

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA TECNOLOGÍA DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) PARA UNA  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO  
FERRETERÍA, CIUDAD DE HUARMEY, AÑO 2021**

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

**AUTORA**

**GOMERO REYES, MARIA DE LOS ANGELES.**

**ORCID: 0000-0002-9930-2548**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS.**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Gomero Reyes, Maria de los Angeles.

Orcid: 0000-0002-9930-2548

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

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela profesional de Administración, Chimbote Perú.

### **JURADO:**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel.

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar.

ORCID: 0000-0002-5471-4549.

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidenta**

Limo Vásquez, Miguel Ángel.

**Miembro**

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

**Miembro**

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por todo lo que hace por mí, por darme fuerzas y levantarme cuando más lo necesito y por bendecirme todos los días y ser mi guía en cada paso que doy.

Quiero darles gracias a mis padres por haberme dado la vida, por formarme de una manera correcta, por sus sacrificios, esfuerzos y dedicación muchos de mis logros se los debo a ellos por todo el apoyo y motivación constante que me brindan para así alcanzar mis sueños.

A mis hermanos por su apoyo constantes que me brindan, por permanecer junto a mi lado cuando más los necesito y su amor verdadero que siempre me demuestran.

## **DEDICATORIA**

A Dios porque gracias a él logre culminar mi carrera. A mis padres y hermanos por ser el motor y motivo para seguir adelante y ayudaron a cumplir mi meta.

Quiero dedicar esta Tesis a mis amados padres María Isabel Reyes Mendoza y Eugenio Nemesio Gomero Cochachin por confiar en mí y demostrarles que puedo lograr mis objetivos que me propongo.

A mis hermanos por estar siempre presente, por sus palabras de motivación y compartir este mismo sueño conmigo.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y como se podría mejorar para una Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021. La investigación fue no experimental-transversal-descriptivo, con una muestra de 12 Mypes, a quienes se le aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, obteniendo como resultados: el 37.00% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 57.00% son de género masculino, el 59.00% tienen estudios secundaria completa, el 83.00% son dueños del negocio, el 67.00% tienen más de 7 años que desempeñan en el cargo, el 67.00% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, el 83.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 58.00% tienen personas no familiares trabajando, el 100.00% su objetivo de creación es generar ganancias, el 83.00% no conocen el término gestión de calidad, el 75.00% conocen otras técnicas modernas de gestión de calidad, el 58.00% tienen como dificultad adaptarse a los cambios de la implementación de gestión de calidad, el 92.00% si creen que la Tic son muy importantes para mejoría de su negocio, el 75.00 % no tienen actualmente un control de ventas, el 92.00% si aplicaría las Tic en sus negocios.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, Micro y pequeñas empresas, Tecnología de la Información y Comunicación, Plan de mejora.

## ABSTRACT

The present research work had as general objective: To determine the characteristics of Information and Communication Technology (ICT) and how it could be improved for Quality Management in Micro and small companies in the commerce sector, Hardware stores, City of Huarmey, year 2021. The research was non-experimental-transversal- descriptive, with a sample of 12 MSEs, to whom a questionnaire of 18 closed questions was applied, obtaining as results: 37.00% of the representatives are between 31 and 50 years old, the 57.00% are male, 59.00% have completed secondary education, 83.00% are business owners, 67.00% have been in office for more than 7 years, 67.00% have been in the business for more than 7 years , 83.00% have 1 to 5 workers, 58.00% have non-family people working, 100.00% their goal of creation is to generate profits, 83.00% do not know the term quality management, 75.00% know other modern techniques of managed n quality, 58.00% have difficulty adapting to changes in the implementation of quality management, 92.00% if they believe that ICT is very important for improving their business, 75.00% do not currently have sales control, 92.00% if they would apply ICT in their businesses.

**Keywords:** Quality Management, Micro and small companies, Information and Communication Technology, Improvement plan.

## CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS .....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA .....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT .....	vi
6. CONTENIDO .....	viii
7. INDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISION DE LITERATURA .....	5
III. HIPÓTESIS .....	15
IV. METODOLOGÍA .....	16
4. 1. Diseño de la investigación .....	16
4. 2. Población y muestra .....	16
4. 3. Definición y Operacionalización de variables y los indicadores .....	17
4. 4. Técnicas e instrumentos .....	20
4. 5. Plan de análisis .....	20
4. 6. Matriz de consistencia .....	21
4. 7. Principios Éticos .....	22
V. RESULTADOS .....	23
5. 1. Resultados .....	23
5. 2. Análisis de resultados .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	39
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	41
ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 .....	23
Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, ciudad de Huarmey, Año 2021.	
Tabla 2 .....	24
Característica de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, ciudad de Huarmey, año 2021.	
Tabla 3 .....	25
Características de la Tecnología de Información y comunicación (TIC) y como podría mejorar una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, ciudad de Huarmey, año 2021.	
Tabla 4 .....	26
Plan de mejora de la Tecnología de información y comunicación para una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, ciudad de Huarmey, año 2021.	

## Índice de figuras

Figura 1. Edad	53
Figura 2. Genero	53
Figura 3. Grado de instrucción	54
Figura 4. Cargo	54
Figura 5. Tiempo en el Cargo	55
Figura 6. Años en el rubro	55
Figura 7. Número de trabajadores en la empresa	56
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa	56
Figura 9. Objetivo de la empresa	57
Figura 10. Termino de gestión de calidad	57
Figura 11. Técnicas de gestión de calidad	58
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad	58
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	59
Figura 14. Gestión de calidad mejora el rendimiento	59
Figura 15. Termino TIC	60
Figura 16. TIC para la mejoría del negocio	60
Figura 17. Sistema de control de ventas	61
Figura 18. Aplicaría las TIC en sus negocios	61

## I. INTRODUCCIÓN

Las Mypes son muy importantes para la economía nacional, representan aproximadamente un 84% de las empresas del país, son una fuente potencial de empleo. La relevancia del sector aumenta cuando se entiende que las Micros y pequeñas empresas son alternativa laboral en el país. Esto ha permitido un mayor conocimiento sobre sus características y relaciones con el entorno económico.

Actualmente existen muchos problemas en las Micro y pequeñas empresas a nivel nacional para adaptarse a los nuevos cambios o técnicas para una Gestión de Calidad. Se puede implementar en diversas actividades o áreas correspondientes de la compañía.

Muchos países se visualizan actualmente un plan de mejora para la adaptación de la tecnología de información y comunicación que viene evolucionando en la productividad de las empresas.

La Tecnología de información y comunicación hoy en día han revolucionado en el mundo de los negocios, aportando un aprendizaje y capacitación continua del empresario y personal.

En nuestro territorio peruano, existen muy pocas Micro y pequeñas empresas que se adaptan a los nuevos cambios Tecnológicos.

Por medio de un análisis puedes observar que áreas de tu empresa podrían mejorar y aumentar su productividad.

En la Región Ancash, Provincia de Huarney existen problemas en las Micro y pequeñas empresas sector comercio, Rubro – Ferreterías. Los representantes no tienen conocimientos sobre de un plan de mejora de la Tecnología de información y comunicación para una gestión de Calidad y un buen manejo de sus negocios.

La problemática ampliamente conocida por los diferentes sectores de la economía impide que la inclusión social en países como Colombia sea una realidad. La corrupción, la competencia desleal, las pocas o nulas posibilidades que nuestro sistema financiero ofrece a las pymes impiden su progreso sostenible, no en todos los casos por supuesto, pues también

hay historias de éxito que forjaron un camino progresista que permite soñar con un futuro. (Trujillo, Gamba y Arenas, 2016)

Hoy en día el 25% de las pequeñas empresas en Argentina, por ejemplo, cuenta con un sistema de ERP (sistema para la planificación de los recursos empresariales), el 32% en las medianas y el 60% en las grandes, mientras que, en Brasil los valores ascienden a 24%. 50% y 75%, respectivamente. (Paulise, 2015)

Unos de los países que día a día vienen conectándose cada vez más a la red es España. Más de 26 millones de españoles acceden con regularidad a Internet y 21,6 millones haciendo atrás de dispositivos móviles el pasado año, 4 millones más que el 2013. (Pardo, 2015).

Según el informe Mypes Perú 2013, elaborado por la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Media Empresa (Faedpyme) más del 60% de las mypes peruanas Lima, Arequipa y Trujillo no usan las herramientas de las TIC, tal correo electrónico, páginas web, venta por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativo, redes sociales, entre otros. (Gestión, 2014).

“Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado y facilitado el mundo de las PYMES, las TIC son un elemento clave para hacer que las ventas incrementen y sea más productivo agilizando las comunicaciones” (De la Paz, 2011).

En el Distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, Departamento de Ancash, la propuesta de mejora de la Tecnología de Información y Comunicación será beneficioso porque permitirá al representante de la Micro y pequeña empresa a capacitarse constantemente de los avances que tiene el mercado tecnológico, así mismo es una ventaja porque permite que el cliente reciba una atención inmediata y se pueda llevar un control de ingreso y salida de los materiales que se ofrecen al mercado. En las empresas del Sector Comercio Rubro Ferreterías se encuentra la necesidad de aplicar propuesta de mejora de la Tecnología de Información y Comunicación. Por ello que el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y como se podría mejorar para una Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Ferreterías, Cuidad de Huarmey, año 2021?

Para dar solución al problema se planteó el siguiente Objetivo General:

Determinar las características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y como se podría mejorar para una Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021.

Y para cumplir con el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a) Definir las características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021.
- b) Describir las características de las Micros y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021.
- c) Describir las características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para una Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021.
- d) Elaborar una propuesta de mejora para la Tecnología de Información y Comunicación de las Micros y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021.

Esta investigación se justifica porque nos permitió conocer las principales características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para una gestión de calidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio.

También se justifica porque nos permitió obtener conceptos teóricos sobre una Propuesta de Mejora de la Tecnología de Información y Comunicación lo cual servirá de conocimiento a los microempresarios.

Esta investigación se justifica porque servirá de modelo para los estudiantes, empresarios, universidades, ciudadanos, que requieran la información de Propuesta de Mejora de la Tecnología de Información y Comunicación para una Gestión de Calidad.

Este estudio tiene un diseño no experimental, transversal, descriptivo. Encuestando a 12 Mypes para el recojo de datos, se aplicó un cuestionario de 18 preguntas sobre propuesta de mejora de la tecnología de información y comunicación para una gestión de calidad. Obteniendo los siguientes resultados: el 37.00% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 57.00% son de género masculino, el 59.00% tienen estudios secundaria completa, el

83.00% son dueños del negocio, el 67.00% tienen más de 7 años que desempeñan en el cargo, el 67.00% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, el 83.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 58.00% tienen personas no familiares trabajando, el 100.00% su objetivo de creación es generar ganancias, el 83.00% no conocen el término de gestión de calidad, el 75.00% conocen otras técnicas modernas de gestión de calidad, el 58.00% tienen dificultad para adaptarse a los cambios de la implementación de gestión de calidad, el 92.00% si creen que las Tic son muy importantes para mejoría de su negocio, el 75.00% no tienen actualmente un control de ventas, el 92.00% si aplicaría las Tic en sus negocios. Se concluye que las Mypes aplicaran la Técnica de Información y Comunicación para una gestión de calidad en y ser más competitivas en sus negocios.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Bernuy (2019) en su tesis: *La Tecnología de la Información y la Comunicación como Factor relevante de la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las Micro y pequeñas Empresas en el Sector Comercio, Rubro Ferreterías del Distrito de Huaraz, 2019*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la tecnología de la información y la comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Huaraz, 2019. Obtuvieron los siguientes objetivos específicos :Describir las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas en el Sector Comercio, rubro Ferreterías del Distrito de Huaraz, 2019, Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro ferreterías del Distrito de Huaraz, 2019; Describir las principales características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Huaraz, 2019; Elaborar el plan de mejora a los resultados de la investigación de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro ferreterías del Distrito de Huaraz, 2019. Tuvo una metodología No experimental- transversal – descriptivo. Se obtuvo los principales resultados El 37.00% de representantes tienen entre 31-50 años, El 57.00% son de Género Masculino, El 39.00% tienen secundaria, El 60.00% de los representantes son dueños, El 40.00 % tienen de 7 a más años en el cargo, El 54.00% de las micro y pequeñas empresas tienen 7 a más de permanencia en el rubro, El 97.00% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, El 60.00% de las personas que trabajan son familiares, El 87.00% de las micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias, El 57.00% de los representantes no utilizan las TIC, se concluye que las representantes tienen entre 31-a 50 años y son de género masculino tienen secundaria, los mismos representantes son dueños de sus propios negocios teniendo más de 7 años en el cargo, teniendo el negocio más de 7 años de permanencia en el rubro cuentan con 1 a 5 trabajadores siendo la mayoría su propia familia, las micro y pequeñas empresas se crearon para generar ganancias así mismo los representantes no utilizan las TIC.

