



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO – RUBRO FERRETERÍA, CIUDAD DE
PUCALLPA, AÑO 2017.**

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

AUTORA:

Br. CLAIRA LORENZA LAZARO ROBLES

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISES VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Mgr. Sergio Ortiz García

Secretario

Mgr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

Mba: Crysber M. Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios
Porque sin el nada sería posible,
porque él me llena de bendiciones,
me motiva a seguir adelante y
lograr todo lo que propongo en la
vida a mi asesor por la paciencia y
el tiempo dedicado para la
realización de esta investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por acompañarme en cada momento de mi vida por sus bendiciones y por ayudarme a superar las dificultades que se me presentaron, a mis padres por cada uno de sus consejos y por ese gran amor que me demuestran día a día.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar los principales tipos de Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. Se utilizó una población de 22 Micro y Pequeñas Empresas la cual se determinó una muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta que se ejecutó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. De este modo se obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron fundadas con la finalidad de crear ganancia. El 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es el apresuramiento en la atención. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación. Concluyendo que, los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para crear ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad, pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Micro y Pequeñas Empresas.

ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the main types of Quality Management with the use of Information and Communication Technologies in Micro and Small Enterprises in the trade sector - hardware, city of Pucallpa period, 2017. The type of research was applied - quantitative, descriptive level, non-experimental design. We used a population of 22 Micro and Small Enterprises which determined a directed sample of 18 Micro and Small Companies that were applied the technique of the survey that was executed through a questionnaire conformed of 20 questions. In this way the following results were obtained: 55% of entrepreneurs are between 31-50 years of age. 67% of the entrepreneurs answered that they are male. 61% have secondary education. 100% of Micro and Small Enterprises are formal. 61% of Micro and Small Businesses were founded with the purpose of creating profit. 44% of the entrepreneurs indicated that the level of service they provide is the haste in care. 72% of entrepreneurs know the term of quality management, but 72% do not use Information and Communication Technologies. Concluding that, entrepreneurs have an average age of 31 to 50, are male, have secondary education, micro and small enterprises are formal, created to create profit, and attended promptly. Their owners know about quality management, but they do not use Information and Communication Technologies.

Key words: Quality Management, Micro and Small Enterprises.

CONTENIDO

TÍTULO.....	i
JURADO EVALUADOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Marco conceptual.....	23
III. HIPÓTESIS.....	25
IV. METODOLOGÍA.....	26
4.1. Diseño de la investigación.....	26
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	27
4.4. Técnicas e instrumentos.....	28
4.5. Plan de análisis.....	28
4.6. Matriz de consistencia.....	29
4.7. Principios éticos.....	31
V. RESULTADOS.....	32
5.1. Resultados.....	32
5.2. Análisis de resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII RECOMENDACIONES.....	55
Referencias Bibliográficas.....	56
Anexos.....	61

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 01: Características del representante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017.....	32
Tabla 02: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio-rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017.....	34
Tabla 03: Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017.....	38

FIGURAS

Figura N° 01: Edad.....	33
Figura N° 02: Sexo.....	33
Figura N° 03: Grado de instrucción.....	34
Figura N° 04: Situación legal de la Mype.....	35
Figura N° 05: Años de permanencia en el rubro.....	36
Figura N° 06: Forma de constitución de la empresa.....	36
Figura N° 07: Finalidad de la creación de la empresa.....	37
Figura N° 08: Número de trabajadores.....	37
Figura N° 09: Gestión de calidad.....	41
Figura N° 10: Uso de la gestión de calidad.....	41
Figura N° 11: Objetivo del uso de la gestión de calidad.....	42
Figura N° 12: Conocimiento de las funciones administrativas.....	42

Figura N° 13: Funciones administrativas que utiliza.....	43
Figura N° 14: Clima organizacional de la empresa.....	43
Figura N° 15: Nivel de servicio que presta.....	44
Figura N° 16: Contribución de la gestión de calidad al negocio.....	44
Figura N° 17: Uso de las tecnologías de información y comunicación.....	45
Figura N° 18: Uso de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito administrativo.....	45
Figura N° 19: Uso de las tecnologías de información y comunicación internamente.....	46
Figura N° 20: Uso de las tecnologías de información y comunicación externamente.....	46

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, dentro del mercado laboral, la gran cantidad de las Micro y Pequeñas Empresas no hacen el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, a pesar que tienen recursos para adquirirlas. Están más centrados en lograr mayores ingresos renunciando al desarrollo tecnológico que tan importante es en estos tiempos de crecimiento; en algunos casos por temor al cambio, o por no querer cambiar.

“Está demostrado que una empresa que no utiliza las TICs tiene un 30% de pérdida.”
(De la Paz, 2011)

Las Tecnologías de la Información, son el conjunto de tecnologías relacionadas con las actividades de hardware, software y servicios informáticos, es decir, todas aquellas tecnologías cuyo objetivo sea tratar o procesar información. (Plasencia, 2014)

A nivel internacional podemos ver que, según lo manifiesta Pardo, en España, las Mypes se encuentran cada vez más conectadas a las redes; las estadísticas del 2015 nos dicen que el 97,3% de las Mypes disponen de conexión a internet y que 8 de cada 10 cuentan con una página web. Además, estos tipos de negocio tienen en las redes sociales una herramienta que genera una ventaja competitiva, es así que el 67% de las Mypes las utilizan para poder relacionarse con los clientes. Entonces, estos indicadores nos hacen comprobar que Europa no por las puras es considerada como

el primer mundo y es una imagen que debemos usar como ejemplo para poder adoptar la estructura que manejan en sus empresas. (Pardo, 2015)

En Colombia, las micro y pequeñas empresas todavía no reconocen que el uso de las TIC puede ser un elemento de competitividad el cual puede generar una ventaja ante eventuales competidores. Considerando que las Mypes representan aproximadamente más del 90% del empresariado en este país y que está vigente el contrato de libre comercio con Estados Unidos esto puede generar una debilidad o hasta una amenaza teniendo en cuenta que el nivel de exportaciones no se podría consolidar a niveles superiores a los que hasta ahora se registran. Si bien es cierto, las Mypes hacen uso de las computadoras y el internet para enviar correos electrónicos, buscar y consolidar información o analizar propuestas contables, no terminan por explotar todo el potencial de estas herramientas para consolidar procesos más efectivos y productivos. (Portafolio, 2012)

En México, el uso de las TIC en las Mypes presenta un panorama preocupante ya que sólo el 5.9 % las utilizan, esto debido principalmente a la posición conservadora que mantienen estos negocios. Las pequeñas y medianas empresas que si utilizan estas herramientas han visto resultados a corto plazo reflejado en el incremento hasta en un 40% de las utilidades anuales y han generado mayores puestos de trabajo. Uno de los factores que contribuyen a que no todas las Mypes hagan uso de las TIC es la poca oferta que existe en el mercado, lo que hace de esta herramienta una estrategia costosa. (El Financiero, 2014)

En el Perú, si nos fijamos en las cifras a nivel nacional, nos damos cuenta que las Tecnologías de Información y Comunicación son bastante usadas por las grandes empresas ya consolidadas, teniendo muy buenos resultados. Sin embargo, no tiene el mismo impacto en las MYPES, que poco o nada las usan, tal vez por inexperiencia o por temor al cambio.

Aquí algunas cifras obtenidas durante los últimos años.

- 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. Diario Gestión, 2014.
- Más del 60% de mypes peruanas no utiliza herramientas TIC. RPP, 2014.
- Sólo el 15% de mypes accede a TIC en el país y el 98% de grandes empresas. Andina, 2012.

En la profundidad en que se gestione la calidad de la información y gestione de manera óptima su utilización por las personas de las empresas y organizaciones, se conseguirá la excelencia en las gestiones de las TIC's y por lo tanto la mejora de la calidad en toda la organización. (Gorraiz, 2011).

A continuación, algunos datos sobre el impacto que puede generar la implementación de las TIC's en una empresa:

- En 2006 había 2,7 millones de consultas en Google todos los meses, actualmente hay más de 31 millones de consultas al mes. (Gorraiz, 2011).
- El primer SMS comercial fue enviado en 1992, actualmente cada día se envía un número de SMS que supera la población mundial. (Gorraiz, 2011).

- La radio tardó 38 años en conseguir 50 millones de usuarios, la TV tardó 13 años, Internet tardó 4 años y Facebook ha tardado 2 años. (Gorraiz, 2011).
- En 1984 el número de máquinas conectadas a Internet eran 1000, en 1992 un millón y en la actualidad superan los 1000 millones. (Gorraiz, 2011).

