



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN DE CALIDAD CON USO DE TECNOLOGÍAS  
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LOS  
ALMACENES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDAD DE  
CHIMBOTE AÑO 2016”

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

**AUTOR:**

Br. MORALES CHUNGA JULIO ALBERTO

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

**CHIMBOTE - PERU**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. Jose German Salinas Gamboa  
**Presidente**

Mgtr. Miguel Angel Limo Vasquez  
**Miembro**

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos  
**Miembro**

## **DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO**

### **Dedicatoria:**

A una persona que se ganó un lugar muy importante en mi corazón, por su incondicional apoyo y aliento para poder culminar esta investigación y obtener el título profesional.

También a mis padres y hermana que son apoyo constante en mi vida.

### **Agradecimiento**

A Dios, porque él siempre está presente en mi vida, sosteniéndome de su mano cuando quiero caer,

También agradezco a mi familia, ya que siempre conté con su apoyo y me ayudaron durante el desarrollo de la presente investigación

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en los almacenes en Las MYPES del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016. La investigación fue no experimental - transversal – Descriptivo. Para el recojo de información la muestra utilizada fueron 25 MYPE de una población de 99, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario con 20 preguntas a los representantes. Obteniéndose los siguientes resultados: respecto a la edad del representante legal, el 48% tiene entre 30 y 50 años, 64% son del género masculino, 92% tiene grado de instrucción superior. Respecto a la micro y pequeña empresa, el 72% tiene estructura orgánica definida, 80% son formales, 84% tiene más de 5 años en el rubro, 64% tiene más de 5 trabajadores y 56% tiene como objetivo dar empleo a la familia y obtener ganancias. Respecto a la Gestión de calidad con TIC, 88% tiene capacitación, 36% tienen políticas, 74% llevan procesos en los almacenes, 64% llevan kardex, 56% ha tenido pérdidas, 60% no tiene materiales vencidos, 100% verifican inventarios, 100% conocen de TIC, 100% tiene computador, 76% lleva sus controles en computadora y el 52% considera que la falta de control genera problemas en los almacenes. Concluyendo: la empresa será competitiva al complementarla con políticas y se gestione con otros procesos. Conocen de TIC y tienen infraestructura tecnológica, pero no la usan y explotan para minimizar problemas en los almacenes.

**Palabras Clave:** Almacén, Gestión de Calidad, Tecnologías de Información y Comunicaciones.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the characteristics of quality management with the use of information and communication technologies (TIC) in the warehouses at the MSPES of the construction sector of the city of Chimbote in 2016. The research was non-experimental - transversal - Descriptive. For the collection of information, the sample used was 25 MYPE from a population of 99, to whom the survey technique was applied by means of a questionnaire with 20 questions to the representatives. Obtaining the following results: regarding the age of the legal representative, 48% are between 30 and 50 years old, 64% are male, 92% have a higher level of education. Regarding micro and small businesses, 72% have a defined organic structure, 80% are formal, 84% have more than 5 years in the business, 64% have more than 5 workers and 56% have the objective of employing the family and make a profit. Respect for quality management with TIC, 88% have training, 36% have policies, 74% have processes in warehouses, 64% have kardex, 56% have had losses, 60% do not have expired materials, 100% verify inventories, 100% know about TIC, 100% have a computer, 76% have computer controls and 52% believe that lack of control generates problems in warehouses. In conclusion: the company will be competitive by complementing it with policies and managing other processes. They know about TIC and have technological infrastructure, but they do not use it and exploit it to minimize problems in warehouses.

**Keywords:** Warehouse, Quality Management, Information and Communication Technologies.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS .....	i
JURADO EVALUADOR.....	ii
DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
CONTENIDO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISION DE LITERATURA .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Marco conceptual.....	25
III. HIPÓTESIS .....	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1 Diseño de la Investigación .....	28
4.2 Población y muestra.....	28
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	29
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5 Plan de Análisis.....	30
4.6 Matriz de consistencia.....	31
4.7 Principios éticos .....	32
V. RESULTADOS .....	33
5.1 Resultados .....	33
5.2 Análisis de resultados.....	39
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	46
6.1 Conclusiones .....	46
6.2 Recomendaciones.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	49
ANEXOS .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

**Tabla 1:** Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.....33

**Tabla 2:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.....34

**Tabla 3:** Gestión de calidad con uso de TIC en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.....35

### **Figuras (Anexos)**

Figura 1: Edad.....64

Figura 2: Genero (Sexo) .....64

Figura 3: Grado de Instrucción .....65

Figura 4: Estructura orgánica .....65

Figura 5: Situación legal de la micro y pequeña empresa .....66

Figura 6: Tiempo en el sector y rubro.....66

Figura 7: Cantidad de Trabajadores.....67

Figura 8: Objetivos de la Micro y pequeña empresa .....67

Figura 9: Quien está a cargo del almacén .....68

Figura 10: Políticas en el área de almacén .....68

Figura 11: Procesos en la gestión de almacenes .....69

Figura 12: Tipos de sistema de almacenamiento .....69

Figura 13: Llevan kardex de productos de almacén .....70

Figura 14: Perdidas por falta de inventario .....70

Figura 15: Materiales vencidos en almacén .....	71
Figura 16: Frecuencia de verificación de inventarios .....	71
Figura 17: Tipos de tecnologías de información y comunicación .....	72
Figura 18: Computadores de escritorios y/o portátiles .....	72
Figura 19: Forma de controlar inventarios .....	73
Figura 20: Causas que generan problemas en los inventarios .....	73

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad el motor del Perú son las micro y pequeñas empresas (MYPE), que son las encargadas de generar empleos en su proceso de posicionamiento y extensión en el mercado, siendo así protagonista en el crecimiento de la economía del país.

Hace algunos años, las empresas comercializaban sus productos y servicios en el escenario local. Esto, de algún modo, les permitía mantener cierto grado de competitividad, suficiente para mantenerse y, en no pocos casos, para crecer y desarrollarse. Sin embargo, hoy esta situación ha cambiado. En el presente, las compañías de múltiples países, tanto de naciones desarrolladas como de economías emergentes han logrado abrirse al mercado exterior. Estas han conseguido extender sus negocios y darles un mayor alcance, aunque el número de empresas que en este país lo ha logrado es aún muy reducido. (Lizarzaburu, 2016, p. 35).

Actualmente el “Perú cuenta con veintiuno tratados de libre comercio (TLC) vigentes, cuatro por entrar en vigencia y seis en negociación”. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017).

Tratados que tienen por objeto principal beneficiarse al más breve plazo de las exportaciones, eliminando de esta manera las barreras que imposibilitaban el intercambio.

Desde el contexto de globalización es de importancia, ya que “está demostrado que aquellas empresas que cuentan con normas de calidad en sus procesos productivos mejoran su desempeño, tanto en el mercado local como internacional, mostrando un incremento en sus ventas y exportaciones” (INDECOPI, 2012b).

A nivel nacional se consolida el rol fundamental de la participación de La MYPE en la estructura de la económica del Perú porque “Las MYPES brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI)”. (Ministerio de Trabajo, 2013).

Consolidado el rol fundamental que desempeñan Las MYPES en la estructura de la economía del país, según los autores Andriani y otros (2004), las micro y pequeñas empresas constituyen el grupo predominante de empresas que contribuyen significativamente a la creación de empleo, a la generación de ingresos y a satisfacer necesidades en ciertos mercados que son poco atractivos para las grandes empresas. Además, como continúan los autores, en ellas se forman los futuros grandes empresarios y es el medio para el autodesarrollo de millones de personas. Tanto es así, que el desarrollo sostenible de cualquier país debe tener como uno de sus elementos estratégicos el desarrollo competitivo de estas empresas (ANDRIANI y otros, 2004). Esto ha originado la necesidad de innovar y establecer controles mediante las TIC en casi todas las áreas de las cadenas de producción como los almacenes, con el objetivo de reducir el riesgo de pérdidas y mejorar la utilización de los recursos.

La gestión de calidad que se define como “una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo”. (Mateo, 2009).

Es de mucha importancia a fin de que Las MYPES compitan en igual de condiciones con otras.

Según estudios efectuados “En el Perú, el promedio de edad de Las MYPES peruanas es de siete años y solo el 21% tiene una página web, aunque ese nivel es menor con relación a otros países. Un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de Las MYPES peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios”. (Gestion, 2014).

Es por ello que Las MYPES deben empezar a Innovarse y empezar a actualizarse en esta nueva tendencia de comercio.

En los últimos años no se han legislado leyes apoyando a Las MYPES, (Anaya, 2011) confirma que “a consecuencia de diversos factores socio-económicos que han acontecido en las últimas décadas, y que sin duda alguna han influido en la necesidad de prestar importancia a este nuevo concepto, es por ello que se hace necesaria la aplicación de las TICS para alcanzar una gestión de calidad. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique las TIC podrá conocer la situación real y de forma oportuna, es por eso, la importancia de contar con esta implementación para dar una mejor visión sobre la gestión y estos se vean reflejados en los resultados de la entidad”.

También en el departamento de Ancash, Las MYPES, al igual que en todo el Perú carecen de controles internos en cuanto al manejo de los inventarios de sus almacenes de recursos de materiales, suministros, herramientas y equipos que les permita lograr una mayor eficiencia de control en el control de sus presupuestos.

Las tecnologías de la información y la comunicación han transformado la manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que el trabajo sea más productivo, agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando

productos en el mercado.

Bien utilizadas, las TIC permiten a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo. Les permiten ser competitivas en el mercado.

Un aspecto importante a considerar, es que antes de añadir un componente tecnológico, se debe describir detalladamente sus repercusiones en la empresa.

Si orientamos el análisis al incremento de Las MYPES de la ciudad de Chimbote en el año 2016 en el rubro construcción, se desconoce si la mayoría gestiona con calidad utilizando las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en sus almacenes.

Por lo anteriormente expresado, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

**¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Sector Construcción de la ciudad de Chimbote Año 2016?**

Para responder esta pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), en los almacenes en Las MYPES del Sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características de como los representantes y/o personal administrativo pueden contribuir a una gestión de calidad en Las MYPES del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.
- Determinar si Las MYPES del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016 aplican las TIC en los almacenes.

- Describir las características de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) para lograr una gestión de calidad en el área de almacén, aplicable a Las MYPES del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.

Esta investigación se justifica porque permitió demostrar que con el uso de las TIC se logrará obtener una Gestión de Calidad en los almacenes en Las MYPES del sector construcción de la ciudad de Chimbote.

Además, se justifica porque permitió conocer las consecuencias que traen consigo el que Las MYPES no tengan un adecuado sistema informático para controlar los inventarios en sus almacenes, dada la importancia y la competitividad que existe en Las MYPES del sector construcción.

También se justificó porque al emplear la técnica de recolección documentaria permitió conocer los resultados y conclusiones de otros trabajos de investigación.

Finalmente se justificó porque servirá como fuente de información para la realización de posteriores trabajos de investigación; Además, porque contribuirá al desarrollo del conocimiento de las personas interesadas en el tema que se estudió, para el uso adecuado según sus fines.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Hemeryth y Sánchez, (2013). En su tesis titulada: *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A y A de la ciudad de Trujillo – 2013”*, cuyo objetivo fue demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora AyA S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Llego a los siguientes resultados: El 100% del personal a cargo de los almacenes conocen la estructura organizacional y donde están ubicados en dicha estructura. El 80% del personal encargado de los almacenes está debidamente calificado para realizar su trabajo. El 100% sabe lo importante de llevar un buen control de inventarios para mejorar la gestión y lograr los objetivos de la empresa. El 100% de personal de almacén incluido el almacenero del almacén central cuenta con todos los equipos adecuados y necesarios para realizar su trabajo d manera eficiente. El 100% del personal de almacén cumple con los procedimientos establecidos.

Se concluye lo siguiente: diseñar la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. Levantar el nivel bajo de educación para el trabajo mediante capacitaciones. Invertir en equipos y maquinarias que logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes. Se definieron y documentaron los procesos dentro de los almacenes que permitirá un mejor control de los inventarios. Se propuso una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la Filosofía de las “5S” que permitirá tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Gomez (2014). En su tesis titulada: *“Implementación de un sistema de control interno para optimizar el área de almacenes de las obras de mejoramiento de las carreteras del gobierno regional Puno 2013-2014”* cuyo objetivo fue Analizar la implementación de control Interno en la optimización de los almacenes de mejoramientos de carreteras del gobierno regional de puno 2013.

Llego a los siguientes resultados: El 100% de los almaceneros son adultos. El 58.3 % son de sexo masculino y el 75% solo tiene educación secundaria completa. El 75% no son profesionales. El 33.3% utilizan el procedimiento de autorización y aprobación. El 58.3% realiza controles sobre acceso a los recursos o archivos. El 100% realiza verificaciones y conciliaciones. El 75% revisa los procesos, actividades y tareas.

Se concluye lo siguiente: El conjunto de planes, métodos y elementos de Control Interno no son evaluados y no se cuenta con información actualizada sobre los saldos de materiales y bienes disponibles. No cuenta con personal idóneo, capacitado, especializado, por lo que limitan la implementación efectiva de los planes y programas, generando el incumplimiento de los objetivos y metas institucionales, por desconocimiento y negligencia del personal en el cumplimiento de sus funciones. Que el almacén aplique controles internos en sus operaciones para darle una mejor visión sobre su gestión. Debido a que aun en los mejores sistemas existen discrepancias entre lo que existe físicamente y que el kárdex o el sistema computarizado indican que es necesario efectuar inventarios físicos a fin de comparar ambas cantidades.

Tafur (2014). En su tesis titulada: *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014”* cuyo objetivo fue describir las principales características de la de

calidad total de las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, año 2014. Llego a los siguientes resultados: Un 51.02% de los gerentes tiene una edad de 36 a 45 años, 73.47% son de sexo masculino y un 57.14% tiene un grado de instrucción superior universitario. Asimismo, un 46.94% está de acuerdo respecto a la definición de los objetivos del proyecto y un 34,69% manifiesta estar en desacuerdo respecto a estandarizar el proceso de mejora dentro de las empresas.

Se concluye lo siguiente: Las MYPES son formales y administradas en su mayoría por varones que tienen entre 36 - 45 años de edad con un grado de estudio superior universitario. Asimismo, los gerentes no le prestan la de debida importancia a la aplicación del ciclo P-H-V-A, en las empresas porque no hay un interés sincero por parte de los empresarios para mejorar la calidad en los distintos aspectos evaluados. Teniendo más complicaciones en la primera etapa del ciclo que es la planeación ya que muchos de los gerentes no establecen sus objetivos y sus procesos necesarios para que logren resultados satisfactorios para la empresa que dirigen y sin esta primera atapa no se pueda avanzar con el resto del ciclo de mejora continua de los procesos.

Tapia (2014). En su tesis titulada: “*Análisis del control interno en el almacén de la empresa constructora Hesil E.I.R.L. de la provincia de Sullana, 2014*”, cuyo objetivo fue: Determinar las principales características del control interno en el almacén de la empresa constructora HESIL E.I.R.L. de la provincia Sullana, 2014. Llego a los siguientes resultados: La empresa Hesil tiene más de 5 años de constituida, cuenta con 5 a 10 trabajadores, tiene como objetivo principal obtener ganancias, no cuenta con manual de procedimientos de control y responsabilidades de los inventarios, no cuenta con políticas definidas en cuanto a recepción, atención, almacenamiento y

conservación de productos o materiales, cuenta con un control para entradas y salidas de almacén.

Se concluye lo siguiente: La gerencia no ha emitido políticas ni normas respecto al control interno en el área de almacén. No existe manual formalmente aprobado y emitido por parte de la gerencia. La falta de un sistema de kardex para controlar por materiales las cantidades que ingresan, egresan y el valor de los mismo debidamente valorizados para las entradas y salidas de los materiales. La falta de almacenero capacitado para esta área.