Salazar (2019) en su tesis: *Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, Sector Comercio, rubro ferreterías, ciudad de juanjui 2019*. Tuvo como Objetivo General: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de tecnología de información y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector comercio, rubro ferreterías, ciudad de juanjui 2019, se planteó los siguientes Objetivos Específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de juanjui 2019, Describir las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ferretería, ciudad de juanjui 2019, Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferreterías, ciudad de juanjui 2019, Elaborar una propuesta de mejora sobre la gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de juanjui 2019. Tuvo una metodología No experimental, transversal, descriptivo. Se obtuvo los principales resultados: El 53.85% de los representantes tienen 31 a 50 años, El 61.54% son de género masculino, El 46.15% tienen secundaria, El 61.54% son dueños de sus propios negocios, El 46.15% tienen más de 7 años en el cargo, El 46.15% tiene 7 años a más en el rubro, El 69.23% tienen 1 a 5 trabajadores, El 69.23% de trabajadores son personas no familiares, El 69.23% su objetivo es generar ganancias, 46.15% no conocen el término gestión de calidad, El 53.85% conoce las técnicas lluvias de ideas, El 46.15% tienen dificultades como poca iniciativa, El 53.85% utiliza como técnica de rendimiento la observación, El 61.54% indican que sí, la gestión de calidad mejora el rendimiento, El 53.85% no conocen el término de TIC, se concluye que los representantes son de 31 a 50 años y son de género masculino tienen secundaria y son dueños de sus propios negocios teniendo más de 7 años en el cargo, el negocio tienen más de 7 años en el rubro tienen de 1 a 5 trabajadores que no son familiares, su objetivo es generar ganancias, los representantes no conocen la gestión de calidad utilizan como técnica la lluvias de ideas, la dificultad es la poca iniciativa, como técnica de rendimiento es mediante la observación así mismo la gestión de si ayuda a mejorar el rendimiento, actualmente no conocen el término TIC.

Neciosup (2019) su tesis: *Gestión de Calidad Con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017*. Tuvo como Objetivo General: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017. Se planteó los siguientes Objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017, Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017, Describir las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017. Tuvo una metodología No experimental, Transversal, descriptivo. Se obtuvo los siguientes resultados: El 57.14% tienen entre 18 a 30 años, El 78.57% son de género masculino, El 50.00% su grado de instrucción es superior no universitaria, El 85.71% son dueños de sus propios negocios, El 64.29% tienen más de 7 años en el cargo, El 64.29% tienen más de 7 años de permanencia, El 78.57% tienen de 6 a 10 trabajadores, El 78.57% son personas no familiares, el 92.86% su objetivo es generar ganancias. El 57.14% si conoce el termino gestión de calidad, El 85.71% utilizan como técnicas de gestión la lluvia de ideas, El 78.57% no se adapta a los cambios, El 64.29% utilizan la técnica para medir el rendimiento la observación, El 57.14% indican que la gestión si mejora el rendimiento, El 50.00% si conoce las TIC. Se concluye que la mayoría de representantes tienen entre 18 a 30 años son del género masculino tienen el grado de instrucción superior no universitaria, son dueños de sus propios negocios más de 7 años en el cargo así mismo 7 años de permanencia cuentan con 6 a 10 trabajadores que no son familiares el objetivo es generar ganancias, conocen el termino gestión de calidad utilizan como una técnica la lluvia de ideas y no se adaptan a los cambios mediante la observación evalúan el rendimiento e indican que la gestión si mejora el rendimiento , conocen el termino TIC.

Antúñez (2019) en su tesis: *las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta*

*minorista de artículos, Distrito de Huarmey, Año 2019.* Tuvo como Objetivo General: Determinar las principales características de las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, Distrito de Huarmey, año 2019. se planteo los siguientes Objetivos Específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, Distrito de Huarmey, año 2019; Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferreterías, Distrito de Huarmey, año 2019, Describir las características de las tecnologías de información y comunicación, como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, Distrito de Huarmey, año 2019; Elaborar un plan de mejora de las tecnologías de la información y la comunicación, como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micros y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, Distrito de Huarmey, año 2019. Tuvo una metodología No experimental, Transversal, Descriptivo. Se obtuvo los siguientes resultados: El 55.00% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, El 70.00% son de género masculino, El 50.00% tienen el grado de instrucción secundaria, El 75.00% son los propios dueños, El 50.00% tienen más de 7 años en el cargo, El 75.00% cuentan más de 7 años de permanencia en el rubro, 95.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 95.00% su objetivo de creación es generar ganancias, El 60.00% No conocen el termino Tecnología de información y comunicación, El 100.00% mencionan que la gestión de calidad contribuye a una mejoría del negocio. Se concluye la mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años son de género masculino con el grado de instrucción secundaria, son dueños de sus propios negocios con más de 7 años en el cargo, cuentan con 7 a más años de permanencia en el rubro tienen de 1 a 5 trabajadores, fueron creados para generar ganancias actualmente no conocen el termino Tecnología de información y comunicación.

Gamarra (2017) en su tesis: *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ferreterías, Ciudad de Huarmey, 2016.* Tuvo como Objetivo General: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de

información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ferreterías, Ciudad de Huarmey, 2016.se planteo los siguientes Objetivos Específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ferreterías, Ciudad de Huarmey, 2016, Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro ferreterías, Ciudad de Huarmey, 2016, 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 ferreterías, Ciudad de Huarmey, 2016. Tuvo una metodología No experimental, transversal, descriptivo. Se obtuvo los siguientes resultados: El 55,50% tienen la edad de 31 a 50 años, El 66,70% son de género masculino, El 61,10% El grado de instrucción secundaria, 50,00% cuentan con 8 años a más de permanencia en el rubro, El 61,10% se crearon con la finalidad de generar ganancias, El 83,30% cuentan con 0-4 trabajadores, el 72,20% si conocen el termino gestión de calidad, El 72,20 % no utilizan las TIC. Se concluye que la mayoría de los representantes son de la edad de 31 a 50 años de género masculino con grado de instrucción secundaria, con 8 años a más de permanencia en el rubro fueron creados para generar ganancias, cuentan con 4 a trabajadores, los microempresarios conocen el termino de gestión de calidad y no utilizan las TIC.

Huamán (2019) en su tesis: *Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018*. Tuvo como Objetivo General: Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018. Se planteó los siguientes Objetivos Específicos: Describir las principales características de los representantes de las Mypes rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018, describir las principales características de las Mypes rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018, Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las Mypes rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018. Tuvo como metodología No experimental, transversal.se obtuvo los siguientes resultados: El 53.00% son de 31 a 50 años, El 80.00% con se generó masculino, El 40.00% tienen el grado

de instrucción superior universitario, El 40.00% tienen de 4 a 7 años desempeñándose en el cargo así mismo El 40.00% tienen más de 8 años de permanencia en el rubro, El 67.00% de las mypes fueron creados con la finalidad de generar ganancias, El 53.00% tienen de 5 a 9 trabajadores, El 67.00% entiende el termino de gestión de calidad, El 60.00% no utilizan las TICs. Se concluye que la mayoría de los representantes tienen de 31 a 50 años y son de género masculino tienen el grado de instrucción superior universitario así mismo están de 4 a más años de permanencia en el rubro fueron creadas con la finalidad de generar ganancias y cuentan con 5 a 9 trabajadores y los representantes entienden el termino de gestión de calidad, pero no utilizan las TICs.

## **2. 2. Bases Teóricas**

### **Definición de las Micro y Pequeñas Empresas**

Según la **Ley 28015 (2003)** nos dice lo siguiente: La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta ley se hace mención a las siglas MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas. (p.1)

En el Perú existen leyes que se rigen las micro y pequeñas empresas, al momento de ser constituidas por ser personas naturales o como personas jurídicas.

### **Características de las Micro y Pequeñas Empresas**

De acuerdo a la **Ley N°30056 (2013)** menciona lo siguiente:

Las Micro y Pequeñas Empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales, Microempresa, ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), Pequeña empresa, ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas tributarias (UIT), Mediana empresa, ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (p.5)

Las micro y Pequeñas empresas se rigen de acuerdo a la Ley que estipula a los niveles de ventas anuales y trabajadores.

### **Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas**

En la actualidad las Micros y pequeñas Empresas juegan un rol muy importante en la economía del país.

Según Arbulú (2005) En la actualidad las micro y pequeñas empresas representan un extracto muy importante en la estructura productiva del país, por su cantidad de establecimiento como la generación de empleo, habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica. (p.36)

### **Gestión de calidad**

Según menciona (Hernández, Barrios y Martínez, 2018) Un sistema de Gestión de Calidad puede ayudar a tener un mejor control de cada uno de los procesos internos de una organización, desde un enfoque basado en procesos interrelacionados. Por ende, una cultura de calidad debe estar basada en requisitos específicos como la satisfacción del cliente en toda su extensión y sobre la base del principio de una mejora.

Es importante su aplicación porque permite llevar un buen proceso de los productos y servicios y que el cliente este satisfecho.

### **La calidad**

Como lo menciona (Sangüesa, Mateo y Ilzarbe, 2019) Consideran que la calidad es una característica medible, las diferencias de calidad significan en la cantidad de una característica que posee el producto. Esto conduce a una concepción jerárquica de la calidad, ya que, según la cantidad del árbitro deseado que contenga el producto, podemos ordenar los productos de menor mayor calidad. Solo será posible una clasificación libre de ambigüedad si tenemos una clasificación equivalente, válida para todos los compradores. (p.5)

## **Relación de la gestión de Tecnología de Información y comunicaciones con la gestión Empresarial.**

Según Estrada (2014) la evolución histórica de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, data de un período de más de 40 años, vive un camino paralelo al de las corrientes organizativas que han sido implantadas en las empresas. La coincidencia de este hecho obedece a una condición de reciprocidad entre los cambios organizativos y los tecnológicos que los posibilitan. En la actualidad la gestión empresarial está estrechamente ligada a la gestión de las Tics con vista al logro de la eficiencia empresarial y el desempeño organizacional dentro de los procesos de toma de decisiones. (p.28)

Las micro y pequeñas empresas tienen que adaptarse cada vez más a los avances tecnológicos para ser más competitiva en el mercado.

### **La tecnología de la información y Comunicación**

Según Niebla (2016) menciona Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como: computadora, teléfonos móviles, televisores el papel de las TIC en la sociedad es muy importante porque ofrecen muchos servicios como: correo electrónico, búsqueda de información, banca online, descarga de música y cine, comercio electrónico, etc. Por esta razón las TIC han incursionado fácilmente en diversos ámbitos de la vida.

Son herramientas de gran importancia, porque permite a los emprendedores optimizar la productividad de su negocio y dar a conocer sus productos y servicios que ofrece a nivel nacional e internacional.

### **Importancia de la Tecnología de la Información y Comunicación.**

Estrada (2014) señalan que “La utilización de las TICs en la dirección empresarial es un espacio importante para lograr que los dirigentes hagan de estas tecnologías una herramienta para realizar su gestión cotidiana, con una visión estratégica y operacional, para alcanzar los fines propuestos”. (p.34)

Es una herramienta de gran ayuda porque permite a las empresas a promocionar sus productos y servicios por páginas web.

### **2. 3. Marco Conceptual**

#### **Ferreterías**

Es un establecimiento comercial dedicado a la venta de materiales de construcción del hogar, normalmente para el público en general, aunque también existen dedicadas a profesionales con elementos específicos como maderas, herramientas de pequeño tamaño, clavos, tornillo, silicona, persianas, pinturas, entre otros.

#### **Las micro y pequeñas empresas:**

La micro y pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

#### **La Gestión de Calidad**

Es una serie de procesos sistemáticos que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

#### **Calidad**

En el sector comercio hace referencia al acceso, interacción, buen trato del personal y su preparación para servir, recibir respuestas satisfactorias y poder apreciar mejoras, así mismo un buen clima organizacional enfocado a las metas establecidas de la organización.

#### **Propuesta de mejora en la tecnología de información y comunicación**

La tecnología actual nos permite hacer llegar al cliente los productos o servicios de una forma mucho más rápida, permitirá que las empresas tengan una mejor organización en los pedidos y control de ello.

## **La Tecnología de Información y Comunicación**

Las TIC: Es tecnología que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional, así mismo es de beneficio para sociedad. A nivel mundial es de vital importancia implementar la tecnología.

### **III. HIPÓTESIS**

En el estudio de Investigación Titulada Propuesta de Mejora de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para una Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferretería, Ciudad de Huarmey, Año 2021. No se planteó hipótesis, por tratarse de una investigación de Diseño Descriptivo y se espera resultados.

