



---

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 TIC  
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
FERRETERO EN EL AA.HH. MIRAFLORES,  
CHIMBOTE 2017**

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

**AUTOR**

Br. FLORES HIDALGO, JHADIER ROSMARY

ORCID ID: 0000-0002-6496-1359

**ASESOR**

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID ID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERU**

**2019**

## **AUTOR**

Br. Flores Hidalgo, Jhadier Rosmary

CÓDIGO ORCID ID: 0000-0002-6496-1359

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
CHIMBOTE, Perú

## **ASESOR**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarias

CÓDIGO ORCID ID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables, financieras y administrativas, Escuela profesional de  
administración, Chimbote, Perú.

## **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vasquez, Miguel Ángel

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **HOJA DE JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda  
**Presidenta**

Mgtr: Limo Vasquez, Miguel Ángel  
**Miembro**

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar  
**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

*En primer lugar agradezco a Dios, por habernos dado la vida, la salud, por haberme dado la capacidad de resiliencia para la superación de obstáculos, por permitirme el logro de este grado académico y por darme las facultades para aportar de manera positiva al cambio de nuestra sociedad a través de la puesta en práctica de mis valores y conocimientos.*

*En segundo lugar agradezco a mi tío Ruben y mis padres quienes aportaron positivamente a lo largo de mi formación académica, siendo ejemplos de perseverancia y constancia, quienes me han dado la motivación para ser mejor cada día, los mismos que han sido los testigos del trabajo perseverante que he realizado para lograr este nuevo éxito en mi vida profesional.*

*Agradezco también a mis docentes que, a lo largo de mi formación profesional, han contribuido a la formación y consolidación de mis conocimientos, los mismos que me han instado a esforzarme aún más y en especial al Doc. Centurión Medina Reinerio, por su cordial apoyo y asesoramiento para el desarrollo de la presente investigación.*

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo a mi tío Rubén, quien ha sido un motivador maestro y un apoyo a lo largo del desarrollo de mi carrera, el mismo que me ha dado lecciones de vida, enseñándome en todo momento creer en mí misma y a poner en práctica mis valores, principios y conocimientos a favor de mi prójimo.*

*A mis padres y mi abuelita Rosana, quienes me han enseñado de distintas formas a ser más fuerte cada día y que no hay una forma única de amar. Los mismos que contribuyeron al término de mi carrera y quienes han motivado mi perseverancia y constancia.*

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general “Determinar las características de la gestión de calidad con el enfoque del uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas ferreteras del AA.HH Miraflores alto, Chimbote 2017”. El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo de propuesta, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, se utilizó una población muestral de 13 MyPE del rubro ferreterías, aplicándoseles la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario estructurado que constó de 22 preguntas cerradas, dirigidas a los gerentes de las MyPE. Así mismo se obtuvo como resultado respecto a las características de los representantes, que el 53.80% tiene 51 años a más, un 76,92% son del género masculino, un 46.15% tienen estudios superiores no universitarios, el 61.54% son propietarios. Respecto a las características de las MyPE, se obtuvo que el 46.16% tienen en el rubro de 7 años a más, un 76.9% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 76% de los trabajadores son familiares, el 84.62% señala que el objetivo de la creación de su empresa fue generar ganancia. Referente a las características de gestión de calidad con el uso de las TIC, se obtuvo que el 61.5% conoce el termino gestión de calidad, el 87.6% afirma que las dificultades que tiene su personal para implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa, un 100% afirma que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 69.2% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 23% conocen las TIC y el 61.54% señala que los beneficios obtenidos por utilizar las TIC fue identificar las necesidades de los clientes. Se concluye que la totalidad de las MyPE piensa que la gestión de calidad si contribuye a mejorar su rendimiento y en su mayoría conocen las TIC, pero no las aplican de manera efectiva.

**Palabras clave:** Ferretería, Gestión de calidad, TIC, Micro y pequeñas empresas.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was "To determine the characteristics of quality management with the focus on the use of TIC in the micro and small hardware companies of AA.HH Miraflores Alto, Chimbote 2017". The type of research that became the descriptive of the proposal, the quantitative approach, the non-experimental design, the theme, the writing of the samples, the technology of the survey, the survey technique as the structured questionnaire that consisted of 22. Closed questions, addressed to the managers of the MyPE. Likewise, the characteristics of the representatives were obtained as a result, that 53.80% of the representatives have an age of 51 years or more, 76.92% are male, 61.54% are owners of their business. . Regarding the characteristics of MyPE, it is obtained that 46.16% have in the category of 7 years or more, 84.62% indicate that the objective of the creation of their company was for the benefit of the profit. It refers to the characteristics of quality management with the use of TIC, it is obtained that 61.5% know the term quality management, 87.6% affirm that the difficulty of their personnel to implement quality management it is the little initiative, 100% affirms that the management of the quality will improve the performance of the business, 23% will know the subject and 61.54% the result. It is concluded that the totality of MyPE is thought to have improved quality management.

**Keywords:** Hardware, Quality management, TIC, Micro and small businesses.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Marco conceptual.....	39
III. HIPÓTESIS.....	45
IV. METODOLOGÍA.....	46
4.1 Diseño de la Investigación.....	46
4.2 Población y Muestra.....	46
4.3 Definición y operacionalización de la variable.....	47
4.4 Técnicas e Instrumentos.....	49
4.5 Plan de análisis.....	49
4.6 Matriz de consistencia lógica.....	50
4.7 Principios éticos.....	51
V. RESULTADOS.....	52
5.1. Resultados.....	52
5.2. Análisis de resultados.....	58
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
6.1. Conclusiones.....	70
6.2. Recomendaciones.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características de los que dirigen las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote, periodo 2017- 2018.....	52
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, Periodo 2017- 2018.....	53
<b>Tabla 3.</b> Referente a las características de la variable gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, periodo 2017- 2018. ....	54
<b>Tabla 4.</b> Referente a las características gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, periodo 2017- 2018 .....	55
<b>Tabla 5.</b> Propuesta de mejora para las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad (años) del representante de la MYPE .....	85
<b>Figura 2.</b> Sexo del representante de la MYPE.....	85
<b>Figura 3.</b> Grado de instrucción del representante de la MYPE.....	86
<b>Figura 4.</b> Cargo del representante de la MYPE .....	86
<b>Figura 5.</b> Tiempo (años) en el cargo del representante de la MYPE.....	87
<b>Figura 6.</b> Tiempo (años) de permanencia de la empresa en el rubro.....	87
<b>Figura 7.</b> Número de colaboradores de la MYPE en el rubro.....	88
<b>Figura 8.</b> Personas que trabajan en la MyPE.....	88
<b>Figura 9.</b> Objetivo de la creación de la MyPE.....	89
<b>Figura 10.</b> Conoce el término gestión de calidad.....	89
<b>Figura 11.</b> Técnicas modernas de la gestión de calidad que conoce.....	90
<b>Figura 12.</b> Dificultades que tiene el personal para la implementación de la gestión de Calidad dentro de las MyPE.....	90
<b>Figura 13.</b> Técnicas modernas para medir el rendimiento del personal que conocen las MyPE.....	91
<b>Figura 14.</b> La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de los negocios de las MyPE .....	91
<b>Figura 15.</b> Conocen las TIC, las MyPE.....	92
<b>Figura 16.</b> Cuenta con una computadora en su empresa.....	92
<b>Figura 17.</b> Nivel de conocimiento en computación de las MyPE.....	93
<b>Figura 18.</b> Uso del internet para ejecutar las compras de mercadería en las MyPE..	93
<b>Figura 19.</b> Redes sociales que utilizan las MyPE para impulsar la venta de sus productos .....	94
<b>Figura 20.</b> Con que frecuencia se emplea el teléfono para coordinar asuntos de la empresa en las MyPE .....	94
<b>Figura 21.</b> Programa que utilizan para el control de inventarios las MyPE.....	95
<b>Figura 22.</b> Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de las MyPE .....	95

# I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo se puede observar que muchas empresas han sido flexibles y se han adaptado a los cambios de la sociedad de acuerdo a sus necesidades por lo que han logrado introducir dentro de su gestión herramientas administrativas para mejorar su productividad, efectividad y mejor servicio a los clientes, con el fin de obtener un crecimiento económico sostenible.

Una de las principales herramientas que están poniendo en práctica muchas empresas es el uso de las “Tecnologías de la información y las comunicaciones” (TIC) pues gracias a sus destacados avances tecnológicos, esta se ha convertido en un medio para aumentar la eficacia y la eficiencia en la administración de las empresas.

Sabemos que “Las tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las más grandes corporaciones multinacionales, a las MyPE, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares” (Suárez Ramón Carlos, 2014, pág. 02).

Es así que el uso de las TIC dentro de las empresas como herramienta administrativa es importante dado que permite no solo la optimización de los procesos para una mejor efectividad sino que también favorece a la disminución de costos, una mejor comunicación y respuesta a las necesidades de los clientes, un mejor manejo de la información, así mismo ayuda a las actividades comerciales que incluyen diseño, fabricación, distribución y ventas, permitiendo a todas las organizaciones que lo utilizan obtener ventajas competitivas.

Por su parte las micro y pequeñas empresas (MyPE) a nivel mundial, están jugando un papel socioeconómico de crucial importancia, estas contribuyen al desarrollo económico de los países, siendo aliadas para la reducción de la pobreza en

los países en vías de desarrollo. Okpara y Wynn (2007) señalan que las MyPE son consideradas “la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo” (p.1).

En América latina las crisis económicas recurrentes en varios de los países de la región han tenido una variedad de efectos en el desempeño de las MyPE, pero sin embargo estas crisis han servido para enfatizar la importancia de estas empresas como generadoras de empleo (aunque de un tipo inestable) e impulsores del progreso a nivel local, y su potencial significativo para complementar el trabajo de las grandes empresas.

Sin embargo las condiciones en las que las MyPE de la región operan no son favorables, y esto se debe en gran medida a sus capacidades internas (bajo nivel de adopción de tecnología, trabajadores y / o propietarios insuficientemente calificados, mala gestión, baja productividad), pero también es cierto que ciertos aspectos del entorno empresarial (e institucional) los afectan en mayor medida que las grandes empresas. Esto se puede apreciar considerando las condiciones estructurales que prevalecen en las economías de la región, que no se han adaptado rápidamente a las nuevas tendencias globales.

Muchos procesos asociados con el período de estabilización económica que atravesaron los países de América Latina desde mediados de la década de 1980 hasta principios de la década de 1990 afectaron el desempeño de las MyPE de diferentes maneras y en diferentes grados. Uno de estos procesos fue la liberalización del comercio, que creó una nueva situación para las empresas y su relación con los mercados internos y externos. Este proceso de cambio generó expectativas entre los ciudadanos latinoamericanos, lo que les llevó a la constitución de MyPE.

En nuestro país en las últimas dos décadas se ha destacado el incremento acelerado de las MyPE, dicho hecho ha sido visto como un fenómeno, estas MyPE, han surgido por los diferentes procesos de migración que han afectado a algunas provincias y departamentos del país, la urbanización y modernización, así como la agudización del autoempleo por las limitadas fuentes de trabajo asalariado y formal para el conjunto de personas integrantes de la población económicamente activa del país (PEA).

EL papel que cumplen las MyPE en la economía es muy importante porque tal como señala Arburú (2007) las MyPE poseen gran importancia dentro de un país, por su aporte a la producción nacional y su facultad de absorción de empleos, por lo que se hace fundamental impulsar su crecimiento económico. No obstante “el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial” (Castillo,2017, p.2).

Las pequeñas MyPE hoy en día están sujetas a una mayor competencia, así como a una mayor demanda de productos y servicios de mayor calidad. Sobrevivir en este entorno competitivo requerirá elevar su productividad, que a su vez necesitarán mayores niveles de capacidad de gestión. La capacidad de adquirir, procesar y utilizar eficazmente las herramientas TIC será crucial en este entorno. En consecuencia, es importante aceptar que las TIC tienen el potencial de transformar el acceso a la información, mejorar internamente sistemas de información, y mejorar los métodos y el alcance de la difusión de información.

Por lo que sin lugar a dudas se hace necesario que las MyPE pongan en práctica las TIC como herramienta de gestión administrativa indispensable, para que así no vean limitado su crecimiento económico y puedan sacar el máximo provecho a los

beneficios que ofrece, pues esta no solo ayudará a una mejor gestión de la información, sino también al aumento de la productividad, control de calidad, promoción de sus productos, comunicación efectiva con clientes y proveedores, optimización de procesos con repercusión positiva en la marca e imagen, así como la disminución de costos en general dentro de la empresa, logrando un crecimiento económico sostenible.

Cabe señalar que en este mundo globalizado “Las TIC están revolucionando, particularmente, en la forma de hacer negocios, por ello, los expertos concuerdan que, si las pequeñas, medianas, y hasta las grandes empresas no las utiliza, no podrán perdurar en el tiempo”. (Emprendedores UNL, 2014, pág. 01). Esto coincide con lo descrito en un estudio realizado por el instituto de investigadores Tecnoeconomía en él se sostiene que “las empresas que no utilizan las Tecnologías de la Información” como herramientas competitivas en sus negocios están destinadas a limitar su crecimiento”.

Por otro lado “Las TIC por sí solas no brindan ningún beneficio para alcanzar lo que se busca con su aplicación, por lo que se debe brindar adecuada capacitación al personal que utilizará las herramientas TIC, seleccionadas” (Emprendedores UNL, 2014, pág. 01). Es necesario recalcar que existe un vínculo innegable entre la educación (sea esta por cursos, capacitaciones o autoaprendizaje), la efectividad del uso de Internet con el manejo adecuado de las TIC por parte de los propietarios o gerentes de las MyPE.

En nuestro país según el informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática, que toma en cuenta los años 2009 y 2010 nos da un reflejo de la participación de los representantes de las MyPE en la toma de cursos o capacitaciones

sobre el uso de las TIC, en el informe se precisa que en el 2009 “sólo el 6,1% de los que dirigen las MyPE manifestaron haber participado en cursos y/o servicios sobre TIC. Mientras que en el 2010 sólo el 12,3% de los representantes habían declarado que habían participado en cursos TIC,

Es evidente que a pesar de la importancia del uso TIC, en el Perú, un poco más del 61% de las MyPE no las utilizan, a pesar de que su utilización en algunos rubros es imprescindible, esto se conoce gracias al estudio realizado por la “Fundación Para El Análisis Estratégico y Desarrollo de Las MyPE” (Faedpyme).

Por otro lado según otro estudio realizado por "Pro Expansión", en 2004, refiere que el 50% de las MyPE con al menos cuatro años en el mercado usaban herramientas de TIC de algún tipo, pero en promedio solo el 12% de las PYME tenían una PC y el 19% de ellas Internet conexión; y el 25% de las personas con conexión a Internet habían desarrollado su propio sitio web. Estas cifras explican por qué el comercio electrónico es prácticamente inexistente; solo el 1% de los entrevistados mencionó que usaban Internet para vender o comprar bienes y la buena noticia del estudio es que casi el 75% de los empresarios consideraban que las TIC e Internet eran una necesidad.

Por su parte las MyPE del rubro Ferretero, no son la excepción, pues en su mayoría a pesar de lo necesario que es aplicar las TIC, no las usan, evidenciándose un inadecuado control de las entradas y salidas de sus productos, lento procesamiento de pedidos, manejo desordenado de información sobre la empresa, los clientes y los proveedores.

En el departamento de Ancash, distrito de Chimbote, se observa que muchas MyPE del rubro ferretero, carecen de herramientas que les pueda facilitar la

comunicación con los clientes, el orden en sus almacenes así como los controles de entrada y salida de sus productos, esto último mencionado puede conllevar a que las MyPE no tengan un buen control de sus existencias y hasta mantengan productos perecibles en el almacén en un estado de vencimiento, generándose pérdidas económicas innecesarias que afectan a la economía de la misma, todo ello, por no estar a la vanguardia de las tecnologías de información y comunicación que les pueda permitir tener controles más eficientes y una mejor comunicación con sus clientes.

Por otro lado en el mismo distrito de Chimbote, en su asentamiento humano (AA.HH) Miraflores alto, se observa de manera directa que las MyPE del rubro ferretero, tienen los mismos problemas: inadecuado manejo de información y comunicación con sus clientes y proveedores, entregas de pedidos que no corresponden a lo solicitado por los clientes, atención lenta debido a que desconocen con exactitud cuáles son sus productos en stock y/o disponibles, entre otros problemas que no permiten una gestión de calidad, sino más bien insatisfacción de los clientes y deserciones de compra.

Por lo antes descrito la presente investigación se ha llevado a cabo en el AA.HH, Miraflores Alto, del Distrito, Chimbote, en las MyPE del rubro ferretero, por lo que se determinó como enunciado la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el enfoque de las TIC en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH Miraflores alto, del distrito Chimbote 2017? Para dar la respuesta a este enunciado se planteó como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el enfoque de TIC en las micro y pequeñas empresas ferreteras del AA.HH Miraflores alto, Chimbote 2017. A su vez los objetivos específicos fueron: Describir las características de los que dirigen las micro y

pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote. Establecer las características de Gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote. Establecer las características del uso de las TIC, en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote. Elaborar una propuesta de mejora a los resultados de la investigación, realizada en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote.

Es así que la presente investigación se justificó porque nos ha permitido analizar las “Características de las MyPE del rubro ferretero dentro del AA.HH Miraflores Alto, Chimbote”, así como “las características de quienes las dirigen”, así mismo se justifica porque permitió conocer como “el uso de las TIC” influye en una gestión de calidad, como un elemento clave que permite estar por encima del promedio en la gestión misma, la capacidad de producción, acumulación de capital, contabilidad y comercialización.

Por otro lado, esta investigación se justificó de manera teórica, dado que en la presente, se está impartiendo conocimientos a los lectores sobre la gestión de calidad con el uso de la herramienta administrativa de las TIC, así mismo se da a conocer la importancia de su aplicación, sirviendo de libro de consulta a diversos estudiantes. Por ultimo esta investigación se justificó, porque sirve como antecedentes de estudio, a trabajos que se realicen posteriormente los cuales tengan similares variables de estudio.

Cabe recalcar que esta investigación fue de tipo descriptivo de propuesta, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, y se ha utilizado una población muestral de 13 MyPE del rubro ferreterías, a la que se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario estructurado que fue dirigido a los gerentes de las MyPE, Obteniéndose como principales resultados que de los representantes, el 53.80% tienen una edad de 51 años a más, el 61.54% son propietarios de su negocio señalando, el 84.62% afirma que el objetivo de la creación de su empresa fue generar ganancia, el 61.5% si conoce el termino gestión de calidad, por lo que el 100% afirma “la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio”, el 69.23% afirma que si conocen las TIC, sin embargo el 61.54% no cuenta con una computadora dentro de su negocio, a pesar de que el 61.54% tiene un conocimiento regular en computación. Se concluye que los representantes de las MyPE piensan que “la gestión de calidad si contribuye a mejorar su rendimiento”, la mayoría de estos si conocen las TIC, pero no las aplican de manera efectiva, a pesar de que en su mayoría tienen conocimientos sobre el termino de las TIC, no tienen una computadora en su negocio, por lo que la mayoría no utiliza ningún programa para el control de inventario, a pesar de la poca aplicación de las TIC, los representantes de la MyPE han afirmado que los beneficios que han obtenido utilizando las TIC fue identificar las necesidades de los clientes.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Gamarra (2017) en su informe *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.* cuyo objetivo general fue, 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 Huarmey, 2016. El tipo de investigación que utilizó fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Utilizó una población de 22 Micro y Pequeñas Empresas la cual determinó una muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes les aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. De esta manera obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 50% tienen de 8 años a más. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancia. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación. **Concluye** que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, sus edades oscilan entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino y tienen grado de instrucción secundaria. La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas son formales, la mitad tienen una permanencia de 8 a más años en el rubro, la mayoría están constituidas como persona natural, se crearon con la

finalidad de generar ganancia y cuentan con 0 a 4 trabajadores la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Huarney aún no utilizan las TIC.