Hilario (2015). En su tesis titulada: “*Sistema de control interno de almacén y la gestión de inventario en la empresa constructora y consultora GEL SAC-HUANUCO-2015*”, cuyo objetivo fue: Determina la relación que existe entre el sistema de control interno de almacén y la gestión de los inventarios en la empresa constructora y consultora GEL S.A.C – Huánuco – 2015. Llego a los siguientes resultados: el 100% conoce la estructura organizacional y donde están ubicados en dicha estructura. El 80% del personal encargado de los almacenes dice estar debidamente calificado para realizar su trabajo ya que siempre la información fue registrada por un asistente contable, siendo para él nueva esta función. El 60% de personal no cuenta debidamente capacitado a su trabajo. El 60% del personal cuenta con los equipos adecuados y necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente. El 75% por ciento del personal de la empresa no cumple con los procedimientos establecidos. El 50% por ciento del personal de la empresa considera la distribución física de su almacén si facilita en cuanto a despacho de materiales. El 100% por ciento del personal de la empresa apoya que abra un cambio en mejora de gestión de inventarios.

Se concluye lo siguiente: Al diseñar un sistema de control interno de almacén a la empresa fortalecerá su gestión administrativa y operativa determinando objetivos básicos. El personal de almacenes tiene un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma. Con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales. Se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron. En los almacenes de Obras se encontró desorganización; ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área.

Gutierrez (2016). En su tesis: *“Implementación de adecuado sistema de control interno en mejora del área de almacén en La MYPE Gutierrez Rubro Plásticos Lima 2015”*, cuyo objetivo general determinar y demostrar que con la implementación de un sistema de control interno se pueda mejorar el área de almacén de una MYPE, GUTIERREZ EIRL., rubro comercialización de productos plásticos. Llegó a los siguientes resultados: Proporcionar a La MYPE, GUTIERREZ EIRL una herramienta que permita un mejor manejo, mediante un sistema coordinado entre las funciones de los empleados y todos los planes y políticas de la organización.

Se concluye lo siguiente: Se logró determinar el modo como el concurso de los componentes del control interno puede facilitar la buena administración del área de

almacén de Las MYPES. Según las encuestas realizadas a La MYPE Gutiérrez EIRL. Se pudo determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación después de conocer la problemática actual de la falta de aplicación del efectivo sistema de control interno en la unidad de estudio.

## 2.2 Bases teóricas

### Definición de la Micro y Pequeña Empresa

Según la Ley N° 28015 (2003). La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios.

En la actualidad por la necesidad misma del crecimiento económico reflejado en el sector construcción, se observa la demanda de MYPE que contribuyan en esta labor.

### Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Por ello, ante el aumento de Las MYPES en la actualidad, el estado ha visto por conveniente categorizarlos promulgando la Ley N° 30056 (2013), las micro, pequeñas y medianas 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 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### Calidad

Según Alcalde (2007),” Se puede decir que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las

cosas.” (p. 2). El hacer bien las cosas no se observó en los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de los almacenes de Las MYPES.

### **La Calidad según la norma ISO 9000**

Las MYPES no cumplen lo ofrecido a sus clientes, porque no consideran lo indicado según Alcalde (2007), donde dice que “De acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9000, el término *calidad* debe entenderse como el grado en que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.” (p. 7).

### **Gestión de Calidad**

Para que La MYPE cumpla y entregue o venda un servicio de calidad, debe gestionarse para cumplir sus objetivos. Como indico Pérez y Gardey (2014), Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren. El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias.

Con respecto a las estrategias la empresa debe establecer políticas bien definidas y apuntar sus esfuerzos a objetivos.

Un elemento clave en la gestión de calidad es el capital humano. El sistema de gestión de calidad debe contemplar la formación y el control de los trabajadores para que éstos desarrollen sus funciones de manera exitosa.

Según Mateo, R. J. (2009). Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional: es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.
2. Planificación (Estrategia): constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:
  - ¿A dónde queremos llegar?
  - ¿Qué vamos hacer para lograrlo?
  - ¿Cómo lo vamos hacer?
  - ¿Qué vamos a necesitar?
3. Recursos: es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).
4. Procesos: son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades, así como sus responsables.

5. Procedimientos: son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Como se aprecia en la presente investigación, la mayoría de Las MYPES tienen políticas para poder gestionar con calidad, pero solo una minoría convergen su estructura como empresa, planifican, tienen recursos y sobre todo optimizan su proceso mediante procedimientos para garantizar sus utilidades.

### **Los Catorce Principios del Dr. Edward Deming**

Como se sabe, uno de los propósitos de toda MYPE es su consolidación en el mercado por su calidad y productividad, y para ello es necesario que se gestione de manera integrada para su permanencia, formulando una estrategia a corto o largo plazo. Por ello Deming, W.E. (1986). Ha esbozado sus métodos para alcanzar la calidad y la productividad en sus “Catorce Principios para la administración”, los cuales en conjunto ofrecen un marco para la acción y proporcionan a la administración la base sobre la cual puede formular una planificación a largo plazo. La aceptación y comprensión de los Catorce Principios obligará a la administración un compromiso de modificar su forma de pensar y actuar. A continuación, se describe cada uno de los Catorce Principios:

1. Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios, asignando los recursos para cubrir las necesidades a largo plazo en vez de buscar una rentabilidad a corto plazo.
2. Adoptar la nueva filosofía de estabilidad económica rechazando permitir niveles aceptados de demoras, errores, materiales defectuosos y defectos de fabricación.

3. No depender más de la inspección masiva. Eliminarlas ya que solicitan pruebas estadísticas inherentes a la calidad en las funciones de fabricación y compras.
4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio. Reducir el número de proveedores para un mismo ítem eliminando a los que no califiquen al no aportar pruebas de calidad.
5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio, mediante búsqueda constante de problemas.
6. Instituir la capacitación en el trabajo. Desarrollar e implementar planes de adiestramiento y mejora continua al personal.
7. Instituir el liderazgo. Concentrar la supervisión en ayudar al personal a desempeñar mejor su trabajo.
8. Desterrar el temor. Estimular la comunicación eficaz, de dos vías y, otros medios que ayuden a las personas a trabajar juntas.
9. Derribar las barreras que haya entre áreas de staff, estimulando el trabajo en equipo al congregando esfuerzo de áreas diferentes.
10. Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas para la fuerza laboral. Estos nunca le sirvieron a nadie para hacer un buen trabajo.
11. Mejorar permanentemente la calidad y la productividad. Eliminar las cuotas numéricas.
12. Eliminar las barreras que impiden al trabajador el derecho de sentirse orgulloso de su destreza.
13. Establecer un vigoroso programa de educación y de reentrenamiento.
14. Definir el compromiso permanente de la alta gerencia con la calidad y productividad y su obligación de implementar todos estos principios.

En la presente investigación se evidencio que, si bien tienen algunas políticas, también es necesario que adquieran nuevas capacitaciones que adquieran nuevos conocimientos para poder aplicarlos dentro de La MYPE.

### **Almacén**

Toda empresa y/o MYPE que brinda los servicios de construcción como mínimo tienen un almacén. Según García C. (2008), lo define como “una unidad de servicio en estructura organizativa y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos”. (p. 207).

En otras palabras, se pueden definir como todos aquellos lugares destinados a guardar los diferentes tipos de mercancías, herramientas, materiales, materias primas, suministros y piezas de una organización, dentro de un marco de condiciones y estándares necesarios para controlar su inventario y mantenerlos en buen estado para que esté disponible en el momento que necesiten en el proceso de la etapa de producción.

### **Almacenamiento**

Con el fin de poder disponer de los artículos necesarios del almacén al breve plazo, se debe haber una forma de almacenamiento. Según Ferrín (2007), almacenamiento se puede definir, como aquel proceso organizacional que consiste en tomar las medidas necesarias para la custodia de stock, evitar su deterioro, ya sean estos, insumos o productos terminados necesarios para ventas, producción o servicios. Esta necesidad surge para poder equilibrar la producción con la demanda, puesto que esta última suele, en muchos casos, presentar una curva irregular y en otros casos puede ser estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de grandes series.

En la investigación se pudo apreciar que solo una minoría tiene como política de gestión el almacenamiento.

### **Principios de Almacenaje**

Para optimizar la forma de poder encontrar los diferentes materiales y/o items dentro del almacén es necesario tener criterios y principios de almacenaje que según Pau Cos y de Navascués,(2001) para cualquier decisión de almacenaje que se adopte tenga que estar enmarcada en el conjunto de actividades de la distribución integrada, se deben tener siempre en cuenta las siguientes reglas generales o Principios de Almacenaje:

- El almacén NO es un ente aislado, independiente del resto de las funciones de la empresa. En consecuencia, su planificación deberá ser acorde con las políticas generales de ésta e insertarse en la planificación general para participar de sus objetivos empresariales.
- Las cantidades almacenadas se calcularán para que los costos que originen sean mínimos; siempre que se mantengan los niveles de servicios deseados.
- La disposición del almacén deberá ser tal que exija los menores esfuerzos para su funcionamiento; para ello deberá minimizarse:
  1. El Espacio empleado, utilizando al máximo el volumen de almacenamiento disponible.
  2. El Tráfico interior, que depende de las distancias a recorrer y de la frecuencia con que se produzcan los movimientos.
  3. Los Movimientos, tendiendo al mejor aprovechamiento de los medios disponibles y a la utilización de cargas completas.
  4. Los Riesgos, debe considerarse que unas buenas condiciones ambientales y de seguridad incrementan notablemente la productividad del personal.

- Por último, un almacén debe ser lo más flexible posible en cuanto a su estructura e implantación, de forma que pueda adaptarse a las necesidades de evolución en el tiempo.

### **Estrategia 5S**

El área de almacén de una empresa, es uno de los pilares para su desarrollo y su manejo eficiente de los diferentes Ítems desde su recepción hasta su destino final redundara en utilidades, pero para ello es necesario que Las MYPES apliquen dentro de sus procedimientos la estrategia 5S, que como lo manifiesta Cerda (2013). El método de las 5S hace referencia al principio de orden y limpieza. Está ligada al principio de calidad total que se originó en el Japón a partir de la segunda guerra mundial, bajo la orientación de W. E. Deming hace más de 40 años y está incluida dentro de lo que se conoce como mejoramiento continuo o gemba kaizen. Sus objetivos principales eran eliminar los obstáculos que impiden una producción eficiente, pero su desarrollo trajo aparejado una mejora sustantiva de la higiene y seguridad durante los procesos productivos. Su rango de aplicación abarca desde un puesto ubicado en una línea de montaje de automóviles hasta el escritorio de una secretaria administrativa, y se basa en una premisa básica “Cuando nuestro entorno de trabajo está desorganizado y sin limpieza perderemos la eficiencia y la moral en el trabajo se reduce”.

Se llama estrategia de las 5S porque representan acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienza con la letra S:

- Seiri. (Clasificar)
- Seiton. (Orden)
- Seiso. (Limpieza)
- Seiketsu. (Limpieza Estandarizada)

- Shitsuke. (Disciplina)

Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Una almacén limpio y seguro nos permite orientar la empresa hacia las siguientes metas:

- Dar respuesta a la necesidad de mejorar el ambiente de trabajo, eliminación de despilfarros producidos por el desorden, falta de aseo, fugas, contaminación, etc.
- Buscar la reducción de pérdidas por la baja calidad, tiempo de respuesta y costes con la intervención del personal en el cuidado del sitio de trabajo e incremento de la moral en el trabajo.
- Facilitar la creación de las condiciones para aumentar la vida útil de los equipos, gracias a la inspección permanente por parte de la persona que opera la maquinaria.
- Mejorar la estandarización y la disciplina en el cumplimiento de los estándares al tener el personal la posibilidad de participar en la elaboración de procedimientos de limpieza, lubricación y ajuste.
- Hacer uso de elementos de control visual para mantener ordenados todos los elementos y herramientas que intervienen en el proceso productivo.
- Conservar del sitio de trabajo mediante controles periódicos sobre las acciones de mantenimiento de las mejoras alcanzadas con la aplicación de las 5S.
- Poder implementar programas de mejora continua.
- Reducir las causas potenciales de accidentes y aumentar la conciencia de cuidado y conservación de los equipos y demás recursos de la compañía.

En el presente estudio se logró ver que el 92% aplica de manera segmentada la estrategia 5S sin conocerla, pero como se pudo concluir, es vitalmente necesario que

sean capacitados el personal en todas las áreas de cadena de producción y que sean integrados a fin de alcanzar las metas trazadas por parte de Las MYPES.

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

Según Sánchez, (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro, también permiten la adquisición, producción, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes. Incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado la gestión de las empresas y la manera de hacer negocios:

- Para comunicarnos con nuestros clientes.
- Para gestionar pedidos.
- Para promocionar nuestros productos.
- Para relacionarnos con la administración pública.

Las TIC conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

Según Sánchez, (2012). Se pueden clasificar las TIC según:

- Las redes.
- Los terminales.

- Los servicios.

**Las redes:** Las diferentes redes de acceso disponibles actuales son: telefonía fija, banda ancha, telefonía móvil, redes de televisión, redes en el hogar, etc.

**Los terminales:** Los terminales actúan como punto de acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información y por eso son de suma importancia y son uno de los elementos que más han evolucionado y evolucionan: es continua la aparición de terminales que permiten aprovechar la digitalización de la información y la creciente disponibilidad de infraestructuras por intercambio de esta información digital. A esto han contribuido diversas novedades tecnológicas que han coincidido en el tiempo para favorecer un entorno propicio, ya que la innovación en terminales va unida a la innovación en servicios pues usualmente el terminal es el elemento que limita el acceso.

**Servicios en las TIC:** Las empresas y entidades pasaron a utilizar las TIC como un nuevo canal de difusión de los productos y servicios aportando a sus usuarios una ubicuidad de acceso. Aparecieron un segundo grupo de servicios TIC como el comercio electrónico, la banca online, el acceso a contenidos informativos y de ocio y el acceso a la administración pública. La telefonía móvil es uno de los apartados que aporta más actividad a los servicios de las TIC. Además de las llamadas de voz, los mensajes cortos (SMS) es uno de los sistemas de comunicación más baratos, eficaces y rápidos que existen.

### **Beneficios que proporciona la aplicación de las TIC**

Según manifiesta Vidal y Villorou (2016) La aplicación de las TIC se ve reflejada en las diferentes áreas y actividades que involucran una gestión:

1. Las TIC ayudan a administrar mejor el negocio (de la contabilidad a la gestión de inventario o almacén).
2. Las TIC ayudan a hacer más fáciles los trámites administrativos (la importancia de utilizar lo más que se pueda la tramitación on-line de cuestiones legales y administrativas): Cada vez más, los gobiernos (nacionales, departamentales e incluso locales) y las administraciones públicas están haciendo accesible una mayor cantidad de trámites personales y empresariales a través de internet. Se trata de una tendencia irreversible, aunque avanza con distintas velocidades según los países. En los más desarrollados, todos los trámites necesarios para la creación de una empresa (y por supuesto de las micro y pequeñas empresas) se hacen de forma rápida, vía internet.
3. Las TIC ayudan a comunicar mejor con clientes y proveedores (del uso del correo electrónico a las redes sociales; de una simple página web al comercio electrónico).
4. Las TIC ayudan a mejorar las capacidades y a trabajar en red con otros empresarios (TIC y capacitación, las ofertas de capacitación en línea y de trabajo en red de las Instituciones de Formación y Capacitación Profesional).

En la actualidad, mejorar tus competencias, mantenerte actualizado e incorporar nuevos conocimientos y capacidades constituyen factores de supervivencia para tu negocio. Efectivamente, las empresas están inmersas en contextos complejos, sujetas a la influencia de una multiplicidad de variables en buena parte externas y para sobrevivir en este contexto de cambio, anticipando, detectando, adaptándose y resolviendo oportunamente los problemas que debes enfrentar, es necesario desarrollarte continuamente, contando con oportunidades de aprendizaje permanente.

Pero, claro está, el tiempo no te sobra y te resulta muy difícil destinar unas horas semanales, dejando tu negocio, para asistir a cursos que a veces implican largos desplazamientos o costos elevados.

Sin embargo, las posibilidades de autoaprendizaje, formación y capacitación a distancia o en modalidad semi-presencial, se han multiplicado con el desarrollo de las TIC, permitiendo procesos de aprendizaje flexibles y adaptados a tus necesidades y posibilidades.

En el presente estudio se evidencio que la mayoría de Las MYPES utiliza TIC para controlar de manera empírica sus almacenes, pero se evidencia que necesitan mayor capacitación para poder aprovecharlas al 100%.

### 2.3 Marco conceptual

**MYPE:** 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.

**Gestión:** Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posibles la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

**Gestión de calidad:** Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada.

**Procedimientos:** Son aquellas acciones que se establecen en orden cronológico y de secuencia de efectividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

**Políticas:** Son enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones. Decisiones de alto nivel que buscan unificar conductas y orientar procesos hacia el logro de una estándar objetivo.