## IV. METODOLOGÍA

### 4. 1. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación que se aplicó, *No experimental - transversal – descriptivo*.

Fue, no experimental, porque la variable de propuesta de mejora de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para una Gestión de Calidad, se desarrolló tal cual las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio – rubro ferreterías (Ciudad de Huarney, Año 2021), sin sufrir ninguna modificación.

Del mismo modo fue, transversal porque se desarrolló en un tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un final, específicamente en el Año 2021.

Asimismo, fue descriptivo porque solamente se describió las principales características de los representantes, propuesta de mejora de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para una Gestión de Calidad, MYPES en estudio de la Ciudad de Huarney Año 2021.

### 4. 2. Población y muestra.

#### a) Población

Para la elaboración del estudio se utilizó una población muestral conformadas de 16 micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro ferretería de la Ciudad de Huarney, Año 2021.

#### b) Muestra

La muestra es de 12 micro y pequeñas empresas, solo participaron los representantes de las MYPES que brindaron información para el desarrollo del trabajo de investigación.

### 4. 3. Definición y operacionalización de variables.

Aspectos complementarios	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Constituida por una persona natural o jurídica. (Ley 28015, 2003)	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De 18 a 30 años.</li> <li>- De 31 a 50 años</li> <li>- De 51 años a mas</li> </ul>	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masculino</li> <li>- Femenino</li> </ul>	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin instrucción</li> <li>- Secundaria</li> <li>- Superior no universitario</li> <li>- Superior universitario</li> </ul>	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dueño</li> <li>- Administrador</li> </ul>	Nominal
		Tiempo en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 años a mas</li> </ul>	Razón

<b>Aspectos complementarios</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Micro y pequeñas empresas	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios. (Ley 28015, 2003)	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 años a mas</li> </ul>	Razón
		Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 a 5 trabajadores</li> <li>- 6 a 10 trabajadores</li> <li>- 11 a más trabajadores</li> </ul>	
		Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiares</li> <li>- Personas no familiares</li> </ul>	Nominal
		Objetivo de creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar ganancia</li> <li>- subsistencia</li> </ul>	



		Termino TIC	- Si - No	Nominal
		TIC son importante para la mejoría de su negocio	- Si - No	
		Sistema de ventas	- Si - No	
		Aplicaría las TIC en su negocio	- Si - No	

#### 4. 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La Técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta que se aplicó a 12 micros y pequeñas empresas y que permitió recolectar datos de los representantes.

Instrumento que se implementó en la investigación es un cuestionario estructurado de 18 preguntas relacionadas a las variables de la Tecnología de Información y Comunicación y Gestión de Calidad.

#### 4. 5. Plan de análisis.

Se recopiló la información utilizando el método descriptivo, se hizo la elaboración de tablas y figuras para el procesamiento de la información adquirida mediante la encuesta que se realizó a las micro y pequeñas empresas. Se utilizó los programas Excel para la elaboración de tablas y figuras, Word para la elaboración y desarrollo del proyecto de investigación, PDF para la presentación y evaluación del jurado.

#### 4. 6. Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Variable	Población y Muestra	Métodos	Técnica - Instrumento
<p>¿Cuáles son las características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y como se podría mejorar para una Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021?</p>	<p><b>General</b> Determinar las características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y como se podría mejorar para una Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> -Definir las características de los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021. -Describir las características de las Micros y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarmey, año 2021. -Describir las características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para una Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro</p>	<p>Propuesta de Mejora de la Tecnología de Información y Comunicación para una Gestión de Calidad</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada de 16 micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro ferretería de la Ciudad de Huarmey, Año 2021.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra es de 12 micro y pequeñas empresas, solo participaron los representantes de las MYPES que brindaron información para el desarrollo del trabajo de investigación.</p>	<p>Se utilizó un diseño, <i>No experimental - transversal - descriptivo</i>. No experimental, porque la variable no sufrió ninguna modificación. Del mismo modo fue, transversal porque se desarrolló en un tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un final, específicamente. Asimismo, fue descriptivo porque solamente se describió las principales características de los representantes.</p>	<p>La Técnica que utilizo en la investigación es la encuesta que se aplicó a las 12 micro y pequeñas empresas que permitió recolectar datos de los representantes. El Instrumento que se empleó en la investigación es el cuestionario estructurado de 18 preguntas relacionadas a las variables de la Tecnología de Información y Comunicación y Gestión de Calidad.</p> <p><b>Plan de análisis</b> Se recopiló la información utilizando el método descriptivo, se hizo la elaboración de tablas y figuras utilizando el programa Excel.</p>

	<p>Ferreterías, Ciudad de Huarney, año 2021.</p> <p>-Elaborar una propuesta de mejora para la Tecnología de Información y Comunicación de las Micros y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro Ferreterías, Ciudad de Huarney, año 2021.</p>				
--	---	--	--	--	--

#### **4. 7. Principios éticos.**

En este trabajo de investigación, no tiene ningún impacto negativo, beneficiará a la población en la ejecución bajo los principios éticos de confidencialidad, confiabilidad, el respeto a las personas humanas honestidad.

Principios de confidencialidad: Se publicó resultados obtenidos mediante las encuestas y la información autorizadas por los representantes.

Principios de confiabilidad: Los datos presentados son reales.

Respetos a las Personas Humanas: Se respetaron ideas u opiniones de los representantes que brindaron información para la presente elaboración del trabajo de investigación.

Principio de Honestidad: Los datos son reales, fueron respondidos directamente por los representantes de las micro y pequeñas empresas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarney, año 2021.*

<b>Datos generales:</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 – 30 años	0	00,00
31 – 50 años	7	58,00
51 a más años	5	42,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Genero.</b>		
Masculino	10	83,00
Femenino	2	17,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Grado de instrucción.</b>		
Sin instrucción	0	00,00
Primaria	0	00,00
Secundaria	7	59,00
Superior no universitaria	4	33,00
Superior universitaria	1	8,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Cargo que desempeña.</b>		
Dueño	10	83,00
Administrador	2	17,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Tiempo que desempeña en el cargo.</b>		
0 a 3 años	1	8,00
4 a 6 años	3	25,00
7 a más años	8	67,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarney, año 2021.*

**Tabla 2**

*Características de las micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarmey, año 2021*

<b>De la Empresa:</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.</b>		
0 a 3 años	1	8,00
4 a 6 años	3	25,00
7 a más años	8	67,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Número de Trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores.	10	83,00
6 a 10 trabajadores	2	17,00
11 a más trabajadores.	0	00,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Las personas que trabajan en su empresa son:</b>		
Familiares	5	42,00
Personas no familiares	7	58,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	12	100,00
Subsistencia	0	00,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarmey, año 2021.*

**Tabla 3**

*Características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y como podría mejorar una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, año 2021.*

<b>Gestión de la calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Termino Gestión de Calidad</b>		
Si	2	17,00
No	10	83,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Técnicas modernas de la gestión de calidad</b>		
Benchamarking	0	00,00
TIC	3	25,00
Empowerment	0	00,00
Outsourcing	0	00,00
Otros	9	75,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Dificultades para la implementación de gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	4	34,00
Aprendizaje lento	1	8,00
No se adaptan a los cambios	7	58,00
Desconocimiento del puesto	0	00,00
Otros	0	00,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	3	25,00
La evaluación	9	75,00
Escala de puntuaciones	0	00,00
Evaluación de 360°	0	00,00
Otros	0	00,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>La Gestión de Calidad contribuirá a mejorar el rendimiento del negocio.</b>		
Si	10	83,00
No	2	17,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

Continúa cuadro...

<b>Termino TIC.</b>		
Si	3	25,00
No	9	75,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Las TIC son muy importante para la mejoría de su negocio</b>		
Si	11	92,00
No	1	8,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Tiene actualmente un sistema de control de sus ventas.</b>		
Si	3	25,00
No	9	75,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>
<b>Aplicaría Usted las TIC en su negocio.</b>		
Si	11	92,00
No	1	8,00
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** *Cuestionario aplicado a los representantes de las micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Huarmey, año 2021.*

**Tabla 4**

*Plan de mejora de la Tecnología de Información y Comunicación para una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, Ciudad de Huarney, año 2021.*

<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Solución</b>	<b>Responsable</b>
Termino gestión de calidad El 83% desconocen el término de gestión de calidad.	El personal actualmente solo cuenta con estudios secundarios es por ello que desconocen el término gestión de calidad.	Brindar asesorías y capacitaciones al personal para que así puedan mejorar sus capacidades técnicas y educativas.	Administrador/ Dueño
Dificultad en la implementación de la gestión de calidad. El 58% no se adaptan a los cambios.	El personal actualmente se encuentra estancado a la forma clásica de vender.	Buscar implementos tecnológicos y a la vez buscar incentivos que conlleven a comprometerse más al personal y así puedan adaptarse más rápido a los cambio.	Administrador/ Dueño
Termino Tecnología de Información y Comunicación. El 92% desconocen del termino TIC	El personal actualmente desconoce el término tic ya que es una herramienta que es usada por pocos comerciantes.	Implementar equipos Tecnológicos sea computadoras o laptops con aplicativos y programas que aumenten las ventas u otros tipos de mejora para el establecimiento.	Administrador/ Dueño

## 5.2. Análisis de resultados

**Tabla 1**

*Características generales de los representantes legales de las micro y pequeña empresa.*

El 58.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen la edad de 31 a 50 años. Estos resultados coinciden con Bernuy (2019) quien menciona que el 37.00% de los representantes son de 31 a 50 años, a su vez coinciden con Salazar (2019) nos indica que el 53.85% tienen la edad 31 a 50 años, a su vez contrasta con los resultados de Nesiosup (2019) quien obtuvo como resultado el 57.14% son de 18 a 30 años, a su vez coincide levemente con Antunez (2019) quien manifiesta que el 55.00% de representantes son de 31 a 50 años, así mismo coinciden con Gamarra (2017), Huamán (2019) con el 55.50%, 53.00% la edad de los representantes son de 31 a 50 años. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas de 31 a 50 años, teniendo experiencias para dirigir la empresa.

-El 83.00% de los representantes de la micro y pequeñas empresas fueron de género masculino. Los resultados obtenidos coinciden con Bernuy (2019) quien obtuvo el 57.00% son de sexo masculino, los cuales constan con Salazar (2019) quien manifiesta que el 61.54% son de género masculino, del mismo modo coinciden con Nesiosup (2019) indica que el 78.57% son de género masculino, así mismo coincide con Antunez (2019) de resultado el 70.00% son de género masculino. Donde encontramos a Gamarra (2017), Humanan (2019) quienes indican que el 66.70% y 80.00% son de género masculino. Esto nos demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están dirigidas por personas de género masculino.

-El 59.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tuvieron el grado de instrucción secundaria. Estos resultados obtenidos coinciden con Bernuy (2019) quien obtuvo el 39.00% tienen solo secundaria completa, también coincide con los resultados de Salazar (2019) el cual determina el 46.15% tienen secundaria, también se contrasta levemente con los resultados obtenidos por Nesiosup (2019) quien determina que el 50.00% tienen el grado de instrucción superior no universitaria, los resultados obtenidos por Antunez (2019) el 50.00% de los representantes tienen el grado de instrucción secundaria y coincide con

Gamarra (2017) con el 61,10% tienen secundaria completa, contrastan levemente con Huamán (2019) quien indica que el 40.00% de representantes tienen el grado de instrucción superior universitaria. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tienen el grado de instrucción secundaria completa y tienen la capacidad y experiencia de poder dirigir la empresa.

-El 83.00% de los representantes están en estudios están dirigidas por los propios dueños de las micro y pequeñas empresas, estos resultados coinciden con Bernuy (2019) quien determina que el 60.00% son dueños, también coinciden con Salazar (2019) quien obtuvo como resultado el 61.54% son dueños, también se observa que coincidan con Nesiosup (2019), Antunez (2019), quienes obtuvieron como resultado el 85.71%, 75.00% son dueños de sus propios negocios. Esto demuestra que estas micro y pequeñas empresas están siendo dirigidas por los propios dueños, conocen el rubro y manejo del negocio.

- El 67.00% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tuvieron de 7 a más años desempeñándose en el cargo, estos resultados coinciden con Bernuy (2019) quien manifiesta que el 40.00% de los dueños tienen más de 7 años en el cargo, Salazar (2019) nos determinó que el 46.15% de representantes tiene de 7 años a más en el cargo, también se observa que coinciden con Nesiosup (2019) quien obtuvo el 64.29% tienen de 7 años a más en el cargo, así mismo coincide con Antunez (2019) quien determina que el 50.00% tienen de 7 a más años en el cargo, contrastan levemente con Huamán (2019) quien menciona que el 40.00% tienen de 4 a 7 años en el cargo. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tiene de 7 años a más en el cargo, obteniendo más experiencia y conocimiento para dirigir.

