



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO
ACOPIADORAS DE CACAO EN LA CIUDAD DE TINGO
MARIA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2017**

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

AUTOR:

Br. ANTHONY SOTO GRANDEZ

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

TINGO MARÍA

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por las bendiciones que día a día me brinda en su gracia y misericordia para superar cada situación que se presenta en el diario vivir.

A mis padres, porque gracias a su esfuerzo, consejos y apoyo incondicional, así mismo a mis familiares que algún momento me apoyaron de diversas formas para el logro de este objetivo.

A los docentes de ULADECH Católica que me brindaron su apoyo y conocimientos a lo largo de mis estudios, así mismo al Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina, por su asesoramiento, la paciencia y el tiempo dedicado en todo este tiempo para la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme, cuidarme y bendecirme en cada instante de mi vida, a mis padres por el apoyo incondicional brindado, a mi hijo por ser mi motor y motivo para salir adelante en cada área de mi vida, a mis familiares porque de alguna y otra forma me brindaron su apoyo y a mi esposa por el apoyo y comprensión en momentos difíciles que durante esta etapa se presentaron.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro acopiadoras de cacao de la ciudad de Tingo Maria, Provincia de Leoncio Prado, 2017. La presente investigación fue del tipo: Aplicada Cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal. Se utilizó una población de 20 Micros y Pequeñas Empresas en lo cual se estableció una muestra de 10 Micros y Pequeñas Empresas aplicándoles la técnica de la encuesta realizándose un cuestionario conformado de 20 preguntas. De esta forma se obtuvo estos resultados: el 40% de los representantes tienen entre 31 – 50 años de edad. El 70% de estos son del sexo masculino. El 60% de los propietarios tienen grado de instrucción de secundaria completa. El 100% manifestó que su empresa es formal. El 50% respondió que tienen de 8 años a más tiempo de permanencia. El 80% de estos están constituidas por persona natural. El 80% afirmó que la finalidad de crear su empresa es generar ganancia. El 70% sí conocen el término gestión de calidad. El 70% afirmó que sí utilizan la gestión de calidad. El 60% menciona que no utilizan las tecnologías de información y comunicación. Entonces se puede concluir que, en su mayoría los representantes son personas de género masculino, también se muestra la mayoría que oscilan entre los 31 años a más y en su mayoría están con grado de instrucción de secundaria completa. En la totalidad de las MYPES son formales, así mismo en su mayoría tienen un tiempo de permanencia 8 años a más, así mismo se muestra que en su mayoría han sido constituidas por personas naturales, con la finalidad de generar ganancia. La gran mayoría de las MYPES detalla que sí usan la gestión de calidad y las MYPES detallan que en su mayoría no usan las TICs.

Palabras claves: Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The investigation had like general aim, determine the main characteristic of the representatives of the Micro and small company of the sector trade item collectors of cocoa in the province of Leoncio Prado, 2017. The present investigation was of the type: Applied_Quantitative, descriptive level, design no experimental _ transversal. It used a population of 20 micros and small companies in which established a sample of 10 micros and small companies applying them the technician of the survey realising a questionnaire conformed of 20 questions. Of this form obtained these results: 40% of the representatives have between 31% 50 years of age. 70% of these are of the masculine sex. 60% of the owners have degree of instruction of secondary complete. 100% manifested that his company is formal. 50% answered that have of 8 years to more time of permanence. 80% of these are constituted per person natural. 80% affirm that the purpose to create his company is to generate gain. 70% if they know the term management of quality. 70% affirm that if they use the management of quality. 60% mention that they do not use the technologies of information and communication. Then it can conclude that, in his majority the representatives are people of masculine gender, also shows the majority that oscillate between the 31 years to more and in his majority are with degree of instruction of secondary complete. In the whole of the MYPES are formal, likewise in his majority have a time of permanence 8 years to more, likewise shows that in his majority have been constituted by natural people, with the purpose to generate gain. The big majority of the MYPES details that if they use the management of quality and the MYPES detail that in his majority do not use the tics.

Key words: Management of quality, micro and small companies.

CONTENIDO

TITULO.....	i
JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	8
2.3. Marco conceptual.....	19
III. HIPÓTESIS.....	21
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1. Diseño de la investigación.....	22
4.2. El universo/población y muestra.....	22
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	23
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.5. Plan de análisis.....	25
4.6. Matriz de consistencia.....	26
4.7. Principios éticos.....	29

V. RESULTADOS	30
5.1. Resultados... ..	30
5.2. Análisis de resultados.	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 01. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro acopiadores de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017	35
Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro acopiadores de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017.	36
Tablas 03. Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro acopiadores de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017.....	37

FIGURAS

Figura 01. Edad del representante legal de La MYPE.	55
Figura 02. Sexo del representante legal de La MYPE.....	56
Figura 03. Grado de instrucción del representante legal de La MYPE.	56
Figura 04. De La MYPE.....	57
Figura 05. Permanencia en el rubro.....	57
Figura 06. Constitución de la empresa	58
Figura 07. Finalidad de creación de la empresa	58
Figura 08. Cantidad de trabajadores en la empresa.....	59
Figura 09. Conocimiento del termino gestión de calidad.....	59
Figura 10. Uso de la gestión de calidad.....	60
Figura 11. Objetivo del uso.....	60
Figura 12. Conocimiento de las funciones administrativas.....	61
Figura 13. Función administrativa utilizada.....	61

Figura 14. Clima organizacional de la empresa	62
Figura 15. Nivel de servicio prestado.....	62
Figura 16. Contribución de la gestión de calidad al negocio... ..	63
Figura 17. Uso de las tics	63
Figura 18. Uso de las tics en el ámbito administrativo... ..	64
Figura 19. Uso interno de las tics... ..	64
Figura 20. Uso externo de las tics... ..	65

INTRODUCCIÓN

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

Cada día más el uso de las TIC, tiene una presencia más relevante e imprescindible en Las MYPES ya que posee diversos beneficios para las actividades y procesos de la organización. Esto conlleva el adoptar diversas herramientas tecnológicas, desde teléfonos, computadoras hasta software que agilizan los procesos en tiempo real. Las TIC no es distinción para Las MYPES en tamaño o rubro ya por la versatilidad de estas se adapta a todas las necesidades, viéndose reflejado en los resultados que lleva a estas organizaciones a ser más productivos y eficientes.

La comercialización del cacao en la ciudad de Tingo María - provincia de Leoncio Prado, tiene características basadas en tiempos de cosechas de este producto; es decir tiempos de campañas que los agricultores cosechan el producto, la calidad para la venta de la semilla del cacao es importante para el insumo para su posterior industrialización; donde la exigencia del mercado del acopio de la comercialización centrada en la calidad del producto, las organizaciones acopiadoras exigen que el agricultor sistematicen las cosechas desde la producción hasta su extracción en las cosechas y su comercialización.

“En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera.” (Sánchez, 2006). Las micro y pequeñas empresas tienen la necesidad de incorporar tecnología a todas sus estrategias de negocios para poder generar más productividad y elevar su grado de eficacia. Se sabe que las MYPES constituyen una gran participación en la economía del país que sitúa a estos en una posición considerable, es así que si se logra la modernización de estas se estaría avanzando en pasos gigantados la modernización del país.

Hoy en día existen muchos proyectos tecnológicos para ser aplicados en las MYPES, sin embargo se presentan muchos obstáculos para la aplicación de la misma, entre la que más destaca es: la resistencia al cambio, siendo para muchos un campo muy nuevo. La aplicación de las TIC en las MYPES se contribuye de una forma muy satisfactoria en la cobertura de sus necesidades.

Ahora esta situación no solo es a nivel nacional, también se presenta en otras partes del mundo por ejemplo en Colombia: “Según la Radiografía de la Pyme 2014 -de la empresa tecnológica SAGE-, las pymes españolas dan una importancia a las Tecnologías de la Información (TIC) de 7,6 (en escala de 1 a 10), en la gestión de su negocio. Es decir, que la pyme considera esencial a las TIC para que su negocio sea más productivo y más competitivo. Esto explicaría por qué los estudios del INE nos dicen que las pymes no han dejado de adquirir tecnología en los años de crisis (Ontsi, Red.es). Más aún, como manifiesta el Estudio de SAGE España, las pymes de nuestro país consideran que las TIC les ayudarán a aumentar las ventas y los beneficios”. (Díaz- Cardiel, 2014). En la provincia de Leoncio Prado, localidad donde se efectuara la investigación, existe una gran cantidad de MYPES dedica al acopio de cacao ya que siendo una zona con diversa vegetación y muchos otros factores que optimizan el cultivo del cacao.

En cuestión a la investigación se desconoce si estas MYPES aplican en sus diversos procesos el uso de las Tics, ahora bien si existe la aplicación de cualquier herramienta tecnológica y el impacto de esta. Por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de la calidad con el uso de las Tics en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubros acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María, provincia de Leoncio Prado, 2017?.

Para poder resolver la pregunta de la investigación, se planteó el objetivo general de: Determinar las principales características de la gestión de la calidad con el uso de las Tics en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017. Y como objetivos específicos

- Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro acopiadoras de cacao en la provincia de Leoncio Prado, 2017.
- Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María - provincia de Leoncio Prado, 2017.
- Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TICs en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María - provincia de Leoncio Prado, 2017.

Este proyecto de investigación se justifica en primer lugar por ser un antecedente contribuyendo a la fácil accesibilidad de información en futuras investigaciones.

En segundo lugar determinar las características específicas tanto en la aplicación de gestión de calidad en el uso de las tics de este rubro de MYPES (Acopiadores de cacao).

En tercer y último lugar los resultados de esta investigación llevara a que se mejore en los dos aspectos planteados (gestión de calidad y uso de las TICs) en las MYPES del mencionado rubro, mejorando sus actividades comerciales e impulsándolo de esa forma al éxito lo cual es relevante en la mejora de la economía de los dueños, de los colaboradores y del país.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

More (2014) en su investigación titulada: “caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPES comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. Blas de atienza, Piura, año 2014”. Llegó a los siguientes resultados: El 70% de las empresas cuenta con un sistema de gestión de calidad, que les permite planear controlar y mejorar su empresa. El 100% de las empresas determinan que cuentan con objetivos definidos, que les permite direccionar su empresa. El 90% de las MYPES cuenta con una organización que le permita implementar sus estrategias para el logro de sus objetivos, con el fin de plantear una dirección estratégica del negocio e implementar planes y controles para su desarrollo. El 70% de las MYPES en estudio cuenta con procedimientos para los productos considerados no conforme, teniéndose en cuenta q se tiene que medir el nivel del servicio de calidad. El 70% de las MYPES gestiona las quejas y reclamos de los clientes, para proceder o continuar a una mejora continua. Manual de Gestión de Calidad. El 70%, seguido el 20% algunos empresarios utilizan el Buzón de sugerencias. El 100% de los encuestados determina que el personal que labora en su empresa cumple oportunamente con sus funciones y responsabilidades. El 100% de los propietarios manifiesta que su personal que labora en sus empresas cumple con los objetivos y metas propuestas por la empresa. El 80% de los propietarios manifiesta que su personal recibe capacitación especializada. El 100% de las MYPES cuenta con personal adecuado para la atención al público. El 50% de las MYPES rota a su personal de puesto cada 02 años. El 100% de las MYPES cuenta con los principales documentos y certificaciones. El 100% de las MYPES encuestadas registra con RUC Activo en la SUNAT. El 80% de las MYPES emiten Boletas de venta. El 60% del personal que labora en su empresa está contratado de acuerdo a ley. El 100% de propietarios encuestados determina que sus empresas cumplen oportunamente con los pagos y beneficios de acuerdo a ley. El 60% de las MYPES registran a su personal con un contrato Ocasional. El 80% de las MYPES registra en el RUS – Régimen Único Simplificado. Se concluye que: Los indicadores de Gestión de Calidad que utilizan las MYPES para fortalecer su gestión son: planear, controlar, definir objetivos, implementar estrategias y procesos para medir la Calidad de Servicio y Calidad de Percepción del Visitante, ya que es esta la principal

herramienta para que las empresas se encuentren en constantes evaluaciones para una mejora de su calidad de procesos, productos y servicios. Así mismo, el personal que labora en las MYPES comercializadores de ropa para bebés en las galerías de la Av. Blas de Atienza, se desempeñan con eficiencia y eficacia, ya que cumplen con sus funciones y responsabilidades al igual cumplen con los objetivos y metas propuestas por la empresa para el beneficio de las mismas. Sin embargo, para el cumplimiento de lo indicado, ellos cuentan con capacitación especializada y cuentan con la experiencia que se requiere para la atención y satisfacción de sus clientes. Respecto al régimen tributario que las MYPES comercializadoras de ropa para bebés de la Av. Blas de Atienza, la mayoría se encuentran registradas en el RUS – Régimen Único Simplificado, el cual les permite emitir como comprobantes de pago: boleta de venta, ticket o cintas (máquina registradora), así mismo, estas MYPES no están obligadas a llevar libros contables y no presentan Declaración Jurada Anual de Impuesto a la Renta.

Cieza, (2014) en su investigación titulado: “Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, año 2013”. Llego a los siguientes resultados: el 50% de los representantes encuestados manifestaron tener entre 30 a 50 años de edad. El 75% de los representantes de las MYPES son de sexo masculino. El 37.50% de los empresarios encuestados respondieron tener grado de instrucción secundaria completa. El 87.50% de los empresarios encuestados señalan que no conocen las normas ISO. El 62.50% de las MYPES encuestadas manifestaron que en su empresa sí han implementado servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales. El 75% de los encuestados respondieron que su empresa sí actualizan los modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente. El 75% de los empresarios encuestados hacen uso de las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto. El 100% de las MYPES son formales. El 50% de las MYPES 8 encuestadas s evalúan el ínivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto. Se concluye que la mayoría de los empresarios encuestados son de género masculino, sus edades oscilan entre 30 a 50 años de edad, con grado de instrucción secundaria completa. La mayoría de los representantes de las MYPES manifestaron que no conocen las normas ISO, respondieron que son formales y que sí hacen uso de las TIC.

