



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN EN LOS ALMACENES DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
BOTICAS DE LA CIUDAD DE OXAPAMPA, 2016.**

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

AUTORA:

Br. ISABEL MILAGROS COLINA NANO

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dr. JOSE GERMAN SALINAS GAMBOA
PRESIDENTE

Mgr. MIGUEL ANGEL LIMO VÁSQUEZ
MIEMBRO

Mgr. HÉCTOR ASCENCIÓN RIVERA PRIETO
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A mis padres Rosa y Héctor, por los años de sacrificio y esfuerzo, por los años de trabajo duro entre sol y lluvia, por las bellas personas que Dios pudo darme como padres, mi reconocimiento y admiración siempre.

A mi amiga Luz Pérez, por acompañarme a emprender este viaje juntas para realizarnos profesionalmente.

Al Médico Teo Pacheco, por darme la mano y luchar juntos para alcanzar metas, objetivos y disfrutar de cada triunfo.

DEDICATORIA

A dios, a mis padres Rosa y Héctor en reconocimiento al gran esfuerzo y sacrificio puesto en mí, dedico de todo corazón este paso importante en mi formación profesional.

Al Médico Teo Pacheco, por impulsarme incansablemente a continuar creciendo en el ámbito personal y profesional.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. La investigación fue no experimental- Transversal-Descriptivo, para la recolección de información se utilizó una muestra dirigida de 10 MYPES, se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario estructurado. Obteniendo los siguientes resultados. El 100,0% de los representantes son de género femenino. El 80,0% de tiene grado de instrucción superior no universitario. El 60,0% tiene entre 7 a más años de permanencia en el mercado. El 80,0% son creadas con la finalidad de generar ganancias. El 90,0% de los encuestados afirma que si hacen uso de la Gestión de Calidad. El 50,0% de los empresarios, afirman que el objetivo de la implementación de la Gestión de Calidad es obtener la permanencia en el mercado. El 80% de los encuestados conoce las siglas “TIC”. El 80,0% no utiliza ningún tipo de sistemas. Se concluye que las representantes, son mujeres con carrera técnica, en cuanto a la empresa en su mayoría tienen más de 7 años en el mercado, fueron creadas para generar ganancias y lograr la permanencia en el mercado. Los representantes conocen la Gestión de Calidad, sin embargo no hacen uso de la Tecnología de la Información y Comunicación.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Micro y Pequeñas Empresas.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the characteristics of Quality Management with the use of Information and Communication Technology in the warehouses of the Micro and Small Businesses, and the botanical items of the City of Oxapampa, 2016. The investigation was not experimental- Transversal-Descriptive, for the collection of information a directed sample of 10 MYPES was used, the survey was used as a technique, and as a tool a structured questionnaire with a series of closed questions. Obtaining the following results: 100, 0% of the representatives of the companies are female. 80, 0% have a non-university higher education degree. 60, 0% have between 7 and more years of permanence in the market. 80,0% are created with the purpose of generating profits. 90, 0% of respondents say that if they use Quality Management within their companies. 50, 0% of the entrepreneurs of the Micro and Small Companies, affirm that the objective of the implementation of the Quality Management is to obtain the permanence in the market. 80, 0% of respondents know the abbreviation "TIC". 80, 0% of the Micro and Small Companies of the botro-boticas do not use any type of systems. With the results obtained, it is concluded that the representatives of the micro and small companies of the boticas business of the city of Oxapampa, they are women with a technical career, as for the company, they are more than 7 years old. The market, were created to generate profits and achieve permanence in the market. The representatives know the Quality Management, however they do not make use of the Information and Communication Technology.

Keywords: Quality Management, Micro and Small Businesses.

CONTENIDO

TITULO	i
JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases Teóricas.....	8
2.3. Marco conceptual.....	18
III. HIPÓTESIS	20
IV. METODOLOGÍA	21
4.1. Diseño de la Investigación.....	21
4.2. Población y Muestra.....	21
4.3. Definición y Operalización de variables.....	22
4.4. Técnicas e instrumento.....	26
4.5. Plan de Análisis.....	26
4.6. Matriz de consistencia.....	27
4.7. Principios éticos.....	28
V. RESULTADOS	29
5.1. Resultados.....	29
5.2. Análisis de resultados.....	33

VI. CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	38
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.	29
Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.	30
Tabla 3: Características de la Gestion de Calidad con el uso de Tecnologia de la Informacion y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad de los representantes.	51
Figura 2: Género de los representantes.	51
Figura 3: Grado de instrucción de los representantes.....	52
Figura 4: Cargo que desempeñan en la empresa.	52
Figura 5: Tiempo de desempeño en el cargo.....	53
Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	53
Figura 7: Número de trabajadores.	54
Figura 8: Vínculo de los trabajadores.....	54
Figura 9: Objetivo de creación.	55
Figura 10: Utilización de la Gestión de Calidad.	55
Figura 11: Dificultades del personal para la implementación de la Gestión de Calidad.....	56
Figura 12: Objetivo para implementar una Gestión de Calidad.	56
Figura 13: Aplicación de procesos Administrativos.	57
Figura 14: Conocimiento de las siglas TIC.	57
Figura 15: Uso de la TIC.....	58
Figura 16: Utilización de un sistema integrado.....	58
Figura 17: Finalidad interna.	59
Figura 18: Finalidad externa.....	59

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de las MYPES se evidencia porque es la principal generadora de empleo, según el Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo, las micro y pequeñas empresas aportan aproximadamente un 40% del Producto Bruto Interno (ASEP, 2015) siendo uno de los pilares de crecimiento en el Perú, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera.

Las empresas son creadas para generar utilidades, lo cual logran el objetivo mediante las ventas, por lo que si no hay un control del almacén adecuado, simplemente se presentarían problemas frecuentes, causando impacto directamente en las utilidades. La falta de registros del almacén hace que no se cuente con información real, perjudicando al área contable y al abasteciendo a la hora de realizar los pedidos, ya que generalmente los empresarios se centran en tener altos niveles de inventario y así supuestamente “asegurar su venta”, lo que tiene como consecuencia fundamental el vencimiento del producto y la disminución de la calidad, por otro lado la insuficiencia de inventarios es otro problema importante de mencionar, debido que al no contar con el producto el cliente podrá optar por visitar la competencia, generando así la molestia y pérdida del cliente. Al no haber un adecuado control del almacén se ocasiona diversas situaciones como el robo o pérdida de productos. Todo este desorden del almacén provoca graves pérdidas a la empresa, tanto en productos y clientes. Este hecho lleva consigo emplear los recursos tecnológicos para sistematizar los procedimientos y obtener respuestas en el momento oportuno, minimizando el uso de tiempo que conlleva el control de inventario, tal es así que en estos tiempos las personas tendrán que adaptarse a este nuevo mundo, principalmente para incrementar la calidad, optimizar el tiempo e incursionar en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

Países como Finlandia, Suecia, Suiza, los Países Bajos y Estados Unidos, son los que guían en el mundo de la Tecnología de la Información y Comunicación, las Micro y Pequeñas Empresas de estos países, aplican el uso de la TIC en sus procedimientos administrativos, haciéndolo competitivo en el mercado y encaminados hacia el crecimiento exponencial. Este mecanismo usado por los países desarrollados, hace que los países en vías de desarrollo tomen como ejemplo el uso de la tecnología y lo implementen en las empresas con el fin de ser competitivos en el mercado.

En Colombia, con respecto a la TIC se identifica un bajo grado de implementación en las Pequeñas y Medianas Empresas y un nivel medio en las grandes empresas (Correa, Gómez, Cano, 2010).

El Perú, según el informe de la red de Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de las PYMES (FAEDPYME), el 61.1% de las MYPES, no usan ninguna herramienta de la Tecnologías de la Información y Comunicación (RPP, 2014), siendo Perú un importador neto de productos farmacéuticos. En efecto, el monto de las importaciones supera ampliamente el de las exportaciones. En el 2015 el monto exportado alcanzo US \$ 49 millones, mientras que las importaciones ascendieron a US \$871 millones (Instituto de estudios económicos y sociales). Se puede inferir que los países de américa latina tanto como Colombia y Perú, hacen uso escaso de la TIC, este hecho hace que el país tome decisiones que involucren la tecnología como parte de los procesos en la gestión de los almacenes para alcanzar estándares competitivos a nivel mundial.

En tal sentido el almacén es pieza importante para las empresas, y sin un eficiente control no se alcanzará brindar un servicio de calidad al cliente. Es el punto de partida para la satisfacción de quien consume el producto, o el cuello de botella para que deje de hacerlo. El problema es que en muchos negocios no se ha entendido así, sin embargo su atención se focaliza en otras actividades del negocio, dejando de lado lo más importante (Palenzuela, 2016). A diferencia de las cadenas de boticas que aplican esta tecnología los especialistas vaticinan la extinción de las farmacias y boticas independientes. Según Julio Aspilcueta, presidente de la Asociación de Farmacias y Boticas Independientes del Perú (AFABIP) declara que estas cadenas no les permite generar nuevos emprendimientos, porque tienen una mayor negociación de compra de medicamentos (el Comercio, 2012) y a su vez tienen una adecuada implementación de software que controlan la cadena de logística de una forma más sencilla.

En Oxapampa, lugar donde se desarrolló el presente estudio se identificó problemas en el control del almacén, debido al escaso recurso tecnológico que poseen y que aún no se implementan en el control de la gestión del almacén, ya sea por los costos de instalación o por desconocimiento sobre el manejo de la tecnología, por lo tanto esto conlleva a alcanzar pérdidas materiales y económicas que perjudican a la micro y

pequeña empresa, es por ello que se plantea el presente estudio. Por lo anteriormente expresado el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016?

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

Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos

- Determinar las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.
- Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.
- Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

La presente investigación permitió aportar visión teórica sobre la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en la MYPE, además permitió conocer las principales características de los propietarios de las MYPES, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016.

Desde el punto de vista práctico, permitió recabar datos estadísticos fidedignos sobre el tema en cuestión.

También se justifica porque sirvieron como tema de discusión en el ámbito social para optar por sistemas integrales óptimos, para que de esta manera las boticas lleven un control de almacén recomendable que permita recabar información precisa y relevante e incrementen la gestión de calidad, el posicionamiento y rentabilidad de las mismas de tal manera que sea beneficioso tanto para los empresarios y más aún para los nuevos emprendedores que incursionan en el mercado farmacéutico.

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

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se realizó una extensa investigación en bibliotecas virtuales de la facultad de administración, que permitió profundizar y comparar las variables de estudio con investigaciones pretéritas, se obtuvo las siguientes tesis.

Gamarra (2017), en su investigación titulada, *Gestión de la Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*. En el que plantea como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, obtuvo como resultados relevantes de su investigación: Respecto a las características de los representantes, el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años. El 67% de los empresarios de las MYPES encuestadas son de género masculino. El 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria. Respecto a los años de permanencia en el rubro, el 50% de las MYPES del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey tienen de 8 años a más. Con respecto a la forma de constitución de la empresa, el 72% de las MYPES del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, están constituidas como personas naturales y el 28% como personas jurídicas. Con respecto a la finalidad de creación de la empresa, el 61% de las MYPES, del sector comercio- rubro ferretería de la ciudad de Huarmey, fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. El 83% de las MYPES tiene de 0 a 4 trabajadores, por otro lado referente a la Gestión de Calidad, el 72% de los empresarios encuestados, afirman que si conocen el término Gestión de Calidad, así mismo usan la Gestión de Calidad dentro de sus empresas. El 83% de las MYPES del sector comercio- rubro ferretería, afirman que si conocen la función administrativa. El 44% afirma que el nivel de servicio que presta la empresa es de prontitud en la atención. Con respecto al uso de la Tecnología de la Información y Comunicación: el 72% no

hace uso de la TIC en el ámbito administrativo, por lo tanto este mismo porcentaje no usa la TIC internamente.

Se concluye que la mayoría de los representantes de las MYPES del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarmey, sus edades oscilan entre los 31 a 50 años, son del sexo masculino y tienen grado de instrucción secundaria. Por otro lado la totalidad de las MYPES son formales, la mitad tienen una permanencia de 8 a más años en el rubro, la mayoría están constituidas como persona natural, se crearon con la finalidad de generar ganancias y cuentan con 0 a 4 trabajadores. La mayoría de los empresarios de las MYPES conocen muy bien lo que es el término Gestión de Calidad es por ello que si lo utilizan, la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, de la misma forma en gran parte los representantes conocen las funciones administrativas de la empresa, por lo cual se enfocan en la prontitud de la atención, sin embargo la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Huarmey aún no utilizan la tecnología de la información, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Rodríguez (2016), en su estudio de investigación titulada, *caracterización de la Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2015 en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (boticas) del distrito de Huaraz, 2015*. En el que plantea 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. Obtuvo como resultado los siguientes porcentajes, con respecto a los representantes: el 65% de los gerentes encuestados manifestó tener de 36 a 45 años. El 65% son del sexo femenino. El 75% de los encuestados manifestó tener grado de instrucción superior no universitario, resultados con respecto a la Gestión de Calidad: del total de los Gerentes encuestados el 45% manifestó que el personal muestra muy poco interés por resolver problemas. Con respecto al uso de un programa software, el 40% de los gerentes encuestados manifiesta que un programa ayuda poco al control del producto.

