	Subtotal			
Total del presupuesto No desembolsable				652.00
PRESUPUESTO TOTAL				3144.60

Financiamiento

El presente proyecto es autofinanciado por el investigador.

Cuadro de sondeo

N°	Nombre de la Veterinaria	Dirección
1	Clínica Veterinaria Ramírez	Jr. José Olaya 774
2	Veterinaria Mr. Can	Jr. José Olaya 742
3	Veterinaria José Olaya	Jr. José Olaya 768
4	Clínica Veterinaria Cotos	Jr. José Olaya 778
5	Veterinaria Mascotas	Jr. José Olaya 746
6	Veterinaria Cosavet	Jr. José Olaya 1050

Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA PARA DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y DE LA COMUNICACIÓN, CON UNA PROPUESTA DE MEJORA EN LAS VETERINARIAS DEL JIRON JOSE OLAYA DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO 2018

Mucho le agradeceré se sirva responder las siguientes preguntas que tienen como fin el aprendizaje del estudiante sobre las Micro y pequeñas empresas, rubro: Veterinarias.

La encuesta es totalmente anónima y su uso es exclusivamente confidencial y educativo.

Marca con una "X" la respuesta que corresponde.

Gracias por su colaboración.

I. DE LOS REPRESENTANTES.

1- ¿Qué edad tiene?

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

2- ¿Cuál es su sexo?

- a) Masculino
- b) Femenino

3- ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a) Sin Instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior Técnico
- e) Superior Universitario

II. De la MYPE

4. ¿Cuántos años de permanencia tiene su empresa en el mercado?

- a) De 0 a 3 años
- b) De 4 a 7 años
- c) De 8 a más años

5. ¿Con que finalidad fue creada su empresa?

- a) Generar empleo
- b) Generar ganancias
- c) Generar ganancias y dar empleo

6. ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

- a) De 0 a 3 trabajadores
- b) De 4 a 7 trabajadores
- c) De 7 a más trabajadores

7. ¿Por qué no implementa el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación en su empresa?

- a) Tiene un costo muy alto
- b) No es necesario
- c) Si usa

8. ¿Considera usted que con el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación mejoraría la imagen de la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) No se

III. De la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación

9. ¿Considera usted que con el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación ayudaría a una comunicación más rápida los clientes?

- a) Si
- b) No
- c) No se

10. ¿Qué clase de redes sociales utilizaría para dar a conocer su empresa?

- a) Facebook
- b) WhatsApp
- c) Ninguno
- d) Todas

11. ¿Qué redes sociales usaría para la comunicación con sus clientes?

- a) Facebook
- b) WhatsApp
- c) Facebook messenger
- d) Ninguno
- e) todas
- f) No se

12. ¿Considera usted que el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le permitirá obtener un incremento en las ventas?

- a) Si
- b) No
- c) Posiblemente
- d) No se

13. ¿Utiliza las redes sociales para que el cliente realice reclamos y/o consultas por el servicio que ofrece?

- a) Si
- b) No

14. ¿Considera usted necesario que el personal tenga una capacitación para aprender Tecnología de la Información y de la Comunicación?

- a) Si
- b) No

15. ¿Ofrecería sus productos a la venta por internet?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe cómo hacerlo

16. ¿Cree usted que el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación ayuda al crecimiento de la empresa?

- a) Si
- b) No

17. ¿Considera usted que el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le permite brindar un mejor servicio al cliente?

- a) Si
- b) No

18. ¿Considera usted que por seguridad la empresa tiene que tener una base de datos para una comunicación más rápida con sus clientes?

- a) Si
- b) No

19. ¿Considera usted que el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le brinda un ahorro de tiempo en sus actividades?

- a) Si
- b) No
- c) Desconoce

20. ¿Realiza usted operaciones bancarias haciendo uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe cómo hacerlo
- d) No tiene confianza

21. ¿Considera usted que se debe tomar medidas de seguridad en cuanto al uso de Tecnología de la Información y de la Comunicación?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe

22. ¿Usaría los medios de pago electrónicos?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe cómo hacerlo
- d) No tiene confianza