Uriol (2014) en su investigación titulado: “Caracterización de las Tic y la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, año -2013”. Llego a los siguientes resultados: El 61.92% de los representantes encuestados califican su nivel de conocimiento de computación como regular. El 66.95% de los representantes califica el uso de tic en el negocio como regular. El 62.76% de las MYPES encuestadas califican el uso de internet en el negocio como bueno. El 50.21% de las MYPES encuestadas califican el uso de página web SUNAT para negocio como bueno. El 57.32% de los empresarios encuestados califican el uso de página google para su negocio como bueno. El 50.21% de los empresarios encuestados califican el uso de la computadoras para su negocio como regular. El 59.00% de los empresarios califican el uso de teléfono para el negocio como bueno. El 59.41% de los empresarios califican el tener una página web para el negocio como regular. El 60.25% de los representantes respondieron sobre la calificación de política y objetivos de calidad como bueno. El 51.05% de los representantes señalan como bueno a las revisiones de calidad por la dirección. Se concluye que el 61.92% de los representantes de las MYPES califican su nivel de conocimiento en computación como regular y califican el uso de internet como regular. La mayoría de las MYPES tienen calificado como bueno la calificación de política y objetivos de calidad, pero la mayoría califica como regular el tener una página web para el negocio.

Centurión (2013) en su investigación “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa (2013)”. En sus resultados encontrados muestra: Las MYPES de la provincia del Santa saben que gestionar su empresa con calidad contribuye a mejorar su rendimiento así lo reconoce la totalidad (100.0%). Esto conlleva usar técnicas modernas de administración como las 5 C que son aplicadas por el 76.9 %, el outsourcing y otras lo aplican el 23.1 % de las MYPES. Así mismo, aplicar una adecuada gestión de calidad que implica la participación de los trabajadores, pero a veces se dificulta cuando hay poca iniciativa por parte de los trabajadores (46.2%), algunos no se adaptan a los cambios (30.7%), otros tienen aprendizaje lento o desconocen el puesto (23.1%), razones por las que la mayoría de las MYPES no tiene un personal competitivo (69.2 %) y solo un tercio de estas lo tiene. Las técnicas que la totalidad de las MYPES utilizan para medir el rendimiento del personal es la observación (100.0%). Otro de los aspectos que impiden aplicar una adecuada gestión de calidad es la excesiva rotación de personal a que está

sujeta la mayoría de estas MYPES (84.6 %). La totalidad de las MYPES (100%) considera que la capacitación al personal ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad, así lo afirma Rhea, cuando dice que la gestión es la actividad principal de todos quienes involucran una organización manteniendo un fin común mediante la determinación de políticas, normas, designando las responsabilidades del caso y con el único propósito de mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Calidad, la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general de equipos de trabajo, para poder lograr resultados positivos el cual no se está logrando en las MYPES de la provincia del Santa. Luego el autor en su presente estudio sobre las MYPES de la provincia del Santa permite concluir lo siguiente: La mayoría de las MYPES no cuenta con un plan estratégico, pero conoce a sus competidores y percibe que es competitiva. La mayoría de las MYPES tiene dificultades con el personal de poca iniciativa, que no se adapta al cambio, permitiendo una rotación constante, pero la totalidad de las MYPES coincide que con la aplicación de una adecuada gestión de calidad ha mejorado el rendimiento de su negocio.

Alfonso (2010) en su tesis doctoral La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las 41 estrategias empresariales. La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito. En algunas de sus conclusiones nos comenta que: Las TIC son incuestionables y se encuentran en todo nuestro entorno, formando parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían las capacidades físicas y mentales, posibilitando un mayor desarrollo social. Así como las máquinas ampliaron nuestras capacidades físicas, las TIC amplían nuestras capacidades intelectuales. Las TIC permiten una mayor capacidad de comunicación, favorecen el desarrollo de nuevos productos, crean nuevos mercados y oportunidades de negocio, facilitan la innovación y permiten aprovechar sinergias corporativas. Las TIC se manifiestan como un medio útil para la estrategia de diversificación de la empresa. En cuanto a la cooperación tecnológica entre empresas resulta un arma estratégica que permite impulsar proyectos y actividades que no se podrían emprender aisladamente de forma competitiva. En esta línea, hemos comprobado como el fenómeno del outsourcing tecnológico se ha consolidado como una solución de propuesta de valor adecuada para muchas empresas ante el rápido desarrollo tecnológico, la escasez de personal cualificado, los crecientes niveles de inversión necesarios y el compromiso de calidad de servicio reflejada en la satisfacción de los usuarios de sistemas de información y, en última instancia, de los clientes. Se ha evidenciado la interrelación existente entre las ventajas estratégicas competitivas relacionadas

con la utilización de las TIC, produciéndose la creación de valor con la adopción de las TIC, tanto por el uso exclusivo para mejorar la eficiencia, como por la búsqueda del aprovechamiento para fidelizar clientes, así como para atraer a nuevos clientes y explotar nuevas 42 oportunidades de negocio, pudiendo contribuir también al liderazgo en costes y la diferenciación de forma simultánea. Por lo que hace a la segmentación, el uso de las TIC mediante el micromarketing y el desarrollo y gestión de las bases de datos supone identificar necesidades y demandas de los clientes, lo que permite segmentarlos de forma individualizada buscando el perfil adecuado a los productos y servicios, agrupándolos adecuadamente. La estrategia deberá definir el segmento de mercado al que dirigirse, determinando en base a la rentabilidad, en qué segmento o nicho habrá que crecer, así como qué segmento habrá que reducir o eliminar. Las TIC son la piedra angular sobre la que se articula el progreso de las sociedades más avanzadas y constituyen un elemento esencial para mejorar la productividad, la innovación y la competitividad. Su implantación y desarrollo contribuyen de manera decisiva al tránsito hacia una economía de la información y el conocimiento, que es lo que caracteriza el desarrollo económico del siglo XXI.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

Micro y pequeña empresa

De acuerdo a la LEY, 28015 (2003). La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Características de micro y pequeña empresa

Estas empresas tienen ciertas características propias según establece la LEY, 30056. Las Micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).

Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo 12 de 1700

unidades impositivas tributarias (UIT).

Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento de montos máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el ministerio de economía y finanzas y ministerio de la producción cada dos (2) años.

Importancia de la micro y pequeña empresa

Las micro y el pequeñas empresas en Perú son ingrediente muy considerable del motor de nuestra economía. En todo el país, las MYPES brindan empleo al 80% de la gente económicamente activa y desarrollan cerca del 40% del PBI. Es indudable que Las MYPES abarcan numerosos puntos destacables de la economía de nuestro estado, entre los más destacables cabe nombrar su contribución a la generación de empleo, que más allá de que se desarrollan en condiciones correctas de ejecución personal, ayuda de manera creciente en calmar el prominente índice de desempleo que sufre nuestro país. Algunos otros beneficios son:

- Reducen la pobreza a través de ocupaciones de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la gente.
- Son la primordial fuente de avance del sector empresarial privado.
- Contribuyen al desarrollo económico nacional.

Administración y organización de las MYPES

Muchos autores han definido la importancia de la organización como función exclusiva de gestión y dirección de las empresas, cuando en la mayoría de MYPES esto es una realidad débil, ya que la estructura, funciones y los procedimientos no se pueden aplicar mecánicamente ni copiados entre ellos.

- **La estructura de la micro y pequeña empresa**

Se define esta como el esqueleto de la organización en el que se basa todas las decisiones y actividades que dan a lugar en esta. Las MYPES en su mayoría adaptan su estructura a quienes la conforman y al giro del negocio.

Ahora, según Barragán (2002) hay cuatro estructuras básicas: la estructura simple, estructura funcional, estructura divisional y estructura matricial, adaptándose cada una a un tamaño y complejidad de sus procesos iniciando por la estructura simple hasta la matricial.

- **Estructura simple:** Es aquella que se rige por control de una sola persona, es decir el gerente controla todas las actividades y toma las decisiones de la empresa, sin embargo también requieren asería de terceros (legal y contable).
- **Estructura funcional:** las empresas adoptan esta estructura cuando se complica el manejo de individual de las diversas actividades de esta. Es por eso se da la contratación de profesionales en las diversas áreas: finanzas, marketing, producción, contabilidad, etc.
- **Estructura divisional:** como su nombre mismo lo dice, este tipo de empresas ya dividen la organización de acuerdo al bien o servicio que ofrece la empresa, dividiéndose ya por áreas o departamentos. La contratación se da por especialistas en áreas o funciones mucho más específicas.

Organigrama y manuales de una organización

Los organigramas y los manuales de organización son los dos primordiales elementos que conforman la base de una aceptable organización empresarial. La ley no pide tenerlos pero nos van a ayudar de bastante para determinar las funcionalidades y responsabilidades de cada integrante de la compañía. Los organigramas son las muestras gráficas de la composición de una compañía. Su finalidad es representar precisamente las superficies de compromiso y los escenarios jerárquicos que constituyen la compañía.

Los manuales de organización, a su vez, tienen por objeto señalar por escrito lo que se estima de cada empleado en temas de tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones e interrelación con los usuarios y suministradores.

Muchas compañías carecen de manual de procedimiento y funciones o no lo emplean de

forma correcta. Otras tantas tampoco tienen requisitos mínimos exigidos a los distintos cargos para el cumplimiento de sus funcionalidades, como la experiencia, el nivel de formación, las propiedades personales, la especialidad, etc. Con continuidad estos temas se consideran burocráticos o de poca herramienta, aun cuando conforman la base para el buen desempeño de la compañía. (Revista ProInversión - MYPEqueña empresa crece, 2005).

Régimen laboral especial de la MYPE

De acuerdo al D.L N° 1086: Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo, este se comprende en:

- En la prohibición al trabajo infantil, como lo estipula el código civil: niño y adolescente.
- El cumplimiento de la normativa vigente en función a los salarios y beneficios laborales que deben de percibir los colaboradores.
- La prohibición del trabajo forzoso, así como también incentivar y encubrir el castigo o sanciones físicos.
- La no discriminación en todas sus formas (raza, sexo, religión, etc.), hacia los colaboradores en las funciones y actividades de la empresa, entre ellos: remuneración, capacitación, despido y/o jubilación.
- Respetar el derecho de los colaboradores a organizarse en sindicatos y/o cualquiera de estos, siendo estos legalmente establecidos.
- Brindar a los colaboradores un ambiente laboral grato y seguro.

Financiamiento de una MYPE.

De acuerdo a la definición de Castillo (2008) el financiamiento es aquel recurso que la empresa obtiene de un tercero, comprometiéndose a la devolución de dicho préstamo sumándose los intereses, gastos y otros.

Ahora bien, las finanzas constituyen el insumo más crítico para una empresa comercial, ya sea grande o pequeña. Todas las empresas requieren financiamiento para crecer y sobrevivir. Muchas empresas se autofinancian al principio. Una vez que las empresas alcanzan cierto grado

de madurez en el desarrollo de su línea de productos y base de clientes, las finanzas externas están disponibles. El flujo de las finanzas institucionales está relacionado con la solvencia crediticia de la empresa. A las microempresas, debido a su pequeño tamaño y baja base de capital, generalmente les resulta difícil satisfacer las condiciones establecidas por los bancos, particularmente, al establecer la viabilidad del proyecto, cumplir con los requisitos de garantía y realizar el pago oportuno de los préstamos. Por lo tanto, no encuentran un lugar entre los clientes preferidos de los bancos.

Tipos de financiamiento de una MYPE

Estos básicamente se diferencian en los de corto plazo y largo plazo:

Corto plazo

Cuando el plazo es de un año comercial es decir 360 días. Este tipo de financiamiento se da para financiar un capital de trabajo que sirve para reproducir bienes y recursos existentes, los tipos de este financiamiento son:

- **Letra de cambio:** sirve para el respaldo del crédito que nos hace un proveedor.
- **Pagare:** es un documento legal donde se compromete el pago del préstamo más los intereses, en una fecha determinada.
- **Sobregiro:** en este tipo de financiamiento se da cuando una entidad financiera autoriza al empresario el giro de un cheque con un monto mayor al de su cuenta corriente.
- **Cartas fianzas y avales:** es un documento el cual una entidad financiera respalda el préstamo ante otra entidad y/o terceros.

Largo plazo

Es el financiamiento que otorga una entidad financiera en un plazo mayor a un año comercial. A estos tenemos:

- **Préstamos a largo plazo:** este tipo en su mayoría lo otorgan entidades con líneas de financiamiento propias. Utilizando la garantía hipotecaria.
- **Leasing financiero:** es un contrato específicamente de arrendamiento, en la cual el

arrendatario (entidad financiera) consigue la posesión de un bien. Aquí el empresario o dueño consigue a cambio una cantidad de dinero. (Rubio, 2014).

Gestión de calidad

Es cuando un producto o servicio satisface las necesidades del cliente, en ciertos requisitos (seguridad, fiabilidad, etc.). Ahora también refiere que muchos confunden calidad con el lujo, el tamaño, complicaciones, etc. Cuando muchos productos de alta calidad tienen características sencillas, ni complicaciones y aun con grandes tamaños. Cuando el fin primordial es satisfacer las necesidades que el cliente requiera y/o exija. Para muchos la relación de la calidad del bien o servicio con el precio que el cliente debe de pagar, no está muy considerada en la definiciones anteriores, considerando así que la relación entre la calidad y el precio, sea el aspecto sustancial que el cliente tomara a la hora de adquirir un bien y/o servicio (Pola, 1998).

En esencia, la gestión de la calidad es una filosofía empresarial que defiende la idea de que el éxito a largo plazo de una empresa proviene de la satisfacción del cliente. Requiere que todas las partes interesadas en una empresa trabajen juntas para mejorar los procesos, productos, servicios y la cultura de la empresa misma.

En general, la gestión de la calidad se centra en los objetivos a largo plazo mediante la implementación de iniciativas a corto plazo.

Importancia de la calidad

La importancia de la calidad se entiende de acuerdo a Colunga (1995) como los beneficios que obtiene la empresa al mejorar los procesos y por consiguiente como la satisfacción del cliente al cubrir sus necesidades, algunos de estos beneficios pueden ser:

- **La reducción de costos:** se reducen los costos al reducir los re-procesos, ya que se utilizarían las piezas que se desechaban, el tiempo y número de personal que se dedicaba a este proceso, ahora se dedicarían a actividades de producción y aun mejoran los procesos de producción, trayendo consigo ahorro en tiempo y materiales que se usaban para elaborar el producto.
- **La reducción de precios:** se reducen los precios a causa de la disminución de costos,

menos uso de materiales, reducción de re-procesos, menos desperdicios y menor desgaste humano. Entonces la productividad aumenta y el precio podría ser menor.