Torres (2017) en su investigación *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro, ferreterías del jirón Manuel Ruiz, de la ciudad de Chimbote, 2015*, cuyo objetivo fue: 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, 2015, esta investigación utilizó el diseño no experimental – transversal, en una muestra de 10 micro y pequeñas empresas (MyPE) aplicando un cuestionario de 16 preguntas con lo que obtuvo como resultado respecto a las características generales de los representantes legales que el 80% de los representantes de las MyPE encuestados tienen entre 31 a 50 años, el 80% son del género masculino, el 60% tiene como grado de instrucción secundaria completa, el 60% de los encuestados, manifiesta ser el dueño del establecimiento, y el 40% es un administrador encargado del establecimiento, el 70% de los encuestados manifiesta estar en el cargo entre 4 a 6 años. Respecto a las características generales de las MyPE, obtuvo como resultado que el 50% de las empresas lleva de 4 a 6 años en el rubro y el otro 50% lleva de 7 años a más; el 100% de los encuestados manifiesta que su empresa fue creada para generar ganancias. Referente a las características generales de la gestión de calidad, el 90% manifestó que sí, que la gestión de calidad contribuye al mejoramiento del negocio. Dentro de las técnicas modernas que aplican los encuestados, el 50% de manifestó utilizar el Benchmarking, tomando como puntos de referencias a organizaciones más grandes; un 20% manifiesta que utiliza la técnica de las 5C, y el 30% manifiesta utilizar otras técnicas, así mismo el 40% de los encuestados, manifiesta que su personal no se adapta a los cambios, el 20% manifiesta que su personal muestra

poca iniciativa, un 10% dice que muestran aprendizaje lento y otro 10% manifiesta que el personal muestra desconocimiento del puesto, La técnica más utilizada es la observación, el 60% de los encuestados manifiesta ponerla en práctica con su personal. Concluyó: con respecto a los representantes de las MyPE, son dirigidas por personas adultas y en su mayoría pertenecen al género masculino debido a la naturaleza del negocio, por ser un trabajo rudo, estos empresarios en su mayoría tienen como grado de instrucción secundaria completa y son dueños de sus propias MyPE, desempeñándose en el cargo entre 4 a 6 años. Con respecto a las MyPE concluyó que, el tiempo que llevan en el rubro la mayoría es de 4 a más años, lo que permite darle cierta estabilidad al negocio, estas MyPE cuentan con 4 a más colaboradores y fueron creadas en su totalidad con la finalidad de generar ganancias

Serrano (2017) en su informe *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*, cuyo objetivo general fue: 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. La investigación utilizó el diseño no experimental – transversal, con una población objeto de estudio de 03 micro y pequeñas empresas del distrito de Santa, aplicó un cuestionario de 14 preguntas con lo que obtuvo como resultado respecto a las características generales del representante de las micro y pequeñas empresas del sector Comercio - rubro Ferretería, el 66,7% tiene edades entre 31 y 50 años; y un 33,3% de 51 años a más, con respecto al género de los propietarios encuestados, podemos ver que 100% pertenece al género masculino, El 66.7% de los representantes encuestados, tiene estudio superior no universitario, el 100% de encuestados es dueño del establecimiento, con respecto al tiempo en el cargo, el 100% de estas empresas se

dedica al negocio de las ferreterías de 7 años a más. Respecto a las características de la micro y pequeña empresas el 67% de los propietarios encuestados de la MyPE en estudio, manifiestan que el tiempo que llevan en el rubro es de 4 a 6 años; el 66,7% de los propietarios encuestados, tiene trabajadores a cargo entre 0 a 3 colaboradores y el 33,3% tiene de 4 a 3 colaboradores, el 100% de los encuestados ha creado su MyPE, con la finalidad de generar ganancias. Respecto a las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas del total de encuestados el 66.7% manifiesta que la Gestión de calidad si contribuye al mejoramiento del negocio. El informe concluyó afirmando que la mayoría de los propietarios, son personas adultas relativamente jóvenes con edades que fluctúan entre los 31 a 50 años, predominando entre los propietarios el género masculino, esto es debido a que se considera las ferreterías como un centro de trabajo rudo; la mayoría cuenta con estudio superior no universitario y todos los encuestados son dueños de su negocio con más de 7 años a cargo de la administración. La mayoría de las MyPE, tiene una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, esta misma mayoría cuenta con un número de colaboradores de 0 a 3 personas y todos los encuestados crearon su MyPE para generar ganancias. En gestión de calidad, concluye que en la mayoría de las MyPE, 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 concluimos 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 sus MyPE con la aplicación de la Gestión de calidad fue tener clientes satisfechos.

Uriol (2014) en su informe *Caracterización de las TIC y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MyPE) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo – APIAT, año -2013*, cuyo objetivo general fue describir las principales características del uso de las TIC y La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MyPE) de la Asociación de pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013. En la investigación utilizó el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental – transversal, y para el recojo de información escogió en forma dirigida una muestra de 239 empresarios MyPE de una población de 239 empresarios, a quienes les aplicó un cuestionario de 21 preguntas estructuradas, aplicando la técnica de la encuesta. Donde obtuvo como resultado respecto a la caracterización de las TIC, que del 100% de empresarios de APIAT el 61.92% califica su nivel de conocimiento de computación como Regular, el 18.41% como malo; el 13.81% como bueno; el 4.18% como muy malo y el 1.67% como muy bueno., el 66.95%. El 62.76% califica el uso de internet en el negocio como bueno. El 59.00% califica la importancia de uso de teléfono para el negocio como bueno, el 30.13% como muy bueno; el 8.79% como regular; el 2.09% como malo. Su informe concluye indicando que las principales características que tienen las TIC y que usan los pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo APIAT en el año 2013 son la computadora, el internet y el teléfono; lo cual demuestra un interés por el uso de herramientas tecnológicas en su negocio.

Rodríguez (2016) en su proyecto de investigación *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPE en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016*, cuyo objetivo general fue: Conocer características de la gestión de calidad y competitividad de las MyPE en los

servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí año 2016. En la metodología aplicó el diseño no experimental, transversal descriptivo y tomó como muestra a 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Por consiguiente, obtuvo como resultado respecto a los datos generales de los representantes legales, que el 66.7% de los representantes legales de las MyPE del sector Comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí tienen de 31 a 50 años, el 66.7% de los representantes de las MyPE tienen instrucción superior universitaria, el 83.3% son de Sexo Masculino. Respecto a las características de las MyPE el 50% de las MyPE tienen de cuatro a seis años de permanencia en el cargo, el 100 % de los representantes de las MyPE comentan que la empresa se creó para generar ganancia. Respecto a la Gestión de Calidad de las MyPE el 100% de los representantes de la MyPE afirmaron que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 83.3% de los representantes afirman que la dificultad que tiene su personal para aplicar la gestión de calidad es la poca iniciativa, mientras que el 16,7% mencionaron que la dificultad que tiene su personal es que no se adaptan a los cambios, un 66,7% de los representantes describen que las técnicas que aplican para medir el rendimiento del personal es de la escala de puntuaciones mientras que el 33.3 % describen que usan la técnica de la Evaluación. Así mismo concluye que el total de las MyPE del sector Comercial de venta de electrodomésticos el Distrito de Juanjuí afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, y por otro lado que el Total de las MyPE afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa.

Palma (2016) en su informe *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro carpintería en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*, planteo como objetivo general, determinar y describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. La investigación realizada fue no experimental- transversal y descriptiva, para el recojo de la información escogió de forma dirigida una muestra de 12 micro y pequeñas empresas de una población de 25, a quienes le aplico en un cuestionario de 18 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta, donde se obtuvo como resultado que el 58.3% de los encuestados, tienen una edad que fluctúan entre los 50 a más años, así mismo el 100% son del género masculino, el 83.3% de los encuestados tienen una grado de instrucción de estudios de secundaria completa, en su totalidad las micro y pequeñas empresas están siendo administradas por sus propios dueños, el 58.3% está desempeñando su cargo entre 10 a 30 años, respecto a las características de la micro y pequeña empresa, el 83.3% de las micro y pequeñas empresas vienen desarrollando esta actividad en el rubro entre 11 a más años, además el 58.3% de las micro y pequeñas empresas afirman que se formaron para generar ganancias y el 41.7% para subsistir, mientras que respecto a las características de la gestión de calidad, el 100% de los representantes encuestados creen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, por otro lado obtuvo como resultado que el 33.3% del personal tiene poca iniciativa, el 25% tiene un aprendizaje lento, el 16.7% no se adapta a los cambios y el otro 25% tienen desconocimiento en el puesto. Concluye que las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco se encuentran dirigidas en su totalidad por personas de género

masculino y en su mayoría tiene una edad de 50 a más años, los representantes solo cuentan con grado de instrucción de secundaria completa y se encuentran administradas por sus propios dueños y en su mayoría tienen desempeñando su cargo entre 10 – 30 años, así también concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye al crecimiento del negocio, así también viene gestionando sus micro y pequeñas empresas con calidad, pero la mayoría no aplica técnicas modernas utilizando una administración empírica, la minoría solo utiliza la técnica moderna de la Benchmarking y Empowerment, y su personal tiene poca iniciativa, es por ello que consideran que la mayoría de su personal no es competitivo, también utilizan el método de la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo asegurar que la rotación de personal le impide realizar una buena gestión de calidad, y que la capacitación le ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad

Angeles (2017) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el Progreso, año 2014*, tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en las MyPE del sector comercio - rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014. La investigación fue cuantitativa - descriptiva, de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información utilizó la técnica del sondeo y obtuvo una muestra de 7 micro y pequeñas empresas de una población de 7 MyPE , a quienes les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuestase. Obtuvo como resultado respecto al perfil del representante legal: El 43% tiene entre 40 a 49 años de edad, el 86% son de género masculino, el 72% tienen estudios técnicos,

el 100% son propietarios - titulares. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 57 % tienen de 5 a 6 años de permanencia en el rubro, el 71 % tienen 3 trabajadores, el 86% se crearon para maximizar ganancias. Respecto a la gestión de calidad: El 100% no tienen conocimientos de técnicas de gestión, el 100% percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr objetivos. Finalmente, la conclusión a la que llegó fue que todas las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta de bebidas en general en la urbanización el Progreso, año 2014, desconocen el significado de las técnicas de gestión, pero si aplican de manera empírica el liderazgo democrático.

Velásquez (2016) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014* tuvo como objetivo: Describir las principales características de gestión de calidad de las MyPE del sector comercio rubro venta de bebidas en general en la urbanización El Progreso, año 2014. La investigación fue cuantitativa - descriptiva, de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información utilizó la técnica del sondeo donde obtuvo una muestra de 7 micro y pequeñas empresas de una población de 7 MyPE , a quienes les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obtuvo como resultado respecto a las características generales de los representantes legales de la micro y pequeña empresa que el 43% tiene entre 40 a 49 años, el 86% de los representantes de las MyPE son de género masculino, El 72% tienen grado de instrucción técnica, el 100 % de los representantes de las MyPE son propietarios. Respecto Características de las micro y pequeñas empresas un 57% de los representantes de las MyPE señalan que el tiempo de permanencia de la empresa en el rubro es de 5 a 6 años, el 71% cuentan con 3 trabajadores, el 86 % de los

representantes de las MyPE menciona que su empresa se creó para maximizar ganancias y un 14% de los representantes señalan que la empresa se creó para autoemplearse, por otro lado respecto a las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas el 100% de los representantes de las MyPE percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos. Concluyó que la mayoría (43%) de los representantes de las MyPE tienen una edad de entre 40 a 49 años, la mayoría son de género masculino y cuentan con estudios técnicos, la mayoría (86%) tiene como finalidad maximizar ganancias, y tienen en promedio 5 años en el rubro, en su mayoría cuentan con 3 trabajadores y por último concluyó que la totalidad de las MyPE no conocen técnicas de gestión, pero si aplican en su totalidad el liderazgo democrático, a si también en su totalidad no siguen un plan de negocios estratégicos, por último, en su mayoría han obtenido con la aplicación de la gestión de calidad unos clientes más satisfechos.

## 2.2.Bases teóricas

### Definición de las Micro y pequeñas empresas (MyPE)

De acuerdo a la ley vigente 28015 de nuestro país publicada en el año 2003 describe que las MyPE son unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas, que bajo cualquiera de las formas de organización que se contemple en la legislación vigente tenga por objeto el desarrollo de alguna actividad económica, pudiendo ser de comercialización o prestación de servicios, extracción, producción o transformación de bienes.

### Características de las MyPE.

Es necesario conocer las características de las MyPE en nuestro país, para tener un conocimiento exacto de las MyPE que estamos estudiando, es por ello que basados en la Ley 30056 (2013) “La micro y pequeña empresa debe estar dentro de alguna de las siguientes categorías empresariales, las mismas que se han establecido en función de sus niveles de ventas al año”

- **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 de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana Empresa:** Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

## **Importancia de las MyPE**

Las MyPE tienen una importancia cada vez mayor en el entorno de los países desarrollados y emergentes, y llaman la atención por su capacidad para crear empleos que producen efectos significativos que mejoran la economía de las personas.

Las MyPE en el Perú, aportan el 40% del producto bruto interno, están han representado una de las causas del crecimiento económico en nuestro país, por tanto, mientras las MyPE vayan creciendo, la economía de nuestro país se volverá más dinámica (Sánchez, 2008), por lo que podemos afirmar que las MyPE son una pieza clave en la economía del país y son importantes porque estas están contribuyendo a la reducción de la pobreza, por ello que se han venido ejecutando varias acciones para poder conocer sus características y promoviendo su financiamiento para que estas puedan tener un crecimiento, que contribuya a la reducción de la pobreza.

De acuerdo al ministerio de producción al cierre del año 2015, dentro de las MyPE se encuentran el 60% de la población económicamente activa (PEA), donde las micro empresas tienen al 53% de la PEA, y la pequeña empresa tiene el 7%. (Purizaca, 2017). Lo que significa que la mayoría de las personas económicamente activas están trabajando en las MyPE y aunque se puede evidenciar que muchas veces las MyPE generan empleos en condiciones inadecuadas para los empleados, es innegable afirmar que las MyPE están contribuyendo a disminuir la tasa de desempleo que sufre nuestro país.

Nuestro gobierno reconoce la importancia de las MyPE y ha impulsado medidas que favorecen a estas por lo que se han centrado en el ámbito de las tributaciones y de

los procedimientos administrativos, para facilitar el crecimiento de las MyPE. (El Peruano, 2016)

Las MyPE de manera indirecta mejoran la distribución de los ingresos, por ser una de las principales fuentes de desarrollo del sector privado, y por contribuir a través del pago de impuestos, al ingreso del estado y al crecimiento económico del país. Es por ello que el estado reconociendo su importancia ha tomado iniciativas para facilitar la gestión de las MyPE, y para que estas puedan tener el acceso a financiamientos, crecer y fomentar más fuente de empleo, con el fin de que puedan seguir contribuyendo en la disminución de la pobreza en el país.

### **Tipos MyPE en el Perú**

Según el plan Nacional para la competitividad de las MyPE en el Perú 2011 -2021, se definen tres tipos de categorías que permiten caracterizar a las MyPE: de subsistencia, de acumulación y de Nuevos emprendimientos (Sánchez, 2014).

- Las MyPE de subsistencia: Son aquellas unidades económicas, es decir negocios los cuales no poseen la capacidad de generar utilidades, se forman por cubrir las necesidades básicas del dueño o de sus socios, a menudo no se dedican a actividades que requieran transformaciones y si así lo hicieran utilizan tecnologías rudimentarias (Sánchez, 2014).

Este tipo de MyPE pone en riesgo el capital, y sólo pueden generar un ingreso vital, lo que les limita y no pueden generar empleos remunerados. Es necesario indicar que del 100% de las MyPE en estudio de la presente investigación el 25% han afirmado que se han formado por subsistencia y que

les motivó el hecho de no contar con tener un empleo fijo, se pudo observar que este grupo tenía la ferretería menos surtida que las demás, mientras que el 40% de estas MyPE en estudio se formó por el autoempleo (Tabla 2).

Otro aspecto a tener en cuenta es que las MyPE de subsistencia buscan generar ingresos para cubrir necesidades básicas, lo que podría traer consigo un cierre de las mismas, si se les presenta una oportunidad de salario fijo.

- Por el contrario, las MyPE de acumulación, generan utilidades, dado que cuentan con suficiente capital para invertir e ir creciendo de acuerdo a la gestión que realiza en el rubro al que se dedica. (Guillen, 2017)

Este tipo de MyPE generan empleos remunerados, y se dedican a menudo a actividades como: transformación, extracción de materia prima, producción o comercialización de bienes y servicios. De las MyPE en estudio un 35% ha afirmado que su objetivo para la creación de la MyPE fue generar ganancias y acumularlas (Tabla 2).

- MyPE de nuevos emprendimientos, son aquellas iniciativas innovadoras y creativas que se toman para iniciar un negocio o para mejorar la competitividad del mismo, son vistas como una oportunidad para la autorrealización y la generación de ingresos que conlleven una situación económica deseada. (Guillen, 2017) Este tipo de MyPE trabaja con un mínimo capital y asume riesgos por lo que deben estar preparados para enfrentarlos, a menudo se torna dificultoso porque deben crear o identificar nichos de mercados, cabe destacar que dentro de este grupo a veces vemos ubicados a ambulantes, trabajadores independientes a personas que se auto emplean, así como a productores agrarios.

En el Perú, se observa según la encuesta anual de micro y pequeña empresa realizada por el INEI, por encargo del ministerio de producción las MyPE de subsistencia representan el 75 % del total de las MyPE que hay en el país, estas MyPE tienen un ingreso de ventas inferior a 13 UIT por año (PyME, Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las PyME, 2015)

Muchas personas han creado sus negocios que les están generando ganancias que sólo puede cubrir sus necesidades básicas, por lo que se hace necesario que las MyPE de acumulación aumenten para que puedan propiciar un mejor crecimiento económico dentro del país. Por lo que es favorable saber que un 35% las MyPE del rubro ferretero en estudio, han afirmado que su propósito es la acumulación y/o generación de dinero (Tabla 2).

### **Perfil del representante de la MyPE.**

En el Perú, en un estudio realizado a finales de diciembre del 2015 sobre el perfil del microempresario se obtuvo que de las personas que emprendían un negocio la mayoría eran mujeres, y representan el 93.3% de la población de las MyPE, mientras que el hombre representaba un 6.7%. (Pronafim, 2015)

Es así que para finales del año 2015, se podía observar una notable participación de las mujeres en la puesta en marcha de los negocios, que dejaban por muy bajo a los hombres como emprendedores por un 93.3% de diferencia.

Ahora ya para el 2017, se obtuvo una información más actualizada reportada por el INEI, en el que sostiene que de cada 100 personas que han constituido una MyPE, 34 personas son mujeres y 66 personas son hombres. (Gestión, 2017)

En la presente investigación se confirma lo descrito en el párrafo anterior puesto que se evidencio que las MyPE ferreteras del asentamiento humano Miraflores alto del distrito de Chimbote, están representadas en un 80% por hombres, mientras que el 20% están siendo representadas por las mujeres (Tabla 1).

Estos porcentajes revelan que los hombres han ido teniendo un mayor y acelerado protagonismo en la creación de las empresas, sin embargo, a pesar de ello, las mujeres están siendo tendencia para la constitución de nuevas empresas.

Cabe destacar que la mayoría de las mujeres que han constituido una MyPE, se dedican al rubro de prendas de vestir, calzado, bisutería, y joyas, mientras que los hombres mayormente se dedican al rubro de la transformación de la madera, al rubro de metal mecánica y la fabricación de muebles (Gestión, 2017).

Dado que en la presente investigación se estudió a las MyPE del rubro ferretero, se pudo ver que las mujeres tienen un bajo porcentaje representado por el 20% en la constitución de una MyPE de este rubro, por el lado contrario observamos una mayor participación de los hombres, quienes tienen un participación de 80%. Es así que podemos ver que los hombres son los que eligen más la creación de MyPE de rubro ferretero (Tabla 1)

Por otro lado los datos proporcionados por la secretaría de la PRONAFIM, nos permite hacernos una idea, del nivel de escolaridad de los representantes de las MyPE, dado que de estos datos se recogen que el porcentaje de escolaridad de los hombres en un 42.8% es del nivel primario, el 25,7% nivel secundario, el 16.4% cuentan con un bachillerato, el 5.2 % tienen una carrera técnica o comercial, mientras que el 5% no tienen ningún tipo de escolaridad, el 4.8% tienen una licenciatura, y por último el 0.1

% tiene un posgrado. Siguiendo con el porcentaje de escolaridad de las mujeres se recoge que un 45.5% es de nivel primario, 27.7 % nivel secundario, un 10.9 % no tienen ninguna escolaridad, mientras que el 10.6% obtuvieron un bachillerato, el 3% tienen una carrera técnica o comercial, el 2.2% tienen una licenciatura y el 0.1% tiene estudios de posgrado, por otro. (Pronafim, 2015)

No obstante en la presente investigación, se pudo evidenciar que el 35% de los representantes de las MyPE en estudio tienen educación secundaria, encontrándose que un 25% tienen educación primaria, dichos representantes fluctúan en una edad de 31 a 50 años , mientras que el restante 15% afirman tener educación superior universitaria y el 25% no universitaria (Tabla 1).