Figuras

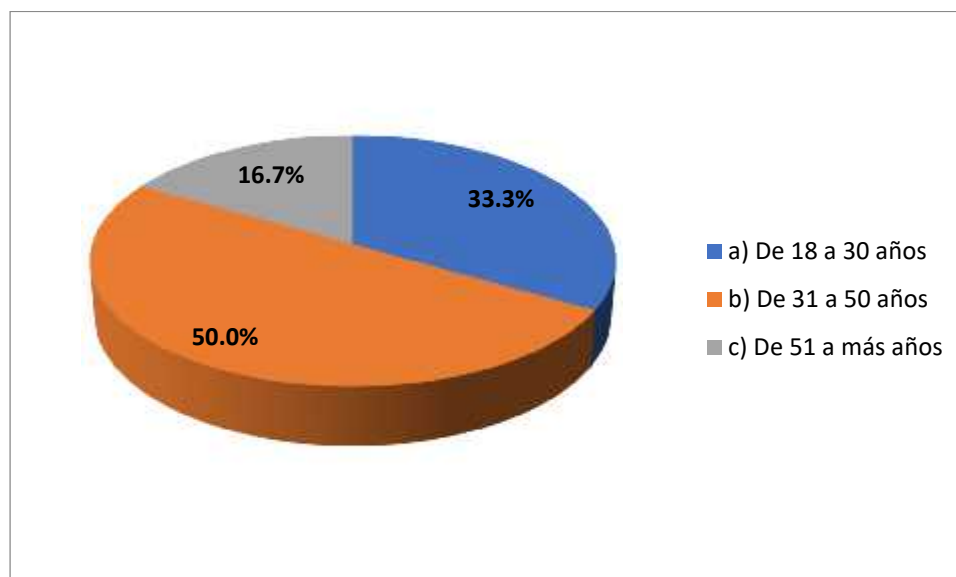


Figura 1. Edad de los Representantes
Fuente. Tabla 1

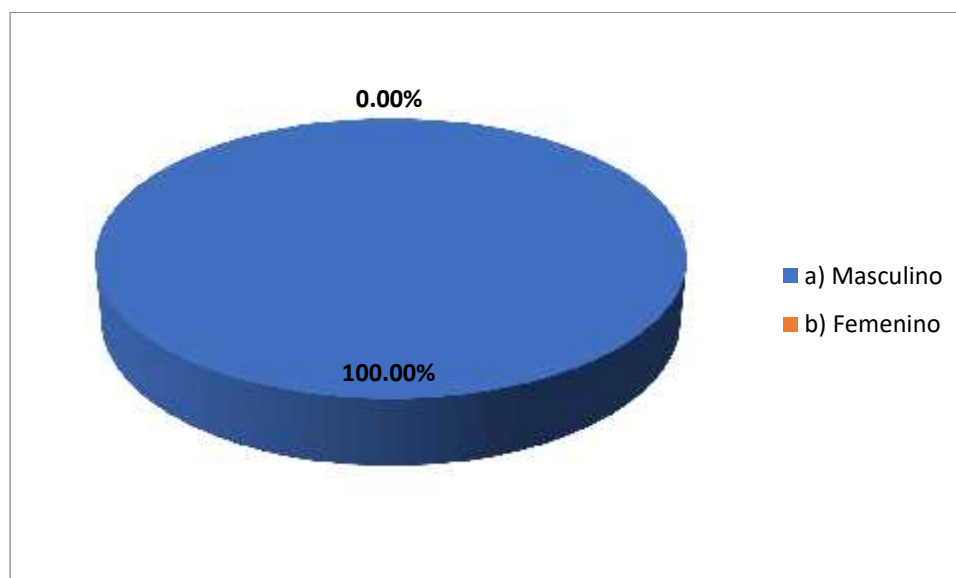


Figura 2. Sexo de los Representantes
Fuente. Tabla 1

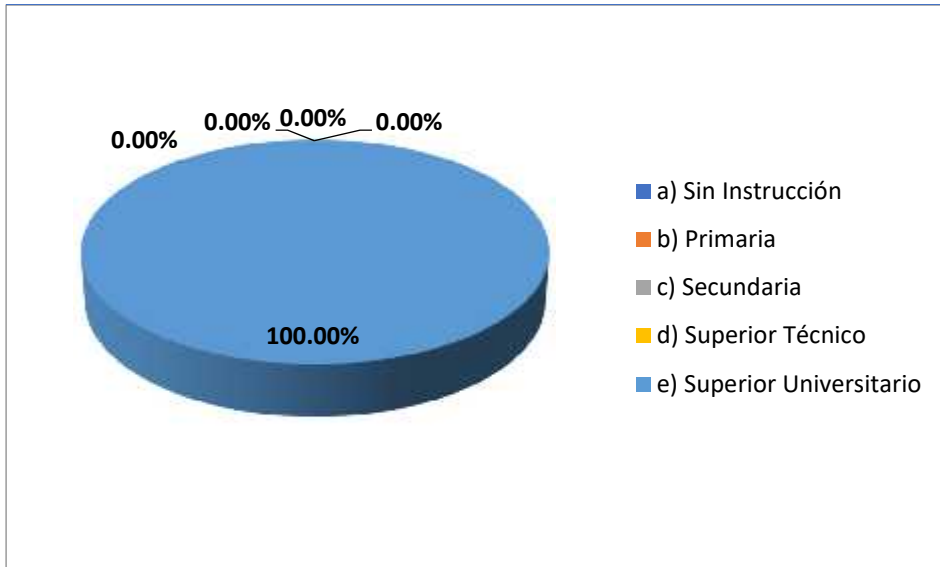


Figura 3. Grado de Instrucción
Fuente. Tabla 1

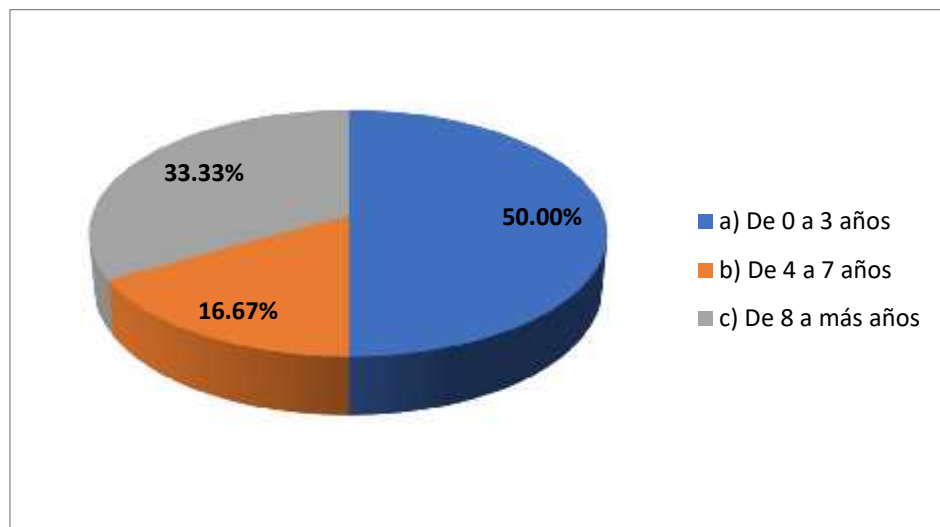