- **Presencia en el mercado:** con producto de calidad y un precio menor al de la competencia, el mercado responde reconocimiento de la marca y con confiabilidad hacia el producto. Lo que da una presencia muy significativa en el mercado.
- **Permanencia en el mercado:** Este punto es el resultado de los demás beneficios antes mencionados, ya que con todo eso se tiene altas probabilidades de una permanencia en el mercado.
- **Generación de empleo:** con un producto de calidad, buen precio, presencia y permanencia en el mercado. La empresa va creciendo y es donde se requiere mucho más capital humano, brindando así más empleo.

Así mismo podemos plantear que La gestión de calidad garantiza productos y servicios de calidad superior. La calidad de un producto se puede medir en términos de rendimiento, fiabilidad y durabilidad. La calidad es un parámetro crucial que diferencia a una organización de sus competidores. Las herramientas de gestión de calidad aseguran cambios en los sistemas y procesos que eventualmente resultan en productos y servicios de calidad superior.

Los métodos de gestión de la calidad como tienen un objetivo común: ofrecer un producto de alta calidad. La gestión de la calidad es esencial para crear productos de calidad superior que no solo cumplen sino que también exceden la satisfacción del cliente. Los clientes deben estar satisfechos con su marca. Los comercializadores de negocios tienen éxito solo cuando hacen hincapié en la calidad más que en la cantidad. Los productos de calidad aseguran que sobrevivas a la competencia con una sonrisa.

Características de la gestión de calidad

Según Camisón, Cruz y González (2006) Las características de cualquier producto o servicio son propiedades que estos poseen y con estos se espera satisfacer las necesidades y/o requisitos los clientes (...) Las características de cualquier producto o servicio se establecen a partir del objetivo para la que el producto fue hecho y que se utilizan en la evaluación de su calidad. (Camisón et. al. p., 2006, p.183).

Ahora bien, algunas características de una gestión de calidad pueden ser:

- Cada miembro de la compañía, desde el empresario o dueño hasta el empleado de nivel más bajo, se enfoca en la calidad del producto o servicio. Si la administración no está detrás de la gestión de calidad, entonces fracasará.
- Todos deben tener la capacitación requerida y estar familiarizados con las técnicas de necesarias.
- Cualquiera puede sugerir áreas de mejora, ya que los operarios en general estarán más familiarizados con su estación de trabajo que cualquier otra persona, las ideas valiosas para mejorar a nivel de línea de producción pueden, en muchos casos, provenir de los trabajadores de línea.
- Se espera que todos los departamentos se centren en mejorar la calidad y la productividad e implementar cambios para su área. Además, todos los departamentos interactúan entre sí para solucionar problemas comunes en el producto o proceso.
- Las decisiones tomadas se basan en las mejores soluciones, no en las agendas ocultas o el favoritismo.
- La calidad se convierte en una parte de las operaciones que gobierna, con decisiones que impactan en la calidad, rechazadas de inmediato, a pesar de que se perciben ahorros de costos percibidos.

Las tecnologías de información y comunicación

Las TIC, tecnologías de información y comunicación, son la infraestructura y los componentes que permiten la informática moderna.

Aunque no existe una definición única y universal de TIC, generalmente se acepta que todos los dispositivos, componentes de red, aplicaciones y sistemas combinados permiten que personas y organizaciones (es decir, empresas, agencias sin fines de lucro y gobiernos) interactúen en el mundo digital.

Las TIC abarcan tanto la esfera habilitada para Internet como la móvil que funciona con redes inalámbricas. También incluye tecnologías anticuadas, como teléfonos fijos, transmisiones de

radio y televisión, todas las cuales todavía se utilizan ampliamente hoy en día junto con piezas de tecnología punta como la inteligencia artificial y la robótica.

Importancia de las TICS

De acuerdo a Restrepo (2009) las TICs pueden usarse para automatizar procesos que a existen pero lo más probable es que estas, sean por lo menos racionalizadas, para sí poder aprovechar las ventajas de la nuevas opciones que la tecnología crea, y en algunos casos estos procesos requieren ser rediseñados. Por tal motivo, el impacto sobre los procesos de la organización son notables (...) La expectativa es que los cambios produzcan beneficios, pero muchas veces estos se ven a mediano plazo. Normalmente el efecto a corto plazo en la en la empresa y en su rentabilidad es no muy favorable.

Para Pastor Carrasco (2008) el adoptar las TICs en las empresas peruanas es tan heterogénea como las desigualdades entre la parte económica de una empresa y la educación de los colaboradores. Siendo aún más crítica aun en las micro y pequeñas empresas. En efecto, el número de colaboradores con acceso a computadoras y a internet también es de un porcentaje bajo.

Para las empresas, los avances dentro de las TICs han traído una gran cantidad de ahorros en costos, oportunidades y comodidades. Van desde muy automatizados procesos de negocios que han reducido los costes, a la gran datos de revolución donde las organizaciones están recurriendo la gran tesoro de los datos generados por las TIC en las ideas que impulsan nuevos productos y servicios, a las transacciones basadas en las TIC, tales como las compras por Internet y la telemedicina y redes sociales que brindan a los clientes más opciones sobre cómo comprar, comunicarse e interactuar.

Impacto social y económico de las TICS

Las TIC se aprovechan para transacciones e interacciones económicas, sociales e interpersonales. Las TIC han cambiado drásticamente la forma en que las personas trabajan, se comunican, aprenden y viven. Además, las TIC continúan revolucionando todas las partes de la

experiencia humana como primeras computadoras y ahora los robots realizan muchas de las tareas que antes realizaban los humanos. Por ejemplo, las computadoras una vez respondieron los teléfonos y las llamadas dirigidas a las personas adecuadas para responder; ahora los robots no solo pueden responder a las llamadas, sino que a menudo pueden manejar de manera más rápida y eficiente las solicitudes de servicios de las personas que llaman.

Características de las TICS

Unas de las características principales se podrían decir que son: asegurar la adquisición, el almacenamiento, el procesamiento, la entrega, la distribución, el manejo, el control, la transformación, la recuperación y el uso de la información.

Así mismo, recopila ciertas características según Cabero (citado por Belloch, s.f) estas son:

- **Información multimedia:** El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad.
- **Interactividad:** La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.
- **Interconexión:** La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, los IRC, etc
- **Inmaterialidad:** En líneas generales podemos decir que las TIC realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la información. Esta información es básicamente inmaterial

y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

- **Mayor Influencia sobre los procesos que sobre los productos:** Es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que sobre los propios conocimientos adquiridos. En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la inmensidad de información a la que permite acceder Internet. En cambio, muy diversos autores han señalado justamente el efecto negativo de la proliferación de la información, los problemas de la calidad de la misma y la evolución hacia los recursos tecnológicos (TIC) aspectos evidentemente sociales, pero menos ricos en potencialidad educativa -económicos, comerciales, lúdicos, etc.-. No obstante, como otros muchos señalan, las posibilidades que brindan las TIC suponen un cambio cualitativo en los procesos más que en los productos. Ya hemos señalado el notable incremento del papel activo de cada sujeto, puesto que puede y debe aprender a construir su propio conocimiento sobre una base mucho más amplia y rica. Por otro lado, un sujeto no sólo dispone, a partir de las TIC, de una "masa" de información para construir su conocimiento sino que, además, puede construirlo en forma colectiva, asociándose a otros sujetos o grupos. Estas dos dimensiones básicas (mayor grado de protagonismo por parte de cada individuo y facilidades para la actuación colectiva) son las que suponen una modificación cuantitativa y cualitativa de los procesos personales y educativos en la utilización de las TIC.
- **Instantaneidad:** Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.
- **Digitalización:** Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una

codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el MODEM o un soporte de software para la digitalización.

- Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...): El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día (Beck, U. 1999). Innovación: Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios. Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.
- Tendencia hacia automatización: La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios. (Belloch, s.f).

2.3. Marco conceptual

Una MYPE puede describirse como una empresa que tiene un solo propietario, con un total de hasta cinco empleados, incluido el propietario. Cada vez más personas de todas las edades, especialmente mujeres y minorías, están comenzando sus propias microempresas debido a la movilidad ascendente y la flexibilidad que brindan. Puedes hacer las cosas según tus términos, de acuerdo con tus habilidades y tus pasiones. Como tal, las Microempresas se están volviendo demasiado importantes como para ignorarlas.

Los conceptos de calidad en las organizaciones se basan, en principio, en normas y estándares (internacionales, nacionales o corporativos). Los enfoques de la gestión de la calidad también varían entre las organizaciones que prestan servicios y las organizaciones de fabricación que producen productos. Todos los métodos y estándares complejos de gestión de la calidad ayudan a las organizaciones a establecer el sistema de gestión general para prevenir fenómenos negativos (mala calidad, errores, riesgos, costos), que se reflejan en los resultados de su trabajo. Los métodos complejos no son solo papeleo, cómo alguien podría pensar. Una característica común es un esfuerzo para mejorar continuamente cada proceso.

La percepción del término calidad, especialmente desde la perspectiva del cliente, es bastante diferente. Para los servicios, el precio a menudo no juega un papel tan importante como el de los productos. El cliente evalúa la calidad del servicio más subjetivamente que la calidad del producto. El cliente se siente de inmediato la falta de calidad, debido a la compra de una baja calidad del producto significa para él, por supuesto, un riesgo de falla del producto. El resultado de un servicio mal hecho es un riesgo de incumplimiento del tema de este servicio (por ejemplo, una lavadora mal reparada probablemente fallará). Desde la perspectiva de las organizaciones, la calidad es igualmente crucial: la organización puede, como resultado de la mala calidad de sus productos, perder clientes o compartir el mercado. Además, la baja calidad aumenta claramente los costos. Esto se aplica tanto a las organizaciones de fabricación como a las organizaciones que prestan servicios.

La tecnología de información y comunicación (TIC) es otro término extensivo para tecnología de la información (TI) que destaca el papel de las comunicaciones unificadas y la integración de telecomunicaciones (líneas telefónicas y señales inalámbricas), computadoras y software empresarial necesario , middleware , almacenamiento y sistemas audiovisuales, que permiten a los usuarios acceder, almacenar, transmitir y manipular información.

El término TIC también se utiliza para referirse a la convergencia de redes audiovisuales y telefónicas con redes informáticas a través de un solo sistema de cableado o enlace. Existen grandes incentivos económicos (grandes ahorros de costos debido a la eliminación de la red telefónica) para fusionar la red telefónica con el sistema de red de la computadora utilizando un único sistema unificado de cableado, distribución de señales y administración.

Las micro y pequeñas empresas de rubro acopiadoras de cacao tienen una vital importancia, en base a que la zona es propicia para el cultivo de planta de cacao siendo así que existe una alta

demanda de productores y que estos necesitan canales para su comercialización, por lo cual que necesitan de centros de acopios para que sus productos llegue a consumidores finales. Estos centros de acopio se realiza diversos procesos al producto cumpliendo así funciones de seleccionadores y clasificadores de acuerdo a las características del producto así mismo que todo pasa por un control de calidad que asegure que cuente con las exigencias de los consumidores finales.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se plantea hipótesis, por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación fue de diseño de investigación: No experimental – Transversal.

- Siendo no experimental ya que la investigación se realizó sin el manejo deliberado de la variable en estudio, en otras palabras se estudió la variable “gestión de la calidad con el uso de las tecnologías de información comunicación, dentro de su realidad sin que esta sufra alguna modificación y/o alteración.
- Siendo transversal ya que la investigación fue efectuado en un tiempo y espacio determinado, siendo así que tuvo un inicio y un final.

4.2. El universo/población y muestra.

- El universo/población: estuvo conformado por los diferentes Micros y Pequeñas Empresas de la zona que abarca el proyecto de investigación, las cuales fueron 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao, en la Tingo María, provincia de Leoncio Prado, 2017.
- La muestra: estuvo conformada por 10 Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao, en la ciudad tingo maría, provincia de Leoncio prado, 2017.

4.3. Definición y Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa.	1. Edad	- De 18 a 30 años - De 31 a 50 años - De 51 años a más.	Razón
Micro Y pequeñas empresas	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	2. Género	- Masculino - Femenino	Nominal
		3. Nivel de instrucción	- Sin instrucción - Nivel Secundaria - Nivel Técnicos - Nivel Superior	Ordinal
		4. Cargo	Dueño Contador	Nominal
		5. Tiempo en el Cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a más.	Razón
		6. Cuantos años tiene La MYPE	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 años a más.	Razón

		7. Número trabajadores	-1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores.	Razón
		8. Personas que trabajan en la empresa.	Personas familiares - Personas no familiares	Nominal
		9. Finalidad	Maximizar ganancias - Subsistencia	Nominal
Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación.	Método en que se planifica, se implanta y se realiza un control de los resultados en función a la calidad en todos los procesos.	Funciones Administrativas	- Planificación. - Organización. - Dirección. - Control.	Nominal
		Clima Organizacional	- Agradable. - Colaborativo. - Cordial. - Desagradable	Nominal
		Nivel de Servicio	- Calidad en la infraestructura. - Calidad en el servicio. - Prontitud en la atención.	Nominal
		Objetivos	- Conocimiento. - Oportunidad de crecimiento.	Nominal

	Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación: Son instrumentos que nos permite utilizarlo en la parte administrativa para atender mejor a los clientes y para mejorar el control interno de los productos de la empresa.	Administrativo	- Automatización. - Transacción. - Digitalización.	Nominal
		Uso Interno	- Control de Ventas. - Evaluación de Stock. - Toma de decisiones para compras.	Nominal
		Uso Externo	- Clientes. - Inventarios. - Proveedores.	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica que se utilizo es la encuesta, ya que es la técnica más adecuada para la recolección de datos.

Instrumento: El instrumento que se utilizo es el cuestionario estructurado, que estuvo compuesto de un conjunto de preguntas en relación a los representantes, las micro y pequeñas empresas y la variable en estudio.

