



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE  
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO  
COMERCIALIZACIÓN DE ABARROTÉS, PUEBLO  
JOVEN EL PROGRESO, DISTRITO CHIMBOTE, 2018

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

**AUTOR**

Br. LUIS ALBERTO PAJILLA EVANGELISTA

**ASESOR**

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2019**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones. A mi madre la Sra. Marleni Evangelista y a mi padre el Sr. Aurelio Cano Cano, quienes en todo momento me aconsejaron y apoyaron para concluir mi sueño de terminar mi carrera; por darme su ejemplo de trabajo y honradez. A mi esposa Tania, por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio.

También quiero agradecer a los empresarios y comerciantes quienes me abrieron la puerta de sus negocios para recabar información y concluir con este estudio. A mis profesores que estuvieron ayudando con sus enseñanzas y experiencia.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno mis anhelos más deseados. A mi madre la Sra. Marleni Evangelista Arteaga, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Tengo el orgullo y el privilegio de ser su hijo, es la mejor madre.

A mi amada esposa y a mi pequeña princesa por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral que me brindan a lo largo de esta etapa de nuestras vidas. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarrotes, del pueblo joven El progreso, Distrito de Chimbote en el año 2018. Se aplicó un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva a una población muestral de 10 MYPE, usando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 22 ítems. Las respuestas que se obtuvieron fueron que el 70% de los empresarios tiene edades entre 31 y 50 años, existe paridad entre masculino y femenino que representan un 50% cada uno, el 70% de ellos tiene secundaria completa y el 100% son dueños. Las MYPE tienen un tiempo de permanencia de 7 años a más en un 50%, emplean en un 80% entre 1 y 5 trabajadores lo cuales no son familiares en un 70%, siendo el al objetivo de creación en 100% para generar ganancias; el 70% no conoce el significado de la sigla TIC, el 80% considera imprescindible el uso de TIC y sí utiliza; sin embargo, el 80% de las MYPE no tiene un sitio web o página en redes sociales, el 100% de las microempresas no realiza compras o ventas por internet; pero sí considera que las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones; un 50% del personal sí maneja herramientas TIC y el otro 50% no maneja estas herramientas; por último el 100% sí está dispuesto a invertir en TIC. Finalmente, se concluye que las MYPE de la investigación no tienen un uso adecuado de las TIC como herramienta de gestión de calidad.

**Palabras clave: Calidad, MYPE y TIC.**

## **ABSTRACT**

The present research work was proposed as the main objective to describe the characteristics of quality management with the use of information and communication technologies in the micro and small businesses of the Commercialization of groceries sector, of the town El progreso, District of Chimbote in the 2018. A non-experimental, cross-sectional, descriptive research design was applied to a sample population of 10 MSB. Through the survey technique, the representatives of these businesses developed a 22-item questionnaire. The results showed that 70% of entrepreneurs are between 31 and 50 years old, there is parity between male and female that represent 50% each, 70% of them have full secondary and 100% are owners. The MSB have a permanence time of 7 years to more in a 50%, they employ in 80% between 1 and 5 workers which are not familiar in a 70%, being the goal of creation in 100% to generate profits; 70% do not know the meaning of the acronym ICT, 80% consider it essential to use ICT and if it uses; However, 80% of MSB do not have a website or social networking page, 100% of micro businesses do not make purchases or sales over the Internet; but it does consider that ICT applications enable better decisions; 50% of the staff does handle ICT tools and the other 50% do not handle these tools; Finally, 100% are willing to invest in ICT. Finally, it is concluded that the MSB of the research do not have a use of ICT as a tool for quality management.

**Keywords: Quality, MSB and ICT.**

## CONTENIDO

TÍTULO.....	i
JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN LITERARIA .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	10
2.3. Marco conceptual .....	17
III. HIPÓTESIS .....	19
IV. METODOLOGÍA .....	20
4.1. Diseño de la investigación.....	20
4.2. Población y muestra .....	20
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	21
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
4.5. Plan de análisis .....	22
4.6. Matriz de consistencia .....	23
4.7. Principios éticos .....	24
V. RESULTADOS .....	25
5.1. Resultados .....	25
5.2. Análisis de resultados .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
6.1. Conclusiones .....	356
REFERENCIAS.....	377
ANEXOS .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.....	25
Tabla 2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.....	26
Tabla 3. Referente a la Gestión de calidad.....	27
Tabla 4. Referente a la herramienta administrativa: Uso de TIC.....	28



## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Edad de los representantes de las MYPE.....	51
Figura 2. Género de los representantes de las MYPE.....	51
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las MYPE.....	52
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes de las MYPE.....	52
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	53
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	53
Figura 7. Número de trabajadores.....	54
Figura 8. Tipología de las personas que trabajan en la empresa.....	54
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa.....	55
Figura 10. Conocimiento del término Gestión de Calidad.....	55
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	56
Figura 12. Dificultades para la implementación de gestión de calidad.....	56
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	57
Figura 14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento.....	57
Figura 15. Conoce el significado de la sigla TIC.....	58
Figura 16. El uso de las TIC es imprescindible para su empresa.....	58
Figura 17. La empresa utiliza equipo informático y de comunicación.....	59
Figura 18. La empresa tiene un sitio web o una página en redes sociales.....	59
Figura 19. La empresa vende o compra productos por internet.....	60
Figura 20. Las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones.....	60
Figura 21. El personal maneja las herramientas TIC.....	61
Figura 22. Disposición para invertir en de herramientas TIC.....	61

## I. INTRODUCCIÓN

Sin duda, nuestra aldea global funciona gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación que se han convertido a través del tiempo en indispensables y necesarios. Lo señalan así Suarez y Alonso (2007), resaltando que las Tecnologías de Información y Comunicación están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las más grandes corporaciones multinacionales, a las Micro y Pequeñas empresas, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares.

Otro tema importante que debemos abordar es el crecimiento vertiginoso de la industria, el comercio y los servicios; pero más que cualitativamente, de modo cuantitativo la aparición de las Micro y pequeñas empresas a nivel mundial, en nuestro continente, en la región latinoamericana y en el Perú. Es importante sumar los aportes de Reynolds (1996) y Garofoli (1994) en los que se demuestra que el aumento en el número de habitantes posee un intenso impacto en los niveles de creación de empresas y de autoempleo. Este hecho posiblemente refleje un aumento de la demanda y esto favorece la aparición de microempresas encargadas de satisfacerla.

En las últimas décadas en América Latina las MYPE se han convertido en un creciente sector de la economía, y en algunos países significan hasta el 90% de todas las organizaciones empresariales. Tienen gran potencial para los países en desarrollo, fundamentalmente por su contribución al PBI, la generación de empleo y la reducción de las desigualdades regionales; así como por su potencial de desarrollo innovador. (Zevallos, 2003)

En el siglo que nos antecede, ya en a finales de los años 70 e inicios de los 80, el sistema empresarial peruano ha manifestado una serie de importantes cambios. El desarrollo de la MYPE y del sector informal urbano en el Perú ha sido un fenómeno característico, debido al acelerado proceso de migración y urbanización que sufrieron muchas ciudades, la aparición del autoempleo y de una gran cantidad de

unidades económicas de pequeña escala, frente a las limitadas fuentes de empleo asalariada y formal para el conjunto de integrantes de la PEA. (Arbulú, 2006)

En cuanto al panorama que ha presentado Ancash y la provincia del Santa podemos afirmar que estuvo ligado a la pesca, minería y acero, principalmente. Es importante conocer que el sistema económico en la provincia del Santa estaba basado en sus actividades como, la pesca y el acero, pero actualmente debido a aspectos coyunturales como la existencia de vedas programadas debido a la escases de recursos hidrobiológicos y el desempleo, ha permitido el surgimiento de otras actividades económicas realizadas por emprendedores que han generado su propia fuente laboral, conformando unidades pequeñas de producción, servicio y comercio denominadas Mype. Sin embargo, al poco tiempo de formarse, desaparecen generando pérdidas para sus propietarios y dejando sin empleo a muchas personas, estas requieren un tratamiento especial para su supervivencia es decir gestionarlas adecuadamente aplicando técnicas modernas de gestión, beneficiando a estas Mype para su permanencia y un adecuado crecimiento y desarrollo en este mundo globalizado.

En nuestro país y mucho más aún en nuestro medio regional y local, las Micro y Pequeñas Empresas han logrado crecer y aportar al desarrollo de la economía, sin embargo no aprovechan las bondades de las TIC como parte de su gestión de calidad y puedan tener un mayor crecimiento y beneficios. En ese contexto, Eddy Morris, director de la maestría en Dirección de Tecnologías de Información de la Universidad ESAN, explica que los ejecutivos que se especializan en las maestrías relacionadas con las las TIC dominan temas como gobierno TI, gestión de infraestructura, desarrollo de software y robótica. A su vez, aplican la realidad aumentada, análisis de riesgos, ciberseguridad y gestión de proyectos en las estrategias de negocio. (Gestión, 2017)

Asimismo, la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPE) no necesitan invertir mucho en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), y muchas realmente no necesitan una presencia en línea, señaló John Dobson, profesor de la Escuela de Administración de la Clark University de Massachusetts en Estados Unidos. (Bardales, 2018)

En Chimbote, específicamente en el pueblo joven El Progreso, zona de influencia del estudio, existe un gran número de Mype en los diferentes sectores servicio, comercio o producción, los cuales algunos desaparecen al corto tiempo de su creación y otros permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose si este fenómeno es como consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en sus diversas actividades empresariales, por lo que este estudio se planteó el problema a través de la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicación en micro y pequeñas empresas, rubro comercialización de abarotes, pueblo joven El Progreso, Distrito Chimbote, 2018?

Para dar respuesta a este problema de investigación se propuso como Objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro Comercialización de abarotes, del pueblo joven El progreso y cómo podrían mejorar si toman en cuenta estas nuevas tecnologías.

Los objetivos específicos fueron: describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas dedicada al rubro comercialización de abarotes del pueblo joven El Progreso; describir las características de estas MYPE; y, describir las principales características de una gestión de calidad con el uso tecnología de la información y comunicación de las MYPE en estudio.

La presente investigación se justifica porque lo que buscamos es dar a conocer sobre la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación que es un tópico de actualidad a nivel nacional.

La investigación realizada se justifica porque se corrobora que la misma sociedad y los empresarios no conocen las características de la gestión de calidad y de las técnicas administrativas que se aplican en las MYPE.

Otra justificación es que beneficiará a la comunidad empresarial y a los emprendedores porque se les proporcionara información sobre los beneficios de una

buena gestión de calidad y un correcto uso de la tecnología de la información y comunicación. Además porque servirá de base para otras futuras investigaciones con relación al tema sobre las MYPE.

Por último, se afirma que esta investigación, no tendrá impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de las MYPE bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

## II. REVISIÓN LITERARIA

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

Ruiz (2015) en Colombia realizó un trabajo de investigación titulado *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en la NTC-ISO 6001 para el Mercado Santafé de Antioquia*; Colombia, cuyo Objetivo fue diseñar un modelo de gestión de calidad para Mercado Santafé de Antioquia, basado en la norma NTC 6001, con el fin de fortalecer su competitividad, la permanencia en el tiempo de manera eficiente, obteniendo los resultados esperados; el Tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, llegando a las siguientes Conclusiones: Con este modelo de gestión basado en la NTC 6001, Mercado Santafé de Antioquia o cualquier MYPE podrá comenzar su proceso de implementación del SGC; el Mercado Santafé de Antioquia cada día este más organizado pues contara con procesos documentados, formatos, registros, procedimientos, etc.

Castro-Calvo y Alvarado-Solís (2006) en Costa Rica desarrollaron la investigación denominada *El uso de las Tecnologías de la Información de la Información y la Comunicación (TIC's) como instrumento para el mejoramiento de la rentabilidad de la Pymes*; cuyo Objetivo fue evaluar el efecto de la utilización de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC's) en el mejoramiento de la rentabilidad de las pymes del sector turismo; el Tipo de estudio fue descriptivo y se llegó a la Conclusión que la decisión de una Pyme para tratar de alcanzar un alto nivel de adaptación de TIC's, depende de muchos factores; estos factores no sólo incluyen el tradicional análisis costo-beneficio de una decisión de inversión, sino la complejidad de la tecnología y el grado de preparación o capacitación que puedan obtener tanto los consumidores, los proveedores como la empresa en cuestión.

García y Sánchez (2013) en México desarrollaron la investigación titulada *El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas*; cuyo Objetivo de consistió en determinar el dominio sobre el uso de las TIC en la MIPyME industrial para

comprobar su posición competitiva en este aspecto; en cuanto a la Metodología se recolectaron datos a través de un trabajo de campo por sujetos voluntarios logrando entrevistar a 394 empresas; su desarrollo se estructura en dos partes, primera: un marco teórico referido a la importancia de las TICs y su aplicación en las MIPyMEs, segunda: se establece la metodología, se fundamenta el análisis; como Conclusiones se tuvo que los principales hallazgos permiten determinar que el grado de uso de TICs por parte de las MIPyMEs industriales en México es incipiente lo que estaría restándole competitividad para hacer frente a un mercado globalizado.

Alderete (2012) en Colombia realizó un estudio denominado *Medición de las tecnologías de la información y la comunicación en empresas de servicios de Colombia*, cuyo Objetivo fue medir el avance de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) a nivel empresarial en el sector de servicios de Colombia; el Tipo de investigación es de análisis descriptivo que relaciona los indicadores de acceso y uso a las TIC con el tamaño de la empresa; llegando a la Conclusión de que el desarrollo de indicadores sintéticos se ha convertido en los últimos años en una práctica común para el desarrollo de políticas de gobierno; en este sentido, si bien existen una serie de índices calculados para captar la preparación y uso de las TIC en los países, son escasos los índices elaborados exclusivamente a nivel empresarial, tales como el EBRI, calculado para empresas europeas, que permitan comparar entre grupos de empresas de diferentes tamaño.