En Pucallpa, la mayoría de las Mypes no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación dentro de sus técnicas lo que les impide conservar un mejor estándar en cuanto a la Gestión de la Calidad. Si bien es cierto algunos negocios están usando un poco más las redes sociales para poder mercantilizar sus productos, pero falta explotar aún más las herramientas que nos dan las Tecnologías de Información y Comunicación para poder usarla como una auténtica ventaja competitiva. Por ello se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa año, 2017?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa año, 2017.

Para lograr el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, año 2017.
- Establecer las principales tipologías de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.
- Establecer las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.

El presente estudio se justifica porque permitió conocer las tipologías de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. De esta manera valdrá para explorar más lo que ya se conocía sobre esta herramienta y adquirir nuevos conocimientos.

La presente investigación se justifica porque es de vital importancia para las Mypes dedicadas al sector comercio del rubro ferretería, ciudad de Pucallpa porque indicará las principales ventajas competitivas a resultado del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Asimismo, permitirá conocer los beneficios de la Gestión de Calidad que pueden ser alcanzados mediante un desarrollo sistemático y constante de nuevos métodos tecnológicos dentro de la cadena fructífera y comercial, lo cual traerá consigo un desarrollo firme en el

mercado local consiguiendo una mayor participación, para luego poder expandirse a nivel nacional.

Puedo decir por último esta investigación se evidencia porque servirá de base para la ejecución de nuevas investigaciones ya que facilitará información válida y confiable, además servirá como fuente de información para los estudiantes de la ULADECH y específicamente a las Mypes del rubro de rubro ferretería, ciudad de Pucallpa como también para otras ciudades del Perú.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

De acuerdo a la investigación cabe resaltar que al no existir trabajos con las variables que se está investigando, se tomaran en cuenta trabajos que pertenecen al mismo sector comercio y con la semejante variable de estudio que es gestión de calidad, que permitirá tener comprensión sobre cómo se vienen desarrollando las micro y pequeñas empresas con una conveniente gestión de calidad en la ciudad de Pucallpa centro de influencia de la investigación.

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

encuestadas si evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

Se concluye que la mayoría de los empresarios encuestados son de género masculino, sus edades oscilan entre 30 a 50 años de edad, con grado de instrucción secundaria completa. La mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron que no conocen las normas ISO, respondieron que son formales y que si hacen uso de las TIC.

(Coello, 2013). En su estudio de investigación titulado: “Caracterización de la Competitividad y la Rentabilidad en las Mypes del sector comercio – rubro ferretero de la ciudad de Nuevo Chimbote, Año 2011”. Llego a los siguientes resultados: El 55% de los empresarios encuestados tienen de 35 a 44 años de edad. El 82% de los empresarios encuestados manifestaron que son del sexo masculino. El 45% de los empresarios respondieron que son convivientes. De igual forma el 45% de los empresarios manifestaron que tienen grado de instrucción superior universitaria. El 91% de las Mypes encuestadas manifestaron que son formales. El 55% de las mypes encuestadas tienen una situación permanente en la empresa. El 82% de las micro y pequeñas empresas se formaron para obtener ganancias. De igual forma el 82% también manifestaron que si conocen el término competitividad. El 46% de las mypes encuestadas manifiestan ser competitivas en cuanto al precio. El 91% de mypes encuestadas dicen conocer el término rentabilidad. El 91% manifiesta haber mejorado su rentabilidad en el año 2011. Y por último el 55% de las mypes respondieron que si mejoraron su infraestructura en el año 2011.

Se llega a la conclusión de que la mayoría de los representantes son del sexo masculino, sus edades oscilan entre los 35 y 44 años, son convivientes y tienen un grado de instrucción superior universitario. La mayoría de las mypes encuestadas son formales, y se formaron para generar ganancias, y la situación de los trabajadores son permanentes. La mayoría de las Mypes, conocen el termino competitividad, y rentabilidad, también manifiestan que son competitivas en cuanto al precio, y que su rentabilidad e infraestructura ha mejorado en el año 2011.

(Tapia, 2016). En su estudio de investigación titulado: “Caracterización de la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro ferretería del mercado las Malvinas de Chimbote, 2013”. Llego a los siguientes resultados: El 53% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas, el rango de edad es de 51 a más. El 67% de los empresarios de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. El 50% de los empresarios encuestados manifestaron que tienen grado de instrucción secundaria. El 60% de los empresarios de las micro y pequeñas empresas respondieron que tienen de 1 a 20 años de permanencia en el rubro. El 100% de los encuestados señalaron que si conocen el termino competitividad. El 53% de los empresarios encuestados manifestaron que aplican la promoción como nueva estrategia en su negocio. El 60% de los empresarios encuestados no hacen uso de un plan de mercadeo. El 83% de los empresarios encuestados respondieron que si cuentan con algún tipo de certificación de calidad. El 57% de los representantes de las mypes creen que la empresa Sodimac es su mayor competencia. Y por último el 70% de los representantes de las mypes respondieron que si han recibido cursos de capacitación.

Se concluye que la mayoría de los representantes son de sexo masculino, el rango de edad es de 51 años a más y tienen grado de instrucción secundaria. La mayoría de los empresarios encuestados manifestaron que tienen de 1 a 20 años de permanencia en el rubro ferretería, conocen muy bien el término competitividad de tal manera que aplican la promoción como nueva estrategia en su negocio. Asimismo, respondieron que la empresa Sodimac es su mayor competencia. La gran mayoría de los encuestados señalaron que si han recibido cursos de capacitación.

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

Se concluye que el 61.92% de los representantes de las Mypes califican su nivel de conocimiento en computación como regular y califican el uso de internet como regular. La mayoría de las Mypes tienen calificado como bueno la calificación de política y objetivos de calidad, pero la mayoría califica como regular el tener una página web para el negocio.

(Gestión de Calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el Distrito de Huaraz 2015”. Llego a los siguientes resultados: el 60% de los empresarios encuestados respondieron que tienen entre 38 a 47 años de edad. El 80% Poma, 2015). En su estudio de investigación titulado: “*caracterización de la de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas son de género masculino. El 45% de los empresarios encuestados manifiestan tener grado de instrucción superior universitario. El 80% de los representantes de las Mypes señalaron que nunca utilizan la requisición de compra. El 40% de los empresarios respondieron que solo pocas veces evalúan las fuentes de suministro. El 60% de las Mypes manifestaron que pocas veces localizan con facilidad sus fuentes de suministro.*

Se concluye que, los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen edad promedio de 38 a 47 años, son de género masculino, tienen grado de instrucción secundaria, nunca utilizan la requisición de compra, pocas veces evalúan las fuentes de suministro y pocas veces localizan con facilidad sus fuentes de suministro.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

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 prestación de servicios.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Según 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 a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Según Sánchez. (2006). Las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las Mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las Mypes abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Según Aspilcueta, (2012). Las Mypes son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las Mypes como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Las Mypes en el departamento de Ancash

Un artículo presentado por el periódico El Ferrol nos dice lo siguiente:

“Según el **Instituto Nacional de Estadística e Informática**, el 88% de la Población Económicamente Activa (PEA) del departamento trabaja en micro, pequeñas o medianas empresas. De este total, el 69.2% trabaja en las microempresas. El 9.6% (33 mil 140 personas) trabaja en pequeñas empresas y el 9.2% en medianas empresas. Mientras, apenas el 11 % de la población ancashina trabaja en grandes empresas.

De acuerdo con la cantidad de PEA, en la provincia del Santa operan alrededor de 17 mil 467 microempresas, es decir negocios que tienen de 1 a 5 trabajadores a su cargo. Otras 1.574 son medianas empresas, que tienen de 6 a 10 trabajadores” (Diario El Ferrol, 2014)

Emprendedores

Según Cabrera, (2013). Los *emprendedores* son un conjunto de líderes que mueven su poder de influencia con los diferentes públicos y ambientes, a través de sus sueños y aspiraciones.

Los emprendedores son la “*fortaleza y esperanza*” de mucha gente, que espera y anhela poder integrarse, trabajar, aportar y desarrollar su potencial profesional/laboral en la Mypes (sueño) del emprendedor.

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.

La Calidad según la norma ISO 9000

Según Alcalde, (2007). Nos dice que De acuerdo con la norma UNE-EN ISO 9000, el termino calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente.

Gestión de Calidad

Nos dice Pérez & 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.

Nos dice **Valencia, Empresas y Calidad, (2016)**. La gestión de calidad se puede dividir en cuatro categorías:

1. Fase de Planificación.

Esta es la fase más importante de todas. Aquí es cuando la empresa tiene que abordar cualquier problema o consulta, llegar a la raíz y recopilar todos los datos que nos ayuden a encontrar soluciones a todos y cada uno de los problemas.