4.5. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos que se obtuvo en la investigación, siendo esta de forma descriptiva a la variable en estudio, se realizó tablas, figuras y demás. En el programa de Microsoft Excel siendo este el software más adecuado.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población Y Muestra	Método y Diseño	Tecn. e Instrum.
¿Cuáles son las principales características de la gestión de la calidad con el uso de las TICS en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubros acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María - provincia de Leoncio Prado, 2017?	<p>a) General:</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de la calidad con el uso de las Tics en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubros acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María - provincia de Leoncio Prado, 2017.</p> <p>b) Específicos:</p> <p>- Determinar las principales características de los representantes</p>	Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación.	<p>El universo/ población estará conformado por las diferentes micro y pequeñas empresas de la zona que abarca el proyecto de investigación, la cual serán 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao, Tingo María - provincia de Leoncio Prado, 2017.</p> <p>La muestra estará conformada por</p>	<p>El presente trabajo de investigación será de diseño de investigación: No experimental – Transversal. Siendo no experimental ya que la investigación se realizara sin el manejo deliberado de la variable en estudio, en otras palabras se estudiara la “gestión de la calidad con el uso de las tecnologías de información</p>	<p>El presente trabajo de investigación será de diseño de investigación: No experimental – Transversal. Siendo no experimental ya que la investigación se realizara sin el manejo deliberado de la variable en estudio, en otras palabras se estudiara la variable “gestión de la calidad con el uso de las</p>

	<p>de las Micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro copiadoras de cacao en la provincia de Leoncio prado, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresa del sector comercio rubro acopiadoras de cacao en la ciudad de Tingo María - provincia de Leoncio Prado, 2017.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de la calidad con</p>		<p>10 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao, Tingo María, provincia de Leoncio Prado, 2017.</p>	<p>, dentro de su realidad sin que esta sufra alguna modificación y/o alteración. siendo transversal ya que la investigación será efectuado en un tiempo y espacio determinado, siendo así que tendrá inicio y fin.</p>	<p>tecnologías de información comunicaci3n, dentro de su realidad sin que esta sufra alguna modificaci3n y/o alteraci3n. Siendo transversal ya que la investigaci3n ser3 efectuado en un tiempo y espacio determinado, siendo as3 que tendr3 inicio y fin.</p>
--	---	--	---	---	--

	<p>el uso de las Tics en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao en la ciudad de tingo maría - provincia de Leoncio prado, 2017.</p>				
--	--	--	--	--	--

4.7. Principios Éticos

La presente investigación tuvo la intención principal de beneficiar a la sociedad específicamente en el micro y pequeña empresa ya que su aplicación será viable, siendo así que no se presentó ninguna intención negativa, ya que se tuvo como pilar el principio de confidencialidad, confiabilidad y respeto a la persona humana.

Confidencialidad.- La información que se presento fue con el consentimiento de los representantes y se guardó la discreción necesaria.

Confiabilidad.- La información que se presentó en la investigación son reales.

Respeto a la persona humana.- Se respetó las ideologías, creencias, entre otros. En la presente investigación

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 01. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro acopiadores de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017.

Datos generales	Número de MYPES	Porcentaje
Edad (años)		
18 – 30	2	20,0
31-50	4	40,0
51 a mas	4	40,0
Total	10	100,0
Sexo		
Masculino	7	70,0
Femenino	3	30,0
Total	10	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	6	60,0
Técnico	1	10,0
Superior universitario	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro acopiadoras de cacao de la ciudad de Tingo María, Leoncio Prado, 2017.

Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro acopiadores de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017

De la MYPE	Numero de MYPES	Porcentaje
Su empresa es:		
Formal	10	100,0
Informal	0	0,0
Total	10	100,0
Permanencia en el rubro		
0 – 3	3	30,0
4 – 7	2	20,0
8 a más.	5	50,0
Total	10	100,0
Constitución de la empresa		
Persona natural	8	80,0
Persona jurídica	2	20,0
Total	10	100,0
Finalidad de creación de la empresa		
Generar ganancia	8	80,0
Generar empleo	2	20,0
Subsistencia	0	0,0
Total	10	100,0
Cantidad de trabajadores en la empresa		
0 – 4	7	70,0
5 – 9	3	30,0
10 – a más.	0	0,0
total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio – rubro acopiadoras de cacao de la ciudad de Tingo María, Leoncio Prado, 2017.

Tablas 03. Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro acopiadores de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017

Gestion de calidad con el uso de las TICS	Numero de MYPES	Porcentaje
Conocimiento del termino gestión de calidad		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
Uso de la gestión de calidad		
Si	7	70,0
No	3	30,0
Total	10	100,0
Objetivo del uso de la gestión de calidad		
Para tener conocimiento	2	20,0
Para tener oportunidad de crecimiento	5	50,0
Ninguno	3	30,0
Total	10	100,0
Conocimiento de las funciones administrativas		
Si	8	80,0
No	2	20,0
Total	10	100,0
Funciones administrativas que utiliza		
Planificación	4	40,0
Organización	1	10,0
Dirección	1	10,0
Control	2	20,0
Ninguno	2	20,0
Total	10	100,0
Clima organizacional de la empresa		
Agradable	6	60,0
Colaborativo	2	20,0
Cordial	2	20,0
Desagradable	0	0,0
Total	10	100,0
Nivel de servicio que ofrecen		
Calidad en la infraestructura	2	20,0
Calidad en el servicio	5	50,0
Prontitud en atención	3	30,0
Ninguno	0	0,0
Total	10	100,0
Contribución de la gestión de calidad al negocio		
Aumento de ventas	3	30,0
Permanencia en el mercado	1	10,0
Mejora del rendimiento del negocio	2	20,0
Aumenta la satisfacción del cliente	1	10,0

Continua...

Tablas 03. Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro acopiadores de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017

		Conclusion...
Ninguno	1	10,0
Total	3	30,0
Utilización de las TICS		
Si	6	60,0
No	4	40,0
Total	10	100,0
Uso de las TICS en el ámbito administrativo		
Para automatizar su equipo	1	10,0
Para digitalizar	2	20,0
Para hacer transacciones comerciales más rápidas	1	10,0
Ninguno	6	60,0
Total	10	100,0
Uso interno de las Tics		
Para controlar las ventas	2	20,0
Para tomar decisiones sobre compras	1	10,0
Para hacer las evaluaciones del stock	1	10,0
Ninguno	6	60,0
Total	10	100,0
Uso externo de las TICS		
Para la atención a los clientes	2	20,0
Para conocer sus inventarios	1	10,0
Para determinar sus proveedores	1	10,0
Ninguno	6	60,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio – rubro acopiadoras de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017

5.2. Análisis de resultados.

Tabla 01.

Edad: El 40% de los representantes encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años y el mismo porcentaje de 51 a más, resultado que coincide a los obtenidos por Gamarra (2016). Quien señala que el 55.5% de sus encuestados tienen entre 31 a 50 años, por Gavilán (2016). Quien menciona que el 60% de sus encuestados sus edades oscilan entre los 31 a 50 años.

Sexo: El 70% de los representantes de las MYPES encuestadas son de género masculino, resultados que coinciden a los obtenidos por Gamarra (2016). Quien manifiesta que el 66.7% de los encuestados son de género masculino, pero contrasta en el caso de Gavilán (2016). Quien menciona que el 80% pertenecen al género femenino. Lo cual indica que el total de los empresarios encuestados son del género masculino.

Grado de instrucción: El 60% de los representantes encuestados tienen grado de instrucción secundaria. Este resultado coincide con los obtenidos por Gamarra (2016) donde el 61.1% tienen grado de instrucción secundaria completa, y por Gavilán (2016). Quien también menciona que el 70% de los encuestados tienen grado de instrucción secundaria. Estos resultados señalan que estas MYPES están siendo manejadas por personas que con secundaria completa, siendo así que puede afectar en un largo plazo a las diversas circunstancias entorno al negocio que requiere mayor preparación.

Tabla 02.

Situación legal: El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas son formales. Resultados que coinciden con los obtenidos por Gamarra (2016) quien manifiesta que el 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales, de igual forma coincide con los resultados obtenidos por Gavilán (2016) en donde menciona que el 80% de las Micro y Pequeña Empresa son formales. Esto indica que los representantes de las MYPES tienen muy en cuenta de la importancia que tiene la formalización, ya que se puede contar con varias ventajas para que el negocio crezca.

Permanencia en el rubro: El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas tienen de 8 años a más, este resultado coincide con los obtenidos por Gamarra (2016) quien menciona que el 50% de las MYPES tienen de 8 años a más en el rubro. Así mismo se asemeja a lo obtenido por Gavilán (2016) quien detalla que el 90 % tienen de 7 años a más. Esto quiere decir que la mayoría de empresas tienen más años en el sector, lo cual les ha permitido ganar experiencia.

Constitución de la empresa: El 80% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas están constituidas como personas naturales, este resultado se asemeja a lo obtenido por Gamarra (2016) que detalla 72,2% está constituido por personas naturales. Lo cual se da debido a la simplicidad al constituir este tipo de empresa y mayor beneficio al dueño.

Número de trabajadores: Las Micro y Pequeña Empresa encuestadas el 70% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores. Coincide con lo obtenido por Gamarra (2016) quien indica que el 83.3 % tienen de 0 – 4 trabajadores, asemejándose lo señalado por Gavilán (2016) que el 80% tienen de 0 – 3 trabajadores. Esto significa que actualmente las micro y pequeñas empresas cuentan con pocos colaboradores lo cual indica que el negocio es pequeño y no requiere de mucho personal.

Tabla 03.

Gestión de calidad: Las Micro y Pequeña Empresa encuestadas el 70% de ellas conocen el término gestión de calidad. Coincide con lo obtenido por Gamarra (2016) quien indica que el 72.2 % conocen el término gestión de calidad, esto contrasta con lo señalado por Gavilán (2016) afirmando que el 80% no conocen el término gestión de calidad. Según lo detallado la mayoría de representantes de estas MYPES conocen el término gestión de calidad ya que el acceso a información y el contar con un grado de instrucción considerable facilita adquirir conocimiento como lo señalado.

Uso de la gestión de calidad: Las Micro y Pequeña Empresa encuestadas el 70% de ellas conocen el término gestión de calidad. Coincide con lo obtenido por Gamarra (2016) quien indica que el 72.2 % conocen el término gestión de calidad, según lo detallado la mayoría de representantes de estas MYPES usan la gestión de calidad ya que son conscientes que en todo rubro es muy importante aplicar la gestión de calidad para resultados positivos en toda la empresa.

Objetivo del uso de la gestión de calidad: El 50% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento, coincide por lo obtenido por Gamarra (2016) quien indica que el 50% utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento. Los empresarios consideran la gestión de calidad como herramienta para el crecimiento de su empresa para así poder tener mayores ventas y por ende posicionarse en el mercado.

Funciones administrativas: El 80% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que si conocen las funciones administrativas, coincide por lo obtenido por Gamarra (2016) quien indica que el 83.3% si conocen las funciones administrativas. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la mayoría de los empresarios conocen las funciones administrativas.

Funciones administrativas que utiliza: El 40% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que las Funciones Administrativas que utilizan son la Planificación, Coincide por lo obtenido por **Gamarra (2016)** quien indica que el 27.8% utilizan la planificación y el control. Esto demuestra que los empresarios están haciendo uso de la función más importante la cual es la planificación, siendo este primer paso, pero es recomendable se aplique las cuatro funciones.

Clima organizacional de la empresa: El 60% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que tienen un clima organizacional es agradable. Así mismo Coincide con la señalado por Gamarra (2016) que un 50% tiene un clima organizacional agradable. Esto significa algo positivo para estas empresas, ya que trabajar en un clima agradable hace que la productividad aumente para lograr los objetivos establecidos.

Nivel de servicio que ofrecen: El 50% de las MYPES encuestadas señalan que su nivel de servicio es la calidad en el servicio. Esto contrasta según Gamarra (2016) ya que indica que un 44.4% su nivel de servicio es de prontitud en la atención. Según lo detallado esto se da ya que es un rubro de manejo de productos con gran número de clientes es vital ofrecerles una calidad de servicio en todos los aspectos.

Contribución de la gestión de calidad al negocio: El 30% de las MYPES encuestadas señalan

que la contribución se da en el aumento de las ventas, de igual porcentaje indican que la contribución es ninguna, pero en lo indicado por Gamarra (2016) contrasta al primer porcentaje, ya que el señala que 27.8% de las MYPES indican no tiene ninguna contribución. Esto se da ya que a la falta de preparación en cómo aplicar correctamente la gestión de calidad en sus negocios.

Utilización de las TICS: El 60% de las MYPES encuestadas señalan que no hacen uso de las TICS, así mismo coinciden con el porcentaje señalado por Gamarra (2016) que indica que un 72.2% de las MYPES no hacen uso de las TICS, contrasta por lo señalado por Dominguez (2016) ya que un 100% utilizan las TICS, podemos deducir que en su mayoría los propietarios por la falta información y preparación, de las TICS no pueden aplicarlos en sus empresas.

Uso de las tics en el ámbito administrativo: El 60% de las Micro y Pequeñas Empresas no hacen ningún uso de las TICS, coincidiendo con lo obtenido por Gamarra (2016) ya que indica que un 72.2% no hacen uso de las tics en lo administrativo, estos resultados señala que hoy en día los propietarios no tienen el conocimiento ni la preparación suficiente sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Uso interno de las TICS: El 60% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que no hacen ningún uso de las TICS. Así mismo coinciden con lo señalado por Gamarra (2016) que un 72.2% de las MYPES encuestadas no hacen ningún uso interno de las tics. Esto indica que las empresas no aprovechan los beneficios en las diversas áreas que las tics pueden brindarles.

Uso externo de las TICS: El 60% de las MYPES encuestadas indican que de forma externa no hacen ningún uso de las TICS. Coincidiendo con Gamarra (2016) que indica que un 72.2% de las MYPES encuestadas muestran que no hay uso externo de las tics. La falta de preparación hace que los propietarios se encuentren ajenos a los avances tecnológicos el cual tienen el propósito de mejorar todos los aspectos.

VI. CONCLUSIONES

En su mayoría los representantes de las MYPES sector comercio – rubro acopiadoras de cacao son personas de género masculino, también se muestra la mayoría que oscilan entre los 31 años a más y en su mayoría están con grado de instrucción de secundaria completa.

En la totalidad de las MYPES son formales, así mismo en su mayoría tienen un tiempo de permanencia 8 años a más, así mismo se muestra que en su mayoría han sido constituidas por personas naturales, con la finalidad de generar ganancia y la mayoría de estos cuentan con 0 – 4 trabajadores.

