



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 RUBRO
FERRETERIAS EN LA URBANIZACIÓN OQUENDO
CALLAO, 2018.**

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

AUTOR:

Bach. EDILBERTO HUAMÁN CHÁVEZ

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
PRESIDENTE

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez
MIEMBRO

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A la vida, porque es hermosa y podemos a través de ella disfrutar y compartir con nuestros seres queridos a quienes amamos, la vida es hermosa porque podemos ayudar y guiar a quienes nos lo permitan, pero también seremos ayudados y guiados durante nuestra existencia, quiero agradecer a mi familia, profesores y amigos, quienes estuvieron siempre presentes durante mi formación académica para la realización y el desarrollo de esta tesis, brindándome sus mejores conocimientos y aportes, con el debido respeto y decencia, gracias a todos.

Durante el desarrollo de esta tesis, pude disfrutar de cada paso de la investigación, procesos y procedimientos que se realizaron, porque simplemente me dispuse a que así fuera, demostrándome así mismo que todo era posible, y porque la vida misma me demostró que con esfuerzo y dedicación podemos alcanzar nuestros objetivos, agradecer a quienes me formaron y acompañaron e hicieron para salir adelante y ser un profesional al servicio de la sociedad.

Lo mejor de la vida, es que puedes sembrar una hermosa y sincera amistad, y que el tiempo se encargara probablemente de permitirte disfrutar de una agradable cosecha.

DEDICATORIA

Familia, amigos, y personas especiales en mi vida, no son nada más y nada menos que un solo conjunto: seres queridos que coadyuvaron con gran importancia inimaginable en mis circunstancias de ser humano, no podría sentirme más orgulloso por la confianza puesta sobre mi persona, especialmente cuando he contado con su mejor apoyo desde que tuve uso de razón.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes; he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer tarea interminable, quisiera dedicar mi tesis a ustedes, personas de bien, seres que ofrecen amor, bienestar, y los finos deleites de la vida. Muchas gracias a aquellos seres queridos que siempre he anhelado y aguardo en mi alma.

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal: Determinar, las principales características en la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018. El Tipo de investigación fue aplicada cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Se consideró como muestra de la investigación a 15 Mypes de la urbanización Oquendo, Callao. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. De esta manera se obtuvo los siguientes resultados principales: En cuanto a las edades de los representantes de las Mypes se obtuvo que el 53% de los encuestados tienen una edad entre 31 a 50 años de edad. El 80% de los encuestados prima el género masculino. Con respecto al grado de instrucción el 40% de los encuestados son del nivel superior universitario. El 87% de las Mypes son formales, el 40% tiene de 4 a 7. El 67% de los Mypes están constituidas como persona natural. Un 67% de las Mypes fueron creados con la finalidad de generar ganancias. El 67% de los encuestados manifestó que si entienden el término de gestión de calidad. El 65% ve a la Calidad como una oportunidad de crecimiento. El 47%, le da mayor importancia a la planificación. Un 60% considera que no son importantes las Tics por tal motivo un 53% no hace el uso de las Tics. El 40% no hacen uso de las tics dentro de su organización y 60% no hace uso de las tics externamente.

Palabras claves: Gestión de Calidad; Tecnologías de Información y Comunicación y Mypes

ABSTRACT

The main objective of the research work is to: Determine the main characteristics of quality management with the use of information and communication technology in the Micro and small companies in the iron and steel industry in the Oquendo Callao, 2018 urbanization. The type of research was applied quantitative, descriptive level, non-experimental, transversal design. It was considered as a sample of the research at 15 Mypes of the urbanization Oquendo Callao. The survey technique was used and the questionnaire was used as a data collection instrument. In this way, the following main results were obtained: Regarding the ages of the representatives of the Mypes, it was obtained that 53% of the respondents have an age between 31 to 50 years of age. 80% of the respondents give priority to the masculine gender. Regarding the level of education, 40% of the respondents are from the university level. 87% of Mypes are formal, 40% have 4 to 7. 67% of MSEs are constituted as a natural person. 67% of Mypes were created with the purpose of generating profits. 67% of respondents said that they understand the term of quality management. 65% see Quality as a growth opportunity. 47%, gives more importance to planning. 60% consider that Tics are not important, for this reason 53% do not use Tics. 40% do not use tics within their organization and 60% do not use tics externally.

Keywords: Quality Management; Information and Communication Technologies and Mypes

CONTENIDO

TÍTULO	i
JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y	viii
FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas de la investigación	9
2.3. Marco Conceptual	25
III. HIPÓTESIS	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1. Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere)	28
4.2. El universo y muestra.	28
4.3. Definición y Operacionalización de variables	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5. Plan de análisis.	30
4.6. Matriz de consistencia lógica	31
4.7. Principios éticos	32
V. RESULTADOS	33
5.1. Resultados	33
5.2. Análisis de Resultados.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS :	44
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018.	33
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresa rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.	34
Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.....	35
Tabla 4. Características de las Tecnologías de Información y Comunicación de las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.	36

FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes de las Mypes.	54
Figura 2. Genero de los representantes de las Mypes.	54
Figura 3. Grado de instrucción.	55
Figura 4. Condición de la empresa.	55
Figura 5. Año de permanencia que tiene en el rubro.	56
Figura 6. Constitución jurídica de la empresa.	56
Figura 7. Finalidad con la que fue creado la empresa.	57
Figura 8. Con cuantos colaboradores cuenta la empresa.	57
Figura 9. Entiende usted el término de Gestión de Calidad.	58
Figura 10. De qué manera aplica usted la Gestión de Calidad.	58
Figura 11. A qué funciones administrativas le da usted mayor importancia.	59
Figura 12. Cual es el nivel de servicio que más le presta atención en su negocio.	59
Figura 13. Utiliza usted las TICS.	60
Figura 14. En el ámbito administrativo para qué hace usted el uso de las TICS.	60
Figura 15. Para qué usted usa internamente las TICS.	61
Figura 16. Para qué usted usa externamente las TICS.	61

I. INTRODUCCIÓN

La cooperativa de ferreteros del norte de España se une a otras cuatro del país para mejorar el instrumento de ventas y conseguir ser competitivas, Modernizar el sector tradicional de las ferreterías y darle un aire nuevo y fresco: una ilusión de futuro. Es el principal objetivo de Optimus, una cadena de ventas que se enmarca en Cofedas, la cooperativa de ferreteros que tiene socios en el norte de España, como en Asturias, Galicia, País Vasco, Cantabria o Castilla y León. En estas cooperativas lo que hacen fundamentalmente es comprar con las mejores condiciones para socios y asociados, los ferreteros. Optimus da la posibilidad de poder dar un paso más y ofrecer también un instrumento de ventas. Es una cadena de ventas donde el ferretero mantiene su autonomía, pero hay toda una enseña común que identifica como tal a la cadena, según (Cangas del Narcea, G. B. 02.01.2018).

Las 10 millones de micro y pequeñas empresas (mypes) que existen en América Latina y el Caribe generan la mayor parte del empleo en esta región, donde también hay menos de un millón de medianas y grandes empresas, según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Las mypes generan alrededor del 47% del empleo, es decir, ofrecen puestos de trabajo a unos 127 millones de personas en América Latina y el Caribe, mientras que solo un 19% del empleo se genera en las empresas medianas y grandes, de acuerdo al estudio de la OIT, "Pequeñas empresas, grandes brechas". A esta estructura productiva hay que agregar 76 millones de trabajadores por cuenta propia, que representan el 28% del empleo.

El director de la OIT para América Latina y el Caribe, José Manuel Salazar, dijo que el predominio de las mypes plantea un desafío para los países de la región ya que son los principales nichos de informalidad y baja productividad.

En la Provincia Constitucional del Callao, específicamente en la Urbanización Oquendo, Callao, se encuentran ubicadas diversas empresas en su condición de Mypes especialmente dedicados al sector ferretero; sin embargo, se desconocen las características de gestión de

calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación, por ello se realiza la siguiente investigación, que nos permitirá determinar el siguiente enunciado: ¿cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación Rubro Ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018?.

La situación económica del Perú, respecto del sector Construcción para el año 2017, fue estimada de manera favorable desde fines de 2016, la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO), en su XI Informe Económico de la Construcción, indicó que, las expectativas de crecimiento para el año 2017 serían favorables para el sector inmobiliario y se estimó que el mercado inmobiliario y constructor en Perú sería el más atractivo de la región basados en las proyecciones de crecimiento del Banco Central de Reserva del Perú, estimado en un 4.3% para el 2017.

Metodológicamente este trabajo de investigación proporcionara básicamente para profundizar futuras investigaciones que tengan que ver con el tema en mención, tiene por finalidad brindar información muy relevante, para los estudiantes egresados no solamente de la especialidad de administración, sino también para la sociedad civil y muy en especial para los gerentes o dueños de los micros y pequeñas empresas de esta parte del país.