### **Nacionales**

Espinosa (2018) en Pucallpa desarrolló la investigación titulada *Gestión bajo el enfoque de uso de las tic, en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras, ciudad de Pucallpa*, año 2018, cuyo Objetivo principal fue determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro Atención a Distribuidoras, en la ciudad de Pucallpa, año 2018, que se desarrolló bajo la Metodología del tipo descriptivo, y no experimental, aplicando un cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como Resultados: del microempresario: el 44,4% son emprendedores jóvenes-adultos que se encuentra en el rango de 29 a 39 años de edad; participan ambos sexos, masculino (66,7%) y femenino (33,3%); en su mayoría

“universitarios”. De la Empresa: las mypes tienen de 5 a 8 colaboradores 55,6%. El 44,4% de los microempresarios están comprometidos con la calidad y mejora continua y se fomenta la innovación (66,7%). Del uso de las TIC: 44,4% utiliza las herramientas de las TIC en todas las áreas de su empresa, para el 33,3% le sirve para atender y dinamizar sus “operaciones comerciales”. El 66,7% indica que conoce las tendencias del consumidor a futuro, sin embargo, no ha invertido en aplicaciones específicas para atención al cliente (55,6%). Se debe reforzar el buen desempeño en uso de las TIC del personal. Las mypes adquirieron sus aplicaciones de TIC en terceros. Para el 55,6% de las mypes, el presupuesto para TIC es gasto. Finalmente, la principal ventaja que representa las TIC en la gestión de la empresa es la “conexión Financiera” (44,4%); y “Gestión de Proveedores” (33,3%).

García (2018) en Huaraz realizó el estudio *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios–rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz*, cuyo Objetivo principal fue Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las tecnologías de información y comunicaciones (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios - Rubro Actividades de Hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015, el Tipo de investigación fue descriptivo, cuantitativo, no experimental (Transeccional o transversal) cuya Población estuvo conformada por los gerentes de las MYPE del sector servicio–rubro actividades de hospitales (clínicas) de Huaraz, de los cuales se determinó como Muestra a 6 establecimientos clínicos que tenían la denominación actividades de hospitales (clínicas); finalmente, como Conclusión se tuvo que las herramientas TIC aplican un proceso de garantizar seguridad y control dentro del proceso de almacenamiento de datos de los clientes, para evitar pérdida de información de los clientes ahorrando tiempo de proceso de almacenar información. Las herramientas son aquellos que poseen las capacidades y los conocimientos especializados que permiten organizar los conocimientos en sistemas y estructuras que facilitan el uso productivo de los recursos de información y de conocimientos.



Lázaro (2017) en Pucallpa llevó a cabo la tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio–rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*, cuyo Objetivo general fue determinar los principales tipos de Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017, teniendo el Tipo de investigación aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental; para ello la Población fue de 22 micro y pequeñas empresas con una Muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó en la Metodología la técnica de la encuesta que se ejecutó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas; finalmente se arribó a la Conclusión que, los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para crear ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad, pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Colina (2017) en Oxapampa llevó a cabo la investigación *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*; planteándose 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; el Tipo de 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; se obtuvo 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; así como el 80% de los encuestados

conoce las siglas “TIC”; el 80,0% no utiliza ningún tipo de sistemas; final mente la Conclusión es 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.

Velásquez y Steven (2016) en Chimbote realizaron la investigación titulada *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio–rubro venta de bebidas en general en la urbanización el Progreso. Chimbote, 2014*; cuyo Objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio - rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014; el Tipo de investigación fue cuantitativa - descriptiva, de diseño no experimental – transversal; en el recojo de la información se utilizó la técnica del sondeo donde se obtuvo una Muestra de 7 micro y pequeñas empresas de una población de 7 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes Resultados: Respecto al perfil del representante legal: El 43% tiene entre 40 a 49 años de edad, el 86% son de género masculino, el 72% tienen estudios técnicos, el 100% son propietarios – titulares; respecto a las micro y pequeñas empresas: El 57 % tienen de 5 a 6 años de permanencia en el rubro, el 71 % tienen de 3 trabajadores, el 86% se crearon para maximizar ganancias. Respecto a la gestión de calidad: El 100% no tienen conocimientos de técnicas de gestión, el 100% aplican liderazgo en su gestión, el 100% aplican el liderazgo democrático, el 100% no sigue un plan de negocios estratégicos, el 100% percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr objetivos, el 86% ha logrado obtener clientes más satisfechos; por último la Conclusión es que todas las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014, desconocen el significado de las técnicas de gestión pero si aplican de manera empírica el liderazgo democrático.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Calidad**

Hurgando en la norma ISO 9001, en primer lugar analizamos el concepto de calidad que lo sustenta como base teórica. Se trata de la forma o manera adecuada que debe de ser ya sea un producto o un servicio, asimismo lo que se pretende hacer con ello. En última instancia, lo que pretende el cliente respecto a ese producto o servicio.

El propósito es la satisfacción plena de las necesidades de los consumidores, de tal manera que sus expectativas puedan ser superadas. (Alcalde San Miguel, 2008).

Considerando lo expuesto por Cuatrecasas (2012), la calidad viene hacer “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p. 575).

Así mismo de acuerdo con Feigenbaum (1983) está ligado con “las características provenientes de mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente” (p. 7).

La norma ISO 9001 focalizada con el concepto de calidad, ha publicado en septiembre de 2015, su quinta edición. Es un artículo muy interesante y que sirve de modelo de adecuación de una serie de normatividades y documentación de las empresas y el mercado.

En ese sentido, cada uno de los principios de gestión de la calidad están siendo revisados, entre ellos, el relativo a la “participación de personas”, que ha tenido una reconceptualización, definiendo su declaración del modo siguiente: “Es esencial para la organización que todas las personas sean competentes, estén capacitadas y comprometidas con la generación de valor. La organización así, mejora su capacidad para generar valor a través de personas competentes, capacitadas y comprometidas” (International Organization for Standardization ([ISO], 2013).

## **Evolución de la calidad**

La conceptualización del término calidad ha sufrido una serie de cambios a lo largo del tiempo desde su aparición. Durante estas fases su finalidad ha ido en giro hacia el usuario del bien o servicio, de tal modo los enfoques actuales se proponen su plena satisfacción.

### **La International Organization for Standardization (ISO)**

Antes de estudiar la norma ISO 9001 es importante traer al contexto qué es la ISO. La Oficina Internacional del Trabajo (2007) define a la Organización Internacional de Normalización (ISO) como aquella que conglopera a diversos institutos de normalización de los países con la finalidad de promover a escala mundial la propuesta y generación de normas que regulen los productos y servicios en distintos sectores industriales y de servicio. No tiene carácter estatal o gubernamental plenamente sino más bien tienen pertinencia a sectores públicos y privados en forma de alianza estratégica.

En el sistema económico vigente la Organización Internacional de Normalización (ISO) ha marcado la pauta considerativa. Es la que se encarga de señalar estándares en muy diversas áreas, además de las relacionadas con la calidad, con aquellas tales como el medioambiente, la tecnología de la información y un gran número de asuntos adicionales relacionados con producción, comercialización y distribución de bienes y servicios.

### **La norma ISO 9001:2008**

El Comité Técnico ISO/TC 176 (2008) sostiene que la norma ISO 9001:2008 puntualiza los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, en particular en dos casos, cuando una organización:

1. Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
2. Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema (Comité Técnico ISO/TC 176, 2008).

Esta norma considera diversos elementos de carácter filosófico y conceptual, asociados con el discurso de la calidad y se materializan en una serie de principios que se presenta a continuación.

### **Principios de gestión de la calidad**

La norma se basa en ocho principios de gestión de la calidad. El Comité Técnico ISO/TC 176 (2008) los define de la siguiente manera:

**Enfoque al cliente:** Toda organización se debe a sus clientes, por consiguiente deben responder como fiel reflejo de sus necesidades en el tiempo y dirigir sus esfuerzos para superar sus expectativas.

**Liderazgo:** El norte trazado y sus propósitos obedecen a los líderes de la institución. Este liderazgo debe envolver e involucrar a todos en un único propósito, el cumplir con la misión y visión de la empresa.

**Participación del personal:** las personas que integran la empresa son la parte sustantiva. De aquí que su fidelización y compromiso es importante para los propósitos de la organización. Sin ellos es imposible alcanzar el éxito.

**Enfoque basado en procesos:** Las acciones y recursos de la organización no se desarrollan aisladamente sino que pertenecen a un determinado proceso, que de cumplirse será eficiente y eficaz.

**Enfoques del sistema para la gestión:** los procesos se interrelacionan a través de gestión de calidad. El poder identificarlos, comprenderlos y hacer una gestión sistémica permitirá alcanzar los objetivos y metas trazadas en la empresa.

**Mejora continua:** nunca en la empresa se puede decir que se ha logrado lo óptimo, siempre existirá oportunidad y espacio para mejorar los procesos de forma permanente en el tiempo.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** toda decisión en la empresa debe estar supeditada al análisis y reflexión conjunta y no al azar.

**Relaciones beneficiosas con el proveedor:** toda empresa depende de sus proveedores, por tanto debe de crearse un vínculo de reciprocidad y beneficio mutuo.

Los principios antes expuestos significan la filosofía de la norma ISO y se concretan en los siguientes postulados:

Enfoque al cliente

Liderazgo

Participación del personal

Enfoque de sistema para la gestión

Enfoque basado en procesos

Mejora continua

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

### **El impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el desempeño de la empresa**

Pierano y Suárez (2006) quienes han estudiado este tema concluyen en que las tecnologías de la información y la comunicación tienen cuatro espacios para coadyuvar el desarrollo de una empresa. Acceder a la data, la automatización, los costes de transacción y los procesos de capacitación o aprendizaje.

**Automatización:** Recae en los procesos repetitivos logrando que la eficiencia crezca en respuesta al remplazo de la mano de obra directa, economizando tiempo y vinculando el capital humano a otros procesos.

**Accesibilidad a la información:** La toma de decisiones se ve totalmente favorecida gracias al fácil acceso a una gran data de información de significativa relevancia a un costo accesible y en el tiempo justo.

**Costos de transacción:** Internamente, la información de una empresa fluye instantáneamente; a la par que a nivel externo se abaratan los costes de coordinación.

**Procesos de aprendizaje:** La capacitación y aprendizaje se ven favorecidos gracias a las plataformas y espacios virtuales. Así como los costes se ven disminuidos.

Es necesario considerar que las TIC están presentes en cada etapa de la cadena de generación de valor. Modifican las actividades generadoras de valor en dos dimensiones, primero, en la manera en que estas se efectúan, y segundo, en la forma como se relacionan entre si tales actividades (Hernández, 2008). Sin embargo, de

acuerdo a lo expresado por Ríos, Toledo, Campos y Alejos (2009), las TIC *per se* no aportan ventajas comparativas. En una empresa puede haberse realizado una cuantiosa inversión en esta tecnología, pero no se la aprovecha al máximo como para sentar el liderazgo y tener una operatividad eficiente. Recordemos que para tener un desempeño superior al de los competidores las organizaciones deben emplear sus recursos en forma estratégica, incluyendo a las TIC, y para esto se requiere definir objetivos claros.

Scheel (2005) manifiesta que una empresa logra su desempeño competitivo cuando las tecnologías son utilizadas para establecer sinergias entre las actividades básicas de los negocios así como para su apoyo a las estructuras industriales y sus conductores externos; enmarcado en una misión y visión integral que dirige hacia una competitividad estratégica. En este contexto nada camina de modo aislado sino que deben establecerse vínculos a través de las tecnologías para permitir la consolidación de una macroeconomía regional que considere los sectores tanto similares como complementarios a fin de alcanzar la competitividad.

### **Las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)**

El punto de discusión ahora debe centrarse en cómo una empresa incorpora las TIC para alcanzar ventajas realmente comparativas logrando ser competitiva, y ya no únicamente en contar con dichas herramientas (Ríos et al., 2009). Siguiendo esta concepción los estudiosos Jeon, Han y Lee (2006) a través de una investigación lograron determinar cómo las pequeñas empresas coreanas alcanzaron el éxito a partir de sumergirse en el negocio electrónico. Un eje fundamental es el directivo, quien debe conocer las bondades de implementar el negocio electrónico. Otro eje sustantivo es el estado, que debe permitir que las empresas puedan acceder con facilidad a las plataformas de negocios electrónicos para que alcancen expandir sus mercados en este mundo globalizado. Por lo tanto, aquellos países que han comprendido que usar las tecnologías es vital para alcanzar la competitividad, han generado cambios coyunturales que permiten a las empresas nacionales realizar cambios de lo tradicional a lo más sofisticado del negocio electrónico, que antes se desconocía y que hoy permite alcanzar mejores beneficios.

De acuerdo con Casalet y González (2004), a continuación se presenta las principales áreas de utilización de las tecnologías de la información y la comunicación. Se detalla cómo las TIC pueden ser utilizadas para optimizar todas las áreas funcionales y operativas de la PyME y, de este modo, obtener beneficios que le permitan abatir costos y optimizar las operaciones.

### **Áreas en la que las Micro y Pequeñas Empresas pueden implementar TIC**

#### **Clientes**

En esta importante área podrá realizar con mayor eficiencia los pedidos, la adecuada facturación, tener un registro del historial de los pedidos, la data de disponibilidad de productos y la ubicación de potenciales clientes.

Permite una serie de beneficios, tales como el incremento de los canales de comunicación, una reducción en los costes de transacción, la ampliación de los horarios de atención al público, una mayor y mejor gestión de los inventarios, reducción sustantiva de los costes de factoraje, estar en interacción comunicativa permanente y realizar las operaciones en tiempo real.

#### **Entre áreas o Departamentos**

Permite una intercomunicación entre áreas, controlar y planear la producción, prevención de mantenimiento de maquinaria y equipo, Seguimiento del ciclo de producción, la realización de los controles de calidad, actualización de nóminas, llevar la contabilidad y reportes de personal.