Es así que según estos resultados encontrados, y de acuerdo a los datos proporcionados por Pronafin en el año 2015, se puede analizar que la mayoría de los dueños de las MyPE tienen una escolaridad de educación primaria y secundaria, aspecto que puede limitar su capacidad para gestionar y conllevar al éxito de sus negocios.

### **La gestión empresarial.**

“La gestión, se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos, la gestión, siempre deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa, la gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general” (Rubio, 2006).

Cabe mencionar que la palabra “Gestión se origina del latín “gestío” que significa accionar y el resultado de administrar”. Cuando hablamos de gestión hacemos referencia al conjunto de acciones que son tomadas para llevar a cabo alguna actividad, o satisfacer deseos de igual forma cuando se utiliza este término para referirse a la gestión empresarial, entonces se refiere a el conjunto de acciones que son tomadas para mejorar el rendimiento y la competitividad en una empresa, permitiendo que estas, puedan analizar los escenarios de la economía en la que se desenvuelven y puedan tener una esperada rentabilidad a través de la generación de los bienes y servicios. (Definición de Gestión, 2017)

### **La gestión empresarial en las MyPE**

La gestión empresarial es un proceso natural de las empresas, dado que todos realizan acciones para llevar a cabo las actividades de la naturaleza de la empresa y las MyPE, realizan su gestión indudablemente, sin embargo, muchas veces esta gestión no es de buen desempeño.

Aunque las MyPE generalmente no exigen prácticas de gestión avanzadas, surge la necesidad de aplicar las herramientas y/o técnicas administrativas para que estas se puedan desarrollar y crecer económicamente.

En el Perú, podemos ver que la mayoría de las MyPE no son sostenibles en el tiempo, dado que según el ministerio de la producción se crean 300 000, MyPE de las cuales el 66 % de estas cierran al año de haber sido creadas, expresada en cifras de las 300 000 empresas que se abren, unas 200000 cierran, y esto está relacionado a la inadecuada gestión, que no tienen en cuenta los posibles impactos económicos, ambientales y sociales (Purizaca, 2017).

Muchas MyPE que no han sido sostenibles, fueron creadas por el deseo del dueño o de los socios de obtener dinero para poder satisfacer sus necesidades, sin embargo, debido a la falta de una gestión de calidad han terminado fracasando, y como consecuencia terminan cerrando el negocio al poco tiempo de haberlo creado.

Es importante mencionar que en un análisis FODA, llevado a cabo por el CODEMYPE, se señala que dentro de las debilidades de las MyPE, podemos encontrar la poca capacidad de quienes las dirigen así como el desconocimiento de la aplicación de las herramientas de gestión administrativa. (PyME, Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las PyME, 2015)

Las debilidades mencionadas producto de un análisis interno nos demuestran la necesidad que hay por desarrollar las capacidades y habilidades de las personas que dirigen las MyPE, así como la necesidad de capacitación sobre la importancia y aplicación de las herramientas administrativas.

## **La calidad**

La calidad según la norma (ISO 9000:2015) está claramente definida como el grado en el que un conjunto de características esenciales de un producto y /o servicio que logra cumplir con “las necesidades y expectativas” establecidas.

Es así que la calidad esta expresada en base a las necesidades y las expectativas de las personas, así mismo a calidad se aplica en todas las actividades no solo a los productos sino también a los procesos, permitiendo detectar fallos en del producto o del proceso antes de su elaboración o de su realización.

## **La gestión de calidad**

Después de haber conceptualizado por separado los términos “gestión” y “calidad” se puede decir que la gestión de calidad son el conjunto de las acciones, disposiciones y las soluciones que se orientan a una “mejora continua” de todos “los procesos” de la empresa, cuyo objetivo es aumentar la satisfacción de los clientes o consumidores. (Isotools, 2016). En otras palabras la gestión de calidad es el acto de supervisar todas las actividades y tareas necesarias para mantener un nivel deseado de excelencia.

Por tanto, la gestión de calidad debe simbolizar un compromiso de todos los miembros de la Organización por perseguir y alcanzar la mejora continua, dicho esfuerzo se vería reflejado en el desarrollo de las actividades de la organización y en nivel de satisfacción de los clientes y /o consumidores. Sin embargo, las MyPE en estudio afirman que su personal tiene desconocimiento del puesto o de las actividades de la empresa lo que les dificulta implementar una gestión de calidad dentro de la misma (Tabla 3).

Es preciso mencionar que las MyPE del rubro ferretero en estudio de la presente investigación, en su mayoría tienen poco conocimiento del significado o de lo que implica la gestión de calidad sin embargo a pesar del poco conocimiento que tienen el 100% de las MyPE en estudios reconocen su importancia por contribuir a mejorar el rendimiento de sus negocios (tabla 02).

Dicho esto, es preciso que las MyPE en estudio, tengan conocimiento que lo que debe implicar la gestión de calidad es la optimización de los procesos internos de su empresa, buscando orientar todos sus esfuerzos a que los clientes puedan estar satisfechos.

## **Sistema de gestión de calidad**

Para los autores Perez y Gardey (2014), Un sistema de gestión de calidad son los mecanismos operativos que una organización utiliza con el fin de optimizar todos sus procesos, para lograr la satisfacción de los clientes y /o consumidores al adquirir el producto y/ o servicio.

Es decir que un sistema de gestión de calidad buscará que una organización independientemente de sus fines pueda mejorar la eficiencia y la eficacia de sus procesos, todo ello para lograr desarrollar un mejor servicio y /o producto y así cumplir con las expectativas de los clientes.

Por otro lado se observa que las organizaciones en el desarrollo de sus sistemas de gestión de calidad emplean tres enfoques, uno de ellos es el enfoque de la consultoría que puede llegar a ayudar a las organizaciones aplicando sus criterios, los principios, métodos y técnicas antes propuestas por expertos en la calidad que han demostrado un resultado, por su parte otras organizaciones emplean el enfoque de la normalización, basándose en aplicar las normas ISO 9000, según su actualización vigente. Por ultimo otras organizaciones aplican el enfoque de los modelos, los cuales estén vinculados con experiencias ganadoras de premios a la calidad, cabe destacar que cada uno de los modelos tienen sus propios nombres de acuerdo a la zona geográfica, por ejemplo el premio Deming que surgió en Japón, el Premio Baldrigue llamado así en Estados Unidos, el Premio Europeo a la calidad que se basa en la aplicación del modelo de excelencia llamado EFQM, y Así cada país de manera independiente otorga premios a la calidad dentro de su propio país (Balagué & Saarti, 2014).

Por tanto, los tres enfoques mencionados anteriormente, son importantes dado que reconocen la importancia que tienen los procesos y apuntar a mejorarlos, es así que el adoptar cualquiera de estos enfoques sería una decisión estratégica que ayudará a mejorar el desempeño de global de la organización y servirá como cimiento para el desarrollo sostenible de la misma.

### **Gestión de calidad total**

Para lograrla, no sólo implica el desarrollo de un producto y/o servicio hecho con los mejores insumos, materia prima y/o esquemas si no también que implica todos los procesos de la organización, así como también el establecimiento de una cultura de mejora continua dentro de la organización (Isootools, 2016)

La gestión de calidad total es una filosofía la cual busca conocer a los clientes para identificar correctamente sus necesidades y producir el servicio y /o producto a la altura de las expectativas de los clientes, es así que los enfoques de los sistemas de gestión de calidad mencionados anteriormente buscan apuntar a mejorar los principios básicos de la gestión de calidad total.

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

La actual versión de la norma ISO 9000 es la del 2015, en ella señala los siete principios de la gestión de calidad, tales como el principio al “enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, enfoque basado en procesos, la mejora continua, el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y por último el principio de gestión de relaciones” (Jimenez, 2014).

- El **principio del Enfoque al cliente**, es en el que recalca que las necesidades de los clientes cambian llegando a ser dinámicas por lo que la empresa debe conocerlas y saber las expectativas de sus clientes, para que adapte su producto y /o servicios a estas.
- El siguiente **principio es el liderazgo**, que señala que los directivos deben de esforzarse por emplear su liderazgo para encaminar a sus trabajadores al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- El **principio de la participación del personal**, hace hincapié en la importancia que tiene el trabajador para a empresa y en los beneficios que este genera si emplea sus habilidades a favor de la organización, por lo que la motivación debería ser la base en este principio.
- Ahora bien, el **principio del enfoque basado en procesos**, recalca que debemos de reflejar las actividades de la empresa como un proceso para lograr resultados más eficientes y poder crear valor a nuestros clientes.
- Mientras **que el principio de la mejora continua**, se enfoca en mejorar todo el desempeño de la organización, involucra a todas las actividades que realiza la empresa para brindar un bien o un servicio.
- Por otro lado, el **enfoque basado en hechos para la toma de decisiones**, señala que para tomar alguna decisión dentro de la empresa por más pequeña que sea, debemos de contar con información previa y analizar los datos que se tengan, así podremos tomar mejores decisiones.
- Por último, el **principio de la Gestión de las relaciones**, señala la importancia que tiene el saber relacionarnos para formar las alianzas estratégicas que favorezcan a la organización y fortalezca su competitividad.

Es así que todos estos principios buscan marcar la dirección de cada organización para que estas puedan lograr perfeccionar sus actividades., Sin embargo cabe resaltar que el uso de las herramientas administrativas dentro de las organizaciones contribuye a una gestión de calidad.

### **Definición de las TIC (tecnologías de la información y comunicación)**

Las TIC incluyen toda la tecnología digital que ayuda a las personas, empresas y organizaciones a utilizar la información. Cubre todos los productos electrónicos que manejan información en forma digital. Por lo tanto, las TIC se preocupan por el almacenamiento, la recuperación y la transmisión de datos digitales.

Por su partes, es necesario conocer que “Las telecomunicaciones surgen de manera aproximativa a raíz de la invención del telégrafo en 1833, A lo largo del año de 1956 se comenzó a instalar el primer cable telefónico trasatlántico y desde 1995 hasta el momento actual los equipos han incorporado tecnología digital, lo cual ha posibilitado todo el cambio y nuevas tendencias a las que asistimos” (Siomara, 2009).

Por lo que ahora en nuestros días “Las TIC están presentes en gran parte de las actividades humanas: en el ocio, en la educación, en la comunicación, en la forma de relacionarnos con los demás y en el mundo de los negocios”. (Emprendedores UNL, 2014, p1).

Así también González (2012) refiere a las tecnologías de la Información y Comunicación como aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, resumen, recuperan y presentan información representada de la más variada forma, afirmando que son un conjunto de herramientas, soportes y canales

para el tratamiento y acceso a la información constituyéndose así mismo nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales.

Las TIC, están teniendo un crecimiento acelerado hoy en día y están siendo utilizados por las personas para diferentes usos, dado que ayudan a gestionar información y nos facilitan la comunicación y el traslado de la información.

Es necesario precisar que la mayoría de las MyPE estudiadas en la presente investigación manifiestan que tienen de mucho a poco conocimiento sobre las TIC, y solo un 20% manifestó que no tienen conocimiento sobre las TIC (Tabla 04).

### **Clasificación de las TIC**

Las TIC se clasifican en: las páginas electrónicas, las herramientas que ayudan a realizar diversas tareas o proyectos utilizando la informática, las cuales se les conoce como las herramientas de productividad, los comercios que se dan a través de la electrónica, los trabajos en grupo así como también el wifi, las herramientas de colaboración de sistemas y los recursos empresariales como los ERPS (Sieber y Valor,2005).

Por otra parte, Vilaseca y Torrent (2004) clasifican las TIC, en los teléfonos móviles, las computadoras, las conexiones de la internet por cable o vía wifi, los intercambios electrónicos, así como también las páginas web, y las redes sociales.

Nieto y Fernández (2005) refieren que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación se clasifican entre las empresas que tienen un dominio de internet

en: aquellas que cuentan con un sitio web propio utilizado para la compras de bienes y servicios de la empresas, las empresas que utilizan su sitio web propio para ventas electrónicas directas a los clientes y por último en aquellas empresas que canalizan sus ventas electrónicas vía internet a empresas.

### **Beneficios del uso de las TIC en las MyPE**

Las TIC hacen que un negocio sea más eficiente, efectivo y responda rápidamente a las necesidades de los clientes., puesto que, aumenta la eficiencia en las organizaciones, reduce los costos, promueve y mejora la comunicación, convirtiéndose en un canal importante para el desarrollo.

Las TIC son necesarias para la gestión de la información y muy particularmente con el uso de computadoras y diversos programas que permiten la creación, la modificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación y la administración de la información. Por lo que su aplicación dentro de las organizaciones y las empresas se hace indispensables y las MyPE la podrían utilizar como su principal herramienta administrativa para una gestión de calidad.

Se puede ver a través de la información recaudada que las MyPE en estudio de la presente investigación, en su mayoría representada por el 75% de estas no tiene una computadora, lo que le podría impedir aprovechar sus ventajas para el almacenaje de la información. Por otro lado un 40% de estas MyPE calificaron su nivel de conocimientos en computación como regular, mientras que el 15% lo manifestó como bueno y el resto de las MyPE lo calificaron como malo y muy malo (Tabla 4)

Las MyPE, pueden usar soluciones TIC, para ofrecer respuestas rápidas y mayores estándares, de servicio a sus clientes, por lo que a continuación describo algunos beneficios:

- Por ejemplo si las MyPE ejecutan un centro de llamadas, podrían: Acceder a bases de datos que proporcionarían información completa del cliente incluido el historial de compras y las preferencias del producto. La información les ayuda a atender las consultas de manera rápida y eficiente, lo que aumenta la satisfacción del cliente. Y el personal que trabaja en el campo puede acceder a las bases de datos de clientes, servicios y productos utilizando teléfonos inteligentes con conexiones seguras a Internet. Esto les permite solucionar problemas de forma rápida y efectiva, lo que aumenta nuevamente la satisfacción del cliente.
- De igual modo si utilizan las redes de comunicación, estas permitirán que sus trabajadores se comuniquen de manera efectiva mediante el uso de videoconferencias o conferencias web a través de Internet, por lo que los trabajadores y los gerentes, pueden celebrar reuniones virtuales que reúnen a miembros, proveedores o socios comerciales desde diferentes ubicaciones u organizaciones diferentes. Esto ayuda a crear equipos de trabajo más fuertes y permite mantener una mejor comunicación, dado que ya no se espera a que los miembros se reúnan en un solo lugar, lo que le da a la empresa que lo emplee una fuerte ventaja competitiva.
- Mejor desempeño financiero: Las soluciones de TIC pueden ayudar a todas las empresas incluidas las MyPE a reducir costos, aumentar los ingresos y

mejorar la rentabilidad. El uso de videoconferencias para organizar reuniones entre miembros en diferentes ubicaciones, por ejemplo, reduce los costos de pasajes. La información generada sobre la producción o comercialización, pueden ayudar al personal a identificar problemas de calidad, reduciendo el desperdicio y los costos de reelaboración. Los trabajadores del centro de llamadas pueden usar la información disponible en sus bases de datos de clientes para aumentar los ingresos al identificar oportunidades para vender productos o servicios adicionales. Las reducciones de costos, y los ingresos que se generarían al aplicar las TIC, aumentan una contribución importante a la rentabilidad general.

- El uso de las TIC, permite mejorar el servicio al cliente: Los sistemas de TIC son capaces de almacenar y comunicar grandes cantidades de información. Eso brinda a los empleados la capacidad de proporcionar un servicio basado en la información integral del cliente. Es decir en un programa de centro de llamadas telefónicas, (por ejemplo) el trabajador puede ver todo el historial de compras, el perfil y las preferencias de la persona que llama durante la llamada. Esto le da al trabajador la oportunidad de atender la llamada de manera eficiente y efectiva y mejorar la satisfacción del cliente.
- Ayuda a la cadena de suministros: Vincular a los trabajadores que participan en la cadena de suministro con una red de comunicaciones le permite a una organización responder rápidamente a las amenazas u oportunidades comerciales. Por lo que las MyPE, deberían de implementarlo, puesto que

mejoría la eficiencia de la cadena de suministro al permitir la comunicación y el intercambio de información en toda la cadena.

- Las TIC aportan al desarrollo del marketing: Las TIC ayudan a los profesionales de marketing, pues estos utilizan la tecnología informática para planificar, gestionar y supervisar campañas. Al analizar y manipular los datos en las computadoras, pueden aumentar la precisión de las campañas de marketing, personalizar las comunicaciones de clientes y prospectos y mejorar la gestión de las relaciones con los clientes. La tecnología informática también facilita que los profesionales de marketing colaboren con colegas, agencias y proveedores.
- Ayuda a aumentar la promoción de los productos: si las MyPE implementan una página web, con la que dispongan recursos en la nube, para proporcionar información sobre sus productos, logran mejorar su publicidad y el departamento de marketing (en caso lo tuviera) podrá administrar campañas de correo electrónico a gran escala.
- Abrir nuevos canales de comunicación: La tecnología informática brinda a las MyPE la oportunidad de crear un diálogo y fortalecer las relaciones con los clientes y posibles clientes. Por lo que los representantes o gerentes de las MyPE deben responder al creciente uso de Internet y redes sociales por parte de los consumidores. Al monitorear las discusiones en las redes sociales y los sitios de revisión de productos, pueden obtener información sobre las actitudes de los consumidores y aprovechar la oportunidad para responder y crear un diálogo.

- Proporcionar soporte de ventas eficiente: Los equipos de ventas de campo y los distribuidores requieren acceso a material de soporte de marketing, tales como folletos, presentaciones, hojas de datos de productos y plantillas de publicidad o correo electrónico. Al almacenar versiones digitales de material de campaña en un portal web seguro y proporcionar acceso a usuarios autorizados, las MyPE pueden simplificar la distribución de material de soporte y aumentar el control sobre su uso.

Todos estos beneficios sugieren las TIC, pueden afectar la ventaja competitiva de muchas maneras diferentes. Además que al poner a disposición de todos los empleados grandes cantidades de información, las TIC permiten a la organización responder de manera efectiva a los cambios u oportunidades comerciales.

Por otro lado es importante mencionar que MyPE en estudio de la presente investigación utilizan las TIC, a través de las redes sociales como el WhatsApp y el Facebook, páginas web y los correos electrónicos. Los representantes de estas MyPE aseguran que lo están aplicando para impulsar las ventas de sus productos y afirman que han obtenido de alguna manera u otra beneficios, dado que un 45 % ha manifestado que le ha ayudado a percibir las necesidades de los clientes y esto le ha sido de gran ayuda dado que han podido orientar sus productos de acuerdo a las necesidades de los clientes, mientras que en un 35% afirma que el uso de las TIC, ha podido contribuir al incremento de las ventas, y el otro 20% ha afirmado que su contribución se ha visto reflejada en hacer conocida su empresa y aumento sus clientes (Tabla 4). La utilización de las TIC, es una necesidad que las organizaciones y/o empresas deben satisfacer, de acuerdo a sus requerimientos

## **2.3.Marco conceptual**

### **Calidad total**

La calidad total es cuando todas las áreas de la organización logran la excelencia en el desarrollo de todos sus procesos y actividades para así satisfacer a todos los miembros de su organización, clientes y sociedad. Esta es la razón fundamental o base lógica para lograr el éxito sostenido.

### **Las MyPE**

Son las micro y pequeñas que están ubicadas en un sector que emerge como un fenómeno socioeconómico que ha sido transformado en los últimos años por las economías de la mayoría de los países del mundo, principalmente de los países en desarrollo, como respuesta a muchas necesidades insatisfechas por parte de los países bajos. Uno de los puntos más favorables de empresas es que si crecen en tamaño, la economía del país se verá afectada y, como consecuencia, los niveles de pobreza disminuirán.

### **Gestionar**

Es encaminar con responsabilidad un conjunto de actividades en el ejercicio de funciones. La gestión en la empresa, implica lograr la coordinación correcta de todos los elementos que conforman un negocio; para así alcanzar los objetivos de la forma más eficiente posible.

Por lo que para gestionar es indispensable que el gerente o administrador de la empresa, tenga o adquiera habilidades que le ayuden a administrar de forma eficiente.

## **La gestión de existencias**

Implica organizar, planificar y controlar las entradas y salidas de los almacenes. Por lo que la gestión de existencias es la práctica de ordenar, almacenar, rastrear y controlar el inventario. Esta se aplica a cada artículo que una empresa utiliza para producir sus productos o servicios, desde materias primas hasta productos terminados. En otras palabras, la gestión de existencias cubre todos los aspectos del inventario de una empresa

La gestión de existencias es importante dado que el inventario es un activo importante que representa el capital inmovilizado; Por lo tanto, la gestión eficaz de existencias permite a una empresa liberar capital.

