

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA  
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO, RUBRO FERRETERÍA, CIUDAD DE CASMA,  
2018

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

AUTOR:

Br. PIERRE SANTIAGO LEYVA CHAVEZ

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE - PERÚ

2019

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José Germán Salinas Gamboa  
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez  
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos  
Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de investigación va en agradecimiento a Dios por darme la oportunidad de existir, por estar siempre conmigo, guiándome en todo momento, dándome fuerzas para seguir adelante en los momentos difíciles e iluminar mi mente en cada paso que doy en la vida.

A mis padres Jesús Santiago Leyva Guizabal y Maria Elena Chavez Moreno por haberme inculcado como la persona que soy hoy en día, brindándome su apoyo y confianza incondicional en todo momento y por estar presente en cada momento de mi vida.

A mis Tías Teresa Leyva, Rosario Leyva y Verónica Leyva, quienes me cuidaron, guiaron, apoyaron en cada etapa de mi vida, siendo un ejemplo a seguir, brindándome sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres, por sus valores, por ser la motivación para culminar mi carrera profesional, por el sacrificio que hicieron con el fin de velar por mi bienestar y por brindarme la oportunidad de optar por una carrera profesional.

A mis Tías, por los consejos y apoyo brindado hacia mi persona, por su calidad de persona y profesionalismo, siendo una inspiración y motivación en todo momento para lograr mis objetivos.

A mi hermana y mis primas por su apoyo incondicional brindado, por la confianza que siempre tuvieron en mí, por las enseñanzas, por los consejos, porque siempre estuvieron ahí cuando los necesite.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería en la ciudad de Casma, 2018. La investigación fue de diseño No experimental – Transversal – Descriptivo, en la cual se utilizó una población y muestra de 14 Micro y Pequeñas empresas, posteriormente se recopiló información mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario de 18 preguntas a las Micro y Pequeñas empresas, obteniéndose los siguientes resultados: El 57.1% de los representantes de las Mypes encuestadas tienen entre 31 a 50 años y el 42.9% tienen como grado de instrucción superior universitaria. El 64.3% de las Mypes lleva en el rubro de 7 a más años y el 85.7% cuentan con 1 a 5 trabajadores. En cuanto a la gestión de calidad, el 57.1% sí conoce el término gestión de calidad y el 78.6% considera que sí contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Respecto a las TICs, el 64.3% de Mypes no utiliza las herramientas TICs y el 42.9% menciona que no hace uso de estas debido al costo de inversión. Finalmente se concluyó que la mayoría de las Mypes conocen las herramientas TICs, pero no hacen uso de ninguna de estas herramientas, esto debido al costo de inversión.

**Palabras Clave:** Calidad, Gestión, Gestión de calidad, Micro y Pequeña empresas, Tecnologías de Información y Comunicación.

## **ABSTRACT**

This research had as general objective: To determine the main characteristics of quality management with the use of Information Technology and Communication in micro and small enterprises in the sector trade, category hardware store in the city of Casma, 2018. The research was to design not experimental - Transversal - Descriptive, in which a population sample of 14 micro and small enterprises was used later information was gathered by the survey technique, applying questionnaire of 18 questions to micro and small enterprises, the following results: 57.1% of representatives of MSEs surveyed have between 31 to 50 years and 42.9% have the degree of university higher instruction. 64.3% of MSEs lead in the category from 7 to 85 more years. 7% have 1 to 5 workers. As for Quality Management, 57.1% if you know the term quality management and 78.6% think it helps to improve business performance. As for ICT, 64.3% of MSEs does not use ICT tools and 42.9% mentioned that does not use these because of the cost of investment. Finally it was concluded that most MSEs know ICT tools, but do not use any of these tools, this due to the investment cost.

**Keywords:** quality, management, quality management, micro and small enterprises, information and communication technologies.

## CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
1. Título de las tesis (caratula)	i
2. Hoja de firma del jurado evaluador	ii
3. Hoja de agradecimiento	iii
4. Hoja de dedicatoria	iv
5. Resumen	v
6. Abstract	vi
7. Contenido	vii
8. Índice de tablas y figuras	viii
I.    Introducción	1
II.   Revisión de literatura	5
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Marco conceptual	15
III.  Hipótesis	17
IV.  Metodología	18
4.1. Diseño de la investigación	18
4.2. Población y muestra	18
4.3. Definición y operacionalización de variable e indicadores	19
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	20
4.5. Plan de análisis	20
4.6. Matriz de consistencia	21
4.7. Principios éticos	22
V.    Resultados	23
5.1. Resultados	23
5.2. Análisis de resultados	29
VI.  Conclusiones y recomendaciones	35
6.1. Conclusiones	35
6.2. Recomendaciones	36
Referencias bibliográficas	37
Anexos	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micros y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería, Casma, 2018.	23
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería, Casma, 2018.	24
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería, Casma, 2018.	25
Tabla 4. Características de la TICs en las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería, Casma, 2018.	27



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes de las Mypes .	49
Figura 2. Género de los representantes de las Mypes.	49
Figura 3. Grado de Instrucción de los representantes de las Mypes.	50
Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes en las Mypes.	50
Figura 5. Tiempo de permanencia de la Mypes en el rubro.	51
Figura 6. Número de trabajadores de las Mypes.	51
Figura 7. Trabajadores de las Mypes.	52
Figura 8. Objetivo de Creación de las Mypes.	52
Figura 9. Conocimiento del termino Gestión de calidad.	53
Figura 10. Técnicas modernas de la Gestión de calidad.	53
Figura 11. Conocimiento de las funciones administrativas.	54
Figura 12. Función administrativa que utilizan las Mypes.	54
Figura 13. La Gestión de calidad contribuye a mejorar el negocio.	55
Figura 14. Conocimiento de las Herramientas TICs.	55
Figura 15. Herramientas TICs que utilizan las Mypes.	56
Figura 16. La no implementación de las Herramientas TICs en las Mypes.	56
Figura 17. La utilización de las Herramientas TICs en las Mypes.	57
Figura 18. Las TICs mejora la rentabilidad de las Mypes.	57

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en los negocios empresariales modernos ya no basta con ser creativo y tener la iniciativa de emprender un negocio, hoy en día se debe implementar nuevas estrategias que permitan a las empresas ser más rentables, obtener ganancias, realizar los procesos de manera más eficiente, ser competitivas y mejorar constantemente.

Las Tecnologías de información y comunicación (TICs) hoy en día se han convertido en una herramienta necesaria e indispensable para toda empresa, debido a sus múltiples beneficios para las actividades y procesos de la organización, esta herramienta se adapta a las necesidades de la empresa sin importar el tamaño, sector o rubro, teniendo un impacto positivo que les permite lograr mayor productividad y ser eficientes (Muñoz, 2017).

En Colombia, un estudio de investigación que estuvo dirigido a las Micro y Pequeñas empresas, se obtuvieron resultados relevantes, teniendo en cuenta que los avances de la inclusión de las TICs en el sector empresarial y en un País en que las Mypes representan el 90% del empresariado, estos no priorizan a las TICs como un factor que ayuda a las organizaciones a ser más competitivos. En efecto el problema de las Mypes colombianas no son solo los costos de la implementación de las TICs, si no la claridad en el retorno de su inversión (Portafolio, 2012).

En México, las Mypes cumplen un rol fundamental en su economía, de manera que aporta el 52% del PBI y generan el 72% del empleo del país. Los retos que afrontan las Mypes es el incremento de las ventas, ser competitivos tanto a nivel nacional como internacional y lograr una estabilidad empresarial a largo plazo, por lo tanto la herramienta que ayuda a superar y hacer frente a estos problemas son las TICs, incrementando la productividad y competitividad en las Mypes Mexicanas; sin embargo solo el 6% de las Mypes Mexicanas emplean esta técnica moderna (Villafranco, 2017).

En el Perú las Micro y Pequeñas empresas (Mypes) representan el 99.06% del mercado empresarial, la implementación de las TICs en las Mypes Peruanas es limitada, debido a la falta de conocimiento acerca de esta herramienta, los altos índices de informalidad, falta de recursos económicos para poder implementarlas, entre otros; sin embargo hoy

en día ya no es un lujo o una inversión implementar las TICs, sino una necesidad que ayuda a las Mypes a ser más competitivos en el mercado empresarial (Diario Uno, 2017).

Algunos datos estadísticos relacionados al uso de las Tecnologías de información y comunicación en las Mypes Peruanas: Solo el 15% de las Mypes en el Perú accede a la Tecnologías de información y comunicación (Diario Andina, 2012), más del 60% de las Mypes peruanas en Lima, Arequipa y Trujillo no emplean las herramientas TICs (Diario Gestión, 2014), las empresas líderes que crecieron en facturación casi al doble que las otras, el 97% de estas empresas resaltó el valor de las TICs para la productividad (Ampudia, 2015).

En Casma, las Mypes tienen ciertas dificultades en la gestión empresarial, debido a que carecen de una organización interna, no cuentan con un control en su inventario y sistemas de costos, no emplean la tecnología, no cuentan con el personal capacitado para el puesto, entre otros, asimismo en su gran mayoría, a pesar de los avances tecnológicos y los beneficios que se pueden obtener al utilizar esta herramienta, estas no priorizan el uso de las TICs, ya sea por la falta de recursos financieros, temor de invertir y no poder obtener resultados favorables, entre otros.

Las Mypes contribuyen al desarrollo y crecimiento económico del País, destacando el negocio de la ferretería como una de las actividades más influyentes en la economía nacional, empresas dedicadas a la venta de productos básicos para el hogar o también para cualquier actividad profesional, vendiendo productos a precios cómodos y de calidad, satisfaciendo de acuerdo a las necesidades de cada persona.

Asimismo una gran parte de empresas ferreteras carecen de una adecuada organización y control, esto debido a que estas empresas están conformadas en su mayoría por familiares, personas con conocimientos básicos en administración de negocios, además los representantes o dueños no priorizan optar por nuevas herramientas administrativas para poder llevar una adecuada gestión y control del negocio, afectando su crecimiento y desarrollo e incluso llegando a fracasar debido a las nuevas exigencias en los negocios empresariales.

Las Mypes del rubro ferretería en Casma, en su mayoría no emplean las tecnologías de información y comunicación, la cual les limita a tener una mejor gestión empresarial, no logrando satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes e impidiendo su crecimiento y desarrollo, Por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son las Principales Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnologías de información y comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería, Casma 2018?**

Para dar respuesta a esta pregunta de investigación, se planteó el siguiente objetivo general: 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 Ferretería, Casma 2018, se planteó como objetivos específicos:

- Describir las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.
- Describir las principales características de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.
- Describir las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las TICs en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.

Este proyecto de investigación se justificó porque permitió conocer las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TICs que se aplicaron en las Mypes del rubro ferretería en la ciudad de Casma, de tal forma que se obtuvo nuevos conocimientos relacionados a las TICs y su impacto en las Micro y Pequeña empresas.

También se justifica este proyecto de investigación porque permitió a la comunidad empresarial Casmeña, del sector comercio, rubro ferretería, obtener nuevos conocimientos acerca de los beneficios que se pueden lograr al implementas la gestión de calidad con el uso de las TICs, lo cual contribuye a que las Mypes sean competitivas en el mercado y ser sostenibles a largo plazo, de tal forma que beneficia a la sociedad, teniendo acceso rápido a información relacionada a las Mypes , además de poder generar puestos de trabajo.

De la misma manera, este proyecto de investigación se justifica porque servirá de base para futuras investigaciones, teniendo información nuevas, claras y precisas acerca de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas.

Finalmente el presente estudio de investigación se utilizó el diseño No experimental – Transversal – Descriptivo, utilizando una población y muestra de 14 Micro y Pequeñas empresas, en los cuales se recopiló información mediante la técnica de la encuesta, que posteriormente fue procesada y analizada, obteniendo como resultados que las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería en Casma, no implementan el uso de las tecnologías de información y comunicación, debido a su costo de inversión, que genera utilizarla y al mismo tiempo el temor de invertir y no poder obtener beneficios para la empresa.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

López (2016) en su estudio de investigación titulado: *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá*, tuvo como objetivo general: Analizar la relación entre la disponibilidad y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el desempeño de las ferreterías pymes en Bogotá, con el fin de identificar el impacto de los diferentes usos de las TIC en las diversas actividades del desempeño de estos negocios y contribuir a diseñar estrategias para un mejor uso de estas tecnologías.

Obteniendo los Sigüientes Resultados: El 68,75% de los encuestados consideran alta la influencia de las TIC en distintas actividades que afectan las operaciones y finanzas de las ferreterías, respecto al aumento de las ventas (58%), el logro del posicionamiento (52%) y en visibilizar la empresa (60%). En la mejora de procesos (34%), referente a la mejora en el control de inventarios, y la relación con los proveedores revela un comportamiento entre 30% y 40% respectivamente. La planeación en la adquisición de materiales para la venta (46%) y la mejora del rendimiento del negocio (44%) En relación al impacto de las TIC para la mejora de las actividades diarias es de (42%), la reducción de costos (44%), la mejora de la competitividad (46%), aumento en las utilidades (48%), el aumento en la fidelización de los clientes (32%) y el mejor flujo de información (42%).

Concluyó que no todos los elementos o herramientas de las TICs aportan a los resultados financieros y operacionales de las ferreterías estudiadas en Bogotá, el único elemento altamente influyente es el uso de internet.

Lázaro (2017) en su estudio 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 Ferretería, Ciudad De Pucallpa, Año 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la 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.