Trae consigo una serie de beneficios como estar en permanente contacto y fluidez en la información, reduciendo costes de transacción, mejor uso de la base de datos y verificación de las operaciones en tiempo real.

#### **Proveedores**

Incluir TIC facilita la gestión de pedidos, así como una adecuada facturación y control de proveedores, acceso al historial de pedidos y a los productos disponibles, permite el acceso a nuevos proveedores.

La inclusión de estas tecnologías en esta área permite mejorar los canales de comunicación con menores costos de transacción, se amplían los horarios de



atención, se asegura una mayor gestión reduciendo costos de factoraje. Se puede compartir la información a través de una constante interacción y en tiempo real. Los inventarios se gestionan de manera óptima.

### **Sector Financiero**

Se puede postular a créditos y realizar transferencias permitiendo un mejor manejo de capital.

Ello trae consigo acceder a fuentes de financiamiento más favorables para la empresa.

### **Gobierno**

Acercar la ventanilla única y los programas de apoyo. Permite asesorías y regulaciones sectoriales. El manejo de los impuestos y el estado de los trámites. Permite los beneficios de una atención más rápida y eficiente, así como la información en tiempo real de los trámites de la empresa.

Sin embargo, existen obstáculos para la adopción de TIC por parte de las MYPE. Al respecto, Ríos et al. (2009) han señalado las siguientes barreras para el uso de TIC por parte de las empresas:

Costos de las TIC y tiempos de implementación elevados que derivan en proyectos poco rentables.

Esquemas de financiamiento, inexistentes o inadecuados.

Resultados obtenidos inferiores a los esperados y poco predecibles.

Rápido nivel de obsolescencia de las TIC que deriva en la necesidad de inversiones continuas que pierden valor rápidamente.

Tecnología poco flexible e inadecuada para las necesidades de la empresa.

Proceso de integración con otras soluciones complicado, lento y costoso.

Mayor necesidad de especialización contra mayor dificultad para encontrar y mantener gente especializada.

Resistencia al cambio que resulta en un uso deficiente y poco intensivo de las TIC.

Adopción de tecnología por moda más que por necesidad del negocio.

Falta de impulso a los proyectos de TIC por parte de la dirección general.

Infraestructura actual insuficiente para dar apoyo al uso de nuevas aplicaciones.

Dificultad para justificar el presupuesto de TI ante la dirección general.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Micro y Pequeña Empresa (MYPE)**

En el presente estudio debemos emplear por normatividad las definiciones y las características que se exponen en la Ley MYPE. Considera tanto a la microempresa como a la pequeña empresa como un ente económico que está formado ya sea por una persona natural o por una jurídica, sin considerar distinción al tipo de organización que represente en la actual normativa. Esta tiene por finalidad el desarrollo de actividades extractivas, transformativas, productivas, de comercio de bienes o prestación de servicios.

En adición a ellos, la Ley MYPE señala claramente respecto al número de trabajadores y el nivel de ventas: la microempresa comprende de 1 a 10 trabajadores inclusive y/o tiene un volumen de ventas anuales con un máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT). Por otro lado, la pequeña empresa comprende de 1 a 100 trabajadores inclusive y/o un volumen de ventas anuales que van desde 150 hasta 1700 UIT.

#### **Concepto de calidad**

Se puede definir como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas del cliente. La prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, debe hacerse de la forma más racional y que cubra las necesidades de nuestros clientes, con efectividad obteniendo los mejores resultados que satisfagan sus necesidades con eficiencia.

#### **Gestión de calidad**

Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. Ese conjunto de acciones debe estar sistematizado y documentado, es decir constituir un sistema de gestión de calidad.

#### **Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como:

computadoras, softwares, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video o consolas de juego.

En nuestro país, para el Programa Nacional Transversal de Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC es el conjunto de servicios telemáticos, redes, software y dispositivos de hardware que se integran en sistemas de información interconectados y complementarios, con la finalidad de gestionar datos, información y procesos (D.S. N° 066-2011-PCM).

### **Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramienta de gestión de calidad**

Los sistemas de gestión de calidad tienen en las tecnologías de información un soporte y dinamizador imprescindible a todos los niveles de la empresa, estratégico y operacional y permite la gestión de la mejora continua en tiempo real y basada en datos. Uno de los puntos más importantes que se desarrollan actualmente y que en el futuro más permitirán incrementar la calidad en los productos y servicios de las empresas será la información que se consigue obtener y gestionar de los clientes.

### **III.HIPÓTESIS**

En el presente estudio no se planteó Hipótesis debido a que la investigación es de tipología descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

En la investigación se aplicó un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptiva. Fue no experimental porque el estudio se desarrolló sin manipular la variable Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, la que se mantuvo tal cual y no varió. Fue transversal porque el proceso investigador se desarrolló en un lapso determinado de tiempo, es decir, el estudio tuvo un momento inicial y un momento de término. Asimismo, se afirma que fue descriptiva ya que únicamente se describió los fenómenos, eventos, situaciones y contextos más relevantes de las Micro y Pequeñas Empresas, sus representantes y las variables de la investigación.

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población de este estudio estuvo conformada por las 10 MYPE del sector servicios, rubro comercialización de abarrotes del pueblo joven El Progreso.

#### **Muestra**

Se empleó una muestra no probabilística por conveniencia, la elección fue dirigida y se hizo por sondeo ya que los sujetos de investigación son los más significativos de la zona. La muestra que se estudió estuvo conformada por la totalidad de las 10 PYME del sector servicios, rubro comercialización de abarrotes del pueblo joven El Progreso, distrito de Chimbote.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación</b>	Son instrumentos informáticos y de comunicación que a través de su uso en la parte administrativa sirve para la mejora de la calidad al atender mejor a los clientes y para mejorar el control interno de los productos de la empresa.	Características de los representantes de las MYPE	Edad	a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años	Razón
			Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria	Ordinal
			Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	Nominal
			Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Razón
		Características de las MYPE	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Razón
			Número de Trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 c) 11 a más	Nominal
			Personal que trabaja en la empresa	a) Familiares b) Personas no familiares	Nominal
			Objetivo de creación	a) Generar ganancia b) Subsistencia	Nominal
		Gestión de calidad	¿Conoce el término Gestión de Calidad?	a) Sí b) No	Nominal
			¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	a) Benchmarking b) Red-corporativas c) Empowerment d) Las 5 c e) Outsourcing f) Otros	Nominal
			¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad considera?	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros	Nominal
			¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) Otros	Nominal
			La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a) Sí b) No	Nominal
		Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación	¿Conoce el significado de la sigla TIC?	a) Sí b) No	Nominal
			¿Considera al uso de las TIC como imprescindible para su empresa?	a) Sí b) No	Nominal
			¿La empresa utiliza equipo informático y de comunicación?	a) Sí b) No	Nominal
			¿Su empresa tiene un sitio web o una página en redes sociales?	a) Sí b) No	Nominal
			¿La empresa vende o compra productos por internet?	a) Sí b) No	Nominal
			¿Considera que las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones para su empresa?	a) Sí b) No	Nominal
¿Su personal maneja las herramientas TIC?	a) Sí b) No		Nominal		
¿Estaría dispuesto a invertir en herramientas TIC?	a) Sí b) No		Nominal		

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta. Se aplicó a los representantes de las 10 MYPE rubro comercialización de abarrotes del pueblo joven El Progreso del Distrito Chimbote un cuestionario de 22 ítems de acuerdo a las 4 dimensiones e indicadores de operacionalización de variables.

#### **4.5. Plan de análisis**

Los datos que se obtuvieron luego de aplicar las encuestas a los representantes de las 10 MYPE rubro comercialización de abarrotes del pueblo joven El Progreso del Distrito Chimbote fueron ingresados al programa estadístico denominado SPSS versión 25 para el procesamiento de datos, la presentación en sus respectivas tablas, figuras y el análisis descriptivo.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Chimbote 2018?</p>	<p><b>General:</b> Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las MYPE del rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Chimbote 2018</p> <p><b>Específicos</b> Describir las principales características de los representantes de las MYPE del rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Chimbote 2018.</p> <p>Describir las principales características de las MYPE del rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Chimbote 2018.</p> <p>Describir las principales características de una gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación de las MYPE del rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Chimbote 2018.</p>	<p>Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación</p>	<p>La población estuvo conformada por las 10 MYPE del sector servicios, rubro comercialización de abarrotes del pueblo joven El Progreso y se empleó una muestra no probabilística por conveniencia, conformada por la totalidad de las 10 PYME del sector servicios, rubro comercialización de abarrotes del pueblo joven El Progreso.</p>	<p>Se aplicó un diseño de investigación no experimental, transversal y descriptiva. Fue no experimental porque el estudio se desarrolló sin manipular la variable. Transversal porque fue en un lapso determinado de tiempo. Descriptivo ya que únicamente se describió los fenómenos, eventos, situaciones y contextos más relevantes de las Micro y Pequeñas Empresas, sus representantes y las variables de la investigación.</p>	<p>Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario dirigido a los representantes de las MYPE rubro comercialización de abarrotes del pueblo joven El Progreso del distrito Chimbote. El cuestionario estuvo conformado 22 ítems de acuerdo a las 4 dimensiones e indicadores de operacionalización de variables.</p>



#### **4.7. Principios éticos**

En el presente trabajo de investigación se ha considerado los aspectos éticos más relevantes respecto de los aspectos vinculados con el valor social y científico, la validez científica, la selección equitativa de los sujetos, las condiciones del diálogo auténtico, el respecto a los sujetos de investigación y el consentimiento informado.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Distrito Chimbote, 2018.*

<b>De los representantes</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	1	10.00
31 a 50 años	7	70.00
51 a más años	2	20.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Género</b>		
Masculino	5	50.00
Femenino	5	50.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	00.00
Primaria	0	00.00
Secundaria	7	70.00
Superior no Universitario	2	20.00
Superior Universitaria	1	10.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	10	100.00
Administrador	0	00.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiempo en el cargo</b>		
0 a 3 años	3	30.00
4 a 6 años	2	20.00
7 a más años	5	50.00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Distrito Chimbote, 2018.

**Tabla 2**

*Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Distrito Chimbote, 2018.*

<b>De las empresas</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	3	30.00
4 a 6 años	2	20.00
7 a más años	5	50.00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de Trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	8	80.00
6 a 10 trabajadores	2	20.00
11 a más trabajadores	0	00.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Tipo de personas que trabajan en la empresa</b>		
Familiares	3	30.00
No familiares	7	70.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Objetivo de Creación</b>		
Generar ganancias	10	100.00
Subsistencia	0	00.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, distrito Chimbote, 2018.

**Tabla 3**

*Características de la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Distrito Chimbote, 2018.*

<b>Gestión de calidad</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>Conoce el término gestión de calidad</b>		
Sí	5	50.00
No	5	50.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas de gestión de calidad que conoce</b>		
Benchmarking	3	30.00
Red Corporativas	2	20.00
Empowerment	0	00.00
Las 5C	2	20.00
Outsourcing	0	00.00
Otras	3	30.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Dificultades para su implementación</b>		
Poca Iniciativa	4	40.00
Aprendizaje lento	2	20.00
No se adaptan a los cambios	2	20.00
Desconocimiento del puesto	2	20.00
Otros	0	00.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas de medición del rendimiento del personal</b>		
Observación	3	30.00
Evaluación	3	30.00
Escala de Puntuación	2	20.00
Evaluación de 360°	2	20.00
Otros	0	00.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>La gestión de calidad mejora el rendimiento</b>		
Sí	10	100.00
No	0	00.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, distrito Chimbote, 2018.

**Tabla 4**

*Características del uso de TIC en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, Distrito Chimbote, 2018.*

<b>Gestión de calidad</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa (%)</b>
<b>Conoce el significado de TIC</b>		
Sí	3	30.00
No	7	70.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Considera imprescindible el uso de TIC</b>		
Sí	8	80.00
No	2	20.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Utiliza equipo informático y de comunicación</b>		
Sí	8	80.00
No	2	20.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiene un sitio web o página en redes sociales</b>		
Sí	2	20.00
No	8	80.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Vende o compra productos por internet</b>		
Sí	0	00.00
No	10	100.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones</b>		
Sí	10	100.00
No	0	00.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>El personal maneja las herramientas TIC</b>		
Sí	5	50.00
No	5	50.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Disponibilidad para invertir en herramientas TIC</b>		
Sí	8	80.00
No	2	20.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, distrito Chimbote, 2018.

## 5.2. Análisis de resultados

En base a los resultados obtenidos de la encuesta realizada y en comparación y contraste con lo expuesto en los antecedentes podemos afirmar:

### **Respecto a las características de los representantes de las MYPE**

En la Tabla 1 podemos observar que los resultados arrojan que el 10% de los encuestados tienen edades entre 18 y 30 años; el 70%, entre 31 y 50 años; y el 20% tiene más de 51 años de edad. Asimismo, hay paridad de 50% en lo que se refiere a género. Para el grado de instrucción de los representantes de las MYPE el 70% tiene secundaria; un 20%, superior no universitaria; y solo el 10% grado de instrucción superior universitaria. El 100% de los representantes de las MYPE son dueños de los negocios. Un 30% tienen en el cargo de 0 a 3 años, el 20% de 4 a 6 años y el 50% de 7 años a más.

En lo que se refiere a la edad de los representantes de las MYPE del rubro comercialización de abarrotes del pueblo joven El Progreso, distrito Chimbote, en el año 2018, el 70% de los empresarios tiene edades entre 31 y 50 años, según se observa en la Tabla 1. Los resultados coinciden con los estudios de Espinosa (2018), Lázaro C. (2017), Colina I. (2017) y Velásquez A. y Steven B. (2016), cuyos estudios revelan al rango 31 a 50 años un 77,7%; 55,5%; 90% y 72% respectivamente.

En la misma Tabla 1 se puede observar que en cuanto al género de los microempresarios existe paridad entre masculino y femenino que representan un 50% cada uno. Estos resultados se contrastan con los estudios previos de Espinosa (2018), Lázaro C. (2017) y Velásquez A. y Steven B. (2016), que señalan un porcentaje mayor al género masculino, con un 66,7%; 66,7% y 86% respectivamente.