Según el investigador concluye que las principales características de la Gestión de Calidad, no se enfoca a las acciones preventivas y correctivas de la mejora continua por la falta de responsabilidad y dedicación en los procesos de documentación de sus actividades. Con respecto a las características de los gerentes del rubro: venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador del distrito de Huaraz, en su mayoría son mujeres adultas con estudios superiores no universitarios, quienes manifestaron que no es necesario trabajar con parámetros estandarizados y documentados en sus actividades, por tener limitado presupuesto y no contar con mayor educación e instrucción de trabajar con procesos. 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.

Camargo (2015), en su investigación titulada, *Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del Sector Servicios de Salud – Rubro Botica, de las Avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del Distrito de Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima, año 2015*. En el que plantea como objetivo general de la investigación: determinar las características de la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector servicios salud – rubro boticas, en las avenidas Defensores del Morro y Guardia Civil, del distrito de Chorrillos, Provincia y Departamento de Lima, en el año 2015. Obtuvo como resultados relevantes de su estudio que el 71.8% de las boticas encuestadas tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento. El 74% de las MYPES del rubro de boticas son empresas jurídicas. De las MYPES del rubro boticas el 41% cuenta con dos personas laborando. Con respecto a la Gestión de Calidad: la pregunta formulada fue si la cantidad de productos abastece la necesidad de los clientes, el 59% manifiesta que cuentan con la cantidad necesaria de productos requeridos por sus clientes. Respecto al abastecimiento de mercadería el 46.2% de los encuestados manifestaron abastecer sus productos semanalmente.

Se concluye que todas las MYPES encuestadas que prestan servicios de salud del rubro boticas, se encuentran registradas ante la SUNAT y por lo general son empresas con personería jurídica, por otro lado una mayoría relativa se encuentra

dos personas laborando dentro de las empresas. Así mismo en su mayoría tienen de 1 a 5 años de funcionamiento.

Uriol (2014), en su tesis titulada, *Caracterización de la 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*. En el que plantea como objetivo general describir las principales características del uso de la 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, obtuvo como resultados relevantes de su estudio, que el nivel de conocimiento en computación de los empresarios de APIAT es de un 61.92%, calificando su nivel de conocimiento como regular. En cuanto al uso de TIC en el negocio el 66.95% califica el uso de TIC en su negocio como regular. Referente a tener una página web en el negocio el 59.41% de los empresarios lo califica como regular. Con respecto al software de gestión para el negocio el 70.29% lo califica como malo.

Se concluye que las principales características de las TIC que usan los pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo APIAT en el año 2013 son la computadora, el internet y el teléfono.

2.2. Bases Teóricas

Micro y Pequeñas Empresas

El presente estudio tomó como línea de investigación a las Micro y Pequeñas Empresas que se sitúan en la Ciudad de Oxapampa, siendo un pueblo donde el desarrollo es constante y consecuentemente surgen empresas con personería jurídica o natural, desarrollando diversas actividades tanto de extracción, comercialización y prestación de servicios con el hecho de generar utilidades, tal es así como se presenta en la legislación. Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeñas empresa 28015 (2003) donde se define: a la micro empresa como unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, ya que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación

de servicios. (art.2). La vigente Ley proporcionó información relevante para los micro y pequeños empresarios, con el objetivo de lograr la formalización asimismo el desarrollo empresarial y de esta manera continuar siendo forjadores del empleo para el desarrollo del país.

Características de la micro y pequeña empresa.

La Micro y Pequeña Empresa del rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, fueron tomadas como población en estudio, el cual se determinó que no sobrepasan el rango de UIT característicos de las Microempresas y además no existe límite de trabajadores, es así como lo caracteriza la ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión. Ley 30056 (2013) donde se cambian los criterios de clasificación para la MYPE de la siguiente manera:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (Art. 11). Lo mencionado en el presente artículo, permitió a los empresarios entender la clasificación de las empresas en base a las ventas anuales, además sirvió como información fundamental para que el empresario tribute convenientemente según sus características.

Gestión

Si bien es cierto la gestión es usada en diferentes contextos, ya sea en la vida diaria, en el trabajo y en diversas circunstancias. En la investigación la gestión estuvo enfocada hacia la calidad, es por ello que como parte del estudio se presentan definiciones de autores que brindan sus apreciaciones con respecto a esta variable. Heredia (1985) (como se citó en Cruzata, Rodriguez, 2016) define a la gestión como “la acción y el efecto de realizar tareas, con cuidado, con esfuerzo y eficiencia que conduzcan a una finalidad” (p. 25). Por otro lado Rementeria (2006) (como se citó en Cruzata, Rodriguez, 2016) manifiesta que la gestión es “la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y

medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p 1). Así mismo Giorgio (1997) define la gestión como “la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a mediano y largo plazo” (p. 1). Las definiciones recabadas van orientadas hacia un mismo sentido, alcanzar objetivos, mediante procesos óptimos. La definición permitió proporcionar información sobre la “gestión” desde diferentes autores, de tal manera que el empresario se relacione con las terminologías usadas en el presente estudio, así mismo en la práctica sirve como herramienta que permite a los empresarios desarrollar un proceso basado en mejoras de productividad.

Calidad

La calidad juega un papel importante dentro de la gestión, las microempresas del ámbito en estudio tomaron en cuenta la definición, pero no se aplicaban dentro del proceso de la administración, teniendo en cuenta estas debilidades, se presenta a continuación definiciones sobre calidad. Según Alcalde (2007) menciona: “que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas” (p. 1). Por otro lado como lo manifiesta Deming (1989) la calidad es: “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. De igual modo la Organización Internacional de Normalización, conocida generalmente por sus siglas en inglés ISO 9000 (2015) señala que: una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamiento, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la calidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. (p. 7). La definición de calidad desde diferentes perspectivas permitió ampliar los conceptos comunes sobre la variable en investigación, ya que el impacto de la calidad va más allá de satisfacer al cliente, es la reputación de la empresa y se logrará mediante la planificación estratégica.

Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)

Así como los diferentes autores citados en la presente investigación, la norma ISO nos amplía el panorama y presenta un sistema de referencia en el cual las empresas pueden afianzarse con el objetivo de lograr resultados anhelados. La ISO 9000 (2015) de manera puntual describe que el sistema de gestión de calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para obtener resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr resultados. (p. 8)

Principios de la Gestión de Calidad ISO 9000

Los siguientes principios se derivan a partir de la experiencia y del conocimiento de los expertos internacionales que participan en el comité técnico ISO.

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de sus clientes, satisfacer y superar las expectativas de los clientes. De acuerdo a este principio las empresas deben de tener en cuenta que la necesidad del cliente va ser cambiante en el tiempo, por ello la empresa debe de estar preparada para cubrir diferentes intereses y expectativas del cliente.
- **Liderazgo:** los líderes establecen el propósito y encaminan la empresa hacia la orientación de los objetivos, involucrando en todo momento al personal y haciéndolo parte de los logros. El líder será quien guie a la empresa y hará de ella que se convierta en una empresa exitosa con el apoyo del personal o de forma contraria que desaparezca, todo dependerá del tipo de líder que se tiene en la empresa.
- **Compromiso de las Personas:** compromiso con la empresa y con el trabajo por parte de los trabajadores es esencial para llevar a cabo el logro de objetivos de la empresa. en relación con este principio el personal es pieza fundamental para llevar a cabo los objetivos establecidos de la empresas, sin ello no se tendría los resultados esperados, por lo cual deben de identificarse en todo momento.
- **Enfoque de procesos:** para obtener un resultado eficiente de las actividades es necesario gestionarlo como un proceso. Con este principio

se desea obtener resultados coherentes de manera eficaz utilizando los recursos de manera apropiada.

- **Mejora:** es un objetivo global que debe de construirse paulatinamente. De acuerdo con el principio la empresa debe mantener estándares de desempeño para lograr una mejora continua.
- **Toma de decisiones basado en la evidencia:** es indispensable tener información verídica, observar y analizar resultados, para finalmente tomar una decisión acertada. Puesto que el líder es quien dirige la empresa, debe de tomar decisiones en base a situaciones reales.
- **Gestión de las relaciones:** la organización y los proveedores son interdependientes, es por ello que debería de existir una estrecha relación, teniendo en cuenta este principio queda resaltar que para lograr el éxito las empresas deben de tener una relación sostenida con las partes interesadas tales como los proveedores. (ISO 9000, 2015, p. 9)

La utilidad de estos principios debe tomarse como un sistema de referencia, mas no como una implementación, de tal manera que la empresa pueda ir autorregulándose.

Según el presente estudio en los dos últimos años los micro y pequeños empresarios dedican mayor importancia a la gestión de calidad, en su mayoría con el objetivo de posicionarse en el mercado y para lograrlo deben de fidelizar a sus clientes mediante la calidad.

Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos

En el estudio realizado, las Micro Empresas en el sector boticas de la ciudad de Oxapampa aun no adoptan estrategias por la falta de conocimiento de las normas que rigen la gestión de calidad, que puedan ayudar a incrementar su desempeño para el logro de utilidades. ISO 9001 (2015) la adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica para cada organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma son:

- a) La capacidad para proporcionar realmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (p.07)

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente.
- Aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente.

Estas normas de gestión de calidad sirvieron para que las empresas puedan adoptar un sistema efectivo que permita administrar y mejorar la calidad de productos y servicios, logrando una certificación internacional que brinde prestigio para la empresa.

Objetivo de la ISO 9001

El principal objetivo es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que las organizaciones que las apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

Beneficios de la certificación ISO 9001

- Sistematización de operaciones.
- Aumento de la competitividad.
- Generación de un mayor nivel de confianza a nivel interno y externo.
- Mejora de las estructuras de una forma sostenible.

- Reducción de costes productivos.
- Adecuación correcta a la legislación relacionada a productos y servicios.
- Mejora del enfoque de la empresa.
- Aumento en el interés por parte de los accionistas.

Tecnología de la Información y Comunicación

Las Micro Empresas en estudio aplican la TIC, de forma escasa, básicamente se aprecia el ordenador para fines de control, siendo esta la manera ineficiente de explotar el potencial de las mismas. Según Belloch (2012) define: “que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básico: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran no solo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónada, lo que permite conseguir nuevas oportunidades comunicativas”. Como lo manifiesta Gil (2002) que la TIC constituye un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalizaciones señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.

Características representativas de la TIC

La TIC se ha convertido en un fenómeno de la competitividad, las Micro y Medianas Empresas carecen de esta tecnología ya sea por el costo que conlleva la implementación o el desconocimiento de sus propiedades. Belloch (2012) nos refleja las características más representativas:

- **Inmaterialidad:** la TIC realizan la creación, el proceso y la comunicación de la información, básicamente la información es de forma inmaterial y puede ser llevada de manera transparente e instantánea a cualquier parte del mundo.
- **Interactividad:** es la característica más importante de la TIC, ya que esto permite el intercambio de información entre el ordenador y el usuario.
- **Interconexión:** hace referencia entre la conexión de dos tecnologías, por ejemplo la informática y las tecnologías de la comunicación, da como interconexión la telemática dando paso al correo electrónico.

- **Instantaneidad:** las redes de comunicación y la integración con la informática hacen posible la comunicación y transmisión de la información de una forma más rápida sin importar la distancia entre un lugar a otro.
- **Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido:** la transmisión de la información se da de diferentes formas, como información textual, imagen y sonido, por lo que cada vez se van perfeccionando, facilitando el proceso de digitación.
- **Digitalización:** su objetivo es la información de distinto tipo como sonido, texto, imágenes, animaciones entre otros, puede ser transmitida por el mismo medio al estar representada en un formato único universal.
- **Mayor proceso sobre los procesos que sobre los productos:** el uso de la tecnología en aplicaciones requiere de una influencia de procesos mentales para la adquisición de conocimientos y manejo de los mismos.
- **Penetración en todos los sectores:** el impacto de las TIC se ve reflejado en diversos sectores como culturales, económicos, educativos, industriales, entre otros y no solo se da en un solo país, sino también en todo el planeta.
- **Innovación:** producen un constante cambio en todos los ámbitos sociales.
- **Tendencia hacia automatización:** la complejidad abre paso a que los procesos se automaticen, la necesidad de obtener información en distintas actividades personales es indispensable.
- **Diversidad:** la tecnología es variada, desde la comunicación verbal, hasta el proceso de información para crear informaciones nuevas.