El sector de ferreterías y su desarrollo están ligados directamente con el desarrollo progresivo y sostenible del sector de la construcción, sin embargo al efectivizar la operatividad de mercado no cuentan en su mayoría con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, existiendo en el mercado dos “etapas” una etapa que proviene del lado formal, que opera de una manera adecuada y correcta con marcas y fabricantes reconocidos y bajo un esquema estructural y empresarial, respetando el marco normativo y legal; y la otra etapa que proviene del ámbito informal, y que reducen el crecimiento efectivo y competitivo al comerciante formal. Las Mypes en la actualidad se encuentran jugando un papel fundamental en el mundo ferretero, constituidas por personas naturales o jurídicas contempladas de acuerdo a la legislación vigente, hoy en día las organizaciones buscan la inserción a nuevos mercados a través de la implementación de estrategias de

gestión de calidad y de competitividad como base sostenible para la generación de rentabilidad.

Actualmente dentro del mercado laboral, la mayoría de las Micro y pequeñas empresas no hacen el uso de las tecnologías de la información y comunicación, a pesar que tienen los recursos para adquirirlas. Están más centradas en obtener mayor ingreso dejando de lado el desarrollo tecnológico que tan importante es en estos tiempos de crecimiento.

La investigación tiene como objetivo general, determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018, y como objetivos específicos: a) describir las principales características de los representantes de las Mypes rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018. b) describir las principales características de las Mypes rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018 y c) Describir las principales características de la Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las Mypes rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Se justifica la siguiente investigación porque permitirá a los representantes y/o gerentes planificar objetivos y metas que permitan la implantación de programas para lograr optimizar la toma de decisiones en la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en sus Micro y pequeñas empresas para brindar servicios de calidad y calidez en los mercados, así como es importante la implementación de un modelo de gestión de calidad de conocimiento que ayude al aprendizaje y fortalecimiento del capital humano en la captación de nuevas técnicas competitivas de atención, debido a que los constantes cambios de las tecnologías, así como el desempeño y desarrollo de experiencias que el recurso humano debe poseer.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Según 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 incluye 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.

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*, Llegó 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.

Tapia (2013) en su *tesis Caracterización de la competitividad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del mercado las Malvinas de Chimbote, 2013*, en la que se obtuvieron las siguientes conclusiones.

La mayoría (53%) de los representantes de las MYPE son adultos con edad promedio entre 51 años a más, en su mayoría (67%) son de género masculino, casados (67%) y tienen un nivel académico secundario (50%), el mayor porcentaje de las MYPE son dirigidas y atendidas por sus propios dueños (67%), la mayoría (70%) tiene de 1 a 20 años desempeñando el cargo en el mismo rubro. La mayoría de las MYPE son permanentes en el mercado empresarial de 1 a 20 años (60%) y emprendieron la creación de su negocio con el fin de obtener ganancias (73%) en el sector comercio – rubro ferretero. Por último en el mercado La Malvinas, sector comercio – rubro ferretero en el total (100%) de personas encuestadas saben cuál es el significado de competitividad, la mayoría (40%) se consideran competentes porque sus precios son accesibles, en su totalidad (100%) los empresarios saben que es necesaria la competitividad, en sus negocios, la mayoría (53%) aplica la promoción como estrategia, la mayor parte (60%) nunca usa un plan de mercadeo, la mayor parte tiene una certificación de calidad (83%), consideran que su mayor competencia es Sodimac (57%), tienen el conocimiento de que sus clientes disfrutan de sus servicios ya que aplican encuestas (47%), la mayoría (70%) han recibido capacitación siendo de provecho para su servicio considerando que su trato es bueno, la mayor parte de los encuestados consideran que su atención es buena (67%) y que son recomendados a los clientes potenciales por los precios que ofrecen (53%).

Centurión (2013) tesis: *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia de Santa (2013)*, en la que se obtuvo las siguientes conclusiones. El presente estudio sobre las MYPE de la Provincia del Santa permite concluir lo siguiente: Los representantes de las MYPE en su mayoría son adultos y tienen una

edad promedio entre 31 a más años, predomina el sexo femenino, con instrucción secundaria a superior no universitaria. Se desempeña en la Mype como dueño y como tal está en el cargo de 4 años a más. La mayoría de las Mype de la provincia de Santa tiene permanencia en el rubro de 4 años a más, son formales y fueron creadas para obtener ganancias. La mayoría de las Mype de la Provincia del Santa asegura que la formalización les proporciona ventajas, como aumento de sus ventas, obtención de créditos, y les ayuda a posesionarse en el mercado. La mayoría de las Mype no cuenta con un plan estratégico, pero conoce a sus competidores y percibe que es competitiva. La mayoría de las Mype utiliza el financiamiento, ya que ha solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más de 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y en capital de trabajo. La mayoría de las Mype consideran que la capacitación es una inversión, y ha capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. La mayoría de las Mype tiene dificultades con el personal de poca iniciativa, que no se adapta al cambio, permitiendo una rotación constante, pero la totalidad de las Mype coincide que con la aplicación de una adecuada gestión de calidad ha mejorado el rendimiento de su negocio.

Lima (2012) en su tesis *Estrategias de competitividad para Pyme Universidad Nacional Autónoma de México*, en la que se obtuvieron las siguientes conclusiones generales. En este trabajo se muestran pautas de ayuda para las empresas pequeñas y medianas e incluso algunos puntos que podrían ser de utilidad a empresas grandes. Estas pautas representan oportunidades de mejora interna y externa de las empresas, así como oportunidades de negocio y propuestas de desarrollo. Todo lo que se muestra en este trabajo puede ser de utilidad para las personas que administran las empresas y para quienes toman las decisiones

estratégicas del comportamiento futuro de las mismas. Podemos concluir que este documento puede resultar de gran ayuda para aquellas empresas que deseen adquirir competitividad empresarial y con ella representar una mejor opción de consumo para todos sus clientes, actuales o potenciales, a la par de que ofrezcan mejores productos y servicios. También se muestran enfoques de acercamiento en caso de que opten por seguir o adelantarse a alguna tendencia global de la industria en la que se desempeñen. Aunque solo se muestran algunas tendencias, las empresas pueden encontrar por su parte, las tendencias que marquen el futuro de su industria y analizar estas tendencias de manera similar a la utilizada en el primer capítulo de este documento. Si las empresas que deseen crecer y mejorar atienden a algún nicho relacionado con las industrias de las que se presentan tendencias en este trabajo pues bien podrían aprovechar las propuestas presentadas o tomarlas como base para un estudio más detallado de dicha industria. También podemos concluir que la creación de redes de negocio es indispensable para que las empresas sean más competitivas. Al realizar alianzas estratégicas para compras, ventas, outsourcing y benchmarking, las empresas pueden reducir costos, asegurar ingresos, aumentar el número y la calidad de productos y servicios y comparar sus relaciones financieras u operativas con otras empresas del mismo ramo con el fin de conocer su desempeño en comparación con la competencia. La importancia de mercadotecnia, el diseño, el servicio y las relaciones con clientes y proveedores se convertirán, y en algunos casos ya que se han convertido, en piedras angulares que se deben tomar en cuenta cuando se habla de competitividad. Se necesita conocer una necesidad y diseñar un producto que cubra dicha necesidad, considerando que las necesidades de los clientes cada vez son más específicas. Una vez q se tiene el producto se requiere promocionarlo y

venderlo. El servicio al cliente y el mantenimiento de dicho producto aumentan el valor del mismo y representan argumentos importantes al momento de la decisión de compra del cliente. El contacto constante con los cliente y el pedir opiniones, además de dar seguimiento a las ventas, proporciona a la empresa información extremadamente útil para el futuro en el diseño y las tendencias del uso de sus productos, y de esta manera apuntalar sus productos y procesos hacia la obtención de mejores resultados basándose en la información obtenida. Todo esto y más se puede lograr mediante la utilización de las diferentes herramientas que se han presentado en el último capítulo de este trabajo.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Concepto de las Micro y pequeñas empresas, según la Ley N° 28015.

Se entiende por Micro y Pequeña Empresa a una unidad económica que puede estar constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial como contempla la legislación vigente, tiene por objeto desarrollar algunas actividades como las de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Según el Glosario del Reglamento de la Ley Mype, se entiende: a que una empresa es una “Unidad económica generadora de rentas de tercera categoría conforme a la Ley del Impuesto a la Renta, con una finalidad generar ingresos”, así mismo una persona natural que tiene un negocio también se le conoce como empresa unipersonal, si es una persona jurídica se le conoce como Empresa Individual de Responsabilidad limitada, Sociedad Civil, Sociedad Colectiva, Sociedad de Responsabilidad limitada, Sociedad Anónima, Sociedad Anónima Abierta y Sociedad Anónima Cerrada, entre otros diversos, que se le pueden considerar

como una Micro y pequeña empresa. A una persona natural sin negocio se le considera como una asociación, una fundación, una Institución pública, un gobierno nacional, Regional o Local.