La gran mayoría de las MYPES detallan que tienen un clima organizacional agradable, estos también muestran que en una mayoría relativa su nivel de servicio es en calidad de servicio, así mismo se indica que la contribución a sus negocio la gestión de calidad en su mayoría relativa es de aumento de ventas y por otro lado, en el mismo porcentaje ninguna contribución y las MYPES detallan que en su mayoría no usan las tics, ahora bien en el ámbito administrativo sobre el uso de las tics en mayoría se muestra que no hacen el uso indicado, de acuerdo a lo obtenido en mayoría no hacen uso de las tic de forma interna y con el mismo porcentaje en su mayoría tampoco hacen uso de las tics de forma externa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso V. (2010). *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales. La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito* (Tesis Doctoral). Recuperado de: www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf
- Camisón, Cruz, & González (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad.html?id=95A3GQAACA-AJ&redir_esc=y
- Centurión, R. Z. (2013). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa, 2013* (Tesis Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Congreso de la República, (2003). *Ley 28015 de Promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 12 Octubre de 2013, de: http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Cieza, E. (2014). *Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, Año 2013* (Tesis Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Dominguez, J. (2016). “*características de la capacitación y las tics de las mype comerciales rubro lubricantes del a.h. los algarrobos, piura, año 2016*”, biblioteca virtual uladech – católica.
- Escobar, T. (2017). “*características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (tic) en la cooperativa agraria apposa, distrito de marcavelica, provincia de sullana. año 2017*”, biblioteca virtual uladech – católica.
- Gamarra, L. (2016). “*gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de huarmey, 2016*”, biblioteca virtual uladech – católica.
- Landeo, H. (2014). “*caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, chimbote,*

2014”, biblioteca virtual uladech – católica.

- More, A. (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mype comercializadoras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. blas de atienza, piura, año 2014* (tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Piura, Perú.
- Pola, A. (1998). “*Gestión de la Calidad*”. México, D.F.: Alfaomega
- Proinversion (2005). “*guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa. Mypepequeña empresa crece*” recuperado de www.uss.edu.pe/uss/eventos/jovemp/pdf/mype.pdf
- Rubio, J. (2014). “*características de formalización y financiamiento de las micro pequeñas empresas del rubro panaderías, ciudad de huamachuco – 2014*”, biblioteca digital unt.
- Sanchez, B. (2006). “*la MYPES en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria*”. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Ugaz, L. (2012). “*propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*”, repositorio virtual pucp.
- Uriol, A. (2014). *Caracterización de las Tic y la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, Año -2013*. (Tesis Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de actividades.

ACTIVIDADES	SEMANA								
	1-2-3-4	5	6	7 – 8	9 - 10	11 – 12- 13	14	15	16
Proyecto de investigación Elaboración del proyecto de investigación	X								
Revisión y aprobación del proyecto de investigación		X							
Información preliminar del informe de tesis y la introducción.			X						
Revisión de literatura.				X					
Metodología, resultados y conclusiones de la investigación					X				
Presentación y evaluación del informe final de tesis.						X			

Elaboración de artículo científico							X		
Pre Banca de sustentación.								X	
Sustentación del informe final de tesis									X

Anexo 02. Presupuesto.

Rubro	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Bienes de consumo:			
Papelería	2 millares	25.00	50.00
Lapiceros	2 unidades	2.00	4.00
USB	1 unidad	30.00	30.00
Folder	5 unidades	1.00	5.00
Cuaderno	1 unidad	5.00	5.00
Otros	-	40.00	40.00
Total Bienes			134.00
Servicios:			
Pasajes	30	3.00	90.00
Impresiones	200 unidades	0.30	60.00
Copias	120 unidades	0.1	12.00
Internet	-	150.00	150.00
Anillados	3 unidades	15	45.00
Taller de tesis		2000.00	2000.00
Total de servicios			2357.00
Total General			2491.00

Los recursos que requiere la investigación, será autofinanciado por el alumno (Tesista).

ANEXO 03. Población.

N°	ACOPIADORA	DIRECCION
01	KOKI TRADING	Av. Antonio Raymondi # 1089
02	CAMPESINO	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
03	HERMANO ÑAÑO	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
04	RIVERA	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
05	DON BIGOTE	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
06	PALACIOS	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
07	RAMOS	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
08	CRIS DURAN	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
09	JESUS DURAN	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
10	GLADYS	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
11	BELLA DURMIENTE	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
12	SAN MIGUEL	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
13	AMAPOLA CACAO	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
14	EL REY	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
15	ROMEX	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
16	JOSSAU SAMMIR COMPANY	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
17	ALEJANDRO DURAN	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 09
18	J Y R	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 09
19	FLOREANO DURAN	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 09
20	AMAZONAS	Av. Antonio Raymondi # 898

ANEXO 04. Muestra

N°	ACOPIADORA	DIRECCION
01	KOKI TRADING	Av. Antonio Raymondi # 1089
02	CAMPESINO	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
03	HERMANO NAÑO	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
04	RIVERA	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
05	DON BIGOTE	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
06	PALACIOS	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
07	RAMOS	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
08	CRIS DURAN	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
09	JESUS DURAN	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10
10	GLADYS	Av. Antonio Raymondi - Cuadra 10



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES Y/O REPRESENTANTES
DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO ACOPIADORAS DE CACAO,
CIUDAD DE TINGO MARIA, LEONCIO PRADO, 2017.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPES para la elaboración del trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro acopiadoras de cacao de la ciudad de Tingo María, provincia de Leoncio Prado, 2017”, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración. La información que usted proporcione será utilizado con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente por su valiosa información.

Marca con una (x) la

respuesta que corresponde:

DATOS GENERALES

I. Del Representante de La MYPE

1. Edad:

a) 18 – 30 años

b) 31 – 50 años

c) 51 a más

2. Sexo:

a) Masculino

b) Femenino

3. Grado de Instrucción:

a) sin instrucción

b) Primaria

c) Secundaria

d) Técnico

e) Superior universitaria

II. De La MYPE

4. Su empresa es:

a) Formal

b) Informal

5. ¿Cuántos años de permanencia tiene en el rubro?

a) 0 – 3

b) 4 – 7

c) 8 a más

6. ¿Cómo está constituida su empresa?

a) Persona natural

b) Persona jurídica

7. Con qué finalidad fue creada su empresa:

a) Generar ganancia

b) Generar empleo

c) Subsistencia

8. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

- a) 0 – 4
- b) 5 – 9
- c) 10 a más

III. De la Variable

Gestión de Calidad con el uso de las TIC

9. ¿Conoce usted el termino Gestión de Calidad?

- a) Sí
- b) No

10. ¿Utiliza usted la gestión de calidad?

- a) Sí
- b) No

11. ¿Con qué objetivo lo utiliza?

- a) Para tener conocimiento
- b) Para tener oportunidad de crecimiento
- c) Ninguno

12. ¿Conoce las funciones administrativas?

- a) Sí
- b) No

13. ¿Qué funciones administrativas usted utiliza?

- a) Planificación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control
- e) Ninguno

14. Dentro de su empresa el clima organizacional es:

- a) Agradable

- b) Colaborativo
- c) Cordial
- d) Desagradable

15. ¿Cuál es el nivel de servicio que usted presta?

- a) Calidad en la infraestructura
- b) Calidad en el servicio
- c) Prontitud en la atención
- d) Ninguno

16. ¿Cómo contribuye a su negocio la Gestión de Calidad?

- a) Aumento de ventas
- b) Permanencia en el mercado
- c) Mejora el rendimiento del negocio
- d) Aumenta la satisfacción de los clientes
- e) Ninguno

17. ¿Utiliza usted las TIC?

- a) Sí
- b) No

18. ¿En el ámbito administrativo para qué hace usted el uso de las TIC?

- a) Para automatizar su equipo
- b) Para digitalizar
- c) Para hacer transacciones comerciales más rápidas
- d) Ninguno

19. ¿Para que usted usa internamente las TIC?

- a) Para controlar sus ventas

- b) Para tomar decisiones sobre compras
- c) Para hacer las evaluaciones a su stock
- d) Ninguno

20. ¿Para que usted usa externamente las TIC?

- a) Para la atención de clientes
- b) Para conocer sus inventarios
- c) Para determinar sus proveedores
- d) Ninguno

ANEXO N° 06: Figuras

Tabla 01. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubros acopiadores de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017.

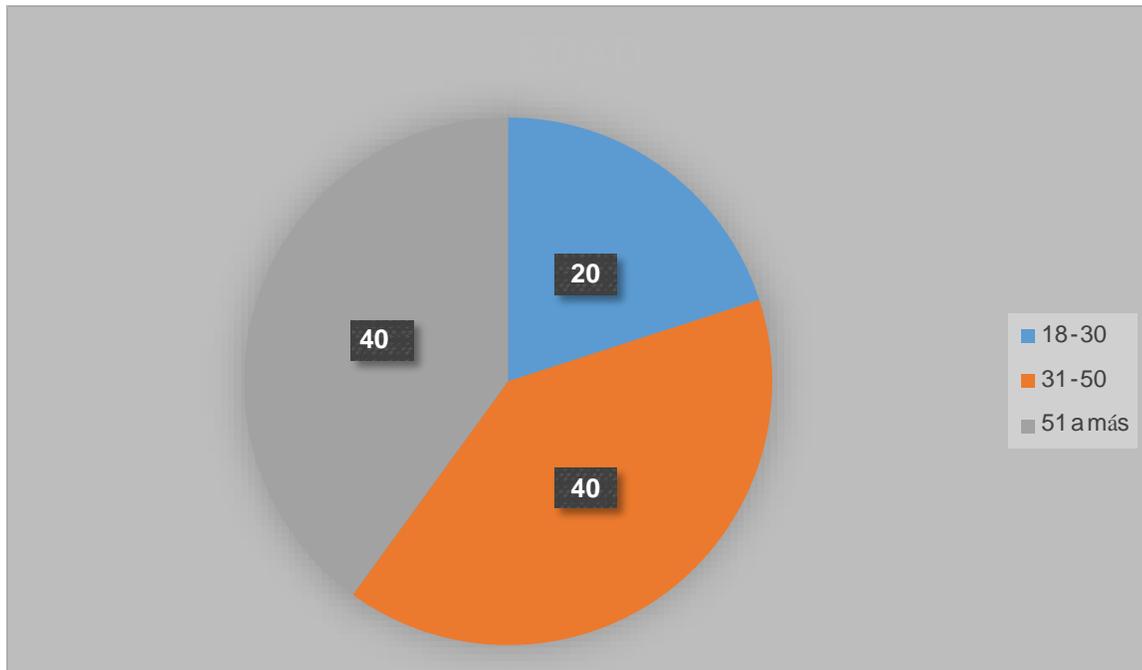


Figura 01: Edad del representante legal de La MYPE

Fuente: Tabla 01.

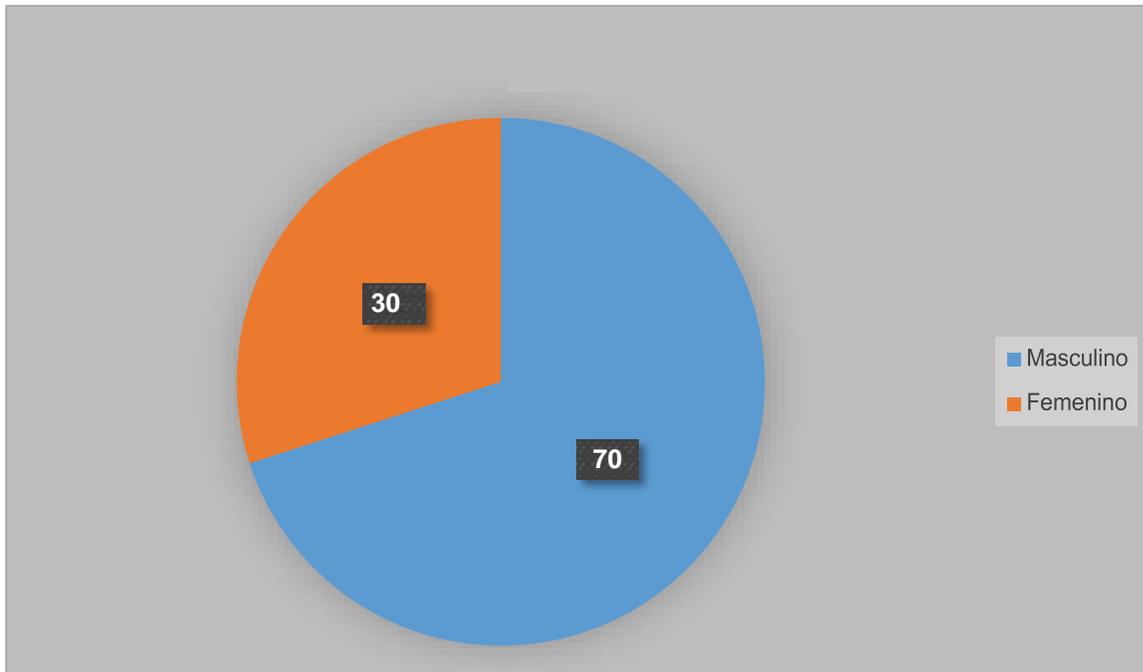


Figura 02: Sexo del representante legal de La MYPE.

Fuente: Tabla 01.

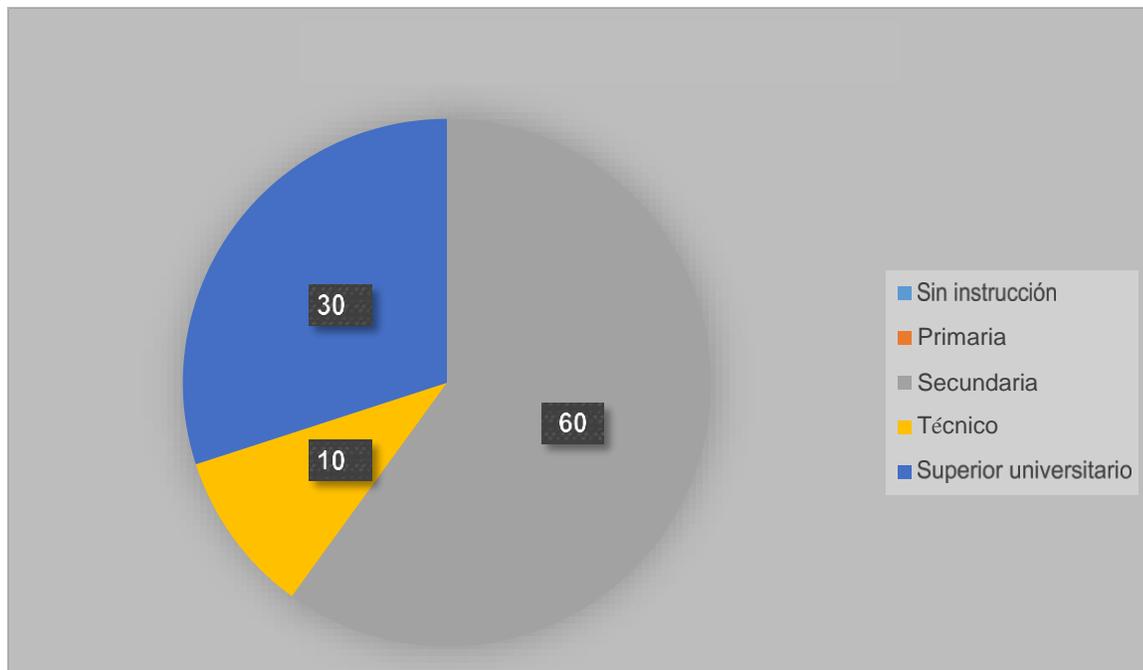


Figura 03: Grado de instrucción del representante legal de La MYPE.