Figura 4. Años de Permanencia
Fuente. Tabla 2

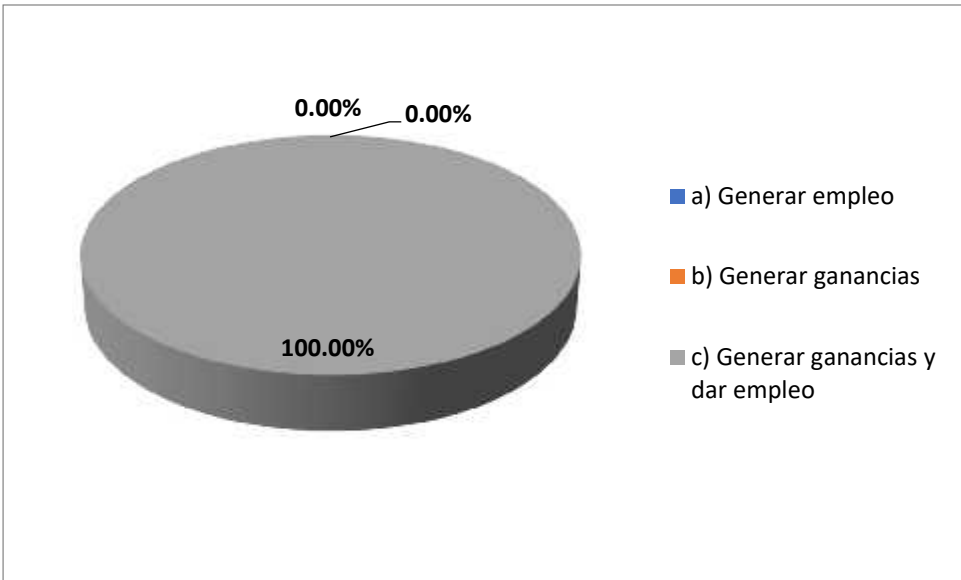


Figura 5. Finalidad de Creación

Fuente. Tabla 2

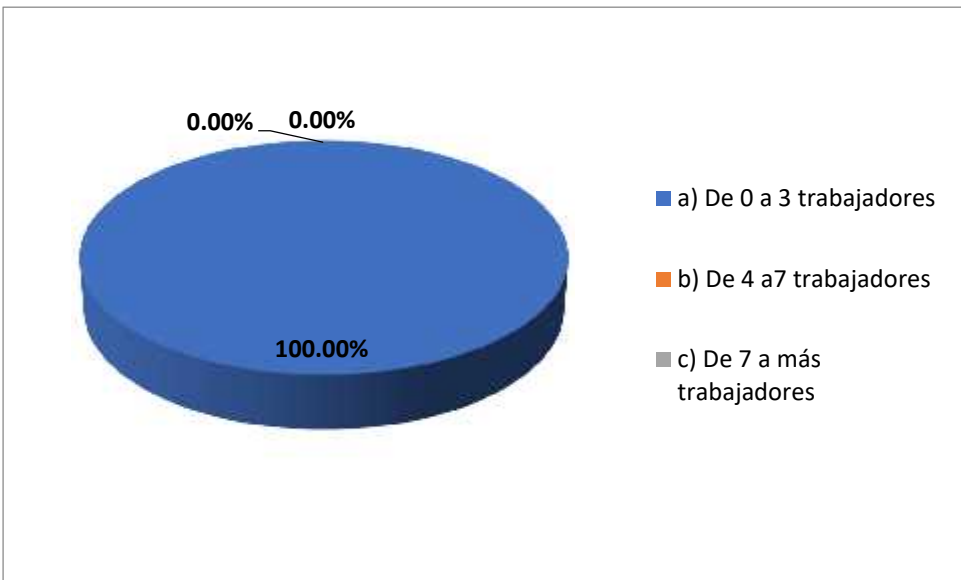


Figura 6. Cantidad de Trabajadores

Fuente. Tabla 2

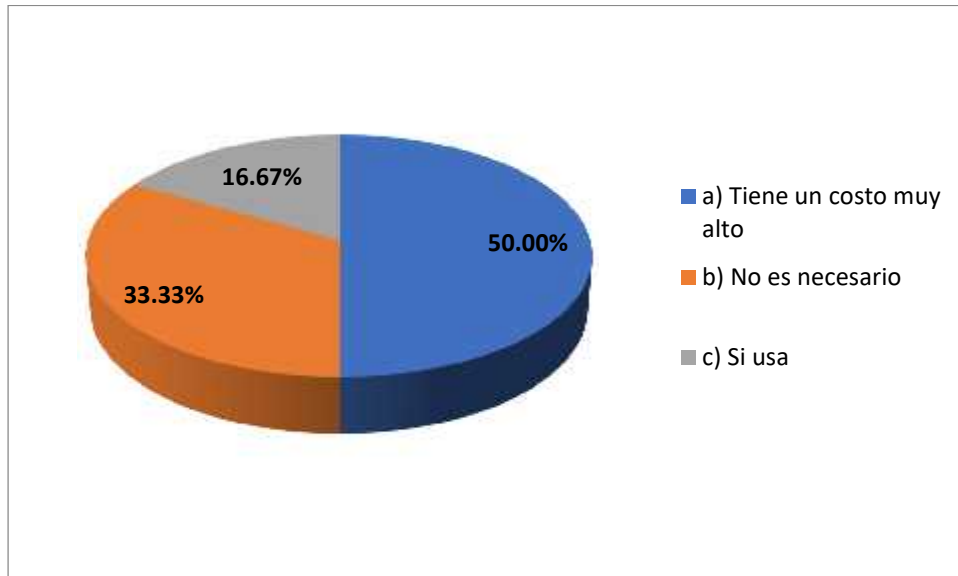


Figura 7. Implementación de TIC