Obteniendo los Siguietes Resultados: El 72% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad y el 28% no las utilizan, El 50% de los empresarios afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento, el 22% para tener conocimiento y el 28% no lo utilizan, El 83% de las Mypes afirman que si conocen las funciones administrativas. El 28% de las Mypes desconoce cómo ayuda la Gestión de Calidad a su negocio. Un 72% de las Mypes no hacen uso de las TIC, El 72% de las mypes afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo, Pero el 28% hacen uso para automatizar su equipo, para digitalizar, hacer transacciones comerciales más eficientes, controlar sus ventas, para tomar decisiones sobre compras, para hacer las evaluaciones a su stock, atención de clientes, para conocer sus inventarios y para establecer sus proveedores.

Concluyó que las Mypes conocen muy bien el término de Gestión de Calidad y las funciones administrativas. La mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Pucallpa aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Espinosa (2018) en su estudio de investigación titulado: *Gestión Bajo el enfoque de uso de las TIC, en las Mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, Ciudad De Pucallpa, Año 2018*, tuvo como objetivo general: Investigar en las mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras de la ciudad de Pucallpa, año 2018 si la gestión que realizan están enfocadas en la calidad y uso de las TIC.

Obteniendo los Siguietes Resultados: El 44.44% de los microempresarios están comprometidos con la práctica de una gestión de calidad. El 66.67% afirman que fomentan la innovación en su equipo de colaboradores. EL 66.67% de los microempresarios no están de acuerdo que sea necesario las TIC para generar innovación en los procesos de la empresa. El 44.44% de los microempresarios sustentan principalmente su inversión en TIC por “crecimiento” 22,2%; “servicio al cliente” 22,2% e incremento de “productividad” 33,3%. El 44.44% de los microempresarios hacen uso de las herramientas del TIC en todas las áreas de la empresa. Un 88,9% de los microempresarios aseguran que las aplicaciones de las TIC otorgan la posibilidad de tomar mejores y oportunas decisiones en la empresa. 55.56% afirman no haber invertido en aplicaciones para atención al cliente. El 44.4% indica

que el uso del internet es restringido o carecen de este servicio. El 55.56% afirman que las TIC representó un “gasto”; “inversión” 11,1%; “futuro a nuevos negocios” 33,3%. El 66.67% indica que las aplicaciones de las TIC han sido adquiridas a terceros.

Concluyó que las Mypes de atención a distribuidoras de la ciudad de Pucallpa en un 44.44% están comprometidos con la práctica de una gestión de calidad. Sin embargo, no están de acuerdo que sea necesario las TIC para generar innovación en los procesos de la empresa. Los microempresarios sustentan principalmente su inversión en TIC por “crecimiento” 22,2%; “servicio al cliente” 22,2% e incremento de “productividad” 33,3%. Sin embargo, para algunos es considerado un “gasto”.

Gamarra (2016) en su estudio 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 Ferretería, Ciudad de Huarney, 2016*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, 2016.

Obteniendo los Siguietes Resultados: El 72% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad y el 28% no las utilizan. El 50% afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento, el 22% para tener conocimiento y el 28% no lo utilizan. El 83% afirman que si conocen las funciones administrativas. Un 72% de las Mypes no hacen uso de las TIC. El 72% afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. Pero el 28% hacen uso para automatizar su equipo, para digitalizar y para hacer transacciones comerciales más rápidas, controlar sus ventas, para tomar decisiones sobre compras y para hacer las evaluaciones a su stock, atención de clientes, para conocer sus inventarios y para determinar sus proveedores.

Concluyó que la mayoría de los empresarios conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad y funciones administrativas es por ello que si lo utilizan, Así mismo, aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.



Serrano (2015) en su estudio de investigación titulado: *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías en el distrito de Santa, 2015.

Obteniendo los Siguietes Resultados: El 66.7% manifiesta que la Gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio. De las técnicas o herramientas de gestión que aplican a su negocio, el 100% opta por el Benchmarking. El 100% de los propietarios encuestados manifiesta que si cuenta con personal competitivo. El 100% de propietarios utiliza la observación para medir el rendimiento del personal. El 100% de los propietarios encuestados manifestó que el resultado que logro con la aplicación de la técnica de gestión, fue tener clientes satisfechos.

Concluyó que en la mayoría de las Mypes, los propietarios si tienen un plan de negocio estratégico y esta mayoría también cree que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, también que el total de encuestados manifiesta utilizar el benchmarking como herramienta de Gestión y que su personal es competitivo y utiliza la observación como técnica de evaluación y para este total de encuestados, los resultados que logro en su MYPE con la aplicación de la Gestión de calidad fue tener clientes satisfechos.

Turriate (2016) en su estudio de investigación titulado: *Gestión de Calidad con el uso de las Tic's en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro librería del distrito de Santa en el Año 2016*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las TIC'S de la micro y pequeña empresa del sector Comercio, rubro Librería del distrito de Santa en el año 2016.

Obteniendo los Siguietes Resultados: El 58.3% conoce el termino de gestión de calidad. El 41.7% utilizan conoce como técnica moderna las Tics, el 33.3% conoce las 5c, el 16.7% conoce el outsourcing y el 8.3% conoce el benchmarking como técnica. El 41.7% no se adapta al cambio, respecto a las dificultades que presentan para la aplicación de la gestión de calidad. Respecto a la gestión de calidad contribuye a la mejora del negocio, el 66.7% si contribuye a la mejora y el 33.3% no contribuye a una

mejora del negocio. El 75% si conoce el término de gestión de las TICS. Que Medios de Tics utiliza, el 41.7% menciona que utiliza el listado del producto, el 33.3% la distribución a la vista y el 25.0% utiliza como medio la computadora. El 58.3% si considera que las TICS mejora en el orden y rápida distribución de sus productos y el 41.7% no considera una buena opción para el orden distribución de sus productos.

Concluyó que la mayoría de las Micro y Pequeña Empresa conocen el término de la gestión de calidad y las técnicas modernas de las TICS, manifestando que en su mayoría no se adaptan al cambio, pero que la gestión de calidad si contribuye a la mejora y al cambio. Así mismo, la mayoría conocen el término de gestión de las TICS y también manifiestan que la TICS mejora en el orden y rápida distribución de su mercadería.

Torres (2015) en su estudio de investigación titulado: *La Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro Ferreterías del Jirón Manuel Ruiz de la Ciudad de Chimbote, 2015*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro Ferreterías del Jirón Manuel Ruiz de la ciudad de Chimbote, año 2015.

Obteniendo los siguiente resultados: el 80% de sus encuestados tienen entre 31 a 50 años, el 80% pertenecen al género masculino, asimismo el 60% de los encuestados tienen como grado de instrucción secundaria, el 60% es dueño del establecimiento, el 100% de las Mypes fueron creadas para generar sus propias ganancias, el 60% no quiere un plan de negocios estratégicos, de la misma forma el 90% indico que la gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio, el 50% utiliza el benchmarking, el 40% de sus encuestados indica que su personal no se adapta a los cambios y el 90% de sus encuestados señala que si son competitivos.

Finalmente llego a la conclusión respecto a la gestión de calidad, que la mayoría no tiene un plan de negocio estratégico, pero sí reconocen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría aplica sin conocimiento o poco conocimiento la técnica del benchmarking y con respecto al personal la mayoría no se adapta a los cambios, pero si son competitivos.

## 2.2. Bases teóricas

### Micro y Pequeñas Empresas (Mypes)

#### a) Definición

Las Micro y Pequeñas empresas 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 objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, Cuando esta Ley hace mención a la sigla Mypes, se está refiriendo a la Micro y Pequeña Empresas (Ley N° 28015, 2003).

#### b) Características

La Ley N° 30056 (2013) incluye una nueva categoría empresarial que es la mediana empresa, buscando impulsar la reorganización empresarial, en ese sentido todas las micro, pequeña y medianas empresas, deberán determinar la categoría empresarial que le corresponde en función de sus niveles de venta anuales.

- Micro empresa: Venta anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña Empresa: Venta anuales superiores a 150 IUT y hasta el monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana Empresa: Venta anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT.

#### c) Limitaciones

Según la Dirección General de Mypes y Cooperativas (2011) las Micro y Pequeñas empresas presentan una serie de obstáculos que no permite su desarrollo empresarial, estas son las siguientes:

De Carácter Interno:

- Baja productividad y competitividad.
- Acceso reducido a la tecnología moderna.

- Escaso compromiso con los estándares de calidad.
- Personal no calificado para el puesto.
- La Informalidad.

De Carácter Externo:

- Limitado acceso al sistema financiero.
- Bajo accesos a servicios de apoyo a la producción.
- Carencia de alianzas estratégicas con empresas grandes.
- Escaso apoyo de los institutos en cuanto a los conocimientos aplicados que necesitan las Mypes.

#### d) Importancia en la Economía

Frecuentemente alrededor del mundo, las Micro y Pequeñas empresas cumple un rol fundamental en la economía, principalmente en los países desarrollados, debido a que generan un alto índice de ingresos y empleos, factor que no es ajeno a los gobiernos puesto que tienen como actividad primordial brindar apoyo, ya sean técnicos como también financieros a las Mypes (Chacón, 2017).

Según ProInversión (2006) actualmente las Mypes representan a un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, las Mypes brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). Contribuyendo al desarrollo del Perú debido a que:

- Generan abundantes puestos de trabajos.
- Satisfacen las necesidades de las personas, mediante los productos o servicios.
- Incentivan al carácter emprendedor de las personas.
- Contribuyen al ingreso nacional y el crecimiento económico.
- Generan un mercado más competitivo.
- Desarrollan a las personas a nivel personal – profesional (asumiendo retos y obteniendo logros).

## Gestión de calidad

### a) Gestión

La Gestión se define como la función administrativa que emplean los directivos de una organización para guiar y orientar el control, planificación y utilización de los recursos con el fin de alcanzar el objetivo trazado, asimismo la sucesión de actividades que se tendrán que utilizar, el tiempo requerido y todos los eventos relacionados a la obtención del objetivo previsto (Benavides, 2011).

### b) Calidad

La definición de calidad se vincula mayormente con un producto o servicio asombroso, sensacional, extraordinario, no obstante, tienen que cumplir ciertas características que permitan satisfacer realmente las necesidades de los clientes, desde el diseño hasta la venta u ofrecimiento del producto y servicio. La calidad del producto o servicio es un objetivo primordial en cualquier empresa, sin embargo, los nuevos enfoques nos dicen que se podrá lograr un producto o servicio de calidad, si mejora la calidad global de la empresa (Tari, 2000).

### c) Gestión De Calidad

La gestión de calidad es definida como el conjunto de acciones y decisiones que se toman en una organización o empresa, con la finalidad de mejorar la calidad con la ayuda de todos los miembros de la empresa, logrando incrementar la satisfacción de los clientes mediante los productos y servicios ofrecidos, por consiguiente, aumentando la eficiencia en los procesos, actividades y la gestión empresarial en general, obteniendo un desarrollo y éxito empresarial (Arana et al, 2008).

### d) Beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de calidad

Según Arana et al (2008) los beneficios son los siguientes:

- Se localizan las Áreas a mejorar.
- Se logra una mejor imagen institucional.
- Permite ser más competitivo en el mercado empresarial.
- Permite satisfacer las necesidades de los clientes y superar expectativas.

- Se reduce los costos y aumenta la eficiencia en los procesos.
- Se obtiene una mayor información, tomando decisiones oportunas.

## La Tecnología de la Información Y Comunicación

### a) Definición

Según Baelo y Cantón (2009) las Tecnologías de la Información y Comunicación son herramientas que facilitan obtener y procesar adecuadamente la información, esto debido a los numerosos desarrollos tecnológicos, a fin de una construcción y extensión del conocimiento, que permita satisfacer las necesidades previstas de los integrantes de una organización social.

Según Avella y Parra (2013) las TICs, es la herramienta ideal para usar e implementar en varios aspectos del desarrollo de los países, mediante la innovación social, dado que permite a las personas disponer de un extenso número de oportunidades, que permitan satisfacer las necesidades y expectativas, mejorar su condición de vida y tener una mayor igualdad en el acceso a los servicios.

Estas definiciones, concuerdan en varios aspectos debido a que consideran que las tecnologías de la información y comunicación son herramientas que reciben, administran y procesan la información, logrando satisfacer las necesidades, disminuyendo las inequidades y ayudando con el desarrollo social y económico a nivel mundial.

### b) Impacto en las empresas

Según Bribiesca et al (2016) actualmente la globalización de los mercados, la economía y el desarrollo tecnológico, afecta directamente el entorno de las organizaciones, teniendo que adaptarse constantemente al cambio de estas. Es así que las TICs diariamente se vuelven más importantes en las organizaciones, dado que facilitan las actividades empresariales, siendo una herramienta clave en el ámbito en que operan actualmente las empresas. Las empresas que emplean las TICs tienden a ser más competitivas, permitiendo fijar estrategias correctas, ser eficientes en las actividades diarias, procesar información, tomar decisiones adecuadas, mejor interacción con los clientes, etc.

El Uso de las TICs en la actualidad está en aumento, utilizándose para realizar cualquier actividad, entonces las Mypes tienen que estar preparadas para esta nueva era tecnológica, adaptándose a los cambios y sabiendo utilizar estas herramientas para poder desarrollarse en los mercados empresariales.