## **Ferretería**

Cuando hablamos de una ferretería, hacemos mención al lugar donde se venden productos o herramientas que sirven para la construcción o remodelación de muebles o inmuebles así como productos de limpieza, entre otros que se utilizan en el hogar.

## **Capital**

Es dinero que se independiza y se vuelve un sujeto autónomo. y se supone que está disponible para el desarrollo o la inversión se utilizan para crear bienes o servicios. Es decir es aquel dinero que se invierte para generar ingresos. El capital podría incluir a los empleados que trabajan para crear un producto o servicio rentable “capital humano”.

## **Cliente**

Aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial a la que se le llama compra. Los clientes son importantes porque generan ingresos; sin ellos, las empresas no tienen nada que ofrecer. La mayoría de las empresas públicas compiten con otras compañías para atraer clientes, ya sea promocionando agresivamente sus productos o bajando los precios para expandir el número de clientes.

Para comprender cómo satisfacer mejor las necesidades de sus clientes, algunas empresas supervisan de cerca sus relaciones con los clientes para identificar formas de mejorar el servicio y los productos.

## **Competitividad**

Persona u organización que es capaz de competir. Las economías competitivas son aquellas que tienen más probabilidades de crecer de manera más sostenible e inclusiva, lo que significa una mayor probabilidad de que todos en la sociedad se beneficien de los frutos del crecimiento económico.

Para la empresa, la competitividad es la capacidad de proporcionar productos y servicios como o de manera más efectiva y eficiente que los competidores más importantes. La competitividad generalmente se refiere a la ventaja obtenida a través de una productividad superior.

## **La producción y la productividad**

La productividad a menudo se confunde con 'producción'. Muchos tienen la impresión de que cuanto mayor es la producción, mayor es la productividad. En realidad no es así. La producción se refiere a la actividad de fabricación de bienes y

servicios, mientras que la productividad significa la utilización eficiente de los recursos (insumos) en la fabricación de bienes y servicios (productos).

La producción es la cantidad de producto y la productividad es la relación entre productos e insumos, mientras que la productividad denota la relación entre la salida y una o todas las entradas asociadas en términos reales. En otras palabras la productividad es una medida de la eficiencia de una persona, máquina, fábrica, sistema de convertir entradas en salidas útiles. Por lo que la productividad es la producción dividida por la entrada, puede expresarse más correctamente como la relación entre lograr un resultado y el tiempo que lleva lograrlo. Por lo tanto,  $\text{productividad} = \text{resultados} / \text{tiempo}$ . El tiempo es un buen denominador común. Es la única medida que se usa en todas partes y está fuera del control de las personas. Lo que cada uno de nosotros puede hacer con nuestras horas asignadas determina cuán productivos somos.

La productividad es importante porque se ha encontrado que es el principal factor que impulsa el crecimiento y los niveles de ingresos. Y los niveles de ingresos están muy vinculados al bienestar humano.

### **Eficacia, eficiencia y efectividad**

**La eficacia** es producir una actividad, en el tiempo indicado cumpliendo su objetivo, **la eficiencia** es la capacidad de conseguir un objetivo con el uso mínimo de recursos posibles, mientras que la **efectividad** es ser eficiente y eficaz a la misma vez, logrando un equilibrio entre ambos. Es necesario recalcar que *La efectividad se enfoca más en si algo se puede lograr o no*, mientras que la *eficiencia se enfoca en cómo hacerlo de una manera que minimice el desperdicio o el tiempo*.

## **Estrategia**

La estrategia es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión. En otras palabras una estrategia es un plan de acción diseñado para lograr un objetivo específico., trata de ganar o al menos intentar ganar, una posición de ventaja sobre adversarios o competidores.

Mirar hacia el futuro siempre tiene incertidumbre y riesgo asociado con la decisión de la estrategia, por lo que la estrategia también implica tener un conjunto de opciones de las cuales se elige un curso de acción para lograr la ventaja

## **Rentabilidad**

La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado, en el entorno empresarial es la capacidad de una empresa de usar sus recursos para generar ingresos que excedan sus gastos. En otras palabras, esta es la capacidad de una empresa de generar ganancias por sus operaciones. Por lo que es un componente básico para analizar los estados financieros y el desempeño de la empresa en su conjunto

## **Tecnología**

Es el conjunto de conocimientos técnicos, científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes y servicios, dicho de otro modo es la aplicación del conocimiento científico a los objetivos prácticos de la vida humana o, como a veces se dice, al cambio y la manipulación del entorno humano. La tecnología generalmente involucra un equipo específico, pero ese equipo puede ser increíblemente simple o deslumbrantemente complejo.

## **Cadena de suministros**

Es la red de proveedores, distribuidores, contratistas que utiliza un fabricante para obtener sus materias primas, componentes y suministros. Las empresas de logística almacenan, transportan y distribuyen suministros y trabajos en progreso dentro de la cadena de suministro y distribuyen productos terminados a clientes o intermediarios. La integración de la cadena de suministro y las operaciones logísticas mejora la eficiencia y reduce los costos, aumentando la ventaja competitiva del fabricante

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación titulado: La gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero en el AA.HH. Miraflores, Chimbote 2017, no se planteó hipótesis, porque fue una investigación de nivel descriptivo.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

Fue no experimental, porque se realizó sin manipular las variables, de la Gestión de calidad Con el Uso de las tecnologías de la Tecnologías de información y comunicación, por lo que se observó el fenómeno tal como se mostró conforme a la realidad sin sufrir modificaciones, dentro de su contexto.

A sí mismo fue transversal porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo definido específicamente en el año 2017, de igual modo fue de tipo descriptivo- de propuesta, porque sólo se describieron las características más relevantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de las ferreterías del AA.HH, Miraflores alto, Chimbote, describiendo de igual modo las características de la variable en estudio “Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación”, por lo cual al finalizar ese resultado, se elaboró una propuesta para su mejoramiento.

### 4.2. Población y muestra

- **Población:** La población estuvo conformada por 13 micro y pequeñas empresas del rubro de las ferreterías ubicadas en el AA.HH. Miraflores alto, de Chimbote.
- **Muestra:** Se utilizó una población muestral, es decir se trabajó con la totalidad de la población encontrada, 13 micro y pequeñas empresas del rubro de las ferreterías ubicadas en el AA.HH. Miraflores alto, de Chimbote. Cabe señalar que la información sobre la población muestral se obtuvo a través de un censo.

### 4.3. Definición y operación de las variables:

Variables	Definiciones Conceptuales	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil del representante de las micro y pequeñas empresas	Dueño: persona que tiene el dominio de los bienes que posee los bienes y/o recursos de la empresa Gerente: Persona que representa la empresa, la dirige y la gestiona.	Edad	a) 18 a 30 años b) 31 a 50 años c) 51 a más años	Razón
		Sexo	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitario e) Superior universitaria	Ordinal
		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Gerente	Nominal
		Tiempo que desempeña el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) De 7 a más	Razón
		Gestión de calidad	La Gestión de calidad es la aplicación de técnicas o herramientas modernas de gestión, tales como el uso de las TIC, liderazgo, benchmarking, entre otros	Conocimiento de gestión de calidad.
Conocimiento de técnicas modernas de gestión	a) Marketing b) Benchmarking c) Empowerment d) Las 5 c e) Outsourcing f) Las TIC			Nominal
Dificultad que tiene el personal para su implementación	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto			Nominal
Conocimiento sobre las técnicas para medir el rendimiento del personal	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360°			Nominal
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	a) Si b) No			Nominal
Uso de las tecnologías de información y comunicación	Las TIC, son Herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o			Conocimiento de gestión de las TIC.
		Cuenta con computadora en su empresa	a) Si b) No	Nominal

	distribuir información.			
	Nivel de conocimiento de computación	a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo		Nominal
	Uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa	a) Si b) No		Nominal
	Tipo de redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos	a) Facebook b) WhatsApp c) Hotmail d) Twitter e) Pag. Web		Nominal
	Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa	a) Siempre b) Casi siempre c) Algunas veces d) Muy pocas veces e) Nunca		Nominal
	Utiliza un programa para el control del inventario	a) Si b) No		Nominal
	Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa	a) Incrementar las ventas b) Hacer conocida a la empresa c) Identificar las necesidades de los clientes. d) Ninguna porque no lo utiliza.		Nominal

#### 4.4. Técnicas e instrumentos

- **Técnica:** Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta.
- **Instrumento:** Por otro lado como **instrumento** para el recojo de la información de la investigación se utilizó un cuestionario estructurado de 20 preguntas cerradas, en base a la variable de gestión de calidad con el uso de las TIC, dicho cuestionario estuvo dirigido a los gerentes de las micro y pequeñas empresas del rubro de las ferreterías del pueblo joven Miraflores Alto.

#### 4.5. Plan de análisis:

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó la estadística descriptiva, es así que se elaboraran tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y gráficos estadísticos de las variables en estudio utilizando los programas informáticos tales como: Microsoft Word versión 2016, Microsoft Excel versión 2016 y pdf.

#### 4.6. Matriz de consistencia.

Matriz de consistencia.					
Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumento
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el enfoque de las TIC en las micro y pequeñas empresas ferreteras del AA.HH Miraflores alto, Chimbote 2017?	<p><b>General</b> Determinar las características de la gestión de calidad con el enfoque de TIC, en las micro y pequeñas empresas ferreteras del AA.HH Miraflores alto, Chimbote 2017.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las características de los que dirigen las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote.</li> <li>• Describir las características de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote.</li> <li>• Establecer las características de Gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote.</li> <li>• Establecer las características del uso de las TIC, en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote.</li> <li>• Elaborar una propuesta de mejora a los resultados de la investigación, realizada en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote.</li> </ul>	Gestión de calidad Con el Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC): Es el conjunto de tecnologías aplicadas de la información y la comunicación las cuales son utilizadas como una herramienta administrativa de gestión para mejorar la calidad dentro de los procesos administrativos.	Se utilizó una <b>población muestral</b> de 13 micro y pequeñas empresas del rubro de las ferreterías ubicadas en el AA.HH. Miraflores, de Chimbote. La información se obtuvo a través del censo.	El diseño de la investigación fue no experimental – transversal. Fue no experimental, porque se realizó sin manipular las variables, de la Gestión de calidad Con el Uso de las tecnologías de la Tecnologías de información y comunicación, por lo que se observó el fenómeno tal como se mostró conforme a la realidad sin sufrir modificaciones, dentro de su contexto. A sí mismo fue transversal porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo definido específicamente en el año 2017.	Se utilizó la técnica de la encuesta y como Instrumento el cuestionario estructurado

#### **4.7.Principios éticos**

##### **Principio de Protección a las personas.**

En la presente investigación se protegió a los representantes de las MyPE en estudio, teniendo en cuenta que la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por lo que respetó el derecho a la dignidad humana, su identidad, la diversidad, su confidencialidad y su privacidad.

Se Respetó la dignidad humana en todos los involucrados en el desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta su diversidad, sin hacerles algún tipo de distinción tomando en cuenta sus conocimientos y opiniones, por lo que toda la información obtenida fue tomada como valiosa e inviolable. Por consiguiente se respetó el derecho a la confidencialidad, pues se les aseguró a los representantes que solo se difundiría la información que ellos autorizaran.

##### **Principio de justicia**

La investigación fue realizada con equidad, evitándose toda conducta que hubiese dado lugar a prácticas injustas, por lo que los representantes de la muestra en estudio, fueron tratados equitativamente y se les recalcó que tienen el derecho de acceder a conocer los resultados de la investigación.

##### **Principio de beneficencia o maleficencia**

En el desarrollo de la investigación no se causó daño, por lo que antes de la aplicación del instrumento, se les aseguro a la muestra en estudio su bienestar.

##### **Principio de Confiabilidad**

La presente investigación se llevó a cabo basándose en el principio de confiabilidad porque se obtuvieron datos reales para posteriormente tomarlas como fuentes totalmente confiables.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los que dirigen las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote .de la provincia del Santa, periodo 2017- 2018.*

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 – 30 años	2	15.40
31-50 años	4	30.80
51 años a más	7	53.80
total	13	100.00
<b>Genero:</b>		
Masculino	10	76.90
Femenino	3	23.10
total	13	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin Instrucción.	0	0.00
Educación primaria.	0	0.00
Educación secundaria.	4	30.70
Superior no universitaria.	6	46.20
Superior universitaria.	3	23.10
total	13	100.00
<b>Cargo que desempeña en la empresa</b>		
Propietario	8	61.50
Gerente.	5	38.50
total	13	100.00
<b>Tiempo en el cargo</b>		
0-3 años	3	23.10
4-6 años	4	30.80
7 a más años	6	46.10
Total	13	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MyPE del rubro ferretero en el AA.HH. Miraflores, Chimbote 2017

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, Periodo 2017- 2018*

<b>Datos generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	3	23.10
4 a 6 años	4	30.80
7 a más años	6	46.10
Total	13	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	10	76.90
6 a 10 trabajadores	1	7.70
11 a más trabajadores.	2	15.40
Total	13	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son:		
Familiares	10	76.92
Personas no familiares.	3	23.08
Total	13	100,00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	11	84.62
Autoempleo	2	15.38
Subsistencia	0	0.00
Total	13	100,00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MyPE del rubro ferretero en el AA.HH. Miraflores, Chimbote 2017.

**Tabla 3**

*Características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, periodo 2017- 2018.*

<b>Variables</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento del termino Gestión de Calidad</b>		
Si	8	61.50
No	3	23.10
Poco conocimiento	2	15.40
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
<b>Conocimiento de técnicas modernas de gestión de calidad</b>		
Benchmarking	0	0.00
Marketing	13	100.00
Empowerment	0	0.00
Las 5 c	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otras	0	0.00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
<b>Dificultades que tiene el personal para la implementación de gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa.	11	84.60
Aprendizaje lento.	0	0.00
No se adapta a los cambios.	2	15.40
Desconocimiento del puesto.	0	0.00
Otros.	0	0.00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
<b>Conocimiento sobre técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación.	9	69.20
La evaluación	4	30.80
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
<b>Conocimiento sobre si la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	13	100.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las MyPE del rubro ferretero en el AA.HH. Miraflores, Chimbote 2017.

**Tabla 4**

*Características gestión de calidad con el uso de las TIC, en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, periodo 2017-2018.*

*Continúa*

<b>Variable de estudio</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento sobre las TIC</b>		
Si	9	69.20
No	3	23.10
Tiene poco conocimiento	1	7.70
Total	13	100.00
<b>Posesión de una computadora en la empresa</b>		
Si	5	38.50
No	8	61.50
Total	13	100.00
<b>Nivel de conocimiento de computación</b>		
Muy bueno	0	0.00
Bueno	3	23.10
Regular	8	61.50
Malo	2	15.40
Muy malo	0	0.00
Total	13	100.00
<b>Uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para la empresa</b>		
A) Si	2	15.40
B) No	11	84.60
Total	13	100,00
<b>Tipo de las redes sociales que utiliza para impulsar la venta de sus productos</b>		
Facebook	1	7.70
Whatsapp,	9	69.20
Hotmail	2	15.40
Twitter	0	0.00
Pag. Web	1	7.70
Total	13	100.00
<b>frecuencia de empleo del teléfono para coordinar asuntos de la empresa</b>		
Siempre	10	76.90
Casi siempre	0	0.00
Algunas veces	2	15.40
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	1	7.70
Total	13	100.00

*Continua*

<u>Empleo de un programa para el control del inventario</u>		
Si	3	23.10
No	10	76.90
Total	13	100.00
<u>Beneficios al utilizar las TIC en la empresa</u>		
Incrementar las ventas	4	30.77
Hacer conocida a la empresa	0	0.00
Identificar las necesidades de los clientes.	8	61.54
Ninguna porque no lo utilizo	1	7.69
Total	13	100.00

**Fuente:** Cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las MyPE del rubro ferretero en el AA.HH. Miraflores, Chimbote 2017.

**Tabla 5**

*Propuesta de mejora para las “Micro y Pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote”.*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Causa</b>	<b>Aplicación de mejora</b>	<b>Responsable</b>
38.5 % de los representantes de las MyPE no conocen el termino gestión de calidad	Este desconocimiento se debe a que este grupo no es autodidáctico, y por falta de asistencia a capacitaciones externas que brindan entidades públicas o privadas.	Los representantes deben de capacitarse de manera personal o a través de la asistencia a charlas y/o capacitaciones que brinden las entidades públicas o privadas.	Gerente o propietario.
El 84.6.9% de los representantes, manifiesta que su personal tienen poca iniciativa para la implementar la gestión de calidad	Esto se debe a la falta de motivación de los colaboradores dentro de las MyPE	Motivar al personal, a través de incentivos por logros de objetivos.	Gerente o propietario.
El 30.77, de los representantes no conocen las TIC	Este desconocimiento se debe a la falta de capacitación propia o externa que brindan entidades públicas o privadas.	El gerente se debe capacitar en entidades públicas o privadas, sobre los beneficios de la aplicación de las TIC en la empresa	Gerente o propietario.
El 61.5% de las MyPE, no cuentan con una computadora	Se debe a que desconocen la importancia de esta y los beneficios que esta puede brindar a su vez este desconocimiento se puede deber a que no se adaptan al cambio.	Adquirir una computadora e implementar en ella programas que mejoren el manejo de la información de su empresa.	Gerente o propietario.
84.5% no usa el internet para hacer compras de mercadería	Se debe al desconocimiento de los beneficios de las facilidades tal como ahorro del tiempo que tiene al hacer su compra vía online, así mismo se debe a la desconfianza al utilizar los canales de pago vía online.	Programar un curso de capacitación para el adecuado uso del internet y programas informáticos para compras online de manera segura.	Gerente o propietario.
El 76.9%, no utiliza un programa de control de inventario	Esto se debe a que no cuentan con una computadora y a que de tenerla no estarían capacitados para usar el programa	Capacitar al gerente o colaborador a cargo para que éste lleve a cabo el control de inventarios.	Gerente o propietario.

**Fuente:** Elaboración propia, con datos recogidos sobre las características de la variable gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores alto, Chimbote, periodo 2017-2018 (tabla 3 y 4).

## **5.2. Análisis de los resultados.**

Referente a las características de los que dirigen las MyPE del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote, periodo 2017- 2018.

- Respecto a la edad de los representantes de las MyPE en estudio, se obtuvo como resultado que el 53.80 % de los representantes tienen 51 años de edad a más. (Tabla 1), por lo que se puede observar que los resultados encontrados en la presente investigación se asemejan con los resultados encontrados por Palma (2016) que obtuvo que el 58.3% de los encuestados, tienen una edad que fluctúan entre los 50 años a más.

Por su parte Torres (2017) encontró que el 80% de los representantes de las MyPE de su estudio, tienen entre 31 a 50 años de edad, Gamarra (2017) indica que el 55% de los empresarios de su estudio tienen de 31 a 50 años de edad, Ángeles (2017) obtuvo que el 43% de los representantes que encuestó tienen entre 40 a 49 años de edad.

Estos tres últimos resultados contrastan, con los resultados obtenidos en la presente investigación, sin embargo no del todo, porque de igual forma se demuestra que son las personas de edad adulta las que en su mayoría dirigen las MyPE. Por lo que la presente investigación ha podido demostrar de igual modo que la mayoría de las personas que representan las MyPE, del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote son personas adultas de más de 50 años de edad, es decir son personas las cuales ya tienen la experiencia necesaria para dirigir el negocio.

- Con respecto al género de los representantes, se obtuvo que el 76.9% son del género masculino (Tabla 1), resultado que se asemejan a los obtenidos por Palma (2016), Torres (2017), Angeles (2017), Serrano (2017), Gamarra (2017) y Velásquez (2016) quienes obtuvieron que el 100%, 80%, 86%, 100%, 67%, 100%, respectivamente de los representantes de su muestra en estudio son del género masculino. Los resultados que se han obtenido han demostrado que la mayoría de las personas que representan las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote son hombres, y esto se puede deber a la naturaleza del negocio, dado que la mayoría de estos representantes ejercen habitualmente alguna actividad que requiere esfuerzo físico dentro de la MyPE, por estar ligado a la construcción.
- En cuanto al grado de instrucción se obtuvo que el 46.15% tienen estudios superiores no universitarios (Tabla 1), estos resultados son parecidos a los encontrados por Angeles (2017), Serrano (2017) y Velásquez (2016) quienes obtuvieron en sus investigaciones que el 72%, 66.7% y 72% de los representantes de las MyPE tienen estudios superiores no universitario. No obstante los resultados hallados contrastan con los encontrados por Palma(2013), Torres (2017) y Gamarra (2017) quienes obtuvieron en su investigación que el 83.3%, 60% y 61% respectivamente de los representantes encuestados tienen un grado de instrucción “estudios de secundaria completa”. así mismo los anteriores resultados también contrastan con los resultados obtenidos por Rodriguez (2016), que obtuvo que el 66.7% de los representantes de las MYPE tienen instrucción superior universitaria. Estas diferencias entre los resultados, demuestran que el representante de las MyPE

puede tener como grado de instrucción: educación secundaria, educación técnica o superior universitaria. Por lo que tal parece que, el grado de instrucción no se constituye un impedimento para representar o formar una MyPE. No obstante se demuestra a través de la presente investigación que las personas que representan las MyPE del rubro ferretero en el AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote, son personas que poseen en su mayoría estudios técnicos, los cuales han podido hacer de sus deseos de emprender una realidad, gracias a la aplicación mayores conocimientos obtenidos en su instrucción, lo que les ha permitido identificar una oportunidad de mercado, y aplicar sus conocimientos en la formación y la dirección de la MyPE, teniendo así más posibilidades de sostenibilidad.