## **Tabla 2**

### *Características de las micro y pequeñas empresas*

-El 67.00% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, coinciden con Bernuy (2019) quien determina que el 54.00% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, también se observa que coinciden con Salazar (2019) quien determina que el 46.15% tienen más de 7 años de permanencia a su vez coinciden con Nesiosup (2019) quien menciona que el 64.29% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, así mismo con Antunez (2019) el 75.00% tienen más de 7 años de permanencia, a su

vez contrastan con Gamarra (2017), Huamán (2019) mencionan que el 50.00%, 40.00% tienen 8 años de permanencia en el rubro. Esto determina que el tiempo que predomina es de 7 años a más de permanencia, adquiriendo constantemente nuevos conocimientos para la mejora de la empresa.

- El 83.00% de las micro y pequeñas empresas tuvieron entre 5 a 10 trabajadores. Estos resultados coinciden con Bernuy (2019) quien determina que el 97.00% cuentan con 1 a 5 trabajadores, a su vez coinciden con Salazar (2019) quien determina que el 69.23% tienen de 1 a 5 trabajadores, así mismo contrasta con Nesiosup (2019) quien obtuvo el 78.57% como resultado que tienen de 6 a 10 trabajadores, coinciden con Antunez (2019) manifiesta que el 95.00% son de 1 a 5 trabajadores dentro de la empresa, esto contrasta levemente con Gamarra (2017) quien determina que el 83.30% de mypes cuentan con 0 a 4 trabajadores a su vez contrasta con Huamán (2019) quien manifiesta que el 53.00% cuentan con 5 a 9 trabajadores. Esto nos indica que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores demostrando responsabilidad dentro de sus labores asignadas.

-El 58.00% de los trabajadores que laboran en las micro y pequeñas empresas son personas no familiares. Estos resultados coinciden con Bernuy (2019) quien determina que el 60.00% son personales no familiares, a la vez coinciden con Salazar (2019) quien manifiesta que el 69.23% son trabajadores no familiares así mismo coinciden con Nesiosup (2019) quien obtuvo el 78.57% de resultado que el personal que laboran no son familiares. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas laboran con personas que no son familiares, lo cual permitirá que no allá conflictos entre el empleado y empleador y puedan desarrollar sus actividades.

-El 100% de las micro y pequeñas empresas tuvieron como objetivo generar ganancias. Estos resultados coinciden con Bernuy (2019) quien manifiesta que el 87.00% menciona que el objetivo es generar ganancias, así mismo coinciden con Salazar (2019) quien manifiesta que el 69.23% su objetivo es generar ganancias, coinciden con Nesiosup (2019) quien manifiesta que el 92.86% menciona que su objetivo es generar ganancias a su vez coinciden con Antunez (2019) quien menciona que el 95.00% su objetivo es generar ganancias, así mismo coinciden con Gamarra (2017), Huamán (2019) quienes manifiestan que el 61.10%, 67.00%

su objetivo es generar ganancias. Esto indica que el objetivo principal de las micro y pequeñas empresas es generar rentabilidad para que sigan creciendo como empresa e invertir.

### **Tabla 3**

*Características de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) y como podría mejorar una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, año 2021.*

-El 83.00% de las micro y pequeñas empresas no conocen el termino de gestión de calidad, coinciden con Salazar (2019) quien manifiesta que el 46.15% no conocen el termino gestión de calidad, a su vez contrastan con Nesiosup (2019) quien manifiesta que el 57.14% si conocen el termino gestión de calidad, así mismo contrasta con Gamarra (2017) quien determina que el 72.20% si conocen el termino gestión de calidad, a su vez contrasta con Huamán (2019) quien obtuvo el 67.00% que si conocen el termino gestión de calidad. Esto demuestra que los representantes no conocen el termino de gestión de calidad presentando una desventaja para la empresa, se recomienda que los representantes se capaciten sobre el tema mencionado porque ayudara a implementar estrategias de mejoraras para los procesos de ventajas que se realizan.

-El 75.00% de las micro y pequeñas empresas conocen otras técnicas modernas de gestión de calidad, a su vez contrastan con Salazar (2019) quien manifiesta que el 53.85% conocen la técnica de lluvias de ideas, así mismo contrastan con Nesiosup (2019) quien determina que el 85.71% utilizan la técnica de lluvias de ideas. Esto determina que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen otras técnicas de gestión como la tormenta de idea que es una técnica de trabajo en grupo con la que pretende obtener mayor número de ideas de los trabajadores para una mejora continua dentro de la empresa.

-El 58.00% de las micro y pequeñas empresas tuvieron dificultades al no adaptarse a los cambios para la implementación de la gestión de calidad este resultado contrasta con Salazar (2019) quien determina que el 46.15% tienen poca iniciativa, a su vez coinciden con Nesiosup (2019) quien manifiesta que el 78.50% no se adaptan a los cambios. Esto demuestra que los trabajadores tienen mucha dificultad para proponer la gestión de calidad al adaptarse al cambio.

-El 75.00% de las micro y pequeñas empresas midieron el rendimiento del personal por la evaluación quienes coinciden con Salazar (2019) quien manifiesta que el 53.85% utilizan la técnica evaluación para medir el rendimiento de su personal, a su vez coinciden con Nesiosup (2019) quien determina que el 64.29% utilizan la técnica de la evaluación. Esto demostró que los representantes utilizan la técnica de la evaluación porque consiste en medir el desenvolvimiento y conocimiento de cada trabajador.

-El 83.00% de las micro y pequeñas empresas indicaron que, si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, a su vez coinciden con Salazar (2019) quien manifiesta que el 61.54% ayuda a mejorar el rendimiento del negocio, coinciden con Nesiosup (2019) quien determina que el 57.14% indican que si ayuda a la mejoría del negocio a si mismo coinciden con Antúnez (2019) quien determina que el 100.00% indican que si contribuye a mejorar el rendimiento. Esto demuestra que mayoría de micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio, Permitirá a seguir innovando y crecer como empresa.

-El 75.00% de los encuestados respondieron que no conocen el termino Tic, a su vez coinciden con Salazar (2019) quien manifiesta que el 85.00% de representantes no conocen el termino Tic, contrastan con Nesiosup (2019), Antúnez (2019) quienes manifiestan que el 50.00%, 60.00% de representantes conocen el termino Tic. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados no conocen el termino Tecnología de Información y Comunicación.

-El 92.00% de los encuestados respondieron que las Tic son muy importantes para la mejoría de su negocio. Esto demuestra que la mayoría de los representantes estarían realizar cambios para el crecimiento de su negocio y adquirieran conocimientos.

-El 75.00% de los representantes encuestados no tienen actualmente un control de ventas. Esto demuestra que la mayoría de los representantes mejoraría e implementaría controles de ventas dentro de su empresa.

-El 92.00% de los encuestados aplicaría las Tic en sus negocios. Esto demuestra que la mayoría de los representantes si aplicarían tecnologías dentro de sus empresas para ser más innovadoras y tener una buena atención con sus clientes.

**Tabla 4**

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos generales**

**Nombre o Razón Social:** Dirigido a todos las Ferreterías, del Distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey

**Rubro:** Venta en general de productos Ferreteros.

**Dirección:** Distrito de Huarmey, provincia de Huarmey.

**Nombre del Representante:** Administradores y Dueños.

### **2. Misión**

Brindar un productor de calidad a precios más bajos en el rubro de ferretería, implementando tecnologías para estar a la vanguardia de ello. Así satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

### **3. Visión**

Abastecer con materiales y herramientas de ferretería a todos nuestros clientes, para que así encuentren en nosotros un proveedor confiable donde puedan encontrar todo lo necesario a un precio justo.

### **4. Objetivo**

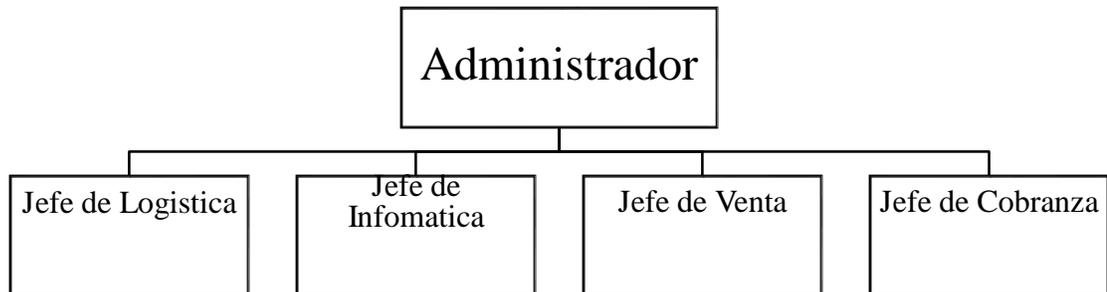
- Satisfacer a nuestros clientes, brindando un servicio de atención especializada.
- Ofrecer a nuestros clientes productos que cumplan las expectativas.
- Ubicarse como unas de las ferretería más importantes y competitivas en nuestra Ciudad de Huarmey para luego extendernos hacia otros mercados.

### **5. Producto/ o servicios**

Ofrecer productos de ferreterías los cuales son, materiales de construcción herramientas de carpintería u otros.

Los cuales podemos ofrecer en gran cantidad y a as bajo precio entregando los productos donde el cliente lo requiera.

## 6. Organigrama de la empresa



### 6.1. Descripción de Funciones:

#### Cargo de Administrador

**Perfil:** Bachiller en administración de empresa.

- Experiencia mínima 6 meses en el cargo.
- Manejo empresarial.

#### Funciones:

- Encargado de buscar el crecimiento de la empresa.
- Elaboración de propuestas de mejora.

#### Cargo del Jefe de Logística

**Perfil:** Bachiller en Administración o Contabilidad.

- Experiencia 6 meses.

#### Funciones:

- Tener control de la mercadería de toda la empresa.
- Verificar los ingresos y salidas del almacén.

### **Cargo Jefe de Informática.**

**Perfil:** Técnico en Computación o Bachiller en Informática.

- Experiencia 6 meses

#### **Funciones:**

- Promocionar las ofertas de los Productos que brindamos.
- Implementar Tecnología o programas informáticos dentro de la empresa.

### **Cargo Jefe de Ventas.**

**Perfil:** Técnico en Computación o carreras afines.

- Experiencia 6 meses.

#### **Funciones:**

- Encargado de ejecutar las ventas de la empresa satisfaciendo a los clientes.
- Encargado de que se cumplan las metas de venta de la empresa.

### **Cargo Jefe de Cobranza**

**Perfil:** Técnico en Computación Informática o carreras afines.

- Experiencia 6 meses.

#### **Funciones:**

- Realizar las cobranzas de la empresa.

## 7. Diagnostico General:

<b>PROBLEMA</b>	<b>SOLUCION</b>
El personal actualmente solo cuenta con estudios secundarios es por ello que desconocen el termino de gestión de calidad.	Brindar asesorías y capacitaciones al personal para que así puedan mejorar sus capacidades técnicas y educativas.
El personal actualmente se encuentra estancado a la forma clásica de vender.	Buscar implementos tecnológicos y a la vez buscar incentivos que conlleven a comprometerse más al personal y así puedan adaptarse más rápido a los cambios.
El personal actualmente desconoce el termino TIC ya que es una herramienta que es usada por pocos comerciantes	Implementar equipos tecnológicos sea computadoras o laptop con aplicativos y programas que aumenten las ventas u otro tipos de mejora para el establecimiento.

## 8. FODA

<b>ANÁLISIS FODA</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Nuevos avances Tecnológicos en el mercado.</li> <li>· Crecimiento de la Demanda.</li> <li>· Crecimiento económico de la población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Falta de capital.</li> <li>· Alza de precios.</li> <li>· Competencias nuevas.</li> </ul>
	<b>Fortaleza</b>	<b>Debilidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Productos de calidad a bajos precios.</li> <li>· Personal capacitado.</li> <li>· Contar con medios tecnológicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· No contar con personal estable</li> <li>· Falta de capital</li> <li>· Falta de innovación</li> </ul>

## 9. Indicadores de Gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de la MYPE</b>
Niveles de ventas	El nivel de ventas se mantiene estancado
Participación en el mercado	Se encuentran en constante participación en el mercado permitiendo competir con otras mypes
Satisfacción de los clientes	Se logró la satisfacción del cliente ya que se encuentran contentos con las promociones que ofrecemos y logramos tener clientes fieles
Posicionamiento en el mercado	Se encentra como una mype posicionada en el mercado y con miras a crecer cada vez más.