#### c) Las TICs y la competitividad

Según Ezpinosa y Fierro (2010) la tecnología de información y comunicación mejora la competitividad de la empresa, debido a que:

- Permite reducir los procesos rutinarios, disminuyendo así los costos directos.
- Permite innovar nuevos procesos, contribuyendo a una mejora organizacional.
- Lograr un mejor control de los estados.
- Permite Obtener Información clara y precisa.
- Se obtiene una mejora de las operaciones internas, un mayor control financiero, eficiencia en la cadena de suministros y canales de distribución.
- Elimina intermediarios, ya que el contacto es directo, rápido y confiable.

#### d) Recursos de las Tics para la empresa

Según Bribiesca et al (2016) hoy en día, estamos en una sociedad del conocimiento, donde existen una infinidad de herramientas tecnológicas, en consecuencia, el manejo de la información es un factor de suma importancia para poder tomar una decisión oportuna. En una empresa actualmente es indispensable un equipo de cómputo y Software para operar dicho equipo, dado que utilizando las Tics se logrará un mejor proceso de la información y a la misma vez se logrará una mejor administración de los recursos que se tienen.

Hoy en día todas las empresas deben tener acceso al internet y otras herramientas tecnológicas, de esa manera emplear los servicios que se encuentran a disposición, por ejemplo, los correos electrónicos, redes sociales, Software, entre otros, que contribuyan brindar y tener una mejor información y comunicación.

#### e) Factores condicionantes para la adopción de las Tics

Según Muñoz (2017) el uso y adopción de las tecnologías de información y comunicación en las Mypes está sujeta a diferentes factores, las cuales son las siguientes:

- El escaso conocimiento acerca de las Tics y sus beneficios.
- Falta de personal idóneo en el puesto de trabajo y capacitación en temas relacionados a las TICs.
- La innovación de la empresa con la tecnología y el nivel de uso de las TICs.
- La aplicación de las TICs de acuerdo a los objetivos y estrategias de la empresa.
- Los recursos financieros para implementar las TICs.

Asimismo, cabe precisar que las Mypes deben saber implementar adecuadamente las tecnologías de información y comunicación, teniendo en cuenta los conocimientos, tecnologías y competencias actuales que poseen, de tal manera que puedan planificar las estrategias empresariales a corto, mediano y largo plazo, logrando obtener los beneficios de esta herramienta de gestión.

### 2.3.Marco Conceptual

#### Micro y Pequeña Empresas

Las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) surgen de una necesidad de la población que no ha sido satisfecha, es entonces que las personas ante estas necesidades, innova y emprende sus propios negocios, ya sea como fabricantes, proveedores de servicios, minoristas, entre otros, con la finalidad de obtener sus propios ingresos, al mismo tiempo, contribuyen a la generación de puesto de trabajo, por consiguiente también al Producto Bruto Interno (PBI).

#### Ferretería

La ferretería es un local comercial enfocado en la venta de múltiples productos que sean necesarios en actividades relacionadas a la construcción, bricolaje y las necesidades básicas en el hogar. La ferretería es un establecimiento que no solo brinda soluciones para cualquier inconveniente que se puede presentar en el hogar, sino también en cualquier actividad profesional, de acuerdo a las necesidades que tengan.



Las empresas ferreteras son muy importantes para el Perú, contribuyen no solo a satisfacer las necesidades que cada consumidor tiene, también ayuda a generar puestos de trabajo, contrarrestando el problema del desempleo y asimismo contribuyen al desarrollo del Perú.

#### Gestión de Calidad

La gestión de Calidad es un conjunto de actividades, estrategias, responsabilidades y objetivos coordinados con la finalidad de mejorar la calidad en todos los ámbitos de la organización o empresa, llevadas a cabo mediante los procesos administrativos.

Implementar una gestión de calidad, implica el compromiso de todos los miembros de la empresa, porque eso permitirá ejecutar cada acción de la forma más eficiente, mediante la planificación y el control continuo, logrando que la organización sea más competitiva, satisfacer las necesidades de los clientes, mejorar los procesos internos, cumplir con los objetivos trazados y así obtener el desarrollo empresarial.

#### Tecnologías de Información y Comunicación

La tecnología de la información y comunicaciones es una herramienta administrativa que permite tener un mayor acceso a la información, procesarla y trasmitirla, con la finalidad de brindar una variedad de soluciones a los diferentes problemas o necesidades que se puedan presentar.

La implementación de la tecnología de información y comunicaciones en las Mypes les brinda una oportunidad de crecimiento y desarrollo, obteniendo múltiples beneficios, como llevar un control adecuado de los inventarios, reducir los costos, mejorar la comunicación entre los miembros de la empresa y también los clientes, tomar decisiones acertadas, etc.

### **III. HIPÓTESIS**

En este presente estudio de investigación “Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería, Casma, 2018” no se planteó Hipótesis por ser un estudio de tipo descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la Investigación.**

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No Experimental – Transversal – Descriptivo.

Fue No Experimental porque la presente investigación, la variable de Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación no se modificó, se estudió de acuerdo a la realidad, en las Mypes sector Comercio, rubro ferretería.

Fue Transversal porque la investigación “Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Mypes sector Comercio, Ferretería” se estudió en un determinado tiempo, es decir en el año 2018, donde hubo un inicio y un final.

Fue Descriptivo porque la presente investigación permitió describir las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las TICs, asimismo las características más relevantes de los representantes y de las Mypes del sector Comercio, rubro Ferretería.

### **4.2. Población y Muestra.**

#### **a) La Población**

En el presente trabajo de investigación se utilizó una población de 14 Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro ferreterías de la Provincia de Casma, 2018. Para determinar a la población según el ámbito de estudio, se utilizó la técnica del sondeo. (Ver Anexo N° 03)

#### **b) La Muestra**

En el presente trabajo de investigación se utilizó todo el universo/ población, es decir una muestra de 14 Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferreterías de la Provincia de Casma, 2018, quienes aceptaron brindar información. (Ver Anexo N° 03)

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

Variable	Definiciones	Definición operacional		Medición
		Dimensiones	Indicadores	Nominal
Gestión de Calidad con el uso de la Tecnologías de información y comunicación	Gestión de Calidad: Es el conjunto de actividades, estrategias, responsabilidades y objetivos coordinados con la finalidad de mejorar la calidad en todos los ámbitos de la organización o empresa llevados a cabo mediante las funciones administrativas.	Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos y metas.</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Eficiencia y efectividad</li> </ul>	Nominal
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de funciones</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Principio de autoridad</li> </ul>	
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación al personal</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Seguimiento de los procesos</li> </ul>	
	Tecnologías de Información y Comunicación: son herramientas modernas de gestión, que permiten tener un adecuado control interno, tener un mayor acceso a la información y comunicación, asimismo brindar una mejor atención a los clientes.	Implementación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación al personal</li> <li>• Costo de la inversión</li> <li>• Mantenimiento y Actualización</li> </ul>	Nominal
		Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de inventario</li> <li>• Control de ventas</li> <li>• Rentabilidad</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	
		Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Competitividad</li> <li>• Flujo de información</li> </ul>	

#### 4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

##### a) Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de Información fue la encuesta, en el que se aplicó a las 14 representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, rubro Ferretería en la Provincia de Casma.

##### b) Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, el cual estuvo conformado por 18 preguntas dirigidas a las representantes, las Mypes y la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tics, que permitió recopilar información, la cual posteriormente fue analizada. (Ver Anexo N° 04)

#### 4.5. Plan de Análisis

Después de haber realizado el trabajo de campo, en el cual se encuestó a los 14 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Ferretería en la provincia de Casma, se procedió a procesar y tabular la información en el programa Microsoft Excel, elaborándose tablas y figuras.

Asimismo, después de haber procesado la información, se elaboró el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta realizada, para este informe se utilizó el programa Microsoft Word, de la misma manera, se utilizó el programa adobe Acrobat Dc para poder descargar los antecedentes en PDF y compararlos con los resultados ya obtenido.

#### 4.6. Matriz de Consistencia Lógica

Formulación del Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnica e Instrumento
<p>¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnologías de información y comunicación en las Mypes del sector comercio, rubro ferretería, Casma 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TICs en las Mypes del sector comercio, rubro ferretería, Casma 2018.</li> </ul> <p>Objetivo Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las principales características de los representantes de las Mypes del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.</li> <li>• Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.</li> <li>• Describir las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las TICs en las Mypes del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.</li> </ul>	<p>Gestión de Calidad con el uso de la Tecnologías de información y comunicación.</p>	<p>• Población: Se utilizó una población de 14 Mypes del sector comercio, rubro ferreterías, Casma, 2018.</p> <p>• Muestra: Se utilizó todo el universo/ población, es decir una muestra de 14 Mypes del sector comercio, rubro ferreterías, Casma, 2018.</p>	<p>Se utilizó el diseño No Experimental – Transversal – Descriptivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No Experimental: Porque la variable no se modificó, se estudió de acuerdo a la realidad.</li> <li>• Transversal: Porque se estudió en un determinado tiempo, es decir en el año 2018, donde hubo un inicio y un final.</li> <li>• Descriptivo: Porque permitió describir las principales características de los representantes, las Mypes y la variable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica: Se utilizó la encuesta, en el que se aplicó a las 14 representantes de las Mypes del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.</li> <li>• Instrumento: Se utilizó el cuestionario, que permitió recopilar información, la cual posteriormente fue analizada.</li> </ul>

#### 4.7. Principios Éticos

- Principios de Confidencialidad: Se utilizó este principio ético porque la información solo fue expuesta, de acuerdo al consentimiento de la información que desearon dar los dueños de las micros y pequeñas empresas.
- Principios de Confiabilidad: Se utilizó este principio ético porque la información que se presentó en esta investigación son reales.
- Principios de la veracidad: Se utilizó este principio ético porque la información que se recopiló son verdaderas y fueron extraídas de diferentes tipos de fuentes de información.
- Respeto a la persona Humana: Se utilizó este principio ético porque la información recopilada de las micro y pequeña empresas fueron respetadas, toleradas y expuestas en el presente trabajo.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.*

Datos Generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Edad</b>		
18 – 30 Años	03	21.43
31 – 50 Años	08	57.14
51 a más Años	03	21.43
Total	14	100.00
<b>Genero</b>		
Masculino	09	64.29
Femenino	05	35.71
Total	14	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	00	00.00
Primaria	03	21.43
Secundaria	04	28.57
Superior no universitaria	01	07.14
Superior universitaria	06	42.86
Total	14	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	08	57.14
Administrador	06	42.86
Total	14	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma 2018.



Tabla 2

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.*

Datos Generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0 a 3 Años	01	07.14
4 a 6 Años	04	28.57
7 a más Años	09	64.29
Total	14	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 Trabajadores	12	85.71
6 a 10 Trabajadores	02	14.29
11 a más Trabajadores	00	00.00
Total	14	100.00
<b>La personas que trabajan en su empresa son:</b>		
Familiares	08	57.14
Personas no familiares	06	42.86
Total	14	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	14	100.00
Subsistencia	00	00.00
Total	14	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma 2018.

Tabla 3

*Características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.*

Datos Generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Conoce el termino Gestión de Calidad</b>		
Si	08	57.14
No	02	14.29
Conozco poco	04	28.57
Total	14	100.00
<b>Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce</b>		
Benchmarking	00	00.00
Tic´s	02	14.29
Marketing	07	50.00
Otros	05	35.71
Ninguno	00	00.00
Total	14	100.00
<b>Conoce las funciones administrativas</b>		
Si	09	64.29
No	02	14.29
Conozco poco	03	21.42
Total	14	100.00
<b>Qué funciones administrativas utiliza</b>		
Planificación	04	28.57
Organización	02	14.29
Dirección	00	00.00
Control	06	42.86
Ninguno	02	14.29
Total	14	100.00

*Continúa...*

Tabla 3

*Características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.*

Datos Generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	11	78.57
No	00	00.00
Tal vez	03	21.43
Total	14	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma 2018.

Tabla 4

*Características de la Técnica de la Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.*

Datos Generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Conoce las herramientas Tic´s</b>		
Si	12	85.71
No	02	14.29
Total	14	100.00
<b>Qué herramientas TIC´s utiliza</b>		
Computadora	00	00.00
Internet	00	00.00
Redes Sociales	00	00.00
Página Web	00	00.00
Todas las anteriores	05	35.71
Ninguno	09	64.29
Total	14	100.00
<b>Por qué no implementan las herramientas de las TIC´s</b>		
No las conoce	02	14.29
No tiene un personal experto	01	07.14
Costo de la inversión	06	42.86
Otros	00	00.00
Ninguno	05	35.71
Total	14	100.00
<b>Para que utiliza las herramientas TICs</b>		
Mayor control de inventario	02	14.29
Aumentar las ventas	02	14.29
Mayor fidelización de cliente	01	07.14
Otros	00	00.00
Ninguno	09	64.29
Total	14	100.00

*Continúa...*

Tabla 4

*Características de la Técnica de la Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.*

Datos Generales	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Considera que las TICs ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa		
Si	12	85.71
No	00	00.00
Tal Vez	02	14.29
Total	14	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma 2018.

## 5.2. Análisis de los Resultados:

### **Tabla 1**

Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.

#### Edad.

El 57.14% de los representantes de las Mypes encuestadas, indicaron que tienen entre 31 a 50 años, resultado que concuerda con los obtenidos por Lazaro(2017), Gamarra (2016), Serrano (2015), Turriate (2016), Torres (2015) quienes mencionan que el 55.5%, 55.5%, 66.7%, 50%, 80% respectivamente, de sus encuestados, tienen entre 31 a 50 años y por Espinosa (2018) quien señala que el 44.4% de sus encuestados tienen entre 29 y 39 años. Este resultado demuestra que las micro y pequeñas empresas son en su mayoría están siendo administradas por personas adultas que cuentan con experiencia en el negocio debido a que se mantienen durante el tiempo.