Conocer las características de la TIC, permitió a los empresarios adquirir conocimientos amplios respecto a diferentes formas de transmitir información y cada vez adaptarse a los cambios que trae la tecnología en sus diferentes contextos.

Gestión de almacenes

La gestión de almacenes en las empresas es el punto clave y que necesariamente necesita la mayor atención, es el eslabón fundamental para empezar con el ejercicio empresarial, tal como lo afirman Poirier y Reiter (como se citó en Correa, Gómez, Cano, 2010) que la gestión de almacenes es un elemento clave para lograr el uso óptimo de los recursos y capacidades del almacén, dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar.

Tipos y funciones del almacén

Por lo general en el ámbito de estudio, las boticas almacenan productos terminados listos para ser dispensados a los clientes que demanden de medicamentos. El tipo de almacén con el que cuente una empresa es el principal factor para configurar los procesos que componen la gestión de almacenes. Según (Correa et al, p.6) tiene en cuenta que sin importar el tipo de almacén, se puede utilizar TIC.

- a. Almacén de materia prima:** garantiza la disponibilidad de materiales para llevar a cabo el proceso de producción.
- b. Almacén de productos en proceso:** el fin es mantener un nivel de inventario para proteger el sistema producto, contra cualquier imprevisto.
- c. Almacén de producto terminado:** desarrolla un conjunto de procesos logísticos, para satisfacer la demanda de los clientes.
- d. Almacén auxiliar:** garantiza la disponibilidad de material auxiliar. La Tecnología de la Información y Comunicación ha transformado la gestión en los procesos de almacén, en la actualidad se puede apreciar tecnología que se adecue a las necesidades facilitando el control, y a la vez simplificando procesos, los cuales trae mayores beneficios para la empresa.

Recursos utilizados en la gestión de almacenes

Se agrupan en categorías que se utilizan en los procesos y actividades (como se citó en Correa et al, p.6)

- **Equipos de manipulación de productos:** según Urzelai (como se citó en Correa, Gómez, Cano, 2010) en permiten el movimiento de los productos a través de los procesos del almacén.
- **Sistemas de información o TIC:** según Ballou (como se citó en Correa, Gómez, Cano, 2010), estos sistemas permiten el registro, administración y control de la información generada por los procesos logísticos, incluyendo la gestión de almacenes.

TIC aplicadas en la gestión de los almacenes

Las TIC se han convertido en un medio para agilizar, flexibilizar y mejorar el intercambio de información y operaciones utilizadas en la gestión de almacenes, a continuación se presenta los tipos de sistema que se usan para controlar la gestión de los almacenes.

Tipos de sistema y tecnologías aplicables en los almacenes

Existen infinidad de sistemas que contribuyen a mejorar el control de los almacenes, en el caso de las boticas en la ciudad de Oxapampa se adecuan más al código de barra, precisamente por el volumen de mercadería, este sistema permite identificar medicamentos y localizar su ubicación de manera rápida, por lo tanto Correa et al, (2010) presenta los tipos de sistemas aplicables en los almacenes:

1. **Warehouse management system – sistema de administración de almacenes:** es una TIC que apoya la planeación ejecución y control de sus procesos, desde la recepción pasando por su acomodo, almacenamiento y preparación de pedidos hasta su despacho.
2. **Código de barras:** tecnología de codificación que permite capturar información, relacionada con los números de identificación de artículos, unidades logísticas y localizaciones de manera automática e inequívoca en cualquier punto de la red de valor. Se alcanza una eficiencia considerable cuando se maneja un solo código del producto.
3. **Radio frequency identification:** tecnología que usa ondas de radio para identificar productos de forma automática. Involucra el uso de etiquetas que

emiten señales de radio a los lectores encargados de recoger las señales. El RFID tiene gran potencial de uso, convirtiéndose en la base del EPC (Electronic Product Code) que es un estándar internacional de codificación, que identifica de manera única un producto a nivel mundial. (p. 11).

La investigación sobre tipos de sistema permitió a los empresarios conocer diferentes tecnologías que pueden aplicar en el control del almacén, todo esto dependiendo del volumen y producto que manejan como empresa.

Según los resultados obtenidos por el instrumento aplicado, el 80% de las Micro y pequeña empresa encuestadas, no usan ningún tipo de sistema integrado, por los altos costos y el servicio de internet de difícil acceso.

2.3. Marco conceptual

- **Gestión de Calidad:** Es la acción de hacer bien las cosas, mediante el cual se involucra a toda las partes de la empresa, dirigido a desarrollar procesos, utilizando medios eficientes para lograr objetivos establecidos y superar expectativas en base a la satisfacción del cliente. Por lo tanto esta acción es la base para formar la calidad obteniendo como resultado una calidad consistente e invulnerable.
- **Mypes:** Las Micro y Pequeñas Empresas son unidades económicas, creadas por personas naturales o jurídicas dedicadas a la comercialización de bienes y prestación de servicios, con el fin de generar utilidades. Estas empresas se rigen bajo las leyes que establecen los organismos influyentes para controlar el desarrollo de las actividades de comercialización.
- **UIT:** Unidad Impositiva Tributaria, es un valor numérico que es usada en el Perú para determinar impuestos concernientes a la tributación.
- **TIC:** La Tecnología de la Información y Comunicación, aborda toda tecnología creada para procesar e intercambiar información, muchas veces facilitando el trabajo que conlleva la aplicación de conocimientos propios como por ejemplo la resolución de problemas matemáticos.
- **Botica:** Las boticas son centros o establecimientos donde una persona puede adquirir variedad de medicamentos para ser suministrados en su salud, ya sea mediante una receta médica o la recomendación de un farmacéutico.

- **Almacén:** Espacio elemental donde se depositan productos, objetos, mercadería en grandes cantidades, para posteriormente derivarlos al canal de venta o distribución.

III. HIPÓTESIS

En el estudio, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Se aplicó un diseño de investigación no experimental- Transversal-Descriptivo, bajo la supervisión del docente tutor.

Fue no experimental porque la investigación se desarrolló sin manipular la variable, se describió el fenómeno en su contexto tal y cual se observó.

Fue transversal porque se desarrolló el estudio de la investigación en un lapso de tiempo determinado, donde el estudio tuvo un inicio y un fin.

Por consiguiente fue descriptivo porque solo se describió los fenómenos, eventos, situaciones y contextos más relevantes de las Micro y Pequeñas Empresas, representantes y variable de estudio.

4.2. Población y Muestra

La población estuvo constituida por 10 Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, las cuales están registradas en la base de datos de la Municipalidad Provincial de Oxapampa.

En la investigación se aplicó la encuesta al total de la población.

4.3. Definición y Operalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de los representantes legales de las MYPE	<p>Dueño: persona que invirtió en el negocio, con el fin de generar utilidades.</p> <p>Administrador: persona que designa el dueño, con el objetivo de que dirija y sea responsable del patrimonio.</p>	Edad	<p>Razón</p> <ul style="list-style-type: none"> - 18-30 años - 31-50 años - 51 a más años
		Sexo	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masculino - Femenino
		Grado de instrucción	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Superior universitaria
		Cargo que desempeña	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dueño - Administrador
		Tiempo que desempeña el cargo	<p>Cuantitativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de las MYPE	<p>MYPE: la micro y pequeña empresa es una unidad económica, constituida por una persona natural o jurídica, con el objetivo de desarrollar actividades de extracción, comercialización de bienes o prestación de servicios.</p>	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	<p>Razón</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años
		Número de trabajadores	<p>Razón</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores
		Las trabajadores de la empresa son:	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Familiares - No familiares - Ambos
		Objetivo de creación	<p>Nominal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancia - Subsistencia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Gestión de Calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación	Gestión de calidad: Es la acción de hacer bien las cosas, mediante el cual se involucra a toda las partes de la empresa, dirigido a desarrollar procesos, utilizando medios eficientes para lograr objetivos establecidos y superar expectativas en base a la satisfacción del cliente. Por lo tanto esta acción es la base para formar la calidad obteniendo como resultado una calidad consistente e invulnerable.	¿Utiliza la Gestión de Calidad?	Nominal - Si - No
		Dificultad del personal para la implementación de la Gestión de Calidad	Nominal - Poca iniciativa. - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Otros
		¿Cuál es el objetivo para implementar una Gestión de Calidad?	Nominal - Permanencia en el mercado - Oportunidad de crecimiento - Ninguno
		¿Que procesos administrativos aplica?	Nominal - Planificar - Organizar - Dirigir - Controlar - Todos - Ninguno
		¿Conoce la siglas TIC?	Nominal - Si - No
Tecnología de la información y comunicación: la			

	TIC aborda toda tecnología creada para procesar e intercambiar información, muchas veces facilitando el trabajo que conlleva la aplicación de conocimientos propios.	Para que usa la TIC	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Automatizar procesos del almacén - Operaciones comerciales - Difundir información mediante redes - Ninguno
		¿Utiliza un sistema integrado?	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Si - No
		¿Cuál es la finalidad internamente?	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Control de almacén - Control de ventas - Control del personal - Ninguno
		¿Cuál es la finalidad externa	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Determinar proveedores - Atención al cliente - Ninguno

4.4. Técnicas e instrumento

Para la recolección de datos del presente estudio de investigación se utilizó como técnica la encuesta, y como instrumento un cuestionario estructurado con una serie de preguntas cerradas, con la finalidad de obtener resultados y lograr los objetivos planteados en la investigación, para finalmente llegar a la conclusión.

4.5. Plan de Análisis

Para analizar los resultados obtenidos se empleó el programa Microsoft Office 2013 como Word, Excel para crear, tablas así mismo procesar información y obtener resultados.

4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos
<p>Central: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016?</p>	<p>General: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.</p> <ol style="list-style-type: none"> Específicos: Determinar las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016 Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. 	<p>Gestión de Calidad: Es la acción de hacer bien las cosas, mediante el cual se involucra a toda las partes de la empresa, dirigido a desarrollar procesos, utilizando medios eficientes para lograr objetivos establecidos y superar expectativas en base a la satisfacción del cliente. Por lo tanto esta acción es la base para formar la calidad obteniendo como resultado una calidad consistente e invulnerable.</p>	<p>Población: La población estuvo constituida por 10 Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, las cuales están registradas en la base de datos de la Municipalidad Provincial de Oxapampa.</p> <p>Muestra: En la investigación se aplicó la encuesta al total de la población.</p>	<p>Diseño de la Investigación : Se aplicó un diseño de investigación no experimental-Transversal-Descriptivo, bajo la supervisión del docente tutor. Fue no experimental porque se desarrolló la investigación sin manipular la variables se describió el fenómeno en su contexto tal y cual se observa. Fue transversal porque se desarrolló el estudio de la investigación en un lapso de tiempo determinado, donde el estudio tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque solo se describió los fenómenos, eventos, situaciones y contextos más relevantes de las Micro y Pequeñas Empresas, representantes y variable en estudio.</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>

4.7. Principios éticos

Esta investigación no alteró la realidad, ni generó impacto negativo en la sociedad, por lo tanto fue beneficioso para las MYPES, bajo los siguientes principios éticos

Principio de confidencialidad: en el presente estudio solo se publicó información que los representantes de las MYPES estuvieron dispuestos a difundir y compartir.

Principio de confiabilidad: la información recopilada en la presente investigación fueron verídicas, ya que se usaron fuentes bibliográficas originales y sobre todo confiables.

Respeto a la persona humana: se respetó las creencias, ideologías, privacidad de los involucrados con el estudio, buscando el bien común, sin dañar su integridad.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1: Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad		
18-30 años	1	10,0
31-50 años	9	90,0
51 a más años	0	0,0
Total	10	100,0
Género		
Masculino	0	0,0
Femenino	10	100,0
Total	10	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	0	0,0
Superior no universitaria	8	80,0
Superior universitaria	2	20,0
Total	10	100,0
Cargo que desempeña		
Dueño	7	70,0
Administrador	3	30,0
Total	10	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	4	40,0
4 a 6 años	2	20,0
7 a más años	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

Tabla 2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

De la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo de permanencia en el Rubro		
0-3 años	3	30,0
4-56 años	1	10,0
7 a más años	6	60,0
Total	10	100,0
Número de trabajadores		
1-5 trabajadores	10	100,0
6-10 trabajadores	0	0,0
11 a más trabajadores	0	0,0
Total	10	100,0
Los trabajadores de la empresa son:		
Familiares	3	30,0
No familiares	5	50,0
Ambos	2	20,0
Total	10	100,0
Objetivo de creación		
Generar ganancias	8	80,0
Subsistencia	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

Tabla 3: Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

De la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Utiliza Gestión de Calidad		
Si	9	90,0
No	1	10,0
Total	10	100,0
Dificultades del personal para La implementación de la Gestión de Calidad		
Poca iniciativa	0	0,0
Aprendizaje lento	3	30,0
No se adaptan a los cambios	1	10,0
Ninguno	6	60,0
Total	10	100,0
Objetivo para implementar una Gestión de Calidad		
Permanencia en el mercado	3	30,0
Oportunidad de crecimiento	5	50,0
Ninguno	2	20,0
Total	10	100,0
Procesos administrativos que aplica		
Planificar	2	20,0
Organizar	3	30,0
Dirigir	0	0,0
controlar	0	0,0
Todos	5	50,0
Ninguno	0	0,0
Total	10	100,0

Continúa...