## 10. Estrategias que desean implementar

N°	Acciones de mejorar a llevar a	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Realizar encuestas para ver el nivel de aceptación en el mercado.	El personal no se siente capacitado para realizar dicho trabajo .	4 meses	Conocer nuestro porcentaje de aceptación en el mercado.	Elaborar un plan de captación y buscar la aceptación de los consumidores.
2	Supervisar al personal para medir la atención al cliente.	Falta de compromiso del personal con el negocio y los clientes.	4 meses	Brindar un buen servicio al cliente.	Realizar reuniones para implantar en el personal la buena atención al cliente.
3	Implementar nuevas tecnologías para la fácil atención.	Falta de personal capacitado en las nuevas tecnologías.	4 meses	Fácil y rápida atención hacia los clientes.	Realizar capacitaciones hacia el personal que atiende al cliente.

## VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas tienen una edad entre 31 a 50 años, son de género masculino y tienen el grado de instrucción secundaria completa, son dueños y tienen más de 7 años desempeñándose en el cargo. Podemos decir que estas personas de la ciudad de Huarney buscan salir adelante y seguir ganando conocimiento el rubro del cual se encuentran.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas cuentan con trabajadores que son personas no familiares, y son de 1 a 5 trabajadores, así mismo tienen más de 7 años de permanencia en el rubro su objetivo es generar ganancias. Podemos decir que actualmente las mypes no cuentan con un sistema de ventas para su atención.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen el termino gestión de calidad, a su vez utilizan otras técnicas modernas de gestión de calidad, tienen como dificultad no adaptarse a los cambios para una implementación, los representantes utilizan la técnica de la evaluación para medir el rendimiento para su personal, los representantes indican que la gestión de calidad si contribuiría a la mejora del negocio. A su vez los representantes no conocen el termino Tic, pero si consideran que son muy importantes para la mejoría del negocio, actualmente no cuentan con un control de ventas, los representantes si aplicarían las Tecnologías en su negocio. Podemos decir que las micro y pequeñas empresas sus trabajadores no se adaptan a los cambios de implementación, pero con motivación de los dueños y capacitándolos constantemente lograr mejores cambios para su empresa y al realizar ventas a los clientes.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

- Asesorar a los representantes en estudio en Gestión de Calidad y Tecnologías de Información y comunicación, así permitirá a adquirir más conocimientos actualizados y pueda innovar en su negocio.
- Capacitar a los trabajadores constantemente y puedan adaptarse a los cambios que se realice dentro de la empresa y logren tener mejor conocimiento y los procesos de ventas que realizan.
- Implementar un sistema de ventas y poder adquirir más conocimiento de los ingresos y salidas diarias de los productos y verificar el stock que aún queda.
- Elaborar un plan de mejora para que las Mypes obtengan mejores resultados y sean más competitivas en el mercado.

## 8. Referencias bibliográficas.

- Antúnez, R. (2019) *Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de Huarmey, año 2019*. [Tesis de grado, Universidad católica los angeles de Chimbote, Perú]. Repositorio ULADECH <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050449>
- Arbulu, J. (2005) La pyme en el Perú. <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Bernuy, L. (2019) *La tecnología de la información y la comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio, rubro ferreterías del distrito de Huaraz, 2019*. [Tesis de grado, Universidad católica los angeles de Chimbote, Perú]. Repositorio ULADECH <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050434>
- De la paz, L. (2011) Tics en las mypes. <https://sites.google.com/site/microgiova/tics-en-pequenas-y-medianas-empresas>
- Estrada, J. (2014) Modelo para la gestión de tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4183757>
- Gestión (2014) Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnológicas de información y comunicación. <https://gestion.pe/economia/mercados/mypes-reducir-costos-usaran-tecnologias-%20informacion-comunicacion-56408/>
- Gamarra, L. (2017) *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*. [Tesis de grado, Universidad católica los angeles de Chimbote, Perú]. Repositorio ULADECH <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043050>

- Hernández, H., Barrios, I., Martínez, D. (2018) gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/portalderevistas,+articulo7.pdf
- Huamán, E. (2019) *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018*. [Tesis de grado, Universidad católica los angeles de Chimbote, Perú]. Repositorio ULADECH  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048105>
- Ley N°30056 (2013) Características de las Micro y Pequeña Empresa  
<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Ley N° 28015 (2003) Definición de micro y pequeña empresa.  
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Niebla, C. A (2016) tecnología de información y comunicación.  
<http://lasticspatricia.blogspot.com/2016/05/definicion-de-las-tics-segun-diversos.html>
- Neciosup, C. (2019) *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, Av. Manuel Ruiz, Chimbote, 2017*. [Tesis de grado, Universidad católica los angeles de Chimbote, Perú]. Repositorio ULADECH.  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050496>
- Pardo, L. C. (2015) La pyme apuesta por las TIC para avanzar.  
<http://www.luispardocespedes.com/2015/11/09/pymes-tic-avanzar/>
- Paulise, L. (2015) ¿Cuál es el impacto de las TIC en las pequeñas empresas?  
<https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/impacto-tic-pequenas-empresas/>
- Sangüesa, M., Mateo, R., Ilzarbe, L. (2019) la calidad  
<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428340892/teoria-y-practica-de-la-calidad--2%C2%AA-edicion-revisada-y-actualizada>

Salazar, V. (2019) *Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019*. [Tesis de grado, Universidad católica los angeles de Chimbote, Perú]. Repositorio ULADECH <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050493>

Trujillo, E., Gamba, M., Arenas, L. (2016) *Las dificultades de las Pymes en América Latina y Colombia para lograr ser competitivas y sostenibles*. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3784/Las%20dificultades%20de%20las%20Pymes%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20Colombia%20para%20lograr%20ser%20competitivas%20y%20sosteni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de Actividades

<b>Cronogramas de actividades</b>																	
	<b>Actividades</b>	<b>Año/ Semestre: 2021-02 Mes</b>															
		<b>Mes JULIO</b>				<b>Mes AGOSTO</b>				<b>Mes SEPTIEMBRE</b>				<b>Mes OCTUBRE</b>			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>1</b>	Elaboración del proyecto.	X															
<b>2</b>	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.		X														
<b>3</b>	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
<b>4</b>	Exposición del proyecto al jurado de investigación o Docente Tutor.				X												
<b>5</b>	Mejora del marco teórico					X											
<b>6</b>	Redacción de la revisión de literatura						X										
<b>7</b>	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
<b>8</b>	Ejecución de la metodología.								X								
<b>9</b>	Resultado de la investigación.									X	X						
<b>10</b>	Conclusiones y Recomendaciones.											X					
<b>11</b>	Redacción del pre informe de la investigación.												X				
<b>12</b>	Redacción del informe final.													X			
<b>13</b>	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.														X		
<b>14</b>	Presentación de la ponencia en eventos científicos.															X	
<b>15</b>	Redacción de artículo científico.																X

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministro (*)</b>			
Impresiones	0.20	160	320.00
Fotocopias	0.10	320	320.00
Empastado	40.00	2	80.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
Lapiceros	1.00	2	2.00
<b>Servicio</b>			
Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Curso de titulación	3100.00	1	3100.00
<b>Sub total</b>			<b>3934.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de Información en bases de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de Artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso Humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub Total</b>			<b>252.00</b>
Total presupuesto no de desembolsable			<b>652.00</b>
<b>Tota (S/.)</b>			<b>4586.00</b>

**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante.

### **Anexo 3: Consentimiento Informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

PROPUESTA DE MEJORA DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍA, CIUDAD DE HUARMEY, AÑO 2021.

#### **Estimado señor (a)**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada Propuesta de Mejora de la Tecnología de Información y Comunicación (Tic) para una Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferretería, Ciudad de Huarmey, Año 2021. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

#### **Participación**

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: Los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y propuesta resuelta.

#### **Propósito del estudio**

El propósito del estudio es investigar acerca de Propuesta de Mejora de la Tecnología de Información y Comunicación (Tic) para una Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferretería, Ciudad de Huarmey, Año 2021.

#### **¿En qué consistirá su participación?**

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la Propuesta de Mejora de la Tecnología de Información y Comunicación (Tic) para una Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Ferretería, Ciudad de Huarmey, Año 2021.

### **Riesgos, incomodidades y costos de su participación**

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planeado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costos para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

### **Beneficios**

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y una Propuesta de Mejora de la Tecnología de Información y Comunicación (Tic) para una Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas y pequeña empresa.

### **Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos del participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

### **Problemas o preguntas**

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú. Estudiante: Gomero Reyes, María de los Angeles. El celular 957880570, o al correo: [angeles\\_gomero\\_96@outlook.com](mailto:angeles_gomero_96@outlook.com).

Y si tiene dudas acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la escuela profesional de administración al teléfono 350190, o al correo: [escuela\\_administración@uladech.edu.pe](mailto:escuela_administración@uladech.edu.pe)

### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará.

También se me informo que, si participo o no, mi negativa a responder no afectara negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para mejor comprensión.

### **Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi como derecho.

Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Jorge Sal y Rosas Saavedra



-----

-----

Nombre Participante

Firma Participante

-----

-----

-----

-----

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha

Hora

**Anexo 4: Cuadro de sondeo (Muestra)**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>DIRECCION</b>
<b>1</b>	CONSTRUCTORA & MULTISERVICIOS SAAVEDRA S.A.C	Dueño	Av. Garcilazo Mz S Lt 27.
<b>2</b>	LA SOLUCION	Dueño	Av Aija N° 114
<b>3</b>	SAN MARIA S.A.C	Dueño	Av Aija N° 176
<b>4</b>	PAMAR	Dueño	Av. Aija N° 118
<b>5</b>	DON CHICAMERICO	Dueño	Calle Nueva
<b>6</b>	PAREDES	Dueño	Av. Aija
<b>7</b>	EDWIN	Administrador	Jr. Casma
<b>8</b>	NAPAE	Administrador	Centro Civico Huarmey
<b>9</b>	MATIAS	Dueño	Panamericana Norte
<b>10</b>	ARIANNA	Dueño	Av. Alberto Reyes N° 161
<b>11</b>	NILALYS	Dueño	Av. Olivar
<b>12</b>	FELIPE	Dueño	Mercado San Martin de Porres.

## Anexo 5: Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTA DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO:** El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO FERRETERÍA, CIUDAD DE HUARMEY, AÑO 2021.** Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

### **I. GENERALIDADES:**

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

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

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

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

- a) Masculino    b) femenino

##### **3. Grado de instrucción:**

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



**12. ¿Qué dificultades 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. Cree usted. Que la Gestión de Calidad contribuirá a mejorar el rendimiento del negocio**