2. Fase de acción.

Con toda la información anterior, los empleados desarrollan una solución para los problemas definidos. La eficacia de las soluciones y estrategias también se mide en esta etapa.

3. Fase de comprobación.

Es ahora cuando se hace un análisis que compara el antes y el después para comprobar la eficacia de los procesos y medir los resultados.

4. Fase de actuación.

En esta fase se documentan los resultados y la empresa se prepara para hacer frente a otros problemas.

La importancia de la Gestión de la Calidad radica en la fidelización de los clientes al verse atendidos por productos de alta calidad lo que va a originar la satisfacción de los mismo y el hecho de que más personas quieran adquirir tus productos.

Tecnologías de la Información y Comunicación

“Ordenadores, teléfonos móviles, reproductores MP3, tarjetas de memoria, Televisión Digital Terrestre (TDT), Discos Versátiles Digitales (DVD) portátiles, navegadores Global Position System, (GPS), Internet, etc., son tecnologías que se han convertido en imprescindibles para muchas personas y empresas.” Suárez, - 2010: 2

Las Tecnologías de la Información y Comunicación

Nos dice Sánchez, (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación son el conjunto de tecnologías desarrolladas para tramitar información y enviarla de una parte a otra, asimismo permiten la adquisición, tratamiento, producción, 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 acumular información y recuperarla posteriormente, 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 convertido 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 manejar la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, administrarla, almacenarla, 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.

Las TICs y las Mypes

Según Plasencia, (2014). El desarrollo en los últimos años de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) está transformando paulatinamente la forma de actuar y relacionarnos en los ámbitos económico, social, político y educativo. Este impacto es claramente visible en el mundo empresarial, donde Internet y las demás Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), con su capacidad prácticamente ilimitada de obtener, almacenar, procesar y compartir información, están configurando un nuevo entorno competitivo en el que:

- Las barreras geográficas se difuminan, facilitando el acceso a un mercado más amplio, pero favoreciendo también una mayor presión competitiva,
- Los clientes son cada vez más exigentes y esperan un producto/servicio más personalizado,
- Los tiempos de respuesta se acortan, lo que hace necesario contar con una mayor capacidad y velocidad en el procesamiento de la información y en la generación y compartición de conocimiento,
- La posibilidad y necesidad de colaborar con otros agentes económicos se acrecienta.

Desventajas de las TIC para las Mypes

Según Paulise, (2015). Las desventajas de las TIC están relacionadas más que nada con los problemas en la conectividad que suelen ser comunes en algunas zonas alejadas de América Latina, e incluso en grandes ciudades, y el miedo a la falta de seguridad de los datos o la dependencia de terceros. Pero, aun así, cada vez más empresas se animan a cruzar sus límites para expandirse, bajar costos y mejorar la eficiencia.

Aplicaciones de las TIC en las Mypes

Según Paulise, (2015). Nos dice que en América Latina se está aplicando cada vez más en sus modelos de negocios los servicios de comunicación y de pago, como:

- Mercado Pago y Paypal, que permiten realizar transacciones con clientes de todo el mundo.
- Skype y Hangouts para realizar videoconferencias.
- Whatsapp para facilitar el contacto con los clientes en vez de utilizar el mail o el teléfono.
- Youtube, Vine y Wideo (creada por el argentino Agu De Marco) para hacer y promocionar videos corporativos.

- Páginas web, LinkedIn, Facebook, Google Ads y blogs con notas, utilizados para informar a los clientes, mantener una comunicación periódica y promocionar sus productos y servicios.

Según Mota, (2013). Las TIC facilitan el trabajo de presentar el producto a los clientes y conseguir ventas de muchas maneras distintas. Por ejemplo:

- El correo electrónico nos permite enviar todo tipo de información y comunicación a nuestros clientes. Podemos enviarles un catálogo de productos, una felicitación de navidad o un boletín de noticias, sin prácticamente ningún coste.
- Una página web donde exponer nuestros productos permite que los clientes interesados encuentren nuestros productos fácilmente en Internet y contacten con nosotros. También permite transmitir al mundo nuestra filosofía de empresa
- Un sistema de gestión de clientes informatizado (conocido por sus siglas en inglés CRM) nos permite conocer mejor a nuestros clientes, analizando sus hábitos y su historia de compras. Así podemos planificar mejor nuestras acciones de venta y también gestionar de forma eficaz de las diferentes áreas de negocio de la empresa.

¿Cómo se benefician las empresas de las TIC?

Según Mela, (2011). Respecto a los beneficios que pueden sacar las empresas de su uso de las TIC encontramos varias características destacables. El uso de redes sociales u otras webs da visibilidad a una empresa y le ayudan a difundir su imagen corporativa. Esta es una manera muy eficaz de promocionar el producto, diferenciarse de los competidores y tener más presencia en la sociedad.

- Las TIC también facilitan la comunicación entre los trabajadores y agilizan gestiones y tareas administrativas varias que se pueden automatizar o hacer por Internet sin tener que desplazarse.
- Aportan nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo, y suponen una reducción de costes debido a la digitalización de todos los contenidos, archivos y acciones. Además, son una herramienta ideal para la formación continua de los trabajadores, que pueden compaginar su trabajo con cursos online.
- Todo ello favorece a un mejor ambiente de trabajo y una mayor productividad y, por lo tanto, aporta beneficios en las empresas.

“En la actualidad existen diversos programas que contribuyen al desarrollo de las Mypes entre las cuales destaca la Ley 27267, Ley de Centros de Innovación Tecnológica (CITE), la que establece los lineamientos para la creación, el desarrollo y la gestión de estos centros. Se ha creado también el programa Mi Empresa como soporte a la ley MYPE, hoy llamado CRECEMYPE, la web del empresario Mypes”
(Aguilar, 2014)

2.3. Marco Conceptual

Gestión de Calidad

Es ejecutar cada labor con calidad, no es hacer las cosas a medias, o casi bien, es hacerlo bien. Cada proceso que se ejecute lo debemos hacer correctamente, cumplir con cada paso que debemos hacer según las pautas o protocolos que se tiene en una organización.

Gestión de Calidad, es trabajar bajo reglas, técnicas, bajo un control y seguimiento continuo, y según los resultados tomar acciones inmediatas y corregirlas a tiempo.

Los métodos que se acuerda llevar en una organización deben cumplirse, ya que así se evidencia un compromiso con sus clientes y como empresa. Es significativo que cada proceso sean claves para el logro de objetivos del negocio, ya que, sin los procesos educados ni una gestión de calidad precisa y adecuada, la organización no logrará sus objetivos, y por lo tanto no tendrá sentido estar dentro del mercado laboral.

Las Tecnologías de Información y Comunicación

Las Tecnologías de Información y Comunicación son herramientas de vital importancia ya que nos da la facilidad de poder ejecutar procesos y gestiones con personas de otros países en tiempo real. La implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en la empresa nos brinda muchas oportunidades de desarrollo ya que al utilizarlas nos permite llevar un mejor control de los inventarios, satisfacer las necesidades de los clientes, atender con prontitud.

Ferretería

La ferretería es un sector comercial dedicado a la comercialización de materiales de construcción, artículos de limpieza, pinturas, cerraduras y diferentes variedades de productos que hoy en día nos pueden brindar, las ferreterías se caracterizan por ofrecer recursos para el hogar.

Actualmente en la ciudad de Pucallpa son pocas las Micro y Pequeñas Empresas que hacen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, quizás por temor al cambio, la atención que brindan algunas ferreterías no es la conveniente ya que demoran mucho al atender y por tanto generan molestia al cliente, hoy en día nos hallamos con clientes más exigentes y exquisitos que esperan ser atendidos de manera personalizada e inmediato, es por ello que se debe hacer uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para poder cubrir aquellas necesidades.

III. HIPÓTESIS

Es del tipo descriptivo, en las cuales no necesariamente se excluye la formulación de la hipótesis, sin embargo, en esta indagación se optó por no considerar la formulación de una hipótesis En el presente estudio no se plantea HIPÓTESIS por ser una investigación de Nivel descriptivo.

V. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación el diseño que se utilizó fue No experimental – transversal - Descriptivo.

No Experimental, porque la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación no se manipuló; es decir, la variable no varía y se desarrolló dentro de la Mypes Sector comercio – rubro ferretería tal y cual se mostró.

Transversal, porque se desarrolló en un determinado tiempo, limitado por un inicio y un fin, es decir en el año 2017.