Tabla 3: Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

Conclusión...

Conoce las siglas TIC		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
Uso de las TIC		
Automatizar procesos de almacén	0	0,0
Operaciones comerciales	4	40,0
Difundir información mediante redes	2	20,0
Ninguno	4	40,0
Total	10	100,0
Utiliza un sistema integrado		
Si	2	20,0
No	8	80,0
Total	10	100,0
Finalidad interna		
Control del almacén	1	10,0
Control de ventas	2	20,0
Control del personal	1	10,0
Ninguno	6	60,0
Total	10	100,0
Finalidad externa		
Determinar proveedores	2	20,0
Atención al cliente	4	40,0
ninguno	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Referente a las Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

Edad de los representantes

El 90,0% de las personas encuestadas de las Micro y Pequeñas Empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, resultado que coincide con los obtenidos por Gamarra (2016); quien manifiesta que el 55% de los representantes sus edades oscilan entre 31 a 50 años, así mismo los resultados obtenidos por Rodríguez (2015); según manifiesta que el 65% de los encuestados tiene de 36 a 45 años. Con el estudio realizado se puede inferir que en su mayoría los representantes de las MYPES son de edad adulta.

Género de los representantes

El 100,0% de las personas encuestadas de las Micro y Pequeñas Empresas son de género femenino, este resultado coincide con los obtenidos por Rodríguez (2015) quien manifestó que el 65% de los representantes son de sexo femenino. Según las respuestas se resuelve que la mayoría de los encuestados, rubro boticas son de género femenino, sin embargo cabe resaltar que se tomó antecedentes relacionado a las variables, por ello en el estudio de Gamarra (2016) se obtiene que el 67% de los representantes de las MYPES son de género masculino ya que el rubro en estudio hace referencia a las ferreterías.

Grado de instrucción del representante

El 80,0% de los encuestados tiene grado de instrucción superior no universitario, resultados que coinciden con Rodríguez (2015) donde indica que el 75% de los encuestados tiene grado de instrucción superior no universitario, sin embargo contrasta con el resultado de Gamarra (2016) quien menciona que para el rubro ferreterías el 61% de los encuestados manifestó tener grado de instrucción secundaria. Con la investigación se infiere que los representantes de las boticas cuentan con una carrera técnica.

Cargo que desempeña

El 70,0% de los encuestados son dueños absolutos de las Micro y Pequeñas Empresas- rubro boticas, mientras que el 30% son administradores.

Tiempo que desempeña en el cargo

El 40,0% tiene entre 1 a 3 años desempeñando su labor en el cargo, mientras que el otro 40,0% tiene de 7 a más años. Este resultado está relacionado con el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro y se infiere que si una persona desempeña más de 7 años en el cargo, es relativo a los años de existencia de la Micro y Pequeña Empresa.

Tabla 2

Referente a las Características de las Micro y Pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

El 60,0% tiene entre 7 a más años de permanencia en el mercado, en el rubro boticas. Contrasta con el resultado obtenido por Camargo (2015); donde indica que el 71.8% de las boticas encuestadas tiene entre 1 a 5 años de funcionamiento. En estos resultados se evidencia que las boticas juegan un rol importante y tienen una permanencia relevante en el mercado.

Número de trabajadores

El 100,0% de las Micro y Mediana Empresa tiene de 1 a 5 trabajadores, resultado que coincide con Gamarra (2016); donde obtiene que el 83% de las Micro y Mediana Empresa tiene de 0 a 4 trabajadores. Estos resultados obtenidos, reflejan que dentro de las Micro y Mediana Empresa no requieren más de 5 trabajadores.

Los trabajadores de la empresa son

El 50,0% de los trabajadores de las Micro y Mediana Empresa, son terceras personas más no familiares. Se infiere que la mitad de los empresarios prefieren contar con servicios de terceras personas, más no familiares.

Objetivo de creación

El 80,0% de las Micro y Pequeñas Empresas rubro- boticas de la ciudad de Oxapampa son creadas con la finalidad de generar ganancias. Este resultado obtenido concuerda con los resultados de Gamarra (2016); quien indica que el 61% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería de la ciudad de Huarmey crea la empresa con la finalidad de generar ganancias. Esto significa que los Micro y Pequeños Empresarios en el Perú son emprendedores y su objetivo dirigido a crecer empresarialmente y forjar empleo en el país.

Tabla 3

Referente a las características de la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016

Utiliza la Gestión de Calidad

El 90,0% de los encuestados afirma que si hacen uso de la Gestión de Calidad dentro de sus empresas, este dato coincide con el resultado obtenido por Gamarra (2016) donde indica que el 72% usa la Gestión de Calidad. Teorizando los resultados obtenidos se indica que los empresarios en los últimos dos años, dedican mayor importancia a la Gestión de Calidad.

Dificultades que tiene el personal para la implementación de la Gestión de Calidad

El 60,0% de los encuestados expresan que existen otros factores que dificultan la implementación de la Gestión de Calidad. Se entiende que muy aparte de la poca iniciativa, aprendizaje lento, no se adaptarse a los cambios, se involucran otros factores no identificados que dificulta la implantación de una Gestión de Calidad.

Objetivos para implementar una Gestión de Calidad

El 50,0% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas, afirman que el objetivo de la implementación de la Gestión de Calidad es obtener la permanencia en el mercado. Mientras el 30,0% discrepa de dicha afirmación y alega que el objetivo es la oportunidad de crecimiento, y coincide con los resultados obtenidos por Gamarra (2016), quien afirma que el 50% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas usan la Gestión de Calidad con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento en el mercado. Mientras que el porcentaje restante señala que no tiene ningún objetivo la implementación de la Gestión de Calidad. Se infiere que la mitad de los empresarios priorizan la Gestión de Calidad como herramienta clave para posicionarse en el mercado y de esta manera ser rentable, generar ganancias, y ser inmunes a desaparecer en el mercado altamente exigente.

Que procesos administrativos aplica

El 50,0% de las Micro y Pequeñas empresas encuestadas, manifiesta que aplica todos los procesos administrativos que implica: planificar, organizar, dirigir y controlar. De acuerdo los resultados encontrados se puede definir que la mitad de los empresarios encuestados conoce y aplica los procesos administrativos.

Conocimiento de las siglas TIC- uso de la TIC

El 80,0% de los encuestados conoce las siglas “TIC”, sin embargo el 40,0% hace uso de la Tecnología de la Información y Comunicación, para realizar operaciones comerciales, por otro lado el 40,0% conoce, pero no hace uso de la Tecnología de la Información y Comunicación en ningún proceso comercial. Según Gamarra (2016) indica que el 72% no hace uso de la TIC en el ámbito administrativo. Con el análisis comprobado se explica que los empresarios conocen la Tecnología la Información y Comunicación, pero no explotan al máximo las bondades de la tecnología ya sea por temor a adaptarse a un proceso diferente.

Utiliza un sistema integrado

El 80,0% de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro- boticas no utiliza ningún tipo de sistemas. Con los resultados obtenidos claramente se fundamenta que en el ámbito de las Micro y Pequeñas empresas, falta desarrollar y explotar los beneficios de la TIC. -

Cuál es la finalidad interna

El 60,0% de los encuestados manifiesta que un sistema integrado no tiene ninguna finalidad interna de uso. Rodríguez (2015) obtuvo como resultado que el 40% de los gerentes encuestados manifiesta que un programa software ayuda poco al control del producto, coincidiendo con Uriol (2013) quien manifiesta que el 70.29% califica a software como malo. Se define que para los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas el uso de un programa no tiene ninguna finalidad interna.

Cuál es la finalidad externa

El 40,0% de los encuestados manifiesta que un sistema integrado tiene como finalidad externa la atención al cliente; así mismo el otro 40,0% afirma que no tiene ninguna finalidad.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, tienen un rango entre 31 a 50 años de edad, en su totalidad son mujeres, a la vez propietarias con grado de instrucción superior no universitario.

La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro en estudio tienen más de 7 años de permanencia en el mercado, fueron creadas principalmente para generar ganancias y cuentan con 1 a 5 trabajadores.

La gran mayoría de los propietarios hacen uso de la Gestión de Calidad dentro de su empresa, aplicando todo los procesos administrativos, con el objetivo de permanecer en el mercado. La mayoría de los empresarios conoce las siglas TIC, sin embargo no operan ningún tipo de sistema integrado interna ni externamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. Madrid España. Thomson-Paraninfo. Recuperado de https://books.google.es/books?id=M4KKceSe3f4C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiGp7rNs_3VAhUEM8AKHYZCCy cQ6AEIJTAA#v=onepage&q=calidad&f=false
- Asociacion de Emprendedores del Peru. (2015). *MYPES y su aporte al PBI*. Recuperado de <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Belloch, C. (2012). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en el aprendizaje. Material docente [on-line]*. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad de Valencia. Disponible en <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA1.pdf>
- Camargo, K. (2015). “*Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios de salud – rubro boticas, de las avenidas defensores del morro y guardia civil, del distrito de chorrillos, provincia y departamento de lima, año 2015.*” (Tesis para optar el título de licenciada en administración). Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Lima, Peru. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041839>
- Correa, A. A., Gomez, R.A., y Cano, J.A.(2010). *Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Estudios Gerenciales, 26(117), 145–171. Recuperado de https://ac.els-cdn.com/S012359231070139X/1-s2.0-S012359231070139X-main.pdf?_tid=6495fa3c-e280-11e7-bf22-00000aab0f02&acdnat=1513442853_6138e709588fb7cee757f6e405f314a3
- Cruzata, A. (2016). *La Gestión en las Instituciones Educativas : Enfoques , Modelos y Posiciones Teóricas y Prácticas*. Revista Gobierno Y Gestión Pública, 3(1), 1–10. Recuperado de <http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/REVIGGP/article/view/31>

- Deming, (n.d). *La Calidad*. Recuperado de <http://xxxxturismoxxx.blogspot.pe/2010/03/conceptos-de-calidad-segun-diversos.html>
- Gamarra, L. (2017). “*Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de huarmey, 2016.*” (Tesis para optar el título de licenciada en administración). Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Huarmey Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043050>
- Gil, E. (2002). *Identidad y nuevas tecnologías: repensando las posibilidades de intervención para la transformación social*. Recuperado de <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html#links>
- Giorgio, M. (1997). *La gestión eficaz : cómo convertir los objetivos prioritarios en resultados*. Diaz de Santos. Madrid España. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=en&lr=&id=fBVXAkHnZvkC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Giorgio+\(1997\)+“define+la+gestión+como+la+capacidad+&ots=SizQmVgjeQ&sig=t8ogfzgNLpQPDezcD4XPxXJvHQY#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=en&lr=&id=fBVXAkHnZvkC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Giorgio+(1997)+“define+la+gestión+como+la+capacidad+&ots=SizQmVgjeQ&sig=t8ogfzgNLpQPDezcD4XPxXJvHQY#v=onepage&q&f=false)
- Instituto de estudios económicos y sociales. (2016). *Industria de productos farmacéuticos*. Recuperado de <http://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2017/01/Octubre-2016-Industria-de-productos-farmac%C3%A9uticos.pdf>
- Ley N°28015. (2003). *Ley de Promocion y Formalizacion de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Ley N° 30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversion*. Recuperado de <http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309277/3.-LeyN30056FacilitacionInversionPrivada.pdf/fa1e4309-1fc6-4e7a-85d8-8705caa48fd0>

- Norma ISO 9000. (2015). *Gestion de calidad*. Recuperado de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Norma ISO 9001. (2015). *Sistemas de Gestion de Calidad*. Recuperado de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Palenzuela, J. (2016). *Los 10 problemas más comunes en gestión de almacén para las Pymes*. Recuperado de <http://blog.neteteris.com/stepforward/blog/puedo-optimizar-procesos-en-mi-almacen-problemas-pymes>
- Rodríguez, A. (2016). “*Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001:2015 en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro venta de productos farmacéuticos y artículos de tocador (boticas) del distrito de Huaraz, 2015*.” (Tesis para optar el título de licenciada en administración). Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Huaraz Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040237>
- RPP. (2014). *Más del 60% de mypes peruanas no utiliza herramientas TIC*. Recuperado de <http://rpp.pe/lima/actualidad/estudio-mas-del-60-de-mypes-peruanas-no-utiliza-herramientas-tic-noticia-678645>
- Salas, L. (05 de Noviembre del 2012). *¿Cómo vienen consolidándose los grupos del 'retail' farmacéutico en el mercado*. El comercio. Recuperado de <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/como-vienen-consolidandose-grupos-retail-farmaceutico-mercado-noticia-1492284>
- Uriol, J. (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 de licenciado en administración). Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Chimbote Perú Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000003423>