Fuente. Tabla 2

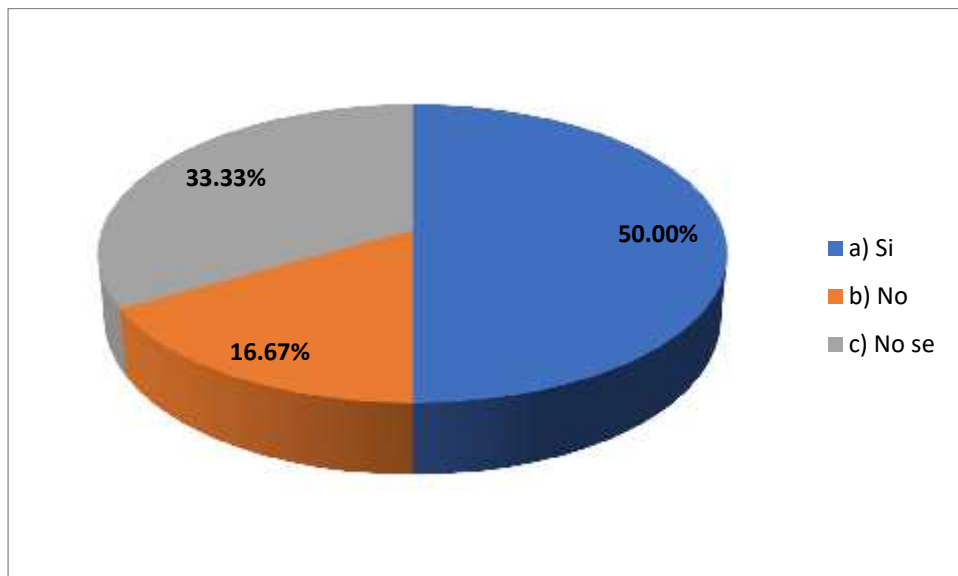


Figura 8. Las TIC mejoran la Imagen de la empresa
Fuente. Tabla 2

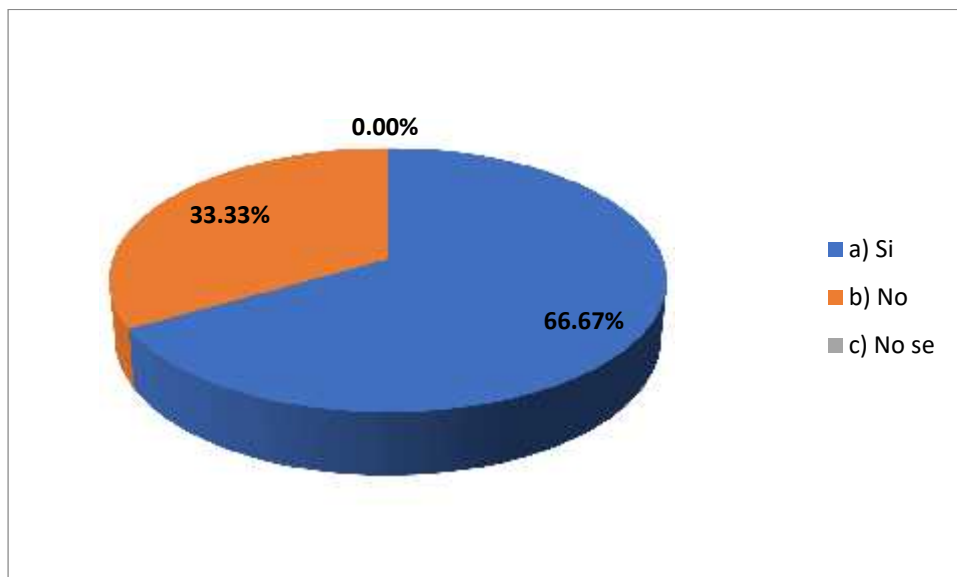


Figura 9. Comunicación rápida con los clientes
Fuente. Tabla 3

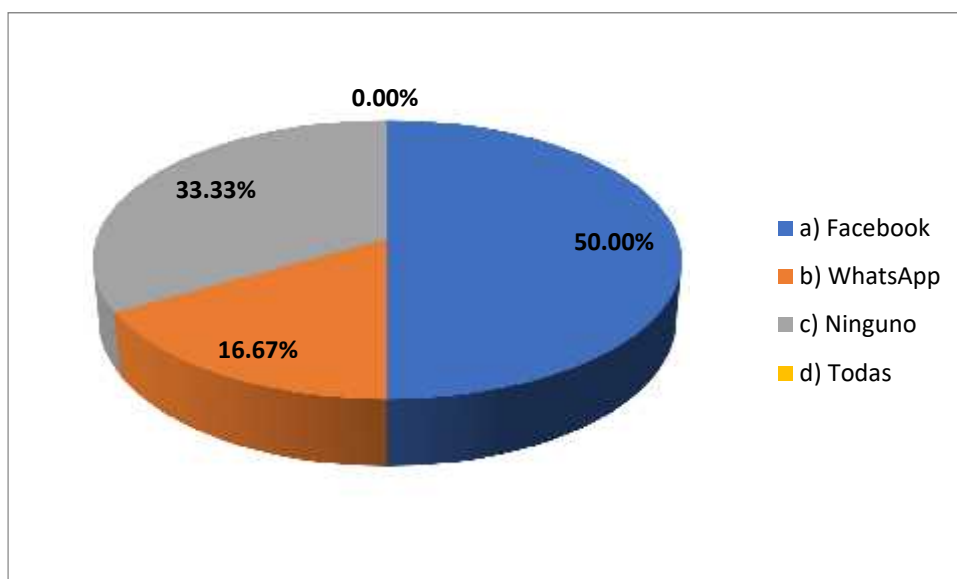