**TIC:** Son el conjunto de medios (radio, televisión y telefonía convencional) de comunicación y las aplicaciones de información que permiten la captura, producción, almacenamiento, tratamiento, y presentación de informaciones en forma de voz,

imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

**Almacén:** Es básicamente un espacio, recinto, edificio o instalación donde se suele guardar la mercancía, pero al mismo tiempo puede hacer otras funciones, como por ejemplo al acondicionamiento de productos determinados, hacer cambio, fundamentalmente se encarga de guardar el stock. La gestión del stock no será la misma que la gestión del almacén. La primera se encarga de aprovisionar para un buen nivel de servicio mientras que la segunda intenta realizar operaciones de almacenamiento.

**La logística:** La logística es una muy buena herramienta, que puede producir buenas ventajas competitivas, entre las cuales se pueden mencionar, primero que nada, la optimización en la producción de un producto o artículo, así como obtener productos de buena calidad, abatiendo costos en todos los procesos, que trae como consecuencia poder ofrecerlos a precios competitivos.

**Inventario:** Es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes. Es uno de los activos más grandes existentes en una empresa. El inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados. En el balance General, el inventario a menudo es el activo corriente más grande. En el estado de resultado, el inventario final se resta del costo de mercancías disponibles para la venta y así poder determinar el costo de las mercancías vendidas durante un periodo determinado.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente estudio no se plantea Hipótesis, debido a que la investigación es de tipo descriptiva.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolló utilizando un diseño No experimental, de corte transversal - Descriptivo.

- Fue no experimental, porque no se varió la realidad alterando de manera premeditada el comportamiento de la variable gestión de calidad con el uso de TIC en diferentes escenarios, ya que solo se observó su comportamiento dentro del sector Construcción que es materia de estudio.
- Fue transversal, porque se realizó en un espacio de tiempo determinado que es el año 2016.
- Fue descriptivo, porque se describió el comportamiento de la variable gestión de calidad con el uso de TIC en los almacenes de Las MYPES del sector construcción que es materia de estudio.

### 4.2 Población y muestra

La población en estudio consta de un total de 99 micro y pequeñas empresas constructoras (FUENTE: REMYPE), de las cuales se determinó una muestra de 25 MYPE (ver Anexo 03), obtenidas con la aplicación de la formula siguiente:

$$n = \frac{N + Z^2(p * q)}{(d)^2 (N - 1) + Z^2 + p * q}$$

Hallando “n”

$$n = \frac{99 + 1.96^2(0.05 * 0.95)}{0.03^2 (99 - 1) + 1.96^2 + 0.05 * 0.95}$$

$$n = 25$$

$$n = 24.9371733$$

En donde:

$$N = 99$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.05$$

$$q = 0.95 (1-p \Rightarrow 1-0.05)$$

$$d = 0.03$$

Esto representa, que el cuestionario se aplicará a **25** MYPE de la población total.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Gestión de calidad con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	<b>Gestión de calidad:</b> Significa que el grupo humano que forma parte de la organización entienda y conozca las funciones de la empresa en el área y se comprometan para el cumplimiento de los objetivos con la finalidad de ofrecer un agradable ambiente de trabajo y un excelente nivel de servicio.	Funciones Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Planificación.</li> <li>•Organización.</li> <li>•Dirección.</li> <li>•Control.</li> </ul>	Nominal
		Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Agradable.</li> <li>•Colaborativo.</li> <li>•Cordial.</li> <li>•Desagradable.</li> </ul>	Nominal
		Nivel de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Calidad de la Infraestructura.</li> <li>•Calidad en el servicio.</li> <li>•Prontitud en la atención.</li> </ul>	Nominal
		Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Conocimiento</li> <li>•Oportunidad de crecimiento</li> </ul>	Nominal
	<b>Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación:</b>  Son instrumentos que nos permite utilizarlo en la parte administrativa para atender mejor a los clientes y para mejorar el control interno de los productos de la empresa.	Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Automatización.</li> <li>•Transacción.</li> <li>•Digitalización.</li> </ul>	Nominal
		Uso Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Control de Ventas.</li> <li>•Evaluación de Stock.</li> <li>•Toma de decisiones para compras.</li> </ul>	Nominal
		Uso Externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Clientes</li> <li>•Inventarios</li> <li>•Proveedores</li> </ul>	Nominal

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

Para el desarrollo de la presente investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual se aplicó a los 25 representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario (ver Anexo 04), cuya estructura fue por 20 preguntas de fácil desarrollo; relacionadas a los aspectos generales del empresario (3) a la empresa (5) y a la variable de estudio: gestión de calidad con el uso de TIC (12).

#### **4.5 Plan de Análisis**

En el presente trabajo de investigación se hizo un análisis de tipo descriptivo, ya que hemos descrito las características de la variable de estudio y comparado los resultados con antecedentes.

Los datos fueron obtenidos aplicando las técnicas e instrumentos, recurriendo a los cuestionarios y fuentes los cuales fueron incorporados e ingresados al programa MS Word, MS Excel (ver Anexo 05) para el procesamiento de los datos en tablas, gráficos y análisis estadístico.

#### 4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Sector Construcción de la ciudad de Chimbote Año 2016?</p>	<p><b>a) Objetivo General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Sector Construcción de la ciudad de Chimbote Año 2016.</li> </ul> <p><b>b) Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.</li> <li>• Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del Sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.</li> <li>• Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del Sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.</li> </ul>	<p>Gestión de Calidad con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>Se utilizó una población de 99 micro y pequeñas empresas que fueron determinadas mediante filtrar en el REMYPE las empresas constructoras en la ciudad de Chimbote (Ver anexo N° 03). Y se utilizó una muestra de 25 micro y pequeñas empresas obtenidas con la aplicación de la formula muestral, quienes aceptaron proporcionar información. (Ver Anexo N°03)</p>	<p>El presente trabajo de investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental, de corte transversal - Descriptivo.</p> <p><b>No Experimental:</b> Porque no se varió la realidad alterando de manera premeditada el comportamiento de la variable gestión de calidad con el uso de TIC en diferentes escenarios, ya que solo se observó tal y cual se presentó.</p> <p><b>Transversal:</b> Porque se realizó en un espacio de tiempo determinado que es el año 2016.</p> <p><b>Fue Descriptivo:</b> Porque se describió el comportamiento de la variable gestión de calidad con el uso de TIC en los almacenes de Las MYPES del sector construcción que es materia de estudio.</p>	<p><b>Técnica:</b> La técnica que se utilizó, para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se aplicó a los 25 representaste de las Micro y Pequeñas empresas.</p> <p><b>Instrumento:</b> El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario de 20 preguntas; relacionadas a los aspectos generales del empresario (3) a la empresa (5) y a la variable de estudio: gestión de calidad con el uso de TIC (12), que permitió realizar un análisis descriptivo con la información que se obtuvo.</p>

#### **4.7 Principios éticos**

En la presente investigación se resalta y se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad porque se hizo a los representantes de Las MYPES, anonimato, respeto a la dignidad de la persona, honestidad, también se certifica que toda la información que se utiliza en el presente trabajo de investigación es exclusivamente para fines académicos.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### **Tabla 1**

Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.

<b>Datos generales</b>	<b>Número de Mype</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad (años)</b>		
18 a 30 años	4	16.0
30 a 40 años	5	20.0
40 a 50 años	7	28.0
Más de 50 años	9	36.0
Total	25	100.0
<b>Sexo</b>		
Masculino	16	64.0
Femenino	9	36.0
Total	25	100.0
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin Instrucción	0	0
Primaria	0	0
Secundaria	2	8.0
Superior técnica	12	48.0
Superior universitaria	11	44.0
Total	25	100.0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.

**Tabla 2**

Características de las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.

<b>De la Empresa:</b>	<b>Número de Mype</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Estructura orgánica de La MYPE</b>		
Definida	18	72.0
No definida	7	28.0
Total	25	100.0
<b>Situación Legal de La MYPE</b>		
Formal	20	80.0
Informal	5	20.0
Total	25	100.0
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)</b>		
De 0 a 5 años	4	16.0
De 5 a 10 años	9	36.0
Más de 10 años	12	48.0
Total	25	100.0
<b>Cantidad de Trabajadores</b>		
De 0 a 5	9	36.0
De 6 a 10	10	40.0
De 11 a 15	3	12.0
Más de 16	3	12.0
Total	25	100.0
<b>Objetivo de La MYPE</b>		
Dar empleo a la familia	3	12.0
Dar empleo a la familia y obtener ganancias	14	56.0
Tener altas ganancias	8	32.0
Total	25	100.0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.

**Tabla 3**

Gestión de calidad con uso de TIC en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.

<b>Gestión de Calidad con el uso de TIC</b>	<b>Número de Mype</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Capacitación del que está a cargo del almacén :</b>		
Planeamiento y Control	4	16.0
Logística	6	24.0
Administración	8	32.0
Todas las anteriores	4	16.0
Ninguna	3	12.0
Total	25	100.0
<b>Políticas que guían las actividades en el área de almacén:</b>		
<b>Ventas:</b> Se necesitan inventarios elevados para hacer frente con rapidez a la exigencia del mercado.	9	36.0
<b>Compras:</b> Las compras elevadas minimizan los costos por unidad y los gastos de compras en general.	2	8.0
<b>Financiación:</b> Los inventarios reducidos minimizan las necesidades de inversión y disminuyen los costos de mantener inventarios (almacenamiento, antigüedad, riesgos, etc.)	6	24.0
Todas las anteriores.	6	24.0
Ninguna	2	8.0
Total	25	100.0
<b>Procesos en la gestión de almacenes que se realiza:</b>		
Recepción, control e inspección	11	44.0
Almacenamiento	4	16.0
Preparación de pedidos	2	8.0
Embalaje y despacho	2	8.0
Todas las anteriores	4	16.0
Ninguna	2	8.0
Total	25	100.0

**Continúa...**

**Tabla 3:**

Gestión de calidad con uso de TIC en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.

<b>Tipo(s) de sistema de almacenamiento que utiliza en el área de almacén:</b>	<b>Número de Mype</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Almacenamiento en bloque o arrume</b> (carga una encima de otra) no requiere estructura de almacenamiento.	12	48.0
<b>Almacenamiento en silos</b> (para granos, cereales, materiales de construcción y líquidos)	3	12.0
<b>Almacenamiento en estantería</b> (estructura para productos livianos, cargas largas, compacta, especial)	8	32.0
<b>Almacenamiento automático</b> (son sistemas automatizados en los que considera carruseles, transelevadores de pallet o pocas piezas de gran tamaño)	0	0.0
Ninguna	2	8.0
Total	25	100.0
<b>Kardex con registro de entradas y salidas de los productos en los almacenes :</b>		
SI	16	64.0
NO	9	36.0
Total	25	100.0
<b>Perdidas por falta de inventarios en los almacenes:</b>		
SI	14	56.0
NO	11	44.0
Total	25	100.0
<b>Materiales vencidos en almacén como existencia:</b>		
SI	10	40.0
NO	15	60.0
Total	25	100.0

**Continúa...**

**Tabla 3:**

Gestión de calidad con uso de TIC en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.

<b>Frecuencia que se verifica los inventarios físicos en los almacenes:</b>	<b>Número de Mype</b>	<b>Porcentaje</b>
Diariamente	1	4.0
Semanalmente	3	12.0
Mensualmente	9	36.0
Anualmente	11	44.0
Todas las anteriores	1	4.0
Ninguna	0	0.0
Total	25	100.0

<b>Tipos de tecnologías de Información y comunicación (TIC):</b>		
Computador	6	24.0
Internet	8	32.0
Correo Electrónico	11	44.0
Televisor	0	0.0
Radio Emisoras	0	0.0
Ninguna	0	0.0
Total	25	100.0

<b>Computadores de escritorios y/o portátiles en la empresa:</b>		
Un Computador	3	12.0
Dos Computadores	12	48.0
Más de 3 Computadores	10	40.0
Ninguna	0	0.0
Total	25	100.0

**Continúa...**

**Tabla 3:**

Gestión de calidad con uso de TIC en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.

**Conclusión**

<b>Forma de controlar los inventarios en los almacenes:</b>	<b>Número de Mype</b>	<b>Porcentaje</b>
Software de Almacenes	5	20.0
Hoja de Cálculo Electrónica (Excel)	10	40.0
Cuadernillo Físico de apuntes	6	24.0
Todas las anteriores	4	16.0
Ninguna	0	0.0
Total	25	100.0

<b>Causas que generan problemas en los inventarios de almacenes</b>		
Falta de control	13	52.0
No contar con un software de almacenes	5	20.0
Falta de experiencia del responsable.	4	16.0
Ninguna	3	12.0
Total	25	100.0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote año 2016.

## **5.2 Análisis de resultados**

### **Respecto a los datos generales del representante de la MYPE**

- El 84% de los representantes de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector construcción de Chimbote, tienen la edad promedio mayor a 30 años (ver figura 1). Este resultado coincide con lo encontrado por Tafur (2014), en donde el 51.02% tiene de 36 a 45 años y Gomez (2014), donde el 60% tiene una edad entre 26 y 60 años. Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción estas representadas en su mayoría por personas adultas por su experiencia en haber ejercido el mismo cargo en otras MYPE u empresas.
- El 64% de los representantes de Las MYPES de las empresas del sector construcción de Chimbote son de sexo masculino (ver figura 2). Este resultado coincide con lo encontrado por Tafur (2014), donde el 73.47% es masculino y Gómez (2014) donde el 58.3% es femenino. Esto confirma que en Las MYPES del sector construcción, aún están representadas en su mayoría por el sexo masculino.
- Un 92% de representantes de Las MYPES del sector construcción de Chimbote, cuentan con estudios superiores (ver figura 3), este resultado coincide con lo encontrado por Tafur (2014), donde el 57.14% tiene grado de instrucción universitario y contrasta con Gomez (2014) donde el 75% son secundaria. Considerando lo encontrado podemos decir que Las MYPES del sector construcción están siendo dirigidas por personas de grado de instrucción superior, y así tener asegurado su crecimiento.

### **Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas**

- El 72% de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector construcción de Chimbote tiene una estructura orgánica definida, un 28% no tiene definida (ver

figura 4). Esto indica que en Las MYPES del sector construcción están estructuradas y es beneficioso ya que al estar subdividas internamente; hará alcanzar sus metas y tener un crecimiento sostenible.

- El 80% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote, se encuentran formalizadas, un 20% no está formalizada (ver figura 5). Esto demuestra que, si bien el 100% de Las MYPES del sector construcción está inscrita en el REMYPE, no tiene completa su formalización por trámites engorrosos por requisitos muy exigentes, que han ocasionado que sus utilidades no cubran sus expectativas.
- Un 48% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote tiene más de 10 años de permanencia en el rubro de construcción, un 36% de 5 a 10 años y un 16% de 0 a 5 años (ver figura 6). Esto indica que Las MYPES del sector construcción tienen un tiempo de 5 años a más, porque han sido gestionadas de manera eficiente.
- Un 40% de Las MYPES del sector construcción en Chimbote tienen de 6 a 10, un 36% de 0 a 5, un 12% de 11 a 15 y un 12% más de 16 trabajadores (ver figura 7). Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción tienen de 6 a 10 trabajadores; tienen permanencia ya que tiene cargos directrices y solo se incrementan los trabajadores cuando se sobrecargan los proyecto por tiempos definidos y/o cortos.
- El 56% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote tiene como objetivo principal dar empleo a la familia y obtener ganancias, un 32% tener altas ganancias y un 12% dar empleo a la familia (ver figura 8). Queda demostrado que la mayoría de Las MYPES del sector construcción, fueron creadas no solo con el fin de generar ganancias que es la razón de existencia de toda empresa, además contribuir en dar empleo a la familia y así generar un crecimiento compartido.