Referente al grado de instrucción de los representantes de las MYPE estudiadas se revela que el 70% de ellos tiene secundaria completa; esta información se asemeja a la presentada por Lázaro C. (2017) que muestra que el 61,1% de los microempresarios tienen secundaria completa. Sin embargo se contrasta con el resultado de Velásquez A. y Steven B. (2016) que muestra un 72% para la formación técnica.

En cuanto a si el representante de la MYPE es dueño o administrador el presente estudio señala un contundente 100% que son dueños. Este resultado coincide totalmente con lo encontrado por Velásquez A. y Steven B. (2016) que también revelan que el 100% de los representantes son dueños. Sin embargo coincide parcialmente con el estudio de Colina I. (2017) que señala que el 70% son propietarios.

Por último, respecto del tiempo que tienen en el cargo los representantes de las MYPE, según la Tabla 1 se puede observar que el 30% tiene entre 0 a 3 años y el 50% de 7 a más años en el cargo. Estos resultados son casi similares a los encontrados por Colina I. (2017) que señala que en un 40% los representantes de las MYPE tienen entre 0 a 3 años y otro 40% permanecen en el cargo de 7 a más años.

### **Respecto a las características de las MYPE**

Estas características se pueden observar en la Tabla 2.

Los resultados muestran que respecto a las MYPE estudiadas el 33% tiene una permanencia en el rubro de 0 a 3 años, el 20% de 4 a 6 y el 50% de 7 años a más de permanencia. El 80% emplea de 1 a 5 trabajadores y el 20% de 6 trabajadores a más. El 30% de trabajadores de las MYPE son familiares y el 70% son no familiares. Por último, el objetivo de creación de estas MYPE en un 100% es para generar ganancias.

En cuanto se refiere al tiempo de permanencia de la empresa en el rubro los resultados muestran que el 50% de ellas tiene de 7 años a más. Este estudio es muy similar al presentado por Lázaro C. (2017) que muestra un 50% de permanencia de 8 años a más; y al de Colina I. (2017) que señala que el 60% de las MYPE tiene una permanencia de 7 años a más.

Respecto al número de trabajadores que emplean las MYPE estudiadas se revela que el 80% de las empresas emplea entre 1 y 5 trabajadores. Este resultado se asemeja al encontrado por Lázaro C. (2017) que señala un 83,3% de empresas que emplea entre 1 y 4 trabajadores; también se aproxima al trabajo de Velásquez A. y

Steven B. (2016) que señalan que el 100% de las MYPE estudiadas tienen entre 1 y 6 trabajadores.

En cuanto a que si estos trabajadores son familiares o particulares, el presente estudio arroja que el 70% de empresas emplea a personas particulares. Este resultado es parecido al encontrado por Colina I. (2017) que revela que el 50% de trabajadores de la empresa no son familiares.

Finalmente, en esta dimensión, respecto al objetivo de creación de la MYPE, este estudio revela que el 100% de las empresas fueron creadas para generar ganancias. Resultado que se asemeja a lo encontrado por Colina I. (2017) y Velásquez A. y Steven B. (2016) que muestran un 80% y un 86% para este propósito.

### **Respecto a las características de la gestión de calidad de las MYPE**

Los resultados para estas características se pueden observar en la Tabla 3.

Se puede notar que existe paridad de 50% en cuanto a si conoce o no el término Gestión de calidad. Las técnicas de gestión de calidad que conocen son: 30% Benchmarking; 20% Red Corporativas; 20% Las 5C y el 30% otras técnicas. En cuanto a las dificultades para su implementación el 40% señala que es por poca iniciativa; el 20% por aprendizaje lento; y el restante 20% porque no se adaptan a los cambios; 16,7% por desconocimiento del puesto. En cuanto a las técnicas de medición del rendimiento del personal, un 30% conoce la observación; otro 30% la evaluación; un 20% la escala de puntuación; y el restante 20% la evaluación de 360°. En cuanto a si la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio, el 100% de los encuestados señala que sí mejora el rendimiento. Respecto a si conocen o no el término Gestión de calidad. Los resultados de la investigación muestran que un 50% en las MYPE sí conoce y el otro 50% no lo conoce. Esto se contrasta con lo encontrado por Lázaro C. (2017) cuyos resultados muestran que un 72,2% sí conoce el término y el restante 27,8% no.

Referente a las técnicas de gestión de calidad que conocen, el estudio revela que un 30% conoce la técnica de Benchmarking. Resultado que se contrasta con lo encontrado por Velásquez A. y Steven B. (2016) que señalan que el 100% de los encuestados conoce la técnica de Liderazgo.



En cuanto a las dificultades que tienen las MYPE para implementar gestión de calidad, los resultados del estudio muestran que el 40% se debe a la poca iniciativa. Esto se contrasta con lo encontrado por Lázaro C. (2017) que revela que el 30% se debe a un aprendizaje lento.

Respecto a las técnicas de medición del rendimiento del personal las MYPE del estudio conocen las técnicas de observación y evaluación en un 30% respectivamente. Resultados que no se revelan en otras investigaciones consideradas como antecedentes.

Por último ante la pregunta ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?, el 100% de los encuestados de las MYPE respondieron positivamente (Sí). Este resultado es semejante al encontrado por Velásquez A. y Steven B. (2016) quienes señalan que un 100% de los encuestados manifiestan que aplicar Gestión de calidad ayuda al logro de objetivos.

#### **Respecto a las características del uso de TIC en las MYPE**

Los resultados de estas características se pueden apreciar en la Tabla 4.

Se muestra que el 30% de los encuestados sí conoce el significado de TIC, mientras el 70% no conoce. El 80% sí considera imprescindible el uso de TIC en la MYPE, mientras un 20% considera que no. El 80% de los sujetos de investigación sí utiliza equipo informático y de comunicación, en cambio el 20% no utiliza. En cuanto a si la MYPE tiene un sitio web o página en redes sociales el 20% señala que sí, mientras que el 80% manifiesta que no. Asimismo, el 100% de las MYPE no vende ni compra productos por internet. El 100% de los encuestados considera que las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones para la empresa. El 50% del personal de las MYPE sí maneja las herramientas TIC, y el otro 50% no. Por último, la disponibilidad para invertir en herramientas TIC en la empresa es del 100%.

En lo referente a si los encuestados de las MYPE conocen o no el significado de la sigla TIC el 70% expresaron no conocer. Resultado que se contrasta con lo encontrado por Colina I. (2017) que revela que el 80% de los encuestados sí conoce el significado de TIC.

Ante la pregunta: ¿Considera al uso de las TIC como imprescindible para su empresa?, en el presente estudio el 80% de los encuestados señalan que sí. Resultado que se contrasta con lo encontrado por Espinosa S. (2018) quien encuentra que el 66,7% de los encuestados considera que no son imprescindibles.

Otro aspecto a analizar es el referido al uso de equipo informático y de comunicación por parte de la MYPE, el estudio revela que el 80% sí utiliza. Resultado que se puede confirmar relativamente en los estudios de los antecedentes porque expresan uso de TIC, pero no precisamente equipos informáticos y de comunicación.

En cuanto a si las MYPE de estudio tienen un sitio web o una página en redes sociales, el 80% de los encuestados expresa que no. Esta es un ítem nuevo en relación a los antecedentes de esta investigación, por tanto no es posible de comparación.

En lo que corresponde a si la MYPE vende o compra productos por internet, el estudio muestra que el 100% de las microempresas analizadas no realiza tal transacción comercial. Este ítem también es una innovación para nuestra investigación por tanto no es comparable con estudios anteriores. Sin embargo, es preciso señalar que responde al estudio del Instituto de Estadística e Informática – INEI (2016) denominado *Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2015*. Encuesta económica anual 2016 (Ejercicio económico 2015).

Frente a la interrogante: ¿Considera que las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones para su empresa?, el 100% de los encuestados en esta investigación señalaron que sí. Es importante destacar nuevamente la inclusión de un ítem novedoso en comparación a los propuestos en estudios anteriores.

En cuanto a que si el personal de las MYPE del estudio maneja las herramientas TIC, los resultados arrojan que un 50% sí maneja y el otro 50% no maneja estas herramientas. Lo que se puede contrastar con el estudio realizado por Espinosa S. (2018) que señala que el 66,7% del personal no maneja adecuadamente las TIC. De igual forma con el estudio efectuado por Lázaro C. (2017) quien expone que el 72,2% del personal no maneja TIC.

Por último ante la pregunta: ¿Estaría dispuesto a invertir para la implementación de herramientas TIC en su empresa?, los resultados son positivos ya que el 80% de los encuestados manifiestan que sí están dispuestos a invertir en TIC. Este resultado refleja la disposición de los microempresarios en invertir para implementar herramientas TIC en sus empresas.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

Al término de la investigación y considerando las dimensiones, se llega a las siguientes conclusiones:

1. En términos generales, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del presente estudio no tienen un uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como herramienta de gestión de calidad.
2. Respecto a las características de los representantes de las MYPE, el estudio de investigación señala que la mayoría de representantes de las MYPE tienen edades entre los 31 y 50 años. La mitad de ellos son del género masculino y la otra corresponde al femenino; en su mayoría tienen grado de instrucción secundaria. Asimismo la totalidad de ellos son dueños del negocio y más de la mitad tienen más de 4 años en ejercicio.
3. Respecto a las características de las MYPE, se concluye que la mitad de las MYPE tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro; la gran mayoría de ellas emplea entre 1 a 5 trabajadores, los que mayormente son no familiares. La totalidad de las MYPE fueron creadas con el objetivo de generar ganancias.
4. Respecto a las principales características de una gestión de calidad con el uso de las TIC en las MYPE, se concluye que la mitad de la muestra conoce el término gestión de calidad y la otra mitad no; así como la técnica de gestión de calidad más conocida es el de Benchmarking; la dificultad de poca iniciativa es considerada doblemente en comparación a las demás. Las técnicas de medición del rendimiento del personal de mayor conocimiento son la observación y la evaluación. Por último, hay consenso de la totalidad de MYPE en considerar que la gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio. La mayoría no conoce el significado de TIC; sin embargo, la gran mayoría lo considera imprescindible. Casi la totalidad de MYPE utiliza equipo informático y de comunicación, sin embargo no tienen un sitio web o página en redes sociales. La totalidad de las MYPE no vende ni compra por internet, sin embargo considera que las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones

para la empresa. La mitad del personal maneja las herramientas TIC y la gran mayoría de MYPE está dispuesta a invertir en herramientas TIC en el negocio.

## REFERENCIAS

- Abreu, J. (2012). *Hipótesis, Método y Diseño de Investigación*. Daena: International Journal of Good Conscience. 7(2) 187-197. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187197.pdf?fbclid=IwAR1AQY6JgziGjR2gZwH6vT11Z4BbLzb8\\_p0xz1GIreYnMC6\\_oq7PDY1w7o4](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187197.pdf?fbclid=IwAR1AQY6JgziGjR2gZwH6vT11Z4BbLzb8_p0xz1GIreYnMC6_oq7PDY1w7o4)
- Alcalde San Miguel, P. (2008). *Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Alderete, M. V. (2012). *Medición de las tecnologías de la información y la comunicación en empresas de servicios de Colombia*. Cuadernos de Administración, 25 (45).
- Arbulú, J. (2006). *Características e importancia de la Pyme en nuestra economía*. La Pyme en el Perú PAD • Revista de Egresados Universidad de Piura.
- Bardales, E. (2018). *Las mypes y las TIC: mitos y verdades sobre su uso y efectos para las empresas*. Diario Gestión. Tecnología. Disponible en: <https://gestion.pe/tecnologia/mypes-tic-mitos-verdades-efectos-empresas-233245>
- Bolaños, E. L. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa, 18(30), 33-54.
- Casalet, M. y González, L. (2004). *Las tecnologías de la información en las pequeñas y medianas empresas mexicanas*. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales, VIII (170), 44.the case of SMEs in Korea. Applied Economics, 38, 1905-1916.
- Castro-Calvo, E., & Alvarado-Solís, M. (2006). *El uso de las Tecnologías de la Información de la Información y la Comunicación (TIC's) como instrumento para el mejoramiento de la rentabilidad de la Pymes*. Caso de estudio: Pymes del sector turismo.
- Colina Nano, I. M. (2017). *Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016*.
- Comité Técnico ISO/TC 176 (2008). *Norma internacional ISO 9001: sistema de gestión de la calidad. Requisitos*. Ginebra: International Organization for Standardization.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.

- Diccionario de la Real Academia Española. (2011). *Definiciones de términos*. 21ª Edición, Madrid: Espasa Calpe.
- Espinosa Meléndez, S. L. (2018). *Gestión bajo el enfoque de uso de las tic, en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras, ciudad de Pucallpa*, año 2018.
- Feigenbaum, A. (1983). *Control total de la calidad* (3a ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- García L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de las herramientas de las TIC (implementación de un software para el manejo de historias clínicas) en las micro y pequeñas empresas del sector servicios–rubro actividades de hospitales (clínicas) del distrito de Huaraz, 2015*.
- García, M. S., & Sánchez, B. T. (2013). *El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas*. Enl@ ce, 10(1).
- Garofoli, G. (1994). *New firm formation and regional development: the Italian case*, *Regional Studies*, 28 (4), 1994, p. 381-393.
- Gestión. Pe. (2017). *¿Por qué son importantes las TIC en tu empresa?* Suplemento Encuentro Empresarial. Disponible en: <https://gestion.pe/suplemento/comercial/educacion-posgrado/impacto-tic-organizaciones-1002665>
- Hernández R. (2004). *Metodología de la investigación*. Editorial Felix Varela. La Habana.
- Hernández, S. (2008). *Apoyo de las TIC al negocio*. *Sistemas*, 104, 46-52.
- Herrera B. (2011). *Análisis estructural de las MYPEs*. Quipukamayoc | Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 18 N.º 35 pp. 69-89. 2011. UNMSM, Lima, Perú ISSN: 1560-9103 (versión impresa) / ISSN: 1609-8196 (versión electrónica).
- Instituto de Estadística e Informática – INEI (2016). *Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2015*. Encuesta económica anual 2016 (Ejercicio económico 2015).
- International Organization for Standardization [ISO]. (2013). *ISO 9001:2015. Quality Management Systems. Requirements (Committee Draft)*. Ginebra: ISO.