Figura 10. Redes sociales para dar a conocer la empresa
Fuente. Tabla 3

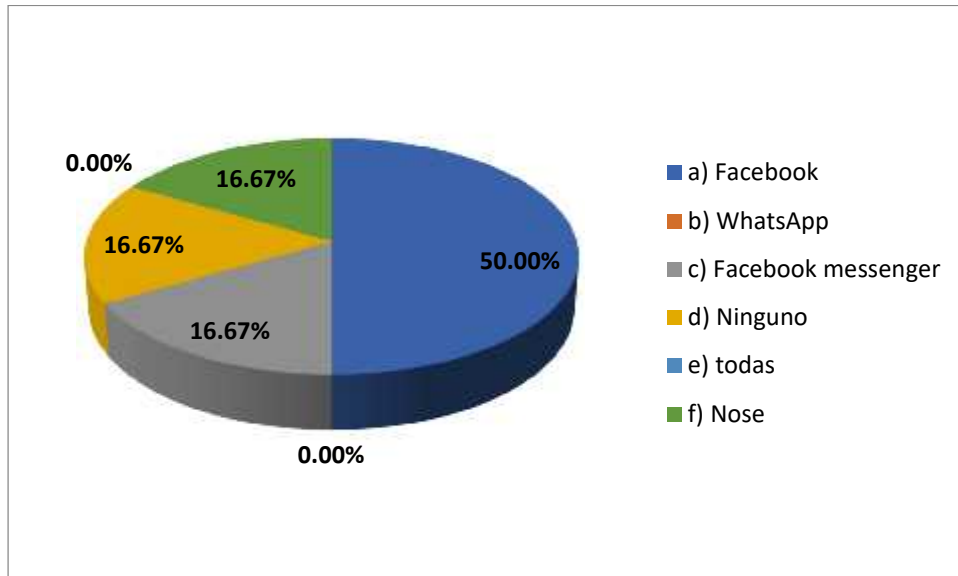


Figura 11. Comunicarse con los clientes
Fuente. Tabla 3

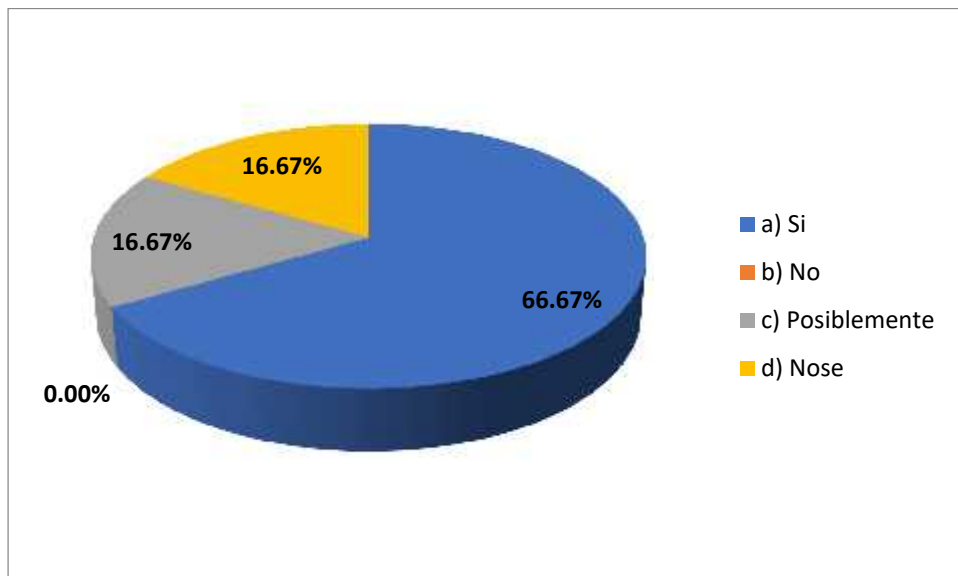


Figura 12. Las TIC incrementan las ventas
Fuente. Tabla 3

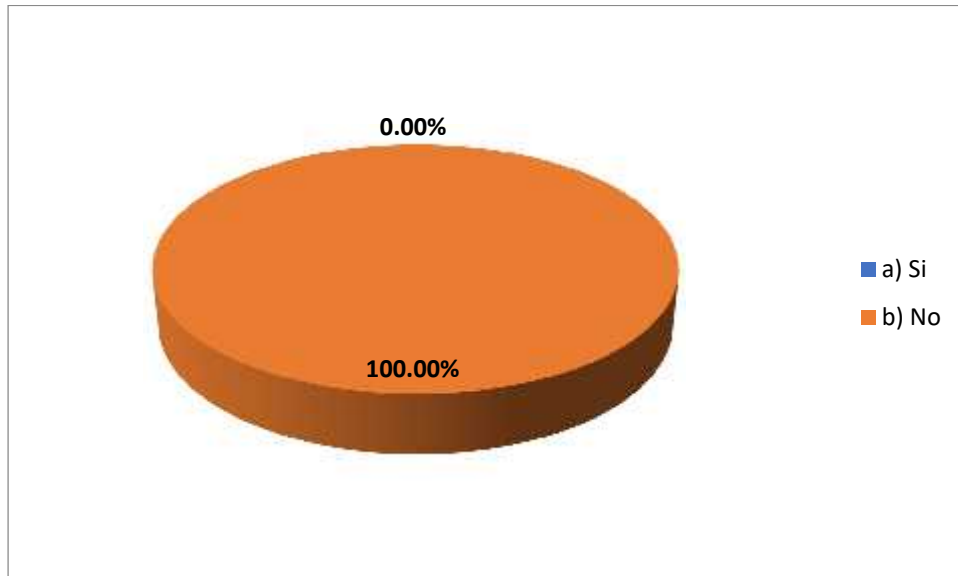


Figura 13. Los clientes hacen reclamos y/o consultas