ANEXOS

ANEXO 1

Cronograma de actividades:

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

ANEXO 2

Presupuesto

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Lapicero	1 unidad	1.00	1.00
Cuaderno	1 unidad	3.00	3.00
Usb	1 unidad	20.00	20.00
Papel boom	2 millares	25.00	50.00
Folder manila-faster	4 unidades	1.00	4.00
Empastado	-	-	20.00
Impresión	200 unidades	0.50	100.00
Copias	100 unidades	0.10	10.00
Pasajes local	30	3.00	90.00
Pasaje aplicación de encuesta	2	100.00	200.00
Internet	1	30.00	30.00
Rpc	1	90.00	90.00
Taller de titulación	-	-	1800.00
Otros	-	-	60.00
Total			2478.00

Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante (tesista)

ANEXO 3

Población

N°	BOTICA	DIRECCION
1	Boticas Peruanas	Jr. Mullembruck N°463
2	Botica 24 horas	Jr. Bolognesi s/n
3	Cristo Rey	Jr. Mullembruck N°522
4	Vanifarma	Jr. Mayer N°151
5	Niño Jesús	Jr. Grau N°108
6	Señor de Luren	Jr. Mullembruck N° 365
7	De Paulita	Jr. Bolognesi
8	Paulita 11	Jr. Bolognesi s/n
9	Belén	Jr. Enrique Bottger s/n
10	Medifarma	Jr. Mariscal Castilla s/n

ANEXO 4

Muestra

N°	BOTICA	DIRECCION
1	Boticas Peruanas	Jr. Mullembruck N°463
2	Botica 24 horas	Jr. Bolognesi s/n
3	Cristo Rey	Jr. Mullembruck N°522
4	Vanifarma	Jr. Mayer N°151
5	Niño Jesús	Jr. Grau N°108
6	Señor de Luren	Jr. Mullembruck N° 365
7	De Paulita	Jr. Bolognesi
8	Paulita 11	Jr. Bolognesi s/n
9	Belén	Jr. Enrique Bottger s/n
10	Medifarma	Jr. Mariscal Castilla s/n

ANEXO 5

Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los Almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

- 3. Grado de instrucción**
- a) Sin instrucción
 - b) Primaria
 - c) Secundaria
 - d) Superior no universitaria
 - e) Superior universitaria

- 4. Cargo que desempeña**
- a) Dueño
 - b) Administrador

- 5. Tiempo que desempeña en el cargo**
- a) 1 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

- 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**
- a) 1 a 3 años
 - b) 4 a 6 años
 - c) 7 a más años

- 7. Número de trabajadores**
- a) 1 a 5 trabajadores
 - b) 6 a 10 trabajadores
 - c) 11 a más trabajadores

- 8. Los trabajadores de la empresa son:**
- a) Familiares
 - b) No familiares
 - c) Ambos

- 9. Objetivo de creación**
- a) Generar ganancia
 - b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Utiliza la Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

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

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

12. ¿Cuál es el objetivo para implementar una Gestión de Calidad?

- a) Permanencia en el mercado
- b) Oportunidad de crecimiento
- c) Ninguno

13. ¿Qué procesos administrativos aplica?

- a) Planificar
- b) Organizar
- c) Dirigir
- d) Controlar
- e) Todos
- f) Ninguno

2.2. REFERENTE A LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14. ¿Conoce las siglas TIC?

- a) Si
- b) No

15. ¿Para que usa la TIC?

- a) Automatizar procesos del almacén
- b) Operaciones comerciales
- c) Difundir información mediante redes
- d) Ninguno

16. ¿Utiliza un sistema integrado?

- a) Si
- b) No

17. ¿Cuál es la finalidad internamente?

- a) Control de almacén
- b) Control de ventas
- c) Control del personal
- d) Ninguno

18. ¿Cuál es la finalidad externa?

- a) Determinar proveedores
- b) Atención al cliente
- c) Ninguno

ANEXO 6

Cuadro de tabulación:

CUADRO DE TABULACIÓN					
Ítem	PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	F.A	F.R %
I. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas					
1	Edad	18-30 años		1	10,0
		31-50 años		9	90,0
		51 a más años		0	0,0
Total			10	10	100,0
2	Genero	Masculino		0	0,0
		Femenino		10	100,0
Total			10	10	100,0
3	Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0,0
		Primaria		0	0,0
		Secundaria		0	0,0
		Superior no universitaria		8	80,0
		Superior universitaria		2	20,0
Total			10	10	100,0
4	Cargo que desempeña	Dueño		7	70,0
		Administrador		3	30,0
Total			10	10	100,0
5	Tiempo que desempeña en el cargo	1 a 3 años		4	40,0
		4 a 6 años		2	20,0
		7 a más años		4	40,0
Total			10	10	100,0

II. Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas					
6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	De 1 año a 3 años		3	30,0
		De 4 años a 6 años		1	10,0
		De 7 a más años		6	60,0
Total			10	10	100,0
7	Número de Trabajadores	De 1 a 5 trabajadores		10	100,0
		De 6 a 10 trabajadores		0	0,0
		De 11 a más trabajadores		0	0,0
Total			10	10	100,0
8	Los trabajadores de la empresa son	Familiares		3	30,0
		No familiares		5	50,0
		Ambos		2	20,0
Total			10	10	100,0
9	Objetivo de creación	Generar ganancia		8	80,0
		Subsistencia		2	20,0
Total			10	10	100,0

III. Referente a la variable Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación					
10	¿Utiliza la Gestión de Calidad?	Si		9	90,0
		No		1	10,0
Total			10	10	100,0
11	¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de la Gestión de Calidad?	Poca iniciativa		0	0,0
		Aprendizaje lento		3	30,0
		No se adaptan a los cambios		1	10,0
		Otros		6	60,0
Total			10	10	100,0
12	¿Cuál es el objetivo para implementar una Gestión de Calidad?	Permanencia en el mercado		5	50,0
		Oportunidad de crecimiento		3	30,0
		ninguno		2	20,0
Total			10	10	100,0
13	¿Qué procesos administrativos aplica?	Planificar		2	20,0
		Organizar		3	30,0
		Dirigir		0	0,0
		Controlar		0	0,0
		Todos		5	50,0
		ninguno		0	0,0
Total			10	10	100,0
14	¿Conoce las siglas TIC?	Si		8	80,0
		No		2	20,0
Total			10	10	100,0

15	¿Para que usa la TIC?	Automatizar procesos del almacén		0	0,0
		Operaciones comerciales		4	40,0
		Difundir información mediante redes		2	20,0
		Ninguno		4	40,0
Total			10	10	100,0
16	¿Utiliza un sistema integrado	Si		2	20,0
		No		8	80,0
Total			10	10	100,0
17	¿Cuál es la finalidad internamente?	Control de almacén		1	10,0
		Control de ventas		2	20,0
		Control del personal		1	10,0
		Ninguno		6	60,0
Total			10	10	100,0
18	¿Cuál es la finalidad externa?	Determinar proveedores		2	20,0
		Atención al cliente		4	40,0
		Ninguno		4	40,0
Total			10	10	100,0

ANEXO 7

Figuras:

Respecto a las Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

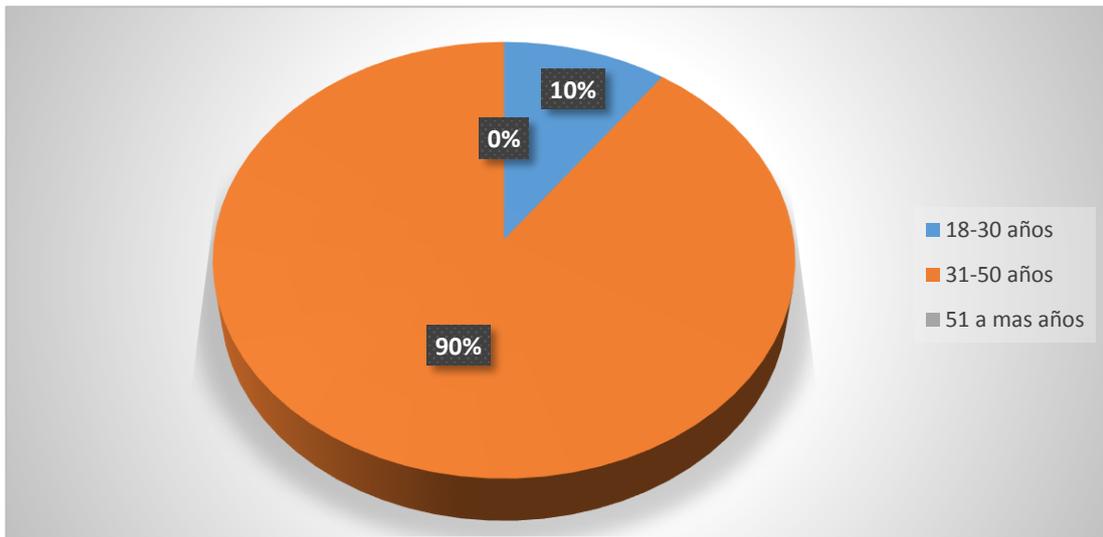


Figura 1: Edad de los representantes.

Fuente: Tabla 1

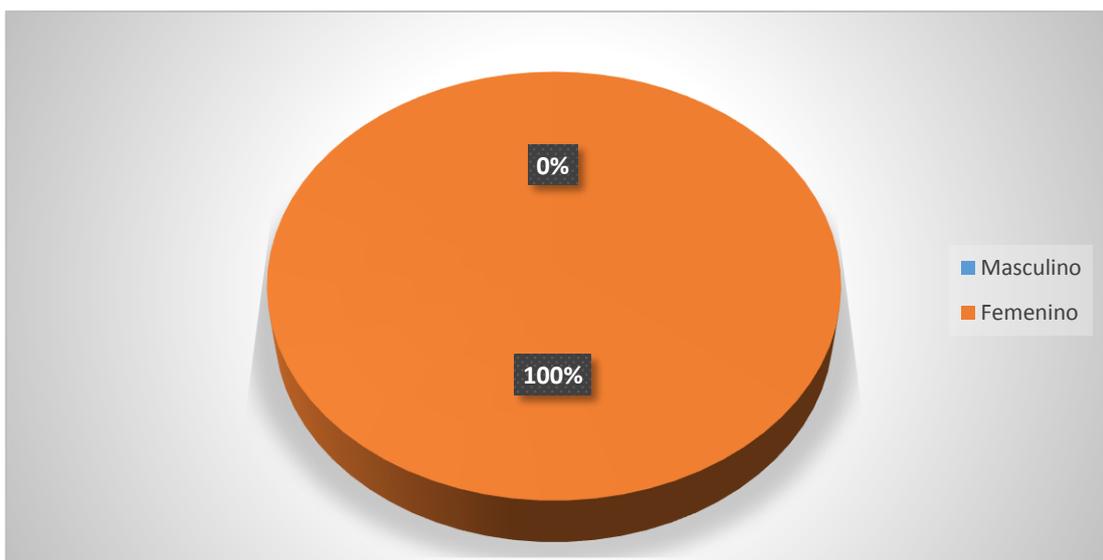


Figura 2: Género de los representantes.