Fuente: Tabla 01.

Tabla 02. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro acopiadoras de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017.

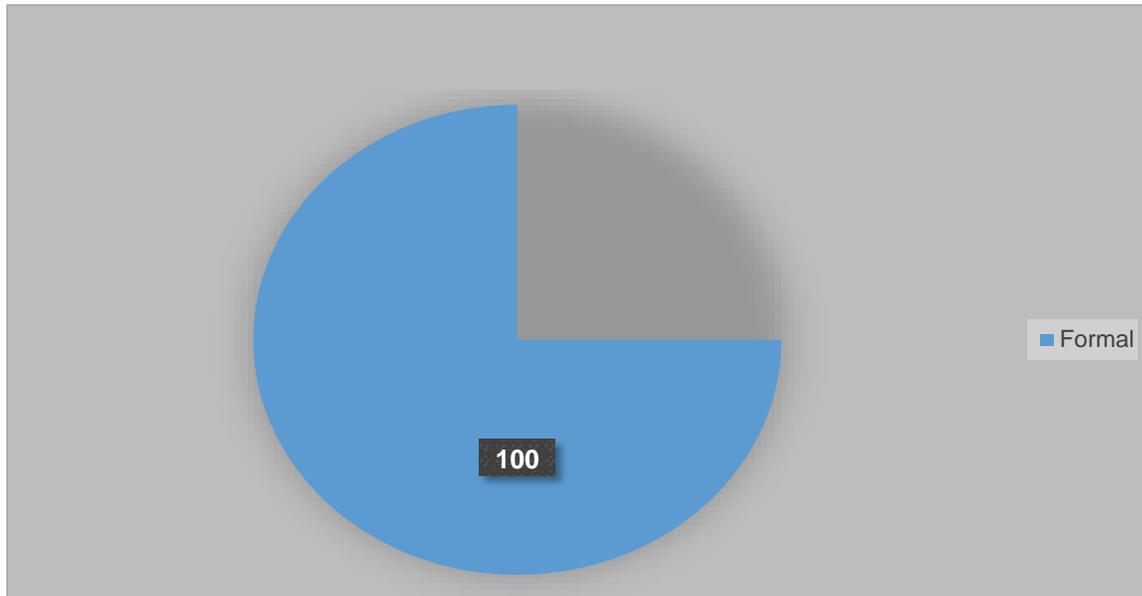


Figura 04: De La MYPE.

Fuente: Tabla 02.

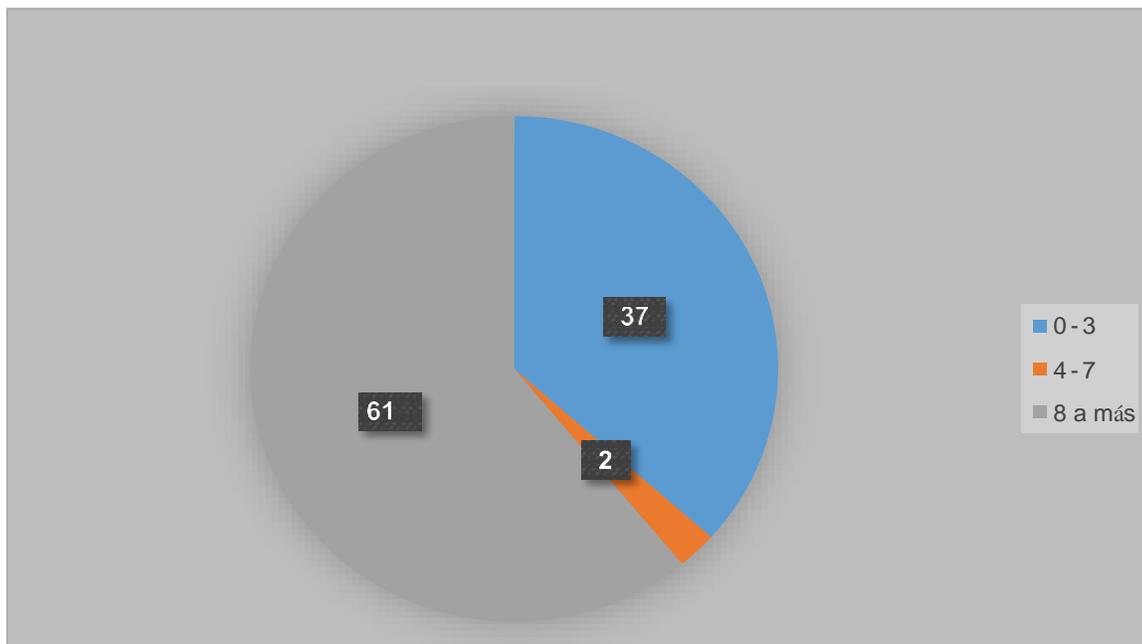


Figura 05: Permanencia en el rubro.

Fuente: Tabla 02.

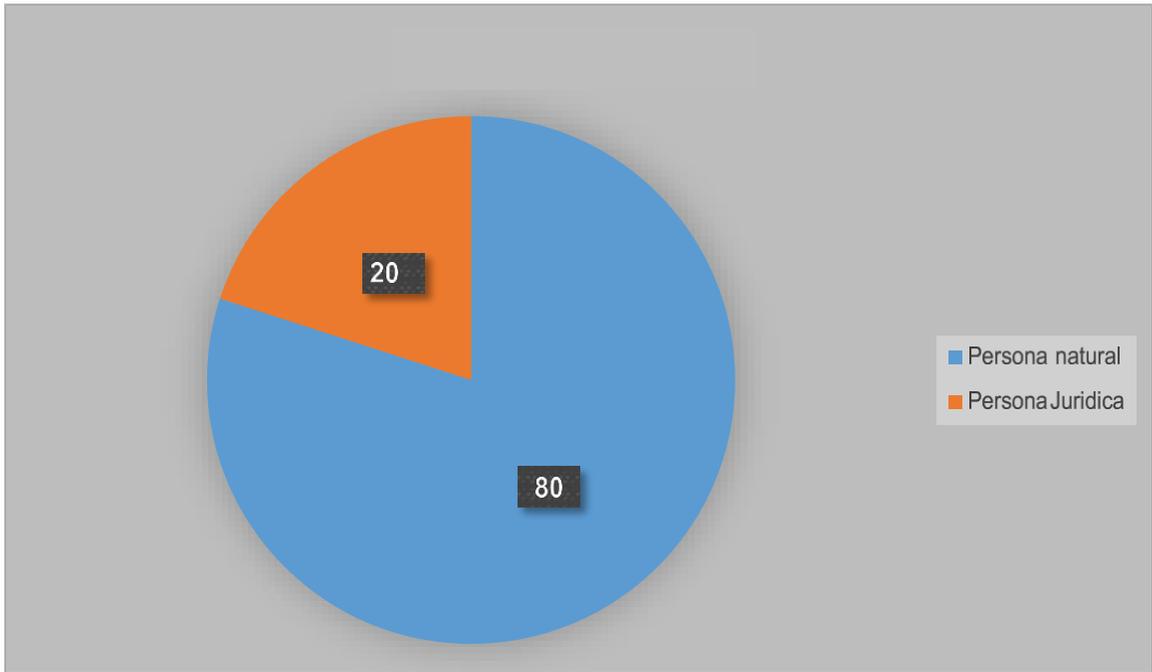


Figura 06: Constitución de la empresa.

Fuente: Tabla 02.

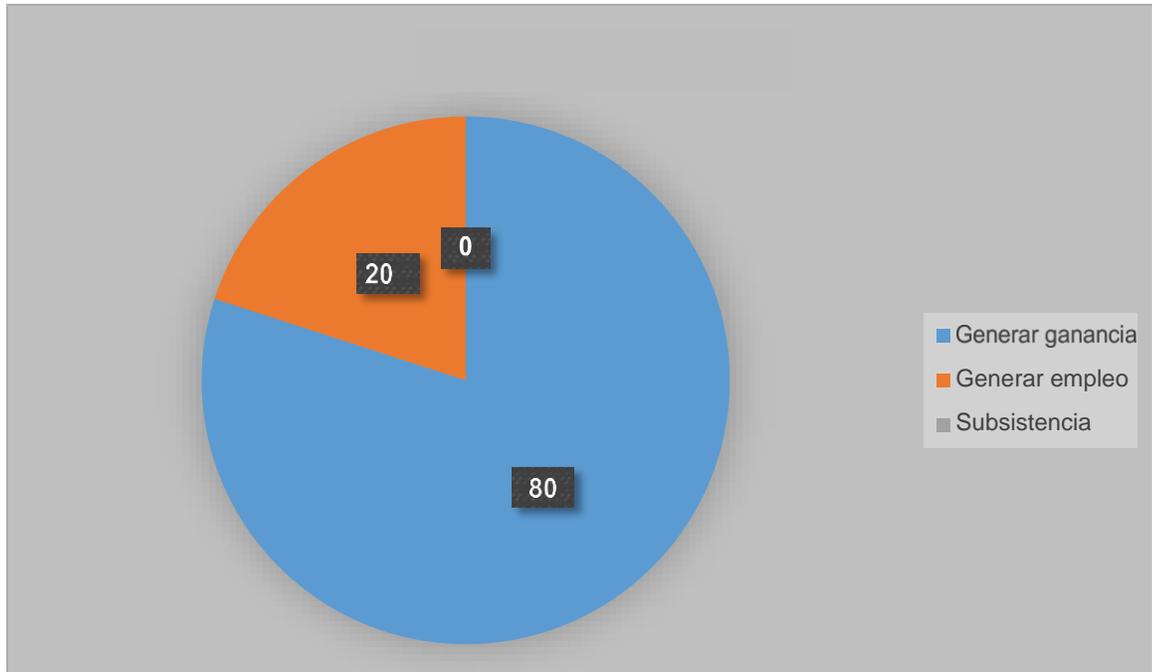


Figura 07: Finalidad de la creación de la empresa.

Fuente: Tabla 02

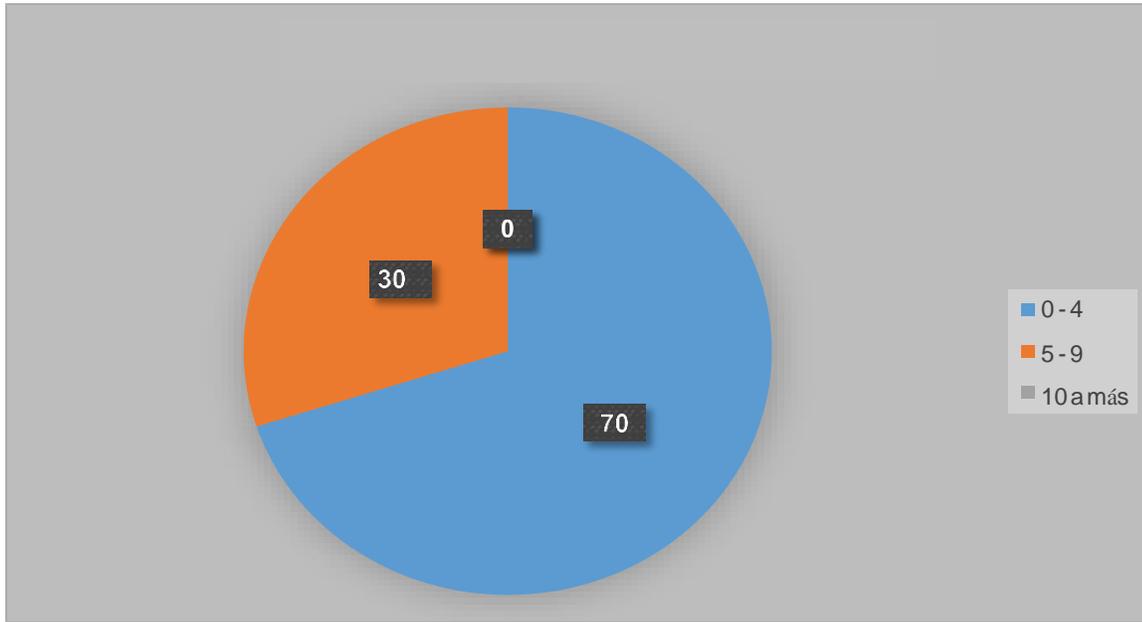


Figura 08: Cantidad de trabajadores de la empresa.

Fuente: Tabla 02.

Tabla 03. Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro acopiadoras de cacao de la ciudad de Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, 2017.

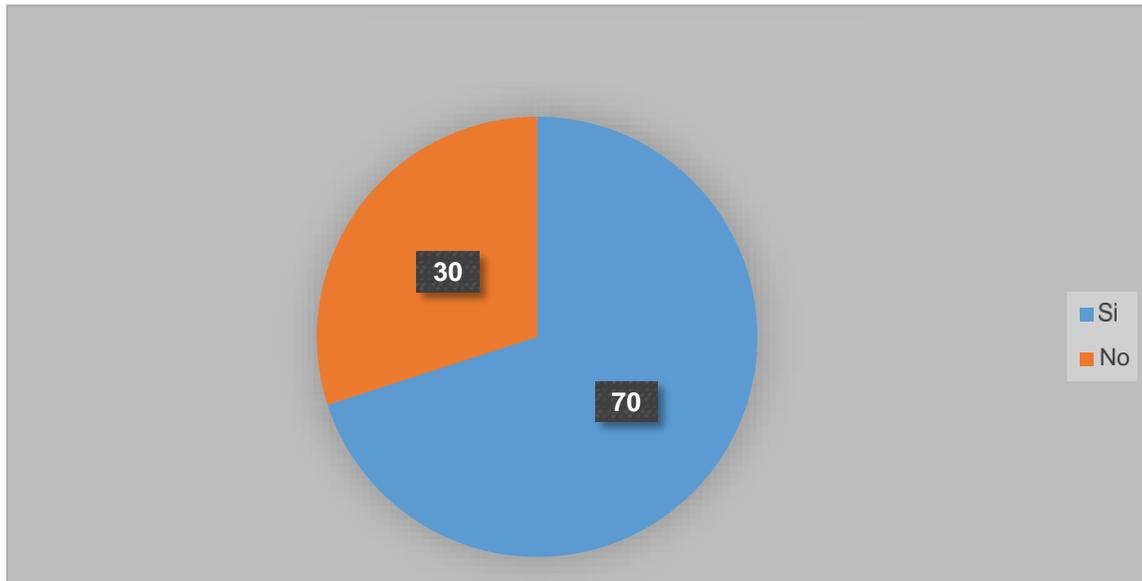


Figura 09: Conocimiento del termino gestión de calidad.