### **Respecto a la gestión de calidad con el uso de TIC en los almacenes**

- El 88% de los encargados del almacén de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector construcción de Chimbote tienen alguna capacitación (ver figura 9), este resultado contrasta con lo encontrado por Hilario (2015) donde el 60% no está capacitado y coincide con Hemeryth y Sánchez, (2013) donde el 80% está calificado. Esto demuestra que la mayoría relativa de Las MYPES del sector construcción tiene alguna capacitación, pero solo una parte (16%) está debidamente capacitado para poder dirigir un almacén. Asimismo, el que una minoría (12%) no esté capacitado influye en la rentabilidad de la empresa ya que pueden generarse pérdidas por falta de inventarios y materiales vencidos.
- El 92% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote tienen política que los guie (ver figura 10). Este resultado contrasta con lo encontrado por Tapia (2014) donde el 100% cuenta con políticas de recepción, atención, almacenamiento y conservación. Esto demuestra que la mayoría relativa de Las MYPES del sector construcción tienen políticas, solo una parte (24%) convergen todas las políticas para tener una mejor distribución de los inventarios y generarse rentabilidad. Sin embargo, es preocupante que un 8% no cuente con políticas ya que en corto plazo tendrán pérdidas y hará que desaparezcan.
- El 92% de Las MYPES del sector construcción de la ciudad de Chimbote tienen procesos para la gestión de sus almacenes (ver figura 11). Este resultado coincide con lo encontrado por Hilario (2015) donde el 75% cumple con los procedimientos establecidos y contrasta con lo encontrado por Hemeryth y Sánchez, (2013) donde el 100% cumple con los procedimientos establecidos. Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción aplican parte del proceso de la gestión integral de

almacén, pero solo una minoría (16%) aplica todos los procesos en la gestión de almacén y así minimizará las posibles pérdidas por gestión. Sin embargo, solo puede haber tolerancia en algunos artículos que haga que solo se apliquen algunos procesos ya que no requieren almacenamiento. Asimismo, es necesario capacitar a los representantes en los procesos de gestión a fin de maximizar las posibilidades de rentabilidad y así disminuir ese 8% que no aplican procesos en la gestión en el almacén.

- El 48% de Las MYPES del sector construcción de la ciudad de Chimbote utilizan el almacenamiento en bloque o arrume, un 32% utiliza el almacenamiento en estantería, un 12% utiliza el almacenamiento en silos y un 8% no utiliza sistema de almacenamiento (ver figura 12). Esto demuestra que La MYPE del sector construcción utiliza sistemas de almacenamiento, dependiendo de los artículos que maneje en los diferentes tipos de proyectos de que ejecute, y así optimizar el desgaste en horas hombres haciéndolo más rentable. Si bien es cierto que hay un 12% que no utiliza sistema de almacenamiento, esto se debe en gran parte a que los materiales solo pasan por recepción, control e inspección para luego ser derivados a su colocación final en la construcción que se esté desarrollando, optimizando el almacenamiento para otros productos que si lo requieran.
- El 64% de Las MYPES del sector construcción de la ciudad de Chimbote llevan el kardex como medida de control de entradas y salidas de los productos almacenados y un 36% no lo lleva (ver figura 13). Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción llevan kardex. Sin embargo el no llevar un control por medio de kardex es una de las causas más importantes de no consolidar los inventarios físicos

ya que no existiría información para confrontar las existencias y ocasionaría pérdidas por falta de inventario y otros.

- El 56% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote ha tenido pérdidas y el 44% no ha tenido pérdidas por falta de inventarios (ver figura 14). Como se demuestra, el que Las MYPES del sector construcción no lleven un control de kardex y no hagan verificaciones físicas periódicas de los inventarios ocasiona que la empresa tenga pérdidas.
- El 60% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote tiene materiales vencidos en sus almacenes (ver figura 15). El resultado coincide con lo encontrado por Gómez (2014) donde el 83.3 % afirma que hay materiales o insumos vencidos. Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción tienen materiales vencidos, ocasionado por no llevar kardex de control y no hacer verificaciones con frecuencias con los datos técnicos de vencimientos de los materiales o insumos. Esto genera que no se use los materiales antes de su vencimiento o se vea la posibilidad de cambio con el fabricante.
- El 44% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote verifican sus inventarios físicos anualmente, un 36% mensualmente, un 12% semanalmente, un 4% diariamente y un 4% todas las anteriores detalladas (ver figura 16). Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción verifica sus inventarios físicos y que la frecuencia es debido al tipo de existencias por la forma o tiempo que demanda los proyectos en ejecución. Por ende, es de vital importancia que la cultura de verificación evitando pérdidas por falta de verificación.

- El 44% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote conoce el correo electrónico, un 32% el internet, un 24% el computador como tecnología de información (ver figura 17). Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción están familiarizadas con las tecnologías de información más representativas ya que la utilizan en parte para la obtención de conocimiento y comunicación con otras personas y/o empresas y así tener una oportunidad de afianzar su crecimiento. El que la globalización exista permite una mejor comunicación y por ende compartir experiencias con otras MYPE a nivel local, nacional y mundial.
- El 48% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote 2016 tiene 2 computadores, un 40% tiene más de 3 computadores, un 12% tiene un computador (ver figura 18). Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción tiene por lo menos un computador dentro de sus activos de tecnología de información haciendo más fácil la capacitación y por ende modernización sostenible en los diferentes controles de sus almacenes.
- El 40% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote utiliza la Hoja de Cálculo Electrónica (Excel), un 24% cuadernillo Físico de apuntes, un 20% software de almacenes y un 16% las anteriores como forma de controlar sus inventarios en sus almacenes (ver figura 19). Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción lleva sus controles utilizando el computador que es una tecnología de información, sin embargo, es necesario introducir e implantar una cultura de control y modernización mediante tecnologías en Las MYPES que controlan mediante apuntes en cuadernillos.

- Un 52% de Las MYPES del sector construcción de Chimbote tienen a la falta de control, un 20% no contar con un software de almacenes, un 16% falta de experiencia del personal responsable y un 12% no tienen ninguna causa que generen problemas en los inventarios de su almacén (ver figura 20). Esto demuestra que Las MYPES del sector construcción consideran que él no controlar los inventarios genera problemas para la toma de decisiones, por ello es importante aportar los mecanismos necesarios para que se supere la falta o carencia de un sistema de control y utilizar las tecnologías de información.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Respecto a las características de los representantes de Las MYPES, el 64% que es la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector construcción del distrito de Chimbote están siendo representadas por personas que tienen una edad mayor a los 40 años, de sexo masculino y un con estudios de nivel técnico/universitario.
- Con respecto a las características de Las MYPES, El 72% que es la mayoría de Las MYPES del sector construcción del distrito de Chimbote tienen una estructura orgánica definida, están formalizadas y tienen más de 5 años de existencia en el sector construcción. También tienen hasta 10 trabajadores que son básicamente personal de jefatura y no temporal. Asimismo, tienen como objetivo dar empleo a la familia y no solo obtener ganancias, a fin de asegurar sus utilidades.
- Con respecto a la gestión de calidad con el uso de TIC, la gran mayoría de los responsables que tienen a cargo el almacén de Las MYPES del sector construcción del distrito de Chimbote tienen alguna capacitación en los procesos de almacén. Una mayoría relativa tienen políticas que guían sus actividades en el área de almacén, También una mayoría relativa realiza como proceso de gestión en los almacenes la “Recepción, control e inspección”, pero es necesario complementarlo con los otros procesos que completan el ciclo de gestión. Asimismo, una mayoría relativa utiliza almacenamiento; no obstante, es necesario que se utilice otros tipos. La mayoría llevan kardex con registro de entradas y salidas de los productos. La mayoría tiene pérdidas por falta de inventario y no tienen materiales vencidos en sus almacenes en una revisión. Una minoría relativa verifica los inventarios físicos

anualmente. Por otro lado, una mayoría relativa conoce y usa la TIC como correo electrónico para sus operaciones. El uso de internet y el computador van asociados por lo que se puede deducir que conocen y los usan de forma integrada ya que la gran mayoría tienen dos computadores dentro de sus activos como empresa. Asimismo, una minoría controla sus inventarios con hoja de cálculo electrónica (Excel), pero es necesario de acompañarlas con procedimientos en todo el proceso de gestión de almacén para sacarle un mayor provecho. Es a razón de ello que parte de Las MYPES del sector construcción lo utiliza para controlar sus inventarios, ya que la mayoría coincide que la falta de control es una causa que genera problemas en los inventarios de almacenes. Si bien Las MYPES conocen y tienen infraestructura tecnológica, no las están usando o explotando para poder minimizar sus posibles problemas potenciales en los inventarios de almacenes.

## **6.2 Recomendaciones**

- Realizar una programación de capacitaciones del personal encargado del almacén en lo relacionado a la utilización de TIC como computador, internet y correo electrónico.
- Elaboración de manuales de organizaciones y procedimientos de los pasos en el ciclo de almacenamiento.
- Elaborar un mecanismo de motivación y sanciones al personal relacionado con su desempeño y cumplimiento de procedimientos y metas.
- Se recomienda seguir investigando para innovaciones en las políticas de control de almacenes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, P (2007). *Calidad. (1ª ed.)*. (pg. 2-7). Madrid España : Editorial paraninfo, S.A.
- Andriani, C.; Biasca, R.; Rodriguez, M. *Un nuevo sistema de gestión para lograr PYMES de clase mundial. 2.ed.* México: Norma, 2004.
- Anaya, J. J. (2011) *Logística Integral. La Gestión Operativa de la Empresa (4ª. ED)*
- Cerda, J.A. (2013). *Manual de las 5's para las Industrias*
- Deming, W.E. (1986). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*
- Ferrin, A. (2007). *Gestión de Stocks en la Logística de Almacenes(2da. Edición).*FC Editorial
- Garcia C. (2008) *Almacenes, Planeación, Organización y Control*,México
- Gestión(2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Recuperado el 20 de agosto del 2017 de: <http://gestión.pe/mercados/mypes-podrian-reducir-sus-costos-si-usaran-mas-tecnologias-informacion-y-comunicacion-2093444>
- Gomez, H. (2014). *Implementación de un sistema de control interno para optimizar el área de almacenes de las obras de mejoramiento de las carreteras del gobierno regional puno 2013-2014*. (Tesis de Contador Público, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037910>
- Gutiérrez, R. B. (2016). *Implementación de un adecuado sistema de control interno en mejora del área de almacén en la mype gutierrez rubro plásticos lima 2015*. (Tesis de Contador Público, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de [http://erp.uladech.edu.pe/biblioteca\\_virtual/?ejemplar=00000042031](http://erp.uladech.edu.pe/biblioteca_virtual/?ejemplar=00000042031)

Hemeryth, C. F., y Sánchez, G. J. (2012). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora a y a s.a.c. de la ciudad de Trujillo - 2013*. Universidad privada antenor Orrego, Trujillo, Peru. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/140>

Hilario, M. R. (2015). *Sistema de control interno de almacén y la gestión de inventario en la empresa constructora y consultora gel sac. – Huánuco – 2015*. (Tesis de Contador Público, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041322>

Ley N° 28015, (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Título I Definición de la Micro y Pequeña Empresa. (pag. 1). Recuperado de [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf) (22.07.17)

Ley N° 30056, (2013). *Ley que modifica diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Título II. Capítulo I. Características de las micro, pequeñas y medianas empresas. (pág. 5). Recuperado de [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML\\_GRAL\\_INVERSION\\_LEY\\_30056/Ley%20N%2030056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf) (22.07.17)

- Lizarzaburu, E. R. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Universidad y Empresa, 18(30), 33-54.
- Mateo, R. J. (2009). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Un Camino hacia la satisfacción del cliente – Parte I*. Recuperado de <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Acuerdos Comerciales del Perú*. Recuperado de Acuerdos Comerciales del Perú: [http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=36&Itemid=27](http://www.acuerdoscomerciales.gob.pe/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=36&Itemid=27)
- Ministerio de trabajo, (2013). *Importancia de Las MYPES en el Perú*. Recuperado el 25 de Setiembre del 2017 de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Pau Cos, J., y de Navascues, R. (2001). *Manual de logística integral*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2016). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Recuperado de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/> (04.10.17)
- Sánchez, V. (7 de noviembre de 2012). *Concepto y Características de las TIC*. Recuperado de <http://ticsvickest.blogspot.pe/2012/11/concepto-y-caracteristicas-de-las-tic.html> (08.11.16)
- Tafur, J. M. (2013). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito*

*de Huaraz, 2014.* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039569>

Tapia, S. G. (2014). *Análisis del control interno en el Almacén de la empresa constructora hesil e.i.r.l. de la provincia de Sullana 2014.* (Tesis de Contador Público, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035517>

Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual [INDECOPI]. (2012b). Unas 800 empresas cuentan con certificación de gestión de calidad. RPP Noticias. Recuperado de <http://rpp.pe/economia/economia/unas-800-empresas-cuentan-con-certificacion-de-gestion-de-calidadnoticia-525276>

Vidal, a., y Villorou, n. (2016). *Mini-guía práctica para los micros.* Recuperado el 2016, de: [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/mini\\_guiaticpyme.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/mini_guiaticpyme.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo N° 01: Cronograma de actividades**

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	TIEMPO (SEMANAS)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.- Línea de investigación y Planteamiento del tema de investigación	X	X													
2.- Planteamiento del problema.			X	X											
3.- Determinación de los objetivos y justificación de la investigación.					X	X									
4.- Revisión de la literatura.							X	X							
5.- Marco teórico y conceptual-redacción de antecedentes.									X	X					
6.- Marco teórico y conceptual- redacción de las bases teóricas.											X	X			
7.- Redacción de la Metodología de investigación.													X		
8.- Redacción de las Referencias bibliográficas.														X	
9.- Presentación del informe de investigación para su evaluación.															X

**Fecha de Inicio de la Semana N° 01: 03 de Abril del 2017**

**Anexo N° 02: Presupuesto**

<b>RUBRO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO (S/.)</b>	<b>COSTO TOTAL (S/.)</b>
<b><u>MOVILIDAD</u></b>			
Movilidad x 2 personas	08	15.00	120.00
<b><u>ALIMENTACIÓN:</u></b>			
Desayuno x 2 personas	02	10.00	20.00
Almuerzo x 2 personas	02	10.00	20.00
Cena x 2 personas	02	10.00	20.00
Bocaditos	30	2.00	60.00
<b><u>MATERIAL DE ESCRITORIO</u></b>			
☒Lapiceros	03	0.50	1.50
☒Tablero de madera	02	5.00	8.00
☒Papel bond (Millar)	01	24.00	24.00
☒Folder de manila	03	1.00	3.00
☒Plumón para pizarra	03	2.00	6.00
☒Resaltador	02	2.00	4.00
☒Lápiz	03	1.00	3.00
☒Papel bulky (Millar)	01	15.00	15.00
<b><u>MATERIAL DE DISTRIBUCION GRATUITA</u></b>			
☒Lapiceros	30	1.00	30.00
<b><u>ASESORAMIENTO</u></b>			
- Matricula	01	200.00	200.00
- Taller Tesis	01	1,500.00	1,500.00
- Internet	01	200.00	200.00
<b>TOTAL</b>			<b>2,234.50</b>