Fuente: Tabla 1

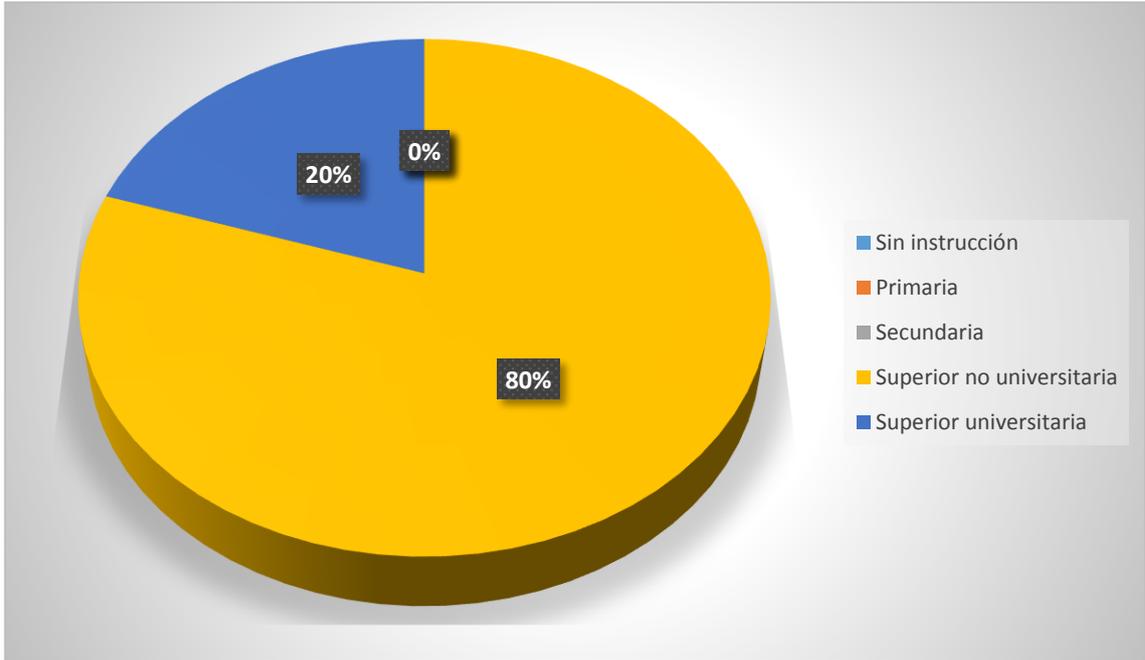


Figura 3: Grado de instrucción de los representantes.
Fuente: Tabla 1

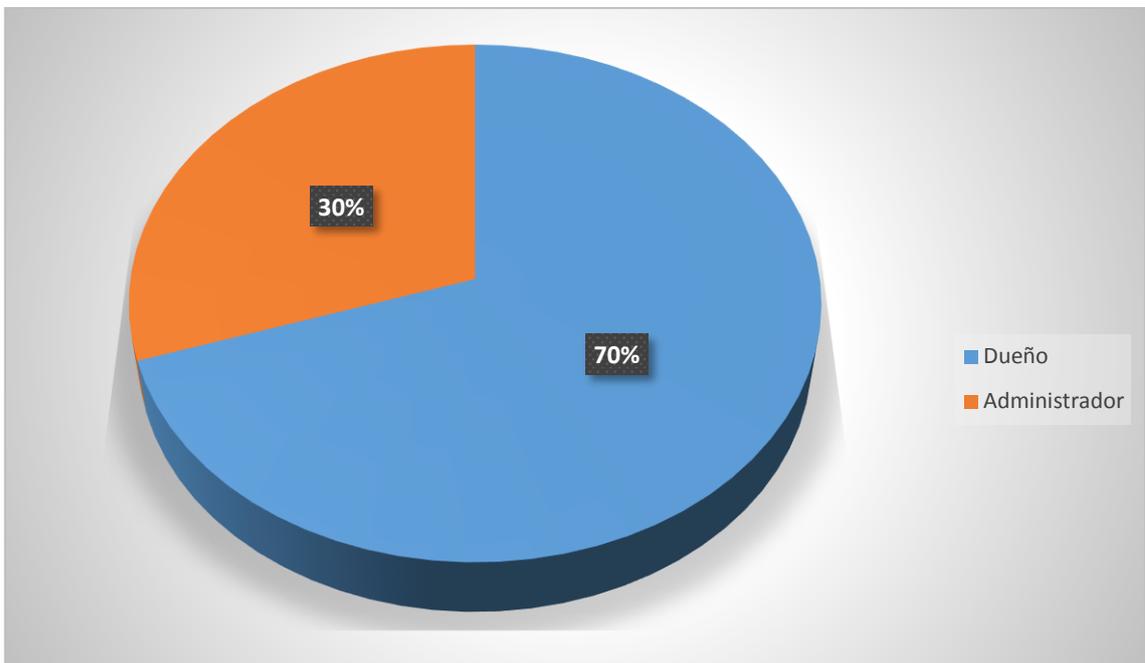


Figura 4: Cargo que desempeñan en la empresa.
Fuente: Tabla 1

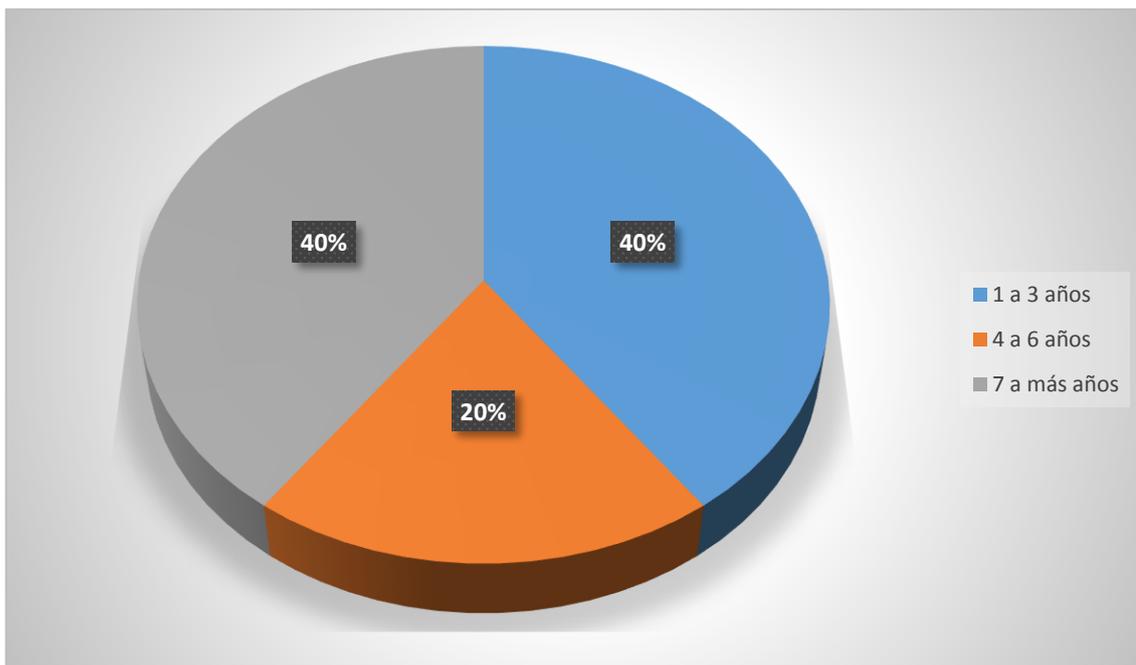


Figura 5: Tiempo de desempeño en el cargo.

Fuente: Tabla 1

Respecto a las Características de las Micro y Pequeñas empresas, rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