- Jeon, B., Han, K. y Lee, M. (2006). *Determining factors for the adoption of e-business*:
- Lazaro Robles, C. L. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio–rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*.
- Monje A. (2011). *Metodología de la investigación Cualitativa y cuantitativa*. Guía práctica. Neiva: Colombia. Universidad Surcolombia Facultad de Ciencias Sociales Humanas programa de comunicación Social y periodismo. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morles, V. (1994). *Planeamiento y análisis de investigaciones*. (8a ed.). Caracas: El Dorado.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2000). *La capacitación como instrumento de apoyo a las MYPES*. Recuperado el 28 de noviembre de 2018 de: [www.mypeperu.gob.pe/drt/drtp\\_0508/.../PresentaPYME.pps](http://www.mypeperu.gob.pe/drt/drtp_0508/.../PresentaPYME.pps).
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2007). *Informaciones generales sobre la Organización Internacional de Normalización*. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/--relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_gb\\_298\\_15\\_5\\_add\\_es.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/--relconf/documents/meetingdocument/wcms_gb_298_15_5_add_es.pdf)
- Peirano, F. y Suárez, D. (2006). *Las economías por informatización como una forma de captar el impacto de las TICs en el desempeño de las empresas*. En las memorias del Congreso Internacional de Información, 9a.ed. La Habana 17-21 de abril.
- Pérez, Carlota. (2006). *Revoluciones tecnológicas y capital financiero*. México, D. F.: Siglo XXI. [www.carlotaperez.org/Articulos/TRFC-TOCsp.htm](http://www.carlotaperez.org/Articulos/TRFC-TOCsp.htm).
- Perú. Agencia de Promoción de la Inversión Privada (Proinversión). (2006). *Guía para el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima: Proinversión. Recuperado el 29 de noviembre de 2018 de: [www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRAMIENTASPARMYPES/Capitulo3\(1\).pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/JER/HERRAMIENTASPARMYPES/Capitulo3(1).pdf).
- Ponce F. y Zevallos E. (2003). *La innovación en la micro y la pequeña empresa (MYPE): no solo factible sino accesible* /. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18800/360gestion.201702.003>
- Reynolds, P. (1996). *New and small firms in expanding markets, Small Business Economics*, 9, 1996, p. 79-84.



- Ríos, M., Toledo, J., Campos, O. y Alejos, A. (2009). *Nivel de integración de las TICS en las MIPYMES: un análisis cualitativo*. *Panorama Administrativo Journal*, 3(6), 157-179.
- Ruiz D. A. (2015). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la NTC-ISO 6001 para mercado Santafe de Antioquia* (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín).
- Saturno P. (2012) *Tendencias actuales en los sistemas de gestión de la calidad*. TY BOOK. SN - 978-607-460-397-2. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/236334120\\_Tendencias\\_actuales\\_en\\_los\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad](https://www.researchgate.net/publication/236334120_Tendencias_actuales_en_los_sistemas_de_gestion_de_la_calidad) [accessed Nov 24 2018].
- Scheel, C. (2005). *Creating economic value added through enabling technologies*. *Journal of Integrated Design & Process Science*, 9(4), 41-59.
- Vásquez F. (2018). *Áncash, historia y visión regional*. Ediciones USP. Chimbote. Perú.
- Velásquez, A., & Steven, B. C. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio–rubro venta de bebidas en general en la urbanización el Progreso. Chimbote, 2014*.
- Villarán F. et ál. (2005). *Diagnóstico y recomendaciones para mejorar los programas y servicios de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en el Perú*. Informe Final. Lima: Agencia Internacional de Desarrollo de los Estados Unidos (USAID).
- Zevallos, E. E. C. (2010). *Competitividad de las micro y pequeñas empresas (mypes) ante el tratado de libre comercio (TLC)*. *Quipukamayoc*, 17(33), 127-132.

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	OCTUBRE		NOVIEMBRE 2018				DICIEMBRE 2018				ENERO 2019				FEBRERO 2019
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Asesoramiento del docente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Identificación de las variables.	X	X													
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X													
Título del proyecto de investigación.	X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X									
Elaboración de Metodología de la investigación.					X	X	X								
Presentación de Proyectos de Investigación.						X	X	X	X						
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						X	X	X	X	X	X				
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.											X				
Revisión de referencias bibliográficas, APA.												X			
Presentación del informe final de investigación.												X			
Revisión turnitin.													X	X	
Elaboración de artículo científico y diapositivas.														X	
Prebanca y sustentación del informe final.															X

## Anexo 2: Presupuesto

Para la realización del Informe de Investigación, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 1,982.00

<b>Cant.</b>	<b>Unidad Medida</b>	<b>Descripción</b>	<b>TOTAL S/.</b>	<b>1,982.00</b>
			<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total (S/.)</b>
		<b>Bienes de Consumo</b>		<b>1,882.00</b>
1	Unidad	Computadora	1,500.00	1,500.00
1	Unidad	Impresora a color y B/N	320.00	320.00
4	Unidad	Tinta para Impresora	5.00	20.00
18	Horas	Internet	1.00	18.00
1	Unidad	Memoria USB de 4 gigas	24.00	24.00
		<b>Materiales de Escritorio</b>		<b>93.00</b>
1	Millar	Papel bond A-4	22.00	22.00
1	Unidad	Perforador	14.00	14.00
1	Unidad	Engrapador	10.00	10.00
1	Unidad	Sacagrapas	4.00	4.00
1	Caja	Grapas	4.00	4.00
3	Unidad	Lapiceros color azul	5.00	15.00
3	Unidad	Lapiceros color negro	5.00	15.00
1	Caja	Lápiz	5.00	5.00
2	Unidad	Borrador	2.00	4.00
		<b>Pasajes y Gastos de Transporte</b>		
25	Pasajes	Movilidad local	4.00	<b>100.00</b>

### Anexo 3: Población

<b>N°</b>	<b>PYME</b>	<b>RUC</b>
1	COMERCIALIZADORA REYES EIRL.	2040270874
2	ENCOMENDERÍA JHONATAN	10329857153
3	DISTRIBUIDORA NICOL	10329170221
4	REPRESENTACIONES MARICIELO SAC	20445688615
5	ENCOMENDERÍA ANTONY RUC	10762663304
6	COMERCIAL YURI RUC	10329043920
7	INVERSIONES D-DIAZ SRL	20445365441
8	DISTRIBUIDORA MADAN SAC	20601945348
9	INVERSIONES RAY Y POOL SRL	20531906340
10	COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA LÓPEZ SAC	20569345961

### Anexo 4: Muestra

<b>N°</b>	<b>PYME</b>	<b>RUC</b>
1	COMERCIALIZADORA REYES EIRL.	2040270874
2	ENCOMENDERÍA JHONATAN	10329857153
3	DISTRIBUIDORA NICOL	10329170221
4	REPRESENTACIONES MARICIELO SAC	20445688615
5	ENCOMENDERÍA ANTONY RUC	10762663304
6	COMERCIAL YURI RUC	10329043920
7	INVERSIONES D-DIAZ SRL	20445365441
8	DISTRIBUIDORA MADAN SAC	20601945348
9	INVERSIONES RAY Y POOL SRL	20531906340
10	COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA LÓPEZ SAC	20569345961

## Anexo 5: Cuestionario



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 Tecnologías de Información y Comunicación en Micro y Pequeñas Empresas, rubro comercialización de abarrotes, pueblo joven El Progreso, distrito Chimbote, 2018, para obtener el título de Licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**Instrucción:** *Por favor marcar con una X una de las alternativas que se ofrecen en cada ítem, de acuerdo a lo que considere desde su criterio personal y profesional.*

MYPE: \_\_\_\_\_

#### 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. Género

- a) Masculino      b) Femenino

###### 3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción      b) Primaria      c) Secundaria  
d) Superior no universitaria      e) Superior universitaria

###### 4. Cargo que desempeña

- a) Dueño      b) Administrador

###### 5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

##### 1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas

###### 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

###### 7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores      b) 6 a 10 trabajadores      c) 11 a más trabajadores

###### 8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares                      b) Personas no familiares

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia              b) Subsistencia

**II.REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1 Referente a la Gestión de calidad**

**10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?**

- a) Si                      b) No

**11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?**

- a) Benchmarking              b) Red-corporativas              c) Empowerment  
d) Las 5 c                      e) Outsourcing                      f) Otros

**12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad considera?**

- a) Poca iniciativa              b) Aprendizaje lento              c) No se adapta a los cambios  
d) Desconocimiento del puesto                      e) Otros

**13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

- a) La observación              b) La evaluación              c) Escala de puntuaciones  
d) Evaluación de 360°              e) Otros

**14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**

- a) Sí                      b) No

**2.2. Referente a la herramienta administrativa: Uso de TIC**

**15. ¿Conoce el significado de la sigla TIC?**

- a) Sí                      b) No

**16. ¿Considera al uso de las TIC como imprescindible para su empresa?**

- a) Sí                      b) No

**17. ¿La empresa utiliza equipo informático y de comunicación?**

- a) Sí                      b) No

**18. ¿Su empresa tiene un sitio web o una página en redes sociales?**

- a) Sí                      b) No

**19. ¿La empresa vende o compra productos por internet?**

- a) Sí                      b) No

**20. ¿Considera que las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones para su empresa?**

- a) Sí                      b) No

**21. ¿Su personal maneja las herramientas TIC?**

- a) Sí                      b) No

**22. ¿Estaría dispuesto a invertir para la implementación de herramientas TIC en su empresa?**

- a) Sí                      b) No

Anexo 6: Tabulación

CUADRO DE TABULACIÓN					
Ítem	PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	F.A	F.R %
<b>1.1. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas</b>					
1	Edad	18-30 años	I	1	10.00
		31-50 años	IIII II	7	70.00
		51 a más años	II	2	20.00
<b>Total</b>					
2	Genero	Masculino	IIII	5	50.00
		Femenino	IIII	5	50.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
3	Grado de instrucción	Sin instrucción	-	0	00.00
		Primaria	-	0	00.00
		Secundaria	IIII II	7	70.00
		Superior no universitaria	II	2	20.00
		Superior universitaria	I	1	10.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
4	Cargo que desempeña	Dueño	IIII IIII	10	100.00
		Administrador	-	0	00.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
5	Tiempo que desempeña en el cargo	1 a 3 años	III	3	30.00
		4 a 6 años	II	2	20.00
		7 a más años	IIII	5	50.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

CUADRO DE TABULACIÓN					
Ítem	PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	F.A	F.R %
<b>1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas</b>					
6	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	De 1 año a 3 años	III	3	30.00
		De 4 años a 6	II	2	20.00
		De 7 a más años	IIII	5	50.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
7	Número de Trabajadores	De 1 a 5 trabajadores	IIII III	8	80.00
		De 6 a 10 trabajadores	II	2	20.00
		De 11 a más trabajadores	-	0	00.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
8	Los trabajadores de la empresa son	Familiares	III	3	30.00
		No familiares	IIII II	7	70.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
9	Objetivo de creación	Generar ganancias	IIII IIII	10	100.00
		Subsistencia	-	0	00.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

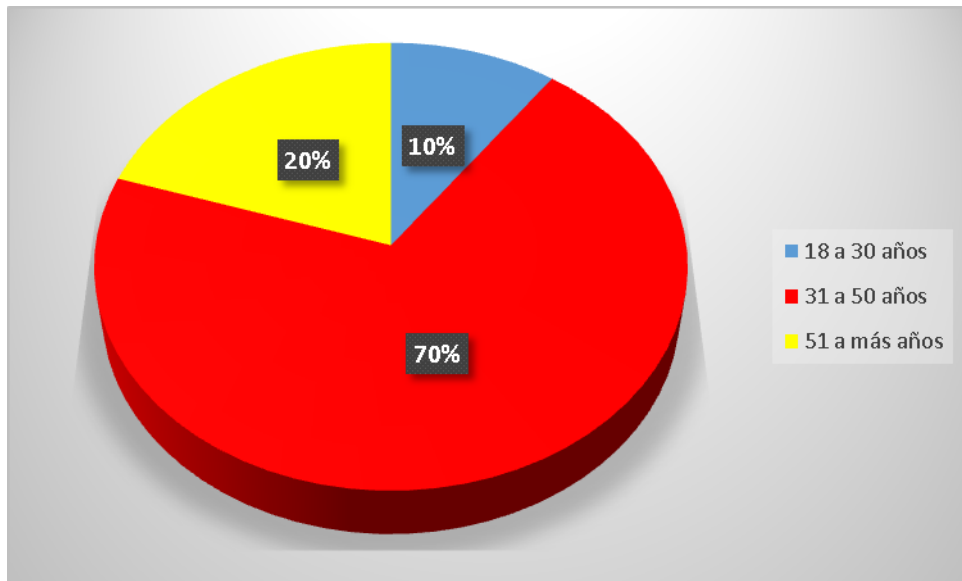


CUADRO DE TABULACIÓN					
Ítem	PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	F.A	F.R %
<b>2.1 Referente a la Gestión de calidad</b>					
10	¿Conoce el término Gestión de Calidad?	Sí	IIII	5	50.00
		No	IIII	5	50.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
11	¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Benchmarking	III	3	30.00
		Red-corporativas	II	2	20.00
		Empowerment	-	0	00.00
		Las 5 c	II	2	20.00
		Outsourcing	-	0	00.00
		Otras	III	3	30.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
12	¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad considera?	Poca iniciativa	IIII	4	40.00
		Aprendizaje lento	II	2	20.00
		No se adapta a los cambios	II	2	20.00
		Desconocimiento del puesto	II	2	20.00
		Otras	-	0	00.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
13	¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	La observación	III	3	30.00
		La evaluación	III	3	30.00
		Escala de puntuaciones	II	2	20.00
			II	2	20.00
			-	0	00.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
14	La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Sí	IIII IIII	10	100.00
		No	-	0	00.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