Hay que tener muy en cuenta que una Micro y Pequeña Empresa, sostiene el desarrollo social y también económico de un país, por considerarse una fuente generadora de empleos y considerado también como un agente dinamizador dentro de un mercado competitivo. El escenario de hoy a pesar de la dificultad de tener un acceso al empleo formalizado y a la precariedad de los problemas serios y de larga data necesita soluciones importantes, sostenibles que resulten necesario para dar luz a un marco adecuado y constitucional.

Características de las Micro y pequeñas empresas, según la Ley N° 30056.

En este punto, debemos hacer notar que, conforme a lo dispuesto en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30056, recogida, a su vez, como la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Ley Mipyme, las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 30056 se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo N° 1086. De ahí que sea necesario referirnos a los requisitos de acogimiento al RLE de la Mype regulados en la Ley Mype y en la Ley Mipyme, respectivamente.

Las Micro, pequeñas y medianas empresas deben de estar ubicados en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa Una micro empresa debe contar desde una (1) a diez (10) trabajadores y que sus ventas no sobrepasen a 150 Unidades Impositivas Tributarias. Esta es imposible de variar por lo que señala la ley N°28015, que propone los límites de calificación que debe tener una micro empresa.

Pequeña Empresa las pequeñas empresas se consideran cuando cuentan con una (1) hasta cien (100) trabajadores, y es considerada en sus ventas anuales no mayor a 1700 Unidades Impositivas Tributarias.

Mediana Empresa una mediana empresa es considerada de acuerdo a su operatividad de ventas anuales no debe sobrepasar a 1700 Unidades Impositivas Tributarias y como máximo hasta 2300 Unidades Impositivas Tributarias (de acuerdo a la normatividad, Ley N° 30056, Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, 2013).

Objetivo de las Micro y Pequeñas Empresas.

Su objetivo es la de promocionar el aspecto competitivo, adecuada formalización y tener un desarrollo para la ampliación de su mercado interno y externo de éstas, y promover su creación, formalización y crecimiento sostenible de la economía, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social para el acceso progresivo al empleo.

Según, Paloma Durán (2014) Directora del Fondo ODS. Señala que los Objetivos de Desarrollo Sostenible se han convertido en la mejor guía de negocios para las empresas. En su informe 'Empresas y ONU. Trabajando juntos por el desarrollo sostenible', las compañías consultadas confirmaron su interés en ser parte del

desarrollo sostenible. Y a lo largo del pasado año, vimos cómo más y más empresas comenzaban a implantar los ODS en sus planes de negocio. Han comprobado que incorporar prácticas responsables y objetivos de sostenibilidad en sus decisiones estratégicas les reporta mejores resultados económicos a medio y largo plazo. A fin de cuentas, una sociedad sana, educada, libre y con oportunidades para todos siempre es un buen negocio.

Las mypes y pymes son los responsables de la generación de empleo e ingresos que son importantes en los negocios y desarrollo de una sociedad en todo el mundo y uno de los principales activos para la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo. De su apoyo y de cómo seamos capaces de trabajar conjuntamente dependerá en gran medida el mundo que tendremos en 2030, sociedades más justas, empresas más exitosas y un planeta más sostenible.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Las pequeñas y micro empresas (pymes) es una de las unidades de gestión que son importantes para los sectores económicos de un país, pues representa casi el 97% de las empresas que existen en el Perú dando empleo a más de 8 millones de compatriotas.

“En el año 2016 habido un incremento en cuanto al número de microempresas en el Perú. Sin embargo siempre un obstáculo para su desarrollo es el que compite con el sector informal, que llega al 80%”, comentó Jessica Luna, gerente general de Comex Perú.

Según la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO 2016), el 50.1% de las micro y pequeñas empresas se concentra en el sector servicios, el 33.8% al comercio y la

diferencia (16.1%) se dedica a actividades relacionadas con la extracción y producción.

En el primer trimestre de 2018, el valor agregado bruto de la actividad comercio, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas a precios constantes de 2007, creció 2,7% como reflejo de la buena performance de los subsectores: comercio al por mayor y menor (2,6%) y los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos automotores (3,8%). El aumento de 2,6% del subsector comercio se sustentó en la evolución favorable de las ventas al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y de productos conexos (5,9%), otros enseres domésticos (3,2%), materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción (2,0%); ventas al por menor en almacenes no especializados con surtido compuesto principalmente de alimentos, bebidas y tabaco (7,7%), prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en almacenes especializados (3,5%), combustible para vehículos automotores en almacenes especializados (1,8%), entre otros. De otro lado, el incremento en 3,8% de los servicios de mantenimiento y reparación de vehículos automotores obedeció a una mayor demanda de estos servicios por parte de los hogares y las industrias.

Tipos de Micro y Pequeñas Empresas

Micro y pequeña empresa de Acumulación tienen la gran capacidad de ir generando utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento y desarrollo de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo.

Micro y pequeña empresa de Subsistencia son aquellas unidades económicas sin tener la capacidad de generar utilidades, dedicándose a actividades que no

requieren una transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria.

Nuevos Emprendimientos: Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

Calidad

Gaither & Frazier (2000, p. 630) afirman que la calidad de un producto o servicio es el grado de percepción del cliente en que dicho bien cumple con sus expectativas; asimismo, señalan que la calidad se determina por el desempeño del producto, características atractivas para el cliente, confiabilidad, capacidad de reparación, durabilidad, apariencia, seguridad y servicio.

Visión histórica de la calidad

Llevada a cabo la segunda guerra mundial, surgieron dos corrientes muy importantes que han tenido un profundo impacto en el desarrollo de la calidad.

La primera corriente es la revolución japonesa de la calidad. Antes de la segunda guerra mundial la calidad de los productos se percibía, en todo el mundo, como muy baja. Para ayudar a vender sus productos en mercados internacionales, los japoneses dieron algunos pasos revolucionarios para mejorar la calidad:

La alta administración se hizo cargo personalmente de llevar a cabo los cambios.

Todos los niveles y funciones recibían entrenamiento en las disciplinas de calidad.

Los proyectos de mejoramiento de la calidad se pusieron en marcha como un proceso continuo.

La segunda corriente fue el realce que se dio a la calidad del producto en la mente del público. Varias tendencias convergieron en este énfasis: los casos de demanda sobre el producto eran enormes, la preocupación sobre el medio ambiente algunos desastres enormes y otros casi desastres, la presión de las organizaciones de consumidores y la conciencia del papel de la calidad en el comercio, las armas y otras áreas de competencia internacional.

Estas dos corrientes importantes, combinadas con otras dieron como resultado (para muchas compañías) un escenario cambiante en las condiciones de los negocios que caen necesariamente en el parámetro de la calidad, (Juran, 2002).

Evolución del concepto gestión de la calidad

La gestión de la calidad se ha ido expandiendo con el tiempo y, en la actualidad conviven empresas que tienen sistemas de gestión de la calidad muy evolucionados, calidad total con otras que lo limitan a una simple inspección del producto.

De acuerdo a su grado de evolución, los distintos niveles existentes de gestión de la calidad pueden clasificarse en los siguientes grupos:

Inspección o control de la calidad del producto es una etapa que prima el desarrollo y se entiende la calidad como la conformidad respecto a una especificación.

Control de calidad o control de calidad del proceso de fabricación del producto el control de la calidad se basa fundamentalmente en la uniformidad de los procesos de fabricación y se detectan y corrigen las causas que desestabilizan los procesos. Se entiende a un proceso que está fuera de control cuando tiene una variación incontrolada.

Aseguramiento de la calidad: el aseguramiento de la calidad consiste en el llamado garantía de la calidad donde se amplía el campo de acción a todo un ciclo industrial desde el diseño hasta la distribución.

La calidad total: esto amplía el campo de acción de todas las actividades de la empresa y a todo su personal, significa un cambio cultural liderado por la dirección y un proceso continuo de mejora de la calidad en todo el sistema. El control de la calidad se ve transformada en una adecuada gestión de la calidad y la cual se integra en la política general de la empresa. La calidad se entiende como la satisfacción del cliente. (Nava, 2005).

Principios de gestión de calidad.

La Gestión de Calidad es una regla o idea fundamental muy basta para la dirección de una organización, que desarrolla continuamente una mejora continua en un largo plazo, teniendo como enfoque a los clientes o usuarios, al mismo tiempo asistiéndole a sus necesidades que complementen el que hacer de los clientes.

Estos principios se aplican a través de distintos elementos que propone la norma, teniendo en consideración que a veces existen algunas dudas en cuanto a su aplicación.

Los principios de calidad son los siguientes:

Organización enfocada al cliente: el cliente es la pieza fundamental de una organización, por lo tanto esto es existente en la medida que los clientes hagan sentir sus necesidades correspondientes, como es al comprar sus productos, aun teniendo en algunas organizaciones los mejores empleados, mejores equipos y mejores técnicos, por tanto estos elementos deben de estar enfocados o dirigidos al logro de una satisfacción plena.