**Financiamiento : Con recursos propios.**

# Anexo N° 03: Población y muestra

## - Reporte REMYPE 2015 (34,101 MYPE), al 31.12.2016

### REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

EMPRESAS ACREDITADAS 2015  
FECHA DE ACREDITACION DEL 01/01/2015 AL 31/12/2015

Información al 31/01/2016

RACION O DENOMINACION SOCIAL	RFC/RUC	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	ACTIVIDAD ECON.	FECHA DE PRESENTACION DE SOLICITUD	FECHA DE ACREDITACION	CONDICION
35 0 CONSULTING S.A.C.	2000005078	LIMA	LIMA	MIRAFLORES	7225	27/04/15	30/01/15	Microp
35 Y C CONSTRUCTORA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - 35 Y C CONSTRUCTORA	2000004461	TACNA	TACNA	TACNA	4205	27/04/15	30/01/15	Microp
36AL CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	2000003380	PIURA	SULLANA	SULLANA	4205	08/04/15	13/06/15	Microp
36 CONSTRUY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000002672	LAMBAYEQUE	CHILCAYO	LA VICTORIA	7809	12/04/15	23/06/15	Microp
36LIMEN SOCIEDAD ANONIMA CERRADA S.A.C. - 36LIMEN S.A.C.	2000002796	LIMA	LA VICTORIA	LA VICTORIA	5335	23/04/15	13/07/15	Microp
3P INVERSIONES S.A.C.	2000008448	LIMA	BIOCHA	BIOCHA	5300	05/04/15	13/06/15	Microp
3R PERU CONSTRUCTORA E.I.R.L.	2000007478	LA LIBERTAD	TRUJILLO	MOCHE	4205	20/04/15	23/05/15	Microp
3S AEREO EMPRESARIAL S.A.C.	2000007807	LIMA	LIMA	SANTIAGO DE SURCO	7412	03/07/15	14/07/15	Microp
3S PROMOCIONES INDUSTRIALES S.A.C.	2000007553	LIMA	LIMA	JESUS MARIA	7809	08/07/15	09/07/15	Microp
412 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - 412 S.A.C.	2000005045	LIMA	ATE	ATE	5300	02/04/15	13/06/15	Pequeña
4M PRO S.A.C.	2000007505	LIMA	LIMA	SAN BOSA	5320	24/11/15	30/11/15	Microp
4P ASOSOL S.A.C.	2000004571	LIMA	LIMA	SAN BOSA	7414	02/11/15	13/11/15	Microp
4PS SOLUTIONS & SERVICES S.A.C.	2000004514	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	5239	08/04/15	14/06/15	Microp
5 DENTALLAS SPORT S.A.C.	2000002790	AREQUIBA	HUAMANGA	AREQUIBA	5320	09/04/15	14/06/15	Microp
5E CONTRATISTAS S.A.C.	2000006528	LIMA	LIMA	SANTO DOMINGO DEL MAR	8008	10/11/15	14/11/15	Microp
5E PERU S.A.C.	2000003804	LIMA	LIMA	MIRAFLORES	8008	13/05/15	15/05/15	Microp
61E S.A.C.	2000002822	AREQUIBA	AREQUIBA	AREQUIBA	5320	06/07/15	14/07/15	Microp
7 STAR E.I.R.L.	2000002041	LIMA	LIMA	ATE	1710	27/04/15	30/04/15	Microp
77 INVERSIONES PERSONAL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000000877	LAMBAYEQUE	CHILCAYO	CHILCAYO	5320	20/04/15	20/04/15	Microp
8E MEDIA DENT S.L.	2000000474	COCHABAMBA	JUNI	JUNI	5320	09/04/15	09/04/15	Microp
8E INNOVACIONES S.A.C.	2000005822	PIURA	PIURA	PIURA	7414	03/11/15	13/04/15	Microp
A & A CONSTRUCTORES E.I.R.L.	2000007568	ANCASH	SANTA	CHIMBOTE	4205	13/07/15	13/07/15	Pequeña
A & A CONSTRUCTORA Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.C.	2000006489	ANCASH	GUAMA	GUAMA	4205	10/01/15	15/01/15	Microp
A & A CONTRATISTAS GENERALES E INVERSIONES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000007803	PIURA	SAN ROMAN	JULICA	4205	13/04/15	03/07/15	Microp
A & A COCTELES S.A.C.	2000002626	LIMA	LIMA	LOS OLIVOS	4205	08/05/15	12/05/15	Microp
A & A GLOBAL SERVICES S.A.C.	2000006813	NO DATA DEPARTAMENTO	NO DATA PROVINCIA	NO DATA DISTRITO	NO DATA	09/07/15	09/07/15	Microp
A & A MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000012870	HUANCICO	HUANCICO	HUANCICO	5040	17/03/15	18/03/15	Microp
A & A MULTITRANS S.A.C.	2000006667	LIMA	LIMA	SAN BOSA	4021	23/04/15	23/05/15	Microp
A & A ORO DE NE UX ANDES S.A.C.	2000002650	LIMA	LIMA	LA MOLINA	5320	18/04/15	23/06/15	Microp
A & A PROYECTOS SOCIO ANONIMA CERRADA - A & A PROYECTOS S.A.C.	2000003661	LIMA	LIMA	SANTIAGO DE SURCO	7412	21/07/15	21/07/15	Pequeña
A & A SERVICIOS ADMINISTRATIVOS S.A.C.	2000004528	LA LIBERTAD	TRUJILLO	SANTIAGO LARCO HERRERA	5320	06/07/15	06/07/15	Microp
A & A SERVICIOS LOGISTICOS S.A.C.	2000002086	LIMA	LIMA	PUEBLO LIBRE	8008	14/11/15	24/11/15	Microp
A & B CONSULTORES CORPORATIVOS E.I.R.L.	2000010752	LIMA	LIMA	MIRAFLORES	7412	24/07/15	05/08/15	Microp
A & B NEW TEXTILES S.A.C.	2000007485	LIMA	LIMA	LA VICTORIA	1820	06/11/15	27/04/15	Microp
A & C ACCOUNTING AND CONSULTING S.A.C.	2000009647	PIURA	SECHURA	SECHURA	7412	06/04/15	13/04/15	Microp
A & C CONSTRUCCIONES E.I.R.L.	2000006413	CUISCO	LA CONDEMNACION	SANTA ANITA	7412	04/05/15	04/05/15	Microp
A & C CONSTRUCCIONES E INNOVACION S.A.C.	2000008058	LAMBAYEQUE	CHILCAYO	CHILCAYO	4205	04/04/15	14/06/15	Microp
A & C GLOBAL SOLUTIONS S.A.C.	2000002122	AREQUIBA	AREQUIBA	MIRAFLORES	8008	10/12/15	28/12/15	Microp
A & C PERU SOLUTIONS E.I.R.L.	2000017474	LIMA	LIMA	CALLAO	5300	17/11/15	18/11/15	Microp
A & C REPRESENTACIONES DE NEU DEL SUR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-ABC RESUR S.A.C.	2000004142	MOROLEGUA	GENERAL SANCHO CERRO	OMATE	8008	20/04/15	24/06/15	Microp
A & C VASIS COMERCIAL S.A.C.	2000006887	LIMA	LIMA	PUEBLO LIBRE	7409	10/05/15	20/05/15	Microp
A & D SOLUCIONES INTEGRADAS S.A.C.	2000008046	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	7409	14/07/15	13/07/15	Microp
A & D CHESTE CONTRATISTAS GENERALES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000007677	PASCO	ONAPAMPA	PAUCATUN	8008	09/04/15	20/06/15	Microp
A & D MULTISROUP E.I.R.L.	2000008121	LIMA	LIMA	SANTIAGO DE SURCO	5320	11/12/14	13/01/15	Microp

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO  
DIRECCION GENERAL DE PROMOCION DEL EMPLEO

REMYPE 2015  
Bases de Empresas Acreditadas en-06-2015

## - Reporte REMYPE 2016 (2,582 MYPE) al 31.03.2016

### REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

EMPRESAS ACREDITADAS - AÑO 2016

Información al 31/03/2016

RACION SOCIAL	RFC/RUC	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	ACTIVIDAD ECON.	FECHA DE PRESENTACION DE SOLICITUD	FECHA DE ACREDITACION	CONDICION
528 CONSTRUCTORA KOTOSHI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000005008	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	PILCO MARCA	0910	09/03/16	13/01/16	4202
527 CONSTRUCTORA LEON S.A.C.	2000007028	AREQUIBA	AREQUIBA	PAUCARPATA	13/01/2010	20/01/2016	4202	
526 CONSTRUCTORA BERNABEU EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000002855	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	TAYABAMBA	08/02/2016	23/02/2016	4202	
529 CONSTRUCTORA POMA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000023143	JUNIN	SATIPO	SATIPO	18/11/2015	19/01/2016	4202	
530 CONSTRUCTORA QUERADA QUINTANA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000002059	TUMBES	TUMBES	TUMBES	06/11/2015	15/01/2016	4202	
531 CONSTRUCTORA Y COMERCIAL F SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000005413	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	TUMBES	19/01/2016	22/01/2016	4202	
532 CONSTRUCTORA SAMPHON INGENIEROS S.R.L.	2000008655	LA LIBERTAD	TRUJILLO	TRUJILLO	21/03/2016	09/02/2016	4202	
533 CONSTRUCTORA SERVICIOS E INNOVACION T.I.E.I.R.L.	2000004246	TUMBES	TUMBES	TUMBES	08/02/2016	15/02/2016	4202	
534 CONSTRUCTORA TSAMAMIN E.I.R.L.	2000002077	AMAZONAS	CONDORCANQUI	NEIVA	12/03/2016	15/01/2016	9309	
535 CONSTRUCTORA Y CONSULTORA LA LIBERTAD	2000004700	LA LIBERTAD	OTUSCO	OTUSCO	08/02/2016	21/02/2016	4202	
536 CONSTRUCTORA Y CONSULTORA ANGOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000013899	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	22/03/2016	09/02/2016	4202	
537 CONSTRUCTORA Y CONSULTORA CABEL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000000626	LIMA	LIMA	ATE	14/01/2016	15/01/2016	7411	
538 CONSTRUCTORA Y CONSULTORA D & N S.R.L.	2000003236	APURIMAC	AREANAY	TAMBURUY	21/12/2015	09/02/2016	4202	
539 CONSTRUCTORA Y CONSULTORA F.I.E.I.R.L.	2000002229	CALAMARCA	JAIN	JAIN	06/01/2016	15/01/2016	4202	
540 CONSTRUCTORA Y EJECUTORA SANDER S.A.C.	2000007405	CALAMARCA	CHOTA	CHOTA	08/02/2016	13/01/2016	5122	
541 CONSTRUCTORA Y NEGOCIOS MULTIPLES LA TORRELLA S.A.C.	2000009124	CALAMARCA	CHOTA	CHOTA	13/06/2015	18/01/2016	4202	
542 CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES ARAYU Y MERIS S.R.L.	2000007620	ANCASH	TRUJILLO	HISACARES	22/01/2016	03/02/2016	4202	
543 CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES DEL CAS S.A.C. - DEL CAS S.A.C.	2000007499	LA LIBERTAD	PAJAT	TAYABAMBA	22/02/2015	22/02/2016	4202	
544 CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES MI CHALAMARCA S.R.L.	2000004624	CALAMARCA	CHOTA	CHALAMARCA	08/02/2016	15/02/2016	4202	
545 CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES P.U.C. E.I.R.L.	2000005754	UCAYALI	COMDESEL PORTELLO	CALLERIA	18/02/2016	22/02/2016	4202	
546 CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES ZOMAT SRL	2000023212	LAMBAYEQUE	CHILCAYO	JOSE LEONARDO ORTIZ	28/12/2014	15/01/2016	7409	
547 CONSTRUCTORA Y SERVICIOS MULTIPLES APER E.I.R.L.	2000002682	HUANCAVELICA	LEONICO PRADO	RUPA-RUPA	19/10/2015	22/02/2016	4202	
548 CONSTRUCTORA B CONSULTORES SBI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000002142	PIURA	SAN ROMAN	JULICA	03/12/2015	20/01/2016	4202	
549 CONSTRUCTORA KALIPAS S.R.L.	2000004328	CUISCO	CUISCO	SAN SEBASTIAN	09/02/2016	09/02/2016	4202	
550 CONSTRUCTORA MALVINAS S.R.L.	2000006674	CUISCO	CUISCO	WANCHAQ	23/11/2015	09/02/2016	7414	
551 CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES CORTEZ S.A.C.	2000001996	PIURA	SULLANA	SULLANA	04/02/2016	15/01/2016	4202	
552 CONSTRUIR PERU S.A.C.	2000003293	PIURA	SAN ROMAN	JULICA	01/08/2012	15/01/2016	7421	
553 CONSULTORA CONSTRUCTORA CESPEDES ALVARADO E.I.R.L.	2000006973	HUANCAVELICA	PILCO MARCA	PILCO MARCA	05/02/2016	11/01/2016	4202	
554 CONSULTORA Y CONSTRUCTORA ELYDAN EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	2000004818	HUANCAVELICA	DOS DE MAYO	SILAPATA	23/02/2016	09/02/2016	4202	
555 CONSULTORES & CONTRATISTAS DECAN SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000003863	HUANCAVELICA	CHURICAMPA	PAUCARBAMBA	30/12/2015	11/01/2016	4202	
556 CONSULTORES ASESORES Y SERVICIOS MULTIPLES ESPINOZA E.I.R.L.	2000008114	JUNIN	CHANCHAMAYO	CHANCHAMAYO	22/12/2015	13/01/2016	7412	
557 CONSULTORES DE INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCTORES S.A.C.	2000004547	LIMA	LIMA	LIMA	30/12/2015	24/01/2016	7409	
558 CONSULTORES Y CONSTRUCTORES PERU PAR S.A.C.	2000002871	LAMBAYEQUE	FERRERÑATE	FERRERÑATE	27/02/2016	09/02/2016	7409	
559 CONSULTORES Y EJECUTORES CENTAURO S.R.L.	2000002627	APURIMAC	GRAU	CHUQUIBAMBILLA	30/12/2015	11/01/2016	7421	
560 CONSULTORA DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA S.A.C.	2000009993	CALLAO	CALLAO	BELENOSA	02/02/2016	11/01/2016	7414	
561 CONSULTORA Y CONSTRUCTORA LUJAN SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000004983	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	EL TUPAC	26/02/2016	09/02/2016	4202	
562 CONSULTOR MENDOZA DANIELLOS EIRL	2000013878	CUYBETO	MANTAS	CUYBETO	14/01/2016	22/02/2016	8520	
563 CONSULTOR DENTALES LOPEZ E.I.R.L.	2000003901	LA LIBERTAD	TRUJILLO	VECTOR LARCO HERRERA	21/02/2016	09/02/2016	8520	
564 CONTRATA MENDOZA DANIELLOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000008076	CUYBETO	MANTAS	SAN BERNABEU	22/12/2015	09/02/2016	4202	
565 CONTRATE GONZALEZ RADIANTE S.C.B.I.TA	2000007813	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	HUANCAVELICA	25/02/2016	09/02/2016	7411	
566 COOPERATIVA CENTINCO COMERCIAL ANGELES CASTILLO SERRA	2000008095	CALLAO	CALLAO	CALLAO	20/12/2015	09/02/2016	9309	
567 COOPERATIVA DE SERVICIOS SAN SANTIAGO - ACORIA	2000007647	PIURA	PIURA	ACORIA	13/02/2016	13/01/2016	1520	
568 COOPERACIONA DE SERVICIOS SAN SANTIAGO ANONIMA CERRADA	2000002423	LA LIBERTAD	TRUJILLO	EL PORVENIR	07/10/2014	11/01/2016	1520	
569 COOPERACION GISELEC S.A.C.	2000007972	LA LIBERTAD	TRUJILLO	EL PORVENIR	13/01/2016	13/01/2016	5190	
570 COOPERACION ENERGY SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	2000002050	SAN MARTIN	SAN MARTIN	TARAPOTO	26/03/2016	09/02/2016	7421	
571 COPA CHIRANA RICHARD	2000003292	AREQUIBA	AREQUIBA	ALTO SIERRA ALEGRE	28/02/2016	23/02/2016	3820	
572 CORDOVA CORREA MARIA ELENA	2000014673	LAMBAYEQUE	CHILCAYO	TUMAY	21/02/2016	09/02/2016	5211	
573 CORDOVA ANDREA DE ANDREDA JULIANA DEL ROSARIO	2000005708	ANCASH	INDEPENDENCIA	INDEPENDENCIA	13/02/2016	15/01/2016	1520	
574 CORDOVA PAREDES FREDY	2000008020	SAN MARTIN	SAN MARTIN	LA BANDA DE SHELICO	04/02/2016	11/01/2016	7230	
575 CORNEJO GUERRA DE ANDREDA JULIANA DEL ROSARIO	2000008280	PIURA	SULLANA	SULLANA	23/02/2016	09/02/2016	5190	
576 CORNEJO LUIAN MARITZA AMPARO	2000004778	AREQUIBA	AREQUIBA	CERRO COLORADO	25/02/2016	09/02/2016	5230	
577 CORNEJO MARTOREN JONATHAN ALEXANDER	2000007720	LAMBAYEQUE	CHILCAYO	CHILCAYO	17/06/2015	13/01/2016	5230	
578 COFF GARCIA INGENIEROS E.I.R.L.	2000002889	JUNIN	SATIPO	SATIPO	25/02/2016	09/02/2016	4202	
579 CORPORACION ANDRONI S.A.C.	2000002335	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	20/02/2015	11/01/2016	1549	
580 CORPORACION ARGENTINA PLAZA S.A.C.	2000004636	LIMA	LIMA	SAN MARTIN DE PORRES	21/12/2			

La población en estudio consta de un total de 99 empresas constructoras (FUENTE: REMYPE) de la ciudad de Chiclayo, de las cuales se determinó una muestra de 25.