CUADRO DE TABULACIÓN					
Ítem	PREGUNTA	RESPUESTA	CONTEO	F.A	F.R %
<b>2.2. Referente a la herramienta administrativa: Uso de TIC</b>					
15	¿Conoce el significado de la sigla TIC?	Sí	III	3	30.00
		No	IIII II	7	70.00
<b>Total</b>					
16	¿Considera al uso de las TIC como imprescindible?	Sí	IIII III	8	80.00
		No	II	2	20.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
17	¿La empresa utiliza equipo informático y de comunicación?	Sí	IIII III	8	80.00
		No	II	2	20.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
18	¿Su empresa tiene un sitio web o una página en redes sociales?	Sí	II	2	20.00
		No	IIII III	8	80.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
19	¿La empresa vende o compra productos por internet?	Sí		0	00.00
		No	IIII IIIII	10	100.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
20	¿Considera que las TIC posibilitan mejores decisiones?	Sí	IIII IIIII	10	100.00
		No		0	00.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
21	¿Su personal maneja las herramientas TIC?	Sí	IIII	5	50.00
		No	IIII	5	50.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
22	¿Estaría dispuesto a invertir en TIC en su empresa?	Sí	IIII III	8	80.00
		No	II	2	20.00
<b>Total</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

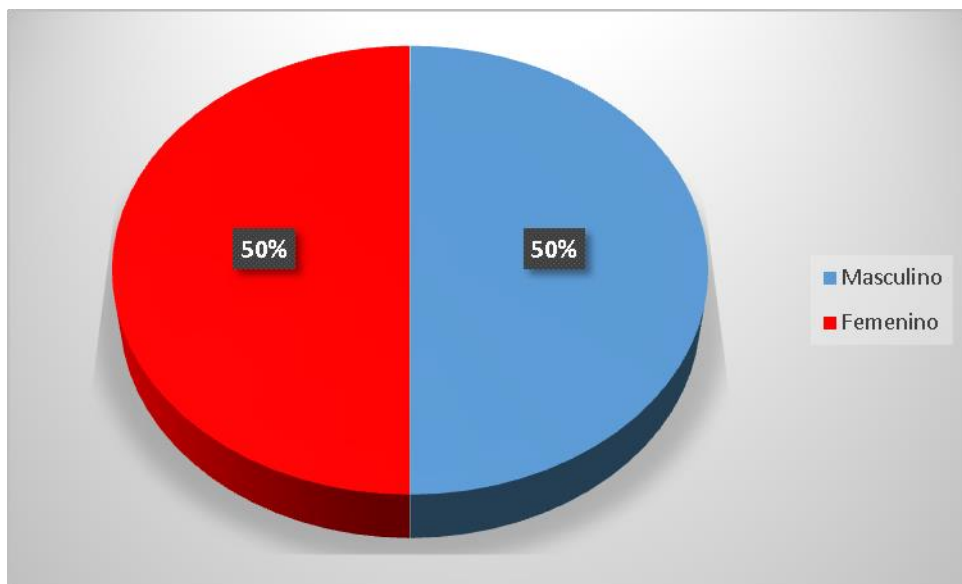
## Anexo 7: Figuras

### Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas



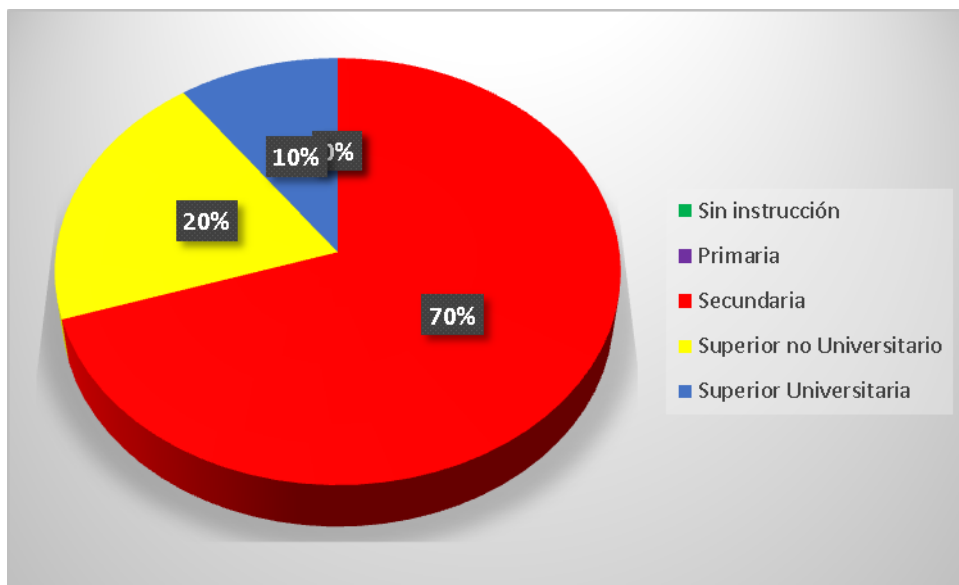
**Figura 1.** Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Fuente Tabla 1

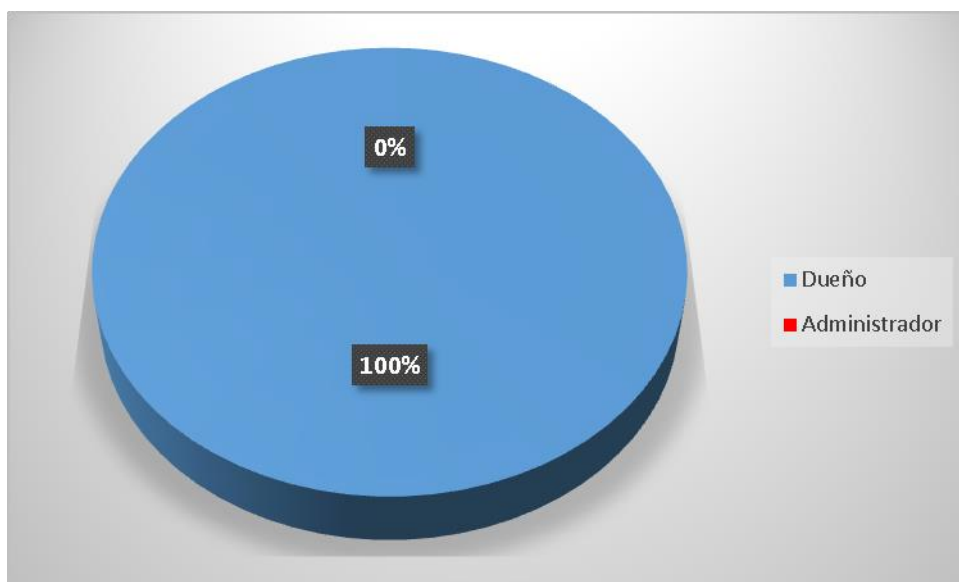


**Figura 2.** Género de los representantes de las micro y pequeñas empresas

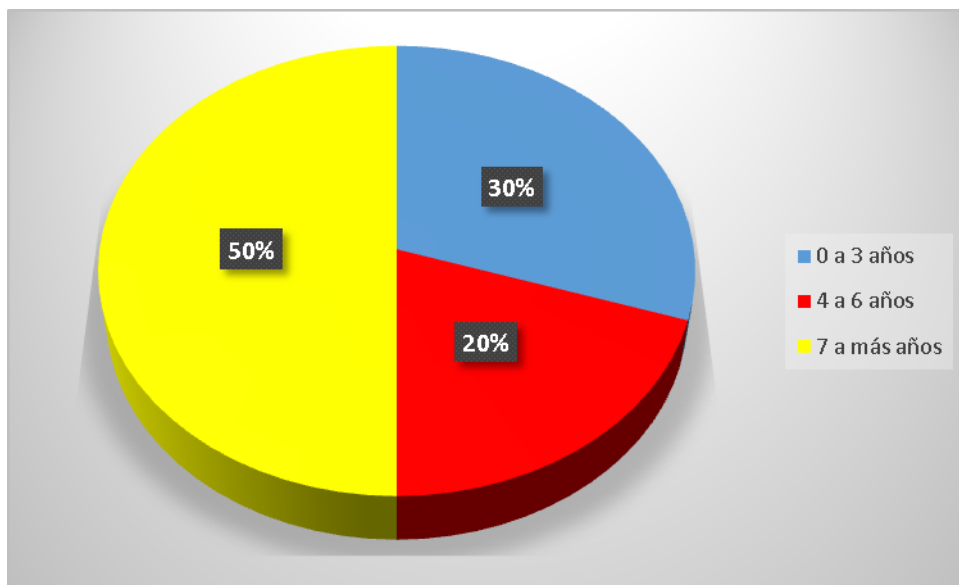
Fuente Tabla 1



**Figura 3.** Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas  
Fuente Tabla 1

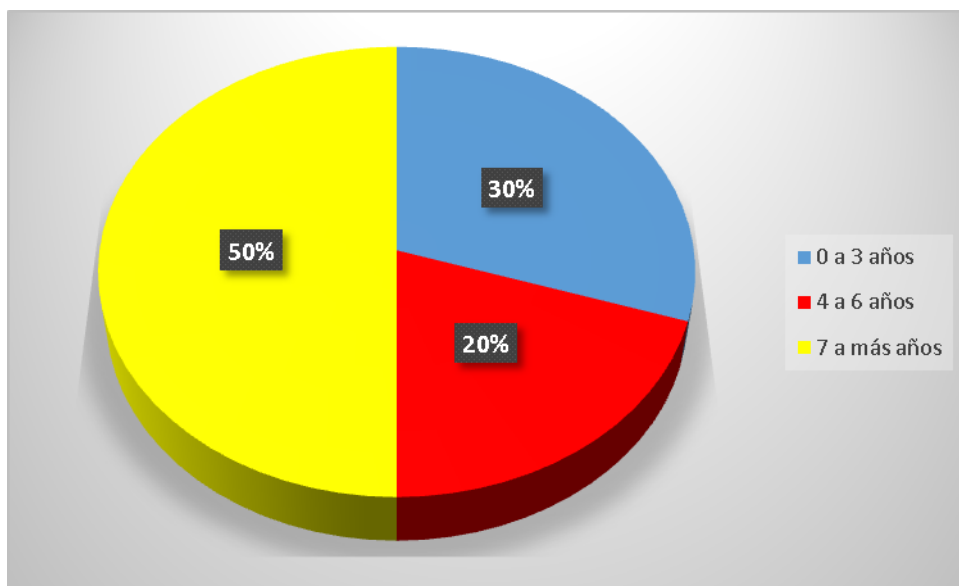


**Figura 4.** Cargo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas  
Fuente Tabla 1

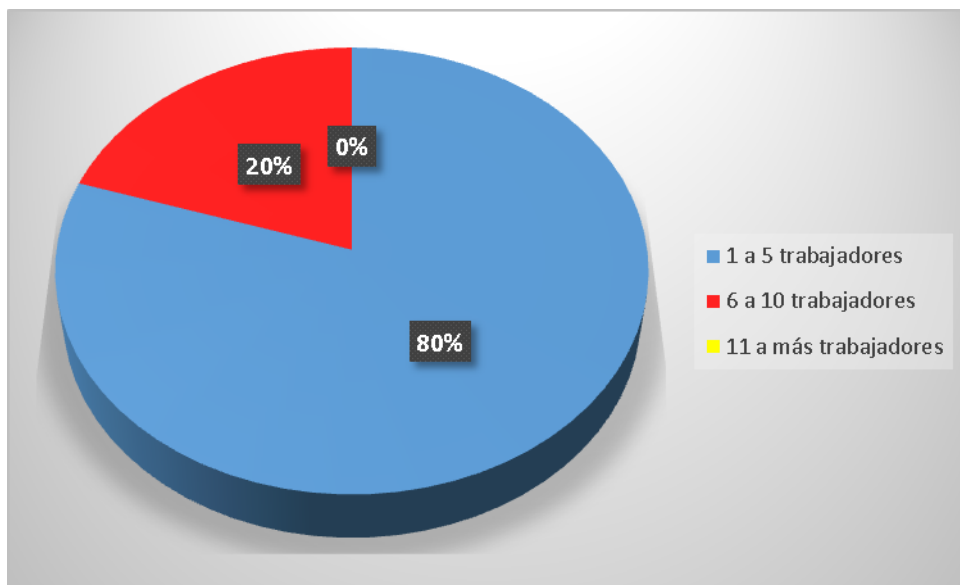


**Figura 5.** Tiempo que desempeña en el cargo  
Fuente Tabla 1

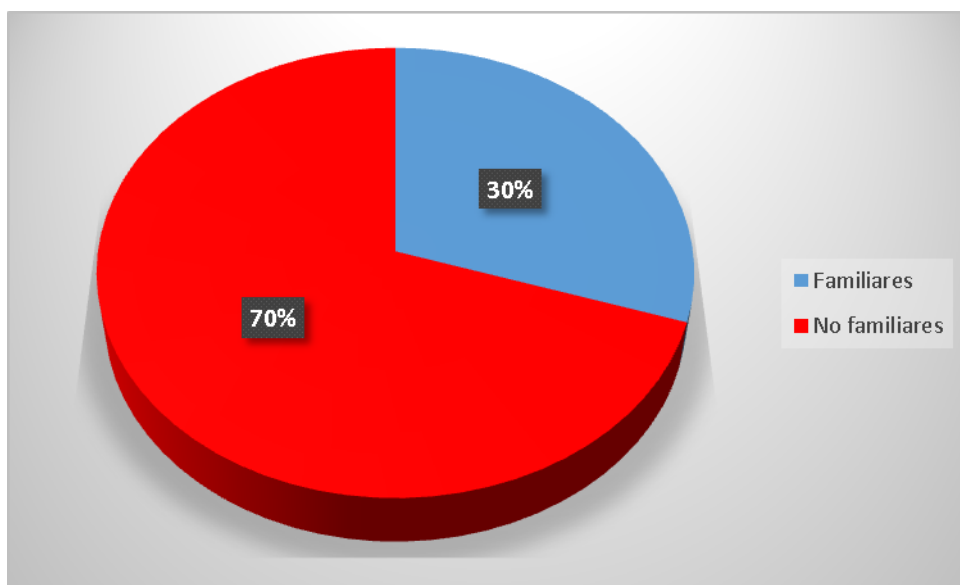
**Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas**