Fue Descriptivo, porque simplemente se describió las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, de los representantes y de las Mypes dedicadas al rubro ferretería en estudio.

4.2. Población y Muestra

Se utilizó una población de 22 micro y pequeñas empresas las cuales fueron determinadas mediante un rastreo dentro de la Ciudad de Pucallpa.

Se utilizó una muestra dirigida de 18 micro y pequeñas empresas quienes aceptaron facilitar información.

4.3. Definición y Operacionalización de la variable

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

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

La técnica que se utilizó, para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se aplicó a los 18 representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario de 20 preguntas en la cual se emplearon preguntas de fácil desarrollo, de tal forma que permitió realizar un análisis descriptivo con la información que se obtuvo.

4.5. Plan de análisis

Para desarrollar el plan de análisis se utilizó el programa MS Excel que es práctico y de fácil uso para la creación de imágenes e indicadores a través de una base de datos.

El programa tiene herramientas que permite desarrollar varios métodos de estudio.

Las figuras circulares, ya que en ella se puede apreciar la cantidad de respuestas en cada pregunta, así como el porcentaje que representan las mismas de una manera didáctica y sencilla.

Posteriormente, se desarrolló un informe haciendo el análisis de los resultados obtenido en la encuesta. Para este fin se utilizó el programa MS Word.

Se utilizó el PDF para la presentación y evaluación del jurado de investigación.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Pucallpa periodo, 2017?	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las principales características De la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Pucallpa periodo, 2017. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las principales características De los representantes de las micro y pequeñas empresas del 	Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. TIC	Se utilizó una población de 22 micro y pequeñas empresas las cuales fueron determinadas mediante un sondeo dentro de la Ciudad de Pucallpa. (Ver anexo N° 03) Y se utilizó una muestra dirigida de 18 micro y pequeñas empresas quienes aceptaron proporcionar información. (Ver anexo N° 04)	Para el desarrollo del presente trabajo de investigación el diseño que se utilizó fue No experimental-transversal-Descriptivo. No Experimental: Porque la variable Gestión de Calidad con el uso de las TIC no se manipuló; es decir, la variable no varía y se desarrolló dentro de la MYPE Sector comercio – rubro ferretería tal y cual se presentó.	<p>Técnica: La técnica que se utilizó, para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se aplicó a los 18 representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.</p> <p>Instrumento: El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario de 20 preguntas en la cual se aplicaron</p>

	<p>sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Pucallpa periodo, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Pucallpa periodo, 2017. • Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Pucallpa periodo, 2017. 			<p>Transversal: Porque se desarrolló en un determinado tiempo, limitado por un inicio y un fin, es decir en el año 2017.</p> <p>Fue Descriptivo: Porque solamente se describió las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las TIC, de los representantes y de las MYPES dedicadas al rubro ferretería en estudio.</p>	<p>preguntas de fácil desarrollo, de tal forma que permitió realizar un análisis descriptivo con la información que se obtuvo.</p>
--	--	--	--	---	--

4.7. Principios Éticos

En el presente estudio de investigación se han utilizado los siguientes principios éticos como: La confidencialidad, Veracidad, Respeto a los demás y la Confiabilidad.

La autenticidad, porque los datos mostrados en el presente trabajo de investigación son auténticos y han sido recogidos de información real, es confiable ya que los datos y la información mostrada han sido extraídos de diferentes fuentes de información, como son libros, artículos de internet, entre otros, así mismo es confidencial porque la información mostrada no pone en situación riesgosa a ninguna fuente que nos ha servido como alimentador durante la ejecución de la investigación por último es con respeto a los demás porque todos los datos que se ha podido acumular de los representantes de las micro y pequeñas empresas son completamente respetados, tolerados y expuestos en el presente trabajo.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 01. Características del representante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.

Datos generales:	Número de Mype	Porcentaje %
Edad(años)		
18 – 30	3	16,7
31 – 50	10	55,5
51 a más	5	27,8
Total	18	100,0
Sexo		
Masculino	12	66,7
Femenino	6	33,3
Total	18	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	11	61,1
Técnico	5	27,8
Superior universitario	2	11,1
Total	18	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017.

Tabla 01. Características generales del representante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.

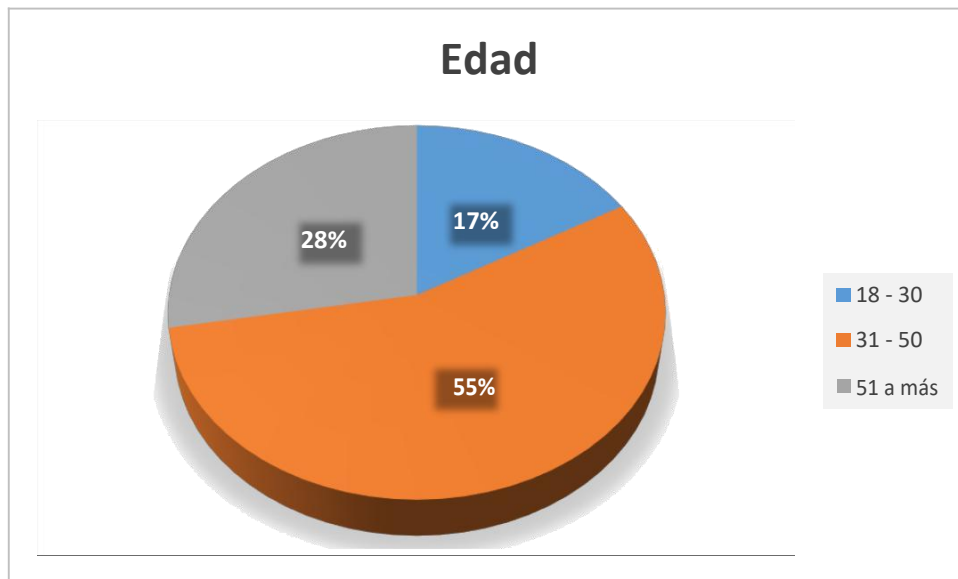


Figura N° 01: Edad del representante legal de la Mypes
Fuente: Tabla N° 01

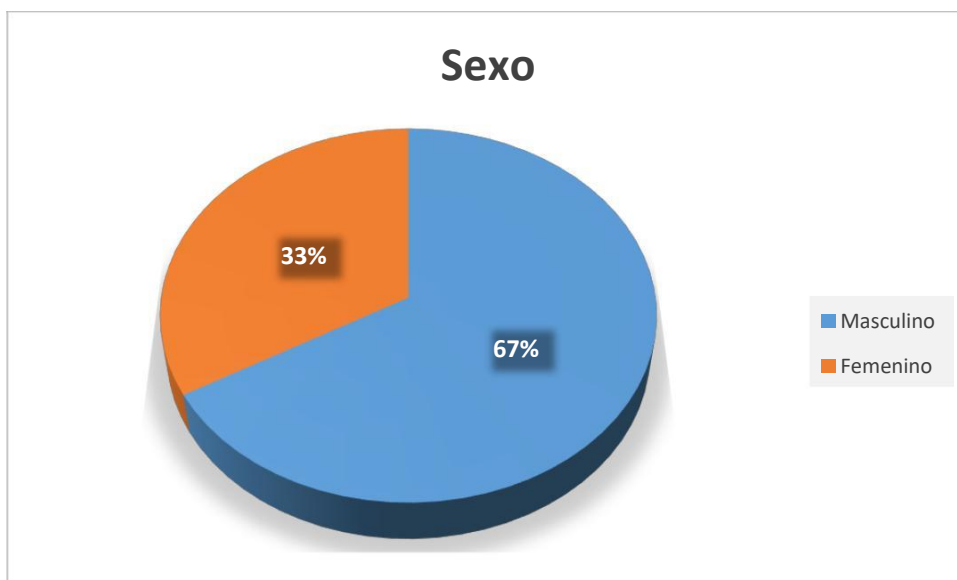


Figura N° 02: Genero del representante legal de la Mypes
Fuente: Tabla N° 01

Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.

De la Mype:	Número de Mype	Porcentaje %
Su empresa es:		
Formal	18	100,0
Informal	0	0,0
Total	18	100,0

¿Cuántos años de permanencia tiene en el rubro?

0 – 3	4	22,2
4 – 7	5	27,8
8 a más	9	50,0
Total	18	100,0

¿Cómo está constituida su empresa?

Persona natural	13	72,2
Persona jurídica	5	27,8
Total	18	100,0

¿Con qué finalidad fue creada su empresa?

Generar ganancia	11	61,1
Generar empleo	3	16,7
Subsistencia	4	22,2
Total	18	100,0

¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

0 – 4	15	83,3
5 – 9	3	16,7
10 a más	0	0,0
Total	18	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017.