- a) Si
- b) No

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

**15. ¿Conoce el termino TIC?**

- a) Si
- b) No

**16. ¿Cree que las TIC son importantes para la mejoría de su negocio?**

- a) Si
- b) No

**17. Tiene actualmente un sistema de control de sus ventas**

- a) Si
- b) No

**18. Aplicaría Usted. Las TIC en su negocio**

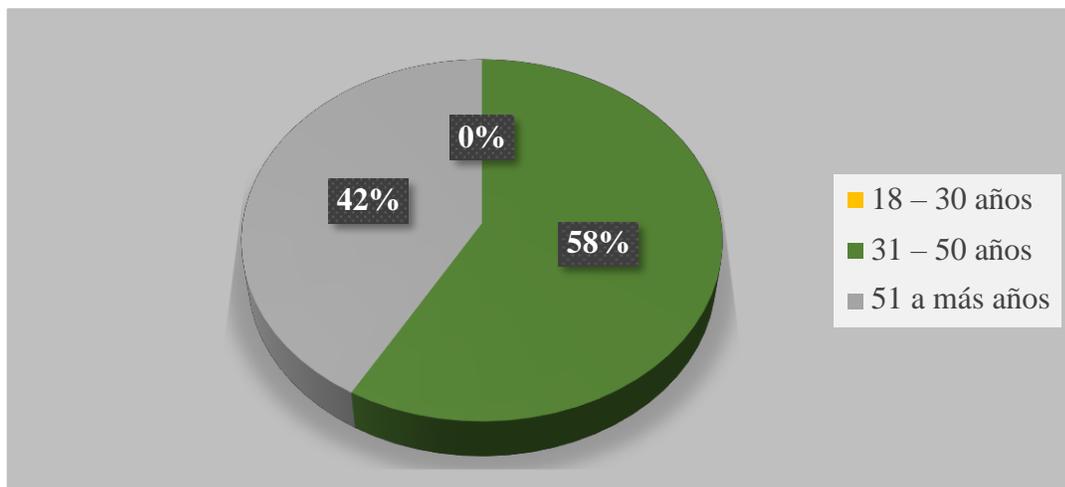
- a) Si
- b) No

## Anexo 6: Figuras

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

**Figura 1.**

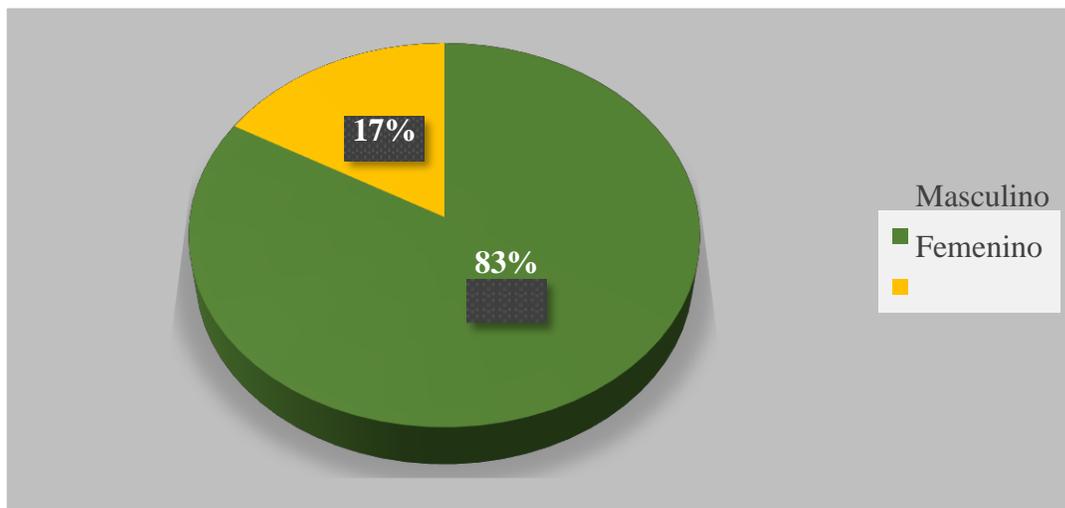
Edad de los Representantes



Fuente. Tabla 1

**Figura 2.**

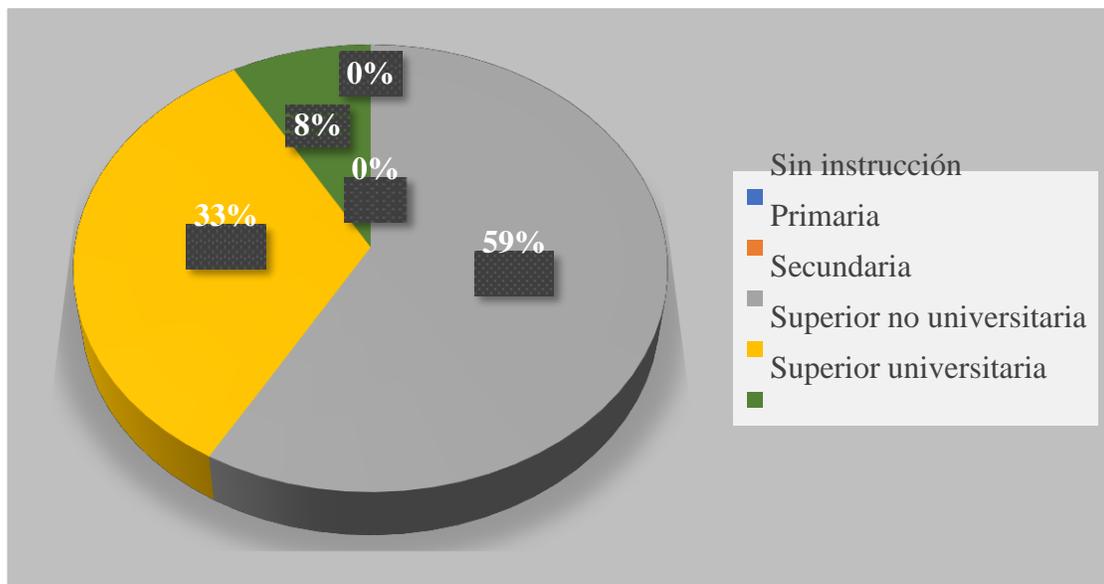
Genero de los Representantes



Fuente. Tabla 1

**Figura 3.**

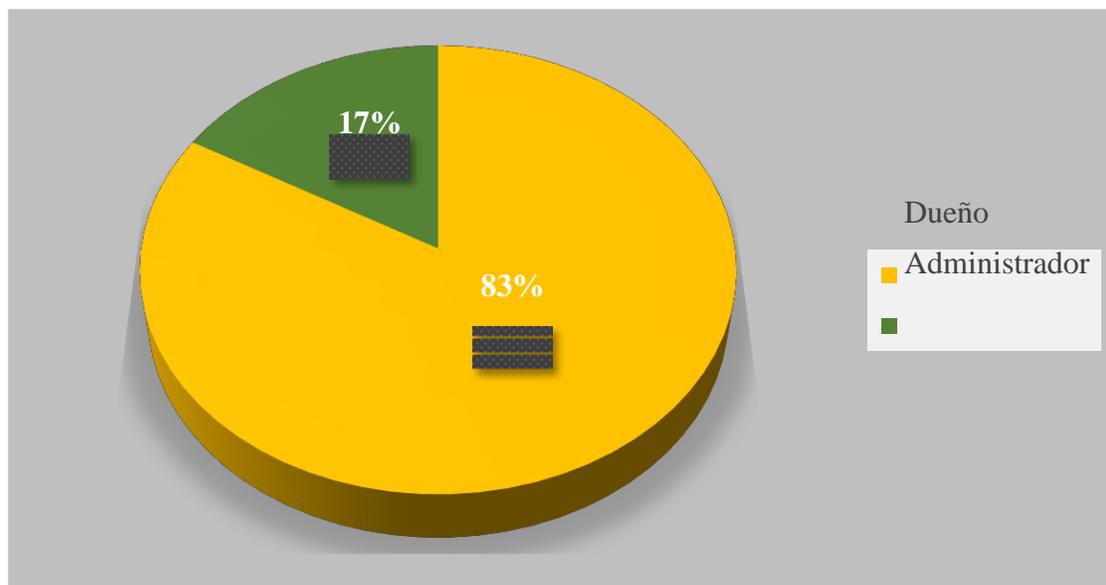
Grado de instrucción



Fuente. Tabla 1

**Figura 4.**

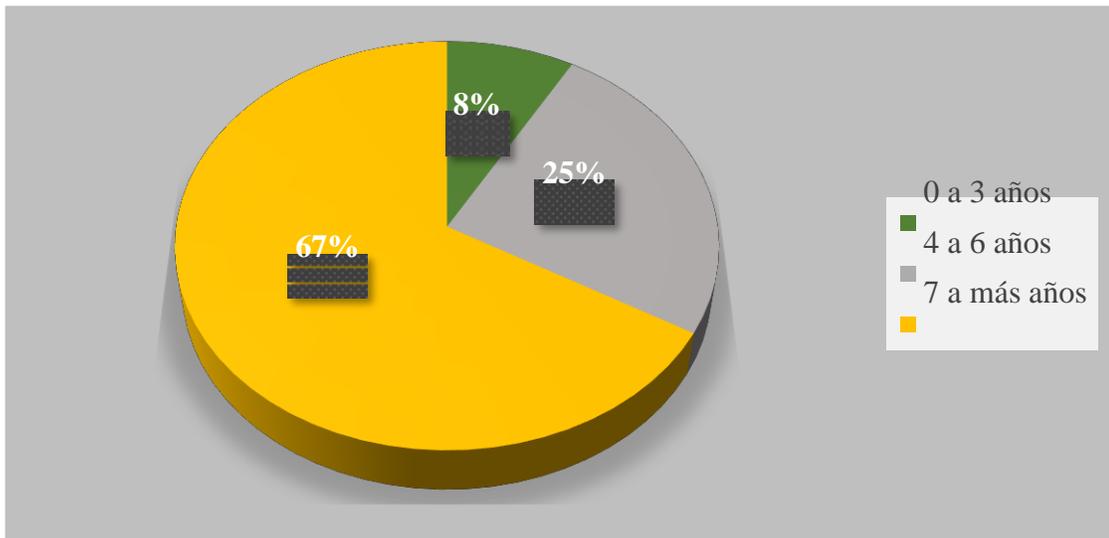
Cargo que desempeña



Fuente. Tabla 1

**Figura 5.**

Tiempo en el cargo.

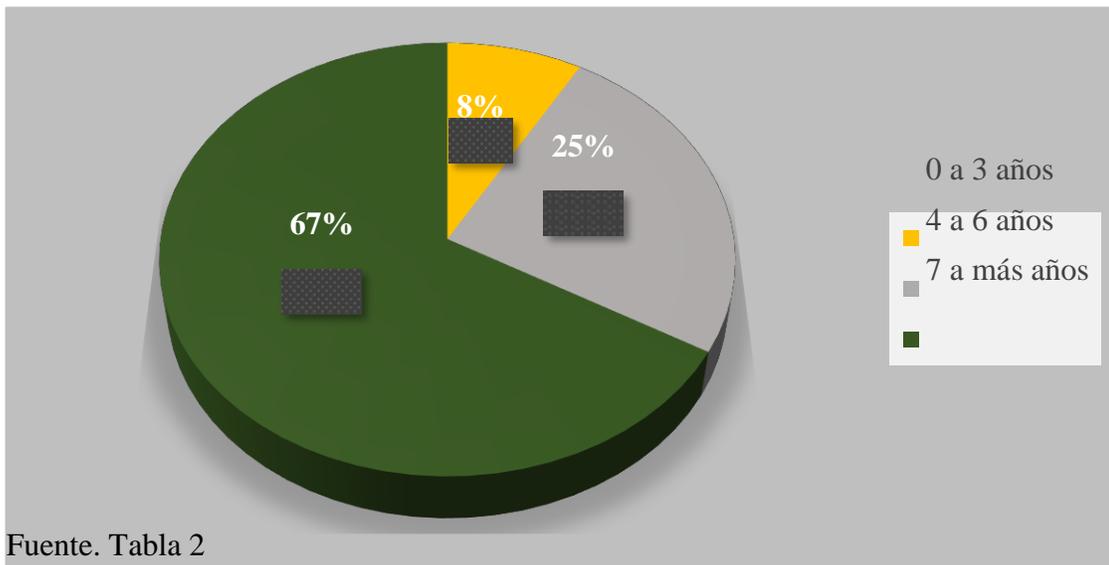


Fuente. Tabla 1

**2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.**

**Figura 6.**

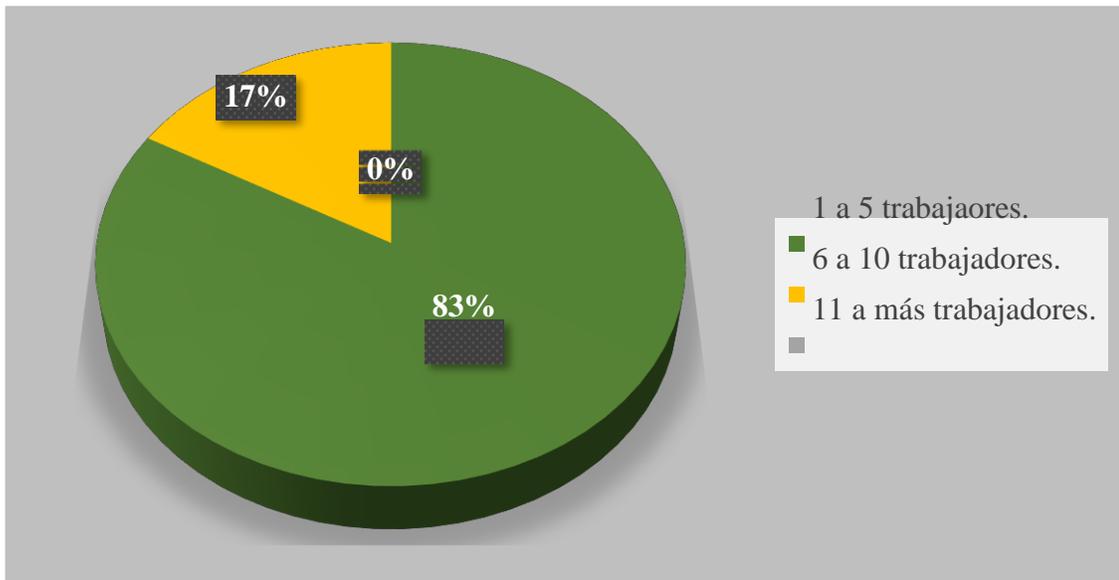
Permanencia de la empresa en el rubro.