Liderazgo: el liderazgo es imprescindible para desarrollar adecuadamente un sistema de calidad, los líderes son los actores más importantes que tienen la responsabilidad de generar un entorno motivador que conlleve a la contribución de un mejoramiento en las organizaciones., toda vez que es la persona indicada de llevar a cabo y monitorear el trabajo de los demás, indudablemente el liderazgo debe ser una acción compartida donde todos los colaboradores en los diferentes niveles de la organización estén convencidos del desarrollo y participación en el logro de los objetivos organizacionales.

Participación del personal: para el logro de los objetivos institucionales es importante tener al personal involucrado y motivado para desarrollar una participación plena de todos ellos, teniendo en cuenta su aporte, creatividad, conocimiento para el logro de un sistema adecuado de gestión de calidad, en algunos lugares se piensa que algunas actividades dentro de la organización quedan fuera del sistema de calidad, lo cual es completamente falso en un sistema de calidad nadie puede esconder cada quien tiene su contribución y se debe propiciar que participe para el mejoramiento de la organización.

Enfoque basado en los procesos: la mejor manera de poder alcanzar los objetivos y resultados esperados es poder plantear las actividades como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: toda organización es un conjunto de procesos en la cual interactúan como un sistema constituido por actividades, teniendo en consideración a los colaboradores y demás recursos con las que cuente la organización y se puedan administrar eficientemente en un proceso productivo, con el objetivo principal de ir mejorando el sistema e ir encontrando la calidad en la gestión y principalmente en la satisfacción plena del cliente.

Mejora continua: esta acción permite ir percibiendo en qué nivel esta la organización y adecuándose a las normas, procesos, procedimientos donde se irán reflejando el desempeño de los trabajadores, es la forma de comparar como esta y como debe ser la organización, la mejora continua es una actividad que en su esencia es ir aplicando algunos correctivos que se ha detectado e ir mejorando para el beneficio de la organización para darle un mejor producto y/o servicio a los clientes.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: la toma de decisiones está basado en proponer un análisis previo de datos, para tener la información relevante que tenga la organización, para de ahí tener la seguridad de proponer un adecuada toma de decisiones, existen dos tipos de toma de decisiones que un director puede hacerlo, la primera consiste en una toma de decisiones formal que consiste en tener datos e informaciones relevantes y de ahí proponer una decisión que sea la más acertada, la segunda consiste en una toma de decisión no formal que establece que hay que tener experiencia, conocimiento sobre una actividad para plantear decisiones que puedan ser acertadas o no acertadas.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Toda organización debe de poseer algún tipo de relación mutua que está íntimamente ligada al desarrollo de la organización, es decir tener una relación con los proveedores es necesidad no solamente para la empresa si no para el mismo proveedor.

Sistemas de gestión de la calidad: un sistema de gestión de la calidad es un sistema organizado y documentado, diseñado para asegurarse de que sirve a los clientes, los productos o servicios especificados, el sistema de gestión de la calidad es uno de los elementos necesarios para que la empresa avance hacia la calidad total.

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.

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.

Según FVQ Valencia, Empresas y Calidad (2016) la gestión de calidad se puede dividir en cuatro categorías:

1. Fase de Planificación.

Esta es la fase que tiene una importancia muy significativa que las demás, 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.

Comprende tener 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.

Aquí se establece un adecuado análisis que se tiene que comparar un antes y un después para comprobar la eficacia de los procesos y medir los resultados.

4. Fase de actuación.

Fase en la que se documentan los resultados y la empresa se prepara para hacer frente a los distintos problemas.

La Gestión de Calidad en cuanto a su importancia, 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

La Tecnologías de la Información y Comunicación son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida

de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

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, son un solo concepto en dos vertientes diferentes como principal premisa de estudio en las ciencias sociales donde tales tecnologías afectan la forma de vivir de las sociedades, su uso y abuso exhaustivo para denotar modernidad ha llevado a visiones totalmente erróneas del origen del término.

La ciencia informática se encarga del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como recursos de los sistemas informáticos, más de lo anterior no se encargan las tecnologías como tal.

Servicio de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Las Tecnologías de Información y comunicación a través de su evolución y formas de tener acceso a sus contenidos, servicios, aplicaciones y otras, se va

extendiendo en el sistema de banda ancha por la cual los usuarios van teniendo mayores opciones para su uso o servicio.

Estos producen algunos cambios en cuanto a conocimientos, actitudes y estar predispuestos a ir mejorando la creatividad de las personas para el buen uso de las herramientas tecnológicas en beneficio y logro de los objetivos institucionales y particulares.

Es necesario que empresas apliquen y sepan utilizar adecuadamente las tecnologías de la información y comunicación para el beneficio corporativo, teniendo como principal objeto el contenido de la información.

Son servicios que tienen el modelo de proveedor cliente, la cual su función es darle mayores facilidades de acceso a las herramientas tecnológicas y su evolución a la prestación de servicios.

El papel de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las empresas.

Costos bajos en la información.

Deslocalización de la producción (centros de atención a clientes)

Mayor conocimiento del entorno, mejora de la eficacia de las tomas de decisiones.

A nivel de la estructura de la empresa y de la gestión del personal:

Organización menos jerarquizada, repartición sistemática y práctica de la información.

Mejor gestión en el talento humano.

A nivel comercial y tecnológico.

Ampliación del mercado potencial.

Minimización de costos logísticos.

Auge de los servicios informáticos

Mejora de la imagen de marca de la empresa (empresa innovadora).

Las Tecnologías de Información y Comunicación y las Micro y Pequeñas Empresas.

Según Plasencia (2014) el desarrollo en los últimos años de las Tecnologías de la Información y Comunicación 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, 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 Tecnologías de la Información y Comunicación para las Micro y Pequeñas Empresas.

Según Paulo (2015) las desventajas de las Tecnologías de la Información y Comunicación 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 Tecnologías de la Información y Comunicación para las Micro y Pequeñas Empresas.

Según Paulo (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 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.

¿Cómo se benefician las empresas de las Tecnologías de la Información y Comunicación?

Según Mela (2011) respecto a los beneficios que pueden sacar las empresas de su uso de las tecnologías de la información y comunicación 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 MYPE” (Aguilar, 2014).

2.3. Marco Conceptual

Gestión de Calidad:

La gestión de calidad es trabajar en base a normas, procesos y establecer bajo un seguimiento o control, la acción de calidad es hacer las cosas adecuadamente durante un proceso y hacer que esto funcione para beneficio de la organización, es importante que en cada proceso se vayan logrando los objetivos que la

organización requiere, por lo tanto la organización tiene que evidenciar un compromiso no solamente con su propia empresa, sino también con los clientes, el proceso de calidad requiere de personas que estén comprometidas con los procesos que se siguen para el logro de los objetivos y permanecer adecuadamente dentro de un mercado competitivo, según Pérez & Gardey (2014).

Tecnología de la Información y Comunicación:

Las tecnologías de información y comunicación son herramientas muy importantes en toda organización la cual facilita realizar, complementar y lograr que los procesos y las gestiones que realizan las personas se lleven a cabo en tiempo real, las Tecnologías de Información y Comunicación, se implementa en toda organización con la finalidad de que la gestión sea oportuna y se logre los objetivos de la empresa y satisfacer plenamente las necesidades de los clientes para una atención muy oportuna, según (Sánchez 2012).

Concepto de Ferretería:

La actividad ferretera forma parte del sector comercial, su actividad principal es la venta de materiales de construcción, artículos de limpieza, pinturas y diferentes variedades de productos que se caracterizan por ofrecer soluciones para el hogar., actualmente en la ciudad de Lima en la Urbanización Oquendo Callao, lugar de la investigación, existen micro y pequeñas empresas de este rubro el 40% hacen uso actualmente de la tecnología de la información y comunicación que le permite a estos brindar un adecuado servicio a los clientes.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación de tesis no se planteó hipótesis porque fue una investigación de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere)

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue la de no experimental-transversal.

No experimental, porque se estudió conforme a la realidad, porque no sufrió ninguna modificación.

Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un final.

4.2. El universo y muestra.

Universo: En el estudio de investigación se tomó como población a los quince (15) establecimientos del rubro ferretería en la Urbanización Oquendo, Callao.

Muestra: Se tomó como muestra al total del universo, ya que dicha población que se estudió es proporcionalmente pequeña.