**DETALLE DE MUESTRA**

<b>NRO.</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>RUC</b>	<b>TAMAÑO</b>	<b>CIUU</b>
1	A & A CONSTRUCCIONES E.I.R.L.	20445572668	Pequeña	45201
2	CONSORCIO HATUN SOL S.A.C.	20600382102	Micro	7499
3	CONSPEC S.A.	20569289522	Micro	45201
4	CONSTRUCCIONES HITESA CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	20569169543	Micro	45201
5	CONSTRUCTORA & CONSULTORES ROJ E.I.R.L.	20600173899	Micro	45201
6	CONSTRUNEXT S.A.C.	20600049420	Micro	45201
7	CONSULTORES, CONSTRUCTORES Y SERVICIOS GENERALES T"	20600357795	Micro	45201
8	COORPORACION EMPRESARIAL DAYMAX S.A.C.	20569325260	Micro	7499
9	CORPORACION SERVICIOS URSULA E.I.R.L.	20569296901	Micro	7499
10	CORPORACION VASQUEZ DEL CARPIO S.A.C.	20600020448	Micro	45201
11	HOSTAL PAYOLK E.I.R.L.	20569122237	Micro	7499
12	J.S.C. CONTRATISTAS Y SERVICIOS GENERALES S.A.C.	20532015635	Micro	45201
13	LOZANO ESPINOZA LUIS ALBERTO	10408251813	Micro	7499
14	MAYER & MAYER CONSTRUCTORES ASOCIADOS S.A.C.	20445660109	Micro	45201
15	MIÑANO DOMINGUEZ SILVERIO SEGUNDO	10328441760	Micro	7499
16	PAJUVAS E.I.R.L.	20569344647	Micro	45201
17	PEGASUS INVESTMENTS & BUILDERS S.A.C.	20600252276	Micro	45201
18	PERUANA COMPAÑIA DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES S.A.	20569306478	Micro	45201
19	PISFIL SOSA CARLO IVAN	10418083072	Micro	7499
20	SSV INGENIEROS CONTRATISTAS S.A.C.	20600202252	Micro	7499
21	V.M.B. EIRLTD	20142081866	Micro	7499
22	CORPORACION ANGELUS S.A.C.	20600900103	Micro	7499
23	GRUPO ALAYO CONTRATISTAS S.A.C.	20600897757	Micro	45201
24	INGEFER CONTRATISTAS S.R.L.	20600726260	Micro	45201
25	MADERERA ENMANUEL S.R.L.	20600881575	Micro	7499

## Anexo N° 04: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **CUESTIONARIO**

**Aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Micro y pequeñas empresas del sector construcción.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Gestión de calidad con uso de tecnologías de información (TIC) en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, año 2016”**.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Marque dentro del Paréntesis con una “X” la alternativa que considere correcta.

#### **I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL.**

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

18 a 30 años ( ) 30 a 40 años ( ) 40 a 50 años ( ) Más de 50 años ( )

##### **2. Género (Sexo):**

Masculino: ( ) Femenino: ( )

##### **3. Grado de instrucción:**

Sin instrucción ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior técnica ( )  
Superior Universitaria ( )

## **II. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

### **4. Cuenta con estructura orgánica:**

Definida ( ) No definida ( )

### **5. Situación Legal de la micro y pequeña empresa:**

Formal ( ) Informal ( )

### **6. Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro**

De 0 a 5 años ( ) De 5 a 10 años ( ) Más de 10 años ( )

### **7. Cantidad de trabajadores:**

De 0 a 5 ( ) De 6 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) más de 16 ( )

### **8. Objetivo de la Micro y pequeña empresa:**

Dar empleo a la familia ( ) Dar empleo a la familia y obtener ganancias ( )

Tener altas ganancias ( )

## **III. GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE TIC EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

### **9. Quién está a cargo del almacén, está capacitado en:**

( ) Planeamiento y control ( ) Logística ( ) Administración

( ) Todas las anteriores ( ) Ninguna

### **10. Políticas que guían las actividades en el área de almacén:**

( ) Ventas: Se necesitan inventarios elevados para hacer frente con rapidez a la exigencia del mercado.

( ) Compras: Las compras elevadas minimizan los costos por unidad y los gastos de compras en general.

- Financiación: Los inventarios reducidos minimizan las necesidades de inversión y disminuyen los costos de mantener inventarios (almacenamiento, antigüedad, riesgos, etc.)
- Todas las anteriores.
- Ninguna

**11. Procesos en la gestión de almacenes que se realiza:**

- Recepción, control e inspección                       Almacenamiento
- Preparación de pedidos                                       Embalaje y despacho
- Todas las anteriores     Ninguna

**12. Tipo(s) de sistema de almacenamiento que utiliza en el área de almacén:**

- Almacenamiento en bloque o arrume (*carga una encima de otra*) no requiere estructura de almacenamiento.
- Almacenamiento en silos (*para granos, cereales, materiales de construcción y líquidos*)
- Almacenamiento en estantería (*estructura para productos livianos, cargas largas, compacta, especial*)
- Almacenamiento automático (*son sistemas automatizados en los que considera carruseles, transelevadores de pallet o pocas piezas de gran tamaño*)
- Ninguna

**13. ¿Llevan kardex con registro de entradas y salidas de los productos de los almacenes?**

- SI                                       NO

**14. ¿Tiene la empresa perdidas por falta de inventarios en los almacenes?**

- SI                                       NO

**15. ¿Tiene la empresa materiales vencidos en sus almacenes?**

- SI                                       NO

**16. Frecuencia que se verifica los inventarios físicos en los almacenes:**

- Diariamente                       Semanalmente                       Mensualmente
- Anualmente                       Todas las anteriores                       Ninguna

**17. Qué tipo de tecnologías de Información y comunicación (TIC) conoce:**

- Computador       Internet       Correo Electrónico  
 Televisión       Radio Emisoras       Ninguna

**18. Computadores de escritorios y/o portátiles en la empresa:**

- Un Computador  
 Dos Computadores  
 Más de 3 Computadores  
 Ninguna

**19. Forma de controlar los inventarios en los almacenes:**

- Software de Almacenes       Hoja de Cálculo Electrónica (Excel)  
 Cuadernillo Físico de apuntes       Todas las anteriores  
 Ninguna

**20. ¿Qué causas generan problemas en los inventarios de almacenes?**

- Falta de control       No contar con un software de almacenes  
 Falta de experiencia del responsable       Ninguna

Nota: a los señores encuestados se solicita su apoyo, para el desarrollo de un trabajo de investigación con fines académicos.

**Chimbote, febrero del 2017**

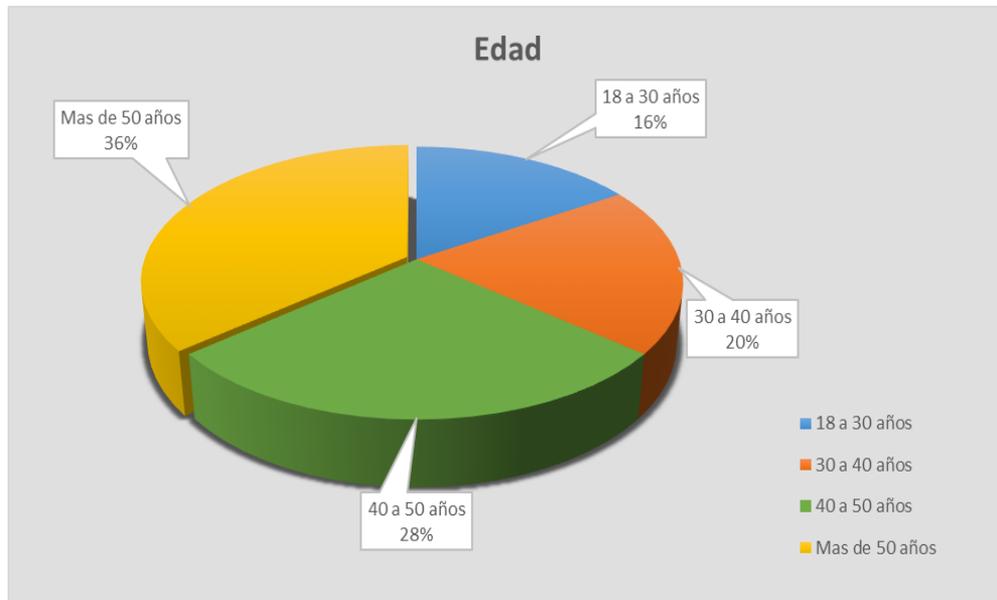
## Anexo N° 05: Hoja de tabulación

Preguntas	Respuesta	Tabulaciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
1. Edad del Representante Legal	18 a 30 años	+++	4	16.0
	30 a 40 años	+++	5	20.0
	40 a 50 años	+++	7	28.0
	Mas de 50 años	+++	9	36.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
2. Sexo del Representante Legal	Masculino	+++ +++ +++	16	64.0
	Femenino	+++	9	36.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
3. Grado de instrucción del Representante Legal	Sin instrucción	—	0	0
	Primaria	—	0	0
	Secundaria		2	8
	Superior tecnica	+++ +++	12	48
	Superior universitaria	+++ +++	11	44
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	
4. Estructura organica de la Mype	Definida	+++ +++ +++	18	72
	No definida	+++	7	28
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
5. Situación Legal de la Mype	Formal	+++ +++ +++ +++	20	80.0
	Informal	+++	5	20.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
6. Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro	De 0 a 5 años		4	16.0
	De 5 a 10 años	+++	9	36.0
	Mas de 10 años	+++ +++	12	48.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
7. Cantidad de trabajadores	De 0 a 5	+++	9	36.0
	De 6 a 10	+++ +++	10	40.0
	De 11 a 15		3	12.0
	más de 16		3	12.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
8. Objetivo de la Mype	Dar empleo a la familia		3	12.0
	Dar empleo a la familia y obtener ganancias	+++ +++	14	56.0
	Tener altas ganancias	+++	8	32.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
9. Quién está a cargo del almacén, está capacitado en :	Planeamiento y Control		4	16.0
	Logística	+++	6	24.0
	Administración	+++	8	32.0
	Todas las anteriores		4	16.0
	Ninguna		3	12.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	
10. Políticas que guian las actividades en el area de almacen:	Ventas: Se necesitan inventarios elevados para hacer	+++	9	36.0
	Compras: Las compras elevadas minimizan los costos		2	8.0
	Financiación: Los inventarios reducidos minimizan las	+++	6	24.0
	Todas las anteriores.	+++	6	24.0
	Ninguna		2	8.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	
11. Procesos en la gestión de almacenes que se realiza :	Recepción, control e inspección	+++ +++	11	44.0
	Almacenamiento		4	16.0
	Preparación de pedidos		2	8.0
	Embalaje y despacho		2	8.0
	Todas las anteriores		4	16.0
	Ninguna		2	8.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	
12. Tipos de sistema de almacenamiento que utiliza en el área de almacén :	Almacenamiento en bloque o arrume (carga una encima	+++ +++	12	48.0
	Almacenamiento en silos ( para granos, cereales,		3	12.0
	Almacenamiento en estantería (estructura para productos	+++	8	32.0
	Almacenamiento automático ( son sistemas	—	0	0.0
	Ninguna		2	8.0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>	

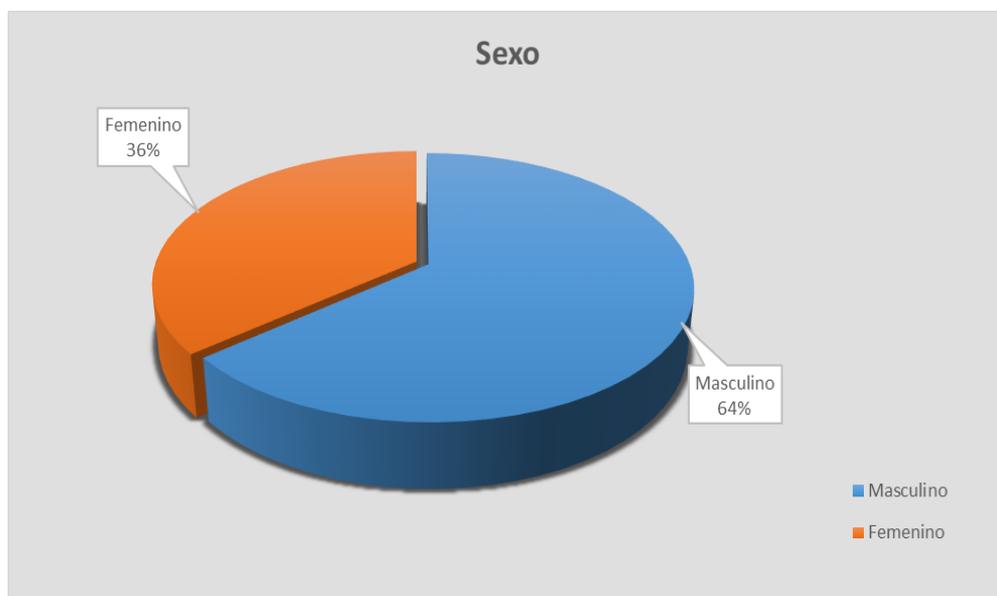
13. ¿Llevar kardex con registro de entradas y salidas de los	SI	+++ ++++	16	64.0
	NO	+++	9	36.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
14. ¿Tiene la empresa pérdidas por falta de inventarios en los	SI	+++ ++++	14	56.0
	NO	+++ ++++	11	44.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
15. ¿Tiene la empresa materiales vencidos en sus almacenes?	SI	+++ ++++	10	40.0
	NO	+++ ++++ +++	15	60.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
16. Frecuencia que se verifica los inventarios físicos en los almacenes:	Diariamente		1	4.0
	Semanalmente		3	12.0
	Mensualmente	+++	9	36.0
	Anualmente	+++ ++++	11	44.0
	Todas las anteriores		1	4.0
	Ninguna	—	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
17. ¿Qué tipo de tecnologías de Información y comunicación (TIC) conoce:	Computador	+++	6	24.0
	Internet	+++	8	32.0
	Correo Electronico	+++ ++++	11	44.0
	Televisor	—	0	0.0
	Radio Emisoras	—	0	0.0
	Ninguna	—	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
18. Computadores de escritorios y/o portátiles en la empresa :	Un Computador		3	12.0
	Dos Computadores	+++ ++++	12	48.0
	Más de 3 Computadores	+++ ++++	10	40.0
	Ninguna	—	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
19. Forma de controlar los inventarios en los almacenes :	Software de Almacenes	+++	5	20.0
	Hoja de Cálculo Electrónica (Excel)	+++ ++++	10	40.0
	Cuadernillo Físico de apuntes	+++	6	24.0
	Todas las anteriores		4	16.0
	Ninguna	—	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>
20. ¿Qué causas generan problemas en los inventarios de almacenes?	Falta de control	+++ ++++	13	52
	No contar con un software de almacenes	+++	5	20
	Falta de experiencia del responsable.		4	16
	Ninguna		3	12
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100.0</b>

**Anexo N° 06: Figuras**

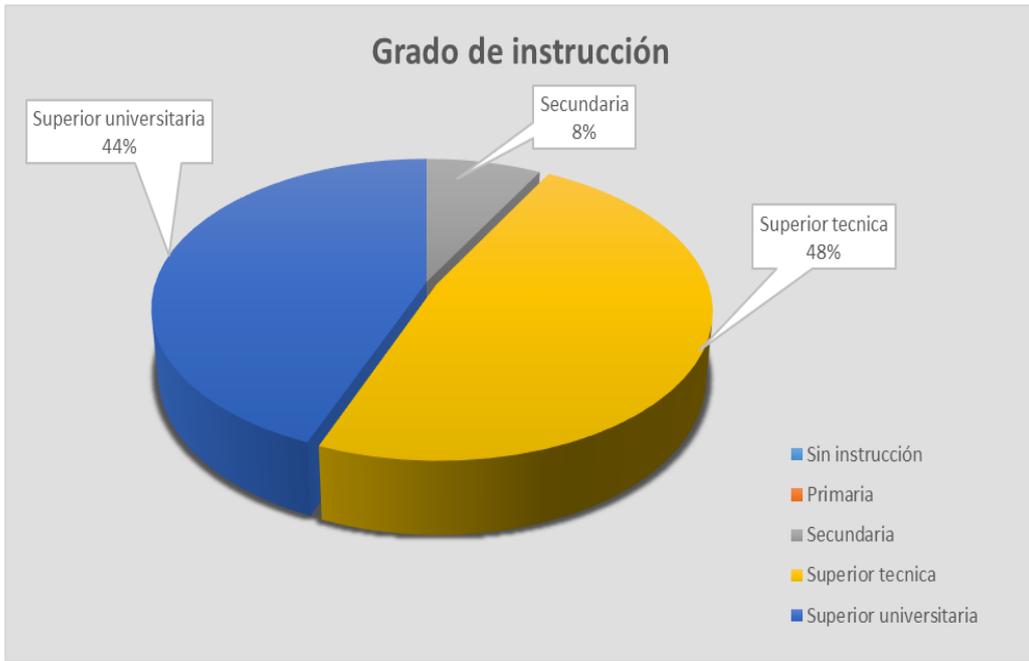
**Tabla 1. Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.**