Tabla 02. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.



Figura N° 04: Su empresa es:
Fuente: Tabla N° 02



Figura N° 05: Años de permanencia en el rubro
Fuente: Tabla N° 02

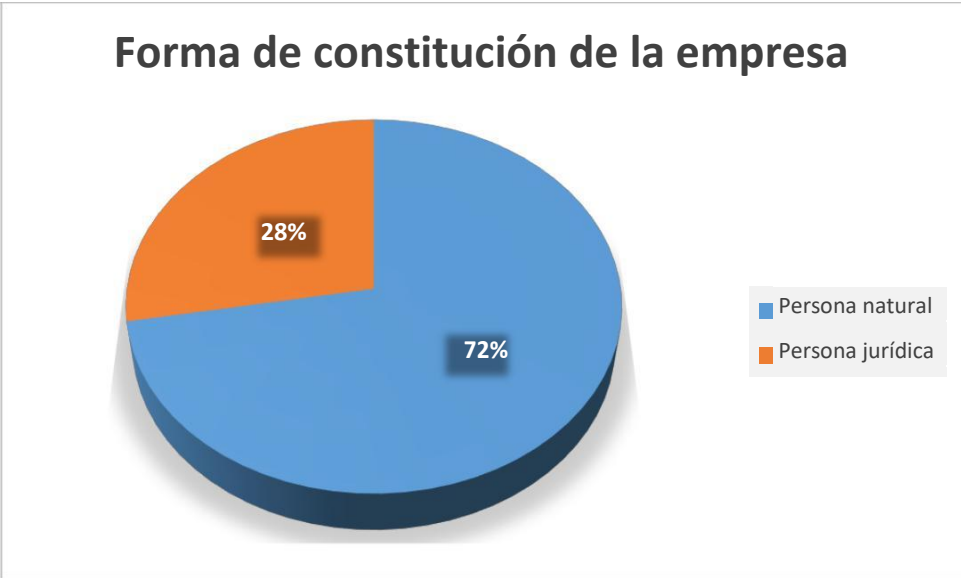


Figura N° 06: ¿Cómo está constituida su empresa?
Fuente: Tabla N° 02

Finalidad de la creación de la empresa

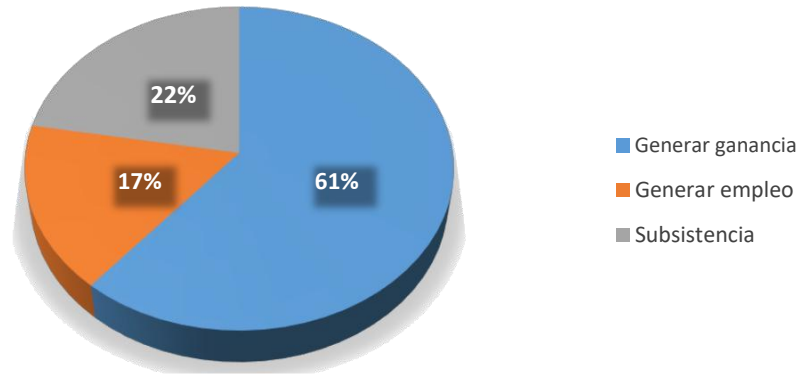


Figura N° 07: ¿Con que finalidad fue creada su empresa?

Fuente: Tabla N° 02

Número de trabajadores

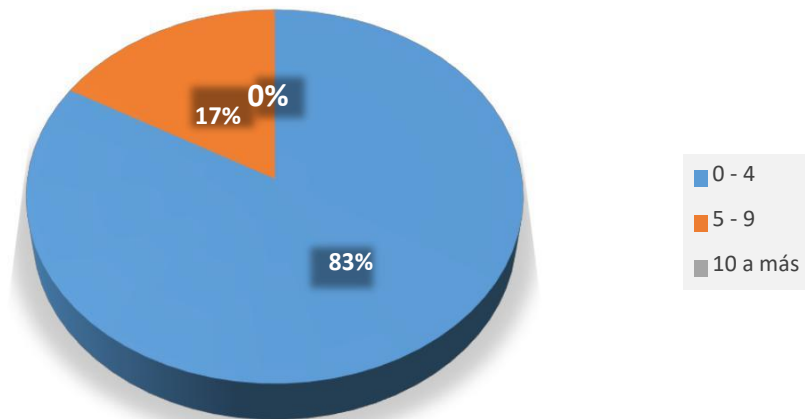


Figura N° 08: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

Fuente: Tabla N° 02

Tabla 03. Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.

Gestión de calidad con el uso de las TIC	Número de	Porcentaje
	Mype	
¿Conoce usted el término Gestión de Calidad?		
Si	13	72,2
No	5	27,8
Total	18	100,0
¿Utiliza usted la Gestión de Calidad?		
Si	13	72,2
No	5	27,8
Total	18	100,0
¿Con que objetivo lo utiliza?		
Para tener conocimiento	4	22,2
Para tener oportunidad de crecimiento	9	50,0
Ninguno	5	27,8
Total	18	100,0
¿Conoce las funciones administrativas?		
Si	15	83,3
No	3	16,7
Total	18	100,0
¿Qué funciones administrativas usted utiliza?		
Planificación	5	27,8
Organización	3	16,6
Dirección	2	11,1
Control	5	27,8
Ninguno	3	16,7
Total	18	100,0

Tabla 03. Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.

		Conclusión....
Dentro de su empresa	Número de	Porcentaje
el clima organizacional es:	Mype	
Agradable	9	50,0
Colaborativo	4	22,2
Cordial	5	27,8
Desagradable	0	0,0
Total	18	100,0
¿Cuál es el nivel de servicio que usted presta?		
Calidad en la infraestructura	3	16,7
Calidad en el servicio	7	38,9
Prontitud en la atención	8	44,4
Ninguno	0	0,0
Total	18	100,0

¿Cómo contribuye a su negocio la Gestión de Calidad?

Aumento de ventas	4	22,2
Permanencia en el mercado	3	16,7
Mejora el rendimiento de negocio	2	11,1
Aumenta la satisfacción de los clientes	4	22,2
Ninguno	5	27,8
Total	18	100,0
¿Utiliza usted las TIC?		
Si	5	27,8
No	13	72,2
Total	18	100,0

Tabla 03. Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.

¿En el ámbito administrativo para qué hace usted el uso de las TIC?	Número de Mype	Porcentaje
Para automatizar su equipo	2	11,1
Para digitalizar	1	5,6
Para hacer transacciones comerciales más rápidas	2	11,1
Ninguno	13	72,2
Total	18	100,0
¿Para qué usted usa internamente las TIC?		
Para controlar sus ventas	2	11,1
Para tomar decisiones sobre compras	1	5,6
Para hacer las evaluaciones a su stock	2	11,1
Ninguno	13	72,2
Total	18	100,0
¿Para qué usted usa externamente las TIC?		
Para la atención de clientes	3	16,7
Para conocer sus inventarios	1	5,5
Para determinar sus proveedores	1	5,6
Ninguno	13	72,2
Total	18	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017.

Tabla 03. Gestión de Calidad con el uso de las TIC de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017.



Figura N° 09: ¿Conoce usted el termino Gestión de Calidad?
Fuente: Tabla N° 03



Figura N° 10: ¿Utiliza usted la Gestión de Calidad?
Fuente: Tabla N° 03



Figura N° 11: ¿Con que objetivo lo utiliza?
Fuente: Tabla N° 03



Figura N° 12: ¿Conoce las funciones administrativas?
Fuente: Tabla N° 03



Figura N° 13: ¿Qué funciones administrativas usted utiliza?
Fuente: Tabla N° 03



Figura N° 14: Dentro de su empresa el clima organizacional es:
Fuente: Tabla N° 03