4.3. Definición y Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).	Gestión de Calidad: Conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario	Funciones Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación. - Organización. - Dirección. - Control. 	Nominal
		Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Agradable. - Colaborativo. - Cordial. 	
		Nivel de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Adecuada infraestructura. - Calidad en el servicio. - Rapidez en la atención. 	
		Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento. - Oportunidad de crecimiento. - Mejoramiento de la productividad. 	
	Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación: Instrumentos de gestión que permite desarrollar formas adecuadas para el mejoramiento virtual y atender los requerimientos del usuario y para mejorar el control interno de los productos de la empresa.	Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Automatización. - Transacción. - Digitalización. 	
		Uso Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Control de Ventas. - Evaluación de Stock. - Toma de decisiones para compras. 	
		Uso Externo	<ul style="list-style-type: none"> - Clientes. - Inventarios. - Proveedores. 	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: en la siguiente investigación se utilizó como técnica para la recolección de datos la encuesta, la cual se aplicó a las quince (15) ferreterías ubicadas en la Urbanización Oquendo, Callao.

Instrumento: el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, en la cual se aplicaron preguntas de fácil desarrollo, de tal manera que facilitó desarrollar un mejor análisis descriptivo con la información que se obtuvo.

4.5. Plan de análisis.

Para el desarrollo del plan de análisis se utilizó el programa MS Excel que es práctico y de fácil uso para la creación de figuras e indicadores a través de una base de datos, el programa posee herramientas que permite desarrollar diversos métodos de estudio.

En las tablas y figuras obtenidas se puede apreciar la cantidad de respuestas en cada pregunta así como el porcentaje que representan las mismas de una manera sencilla y didáctica.

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 lógica

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro Ferreterías en la Urbanización Oquendo - Callao 2018?	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar, las principales características en la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018. <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018. - Describir las principales características de las Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018. - Describir las principales características de la Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018. 	Gestión de Calidad con el uso de las tecnologías de Información y Comunicación.	<p>Universo: En la presente investigación se tomó como población a los quince (15) establecimientos del rubro ferretería en la urbanización Oquendo del distrito de Callao</p> <p>Muestra: Se tomó como muestra el total del universo, ya que dicha población que se estudió es proporcionalmente pequeña.</p>	<p>El diseño que se utilizó en la presente investigación fue la de no experimental-transversal.</p> <p>No experimental, porque se estudió conforme a la realidad, porque no sufrió ninguna modificación.</p> <p>Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un final.</p>	<p>Técnicas: en la siguiente investigación se utilizó como técnica para la recolección de datos la encuesta, la cual se aplicó a las (15) ferreterías ubicadas en la urbanización Oquendo del distrito del callao.</p> <p>Instrumento: el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, en la cual se aplicaron preguntas de fácil desarrollo, de tal manera que facilito desarrollar un mejor análisis descriptivo con la información que se obtuvo.</p>

4.7. Principios éticos

En este trabajo de investigación se han tomado en cuenta los siguientes principios éticos como: La Veracidad, Confidencialidad, Respeto a los demás y la Confiabilidad.

La veracidad, porque los datos mostrados en el presente trabajo de investigación son verdaderos 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, tesis, entre otros, así mismo es confidencial porque la información expuesta no pone en situación riesgosa a ninguna fuente que nos ha servido como alimentador durante la realización de la investigación por último es con respeto a los demás porque todos los datos que se ha podido recoger 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 1

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Datos Generales	Numero de Mypes	Porcentaje
Edad (años)		
18-30	4	27.00
31-50	8	53.00
51 a más	3	20.00
Total	15	100.00
Genero		
Masculino	12	80.00
Femenino	3	20.00
Total	15	100.00
Grado de instrucción		
Primaria	0	0.00
Secundaria	4	27.00
Técnico	5	33.00
Superior universitario	6	40.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de los Ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresa rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

De la Empresa	Numero de Mypes	Porcentaje
Condición legal de la empresa		
Formal	13	87.00
Informal	2	13.00
Total	15	100.00
Años de permanencia que tiene en el rubro		
0 a 3	3	20.00
4 a 7	6	40.00
8 a mas	6	40.00
Total	15	100.00
Constitución jurídica de la empresa		
Persona natural	10	67.00
Persona jurídica	5	33.00
Total	15	100.00
Finalidad con la que fue creado la empresa		
Generar ganancia	10	67.00
Generar empleo	4	27.00
Subsistencia	1	7.00
Total	15	100.00
Con cuantos colaboradores cuenta la empresa		
0 a 4	5	33.00
5 a 9	8	53.00
10 a mas	2	13.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de los Ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Gestión de Calidad	Numero de Mypes	Porcentaje
Entiende usted el término de gestión de calidad.		
Si	10	67.00
No	5	33.00
Total	15	100.00
De qué manera aplica usted la gestión de calidad.		
Para tener conocimiento	3	21.00
Para tener oportunidad de crecimiento	10	65.00
Otros	2	14.00
Total	14	100.00
A que funciones administrativas le da usted mayor importancia.		
Planificación	7	47.00
Organización	4	27.00
Dirección	3	20.00
Control	1	7.00
Otros	0	0.00
Total	15	100.00
Cuál es el nivel de servicio que más le presta atención a su negocio.		
Calidad en su infraestructura	2	13.00
Calidad en el servicio	8	53.00
Prontitud en la atención	5	33.00
Otros	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de los Ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Tabla 4

Características de las Tecnologías de Información y Comunicación de las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Tics	Numero de Mypes	Porcentaje
Utiliza usted las Tics		
Si	6	40.00
No	9	60.00
Total	15	100.00
En el ámbito administrativo, para qué hace usted el uso de las tics		
Para automatizar la gestión del negocio	2	13.00
Para digitalizar	3	21.00
Para hacer transacciones comerciales más rápidas	2	13.00
Otros	8	53.00
Total	15	100.00
Para que usted usa internamente las Tics		
Para controlar sus ventas	3	20.00
Para tomar decisiones sobre sus compras	3	20.00
Para hacer las evaluaciones a su stocks	3	20.00
Otros	6	40.00
Total	15	100.00
Para que usted usa externamente las Tics		
Para promocionar sus productos	4	26.00
Para conocer sus inventarios	1	7.00
Para determinar a sus proveedores	1	7.00
Otros	9	60.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas de los Ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Referente a las Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Con respecto a las edades de los representantes de las Mypes se observó que el 53% de los encuestados tienen una edad entre 31 a 50 años de edad, datos que se asemejan con lo obtenido por Cieza (2014), quien manifiesta que el 50% de sus encuestados tienen una edad entre 30 a 50 años; de igual manera Tapia (2013) en su investigación obtuvo la siguiente conclusión: más de la mitad de sus encuestados son adultos con una edad promedio de 51 años.

En cuanto al género de los representantes de las micro y pequeñas empresas se llegó a la siguiente conclusión: que el 80% de los encuestados son del género masculino y el 20% son del género femenino, dicha información se asemeja al obtenido por Cieza(2014) quien en su trabajo de investigación obtuvo que el 75% de los encuestados son del género masculino, de la misma manera Tapia (2013) obtuvo en su mayoría que un 67% son del género masculino.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes de las Micro y pequeñas empresas se llegó a las siguiente conclusión: que el 40% de los encuestados cuentan con estudios superiores universitarios, el 33% cuentan con estudios técnicos y el 27% con estudios secundarios; dicha información se asemeja por lo manifestado por Cieza (2014) quien en su trabajo de investigación obtuvo que un 37% de los encuestados cuentan con instrucción secundaria completa,

Tabla 2.

Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Con respecto a la condición legal de la empresa manifiestan que el 87% de las empresas son formales y el 13 son informales, dicha información se asemeja a lo manifestado por Cieza (2014) quien en su trabajo de investigación concluyo que el 100% de sus Mypes encuestadas son formales.

En cuanto a los años de permanencia que tienen en el rubro, los representantes de las micro y pequeñas empresas manifestaron que el 20% de los encuestados tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro, el 40% tiene de 4 a 7 años y el 40% tiene de 8 años a más; dicha información se asemeja a lo obtenido por Centurión (2013) quien manifiesta que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas tienen permanencia en el rubro de 4 años a más.

Con respecto a la constitución jurídica de las Micro y pequeñas empresas se llegó a la siguiente conclusión: que el 67% de los encuestados manifiestan que su empresa están constituidas como persona natural y un 33% como persona jurídica.

Con respecto a la finalidad de creación de las empresas, los encuestados manifestaron que un 67% lo crearon con la finalidad de generar ganancias, un 27% para generar empleo y un 7% para subsistencia en el rubro, dicha información se asemeja a lo obtenido por Tapia (2013) quien manifiesta en su trabajo de investigación que un 73% emprendieron la creación de sus negocios con el fin de obtener ganancias.

En cuanto a la cantidad de colaboradores con los que cuenta las micro y pequeñas empresas se llegó a la siguiente conclusión: un 33% manifiesta que cuentan de 0 a 4 colaboradores, un 53% de 5 a 9 colaboradores y un 13% de 10 a más colaboradores

Tabla 3.

Referente a las Características de la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Con respecto al entendimiento del término Gestión de Calidad se llegó a la siguiente conclusión: un 67% de los encuestados manifestó que si entienden el término de gestión de calidad y un 33% manifestó que no conoce dicho término.