- Respecto al cargo que desempeñan los representantes de las MyPE en estudio, se obtuvo como resultado que el 61.5% son propietarios (Tabla 1), resultados semejantes a los obtenidos por Torres (2017) quien obtuvo como resultado 60% de los encuestados manifiesta ser el dueño del establecimiento. Por otro lado Palma (2016), Serrano (2017), Velásquez (2016), Ángeles (2017) obtuvieron que en su totalidad las micro y pequeñas empresas están siendo administradas por sus propios dueños. Por consiguiente en la presente investigación se demuestra que los representantes de las MyPE del rubro ferretero en el AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote, en su mayoría son los dueños. Esto se debe a que la mayoría de estas MyPE no están en la capacidad económica para pagar a un administrador y/o prefieren encargarse de dirigir y controlar todas las actividades de su empresa, personalmente y hacer de las tomas de decisiones centralizadas.

- En cuanto al tiempo, que los representantes desempeñan en el cargo, se obtuvo como resultado que el 46.2% afirma que tiene más de 7 años, desempeñando el cargo (Tabla 1), resultado que coincide con los encontrados por Serrano (2017) quien menciona que los representantes de las MyPE tienen más de 7 años administrando, Poma(2016) que indica que el 58.3% de los representantes de las MyPE está desempeñando su cargo entre 10 a 30 años, resultados que contrarresta con Torres (2017) y Rodríguez (2016) quienes manifiestan que el 70% y 50% de los representantes de las MyPE encuestadas tienen en el cargo entre 4 a 6 años. En tanto en la presente investigación se demuestra que los representantes de las MyPE en estudio tienen en su mayoría más de 7 años en el cargo, dado que les cuesta delegar responsabilidades administrativas y prefieren administrar sus propias empresas, basándose en la experiencia que tienen en el cargo.

Referente a las características de las MyPE del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, Periodo 2017- 2018.

- Referente al tiempo de permanencia de en el rubro: el 46.15% de los representantes manifiestan que la empresa tiene en el rubro de 7 años a más (Tabla 2), resultados semejantes con los encontrados por Palma (2016) quien describe que el 83.3% de las micro y pequeñas empresas vienen desarrollando la misma actividad en el rubro entre 11 a más años, Gamarra (2017) quien obtuvo que la mayoría representada por 50% tienen de 8 años a más, Torres (2017), quien manifiesta tener como resultado que el 50% de las empresas lleva de 4 a 6 años en el rubro y el otro 50% lleva de 7 años a más; sin embargo estos

resultados se contrarrestan los encontrados por Velasquez (2016) y Angeles (2017) quienes señalan que el 57% de las MyPE tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 5 a 6 años. Se logra demostrar que el tiempo de permanencia MyPE del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, en su mayoría es de 7 años a más, esto se debe a que sus representantes han podido administrar la MyPE buscando su sostenibilidad a través del tiempo.

- Respecto al “número de trabajadores que tienen las MyPE”, el 76.9% indica que tiene de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), resultados que coinciden con los obtenidos por Velazques (2016) quien indica que en su mayoría las MyPE cuentan con 3 trabajadores, Serrano (2017) y Angeles (2017) que indica el 66,7% y el 71% de los propietarios encuestados, tiene trabajadores a cargo entre 0 a 3 colaboradores y de 4 a 3 colaboradores. Se demuestra la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, tienen de es de 0 a 5 trabajadores, y esto puede depender del ingreso y de la demanda que tenga la MyPE.
- Con respecto al parentesco de las personas que trabajan en las MyPE, se obtuvo que el 76.9% de los trabajadores son familiares, mientras que un 23.1% no lo son (Tabla 2). Por lo que se demuestra que las MyPE del rubro del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, Chimbote, tienen en su mayoría a trabajadores que son personas familiares, y esto se debe a que los representantes de las MyPE consideran como prioridad emplear a sus familiares por la confianza que depositan en ellos y para brindarles apoyo económico.

- En cuanto al objetivo de creación el 84.6% de las MyPE en estudio, señala que el objetivo de su creación fue generar ganancia (Tabla 2), resultados semejantes a los encontrados por Velásquez (2016) quien afirma que el 86 % de los representantes de las MyPE mencionan que su empresa se creó para maximizar ganancias, resultados parecidos a los encontrados por Angeles (2017), Gamarra (2017) y Palma (2016) quienes respectivamente obtuvieron que el 86%, 61%, 58% de las Micro y Pequeñas empresas fueron creados con la finalidad de generar ganancia; estos resultados se asemejan a su vez a los obtenidos por, Rodríguez (2016), Torres (2017) y Serrano (2017) dado que en sus investigaciones el 100 % de los representantes de las MyPE afirman que la empresa se creó para generar ganancia. Por tanto queda demostrado que las MyPE del rubro del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, Chimbote, en su mayoría han sido creadas para generar ganancias, y esto se debe a que la mayoría de los representantes de las MyPE desean incrementar sus ingresos para cubrir sus necesidades básicas, disminuir sus carencias y su nivel de pobreza.

Referente a las características de la gestión de calidad, en las MyPE del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, periodo 2017- 2018.

- Respecto al conocimiento sobre el término gestión de calidad que tienen los representantes, el 61.5% afirma que si conoce el termino de gestión de calidad (Tabla 3), resultado que se asemeja a los obtenidos por Gamarra (2017), quien indica en los resultados de su investigación que el 72% de micro y pequeñas empresas si conocen el término de gestión de calidad. Por lo que se demuestra

que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, si tienen conocimiento sobre el término de gestión de calidad, y esto se debe al grado de instrucción de los representantes y a sus conocimientos adquiridos a través de la práctica y experiencia.

- En cuanto a las técnicas modernas de la gestión e calidad que conocen se halló que el 100% de los representantes encuestados manifiestan que conocen el Marketing (Tabla 3), resultado que contrarrestan con lo obtenidos por Torres (2017) que indica que el 50% de manifestó utilizar el Benchmarking, estos resultados a su vez se contrarrestan con los encontrados por Palma (2016) quien describe en sus resultados que la minoría solo utiliza la técnica moderna de la Benchmarking. No obstante los resultados encontrados han demostrado que la mayoría MYPE, del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, conocen la técnica administrativa del Marketing, esto se debe a que han escuchado y observado como algunas empresas la han aplicado durante años para incrementar las ventas.
- Con respecto a las dificultades que tienen el personal para implementar la gestión de calidad el 84.6% indica que la dificultad que tienen es la poca iniciativa, mientras el 15.4% afirma que es porque no se adaptan a los cambios (Tabla 3), resultados que coinciden con los obtenidos por Rodríguez (2016) quien obtuvo que el 83.3% de los representantes afirman que la dificultad que tiene su personal para aplicar la gestión de calidad es la poca iniciativa, mientras que el 16,7% mencionaron que la dificultad que tiene su personal es que no se adaptan a los cambios, resultados parecidos obtuvo Palma (2016),

quien menciona que la mayoría de las MyPE encuestadas 33.3%, manifiestan que la dificultad que tiene su personal para aplicar la gestión de calidad es la poca iniciativa. De acuerdo a los resultados obtenidos se demuestra que la dificultad que tienen el personal de la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, para implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa, esto se debe a que no hay una adecuada motivación por parte de los representantes de las MyPE hacia sus trabajadores, puesto que creen que implementar la gestión de calidad en su empresa es tedioso, costosa además de no tienen la información adecuada para implementarla.

- Respecto a las “técnicas para medir el rendimiento del personal en las MyPE” se obtuvo que el 69.2% utiliza la técnica de la observación (Tabla 3), resultados que coinciden con los encontrados por Torres (2017) quien indica que la técnica más utilizada, es la observación, pues el 60% de las MyPE de su estudio manifestaron ponerla en práctica con su personal, sin embargo estos resultados se contrarrestan con los de Rodríguez (2016) quien obtuvo que el 66,7% de los representantes describen que las técnicas que aplican para medir el rendimiento del personal es de la escala de puntuaciones. No obstante a través de los resultados obtenidos queda demostrado que la técnica para medir el rendimiento del personal, que emplea la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote es la observación, dado que habitualmente el representante de la MyPE siempre está presente en las ejecuciones de las actividades que realizan sus trabajadores.

- La totalidad de las MyPE en estudio piensan que “la gestión de calidad si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio” (Tabla 3). Resultado que coincide con los encontrados por Velásquez (2016), Serrano (2017) Ángeles (2017), Torres (2017), Palma (2016) quienes obtuvieron como resultado que el 100%,67%,100%, 90% de los representantes de las MyPE percibe que aplicar la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y/o lograr los objetivos. Los resultados que se han obtenido demuestran que la mayoría de las MyPE en estudio, perciben que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, esto se debe a que observan como las empresas llegan a mejorar su rentabilidad al aplicar herramientas para mejorar la gestión de calidad, puesto que las clientes cada vez son más exigentes.

Referente a las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC, en las MyPE del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, periodo 2017-2018.

- Respecto al conocimiento sobre las TIC, se obtuvo que el 69.23% si conocen las TTCS (Tabla 4). Demostrándose que las MyPE ferreteras del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, si conocen las TIC, y esto se debe a que el uso de las TIC, se ha constituido en un elemento clave para comunicarse buscar y transmitir información a personas y/o empresas.
- Respecto a si cuentan con una computadora, de las MyPE en estudio, el 61.5% afirma que no, mientras que el 38.5% comenta que si (Tabla 4). Por lo que se puede afirmar que la mayor parte de las MyPE del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote no cuentan con una computadora, dado que

mantienen el registro de sus archivos, documentos y agendas de forma física, esto se debe a que no consideran necesario utilizar la computadora en el negocio por el desconocimiento de los beneficios que su uso efectivo ofrece, esto genera una desventaja competitiva.

- En cuanto al nivel de conocimiento en computación que tienen las MyPE se obtuvo que el 61.54% tiene un nivel de conocimiento regular, (Tabla 4), resultados que coinciden con los obtenidos por Uriol (2014) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 61.9% de las MyPE de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo – APIAT, califica su nivel de conocimiento de computación como Regular. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las MyPE del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote tienen un regular nivel de conocimiento en computación, esto se debe a la poca utilización de la computadora.
- Respecto al uso del internet para ejecutar las compras de mercadería de la empresa, el 84.6% de las MyPE que no lo utiliza (Tabla 4). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, no utilizan el internet para ejecutar las compras de mercadería de su empresa y esto se debe a que no están capacitados, y sólo realizan sus compras por vía telefónica y/o personalmente.
- Respecto al tipo de redes que utilizan para impulsar la venta de sus productos se obtuvo que el 69.2% utiliza el WhatsApp (Tabla 4). Es decir que la mayoría MyPE del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, utiliza el WhatsApp para vender sus productos. Esto se debe a que la mayoría de las

personas tienen esta aplicación instalada en su celular y se encuentran conectadas a través de ella, por lo que las MyPE conectoras de ello la utilizan para mejorar la comunicación con su clientes.

- En cuanto a ¿Con qué frecuencia emplea su teléfono? las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, para coordinar asuntos de su empresa, el 76.9% afirma que lo utilizan siempre (Tabla 4), resultados que coinciden con los obtenidos por Uriol (2014) quien en su investigación obtuvo como resultado que el 59.00% de las micro y pequeñas empresas de de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo – APIAT, califica la importancia de uso de teléfono para el negocio como bueno. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, utilizan su teléfono para las coordinaciones de su empresa. Esto se debe a que las MyPE conocen la importancia del teléfono para coordinaciones internas y externas del negocio, puesto que el teléfono facilita las comunicaciones entre las personas sin importar la distancia.
- Respecto a si utilizan algún programa para el control de inventario, se obtuvo como resultado que el 76.9% no utiliza ningún programa (Tabla 4). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, no utilizan programas para llevar el control de inventario. Esto se debe al desconocimiento de las MyPE sobre los beneficios que trae consigo contar con un programa adecuado para el control de inventario, además de considerar tedioso su uso.

- En cuanto a los beneficios que han obtenido, utilizando las TIC dentro de su empresa, como resultado se obtuvo que el 61.5% describen que el beneficio que obtuvieron fue identificar las necesidades de los clientes (Tabla 4). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, ha obtenido beneficios al utilizar las TIC, a pesar de su poca utilización. Esto se debe a que una de las herramientas TIC que usualmente utilizan es el teléfono y a través de este, ellos logran conocer las necesidades de sus clientes a través de la realización de llamadas.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

- La mayoría de los representantes, tienen edades que fluctúan entre los 51 años a más, la mayoría son de género masculino y tienen como grado de instrucción educación superior no universitaria los mismos que en su mayoría son dueños, tienen el cargo de representar a su empresa y tienen más de 7 años desempeñado este cargo.
- La mayoría relativa las MyPE, tienen de 7 años a más en el rubro, las mismas que en su mayoría tienen de uno a cinco trabajadores que son familiares y la mayoría se han creado con el objetivo de generar ganancias.
- La mayoría relativa de las MyPE si conocen el término de gestión de calidad, la totalidad conocen la técnica moderna del marketing y la dificultad que tienen la mayoría para implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa de su personal. La mayoría utiliza la técnica de la observación para mediar el rendimiento de su personal y la totalidad piensa que la gestión de calidad si contribuye a un mejor rendimiento del negocio.
- La mayoría relativa si conocen las TIC y no tiene una computadora en su negocio a pesar que la mayoría tiene un regular conocimiento en computación. La mayoría absoluta no usa el internet para ejecutar compras, pero si utilizan la red social del WhatsApp para impulsar la venta de sus productos y su teléfono para coordinar asuntos de la empresa. La mayoría absoluta no utilizan algún programa para el control de inventarios sin embargo los beneficios que han obtenido con lo poco que han utilizado las TIC, fueron identificar las necesidades de los clientes e incrementar las ventas.
- Por último se elaboró una propuesta de mejora para implementar las herramientas TIC, dentro de las MyPE, con el objetivo de propiciar una gestión de calidad.

## **6.2. Recomendaciones**

En base a los resultados que se han obtenido los representantes deben implementar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como una herramienta indispensable en su gestión, dado que es un elemento clave para hacer que las actividades empresariales sean más productivas, ayudando a agilizar las comunicaciones, sustentar el trabajo en equipo, gestionar las existencias en los almacenes, realizar análisis financieros y promocionar los productos en el mercado, aumentando la eficiencia y eficacia en la realización de las actividades de las MyPE en estudio.

Implementar el plan de mejora que se propone en la presente investigación (Tabla 5), el cual sugiere utilizar la computadora, y capacitar a los gerentes de las MyPE, sobre el uso correcto de las herramientas TIC.

Incorporar programas para un adecuado control de información, mejor control de inventarios, control y cálculos de los ingresos y egresos, entre otras herramientas TIC, que ayudaran a la gestión.

Por último utilizar el internet y diseñar una página web que pueda facilitar la comunicación con sus clientes y proveedores, así como la promoción de sus productos en línea.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ángeles Velásquez, B. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el Progreso, Año 2014*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/560/ANGEL-ES-VELASQUEZ-BRIAN-CESAR-STEVEN-GESTION-CALIDAD\\_MYPE-BEBIDAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/560/ANGEL-ES-VELASQUEZ-BRIAN-CESAR-STEVEN-GESTION-CALIDAD_MYPE-BEBIDAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arburú, J. (2007, abril 13). *Pyme: la socia mayoritaria del Perú*. Diario El Peruano. Semana. p. 1. Recuperado de [https://pad.edu/wp-content/uploads/2012/01/La\\_PYME\\_en\\_el\\_Peru\\_Jorge\\_Arbulu.pdf](https://pad.edu/wp-content/uploads/2012/01/La_PYME_en_el_Peru_Jorge_Arbulu.pdf)
- Balagué, N. y Saarti, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3221821&query=Gesti%25C3%25B3n%2Bde%2Bla%2Bcalidad%2Ben%2Bla%2Bbiblioteca>
- Castillo, G. (2016). *El efecto de los cambios tributarios sobre el nivel de actividad en Perú*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/36/ree-36-castillo-lahura.pdf>
- El Peruano. (Diciembre 24 del 2016). *El Gobierno impulsó nueve medidas en favor de MyPE*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-el-gobierno-impulso-nueve-medidas-favor-MyPE-49580.aspx>
- Emprendedores UNL. (2014, Marzo). *La importancia de las TIC en el mundo empresarial*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/las-tic-en-el-mundo-empresarial/>

- Gamarra, C. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, 2016*. Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3188/GESTION\\_EMPRESA\\_YACUPO\\_MA\\_INOCENTE\\_CLINTON\\_SANJENIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3188/GESTION_EMPRESA_YACUPO_MA_INOCENTE_CLINTON_SANJENIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gestión. (2017, Junio 19). *¿Quiénes son los más emprendedores en el Perú?: Hombres o mujeres..* Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/quienes-son-emprendedores-peru-hombres-mujeres-135489-noticia/>
- González, R. L. (2012). *Estrategias de la formación on-line en investigación y tecnologías de la información y comunicación al servicio de la innovación educativa.* Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID3227277&query=Tecnolog%25C3%25ADas%2Bde%2Bla%2BInformaci%25C3%25B3n%2By%2Bla%2BComunicaci%25C3%25B3n%2B>
- Guillen, E. S. (2017). *Ayuda Contable*. Obtenido de Ayuda contable. Recuperado de <http://ayudacontables.blogspot.pe/p/MyPE-de-emprendimiento.html>
- Isotools. (30 de enero de 2016). *Historia y evolución del concepto de Gestión de Calidad*. Recuperado de <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-delconcepto-de-gestion-de-calidad/>
- Jimenez, D. (11 de 10 de 2014). *Los siete principios de gestión de calidad – DIS/ ISO 9001:2015*. Obtenido de Pymes y calidad 2.0: Recuperado de <https://www.pymesycalidad20.com/los-7-principios-de-la-gestion-de-calidad-disiso-90012015.html>

- Menguzzato, M. y Renau, J. (1991). *La Dirección Estratégica de la Empresa*. Un enfoque innovador del management. Barcelona. Ed. Ariel. Recuperado de <https://ricardlloria.wordpress.com/2017/12/18/resena-de-la-direccion-estrategica-de-la-empresa-un-enfoque-innovador-del-management-por-martina-menguzzato-y-juan-jose-renau/>
- Nieto, M., y Fernandez, Z. (2005). *The role of information technology in corporate strategy of small and medium enterprises Journal of International*. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10843-006-7854-z>
- Okpara, J. & Wynn, P. (2007). *SAM Advanced Management Journal*, 72(2), 24–34. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25810284&lang=es&site=ehost-live>
- Palma Morillo, O. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3283/MICRO\\_EMPRESAS\\_TECNICAS\\_MODERNAS\\_PALMA\\_MORILLO\\_OSVALDO\\_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3283/MICRO_EMPRESAS_TECNICAS_MODERNAS_PALMA_MORILLO_OSVALDO_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. y Gardey, A. (2016). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Recuperado el 4 de abril del 2017 de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad>.
- Pronafim, S. (2015, Diciembre). *Perfil del Microempresario PRONAFIM*. Recuperado de [http://fommur.gob.mx/uploads/files/InfografiaPOBLACION\\_a4fea252cc.pdf](http://fommur.gob.mx/uploads/files/InfografiaPOBLACION_a4fea252cc.pdf)
- Purizaca, J. I. (07 de 1 de 2017). *La importancia de las MyPE sostenibles y su inserción en la economía*: Obtenido de SlideShare. Recuperado de <https://es.slideshare.net/JorgeReyes103/importancia-de-las-MyPE-sostenibles-y-su-insercin-en-la-economia-peruana>