Fuente. Tabla 2

**Figura 7.**

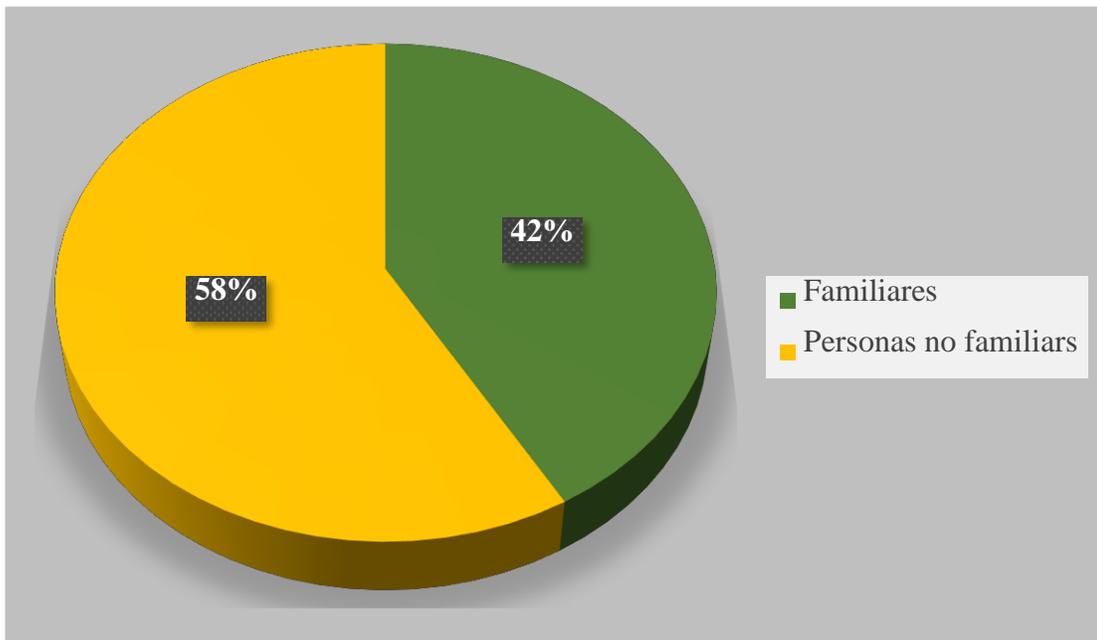
Número de trabajadores.



Fuente. Tabla 2

**Figura 8.**

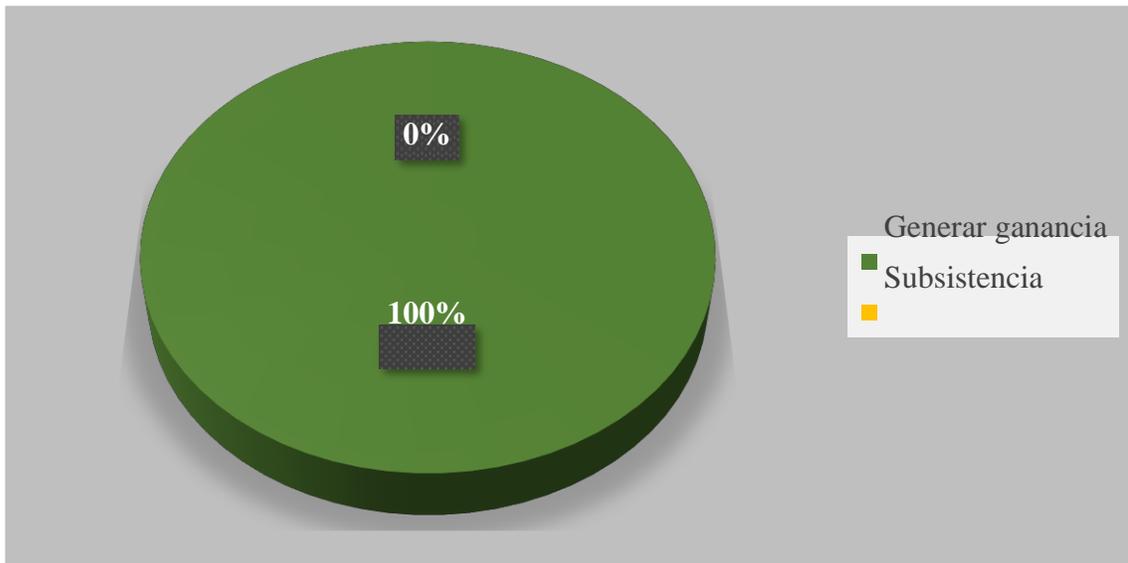
Personas que trabajan



Fuente. Tabla 2

**Figura 9.**

Objetivo de creación

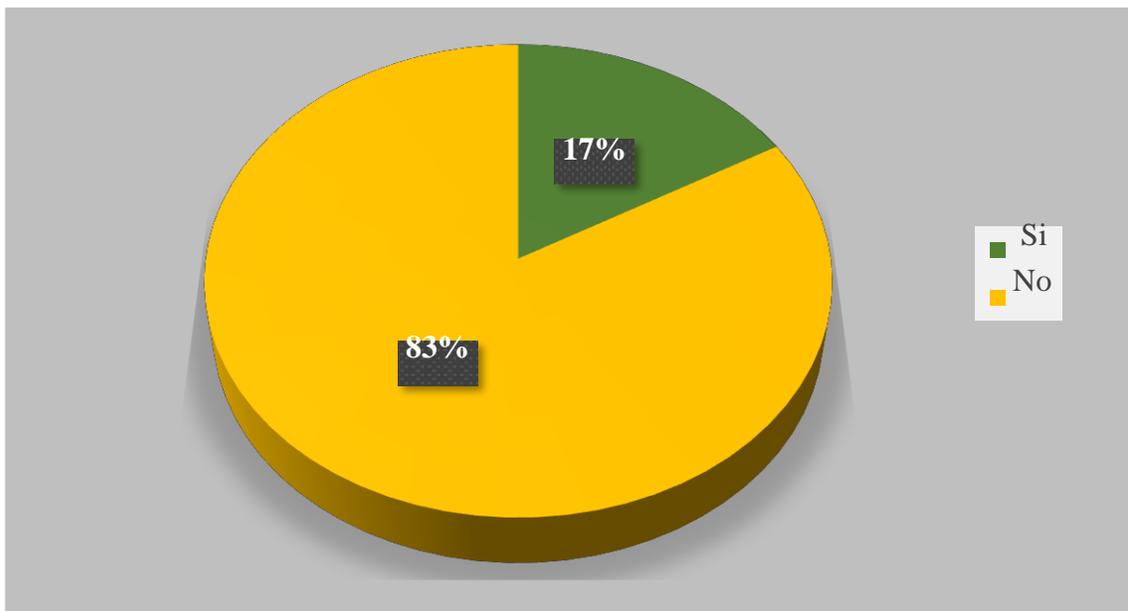


Fuente. Tabla 2

**3. Referente a las características de la gestión de calidad.**

**Figura 10.**

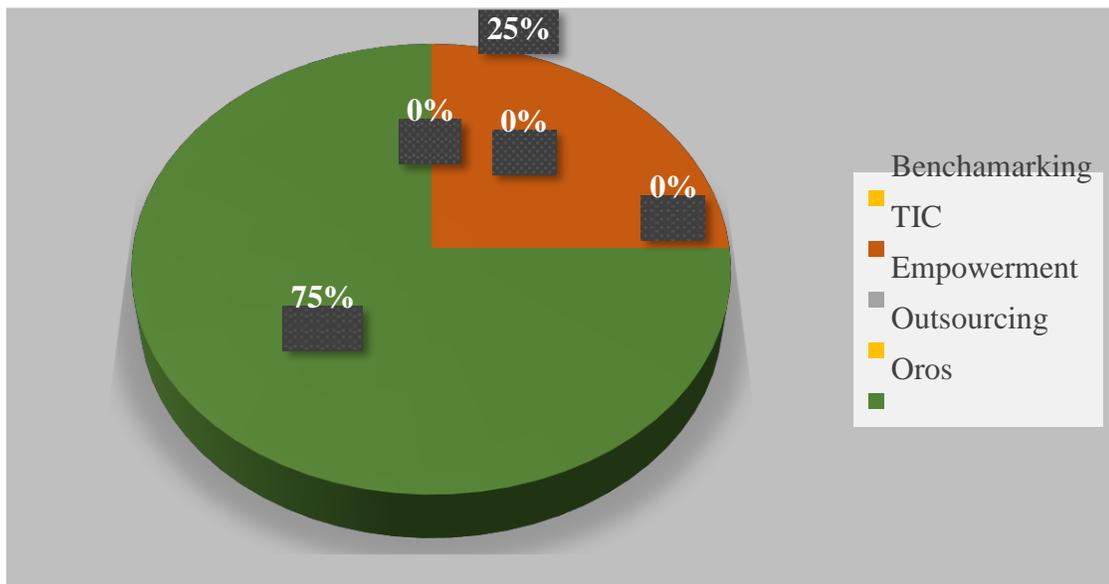
Gestión de calidad



Fuente. Tabla 3

**Figura 11.**

Técnicas modernas de la gestión de calidad



Fuente. Tabla 3

**Figura 12.**

Dificultades de implementación de Gestión de calidad

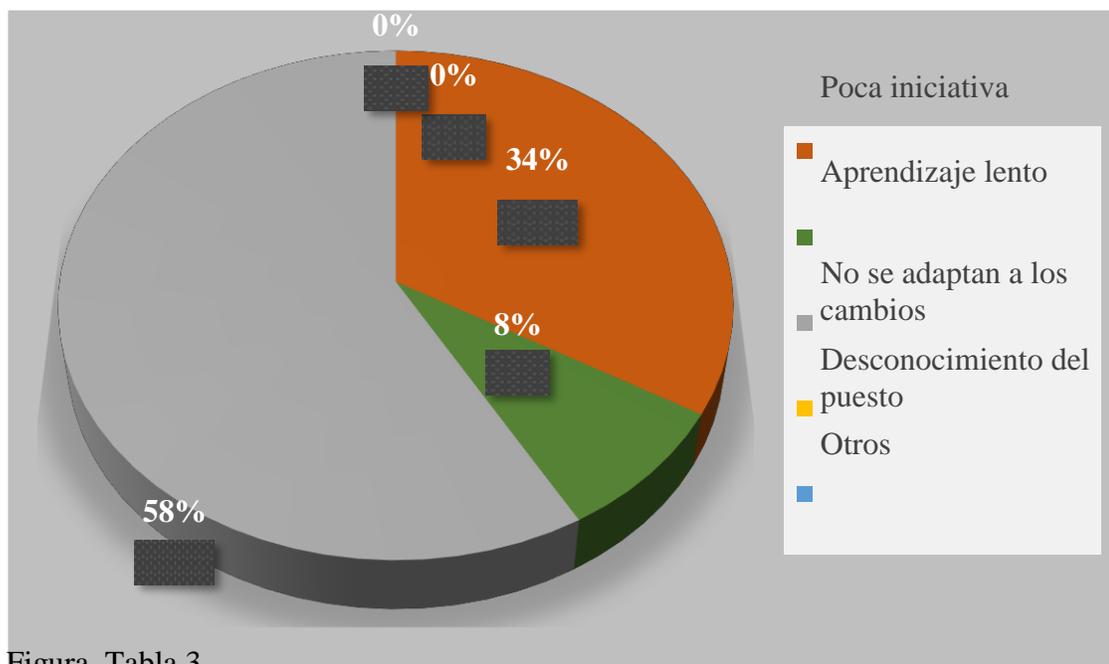
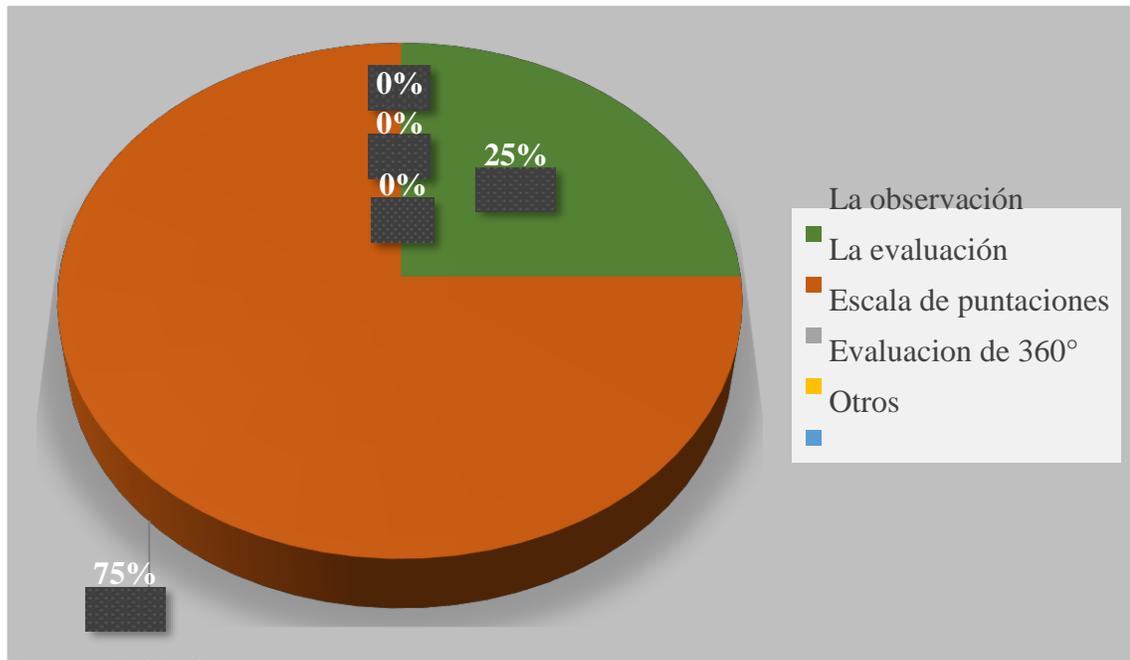