En cuanto a su manera de aplicación de la gestión de calidad se llegó a obtener lo siguiente: un 21% manifestó que aplica la gestión de calidad para tener mayor conocimiento, un 65% manifestó para obtener oportunidad de crecimiento y un 14% no tiene ningún conocimiento sobre lo que es Gestión de Calidad.

Con respecto a las funciones administrativas que le dan mayor importancia se obtuvo que la función de planificación se dio en un 47%, la función de organización en un 27%, posteriormente la función de dirección en un 20% y por último la función de control en un 7%.

En cuanto al nivel de servicio que se le da más atención en su negocio, los representantes manifestaron lo siguiente: un 53% manifiesta que la calidad de servicio es a la que se le brinda mayor atención en su negocio, un 33% cree que es la prontitud en la atención al cliente y un 13% considera que es la calidad en su infraestructura.

Tabla 4

Referente a las Tecnologías de la Información y Comunicación de las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías de la Urbanización Oquendo Callao, 2018.

Con respecto a que si la empresa utiliza las tecnologías de información y comunicación, respondieron lo siguiente: un 40% considera que si es importante utilizar las Tics y un 60% considera que no son importantes.

Con respecto al ámbito administrativo y al uso de las Tics se obtuvo la siguiente información: un 13% considera que las Tics les sirve para automatizar la gestión del negocio, un 21% para digitalizar información, el 13% para realizar transacciones comerciales más rápidas y un 53% no hace el uso de las Tics.

En cuanto a que si su negocio utiliza internamente las Tics, se obtuvo lo siguiente: un 20% si lo utiliza para controlar sus ventas, un 20% lo utiliza para tomar decisiones sobre sus compras, un 20% lo utiliza también para hacer evaluaciones a su stock y un 40% no hace uso de las tics dentro de su organización.

Con respecto a que si su negocio utiliza externamente las Tics, se obtuvo lo siguiente: un 26% utiliza las tics para promocionar sus productos, un 7% para conocer sus inventarios, un 7% para determinar a sus proveedores y un 60% no hace uso de las tics externamente.

VI. CONCLUSIONES.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años de edad, y son del género masculino y de la mayoría su grado de instrucción es superior universitario, con el estudio realizado se puede afirmar que la mayoría de los representantes encuestados son de edad adulta, como así mismo el género masculino es el predominante.

Un porcentaje considerable de las micro y pequeñas empresas son consideradas formales, esto manifiesta que los representantes de las Mypes tienen muy en cuenta la importancia de la formalización ya que se puede contar con los créditos que brindan las entidades financieras. En cuanto a la permanencia en el rubro las mayorías tienen de 4 años a más en el mercado, lo cual indica que se ha permitido sostener en el tiempo dentro del mercado. Así mismo en cuanto a la constitución jurídica de las empresas estos están en condición de personas naturales. Con relación a la finalidad para lo cual fue creada la empresa estos consideran mayormente que se estableció para generar ganancias y cuentan con un promedio de 5 a 9 colaboradores en sus negocios.

Más del 67% entiende lo que significa el término gestión de calidad de igual manera con relación a su aplicación un gran porcentaje significativo del 64% manifiesta que lo utiliza para tener mejor oportunidad de crecimiento, así mismo con relación a las funciones administrativas los representantes consideran que la función de planificación es la de mayor importancia puesto que es la primera función que significa plantear los objetivos y los lineamientos empresariales de la

organización. Los resultados demuestran así mismo que la calidad en el servicio es el nivel de mayor importancia y atención que brindan los representantes con respecto a su negocio.

El 60% considera que no es importante la utilización de las tics ya que para ellos es un gasto y también por el nivel de educación que en su mayoría tienen. Con relación a si utilizan internamente las Tics, manifestaron que un 40% si hace uso de las tics dentro de su organización y con respecto a que si su negocio utiliza externamente las Tics, se obtuvo un 60% no hace uso de las tics externamente.

RECOMENDACIONES

Extender las capacitaciones a todos trabajadores, con relación a la calidad y servicio al cliente, como herramienta fundamental para poner en acción a todos los colaboradores y así vayan alcanzando sus objetivos empresariales.

Implementar de un sistema de Gestión de Calidad para mejorar los procesos y la atención de calidad en el servicio de las Micro y pequeñas empresas, pues la experiencia viene demostrando desde hace muchos años, que es el mejor modo de conseguir un aumento gradual y constante de la calidad, productividad y eficacia.

Innovar el uso de las tecnologías de la información y comunicación considerando que el grado académico alcanzado por los representantes entre Técnico y Superior, representa un 73%, para su mejor calidad de atención y crecimiento de desarrollo sostenible, ya que el uso de estas herramientas facilita de forma inmediata el manejo y el crecimiento del negocio.

Considerar que las herramientas de las tecnologías de información y comunicación, con el cliente, se encuentren en una estrecha comunicación o interacción que permiten las redes sociales e Internet, lo cual facilita la labor comercial de las empresas ya que pueden conocer de manera casi instantánea las necesidades de sus clientes para poderlas satisfacer lo antes posible, lo que ayuda a que la productividad de la empresa sea más veloz y más eficaz.

REFERENCIAS

- 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)
- 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”*
- Centurión, R. (2013) tesis: *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia de Santa* (2013)
- Cangas Del Narcea, G. B. (02.01.2018) <https://www.lne.es/occidente/2018/01/02/modernizar-sector-ferretero/2216924.html>.
- FVQ.ES Valencia, Empresas y Calidad (2016). *La Importancia de la Gestión de Calidad en las Empresas*. Recuperado de <http://www.fvq.es/> (10.11.16)
- Gaither, N y Frazier, G (2000, p. 630) *afirman que la calidad de un producto o servicio es el grado de percepción del cliente en que dicho bien cumple con sus expectativas Administración de producción y operaciones*, 4a. ed., Thompson Editores, México.
- Jessica Luna (2016) *Comento en la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho 2016)* <https://andina.pe/agencia/noticia-comexperu-lanza-cumbre-pyme-2017-para-promover-su-competitividad-677843.aspx>
- Joseph m. Juran (2002) - *la calidad como filosofía de gestión* <https://www.pablogiugni.com.ar/joseph-m-juran/>

- Ley 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 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. .
http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf (22.11.16)
- Lima, C.(2012) *en su tesis Estrategias de competitividad para Pyme Universidad Nacional Autónoma de México*.
- 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-trabajoempleo-y-empresas-cada-vez-mas-tecnologicas/> (05.12.16)
- Nava (2005) *Tesis de Post Grado: Gestión de Calidad*
<http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.com/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>
- Paulo F. (2005) *El impacto de las tecnologías de la información y la ...* – Redalyc.
Recuperado www.redalyc.org/jatsRepo/1794/179446997004/html/index.html
- Plasencia, J. (2014). *Nivel de conocimiento y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por las Mypes*. <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2014/01/09/162855/16285520150220100740.pdf>
(07.11.16)

Paloma Durán (2014) *Directora del Fondo Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS*

https://www.corresponsables.com/download/DOSSIER_ODS_IBERO.pdf

Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Recuperado

de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

Sánchez, V. (7 de noviembre de 2012). *Concepto y Características de las TIC*.

Recuperado de <http://ticsvickest.blogspot.pe/2012/11/concepto-y-caracteristicas-delas-tic.html> (08.11.16)

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>

ANEXOS

1.- Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Título e Introducción	X	X													
Planeamiento de la Investigación			X	X	X										
Marco Teórico y Conceptual					X	X	X	X							
Metodología									X	X	X				
Referencias Bibliográficas											X	X			
Presentación del proyecto													X	X	
Aprobación del proyecto por la comisión															X

2.- Presupuesto

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Pasajes Lima - Chimbote - Lima			S/. 800.00
Impresiones	3	0.50	30.00
Copias	66	0.05	10.00
USB	1	32.00	32.00
Lapicero	6	0.50	3.00
Taller de Titulación			2,100.00
Impresión de Informe Final	62	0.50	36.00
Empastado	1	50.00	50.00
TOTAL			S/. 3,061.00

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante

3.- Población y Muestra

N°	Nombre de Ferreterías	Dirección
01	Ferretería Virgen del Carmen	Av. San Nicolas Mz. B Lte 3 Asoc. Buena vista
02	Ferretería Angelo	Asoc. Santa luisa de Oquendo S/N
03	Ferretería Edimar	Mz D Lte 12. Urb. Las Nazarenas
04	Ferretería y Servicios Múltiples “El Amigo”	Mz A Lte 2. Urb. Alborada 1era Etapa
05	Ferretería Rey David	Av. 200 millas, Mz A Lte 5.
06	Ferretería Tapara	Av, Federico Villarreal Mz D Lte 2
07	Ferretería Santa Barbara	Mz J Lte 7, Urb. Las Américas
08	Ferretería Comarza	Av. 200 millas Mz C, Lte 17
09	Ferretería y Distribuidora Callao S.A.	Urb. Vista Alegre 2da Etapa
10	Servicios Ferreteros Prince	Av. Mujica Mz J, Lte 10 2 da Etapa
11	Ferretería San Benito S.A.C.	Asoc. Las gardenias Mz Q, Lte 12
12	Ferretería y Distribuidora San Gabriel E.I.R.L.	Asoc. CPV Mz F, Lte 8
13	Servicios Múltiples Ferreteros Polcar	Asoc. Villas de Oquendo Mz P, Lte 19.
14	Ferretería Don Gregorio E.I.R.L.	Asoc. Los Ángeles Mz V. lote 3
15	Ferretería Gutiérrez S.R.Lta	Asoc. Villa de Oquendo Mz L, Lt 22

4.- Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para la elaboración del trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro Ferreterías en la Urbanización Oquendo Callao, 2018”, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración.