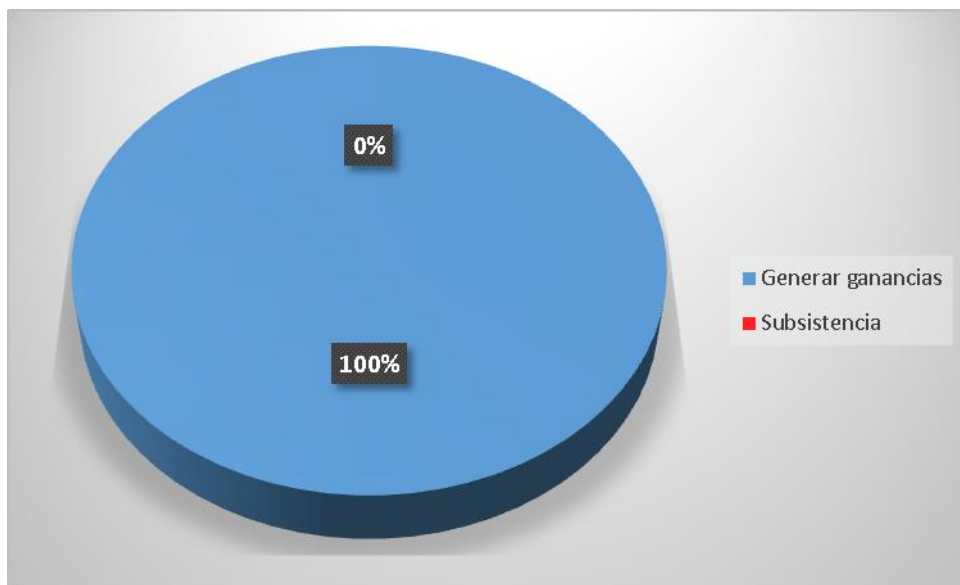
**Figura 6.** Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro  
Fuente Tabla 2