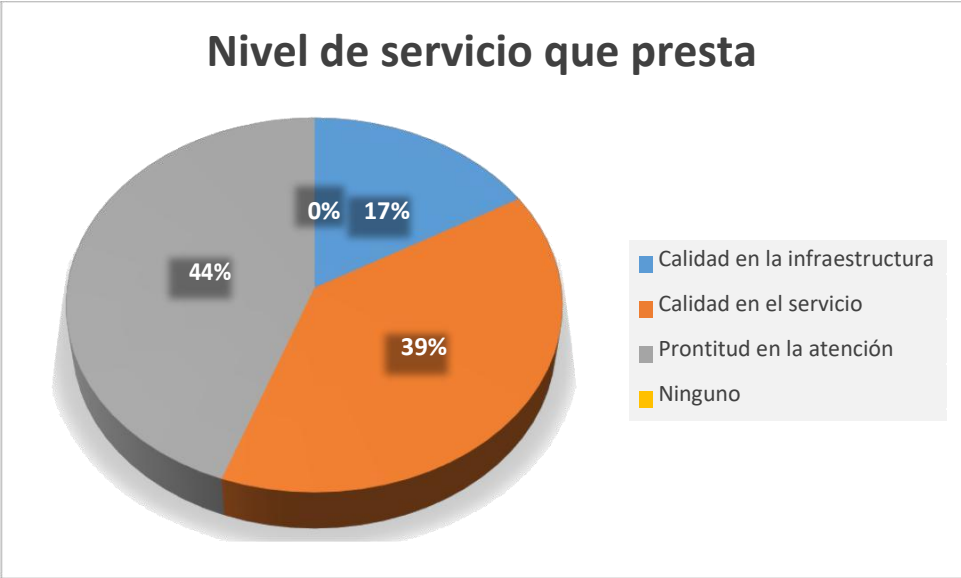


Figura N° 15: ¿Cuál es el nivel de servicio que usted presta?
Fuente: Tabla N° 03

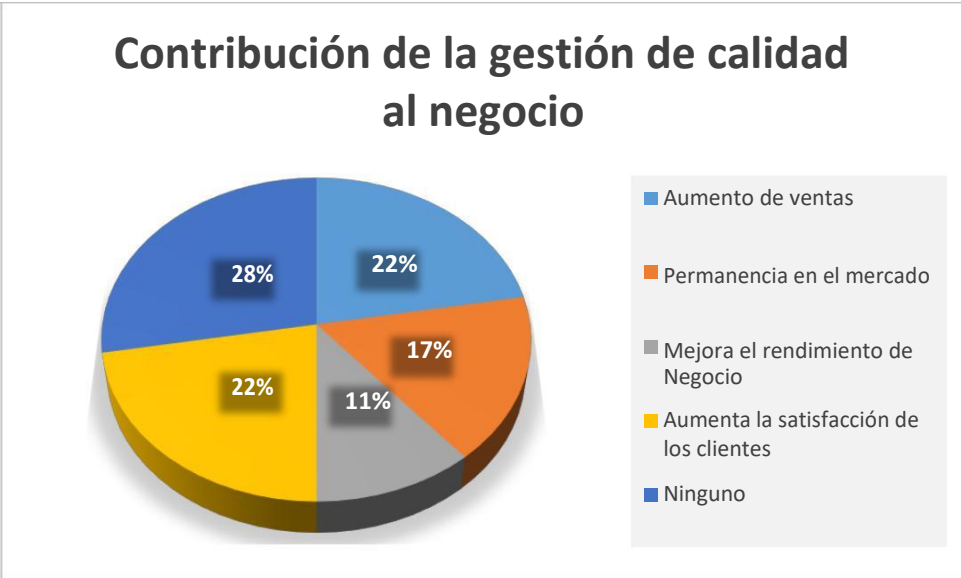


Figura N° 16: ¿Cómo contribuye a su negocio la Gestión de Calidad?
Fuente: Tabla N° 03

Uso de las tecnologías de información y comunicación

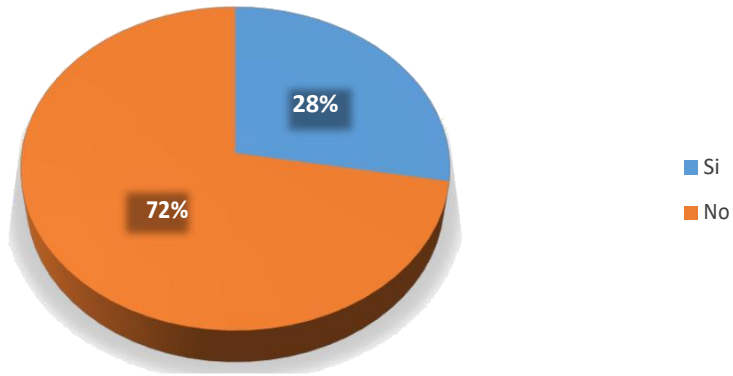


Figura N° 17: ¿Utiliza usted las TIC?
Fuente: Tabla N° 03

Uso de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito administrativo

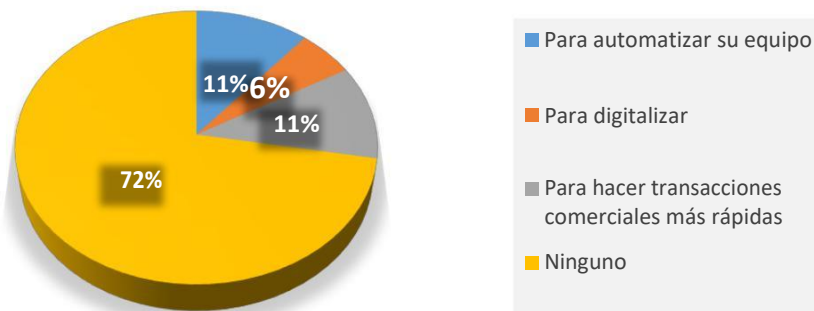


Figura N° 18: ¿En el ámbito administrativo para qué hace usted el uso de las TIC?
Fuente: Tabla N° 03

Uso interno de las tecnologías de información y comunicación

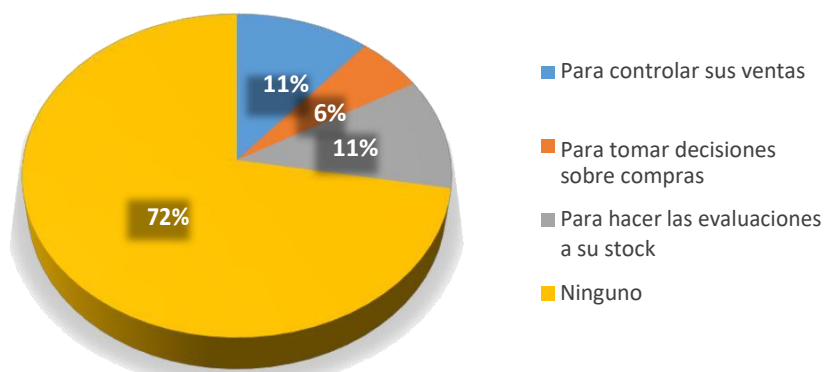


Figura N° 19: ¿Para que usted usa internamente las TIC?

Fuente: Tabla N° 03

Uso externo de las tecnologías de información y comunicación

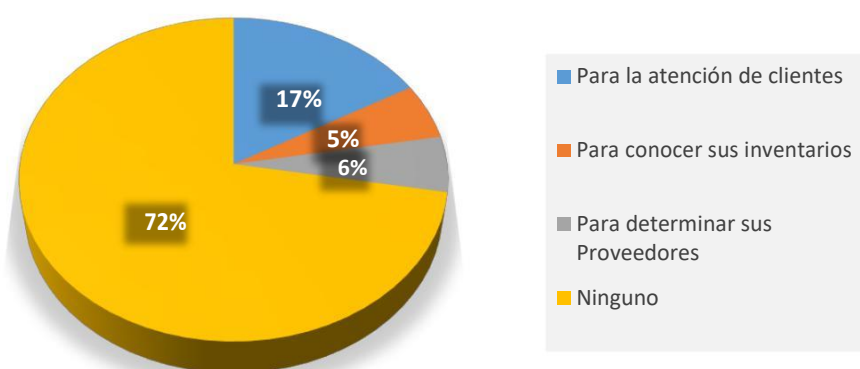


Figura N° 20: ¿Para que usted usa externamente las TIC?

Fuente: Tabla N° 03

5.2. Análisis de resultados

Discusión

Tabla N° 01

Edad: El 55% de los empresarios encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años, resultado que coincide a los obtenidos por (Cieza, 2014). Quien manifiesta que el 50% de sus encuestados tienen entre 30 a 50 años, por (Coello, 2013). Quien menciona que el 55% de sus encuestados sus edades oscilan entre los 35 a 44 años; y con los resultados obtenidos por (Poma, 2015) en donde manifiesta que el 60% tienen entre 38 a 47 años. Estos resultados contrastan con los obtenidos por (Tapia, 2016). Quien afirma que el 53% de los empresarios tienen de 51 años a más. Con el estudio realizado se puede afirmar que la mayoría de los empresarios encuestados son de edad adulta y que se mantienen durante el tiempo.