#### Género.

El 64.29% de los representantes de las Mypes encuestadas, pertenece al género masculino, este resultado coincide con los obtenidos por Lazaro (2017) quien obtuvo un 66.7%, Espinosa (2018) el 66.7%, Gamarra (2016) el 66.7%, Serrano (2015) un 100% y Torres (2015). Estos resultados contrastan con los obtenidos por Turriate (2016) quien indica que el 58% de sus encuestados son de género femenino. Teniendo en cuenta que el rubro de la ferretería está relacionado a actividades ligadas a la construcción y bricolaje, este resultado afirma que las micro y pequeñas empresas están siendo administrados en su mayoría por hombres.

#### Grado de Instrucción.

El 42.86% de los representantes de las Mypes, respondieron que tienen como grado de instrucción superior universitaria, resultado que se asemeja a los obtenidos por Espinosa Sandro (2018) quien obtuvo un 66.7%. Estos resultados contrastan con los obtenidos por Lopez (2016), Serrano (2015), Turriate (2016) quienes manifiestan que el 40%, 66.7% y 41.7% respectivamente, de sus encuestados, tienen como grado de instrucción

superior no universitaria, asimismo con los obtenido por Lazaro (2017), Gamarra (2016) y Torres (2015) quienes mencionan que el 61.1%, 61.1%, 60% respectivamente, de sus encuestados tienen como grado de instrucción secundaria. Con este resultado se demuestra que la mayoría de Mypes son administradas por persona profesionales, que están capacitadas y preparadas para administrar y controlar un negocio.

Cargo que desempeña.

El 51.14% de los representantes de las Mypes, manifestaron que son los dueños de la empresa, resultado que coincide con los obtenido por Serrano (2015), Turriate (2016) y Torres (2017) quienes indican que el 100%, 66.7% y 60% respectivamente, de sus encuestados, son los dueños de la empresa. Este resultado indica que en mayoría son los dueños quienes administran las Mypes, personas emprendedoras que inician su propio negocio a pesar de las dificultades que implica emprender un negocio.

## **Tabla 2**

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

El 64.29% de las Mypes encuestadas señalaron que permanecen en el rubro de 7 a más años, resultado que coincide con los obtenidos por Lazaro (2017), Gamarra (2016) y Serrano (2015) quienes manifiestan que el 50%, 50% y 100% respectivamente, de sus Mypes encuestadas, tienen de 8 años a más en el rubro, asimismo por los obtenido por Torres (2015) quien menciona que el 50% de sus Mypes encuestadas tienen de 7 a más años en el rubro. Resultados que contrastas con los obtenido por Lopez (2016) quien indica que el 28% de sus Mypes encuestadas tienen menos de 9 años en el rubro y con los obtenidos por Espinosa (2018) y Turriate (2016) quienes mencionan que el 44.4% y 41.7% respectivamente, de sus Mypes encuestadas, tienen en el rubro entre 4 a 6 años. Este resultado demuestra que las mypes son estables y lograron mantenerse en el sector comercial, adquiriendo los representantes de estas mypes experiencias básicas en la administración de un negocio debido al tiempo que tienen estas en el rubro.

### Número de Trabajadores.

El 85.71% de las Mypes encuestadas, indicaron que tienen de 1 a 5 trabajadores, resultados que coinciden con los obtenidos por Lazaro (2017) y Gamarra (2016) quienes señalaron que el 83.3% y 83.3% de sus Mypes encuestadas cuentan con 0 a 4 trabajadores, asimismo con los obtenido por Serrano (2015) quien menciona que el 66.7% de sus Mypes encuestadas, cuentan con 0 a 3 trabajadores. Estos resultados contrastan con los obtenido por Espinosa (2018) quien manifiesta que el 55.6% de sus Mypes encuestadas tienen de 5 a 8 trabajadores y por Torres (2015) quien manifiesta que el 40% de sus Mypes encuestadas tienen de 4 a 6 trabajadores. Este resultado refleja que la mayoría de las micro y pequeñas empresas, son negocios pequeños que pueden operar con pocos trabajadores y no tienen la necesidad de contratar a muchos trabajadores.

Las Personas que trabajan en las empresas son.

El 57.14% de las Mypes encuestadas. Mencionaron que son familiares las personas que trabajan en las empresas, resultado que coincide con los obtenidos por Turriate (2016) quien manifiesta que el 66.7% de sus Mypes encuestadas tienen como trabajadores a sus propios familiares. Este resultado demuestra que las micro y pequeñas empresas en su mayoría son empresas familiares, negocios pequeños que pueden ser administrados por el entorno familiar y no tienen la necesidad que contratar personal ajeno a la familia.

Objetivo de creación.

El 100% de las Mypes encuestadas, señalaron que el objetivo de creación fue con la finalidad de generar ganancias, este resultado coincide con los obtenido por Lazaro (2017), Gamarra (2016), Serrano (2015), Turriate (2016) y Torres (2015) quienes manifestaron que el 61.1%, 61.1%, 100%, 75% y el 100% respectivamente, de sus Mypes encuestadas, fueron creadas con la finalidad de generar ganancias. Este resultado demuestra que, en su totalidad, las micro y pequeñas empresas fueron creados con el objetivo de obtener ganancias para satisfacer sus propias necesidades.



### **Tabla 3**

Características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018

Conoce el Termino Gestión de Calidad.

El 57.14% de los encuestados mencionaron que, Si conocen el termino gestión de calidad, resultado que coincide con los obtenido por Lazaro (2017), Gamarra (2016) y Turriate (2016) quienes señalan que el 72%, 72% y 58.3% respectivamente, de sus encuestados, si conocen el termino gestión de calidad. Este resultado indica que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas tienen conocimientos acerca de la gestión de calidad, esto lleva a que puedan lograr un crecimiento empresarial en un determinado periodo haciendo uso de esta herramienta administrativa.

Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce.

El 50% de los encuestados manifestaron que conocen la Técnica del marketing, resultado que contrasta con los obtenidos por Turriate (2016) quien menciona que el 41.7% de sus encuestados conoce la técnica moderna Tics. Este resultado demuestra que debido al tiempo que llevan en el rubro y/o cuentan con estudios profesionales, los representantes de las micro y pequeñas empresas en su mayoría tienen ciertos conocimientos respecto al marketing.

Conoce las funciones administrativas.

El 64.29% de los encuestados señalaron que si conocen las funciones administrativas, resultados que coincide por Lazaro (2017) y Gamarra (2016) quienes mencionaron que el 83% de sus encuestados afirman que si conocen las funciones administrativas. Este resultado indica que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeña empresas está informada y conoce las funciones administrativas, haciendo uso de estas funciones administrativas logran establecer los procesos a seguir para el buen funcionamiento de la empresa.

Que funciones administrativas utiliza.

El 42.86% de los encuestados manifestaron que la función administrativa que más utilizan es el control, resultados que coincide con los obtenidos por Gamarra (2016) y Lazaro (2017) quienes indican que el 28% de sus encuestados utilizan la función administrativa del control. Este resultado demuestra que la mayoría de micro y pequeñas empresas opta por usar la función administrativa del control para garantizar sus actividades diarias que realizan, si bien es cierto que el control es de gran importancia en la empresa, se debe aplicar las 4 funciones administrativas para lograr el buen funcionamiento y éxito del negocio.

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

El 78.57% de los encuestados señalaron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, resultado que coincide con los obtenidos por Serrano (2015), Turriate (2016) y Torres (2015) quienes mencionan que el 66.7%, 66.7% y 90% respectivamente, de sus encuestados, indican que la gestión de calidad si contribuye a mejorar rendimiento del negocio. Este resultado indica que la mayoría de representantes de las mypes tienen en cuenta que aplicando la gestión de calidad se obtiene un mejor rendimiento en el negocio.

#### **Tabla 4**

Características de la Técnica de la Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018.

Conoce las Herramientas TICs.

El 85.71% de los encuestados manifestaron que si conocen las herramientas de tecnología de información y comunicación. Debido a los avances tecnológicos, este resultado obtenido nos indica que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas tienen cierto conocimiento acerca de las herramientas TICs, las cuales deben estar en constante capacitación para que puedan emplear adecuadamente estas herramientas en sus empresas.

Que Herramientas TICs utiliza.

El 64.29% de los encuestados señala que no utiliza alguna herramienta TICs, resultado que coincide con los obtenidos por Gamarra (2016) y Lazaro (2017) quienes mencionan que el 72% de sus encuestados no hacen uso de las Tecnologías de información y comunicación. Este resultado muestra que las Mypes en su mayoría aun no emplean las TICs, debido a que no se adaptan a los cambios tecnológicos, no cuentan con recursos financieros, tienen el temor de invertir y fracasar.

Porque no implementa las Herramientas TICs.

El 42.86% de los encuestados afirman que no implementan las herramientas de Tecnología de información y comunicación debido al costo de inversión. Este resultado indica que los representantes de las Micro y Pequeñas empresas no desean invertir en las herramientas TICs, debido a la falta de financiamiento, el temor de invertir y no tener resultados favorables.

Para que Utiliza las Herramientas TICs.

El 64.29% de los encuestados señalaron que no hacen ningún uso de las herramientas TICs, Este resultado demuestra que las micro y pequeña empresas no hacen uso de las herramientas de Tecnología de Información y Comunicación, desperdiciando los avances tecnológicos y los beneficios que se pueden obtener, quedando en desventaja ante las Mypes que si utilizan estas herramientas.

Considera que las TICs ayudan a mejorar la rentabilidad de su empresa.

El 85.71% de los encuestados manifiesta que la Tecnología de Información y Comunicación si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Este resultado demuestra que los representantes si consideran que las TICs ayudan a mejorar la rentabilidad de las empresas, asimismo las Micro y Pequeñas empresas necesitan capacitarse constantemente para que tengan conocimiento acerca de las herramientas TICs y pueden utilizar estas herramientas en sus empresas.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018, están siendo administradas por los propios dueños y personas adultas que tienen entre 31 a 50 años, de las cuales la mayoría son de género masculino, del mismo modo la mayoría relativa tienen como grado de instrucción superior universitaria.

La totalidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018, fueron creadas con el objetivo de generar ganancias, de las cuales la mayoría permanece en el rubro de 7 a más años, asimismo las empresas cuentan en una gran mayoría con 1 a 5 trabajadores y la mayoría de personas que trabajan en las Mypes son familiares.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018, conocen el termino gestión de calidad, la técnica moderna del Marketing y las funciones administrativas, asimismo la mayoría relativa utiliza la función administrativa del control y la mayoría considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

La gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Casma, 2018, conoce las herramientas TICs, asimismo la mayoría no utiliza las herramientas TICs, consideran en una mayoría relativa que no implementan las TICs debido al costo de la inversión, del mismo modo la mayoría no hace ningún uso de las herramientas TICs, pero la gran mayoría considera que las TICs ayuda a mejorar la rentabilidad de Micros y Pequeñas empresas.

## **6.2 Recomendaciones**

Realizar capacitaciones, dirigidas a los a todo los colaboradores de las Micro y Pequeña empresas ferreteras de Casma, en temas relacionados a la gestión de calidad, administración de negocios, herramientas de tecnologías de información y comunicación, entre otros, que permita mejorar las habilidades y capacidades de los colaboradores.

Hacer uso de las cuatro funciones administrativas, planificando adecuadamente los objetivos y metas a cumplir, organizando los recursos y medios necesarios para poder alcanzar dichas metas y objetivos, así mismo, coordinando el esfuerzo común de los colaboradores, sin dejar de llevar un adecuado control de todo el proceso administrativo.

Gestionar las operaciones con los bancos, el crecimiento de una empresa requiere de inversiones, las micro y pequeña empresas deben buscar financiamiento económico, para poder dar el salto hacia el crecimiento y desarrollo empresarial, debiendo gestionar eficientemente los créditos y pagos a realizar.