**Figura 7.** Número de trabajadores  
Fuente Tabla 2

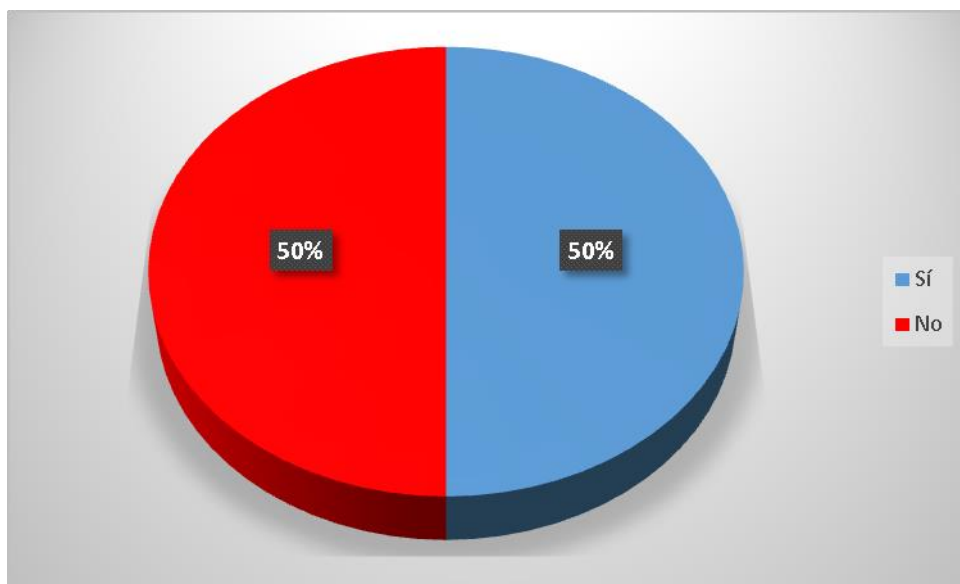


**Figura 8.** Tipología de las personas que trabajan en la empresa  
Fuente Tabla 2

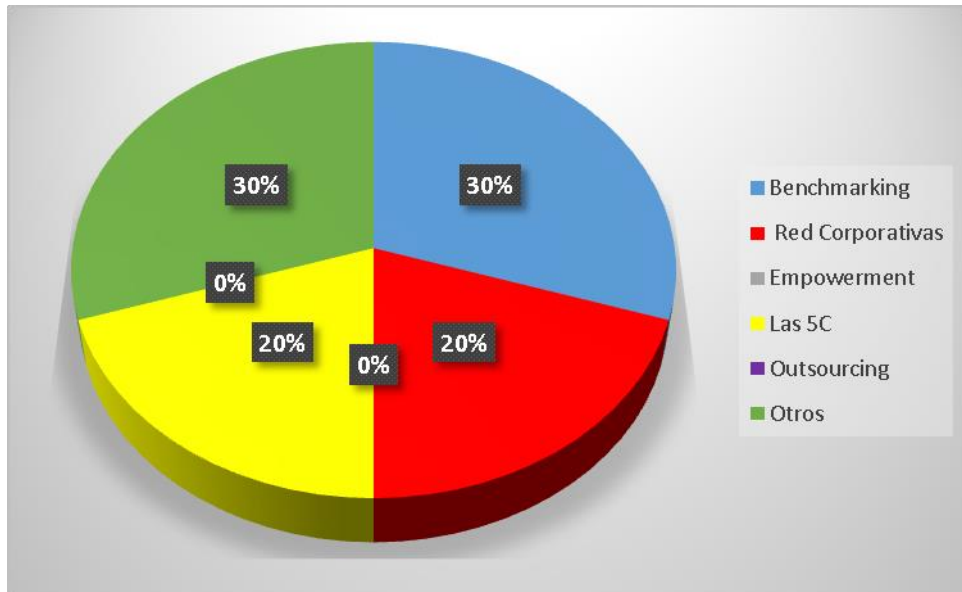


**Figura 9.** Objetivo de creación de la empresa  
Fuente Tabla 2

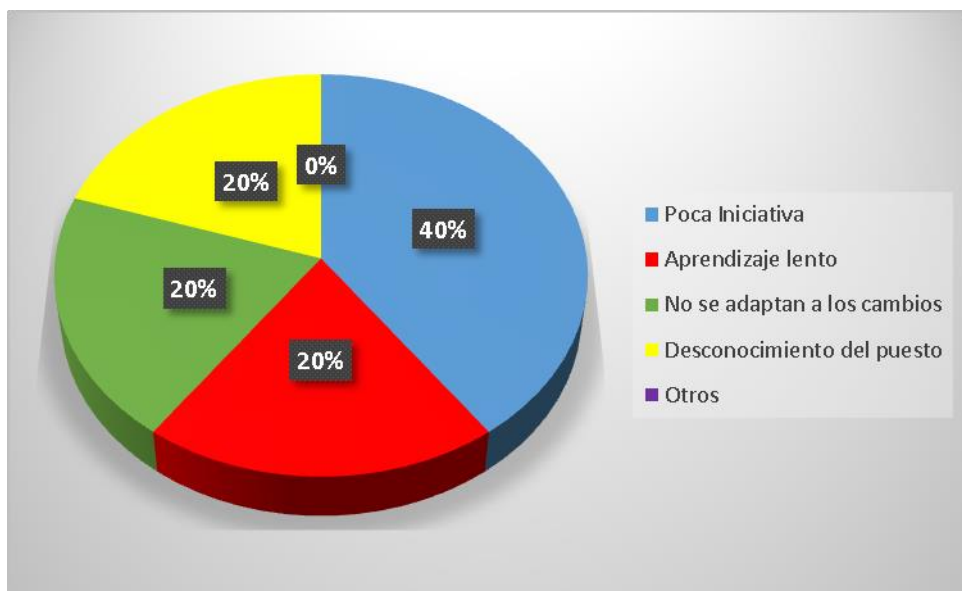
### Referente a la Gestión de calidad



**Figura 10.** Conocimiento del término Gestión de Calidad  
Fuente Tabla 3

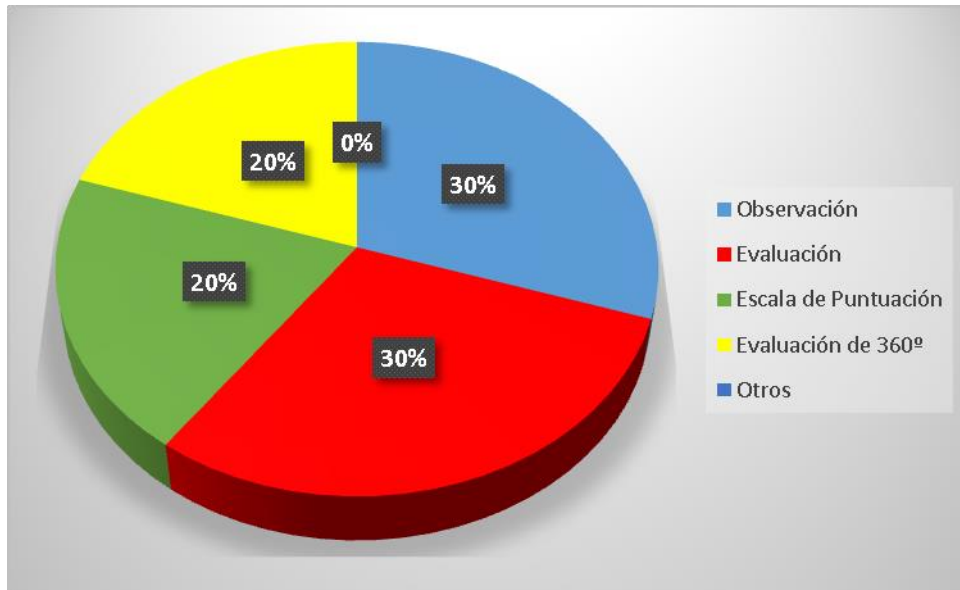


**Figura 11.** Técnicas modernas de la gestión de calidad que conocen  
Fuente Tabla 3

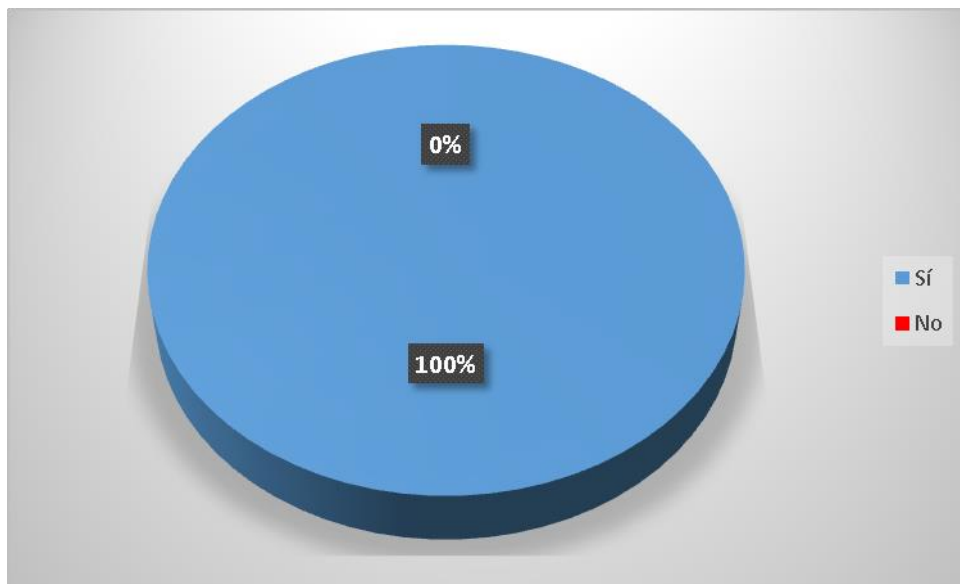


**Figura 12.** Dificultades para la implementación de gestión de calidad  
Fuente Tabla 3



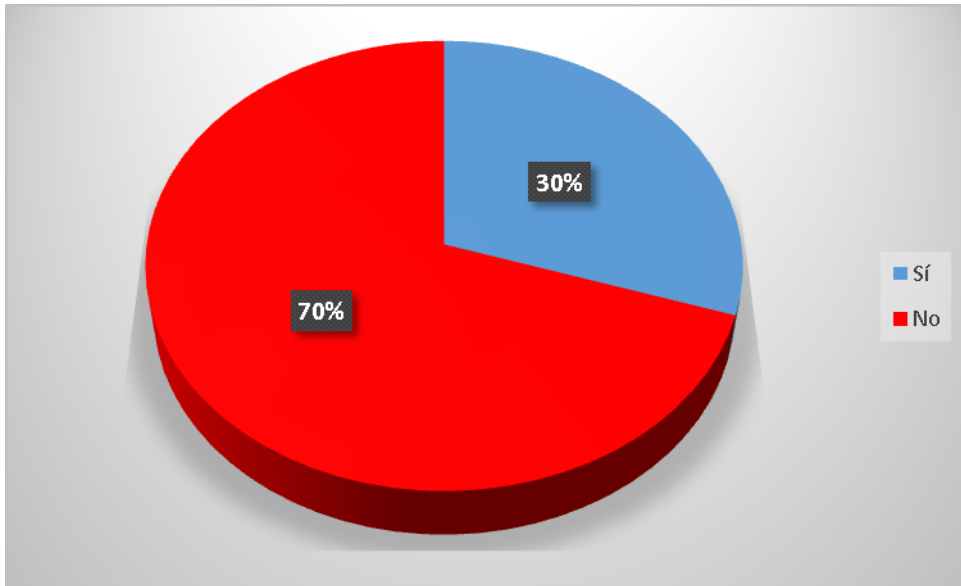


**Figura 13.** Técnicas para medir el rendimiento del personal  
Fuente Tabla 3

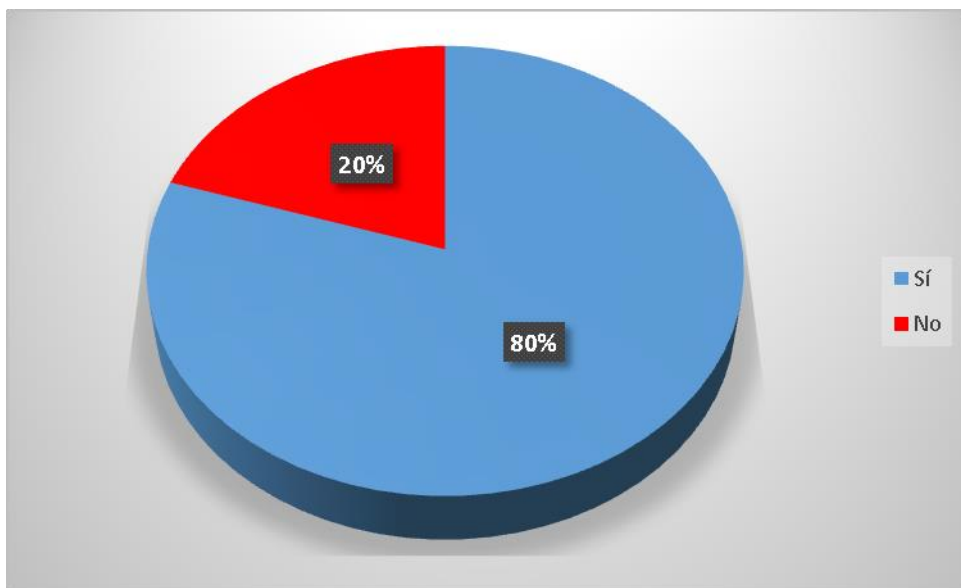


**Figura 14.** La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio  
Fuente Tabla 3

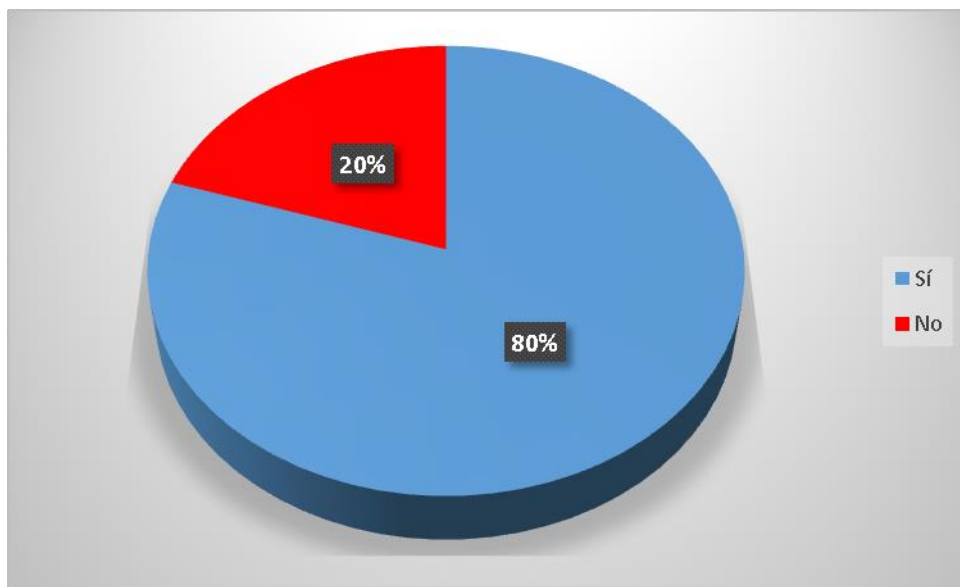
**Referente a la herramienta administrativa: Uso de TIC**



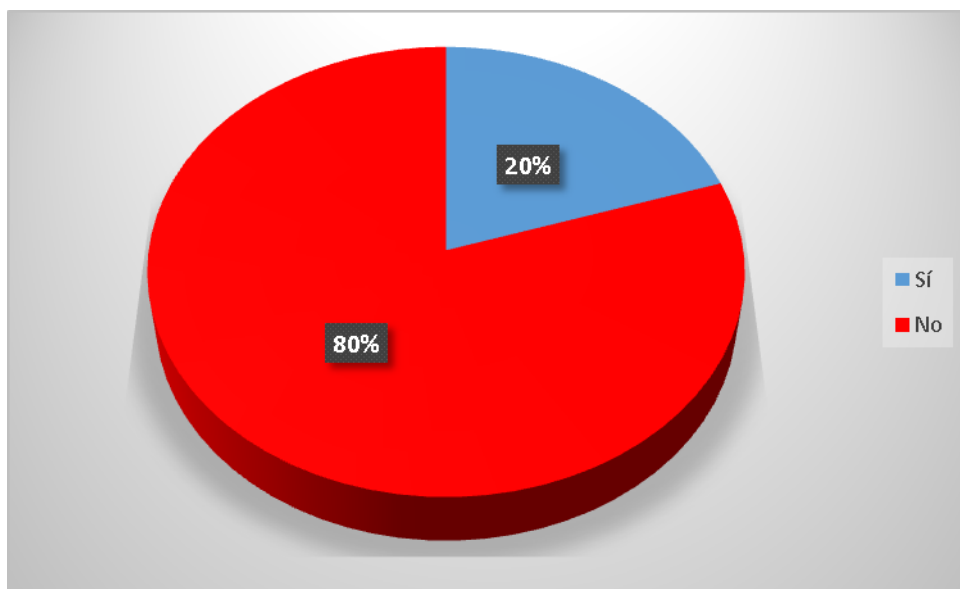
**Figura 15.** Conoce el significado de la sigla TIC  
Fuente Tabla 4



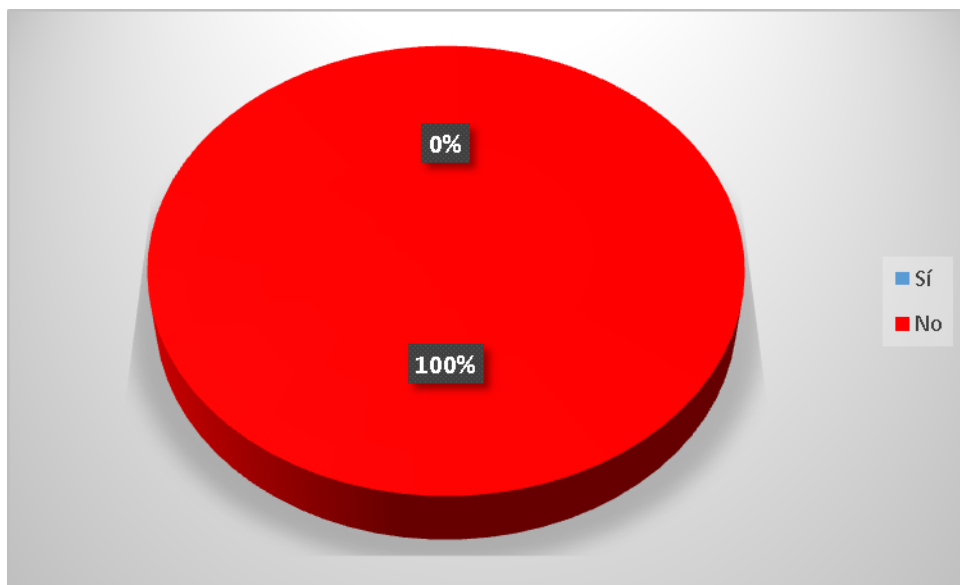
**Figura 16.** El uso de las TIC es imprescindible para su empresa  
Fuente Tabla 4



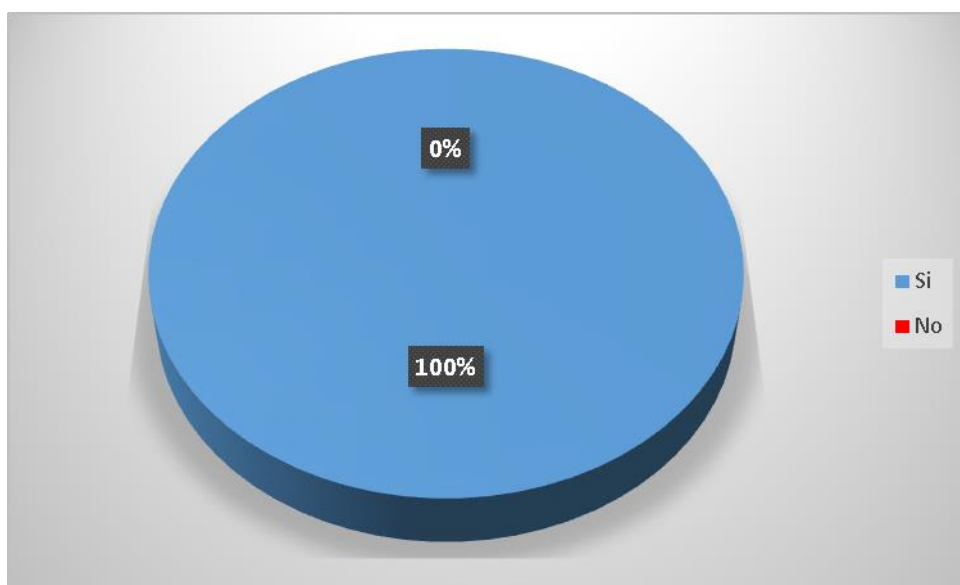
**Figura 17.** La empresa utiliza equipo informático y de comunicación  
Fuente Tabla 4



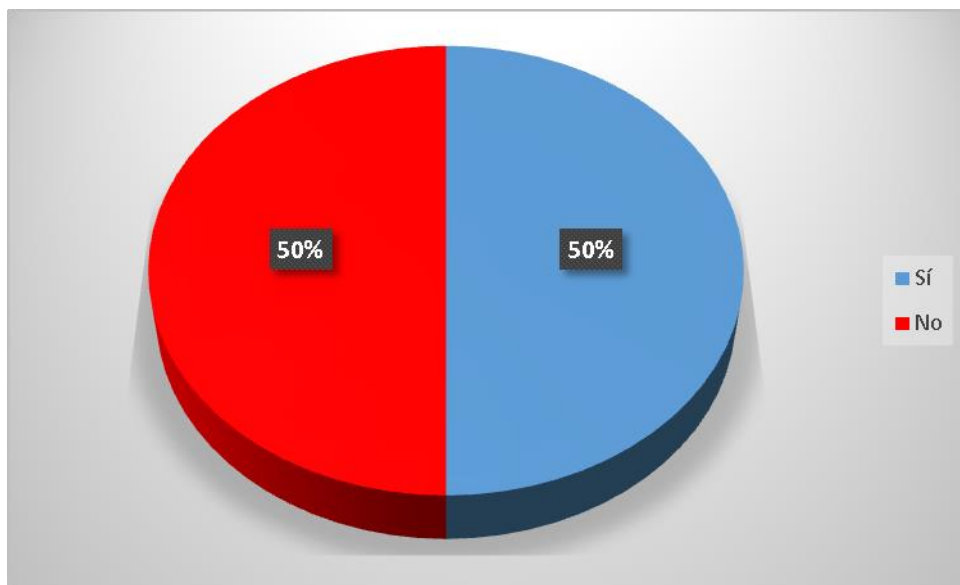
**Figura 18.** La empresa tiene un sitio web o una página en redes sociales  
Fuente Tabla 4



**Figura 19.** La empresa vende o compra productos por internet  
Fuente Tabla 4

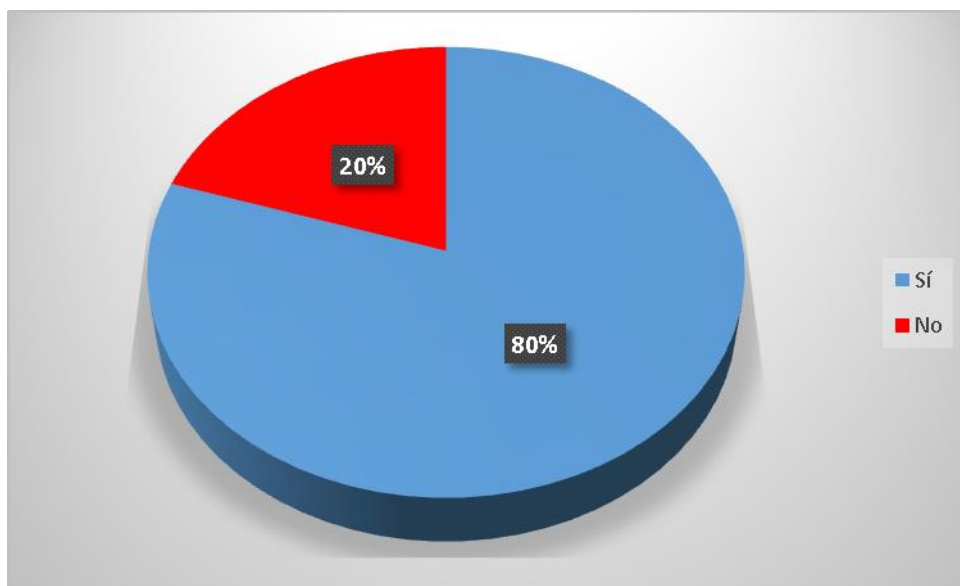


**Figura 20.** Las aplicaciones TIC posibilitan mejores decisiones  
Fuente Tabla 4



**Figura 21.** El personal maneja las herramientas TIC

Fuente Tabla 4



**Figura 22.** Disposición para invertir en la implementación de herramientas TIC

Fuente Tabla 4