*Figura 1. Edad del representante legal de la MYPE*  
Fuente: Tabla 1

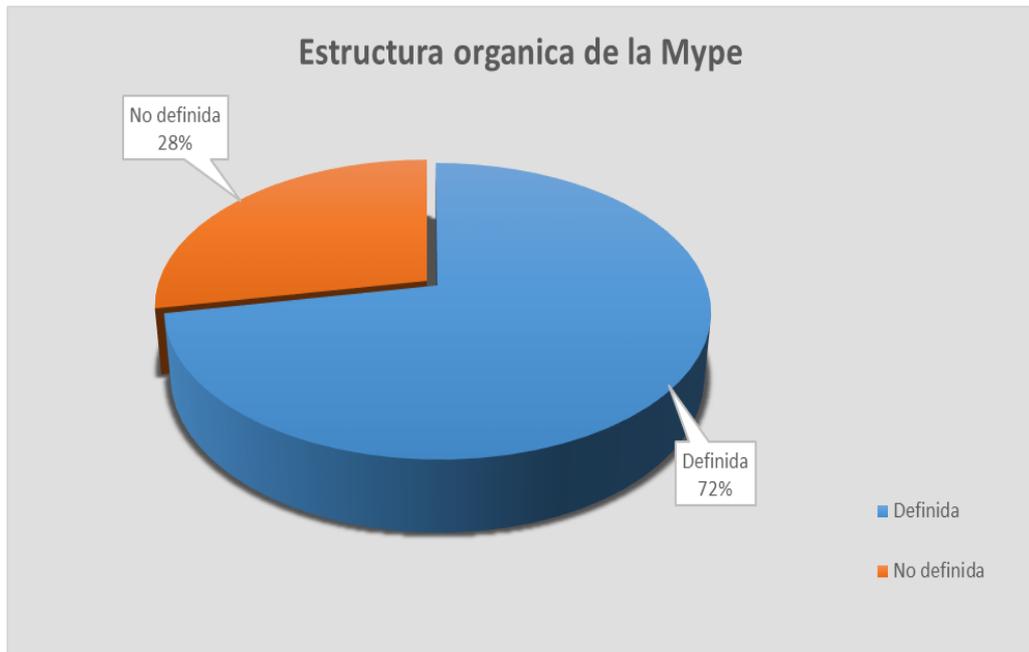


*Figura 2. Genero del representante legal de la MYPE*  
Fuente: Tabla 1

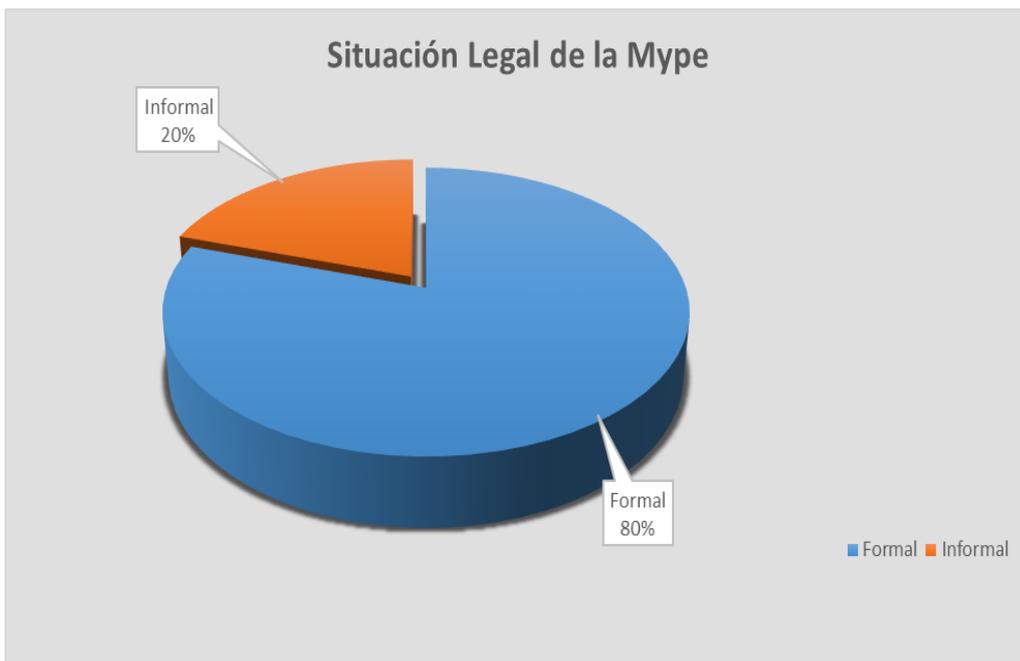


*Figura 3.* Grado de Instrucción del representante legal de la MYPE  
Fuente: Tabla 1

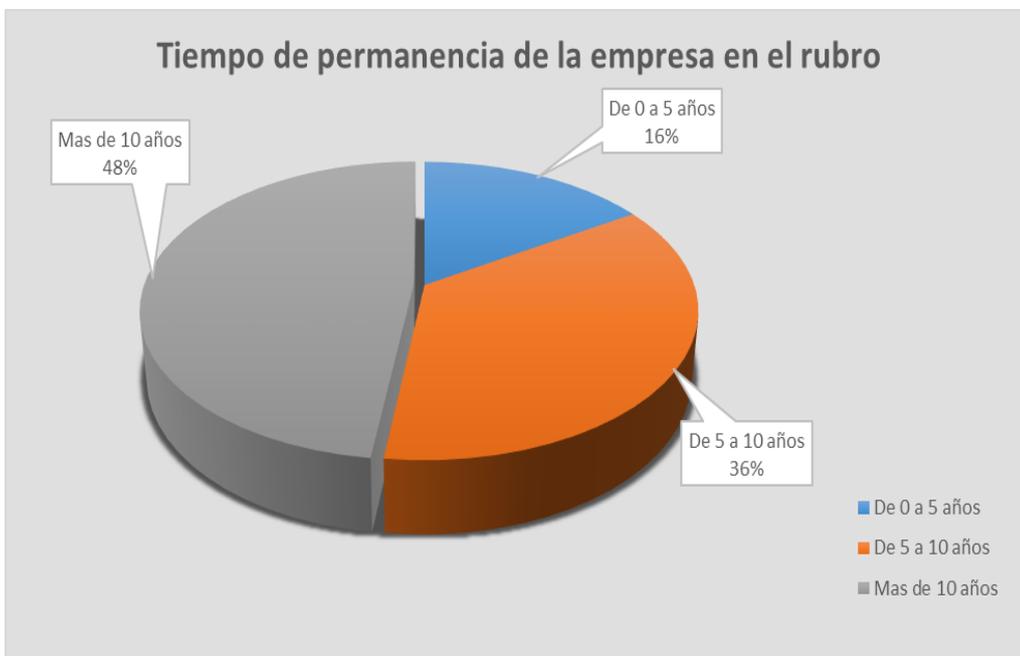
**Tabla 2.** Características de las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.



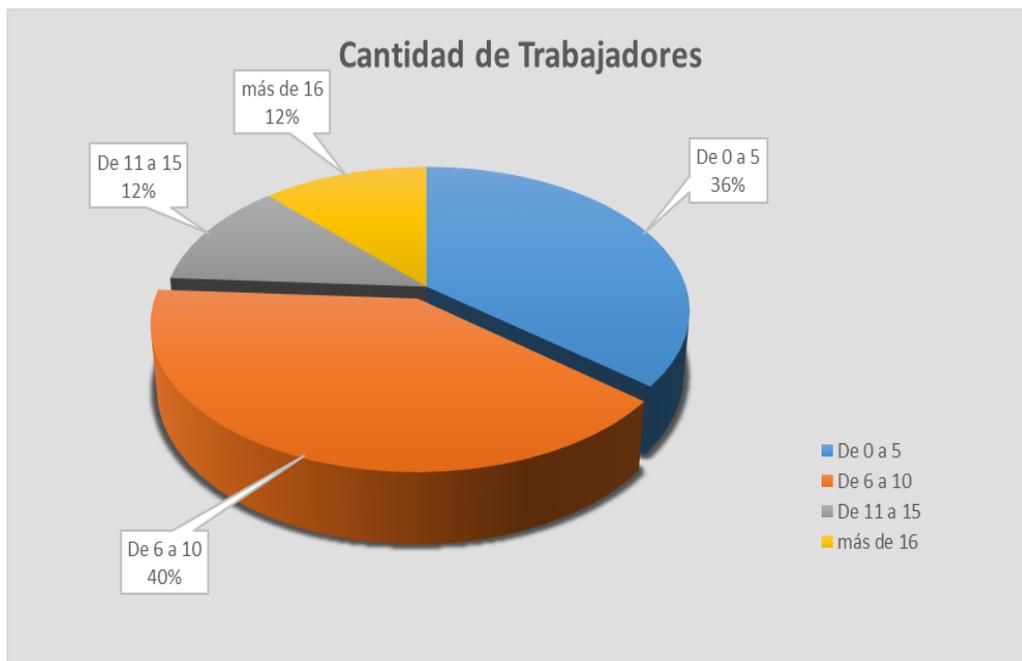
*Figura 4.* Estructura orgánica de la MYPE  
Fuente: Tabla 2



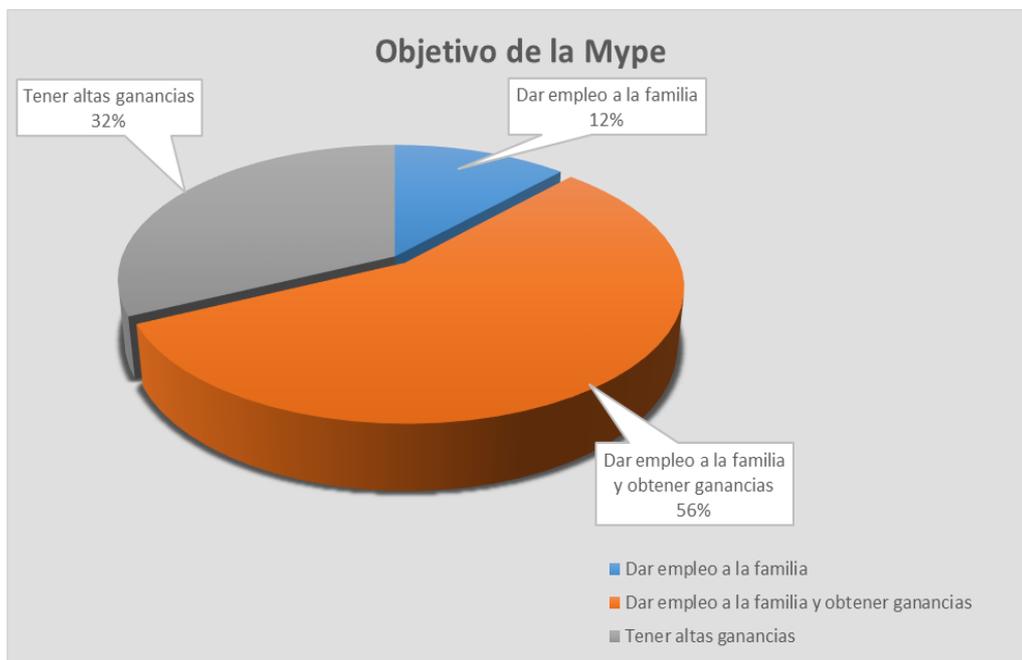
*Figura 5. Situación Legal de la MYPE*  
Fuente: Tabla 2



*Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)*  
Fuente: Tabla 2

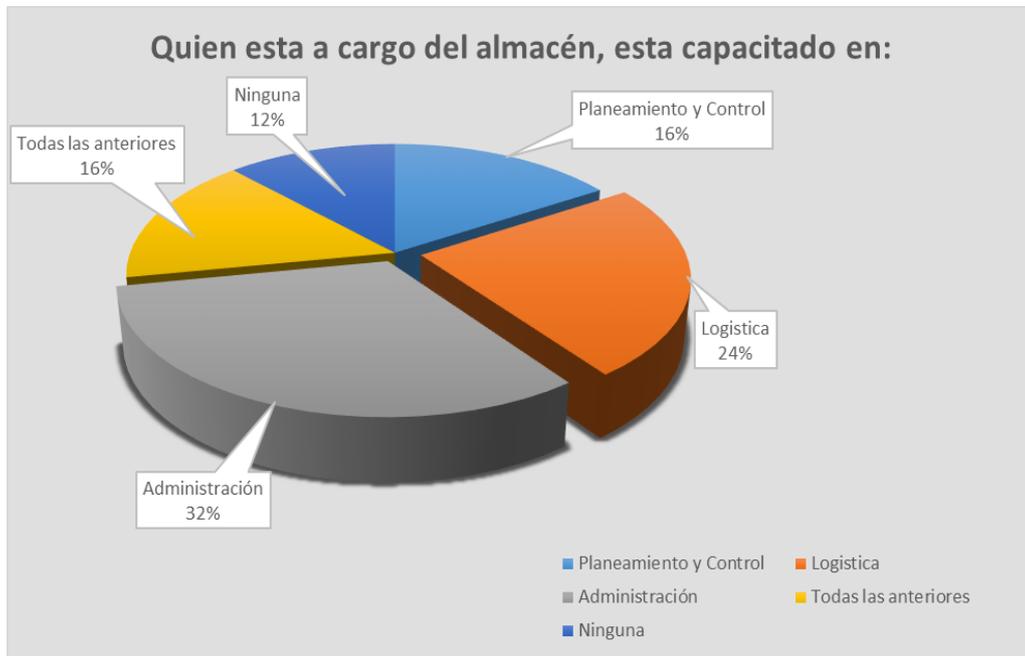


**Figura 7. Cantidad de Trabajadores en Las MYPES**  
Fuente: Tabla 2

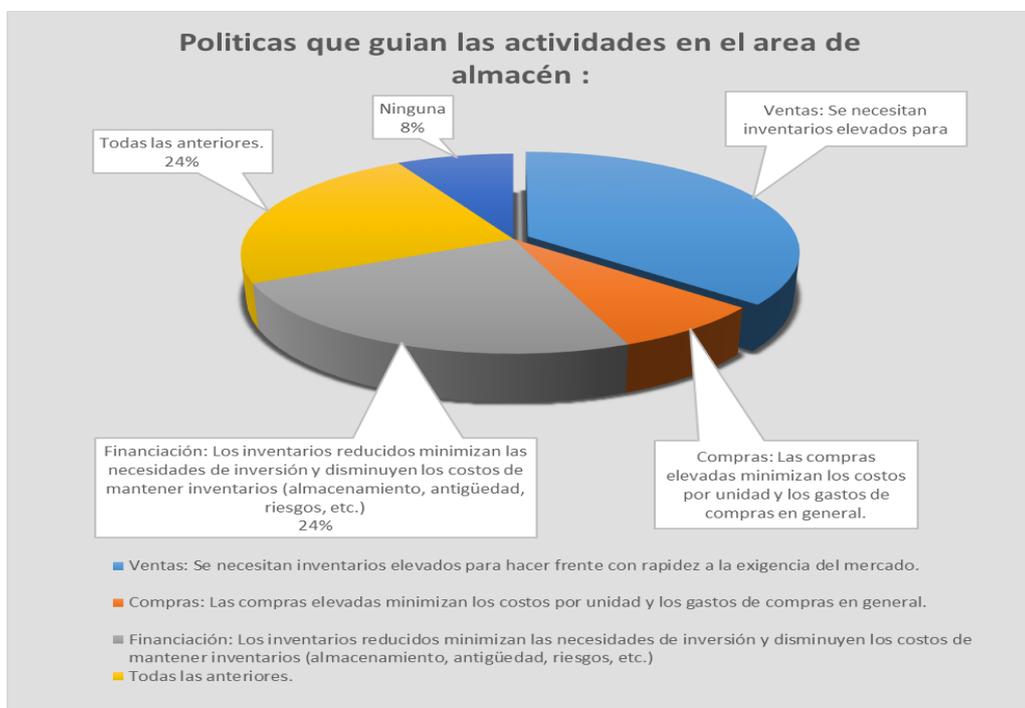


**Figura 8. Objetivo de la MYPE**  
Fuente: Tabla 2

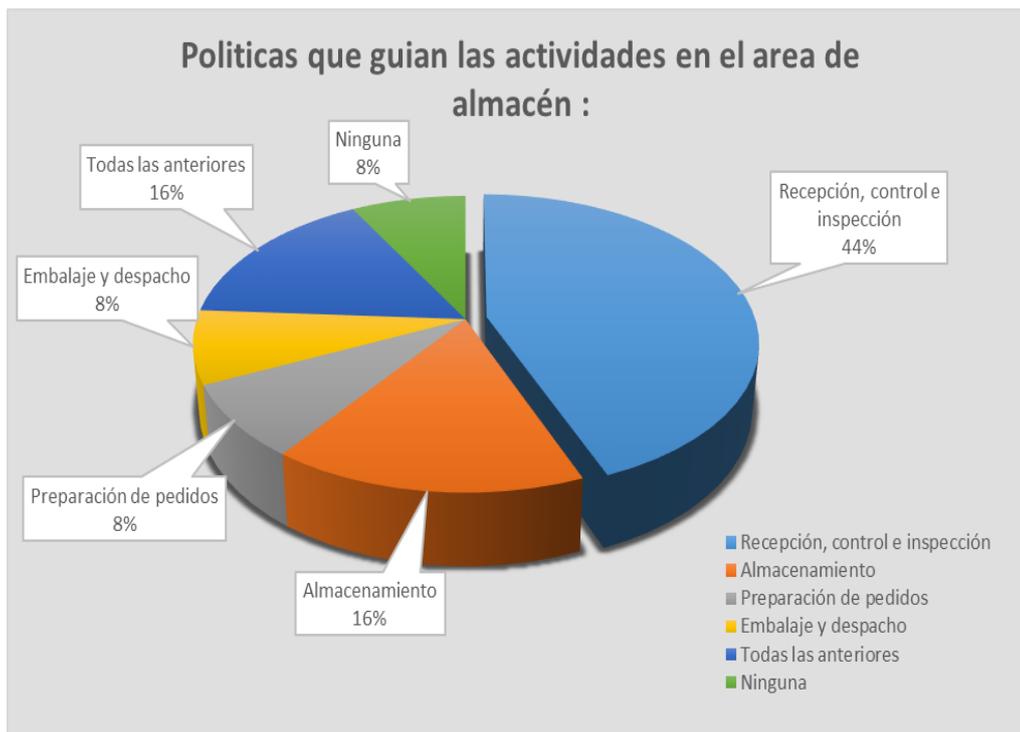
**Tabla 3. Gestión de calidad con uso de TIC en los almacenes en las micro y pequeñas empresas del sector construcción de la ciudad de Chimbote, 2016.**



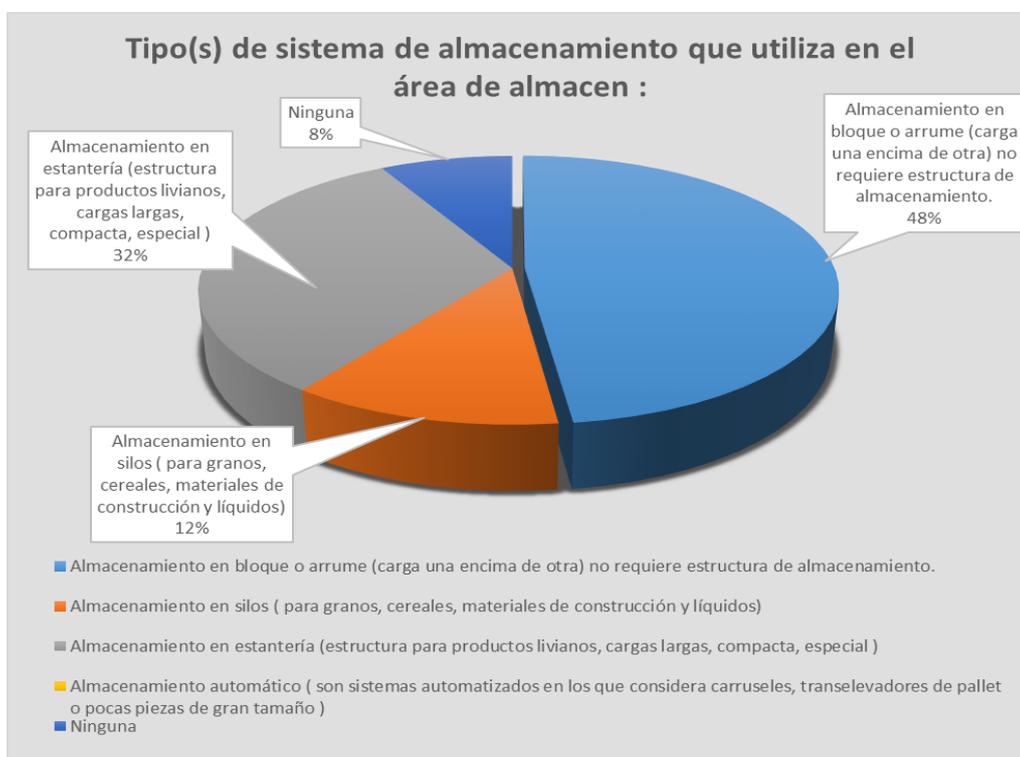
*Figura 9. Quien está a cargo del almacén de La MYPE, está capacitado en*  
Fuente: Tabla 3



*Figura 10. Políticas que guían las actividades en el área de almacén*  
Fuente: Tabla 3



*Figura 11.* Procesos en la gestión de almacenes que se realiza  
Fuente: Tabla 3



*Figura 12.* Tipo(s) de sistema de almacenamiento que utiliza en el área de almacén  
Fuente: Tabla 3



Figura 13. ¿Llevan kardex con registro de entradas y salidas de los productos de los almacenes?

Fuente: Tabla 3

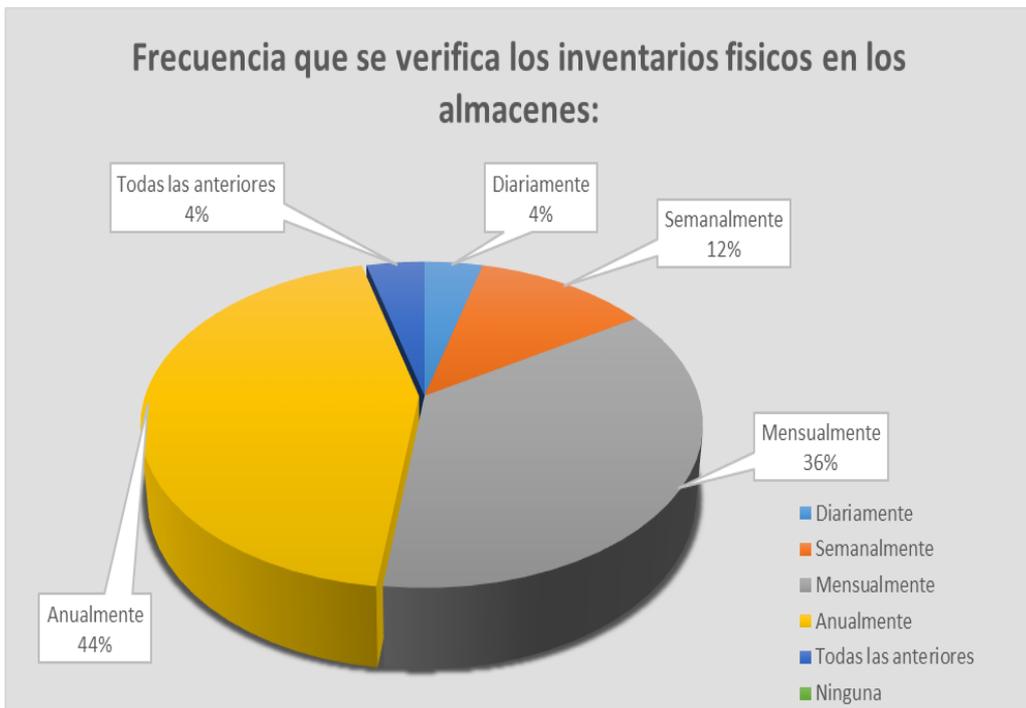


Figura 14. ¿Tiene la empresa pérdidas por falta de inventarios en los almacenes?

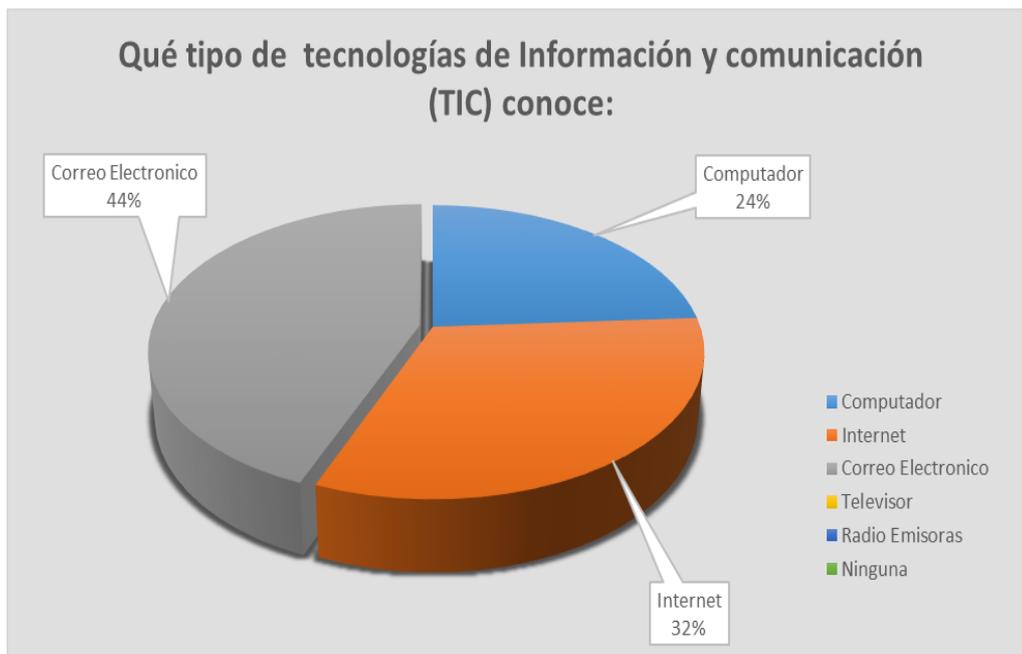
Fuente: Tabla 3



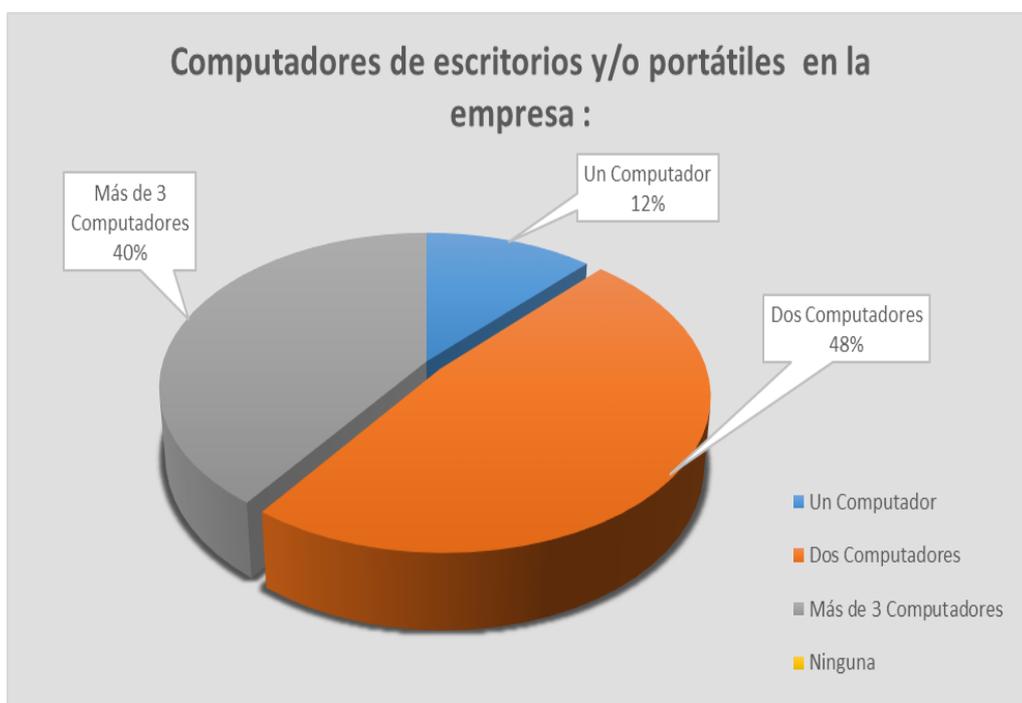
*Figura 15.* ¿Tiene la empresa materiales vencidos en sus almacenes?  
Fuente: Tabla 3



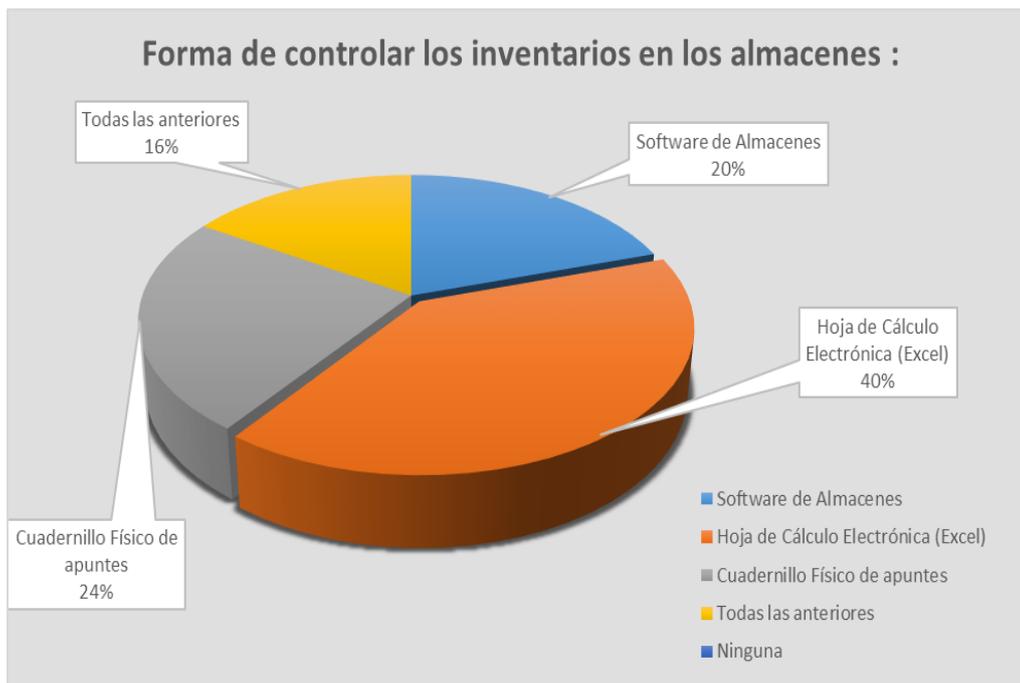
*Figura 16.* Frecuencia que se verifica los inventarios físicos en los almacenes  
Fuente: Tabla 3



*Figura 17.* Qué tipo de tecnologías de Información y comunicación (TIC) conoce:  
Fuente: Tabla 3



*Figura 18.* Computadores de escritorios y/o portátiles en la empresa  
Fuente: Tabla 3



**Figura 19.** Forma de controlar los inventarios en los almacenes  
Fuente: Tabla 3



**Figura 20.** ¿Qué causas generan problemas en los inventarios de almacenes?  
Fuente: Tabla 3