Emplear las Herramientas de tecnología y comunicación en las micro y pequeñas empresas ferreteras de Casma, es necesario que las mypes se adapten a los avances tecnológicos, de tal manera que puedan ser competitivos en el sector empresarial, así mismo estas herramientas contribuyen a la administración, control y desarrollo de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ampudia, Miguel. (30 de Enero del 2015). *Modernización de las Pymes peruanas: Beneficios de las TICs. ProActivo*. Perú. Recuperado de:  
<http://proactivo.com.pe/modernizacion-de-las-pymes-peruanas-beneficios-de-las-tics/>
- Arana Germán, Camisón Cesar, Casadesús Marti y Martiarena Aloña. (2008). *Gestión de calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. España: Universidad de Deusto. Recuperado de:  
<http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Avella Martinez, Laura Yaneth y Parra Ruiz, Paola Patricia. (2013). *Tecnologías de la información y la comunicación (Tics) en el sector salud*. [Tesis]. Bogotá. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado en:  
<http://bdigital.unal.edu.co/11172/1/laurayanethavellamartinez.2013.pdf>
- Baelo Álvarez, Roberto y Cantón Mayo, Isabel (2009, 10 de Noviembre). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación superior. Rev. Iberoamericana de Educación*. Vol. 50, N°. Extra 7. México: Universidad de León. Recuperado de:  
<https://rieoei.org/historico/deloslectores/3034Baelo.pdf>
- Benavides Gaibor, Luis Hernan (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa “San Juan de Bucay” del Canton general Antonio Elizalde (Bucay). Durante periodo 2010 -2011*. [Tesis]. Ecuador: Universidad técnica particular de Loja. Recuperado en:  
[http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides\\_Gaibor\\_Luis\\_Hernan.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf)
- Bribiesca Correa Graciela, Carrillo López Victor Hugo, Corona Cabrera Alfredo, Cruz Quiroz Raúl Esteban Raul, Ramírez Munive Yair Alberto, Ramírez Chavero Marlene Olga. y Torres Garibay Rodrigo. (2016). *Tecnologías de Información*

y *Comunicación en las Organizaciones*. Distrito Federal. México. Recuperado de:

<http://publishing.fca.unam.mx/tic/TIC-Organizaciones.pdf>

Chacón Monterrosa, Luis Alfredo. (2017). *Caracterización de Mypes en el municipio de San Vicente*. Salvador: Universidad Don Bosco. Recuperado de:

<http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/1338/1/Caracterizacion%20de%20MYPES.pdf>

Diario Andina. (2012). *Solo el 15% de Mypes accede a TICs en el país y el 98% de grandes empresas*. Lima. Perú. Recuperado de:

<https://andina.pe/agencia/noticia-solo-15-mypes-accede-a-tic-el-pais-y-98-grandes-empresas-433383.aspx>

Diario Gestión. (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Perú. Recuperado de:

<https://gestion.pe/economia/mercados/mypes-reducir-costos-usaran-tecnologias-informacion-comunicacion-56408>

Diario Uno. (2017). *El poco uso de la tecnología en Mypes peruanas*. Perú. Recuperado de:

<http://diariouno.pe/columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/>

Dirección General de MYPE y Cooperativas. (2011). *Plan Nacional para la Productividad y Competitividad de las MYPE 2011-2021*. Perú: Ministerio de la producción. Recuperado de:

[http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/PLAN\\_MYPE\\_2011\\_2021/propuesta-plan-mype-2011-2021.pdf](http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/PLAN_MYPE_2011_2021/propuesta-plan-mype-2011-2021.pdf)

Espinosa Santos, Ana Judith y Fierro Fierro Ximena Irene (2010). *El impacto de las Tics en el desempeño de las Pymes en la Maná – Provincia de Cotopaxi – Ecuador, año 2010*. [Tesis]. Universidad Técnica particular de Loja. Recuperado de:

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2713/1/658X5114.pdf>

Espinosa Meléndez, Sandro Luis (2018). *Gestión bajo el enfoque de uso de las Tic, en las Mypes del sector comercial, rubro atención a distribuidoras, ciudad de Pucallpa*. [Tesis]. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5883/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_TECNOLOGIAS\\_DE\\_INFORMACION\\_ESPINOSA\\_MELENDEZ\\_SANDRO\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5883/GESTION_DE_CALIDAD_TECNOLOGIAS_DE_INFORMACION_ESPINOSA_MELENDEZ_SANDRO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gamarra Chilet, Leslie Elena (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*. [Tesis]. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043050>

Lázaro Robles, Clairá Lorenza (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*. [Tesis]. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4778/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_LAZARO\\_ROBLES\\_CLAIRA\\_LORENZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4778/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_LAZARO_ROBLES_CLAIRA_LORENZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa N° 28015. (2003, 3 de julio). Disposiciones generales. [en línea]. Perú. Recuperado de:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Ley N° 30056. (2013, 30 de agosto). *Modificaciones laborales al régimen especial de las micro y pequeñas empresas*. [en línea]. Perú. Recuperado de:

[http://aempresarial.com/web/revitem/4\\_15478\\_20217.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/4_15478_20217.pdf)



- López Bossa, Jessica Marcela (2016). *Tecnologías de la información y las comunicaciones en la actividad de las ferreterías PYMES en Bogotá*. [Tesis]. Colombia: Universidad de la Sabana. Recuperado de:  
[https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20\(Tesis\).pdf?sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20(Tesis).pdf?sequence=1)
- Muñoz Arroyo, Miriam Isabel (2016). *Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016*. Lima. Perú: Universidad Nacional mayor de San Marcos. Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6662/Mu%C3%B1oz\\_am.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6662/Mu%C3%B1oz_am.pdf?sequence=1)
- ProInversión “Agencia de promoción de la inversión privada”. (2006). *Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa*. Lima - Perú. Recuperado de:  
<http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf>
- Portafolio. (2012). *Uso de las TIC, un salto a la modernidad*. Colombia: Medellín, Bogotá. Recuperado de:  
<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/tic-salto-modernidad-105774>
- Serrano Ponce, Carmen Verónica (2015). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*. [Tesis]. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043960>
- Tarí Guilló, Juan José (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. España: Universidad de Alicante. Recuperado de:  
<http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Torres Hurtado, Nayffy Lisette (2015). *La Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Ferreterías del Jirón Manuel Ruiz de la ciudad de Chimbote*,

2015. [Tesis]. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043959>

Turriate López, Ángela (2016). *Gestión de calidad con el uso de las TIC'S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería del distrito de Santa en el año 2016*. [Tesis]. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.  
Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044946>

Villafranco, Gerardo (2017). *FORBES: Sólo 6% de Pymes aprovecha las tecnologías de la información*. México. Recuperado de:

<https://www.forbes.com.mx/solo-6-pymes-aprovecha-las-tecnologias-la-informacion/>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<i>GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍA. CASMA, 2018.</i>																					
<i>MES / SEMANA</i>		<i>OCTUBRE (2018)</i>				<i>NOVIEMBRE (2018)</i>				<i>DICIEMBRE (2018)</i>				<i>ENERO (2019)</i>				<i>FEBRERO (2019)</i>			
<i>ACTIVIDADES</i>		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<i>Inicio de Clase</i>		x																		
2	<i>Elaboración del problema del proyecto de investigación.</i>		x	x																	
3	<i>Elaboración del informe del proyecto de investigación</i>			x	x	x	x	x													
4	<i>Ejecución del proyecto de investigación</i>							x	x												
5	<i>Recolección de resultados del proyecto de investigación</i>									x	x										
6	<i>Elaboración de análisis de resultados</i>											x	x								
7	<i>Elaboración del informe final del proyecto de investigación</i>												x	x	x	x	x	x			
8	<i>Sustentación</i>																			x	
9	<i>Termino de clase</i>																			x	

## ANEXO 2

### PRESUPUESTO

Descripción	Costo unitario	Costo total S/.
<ul style="list-style-type: none"><li>Útiles de escritorio</li></ul>		
Papel bond A4 (500 hojas)	12.00	24.00
Lapiceros (04) Cuaderno de notas (02 x 100 hojas)	00.50	5.00
Dispositivos USB (02 x 8 Gb)	5.50	11.00
Folder y faster	35.00	70.00
	5.00	5.00
<ul style="list-style-type: none"><li>Servicios</li></ul>		
Movilidad local	10.00	80.00
Impresiones	01.00	15.00
Empastes	15.00	60.00
Fotocopias	0.10	20.00
Búsqueda electrónica		100.00
Taller de Titulación		2000.00
Imprevistos		100.00
Total		2480.00

### ANEXO 3

#### POBLACIÓN Y MUESTRA

N°	MYPE	DIRECCIÓN
1	“VILA”	AA. HH. Juan pablo II Mz A - Lt 14
2	“PIROPO”	Campo Ferial – Puesto N° 15-16
3	“MR”	Av. Luis Ormeño Mz J2 - Lte 13
4	“ROSY”	Campo Ferial - Puesto N° 1
5	“AURORA”	Av. Garcilazo de la vega Mz J - Lt 36
6	“ESPERANZA E.I.R.L.”	Av. Luis Ormeño Mz M - Lte 25
7	“PLATAFORMA DE LA CONSTRUCCIÓN”	Av. Huaraz Mz V – Lte 10
8	“THIAGO”	Urb. El Palmo Mz Z2 – Lt 1
9	“CONTRERAS LA SOLUCIÓN S.A.C”	Av. Huaraz Mz A – Lt 6
10	“OMAR E.I.R.L.”	Av. Libertad Mz. G2 – Lt 28
11	“YUCA”	Calle Miguel Grau 905
12	“SAN RAFAEL S.A.C”	Av. Huaraz Mz A – Lt 16
13	“FLORCITA”	Av. Luis Ormeño Mz J – Lt 1a
14	“SEVILLANO”	Av. Luis Ormeño Mz j – Lt 21

## ANEXO 4

### 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: **“La Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la comunicación e información en las Micro y pequeña empresa del sector comercio - rubro Ferretería, Casma, 2018”**, con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **❖ Referente a los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.**

##### **1. Edad**

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

##### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. Grado de Instrucción / Formación Académico**

- a) Sin Instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

❖ **Referente a las Características de las Micro y Pequeñas Empresas.**

**5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

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

**6. Número de Trabajadores**

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

**7. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no Familiares

**8. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

❖ **Referente a la Variable Gestión de Calidad con el uso de las TIC's**

**9. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Conozco poco

**10. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Tecnologías de Información y Comunicación
- c) Marketing
- d) Otros
- e) Ninguno

**11. ¿Conoce las funciones administrativas?**

- a) Si
- b) No
- c) Conozco poco

**12. ¿Qué funciones administrativas utiliza?**

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

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

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

**14. ¿Conoce las herramientas TIC's?**

- a) Si
- b) No
- c) Conozco poco

**15. ¿Qué herramientas TIC's utiliza?**

- a) Computadora
- b) Internet
- c) Redes sociales
- d) Página Web
- e) Todas las Anteriores
- f) Ninguno



**16. ¿Por qué no implementan las herramientas de las TIC's?**

- a) No las Conoce
- b) No tiene un personal experto
- c) Costo de la Inversión
- d) Otros
- e) Ninguno

**17. ¿Para qué utiliza las Herramientas TIC's?**

- a) Mayor Control de Inventario
- b) Aumentar las Ventas
- c) Mayor fidelización de cliente
- d) Otros
- e) Ninguno