- PyME, Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las PyME. (2015). Madrid España: Octaedro, S.L. Recuperado de <http://www.fao.org/in-action/territorios-inteligentes/articulos/colaboraciones/detalle/es/c/445421/>
- Rodriguez, M. (2016). *Investigación Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPE en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016*. Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2016. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_RODRIGUEZ\\_PINEDO\\_MILAGROS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_RODRIGUEZ_PINEDO_MILAGROS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. España: B - EUMED, p 6- 55 recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10565708&ppg=14>.
- Sánchez, A. C. (11 de 2014). *Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de MYPE del sector textil. Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/346246/Tesis%20Cruzado\\_SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/346246/Tesis%20Cruzado_SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, B. (2008). *Las MYPE en Perú, su importancia y propuesta tributaria*. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Serrano P. (2017). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de Santa, 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3188/GESTIO>

N\_EMPRESA\_YACUPOMA\_INOCENTE\_CLINTON\_SANJENIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sieber, S. y Valor, J. (2005). *Las TIC como agente de cambio en la empresa española. Situación actual y tendencias de futuro*. Cuadernos de estudio del Ebusiness. (pp.1-46). Barcelona, España : Centre Price Waterhouse Coopers & IESE
- Siomara, C. O. (2009). *Orígen, historia y evolución de las TIC's*. Revista electrónica. Recuperado de <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>
- Torres, H. (2017). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías del jirón Manuel Ruiz de la ciudad de Chimbote, 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Recuperado de file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(48).pdf
- Uriol Q. (2014). *Caracterización de las tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (Mypes) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo – APIAT, año -2013*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Perú, 2014. Recuperado de file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(51).pdf
- Velásquez, C. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de bebidas en general en la urbanización el progreso, año 2014*". Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Perú, 2014. Recuperado de file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Uladech\_Biblioteca\_virtual%20(49).pdf
- Vilaseca, J. y Torrent, J. (2004). *Les TIC i les transformacions de l'empresa catalana*. Colección de estudios: CIDEM- Universidad Oberta de Catalunya: 1124. Barcelona.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de actividades

Cronograma de actividades								
Actividades programadas	Semanas							
	1	2	3	4	5	6	7	8
El asesor de tesis ingresa el proyecto del Taller Co Curricular al MOIC para aprobación de la COI.	X							
Los estudiantes envían el informe final y artículo científico a los miembros del jurado de investigación.	X							
Publicación del cronograma de pre banca y programación de reuniones de Prebanca		X						
Evidencia el cumplimiento con los porcentajes de similitud establecidos por la universidad.			X					
Revisión de artículo científico y diapositivas			X					
Expone el informe de tesis ante el jurado de investigación A través de la pre banca.			X	X				
Se publican los resultados de la Prebanca				X				
Levanta las observaciones realizadas por el jurado de Investigación, con el apoyo del asesor				X				
Sustenta el trabajo realizado ante el DTI y jurado de Investigación, y demuestra un espíritu autocrítico					X	X		
Elaboración de actas de sustentación							X	
Programar segunda sustentación y cierre del taller								X

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto Desembolsable (Estudiante)</b>				
Categoría		S/ Costo	Numero	Total
Suministros	Impresiones	20.00	3	60.00
	Empastado	50.00	2	100.00
	Usb	30.00	1	30.00
	Lapiceros	1.00	2	2.00
	Sub total			<b>197.00</b>
Servicios	Uso del turnitin	100.00		100.00
	Internet	90.00	2	180.00
	Sub total			<b>280.00</b>
Pasajes	Pasajes ida y vuelta de (pardo a universidad)	1.30	12	15.60
	Sub total			<b>15.60</b>
Taller de titulación	Matricula	300.00	1	300.00
	Pensión	850.00	2	1700.00
	Subtotal			<b>2000.00</b>
<b>Total del presupuesto desembolsable</b>				<b>2492.60</b>
<b>Presupuesto No Desembolsable (Universidad)</b>				
Categoría		S/ Costo	Numero	Total
Servicios	Uso del internet (Laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30.00	4	120.00
	Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
	Soporte informático (Modulo de investigación ERP)	40.00	4	160.00
	Publicación en artículo de repositorio virtual.	50	1	50.00
	Subtotal			<b>400.00</b>
Recurso humano	Asesoría personalizada	63.00	4	
	Sub total			<b>252.00</b>
<b>Total del presupuesto No desembolsable</b>				<b>652.00</b>
<b>Presupuesto total</b>				<b>3144.60</b>

### **Anexo 3: Financiamiento**

El informe de investigación fue autofinanciado.

#### Anexo 4: Población muestral

N°	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE	RUC	DIRECCIÓN
1	Persona Natural Con Negocio Rus Afecto Al Nuevo Rus	Ferretería Milagritos	Angeles Quispe Antonio	10757567940	Mza. 28 Lote. 23 Aa.Hh. Miraflores Alto (Frente Al Mcdo Señor De Los Milagros) Ancash - Santa - Chimbote
2	Persona Natural Con Negocio Rus Afecto Al Nuevo Rus	Ferretería Alva	Carlos Alva Rodriguez	10328211632	Mza. 28 Lote. 1 Aa.Hh. Miraflores Alto (Frente Al Mcdo Señor De Los Milagros) Ancash - Santa - Chimbote
3	Persona Natural Con Negocio Rus Afecto Al Nuevo Rus	Representaciones San Juan	Juan André Cruz Ancajima	10458481101	Jr. Moquegua Mza. Y Lote. 3a P.J. Miraf.Alto Zona Reubicac. (Frente Al Mercado La Union) Ancash - Santa - Chimbote
4	Persona Natural Con Negocio Rus Afecto Al Nuevo Rus	Ferretería Jaimito	Ancajima Timana, Jaime	10327653551	Jr. Moquegua Mza. Y Lote. 3b Aa.Hh. Miraf. Alto Zona Reubicac. (Frente Al Mercado La Union) Ancash - Santa - Chimbote
5	Persona Natural Con Negocio Rus Afecto Al Nuevo Rus	Ferretería Yahve Nizi	Garcia Montoya, Daniel Abraham	10701804632	Jr. Huanuco Mza. A Lote. 6 Int. 7 Mercado Señor De Los Milagros Ancash - Santa - Chimbote
6	Persona Natural Con Negocio Rus Afecto Al Nuevo Rus	Ferretería Castillo	Reyes Roque Maria Luisa	10327377227	Aa.Hh. Miraflores Mza. D Lote. 17 A.H. Miraflores Alto Ancash - Santa - Chimbote
7	Empresa Individual De Resp. Ltda	Ferreteria Maranatha	Maximiliano Puchoc David Enrique	20486588498	Jr. Moquegua Nro. 562 Junin Miralfores. Ancash - Santa - Chimbote
8	Comercializadora Naty S.R.L.	Comercializadora Naty S.R.L.	Merchan Balladolid Ana Maria	20403239969	Av. Enrique Meiggs Nro. 2599 P.J. Miraflores Alto Ancash - Santa - Chimbote
9	Olivo & Concreto S.A.C.	Ferretería Olivo & Concreto S.A.C.	Antonio Aguilar Isaac	20532054452	Jr. Junin Mza. 20 Lote. 37 P.J. Miraflores Iii Zona (Frente A Polideportivo De Drenaje) Ancash - Santa - Chimbote
10	Ferreteria Contreras La Solucion S.A.C.	Ferreteria Contreras	Contreras Lara Javier Remberto	20282880424	Av. Enrique Meiggs Nro. 2705 P.J. Miraflores Alto Ancash - Santa - Chimbote
11	Eficom S.A.C.	Eficom S.A.C.	Fernandez Acosta Rachab Gacela	20445471128	Av. E. Meigg 1599 Miraflores I Zona Chimbote - Ancash
12	Ferreteria Armando & Sebastian S.A.C.	Ferreteria Armando & Sebastian S.A.C.	Chavez Zavala Edmar Raul	20541615734	Av. V.R. Haya De La Torre Nro. 1912 P.J. Miraflores I Zona Ancash - Santa - Chimbote
13	Inversiones Y Servicios Generales C & D S.A.C.	Inversiones Y Servicios Generales C & D S.A.C.	Pumayalla Alva Cinthya Evelyn, Gerente.	20532065225	Mza. 32 Lote. 9 P.J. Miraflores Alto (A 2 Cuadras De La Madre Campesina) Ancash - Santa - Chimbote

## Anexo 5. Cuestionario Aplicado



---

# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

## ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente cuestionario está dirigido a los dueños, administradores y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero en el AA.HH. Miraflores, Chimbote 2017, con la finalidad de recobrar información sobre estas, para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

### **LA GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TIC EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO FERRETERO EN EL AA.HH. MIRAFLORES, CHIMBOTE 2017.**

Para obtener el título de licenciada en administración, por tanto, la información que usted proporcionará, será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece la información brindada y colaboración.

#### **I. GENERALIDADES.**

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

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

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

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

- a) Masculino
- b) Femenino

- 3. Grado de Instrucción**
- a) Sin Instrucción.
  - b) Educación primaria.
  - c) Educación secundaria.
  - d) Superior no universitaria.
  - e) Superior universitaria.
- 4. Cargo que desempeña en la empresa**
- a) Propietario
  - b) Gerente.
- 5. Tiempo que desempeña en el cargo**
- a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años

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

- 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**
- a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años
- 7. Número de Trabajadores**
- a) 1 a 5 trabajadores
  - b) 6 a 10 trabajadores
  - c) 11 a más trabajadores.
- 8. Las personas que trabajan en su empresa son:**
- a) Familiares
  - b) Personas no familiares.
- 9. Objetivo de creación**
- a) Generar ganancia
  - b) Autoempleo
  - c) Subsistencia

## **II. VARIABLES**

### **2.1. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

- 10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**
- a) Si
  - b) No
  - c) Poco conocimiento

**11. Indique que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) Otras

**12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**

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

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

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

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

- a) si
- b) no

## **2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: Tecnologías de la información y comunicación**

**15. ¿Conoce las TIC?**

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

**16. ¿Cuenta con computadora en su empresa?**

- a) Sí
- b) No

**17. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación?**

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

**18. ¿Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa?**

- a) Si
- b) No

**19. ¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos?**

- a) Facebook
- b) Wasap
- c) Hotmail
- d) Twitter
- e) Pag. Web

**20. ¿Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

**21. ¿Utiliza usted algún programa para el control del inventario?**

- a) Si
- b) No

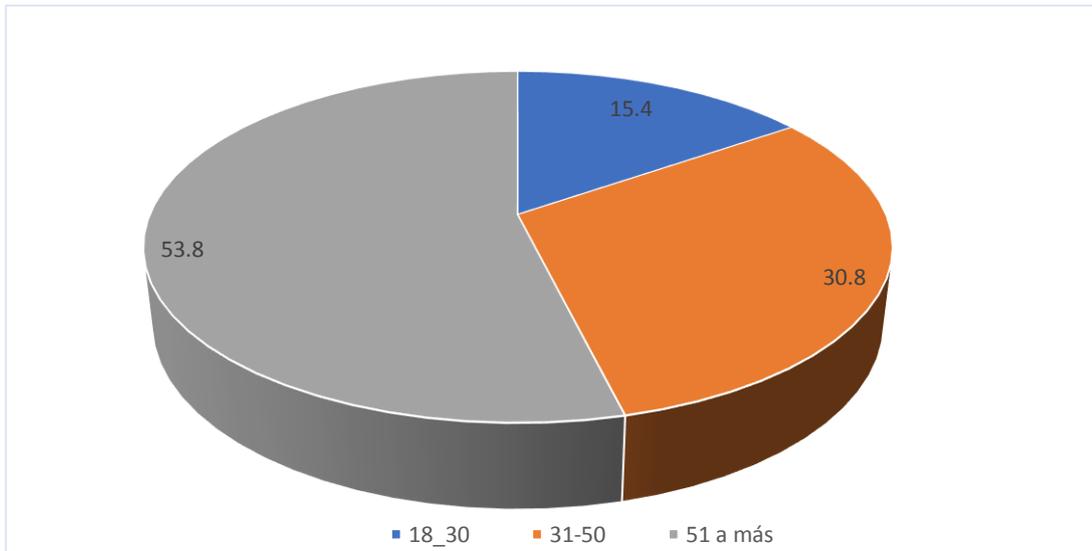
**22. ¿Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa?**

- a) Incrementar las ventas
- b) Hacer conocida a la empresa
- c) Identificar las necesidades de los clientes.
- d) Ninguna porque no lo utiliza.

GRACIAS

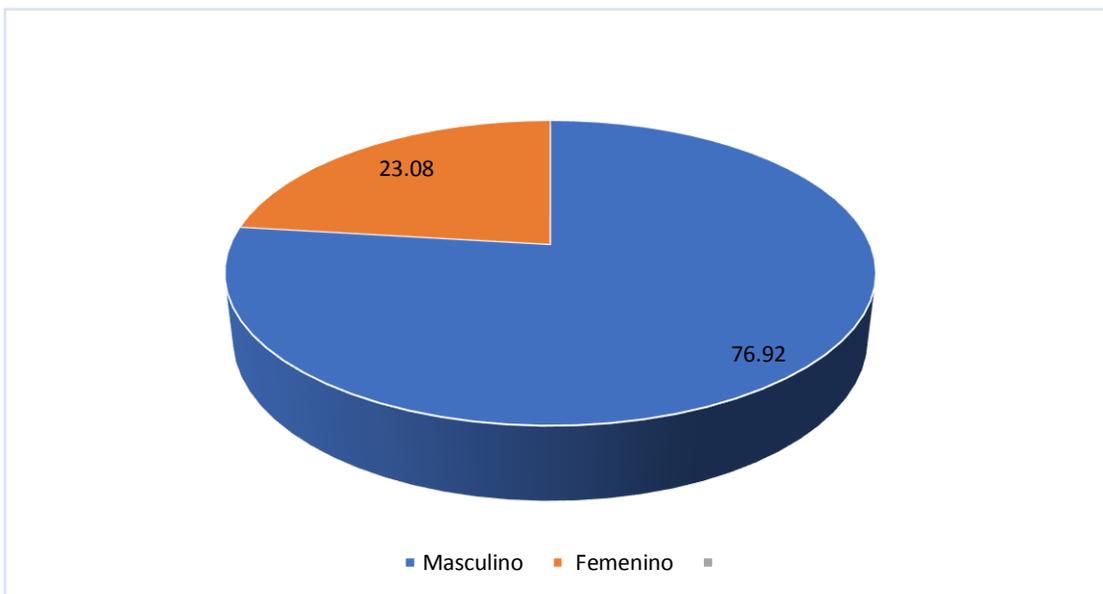
## Anexo 6: Figuras

- Referente a las Características de los que dirigen las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto, del distrito de Chimbote de la provincia del santa, periodo 2017- 2018



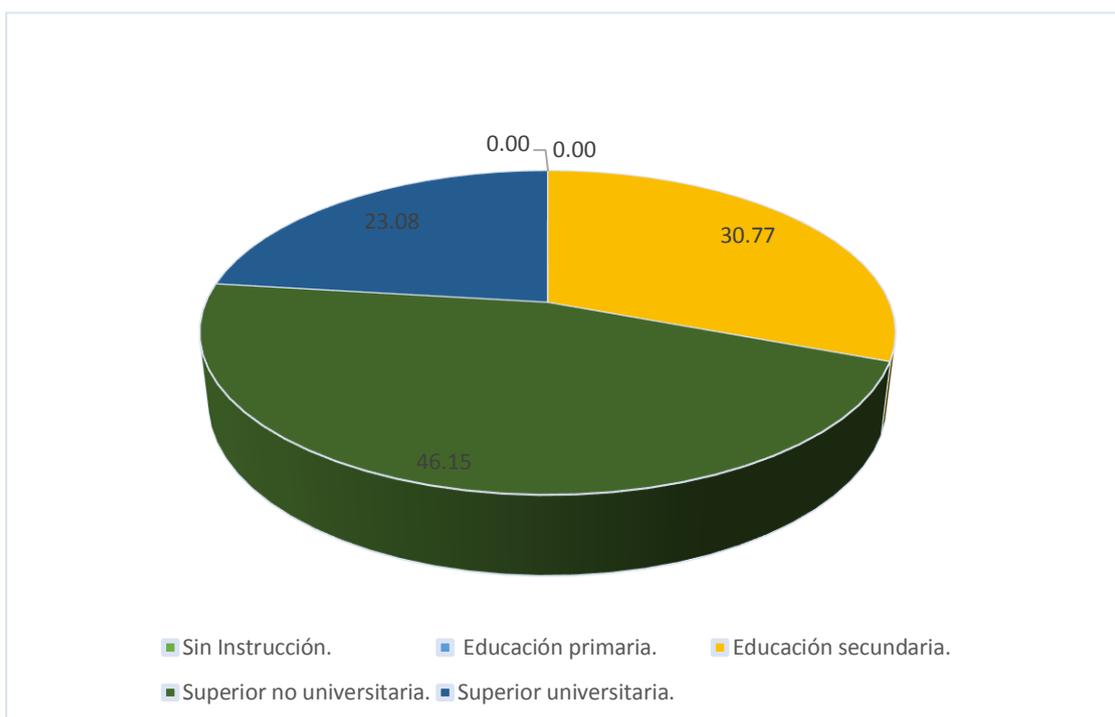
**Figura 1.** Edad (años) del representante de la MyPE

**Fuente.** Tabla 1



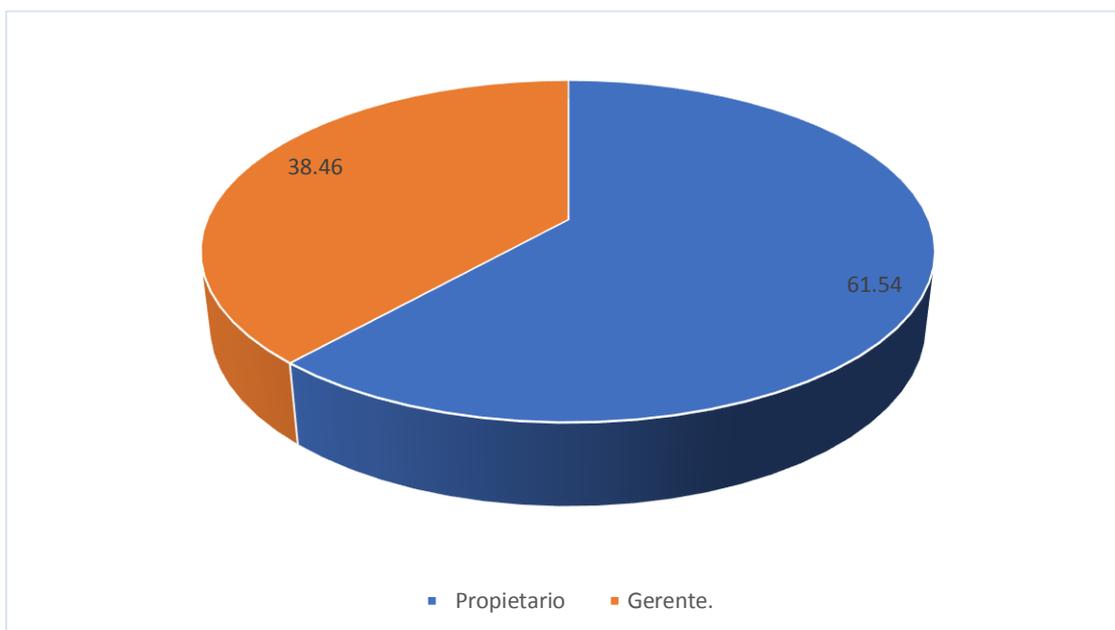
**Figura 2.** Sexo del representante de la MyPE.