Fuente. Tabla 3

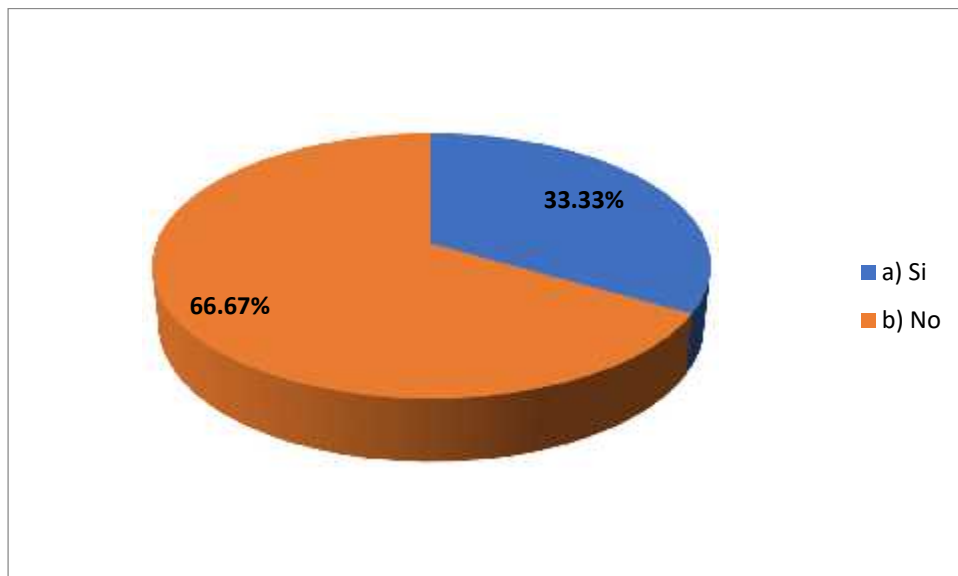


Figura 14. Capacitación para uso de TIC
Fuente. Tabla 3

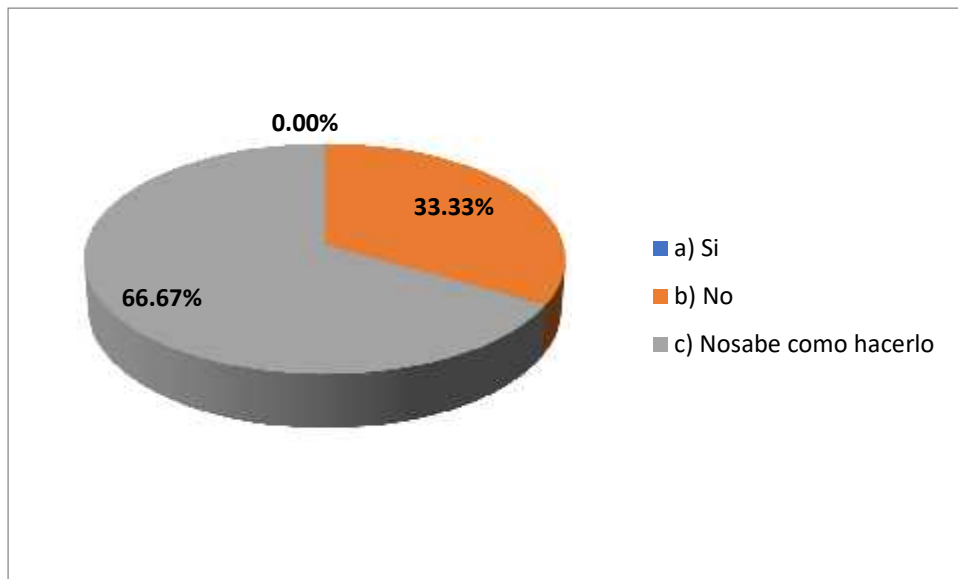


Figura 15. Vendería por internet
Fuente. Tabla 3

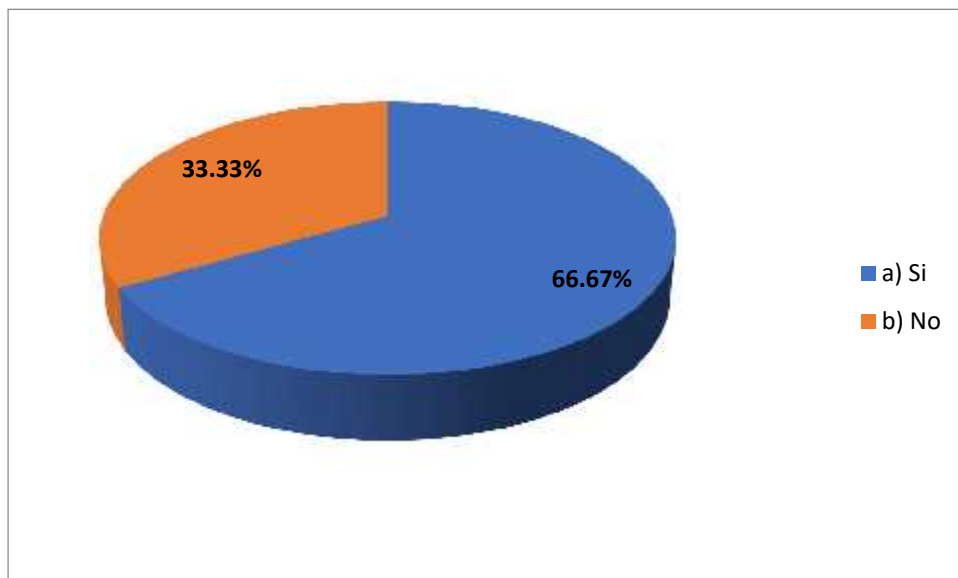


Figura 16. Las TIC ayuda al crecimiento de la empresa