Sexo: El 67% de los empresarios de las Mypes encuestadas son de género masculino, resultados que coinciden a los obtenidos por (Cieza, 2014). Quien manifiesta que el 75% de los encuestados son de género masculino, por (Coello, 2013). Quien menciona que el 82% pertenecen al género masculino, por (Tapia, 2016). En donde señala que el 67% de las Mypes encuestadas son de sexo masculino, y por (Poma, 2015). Quien manifiesta que el 80% de los empresarios también son del género masculino. Lo cual indica el total de los empresarios encuestados son del género masculino.

Grado de instrucción: El 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria. Este resultado coincide con los obtenidos por (Cieza, 2014) donde el 37.50% tienen grado de instrucción secundaria completa, y por (Tapia, 2016). Quien también menciona que el 50% de los encuestados tienen grado de instrucción secundaria. Pero este resultado contrasta con los obtenidos por (Coello, 2013) ya que de los empresarios encuestados el 45% tienen grado de instrucción superior universitaria, y por (Poma, 2015) donde señala que el 45% de los encuestados tienen grado de instrucción superior universitaria.

Tabla N° 02

Situación legal de la Mypes: El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas son formales. Resultados que coinciden con los obtenidos por Cieza, (2014) quien manifiesta que el 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales, y se asemeja con los resultados obtenidos por Coello, (2013) en donde menciona que el 91% de las Micro y Pequeña Empresa son formales. Esto indica que los empresarios tienen muy en cuenta de la importancia que tiene la formalización de una Mypes, ya que se puede contar con varias ventajas para que el negocio crezca.

Años de permanencia en el rubro: El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas tienen de 8 años a más, este resultado se asemeja a los obtenidos por Tapia, (2016) quien menciona que el 60% de las Mypes tienen de 1 a 20 años en el rubro. Esto quiere decir que la

mayoría de empresas tienen más años en el sector, lo cual les ha permitido ganar experiencia.

Forma de constitución de la empresa: El 72 % de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas están constituidas como personas naturales y el 28% como personas jurídicas.

Finalidad de la creación de la empresa: El 61 % de las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas fueron establecidas con la finalidad de crear ganancias. Este resultado es similar al obtenido por Coello, (2013), El 82% de las micro y pequeñas empresas se formaron para obtener ganancia. Estos resultados reflejan un claro interés económico de los empresarios.

Número de trabajadores: Las Micro y Pequeña Empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa encuestadas el 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores y el 17% tiene de 5 a 9 trabajadores. Esto significa que actualmente las micro y pequeñas empresas cuentan con escasos colaboradores lo cual indica que el negocio es pequeño y no requiere de numeroso personal.

Tabla N° 03

Gestión de calidad: en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, el 72% afirman que si conocen el termino gestión de calidad. Según Pérez & 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.

Uso de la gestión de calidad: el 72% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad y el 28% no las utilizan. Poseyendo este resultado se puede indicar que para la mayoría de los empresarios es importante el uso de la gestión de calidad.

Objetivo del uso de la gestión de calidad: El 50% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento, el 22% para tener conocimiento y el 28% no lo utilizan. Los empresarios consideran la gestión de calidad como herramienta para el crecimiento de su empresa para así poder tener ascendentes ventas y por ende posicionarse en el mercado.

Conocimiento de las funciones administrativas: El 83% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, afirman que si conocen las funciones administrativas y el 17% no conocen. De acuerdo a estos resultados se podría decir que la gran parte de los empresarios conocen las funciones administrativas.

Funciones administrativas que utiliza: El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que las Funciones Administrativas que utilizan son la Planificación y el Control, el 17% no utilizan, el 16% utilizan la organización y el 11% la dirección.

Esto demuestra que los empresarios están haciendo uso de la función más significativa que es la planificación, porque es el primer paso para que cualquier negocio posea éxito, pero lo recomendable sería que hagan uso de las cuatro funciones de manera secuencial.

Clima organizacional de la empresa: El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, afirman que dentro de su empresa el clima organizacional es agradable. Por lo tanto, esto significa una ventaja competitiva para las micro y pequeñas empresas, ya que trabajar dentro de un clima cómodo aumenta la productividad hasta lograr los objetivos.

Nivel de servicio que presta: El 44% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el nivel de servicio que prestan es la Prontitud en la atención. Estos resultados demuestran que los empresarios le dan más importancia a la prontitud en la atención a sus clientes para reducir el tiempo de espera y conseguir así su satisfacción.

Contribución de la gestión de calidad al negocio: El 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan como ninguno respecto a cómo ayuda la Gestión de Calidad a su negocio. Estos resultados señalan que los empresarios hacen el uso de la gestión de calidad de forma básica, pero desconocen las ventajas competitivas que les podría generar a su negocio.

Uso de las tecnologías de información y comunicación: Los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017,

afirman en un 72% que no hacen uso de las TIC. Este resultado contrasta con la indagación de Cieza, (2014) quien afirma que El 75% de los empresarios encuestados hacen uso de las TIC. Por lo tanto, estos resultados demuestran que con el pasar del tiempo los empresarios aún no se adaptan a los cambios tecnológicos de hoy en día.

Uso de las tecnologías de información y comunicación en el ámbito administrativo: El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. Pero el 28% hacen uso para automatizar su equipo, para digitalizar y para hacer transacciones comerciales más eficientes. Estos resultados señalan que actualmente los empresarios no tienen el conocimiento suficiente acerca del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, es por ello que no se arriesgan a invertir por algo que no conocen.

Uso de las tecnologías de información y comunicación internamente: El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que internamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Pero el 28% hacen uso para controlar sus ventas, para tomar decisiones sobre compras y para hacer las evaluaciones a su stock. Esto demuestra que internamente no lo están utilizando. Por lo tanto, esto significa un atraso en el avance de la tecnología que actualmente se está utilizando.

Uso de las tecnologías de información y comunicación externamente: El 72% de los empresarios afirman que externamente no hacen ningún uso de las Tecnologías

de Información y Comunicación. Pero el 28% hacen uso para la atención de clientes, para conocer sus inventarios y para establecer sus proveedores. Por lo tanto esto pone en riesgo el avance tecnológico de las micro y pequeñas empresas en estudio.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017, sus edades oscilan entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino y poseen grado de instrucción secundaria.

La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas son formales, la mitad tienen una permanencia de 8 a más años en el rubro, la mayoría están formadas como persona natural, se crearon con la finalidad de generar lucro y cuentan con 0 a 4 trabajadores.

La mayoría de los empresarios de las Mypes del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa periodo, 2017, conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad es por ello que, si lo utilizan la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control.

La mitad de los empresarios respondieron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la mayoría indican que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención,

la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Pucallpa aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los emprendedores del sector, a respetar los derechos laborales de sus trabajadores, en el sentido de registrarlos en planillas y no escoger prácticas que desmedren sus beneficios y los envuelvan en informalidad.
- Como parte de la investigación se necesita la formalización de la gestión de Calidad en las Mypes en este rubro.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.

Alcalde. P. (2007). *Calidad. (1ª ed.). (pág. 7).* Madrid, España: Editorial Paraninfo, S.A.

Aguilar. A. (2014). *Consejo Nacional de la Competitividad.* (pg. 17-18) Recuperado de <http://docplayer.es/1026493-Estudio-cualitativo-de-las-variables-para-el-uso-de-las-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic-por-las-empresas-del-segmento-mype.html> (08.11.16)

Andina, (2012). *Agencia Peruana de Noticias.* Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-solo-15-mypes-accede-a-tic-el-pais-y-98-grandes-empresas-433383.aspx> (06.11.16)

Aspilcueta. J. (2012). *MYPEs en el Perú.* Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml> (09.11.16)

Cabrera. C. (2013). *5 Definiciones de emprendedores ¿Quiénes son?.* Recuperado de <https://www.emprendices.co/5-definiciones-de-emprendedores-quienes-son/> (10.11.16)

Cieza. E. (2014). *Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, Año 2013.* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034235>

Coello, R. (2013). *Caracterización de la Competitividad y la Rentabilidad en las MYPES del sector comercio – rubro ferretero de la ciudad de Nuevo Chimbote, Año 2011.* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034150>

De la paz, L. (2011). *TICs en las MYPES*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/microgiova/tics-en-pequenas-y-medianas-empresas> (08.11.16)

Diario El Ferrol, (2014). *Las mypes en Chimbote: ¿cómo aceleramos el motor?*. Recuperado de <http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor> (09.11.16)

Diario Gestión. (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación. El Diario de economía y negocios del Perú*. Recuperado de <http://gestion.pe/mercados/mypes-podrian-reducir-sus-costos-si-usaran-mas-tecnologias-informacion-y-comunicacion-2093444> (07.11.16)