Figura. Tabla 3

**Figura 13.**

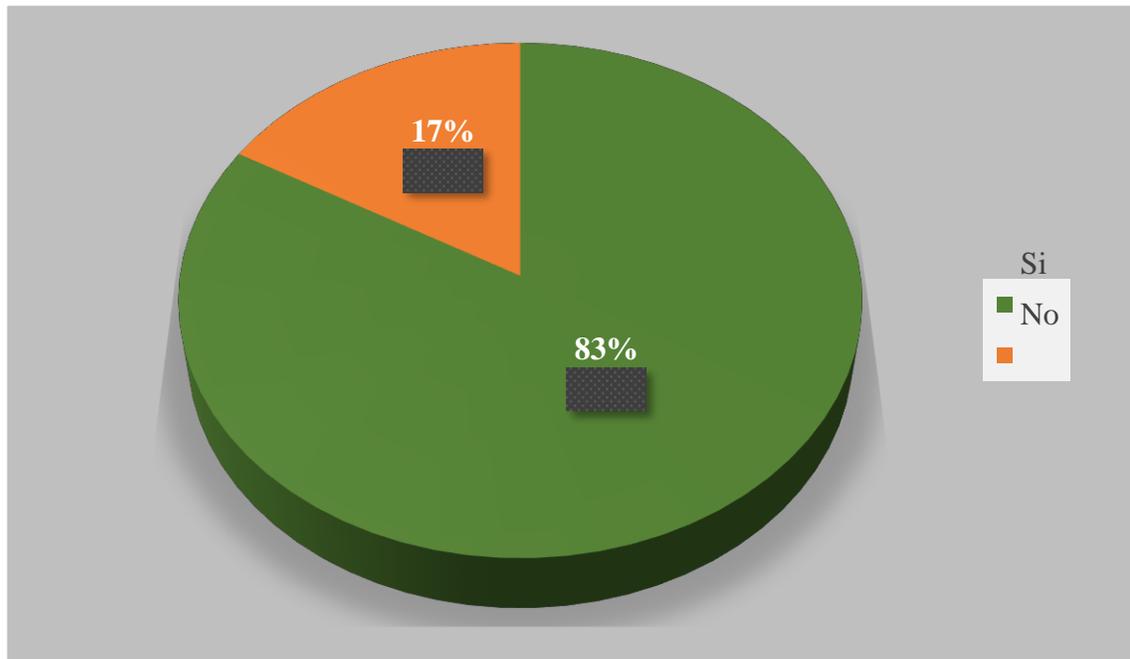
Técnicas para medir el rendimiento



Fuente. Tabla 3

**Figura 14.**

Gestión de Calidad contribuye

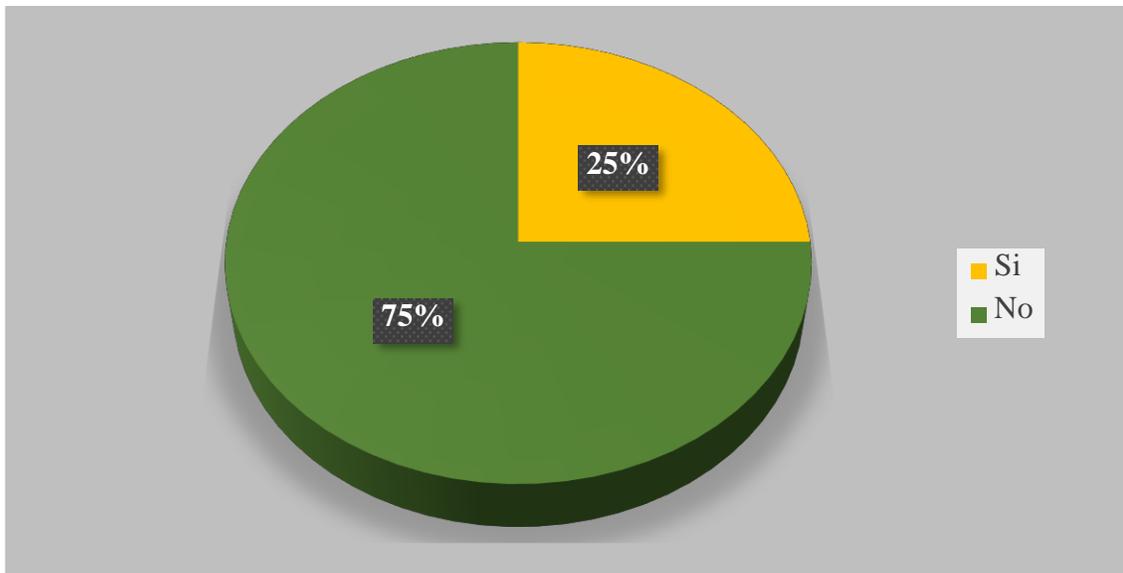


Fuente. Tabla 3

### 3.Referente a las características de las TIC.

**Figura 15.**

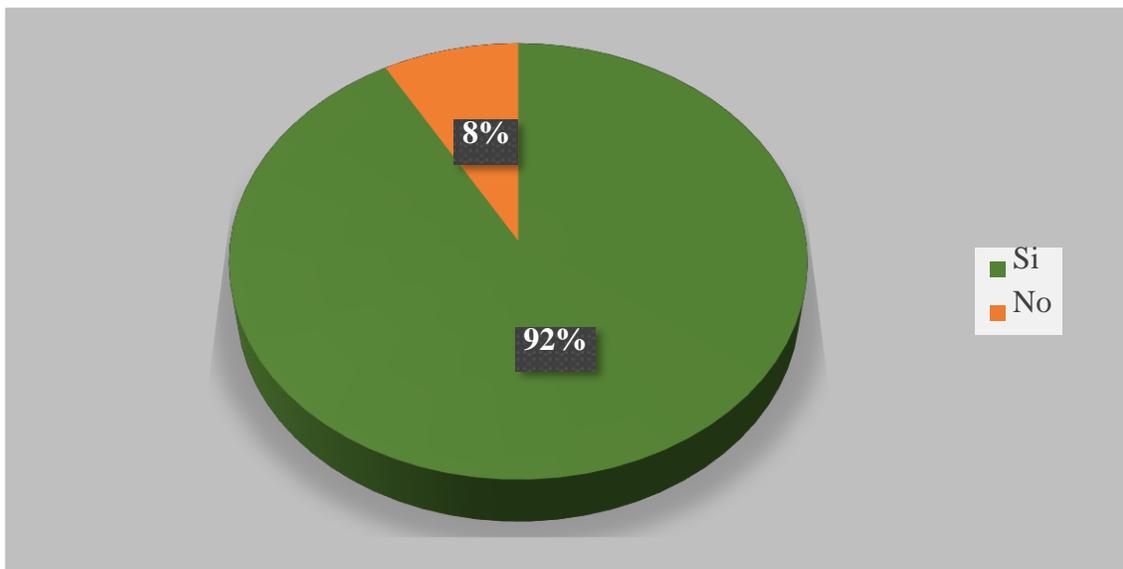
Tecnología de Información y Comunicación.



Fuente. Tabla 3

**Figura 16.**

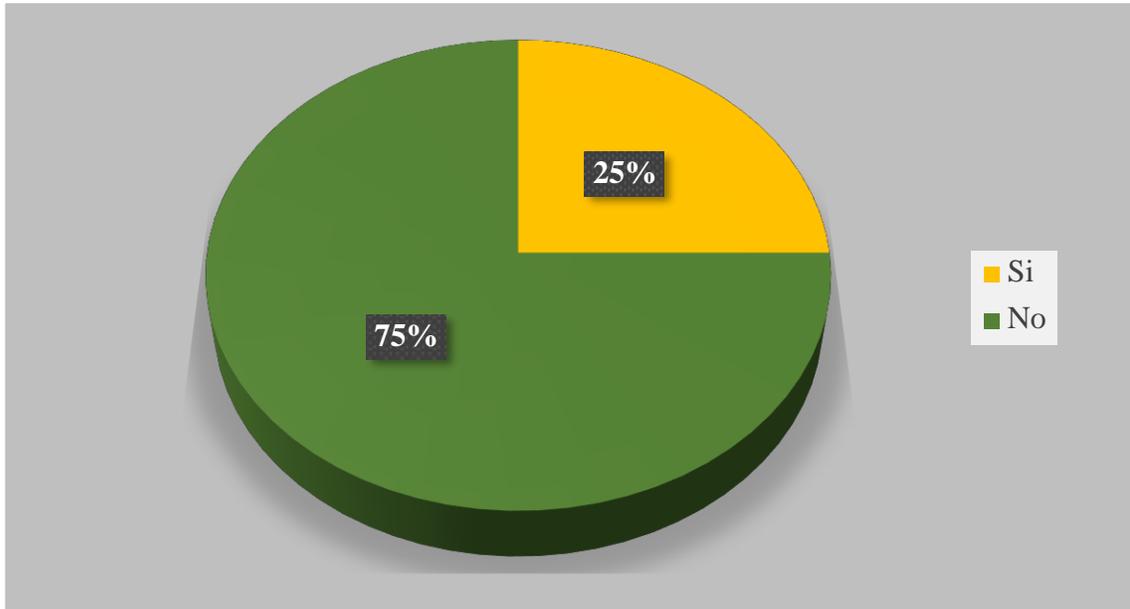
TIC como mejora



Fuente. Tabla 3

**Figura 17.**

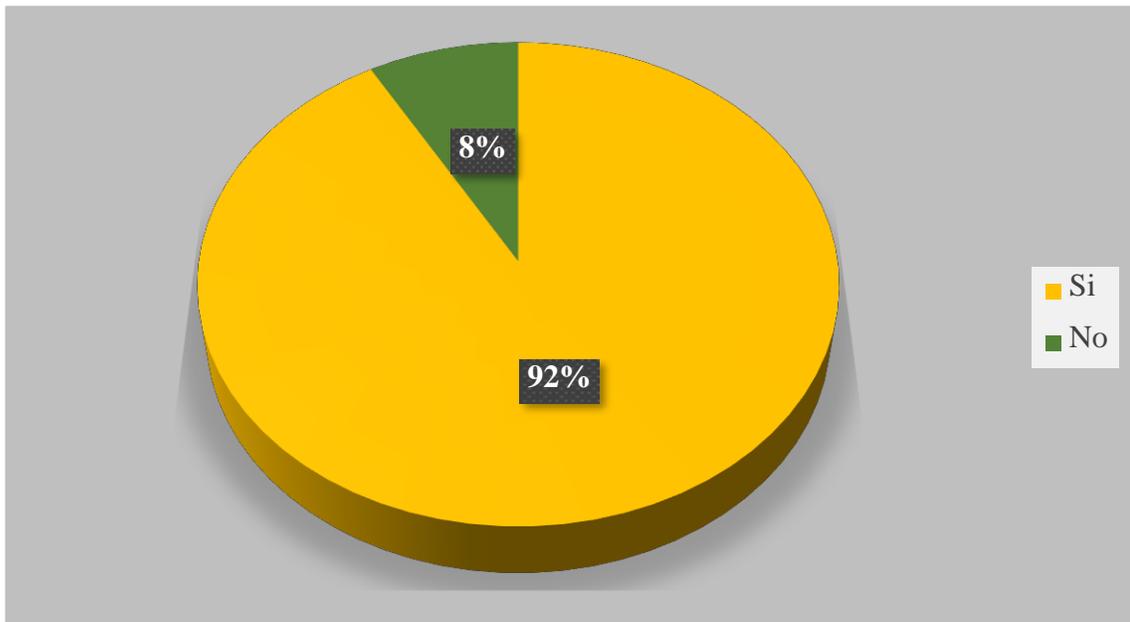
Sistema de control de sus ventas.



Fuente. Tabla 3

**Figura 18.**

Tic en su negocio.



Fuente. Tabla 3