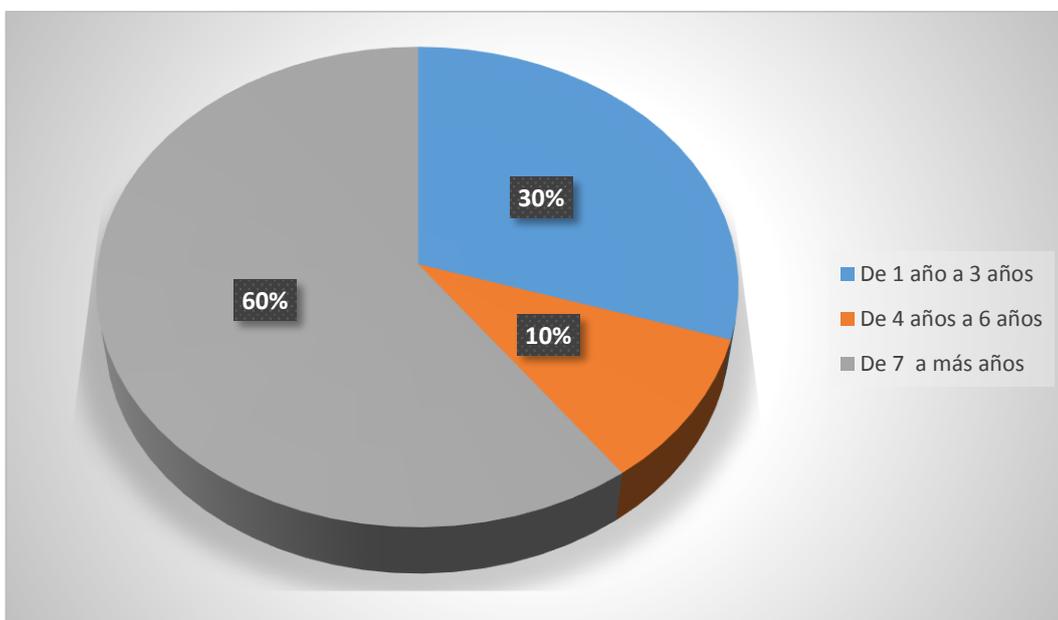


Figura 6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

Fuente: Tabla 2

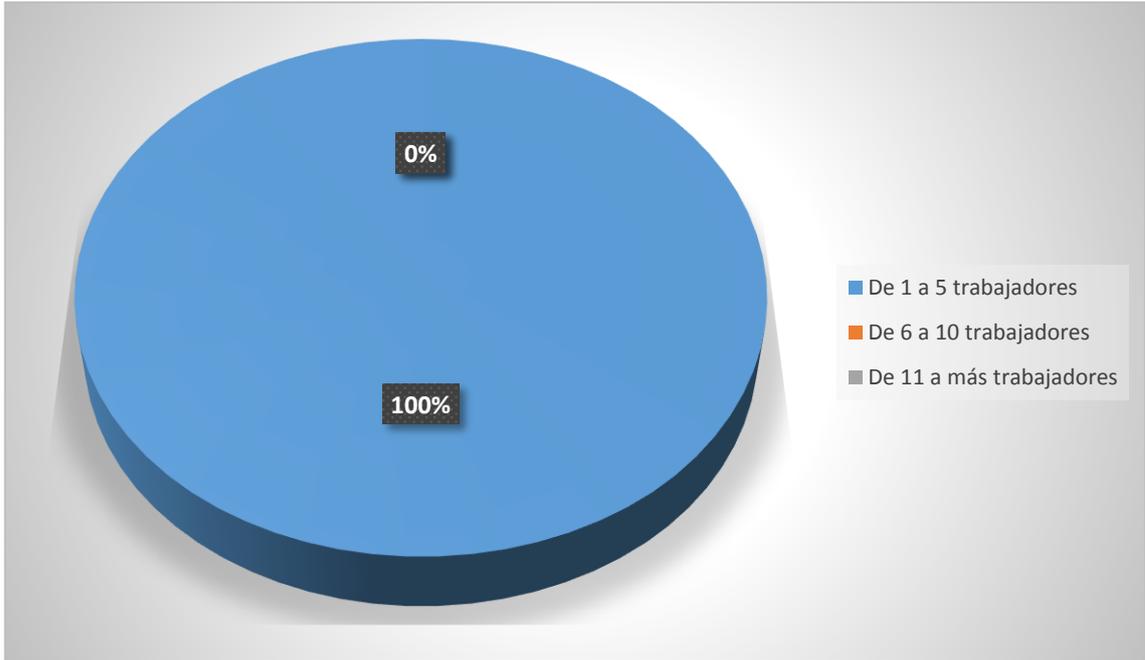


Figura 7: Número de trabajadores.
Fuente: Tabla 2

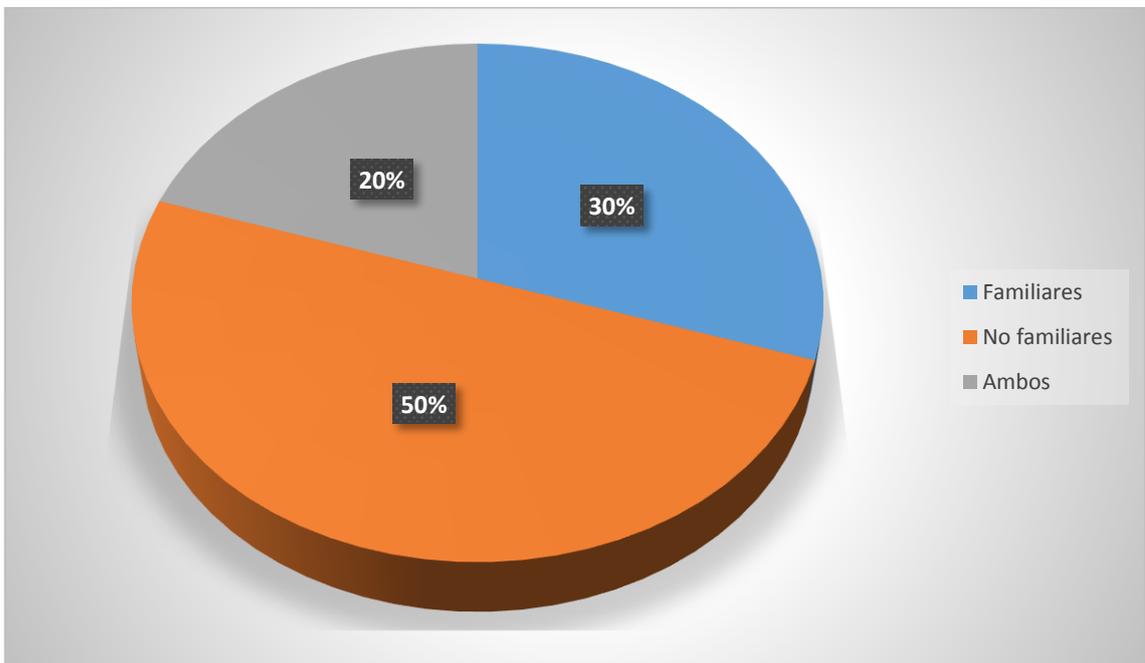


Figura 8: Vínculo de los trabajadores.
Fuente: Tabla 2

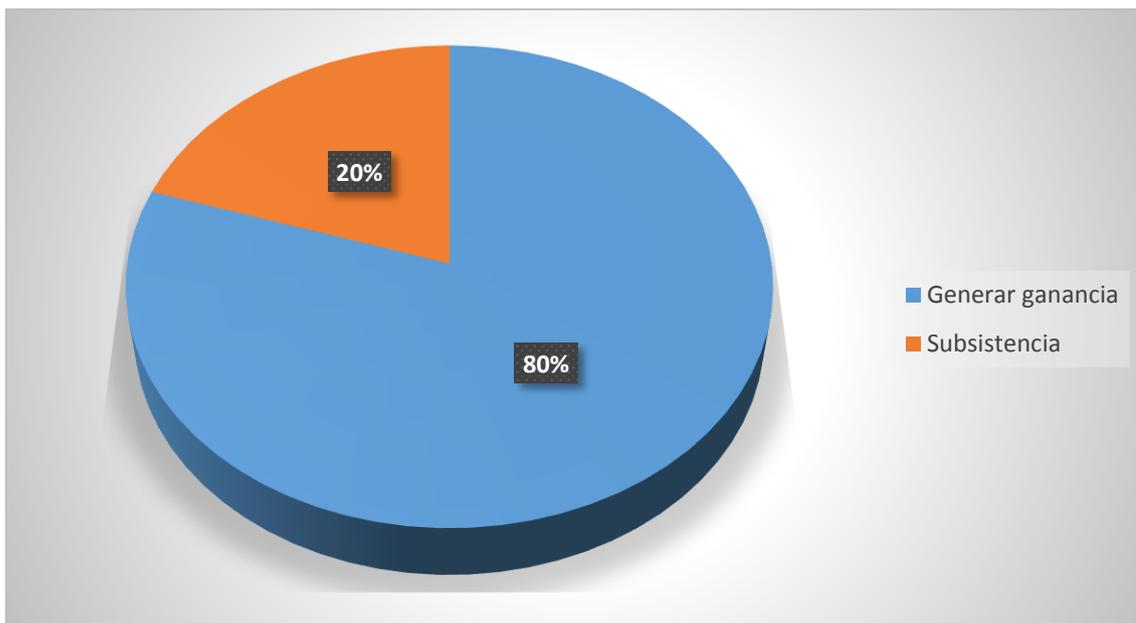


Figura 9: Objetivo de creación.

Fuente: Tabla 2

Respecto a la Gestión de Calidad con el uso de Tecnología de la Información y Comunicación en los almacenes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro boticas de la Ciudad de Oxapampa, 2016.

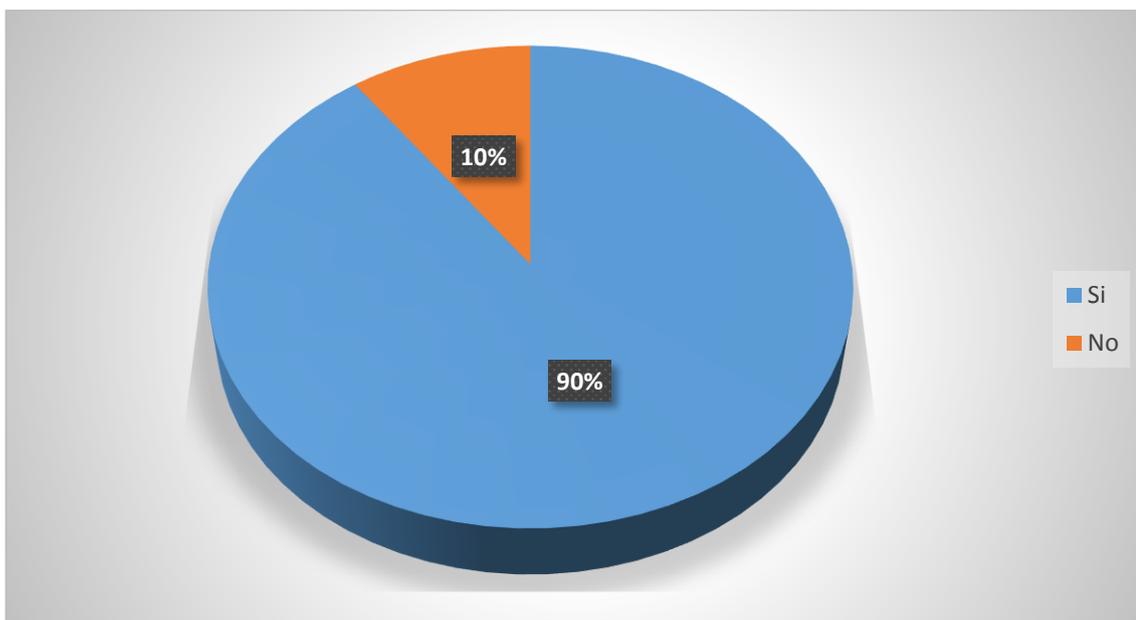


Figura 10: Utilización de la Gestión de Calidad.

Fuente: Tabla 3

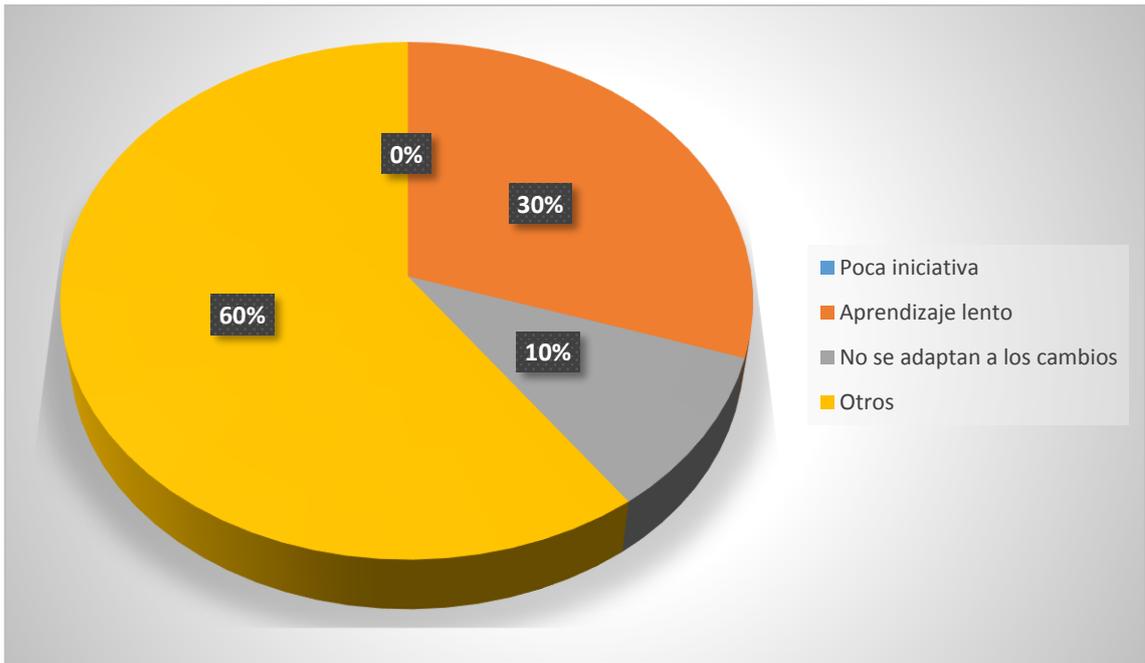


Figura 11: Dificultades del personal para la implementación de la Gestión de Calidad.
Fuente: Tabla 3