**Fuente.** Tabla 1



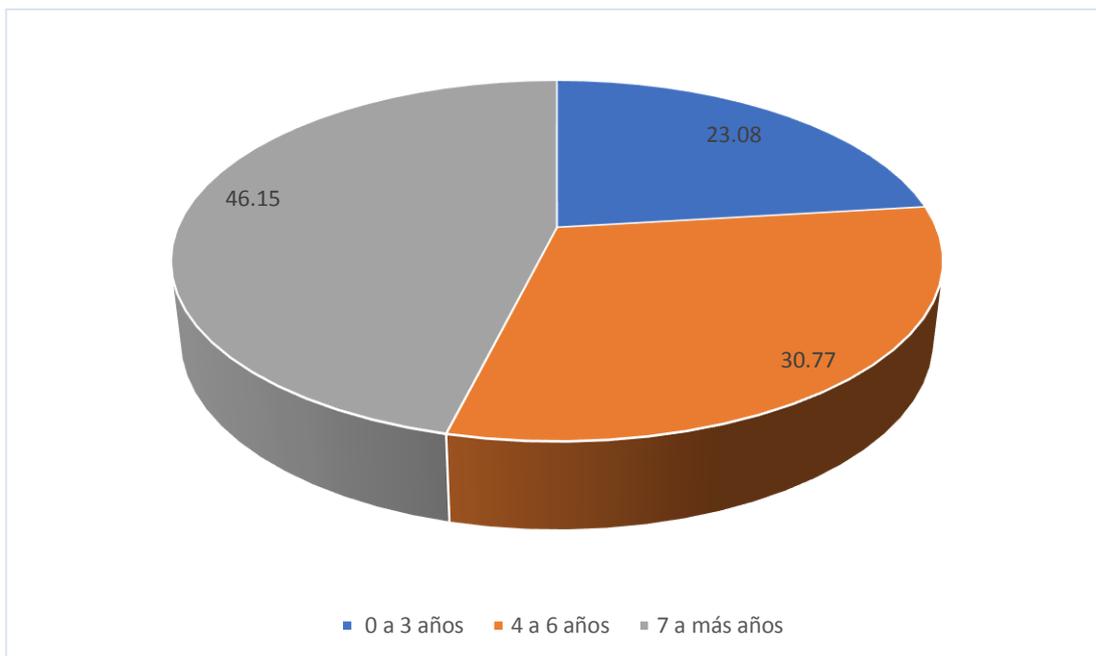
**Figura 3.** Grado de instrucción del representante de la MyPE.

**Fuente.** Tabla 1



**Figura 4.** Cargo del representante de la MyPE.

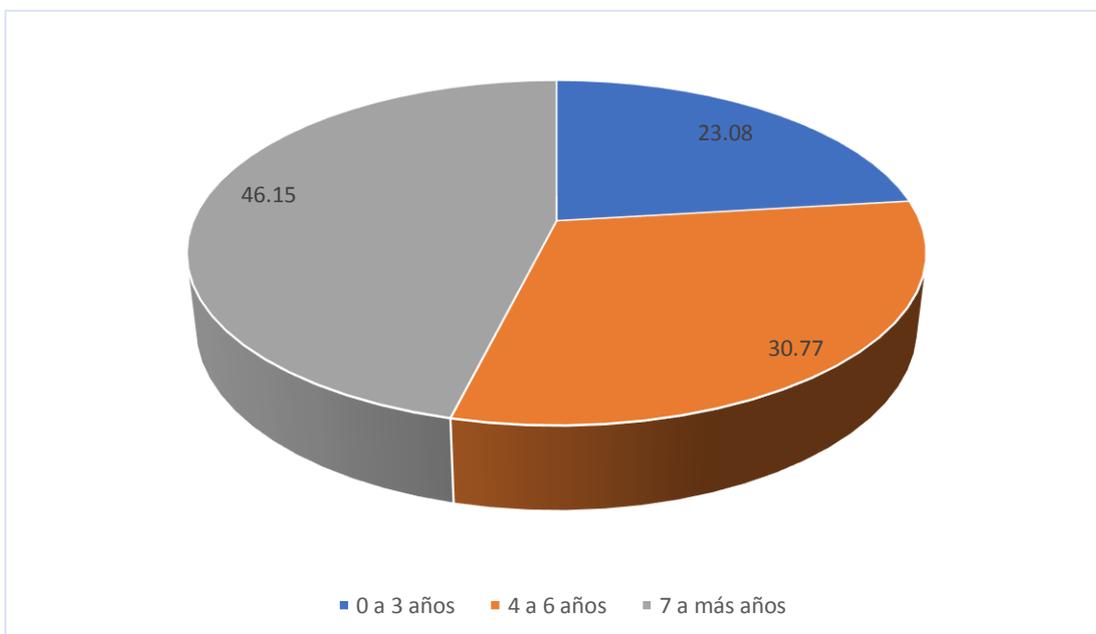
**Fuente.** Tabla 1



**Figura 5.** Tiempo (años) en el cargo del representante de la MYPE.

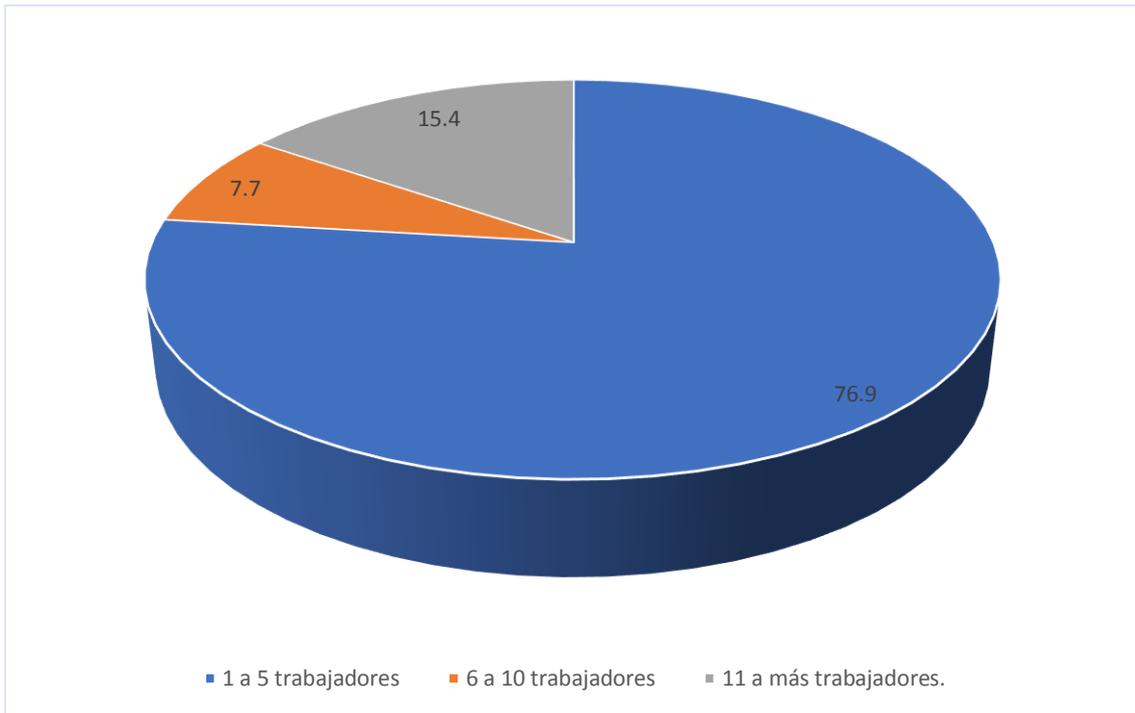
**Fuente.** Tabla 1

- **Figuras referentes a las características** de las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, Periodo 2017- 2018

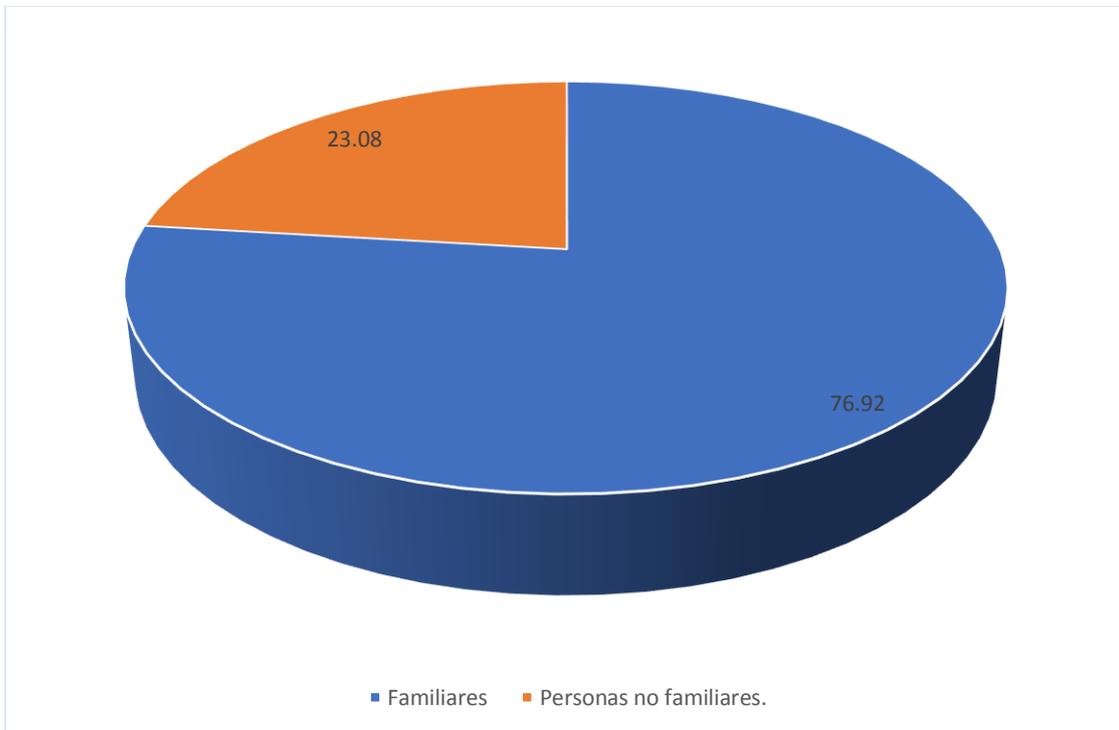


**Figura 6.** Tiempo (años) de permanencia de la empresa en el rubro.

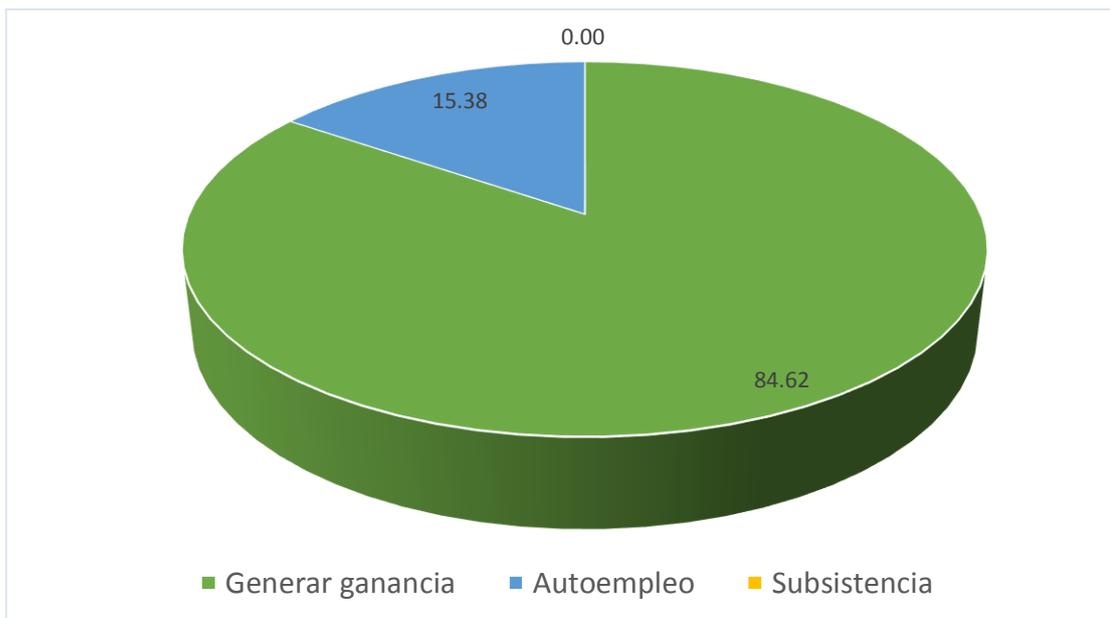
**Fuente.** Tabla 2



**Figura 7.** Número de colaboradores de la MyPE en el rubro.  
**Fuente.** Tabla 2



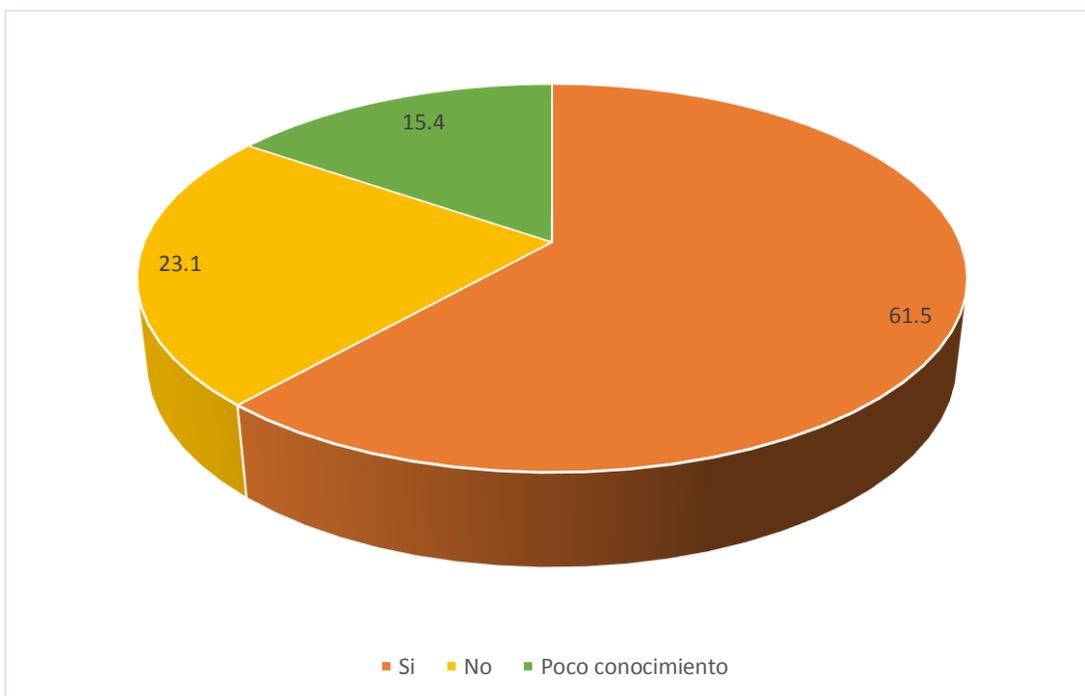
**Figura 8.** Personas que trabajan en la MyPE.  
**Fuente.** Tabla 2



**Figura 9.** *Objetivo de la creación de la MyPE.*

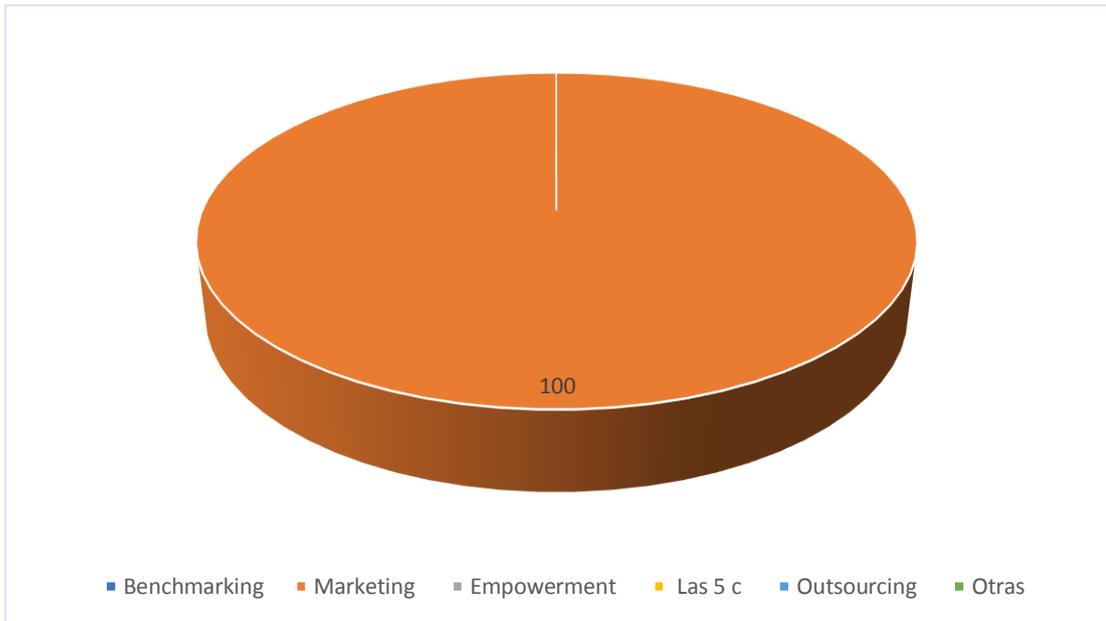
**Fuente.** Tabla 2

- Referente a las características de la variable gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, periodo 2017- 2018.



**Figura 10.** *Conoce el término gestión de calidad.*

**Fuente.** Tabla 3



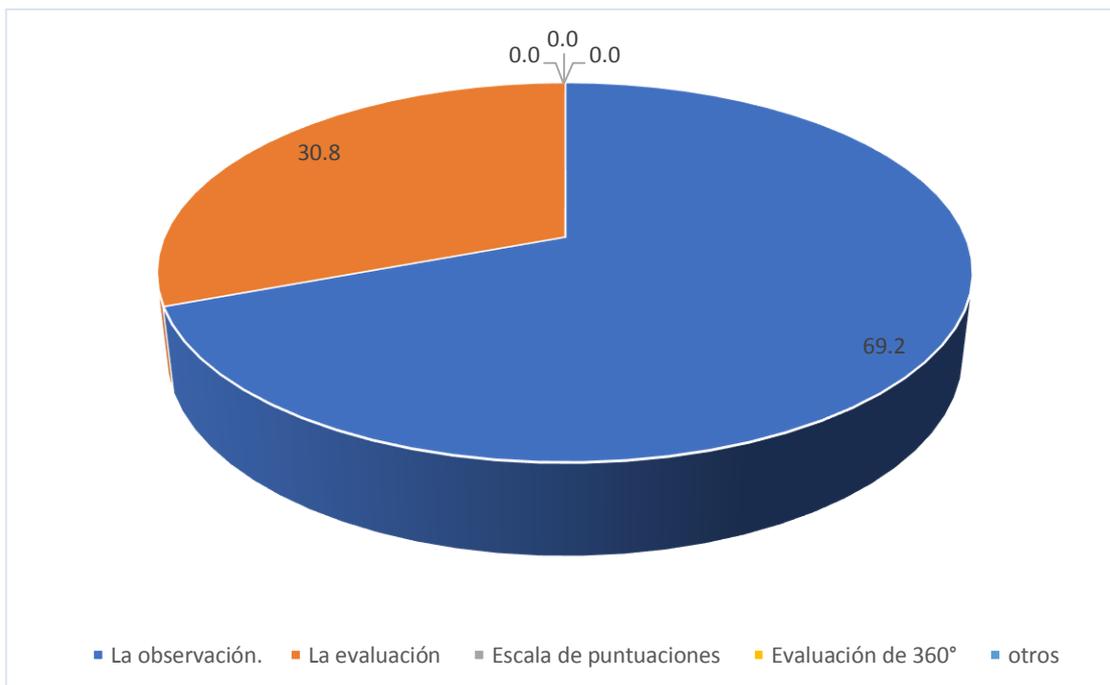
**Figura 11.** Técnicas modernas de la gestión de calidad que conoce

**Fuente.** Tabla 3



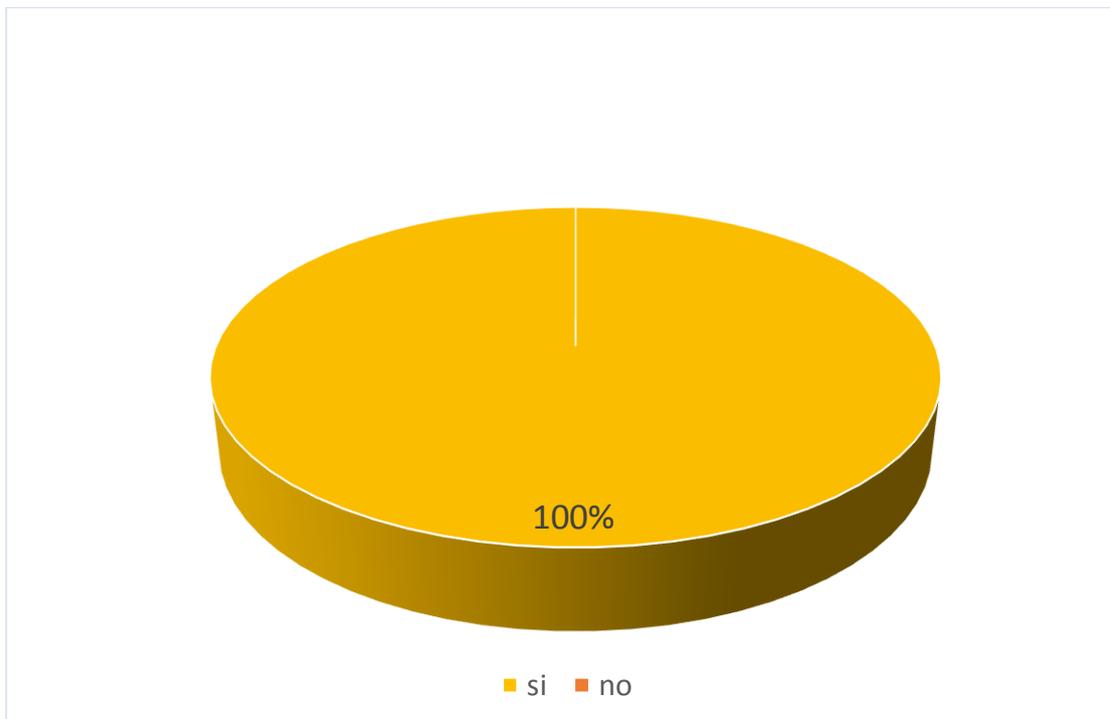
**Figura 12.** Dificultades que tiene el personal para la implementación de la gestión de calidad dentro de las MyPE