El Financiero. (2014). *En México sólo 5.9% de las Pymes usan tecnologías de la información*. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/en-mexico-solo-de-las-pymes-usan-tecnologias-de-la-informacion.html> (01.12.16)

FVQ.ES, (2016). *La Importancia de la Gestión de Calidad en las Empresas*. Recuperado de <http://www.fvq.es/> (10.11.16)

Gorraiz, P, (2011). *Las Tics en la Gestión de Calidad*. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/11/07/las-tics-en-la-gestion-de-calidad/> (06.11.16)

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 (22.11.16)

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 (22.11.16)

Mela, M, (2011). *Las TIC en el trabajo: empleo y empresas cada vez más tecnológicas.* Recuperado de <http://noticias.iberestudios.com/las-tic-en-el-trabajo-empleo-y-empresas-cada-vez-mas-tecnologicas/> (05.12.16)

Mota, C. (2013). *Aplicaciones de las Tic en el ámbito laboral.* Recuperado de <http://ingenieriagestionemp.blogspot.pe/> (04.12.16)

Pardo, L. (2015). *La pyme apuesta por las TIC para avanzar.* Recuperado de <http://www.luispardocespedes.com/2015/11/09/pymes-tic-avanzar/> (22.11.16)

Paulise, L. (2015). *¿Cuál es el impacto de las TIC en las pequeñas empresas?.* Recuperado de <http://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/impacto-tic-pequenas-empresas/> (08.11.16)

Plasencia, J. (2014). *Nivel de conocimiento y uso de las TICs por las MYPES.* Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2014/01/09/162855/16285520150220100740.pdf> (07.11.16)

Pérez, J, y Gardey, A. (2016). *Definición de sistema de gestión de calidad.* Recuperado de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/> (06.11.16)

Poma, J. (2015). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro venta minorista de artículos de ferretería en el Distrito de Huaraz 2015.* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038640>

Portafolio, (2012). *Uso de las TIC, un salto a la modernidad.* Recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/tic-salto-modernidad-105774> (30.11.16)

RPP, (2014). *Estudio: Más del 60% de mypes peruanas no utiliza herramientas TIC.* Recuperado de <http://rpp.pe/lima/actualidad/estudio-mas-del-60-de-mypes-peruanas-no-utiliza-herramientas-tic-noticia-678645> (10.11.16)

Sanchez. B. (2006). *Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria.* (pag. 128). Recuperado de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf> (20.10.16)

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)

Suárez. R. (2010). *Tecnologías de la Información Y la Comunicación (módulo).* (pág. 2). Ideaspropias Editorial S.L.

Tapia. C. (2016). *Caracterización de la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio, rubro ferretería del mercado las Malvinas de Chimbote, 2013.* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039741>

Uriol. A. (2014). *Caracterización de las Tic y la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, Año -2013.* (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034234>

ANEXO N° 01

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Sociabilización del Silabo	x														
Matriz		x													
Población			X												
Determinación Muestra				x											
Operacionalización de variables					x										
Elaboración del cuestionario						x									
Recolección de información							x	x							
Tabulación y codificación de la Información									x	x					
Elaboración de tablas y figuras											x				
Análisis de los resultados												x			
Conclusiones													x		
Presentación y aprobación de resultados														x	x

ANEXO N° 02: Presupuesto

Presupuesto:

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Pasajes			82,00
Impresiones	3	0,50	1,50
Copias	66	0,05	3,30
USB	1	32,00	32,00
Lapicero	1	0,50	0,50
Taller de Titulación			1800,00
Impresión de Informe Final	72	0,50	36,00
TOTAL			1955,30

Financiamiento:

Autofinanciado por la bachiller.

ANEXO N° 03: Población

N°	FERRETERIA	DIRECCIÓN
01	FERRETERIA Y SERAMICOS VARGAS	JR.EDUARDO DEL AGUILA
02	PERNOS MOSQUERA	AV.TUPAC AMARU
03	FERREMAX	AV.CENTENARIO
04	FERRETERIA SANTA MARIA	JR.7 DE JUNIO
05	FERRETERIA SAN PEDRO	JR. 7 DE JUNIO
06	FERRETERIA HASKIN	JR. CALLERIA
07	EL PEREGRINO E.I.R.L	JR.7 DE JUNIO
08	FERRETERIA YANCAN E.I.R.L	JR.7 DE JUNIO
09	SALDAÑA.DLA.E.I.R.L	JR.7 DE JUNIO
10	FERRETERIA PATTY	JR.7 DE JUNIO
11	FERRETERIA SOSA	JR. SUCRE
12	FERRETERIA ROJAS	AV.CENTENARIO
13	FERRETERIA Y MULTISERV. VASQUEZ	AV.TUPAC AMARU
14	FERRETERIA RENATO	JR. EDUARDO DEL AGUILA
15	PRONEGOCIOS .S.A.C	AV. TARAPACA
16	IMPORTACIONES MARITRINE	AV. CENTENARIO
17	RESERTEC	JR. TACNA
18	COMERCIAL FERRETERA LUCHO	JR, LIBERTAD
19	SAAGAR	AV. YARINA S/N
20	PUCALLPA S.R.L	AV. JOSE FAUSTINO CARRION
21	IPARIA	AV. SAENZ PEÑA
22	ALONZO	JR. GILLERMO SISLEY

ANEXO N° 04: Muestra

N°	FERRETERIA	DIRECCIÓN
1	FERRETERIA Y SERAMICOS VARGAS	JR.EDUARDO DEL AGUILA
2	PERNOS MOSQUERA	AV.TUPAC AMARU
3	FERREMAX	AV.CENTENARIO
4	FERRETERIA SANTA MARIA	JR.7 DE JUNIO
5	FERRETERIA SAN PEDRO	JR. 7 DE JUNIO
6	FERRETERIA HASKIN	JR. CALLERIA
7	EL PEREGRINO E.I.R.L	JR.7 DE JUNIO
8	FERRETERIA YANCAN E.I.R.L	JR.7 DE JUNIO
9	SALDAÑA.DLA.E.I.R.L	JR.7 DE JUNIO
10	FERRETERIA PATTY	JR.7 DE JUNIO
11	FERRETERIA SOSA	JR. SUCRE
12	FERRETERIA ROJAS	AV.CENTENARIO
13	FERRETERIA Y MULTISERV. VASQUEZ	AV.TUPAC AMARU
14	FERRETERIA RENATO	JR. EDUARDO DEL AGUILA
15	PRONEGOCIOS .S.A.C	AV. TARAPACA
16	IMPORTACIONES MARITRINE	AV. CENTENARIO
17	PUCALLPA S.R.L	AV. JOSE FAUSTINO CARRION
18	IPARIA	AV. SAENZ PEÑA

ANEXO N° 05: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES Y/O
REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO
FERRETERÍA, CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2017**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPEs para la elaboración del trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, Año 2017”, para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración. La información que usted proporcione será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente por su valiosa información.

Marca con una (x) la respuesta que corresponde:

DATOS GENERALES

I. Del Representante de las Mypes

1. Edad:

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

2. Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de Instrucción:

- a) sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Técnico
- e) Superior universitaria

II. De las Mypes

- 4. Su empresa es:**
 - a) Formal
 - b) Informal
- 5. ¿Cuántos años de permanencia tiene en el rubro?**
 - a) 0 – 3
 - b) 4 – 7
 - c) 8 a más
- 6. ¿Cómo está constituida su empresa?**
 - a) Persona natural
 - b) Persona jurídica
- 7. Con que finalidad fue creada su empresa:**
 - a) Generar ganancia
 - b) Generar empleo
 - c) Subsistencia
- 8. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?**
 - a) 0 – 4
 - b) 5 – 9
 - c) 10 a más

III. De la Variable

Gestión de Calidad con el uso de las TIC

- 9. ¿Conoce usted el termino Gestión de Calidad?**
 - a) Si
 - b) No
- 10. ¿Utiliza usted la gestión de calidad?**
 - a) Si
 - b) No
- 11. ¿Con que objetivo lo utiliza?**
 - a) Para tener conocimiento
 - b) Para tener oportunidad de crecimiento
 - c) Ninguno
- 12. ¿Conoce las funciones administrativas?**
 - a) Si
 - b) No
- 13. ¿Qué funciones administrativas usted utiliza?**
 - a) Planificación
 - b) Organización
 - c) Dirección
 - d) Control
 - e) Ninguno

14. Dentro de su empresa el clima organizacional es:

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

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

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

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

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

17. ¿Utiliza usted las TIC?

- a) Si
- b) No

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

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

19. ¿Para que usted usa internamente las TIC?

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

20. ¿Para que usted usa externamente las TIC?

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