**18. ¿Considera que las TIC's ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa?**

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez

## ANEXO 5

### FIGURAS

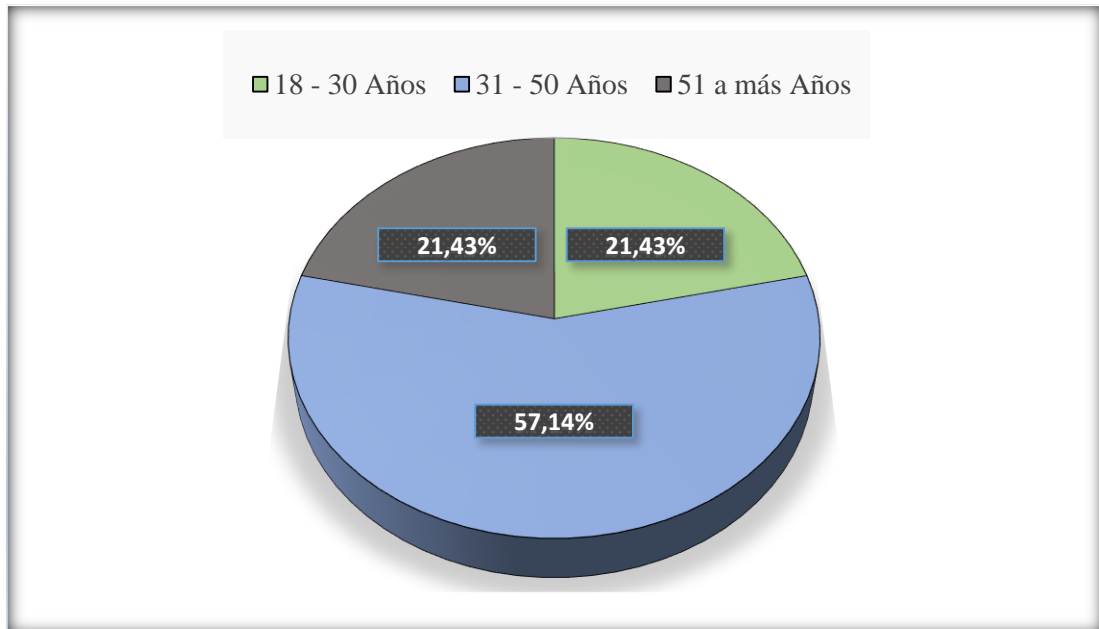


Figura 1. Edad de los representantes de las Mypes

Fuente. Tabla 1

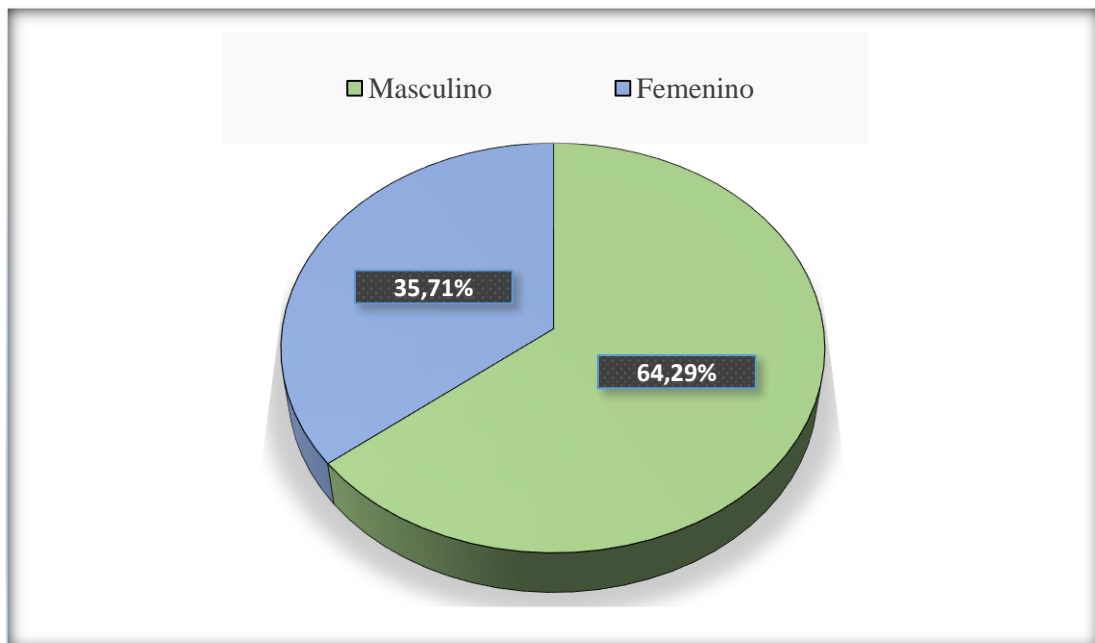


Figura 2. Genero de los representantes de las Mypes

Fuente. Tabla 1

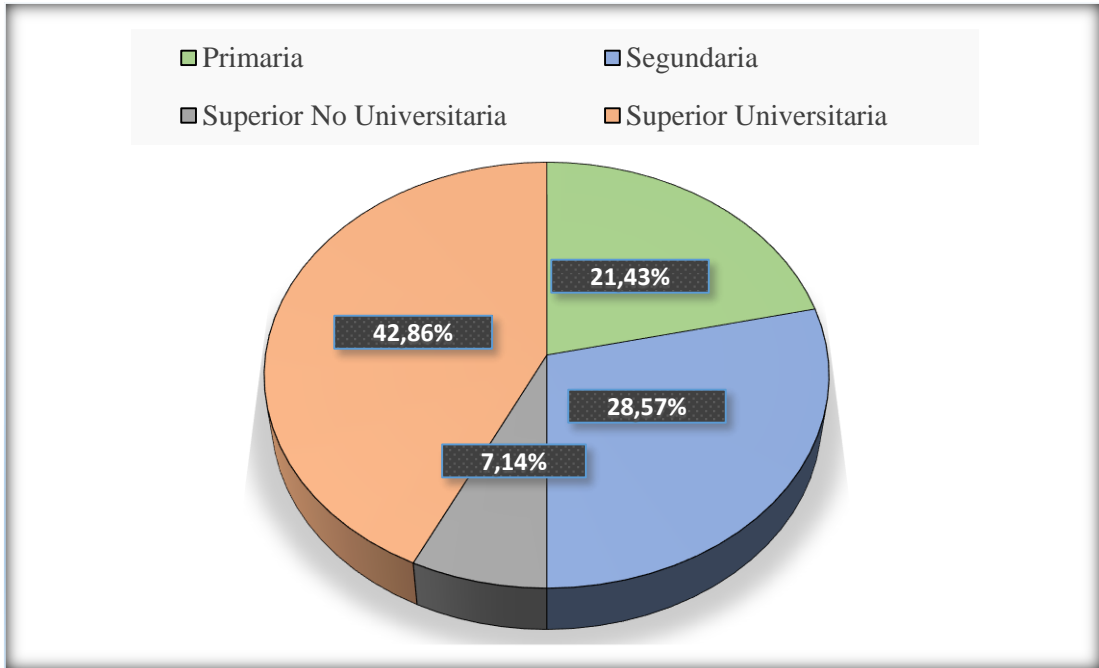


Figura 3. Grado de Instrucción de los representantes de las Mypes  
Fuente. Tabla 1

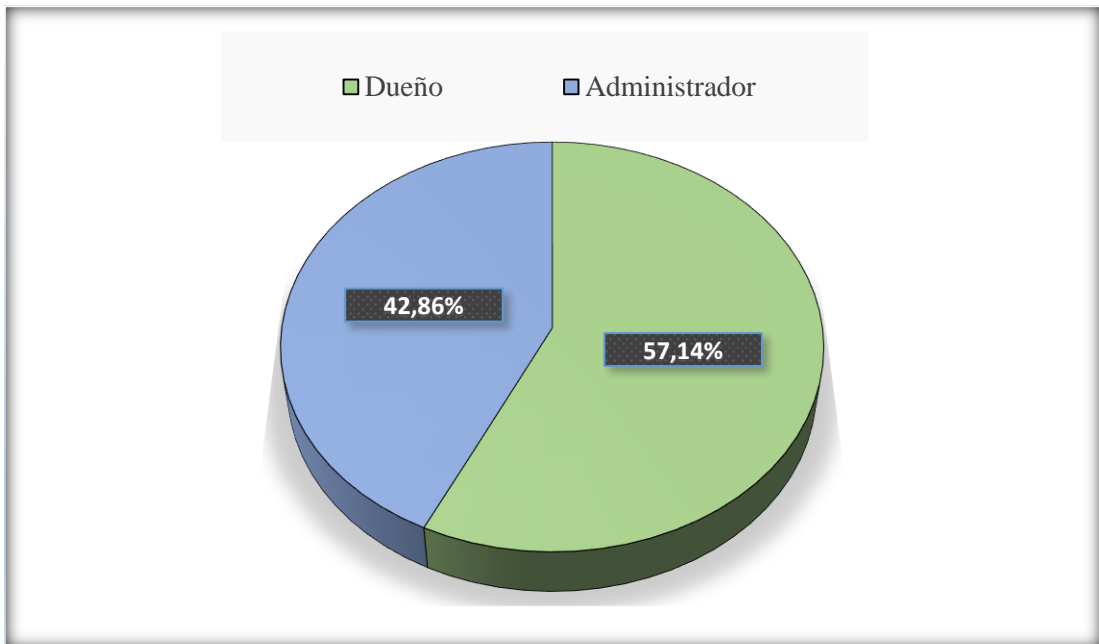


Figura 4. Cargo que desempeñan los representantes de las Mypes  
Fuente. Tabla 1

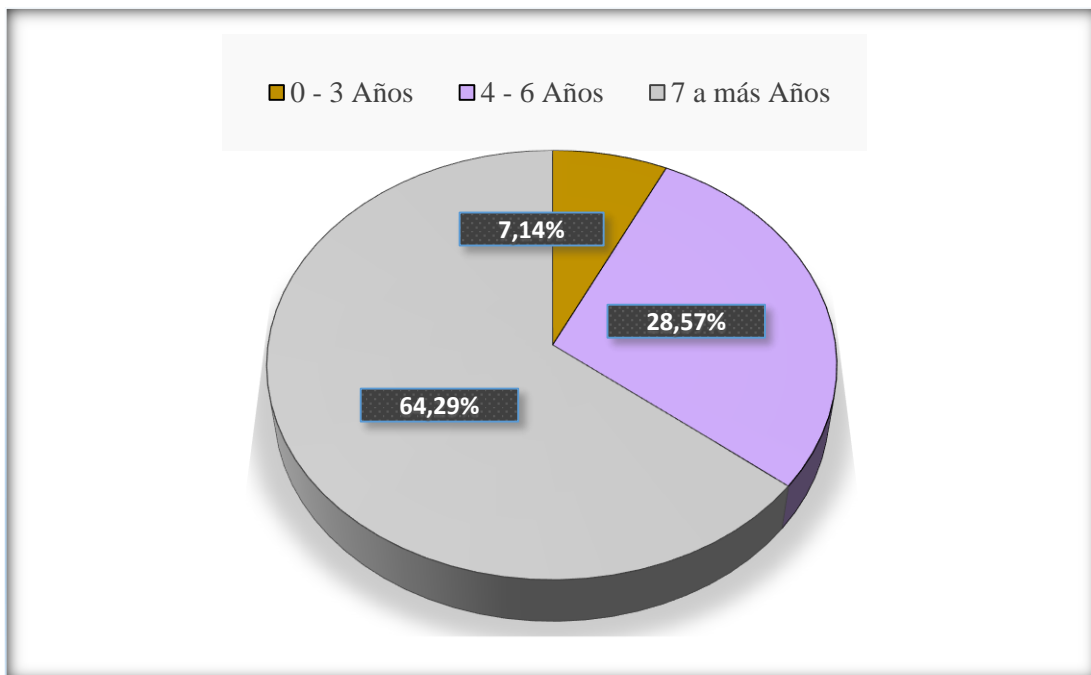


Figura 5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro  
Fuente. Tabla 2