**Fuente.** Tabla 3



**Figura 13.** Técnicas modernas para medir el rendimiento del personal que conocen las MyPE.

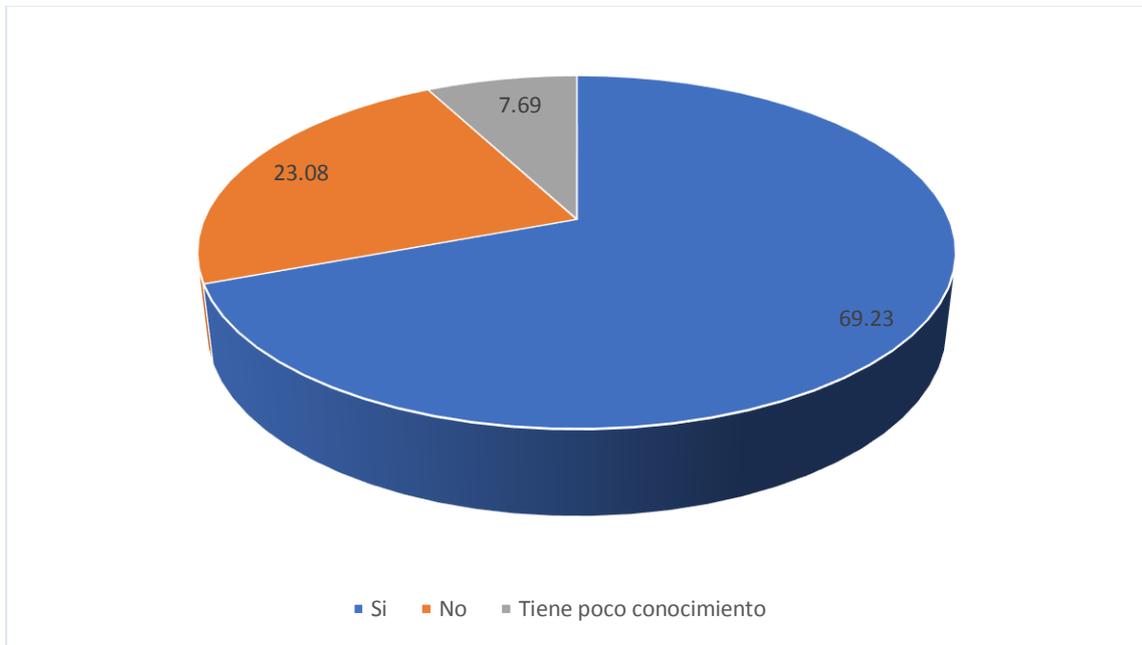
**Fuente.** Tabla 3.



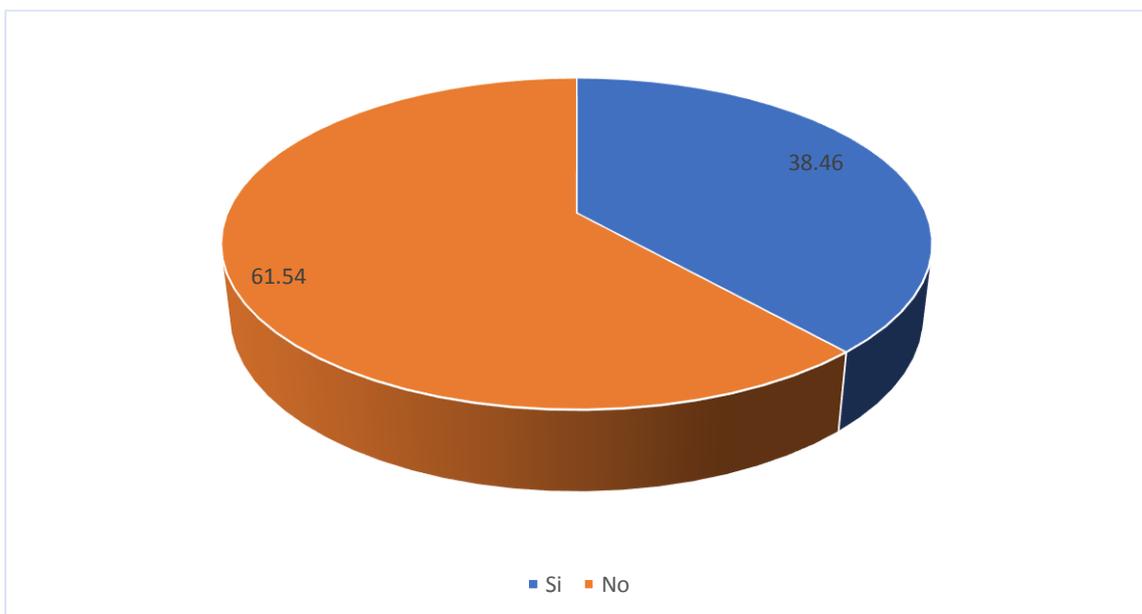
**Figura 14.** La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de los negocios de las MyPE

**Fuente.** Tabla 3.

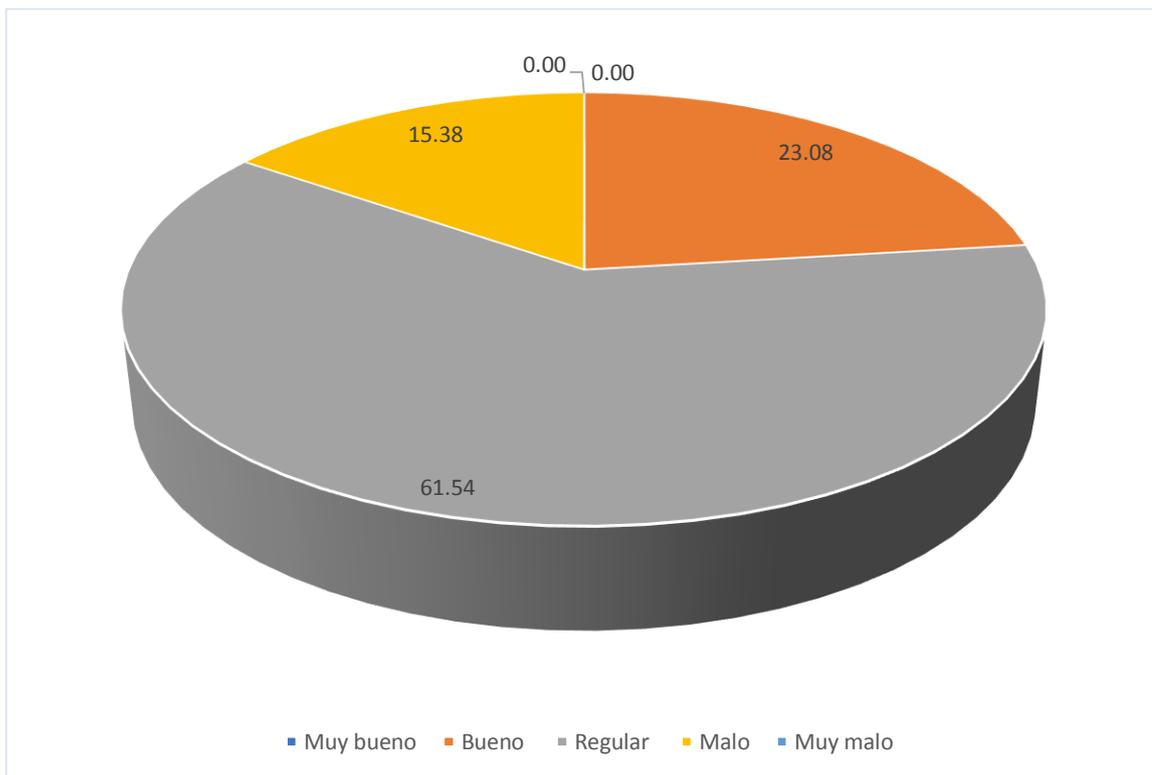
- Referente a las características gestión de calidad con el uso de las TIC, en las micro y pequeñas empresas del rubro ferretero del AA.HH. Miraflores Alto de Chimbote, periodo 2017- 2018



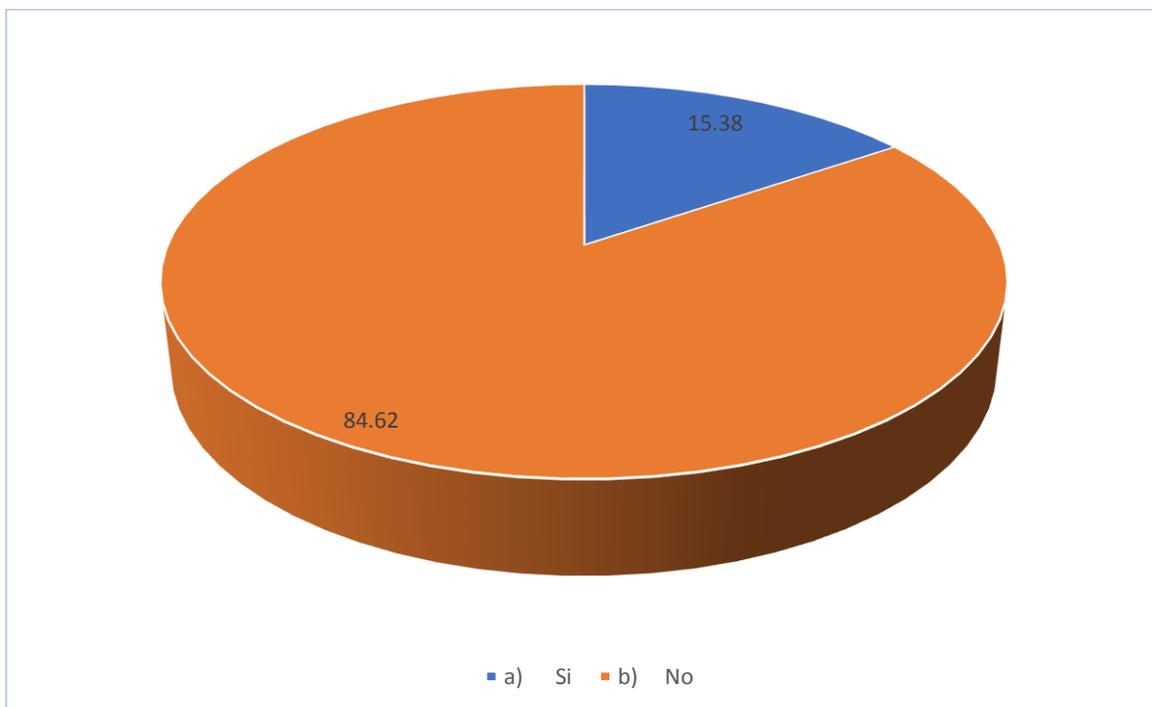
**Figura 15.** Conocen las TIC, las MyPE  
**Fuente.** Tabla 4



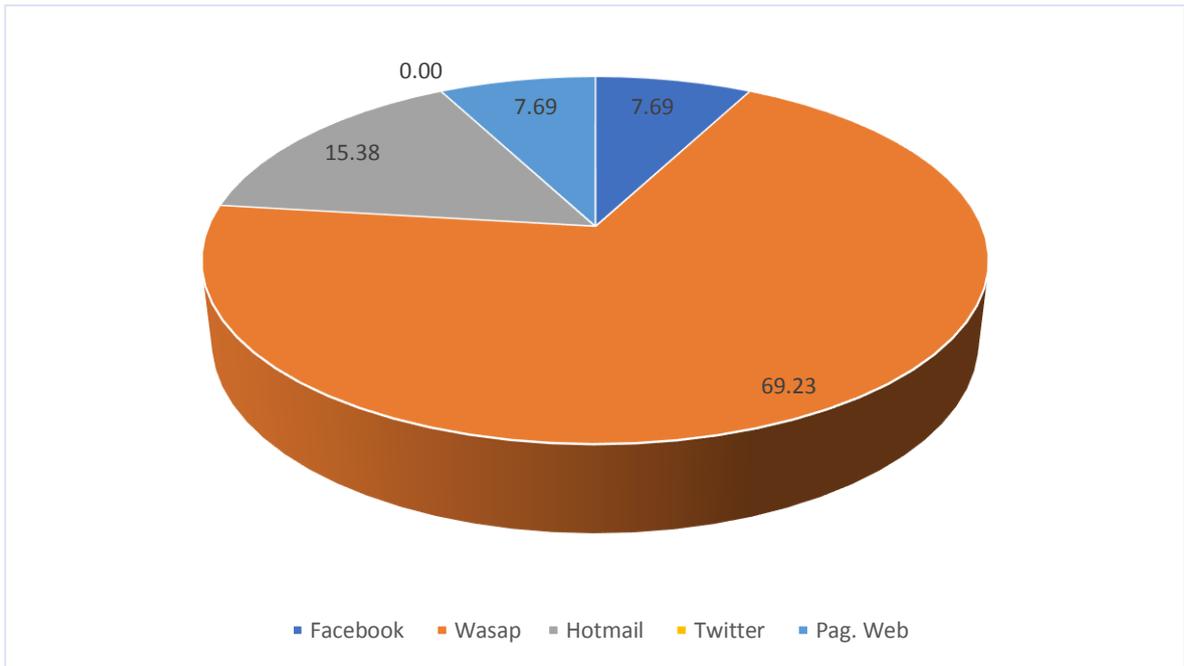
**Figura 16.** Cuenta con una computadora en su empresa  
**Fuente.** Tabla 4.



**Figura 17.** Nivel de conocimiento en computación de las MyPE  
**Fuente.** Tabla 4.

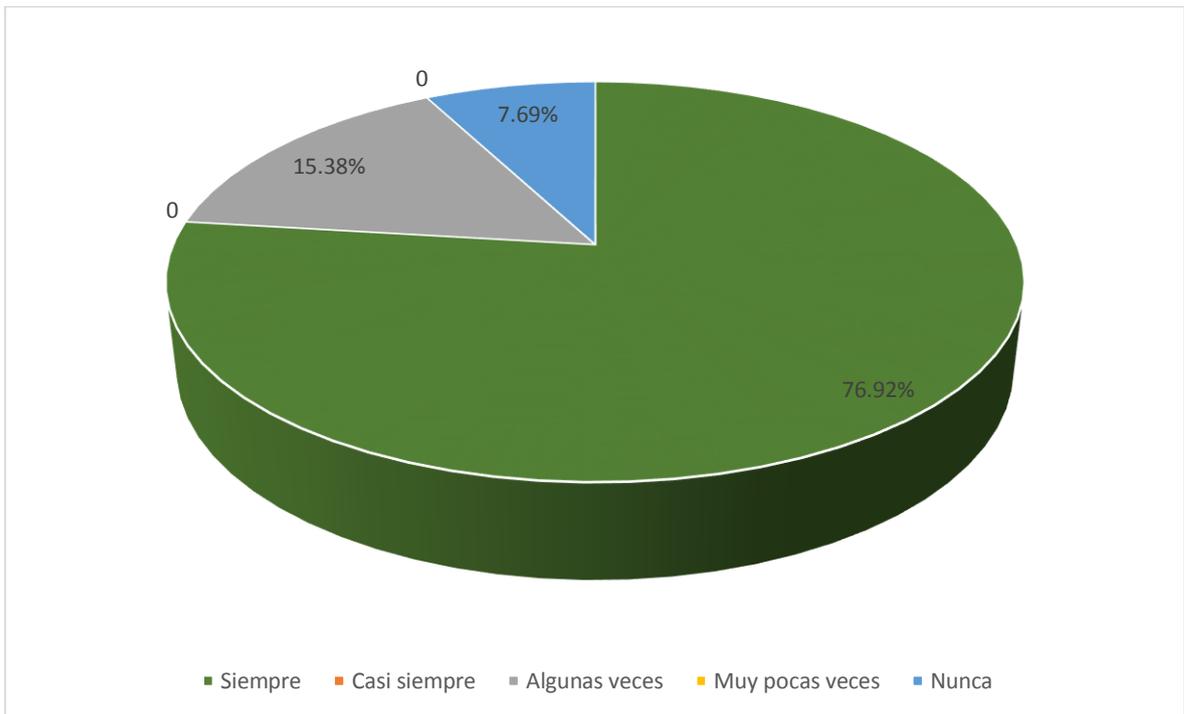


**Figura 18.** Uso del internet para ejecutar las compras de mercadería en las MyPE  
**Fuente.** Tabla 4.



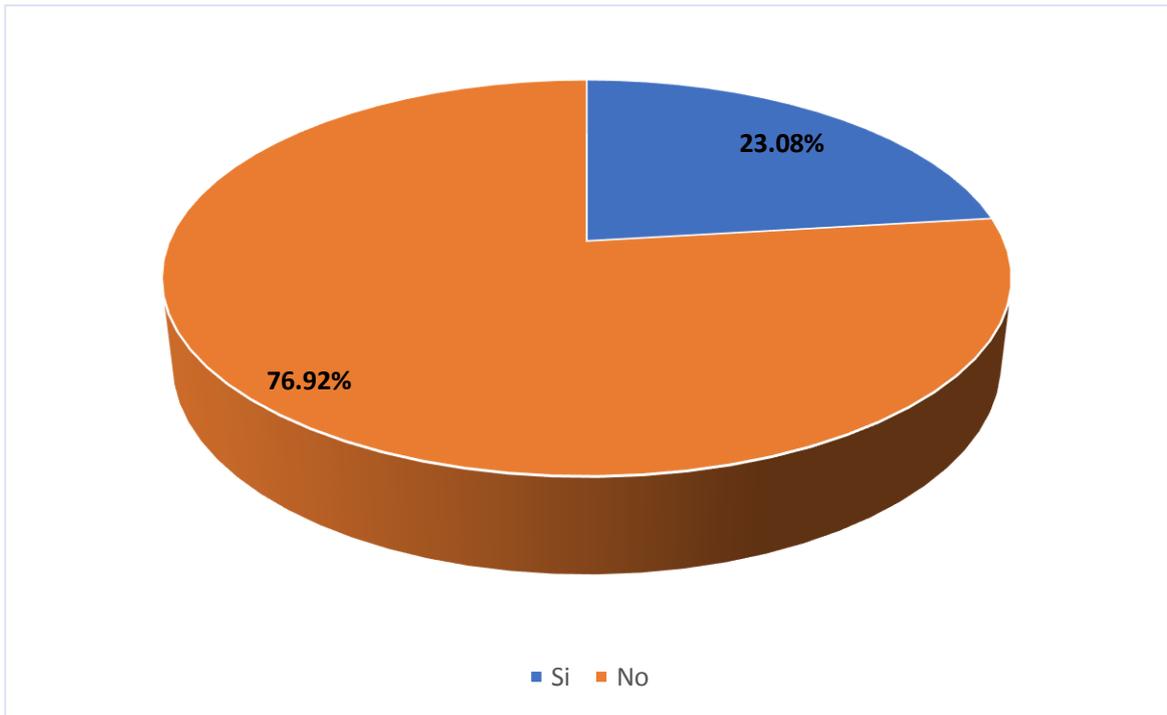
**Figura 19.** Redes sociales que utilizan las MyPE para impulsar la venta de sus productos

**Fuente.** Tabla 4.



**Figura 20.** Con que frecuencia se emplea el teléfono para coordinar asuntos de la empresa en las MyPE.

**Fuente.** Tabla 4.



**Figura 21.** Programa que utilizan para el control de inventarios las MyPE  
**Fuente.** Tabla 4.



**Figura 22.** Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de las MyPE  
**Fuente.** Tabla 4.