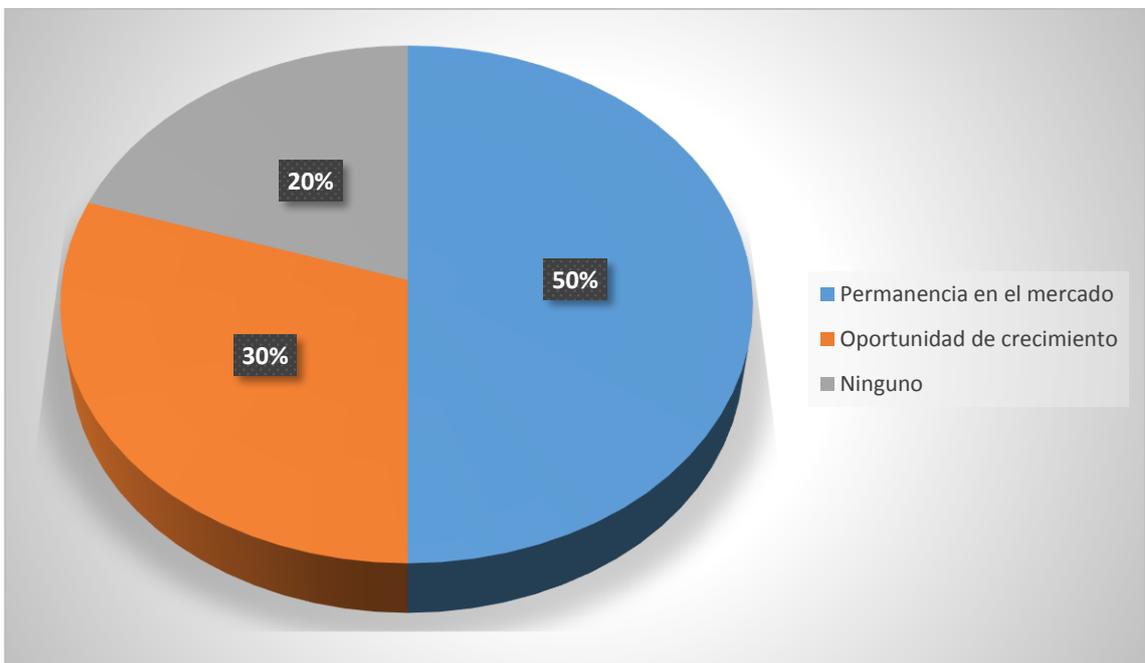


Figura 12: Objetivo para implementar una Gestión de Calidad.
Fuente: Tabla 3

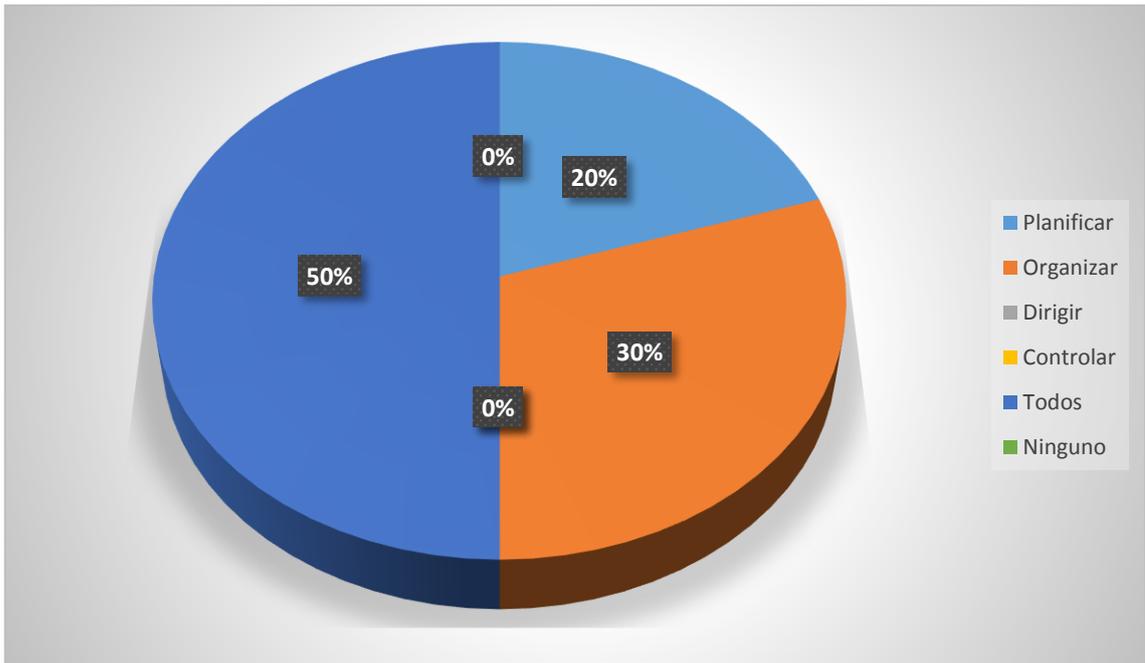


Figura 13: Aplicación de procesos Administrativos.
Fuente: Tabla 3

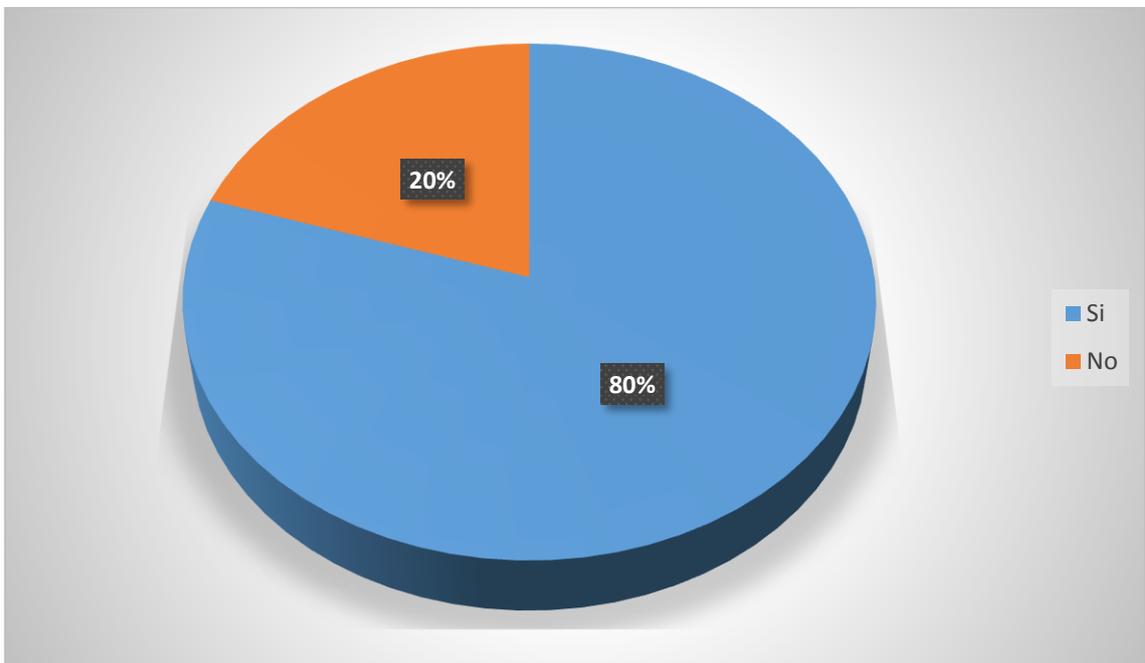


Figura 14: Conocimiento de las siglas TIC.
Fuente: Tabla 3

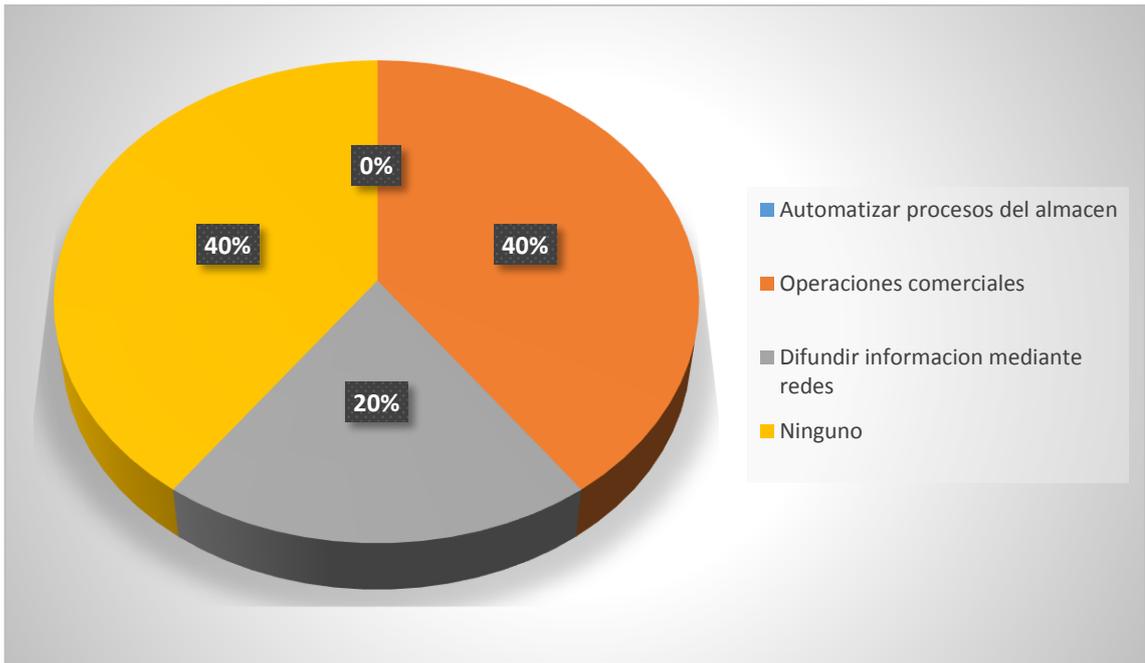


Figura 15: Uso de la TIC.
Fuente: Tabla 3

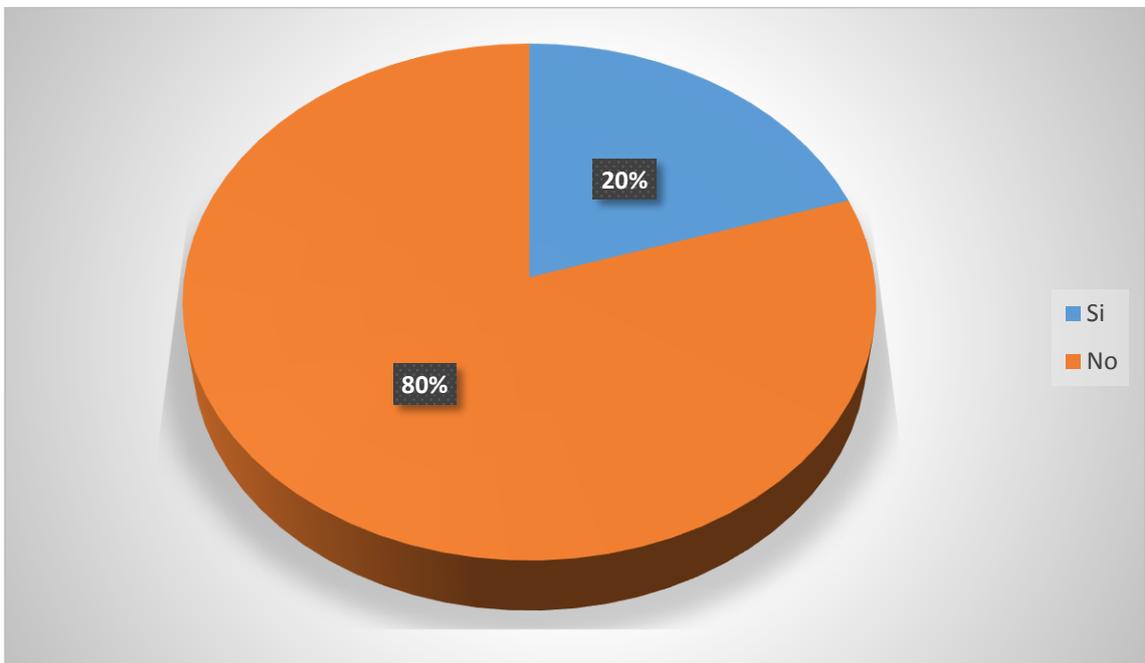


Figura 16: Utilización de un sistema integrado.
Fuente: Tabla 3

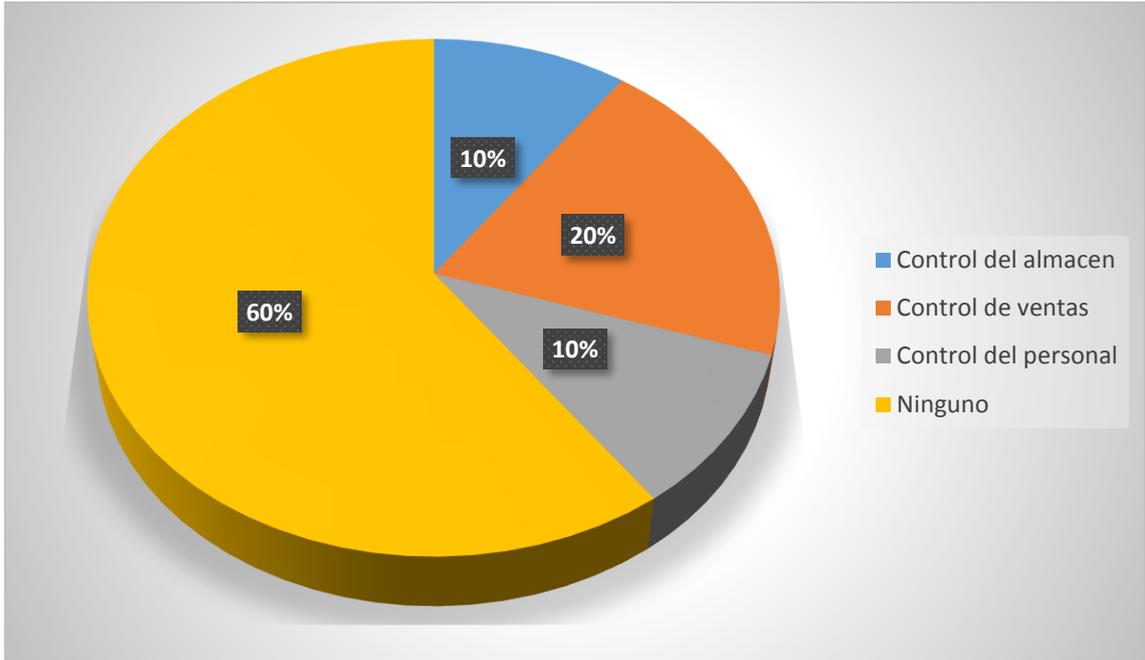


Figura 17: Finalidad interna.
Fuente: Tabla 3

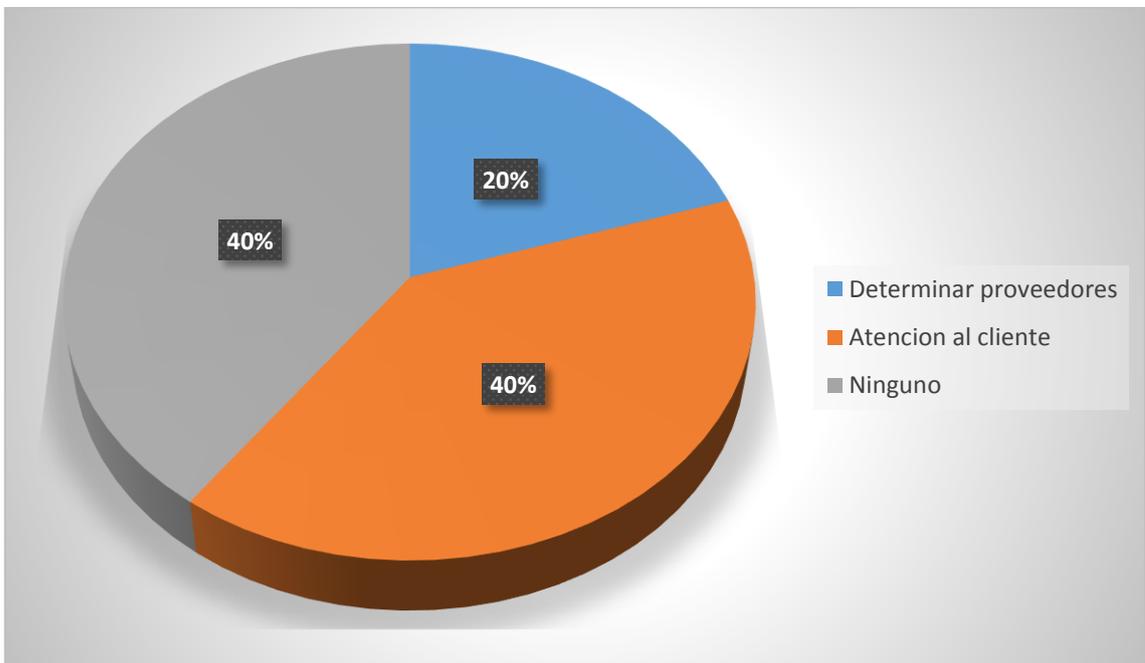


Figura 18: Finalidad externa.
Fuente: Tabla 3