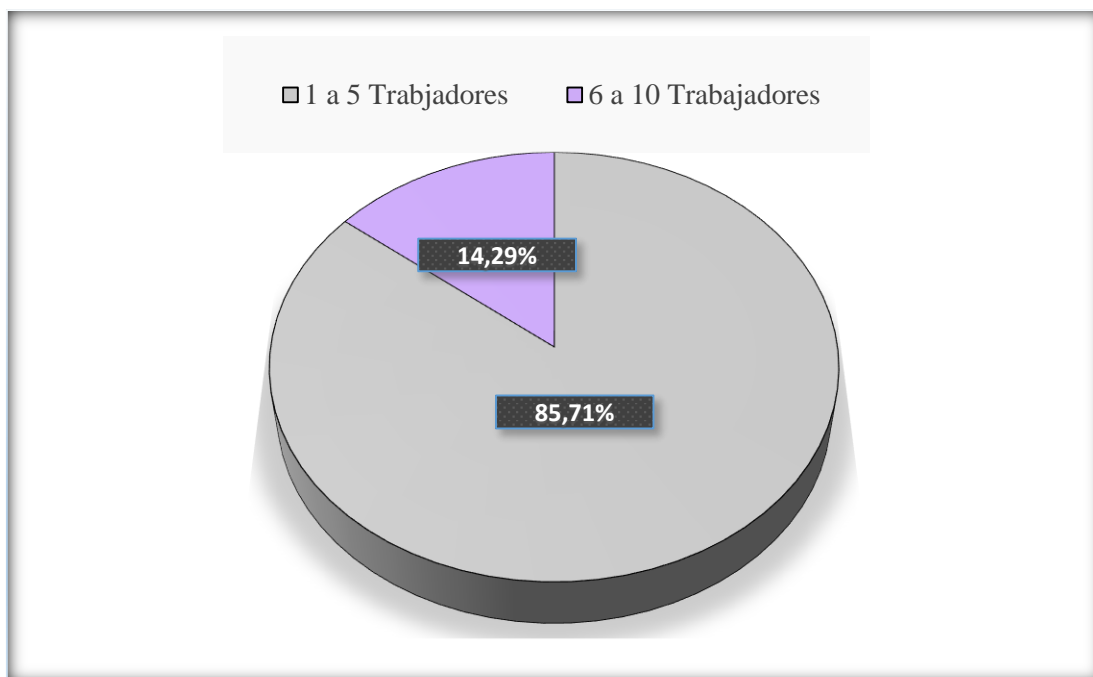


Figura 6. Número de trabajadores en las Mypes  
Fuente. Tabla 2

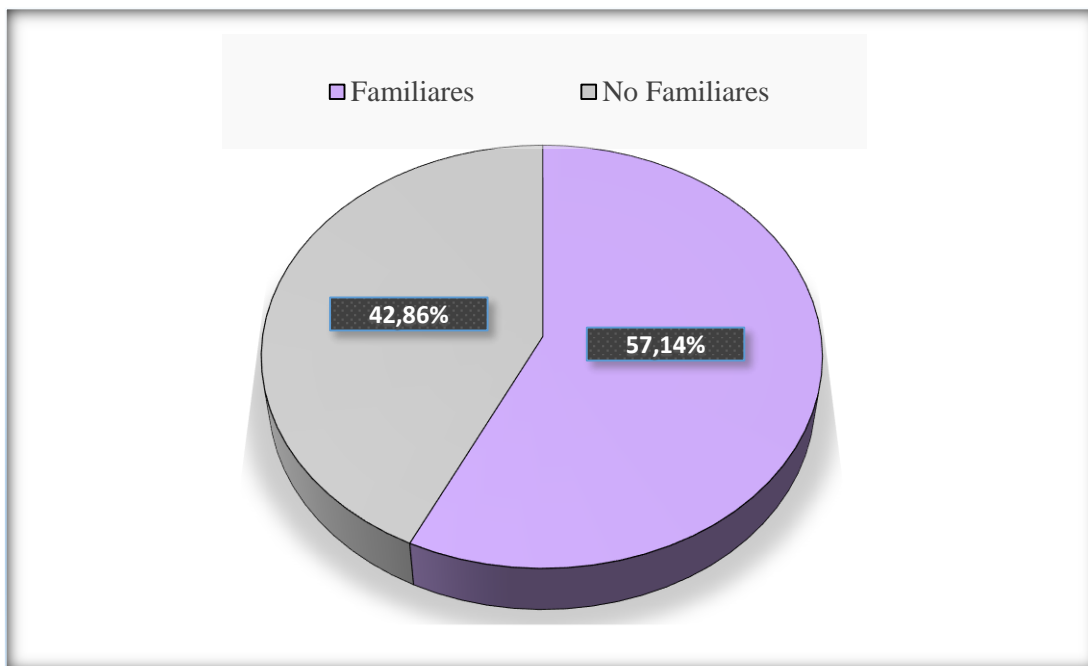


Figura 7. Personas que Trabajan en las Mypes  
Fuente. Tabla 2

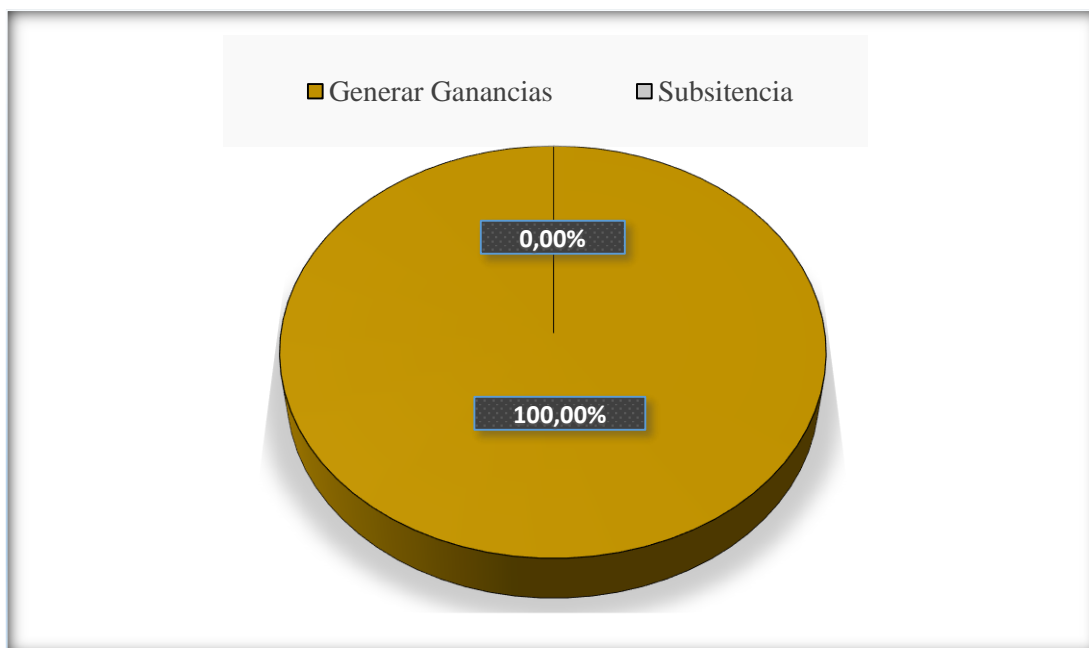


Figura 8. Objetivo de Creación de las Mypes  
Fuente. Tabla 2

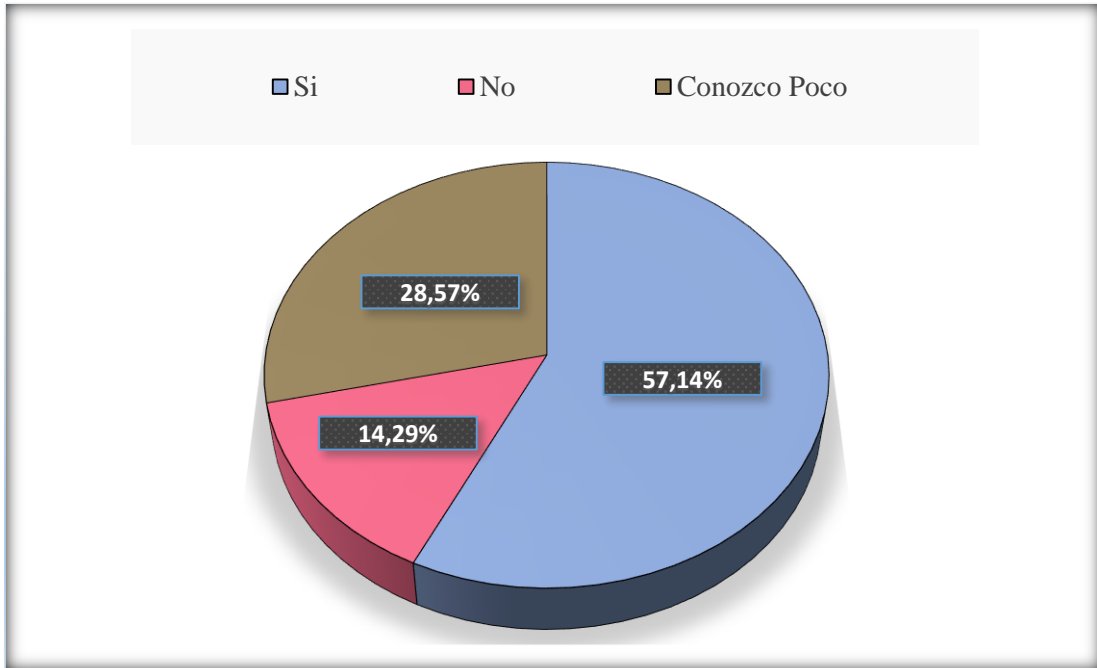


Figura 9. Conoce el termino Gestión de Calidad  
Fuente. Tabla 3

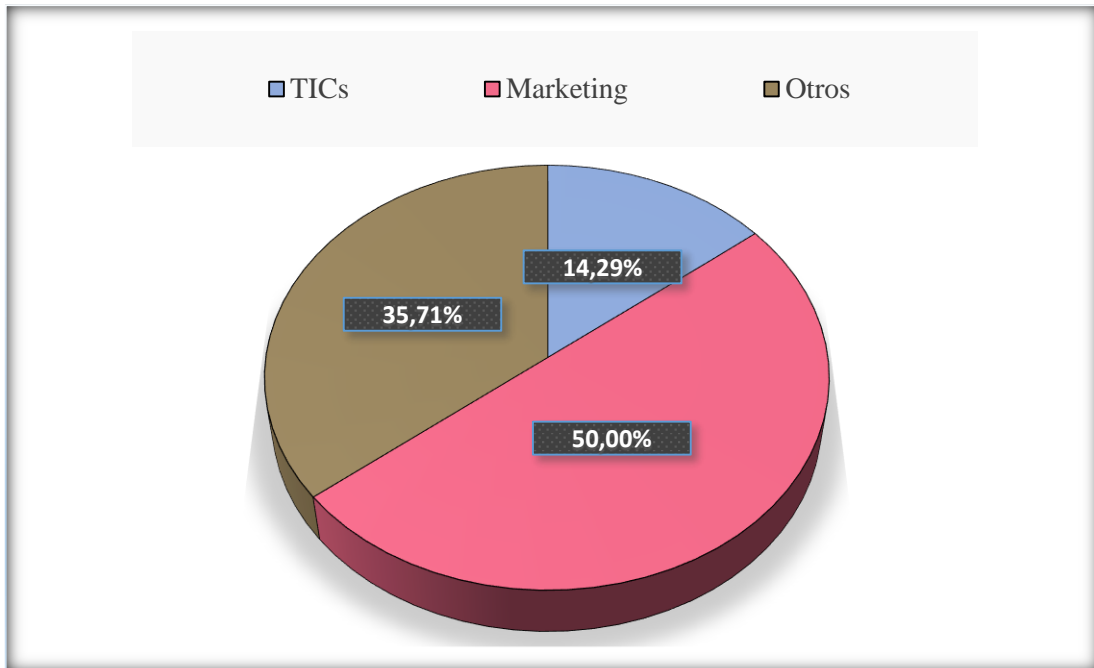


Figura 10. Que Técnicas modernas de la Gestión de Calidad conoce  
Fuente. Tabla 4

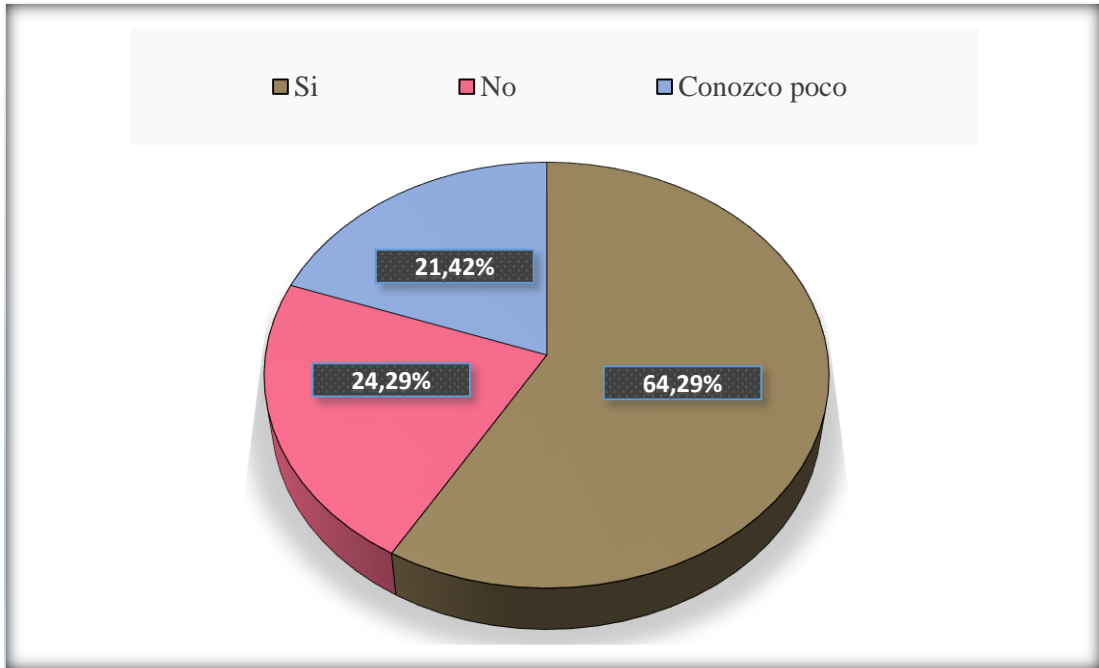


Figura 11. Conoce las Funciones Administrativas  
Fuente. Tabla 3

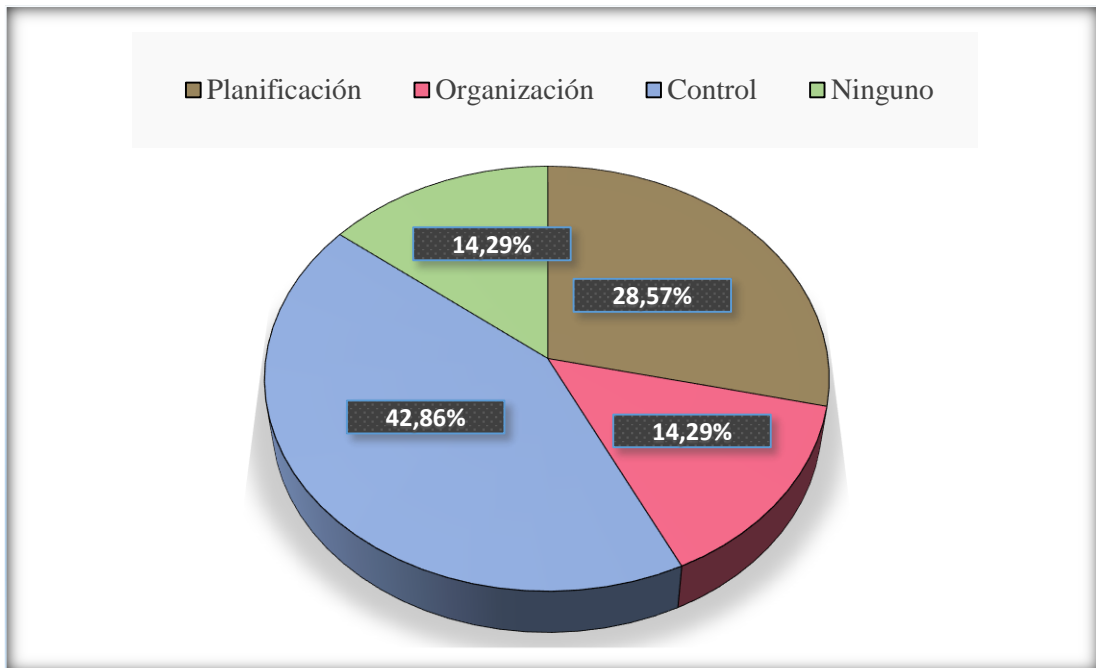


Figura 12. Que Funciones Administrativas Utiliza  
Fuente. Tabla 3

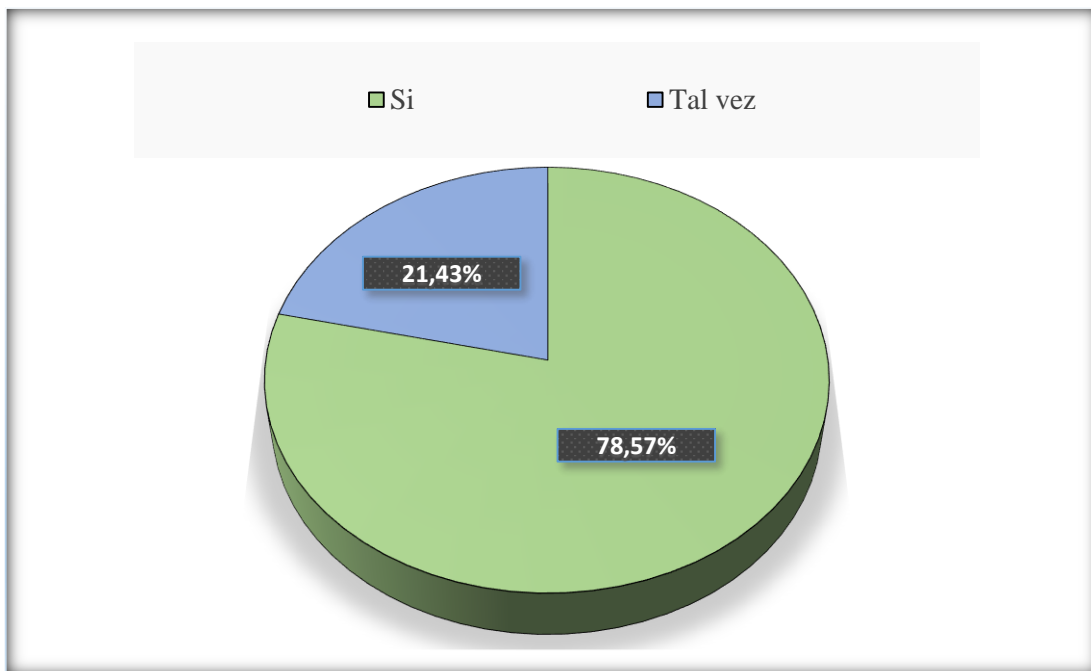


Figura 13. La Gestión de Calidad contribuye al rendimiento del negocio  
Fuente. Tabla 3