Fuente: Tabla 03.

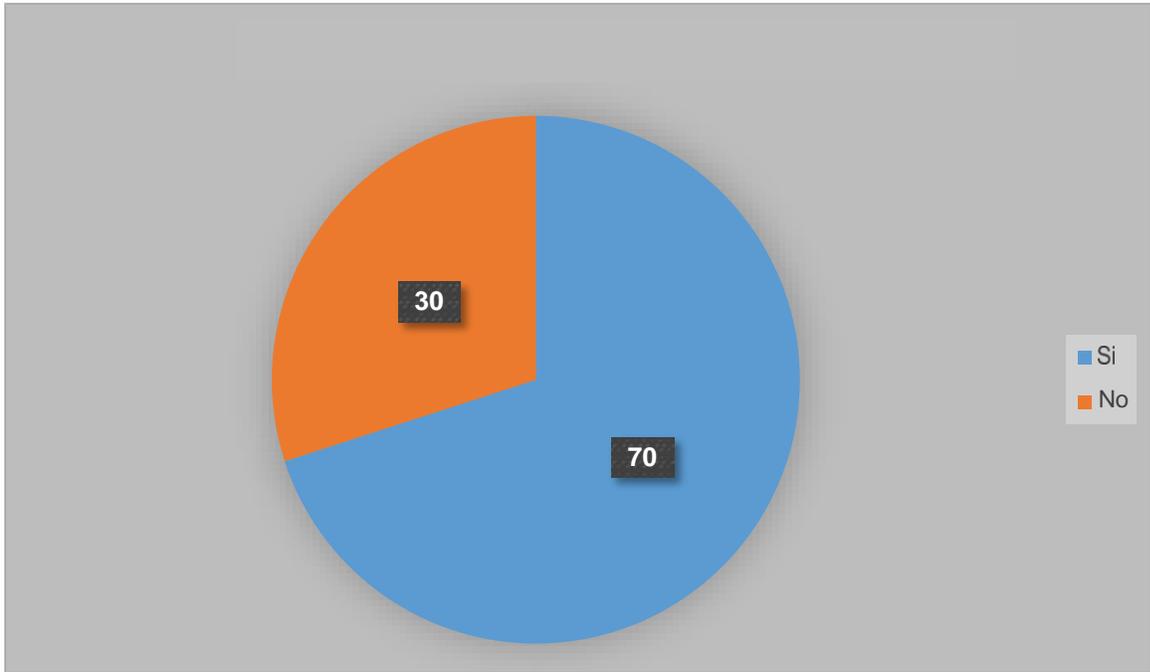


Figura 10: Uso de la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 03.

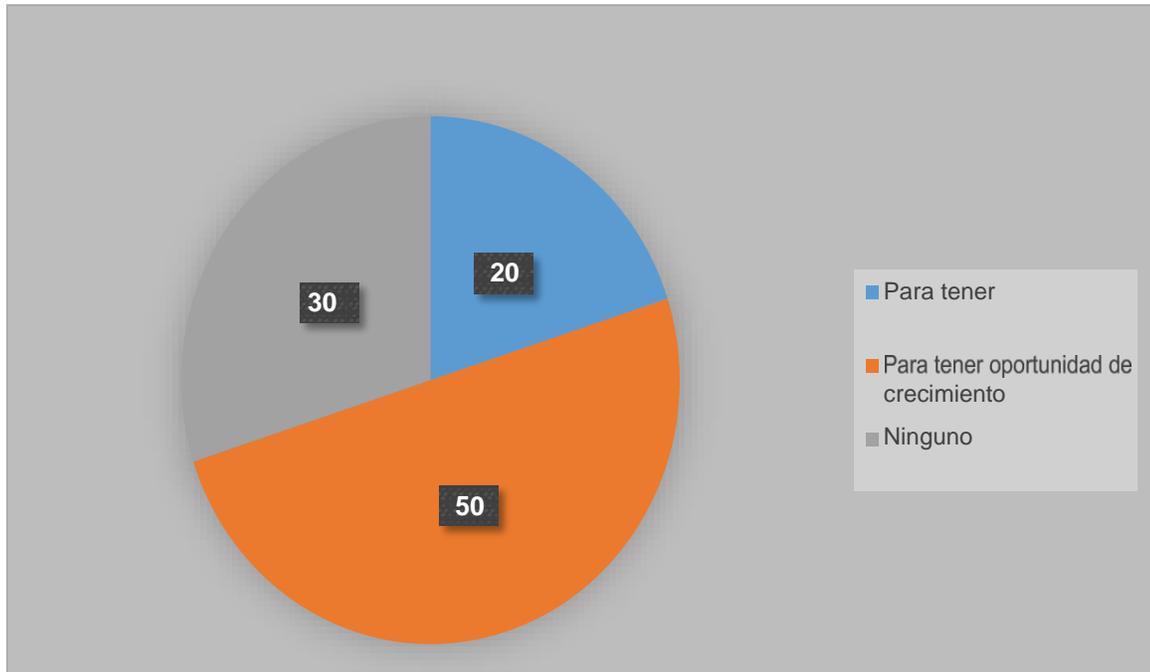


Figura 11: Objetivo del uso de la gestión de calidad.

Fuente: Tabla 0

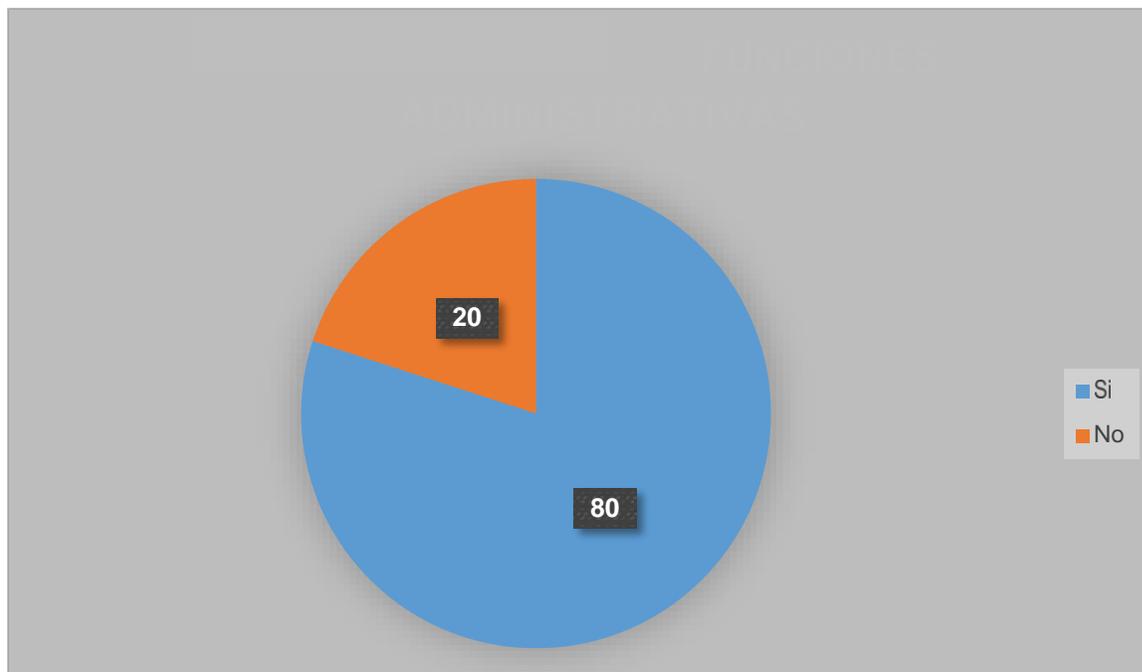


Figura 12: Conocimiento de las funciones administrativas.

Fuente: Tabla 03.

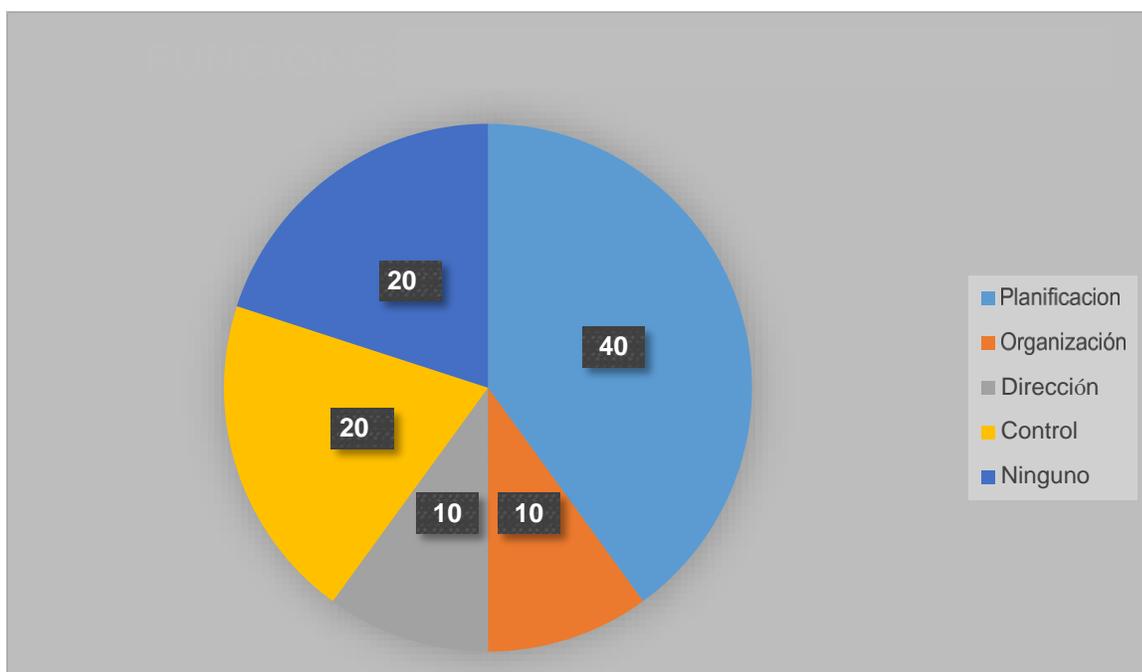


Figura 13: Función administrativa utilizada.

Fuente: Tabla 03.

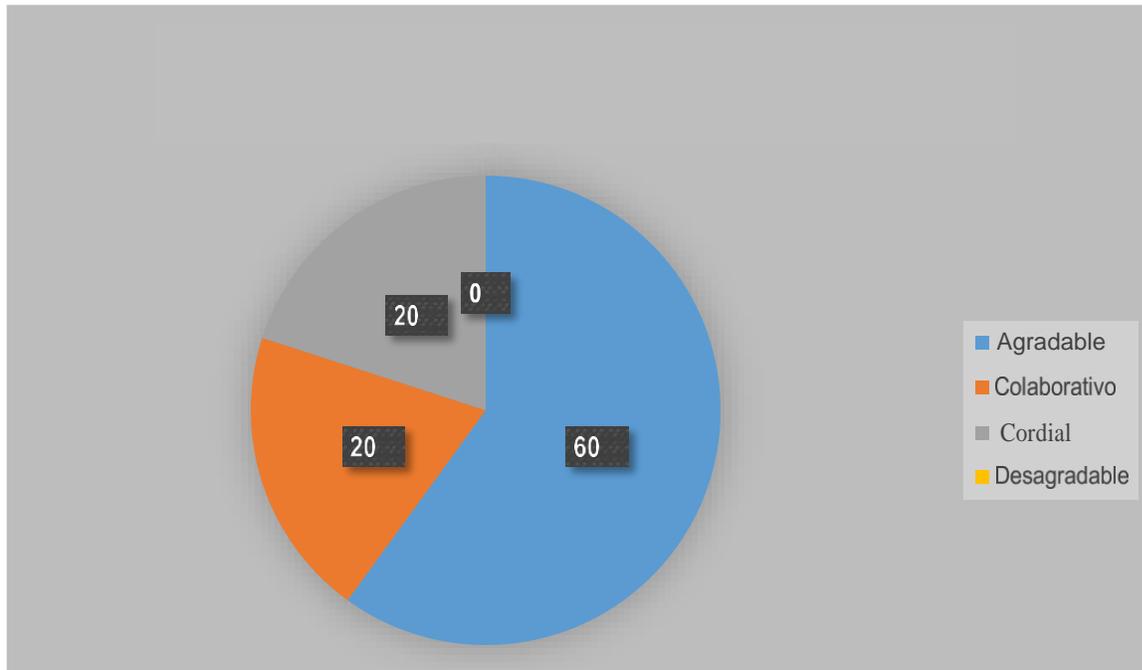


Figura 14: Clima organizacional de la empresa.

Fuente: Tabla 03.