Fuente. Tabla 3

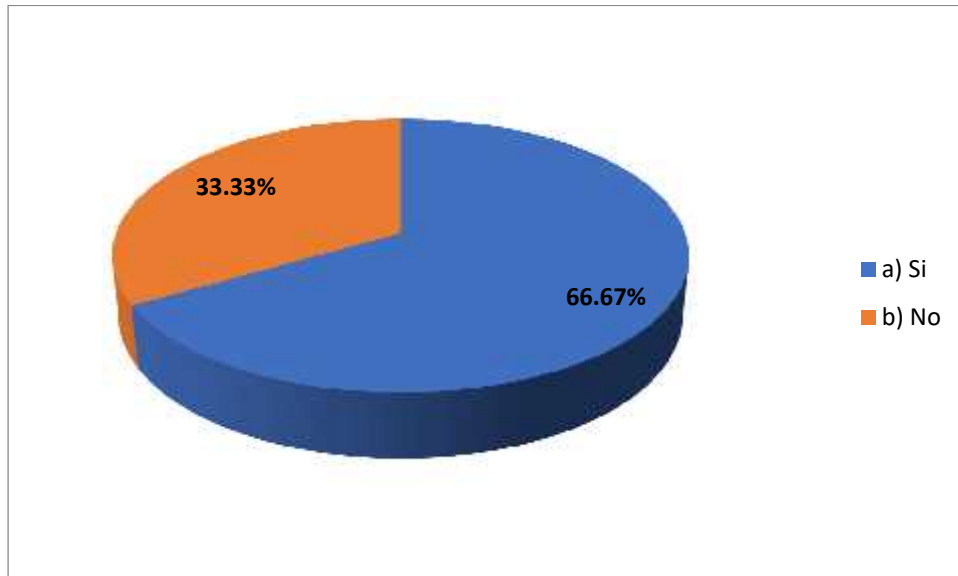


Figura 17. Las TIC ayuda a brindar un mejor servicio
Fuente. Tabla 3

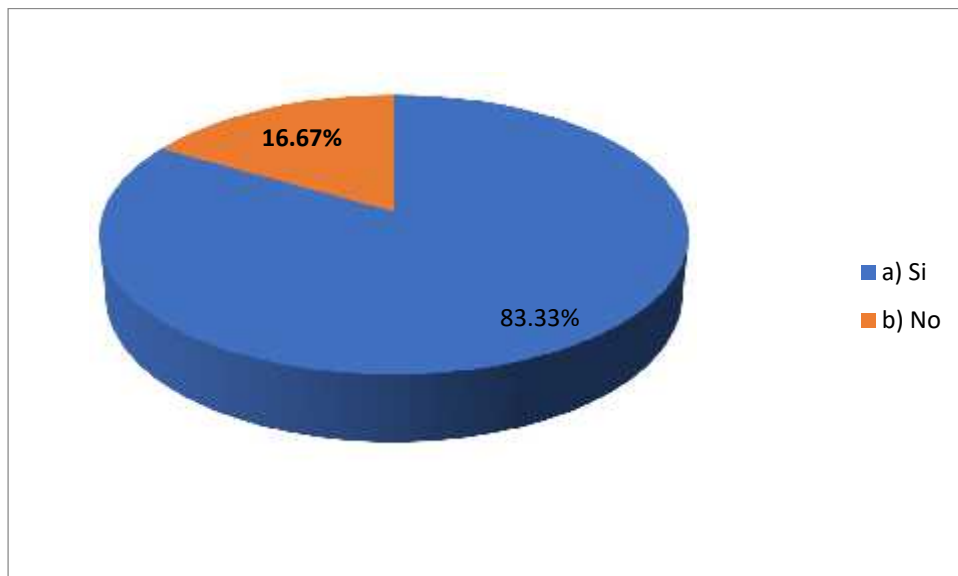


Figura 18. Base de datos para clientes
Fuente. Tabla 3

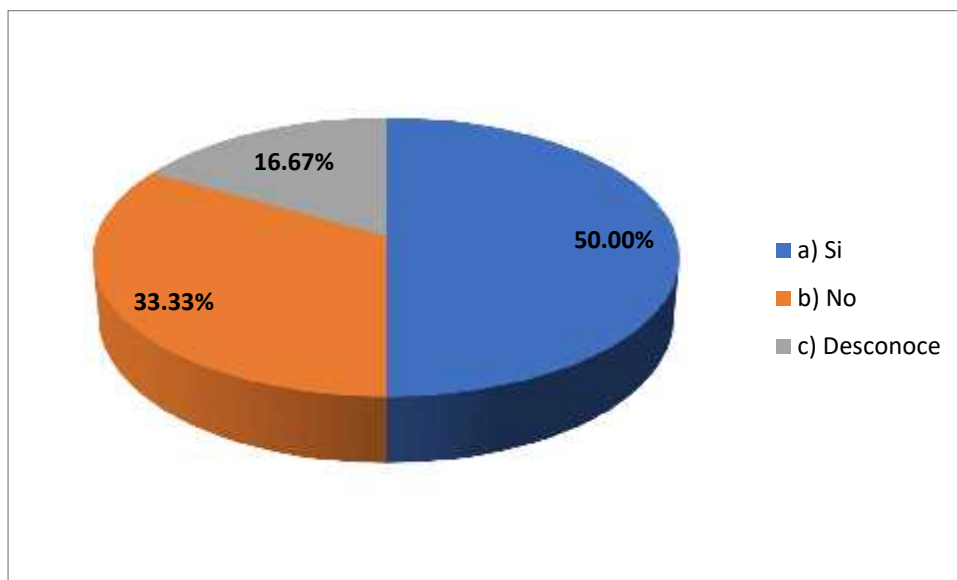


Figura 19. Las TIC ahorran tiempo