La información que usted proporcione será utilizado 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:

I. DATOS GENERALES

1. Edad de los representantes de las MYPES:

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de Instrucción de los representantes de las Mypes

- a) Primaria
- b) Secundaria

- c) Técnico
- d) Superior universitaria

II. De las MYPES

4. Condición de la empresa:

- a) Formal
- b) Informal

5. ¿Años de permanencia que tiene en el rubro?

- a) 0 – 3
- b) 4 – 7
- c) 8 a más

6. ¿Constitución Jurídica de la Empresa?

- a) Persona natural
- b) Persona jurídica

7. Finalidad con la que fue creada la empresa:

- a) Generar ganancia
- b) Generar empleo
- c) Subsistencia

8. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la 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. ¿Entiende usted el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

10. ¿De qué manera aplica usted la gestión de calidad?

- a) Para tener conocimiento
- b) Para tener oportunidad de crecimiento
- c) Ninguno

11. ¿A qué funciones administrativas le da usted mayor importancia?

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

12. ¿Cuál es el nivel de servicio que más le presta atención en su negocio?

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

13. ¿Utiliza usted las TICS?

- a) Si
- b) No

14. ¿En el ámbito administrativo para qué hace usted el uso de las TICS?

- a) Para automatizar la gestión del negocio.
- b) Para digitalizar
- c) Para hacer transacciones comerciales más rápidas
- d) Ninguno

15. ¿Para qué usted usa internamente las TICS?

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

16. ¿Para qué usted usa externamente las TICS?

- a) Para promocionar nuestros servicios
- b) Para conocer sus inventarios
- c) Para determinar sus proveedores
- d) Ninguno

5.- Figuras

1.- Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas

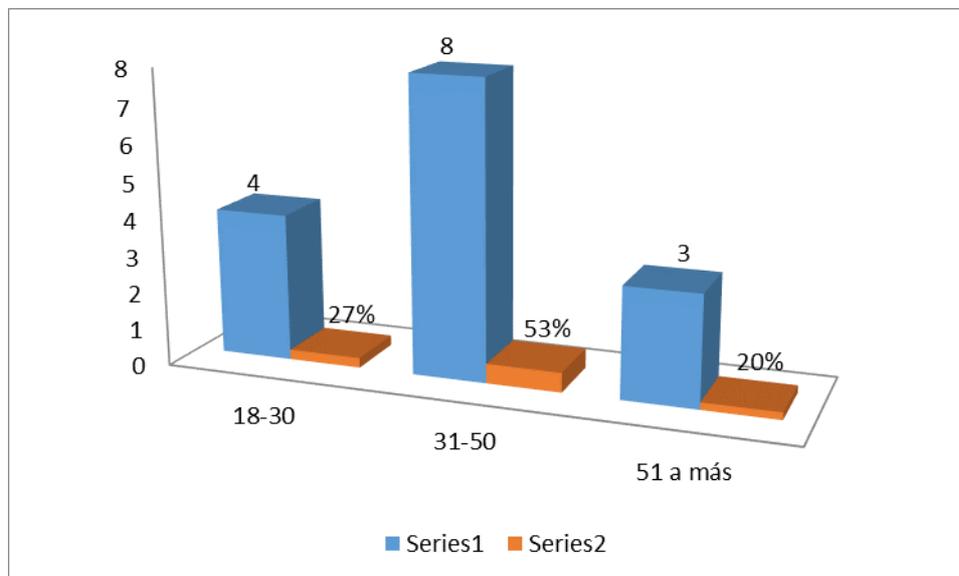


Figura 1: Edad de los representantes de las Mypes.

Fuente: Tabla 1

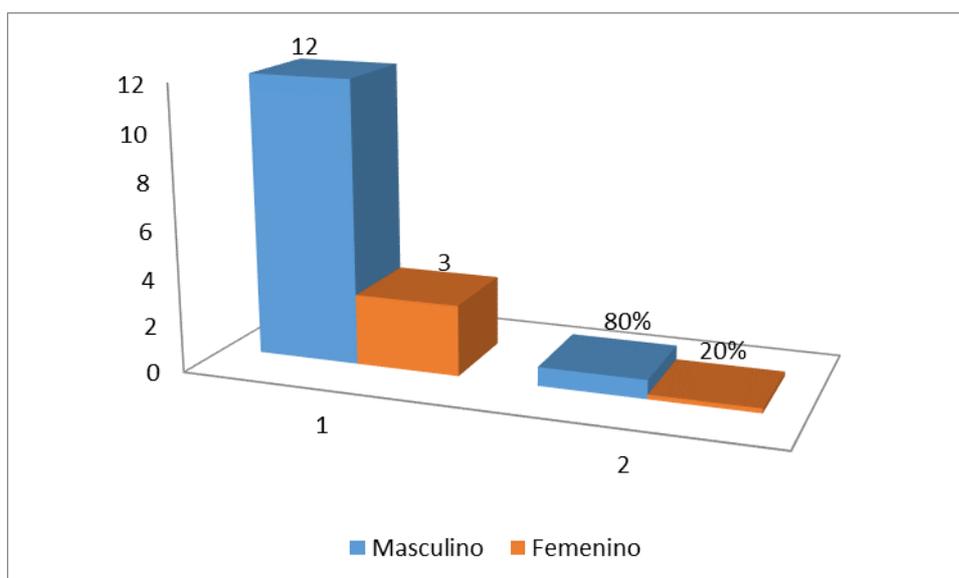


Figura 2: Genero de los representantes de las Mypes.

Fuente: Tabla 1

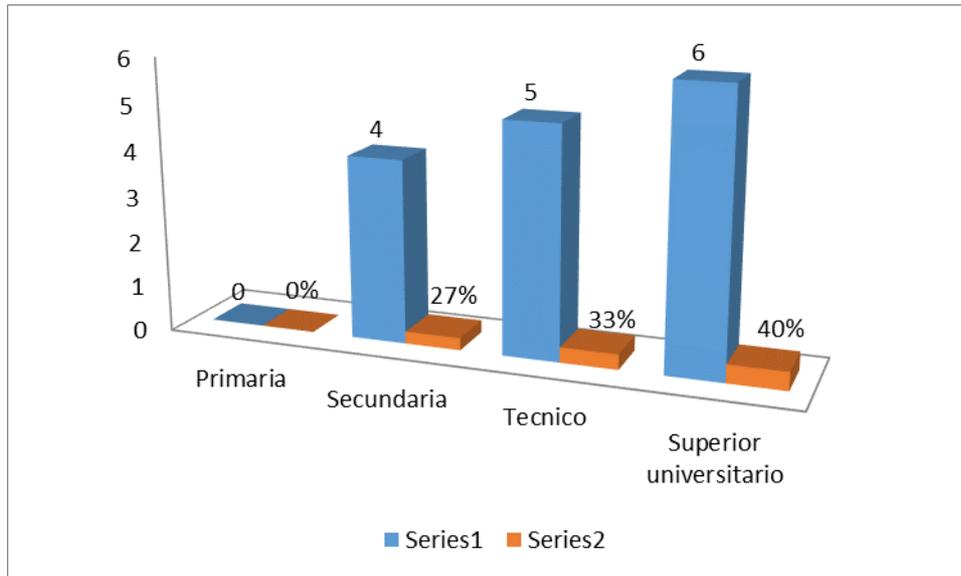


Figura 3: Grado de instrucción.
Fuente: Tabla 1

2.- Características de las Micro y pequeñas empresas.