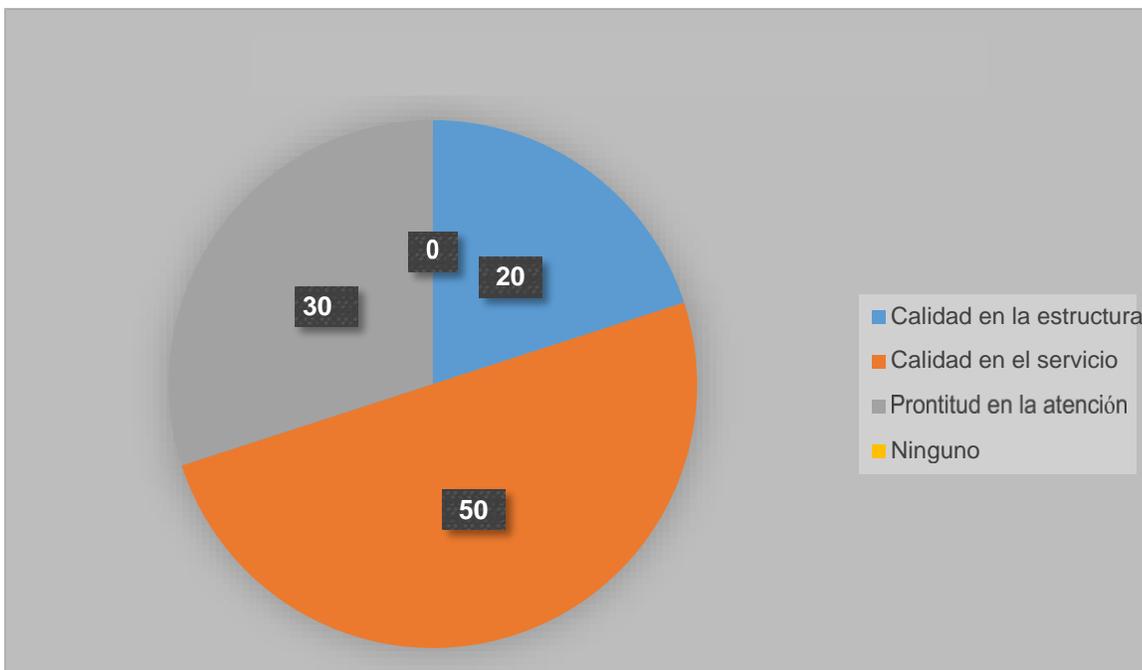


Figura 15: Nivel de servicio prestado.

Fuente: Tabla 03.

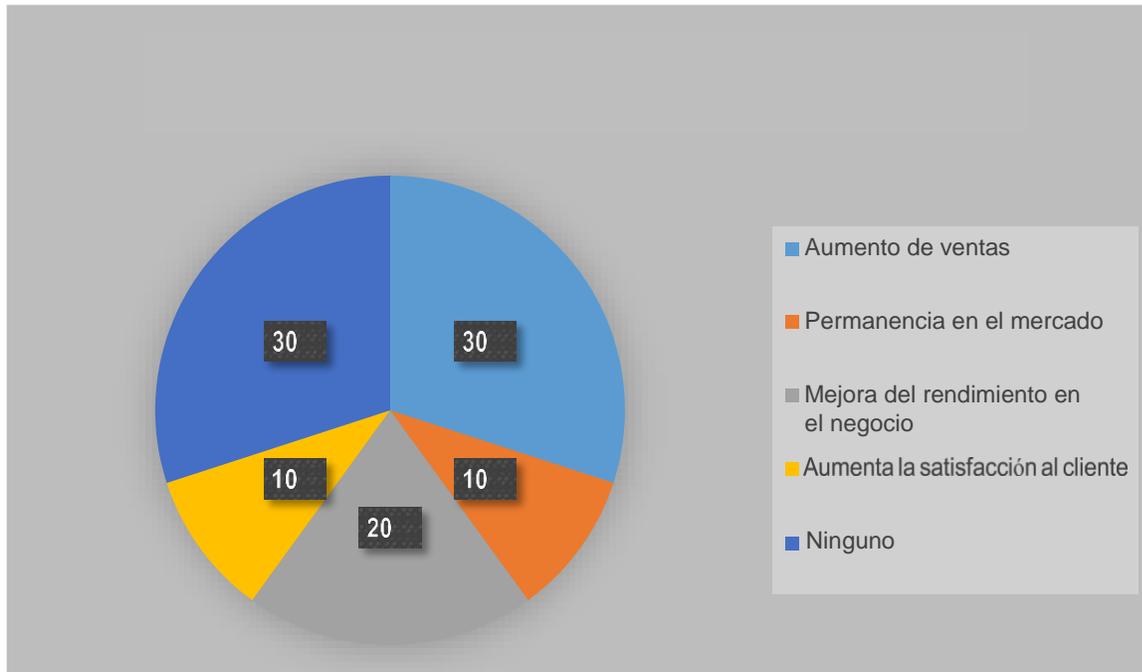


Figura 16: Contribución de la gestión de calidad al negocio.

Fuente: Tabla 03.

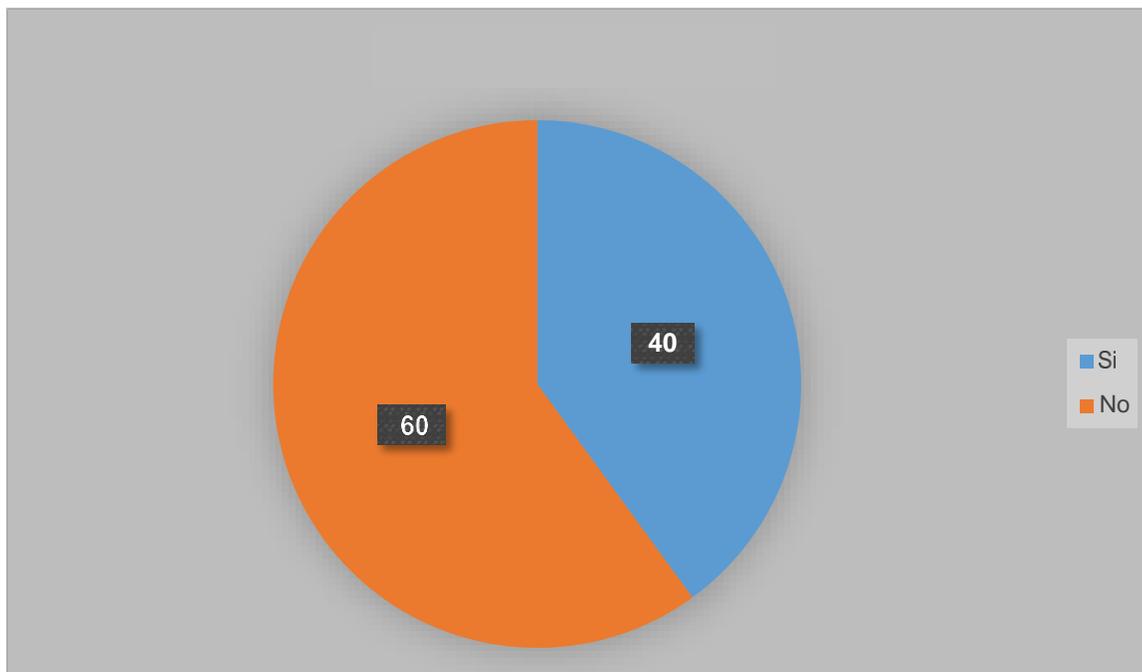


Figura 17: Uso de las TICs.

Fuente: Tabla 03.

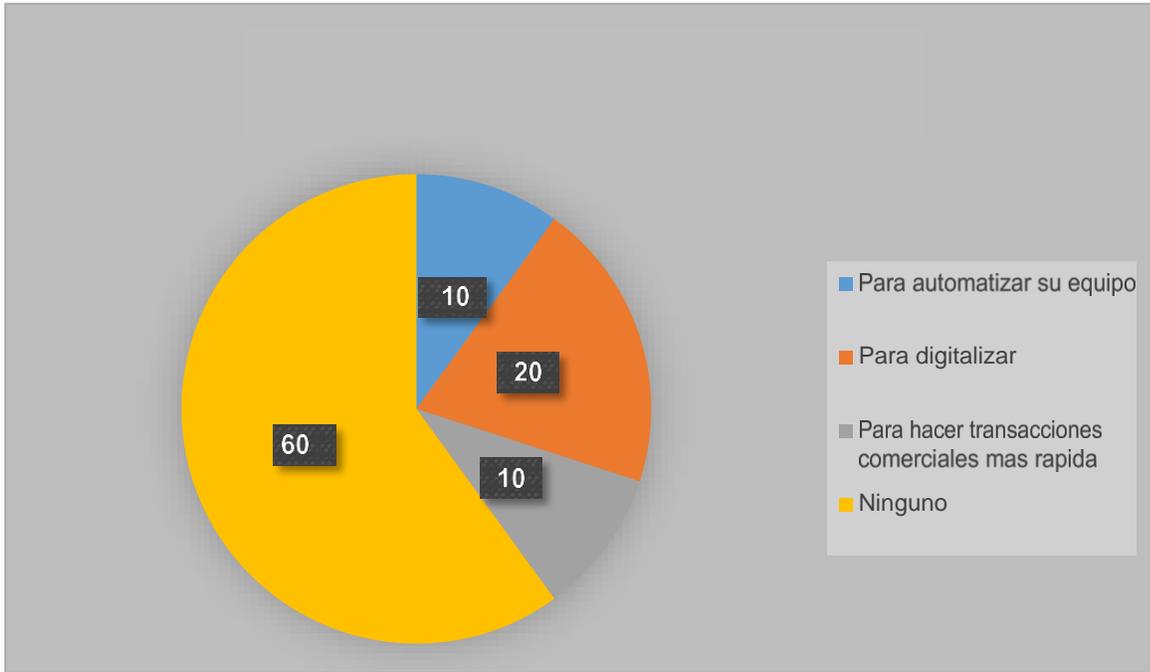


Figura 18: Uso de las TICS en el ámbito administrativo.

Fuente: Tabla 03.

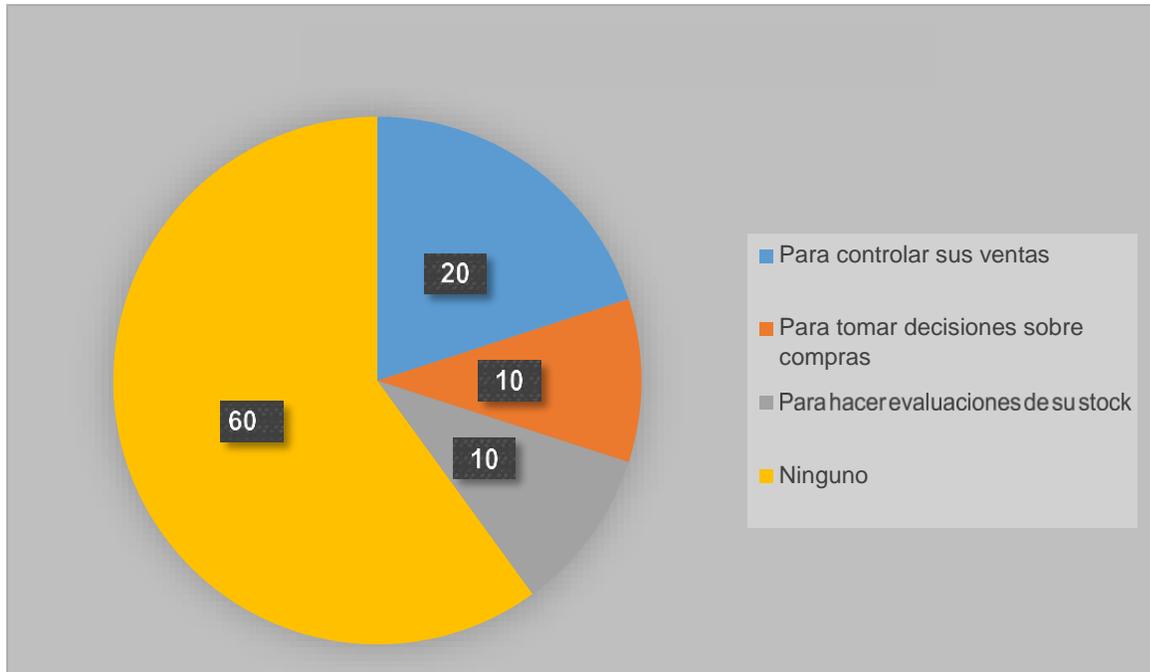


Figura 19: Uso interno de las TICS.

Fuente: Tabla 03.

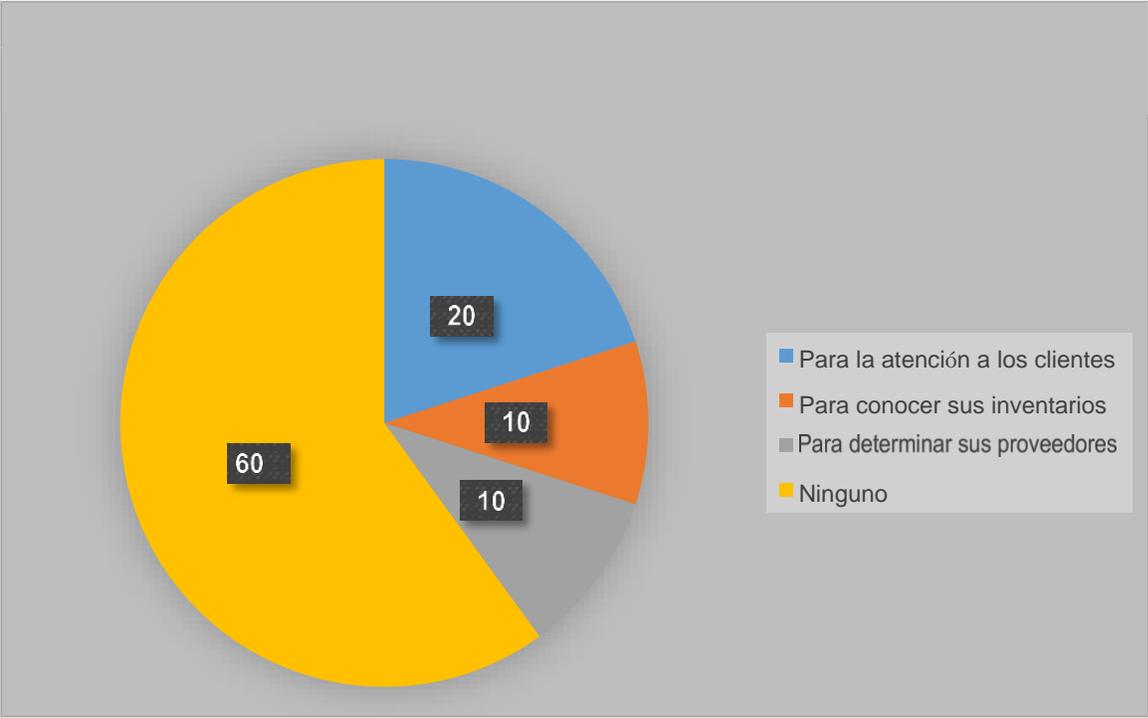


Figura 20: Uso externo de las TICS.

Fuente: Tabla 03.