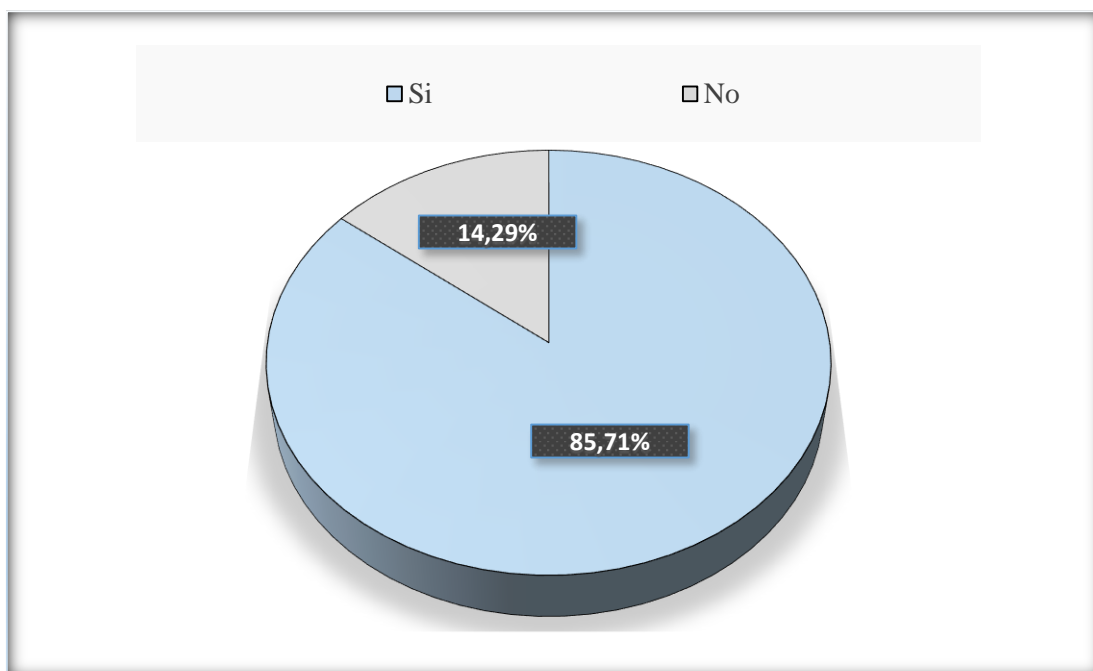


Figura 14. Conoce las Herramientas TICs  
Fuente. Tabla 4



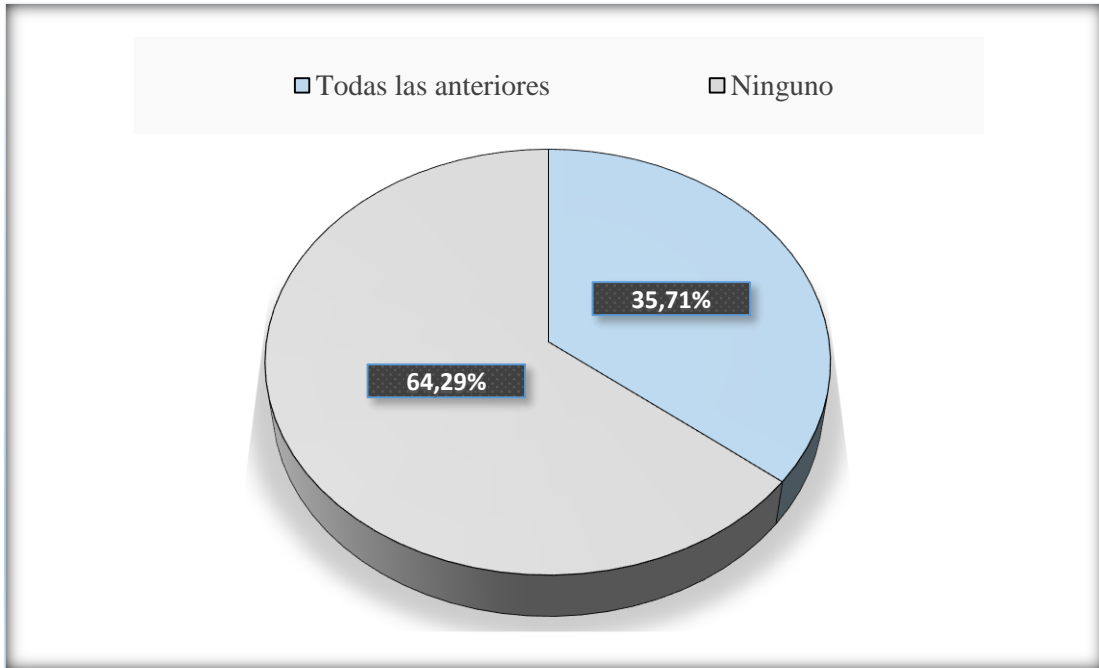


Figura 15. Que herramientas TICs utiliza  
Fuente. Tabla 4

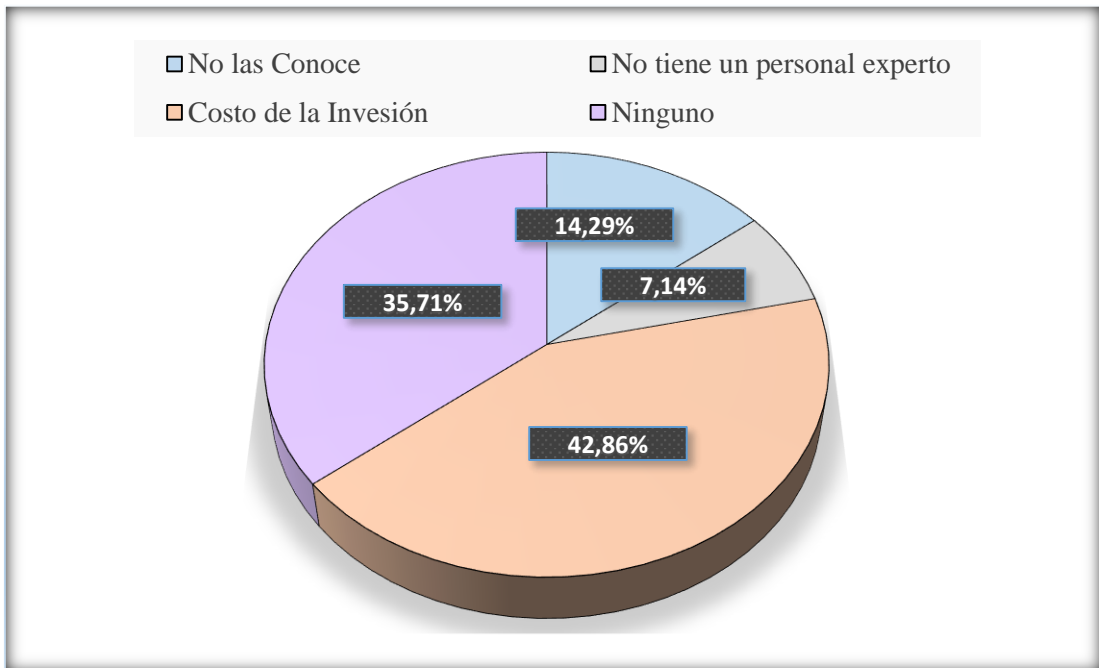


Figura 16. Porque no Implementa las Herramientas TICs  
Fuente. Tabla 4

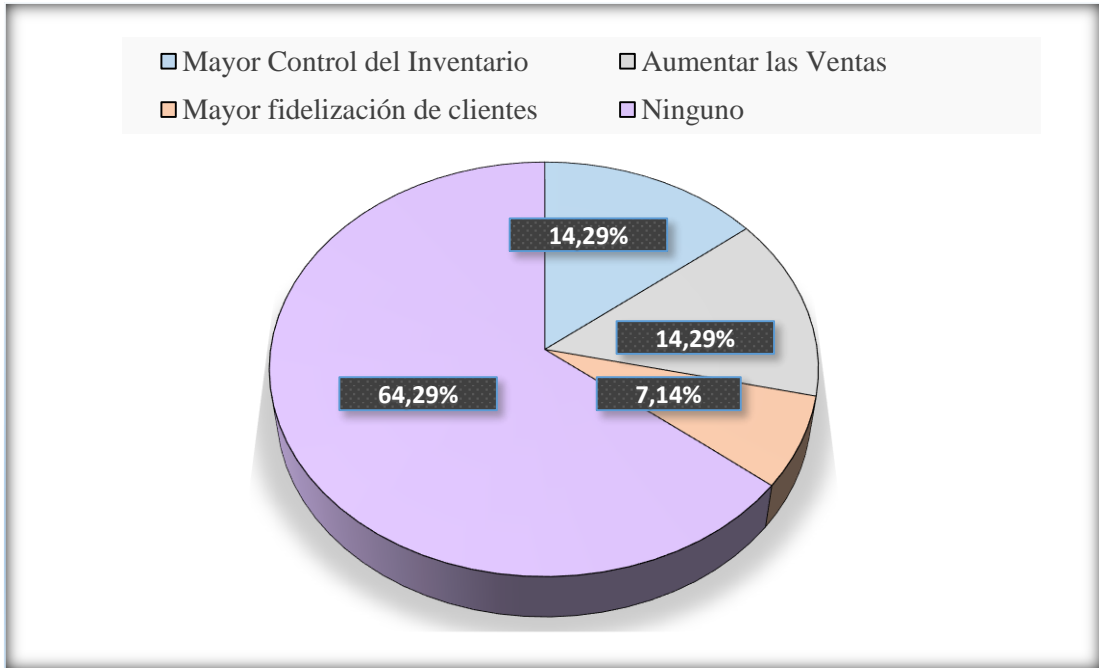


Figura 17. Para que utiliza las Herramientas TICs  
Fuente. Tabla 4

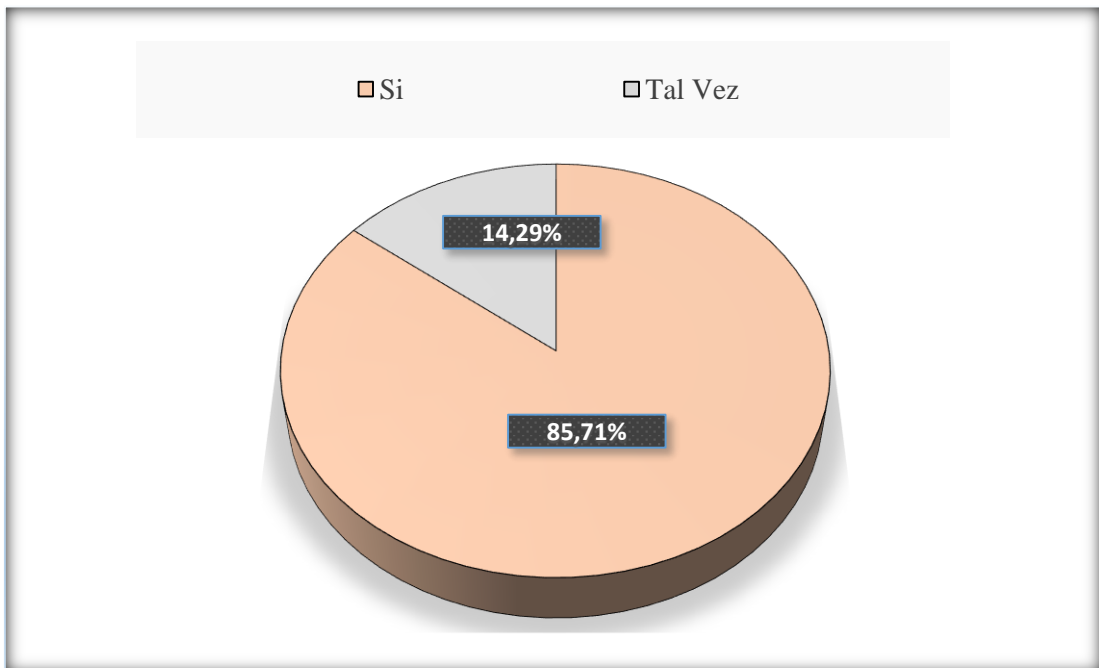


Figura 18. Considera que las TICs ayudan a mejorar el rendimiento de su empresa  
Fuente. Tabla 4