Fuente. Tabla 3

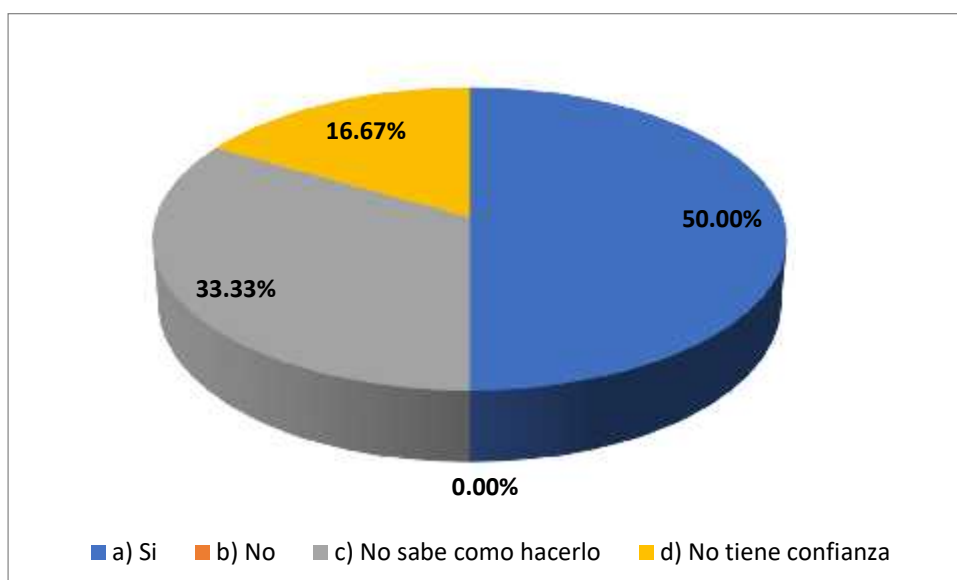


Figura 20. Operaciones bancarias con TIC
Fuente. Tabla 3

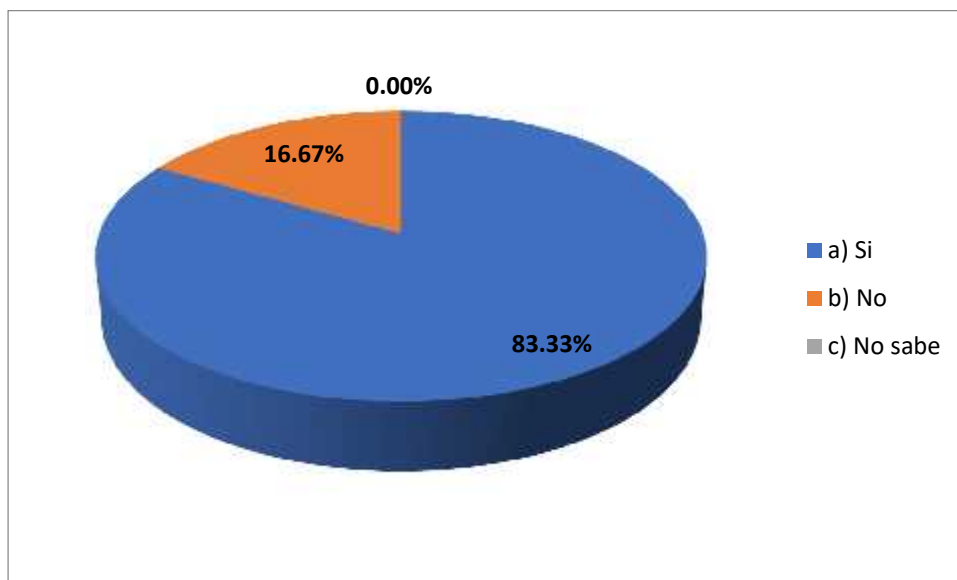


Figura 21. Seguridad en el uso de TIC
Fuente. Tabla 3

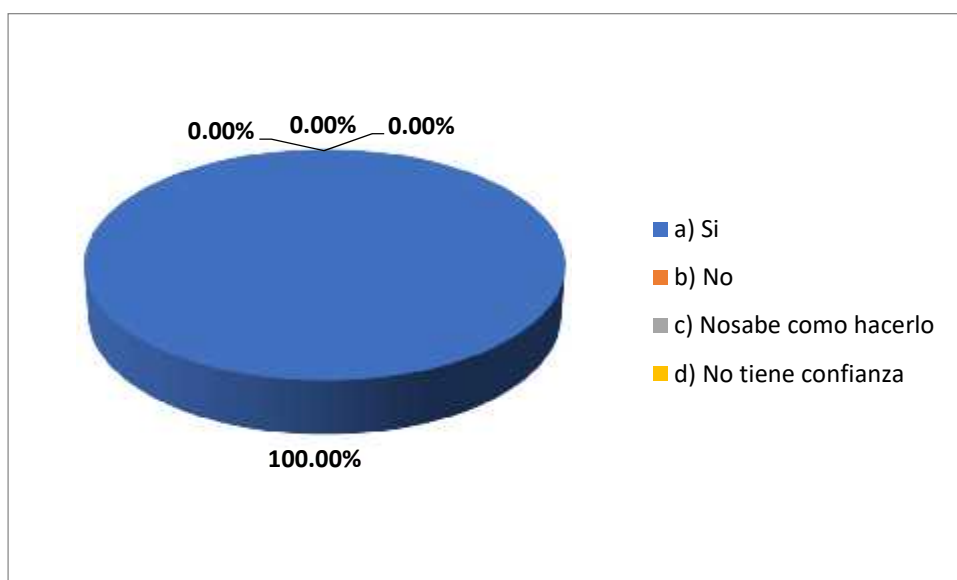


Figura 22. Medios de pago electrónicos
Fuente. Tabla 3