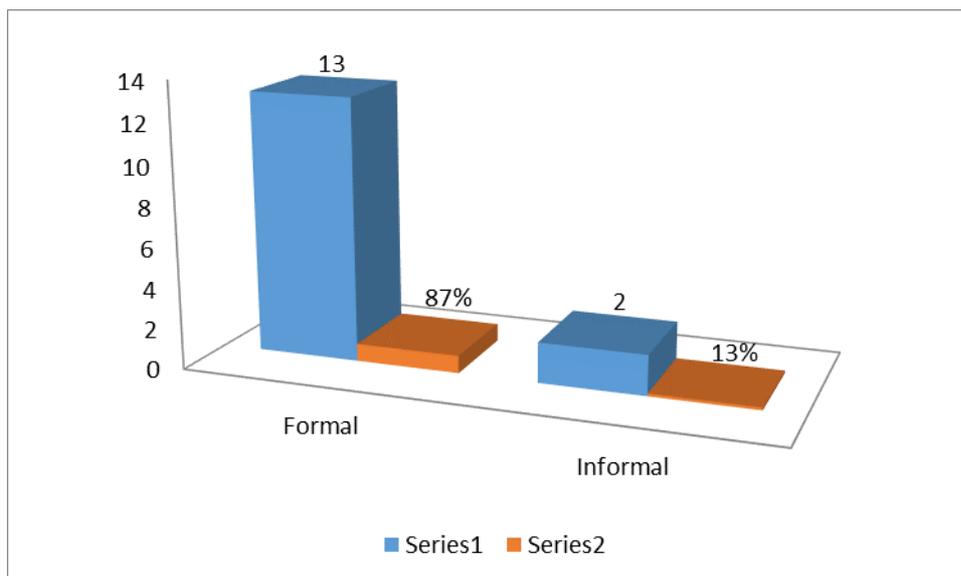


Figura 4: Condición de la empresa.
Fuente: Tabla 2

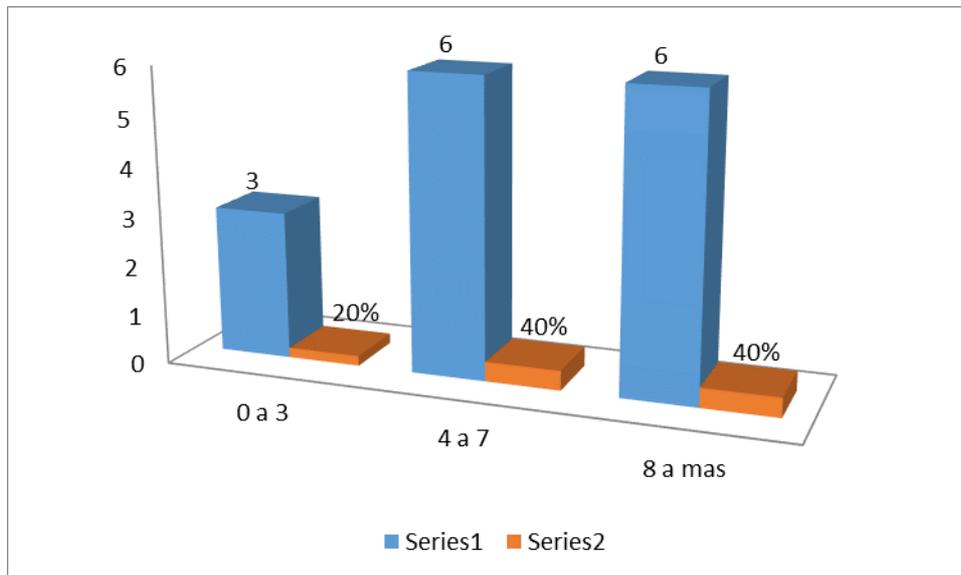


Figura 5: Año de permanencia que tiene en el rubro.
Fuente: Tabla 2

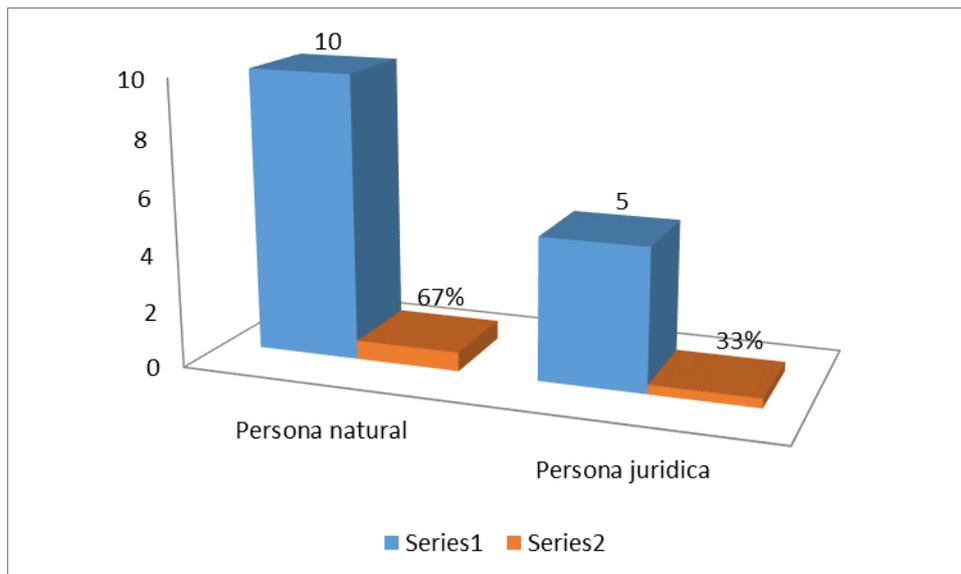


Figura 6: Constitución jurídica de la empresa.
Fuente: Tabla 2

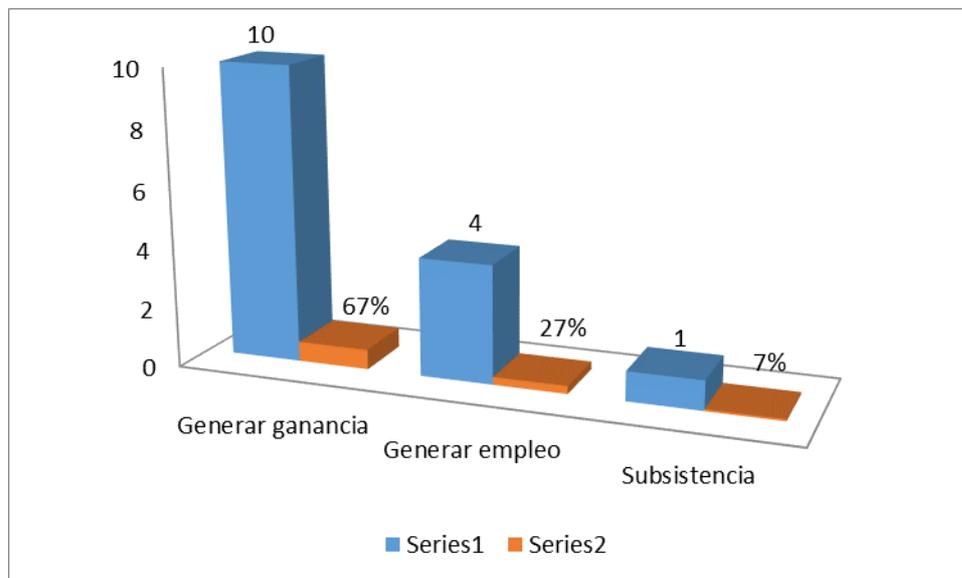


Figura 7: Finalidad con la que fue creado la empresa.
Fuente: Tabla 2

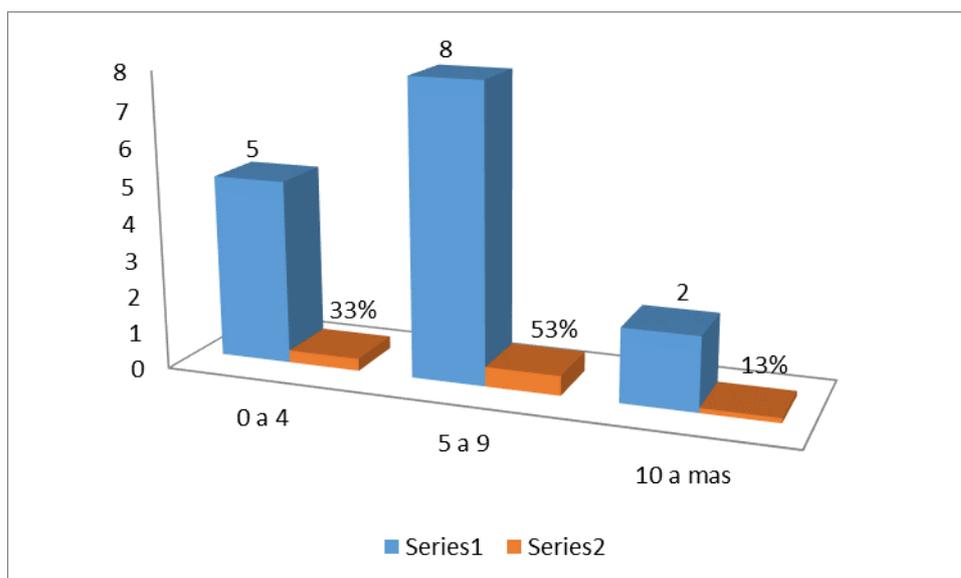


Figura 8: Con cuantos colaboradores cuenta la empresa.
Fuente: Tabla 2

3.- Característica de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas.

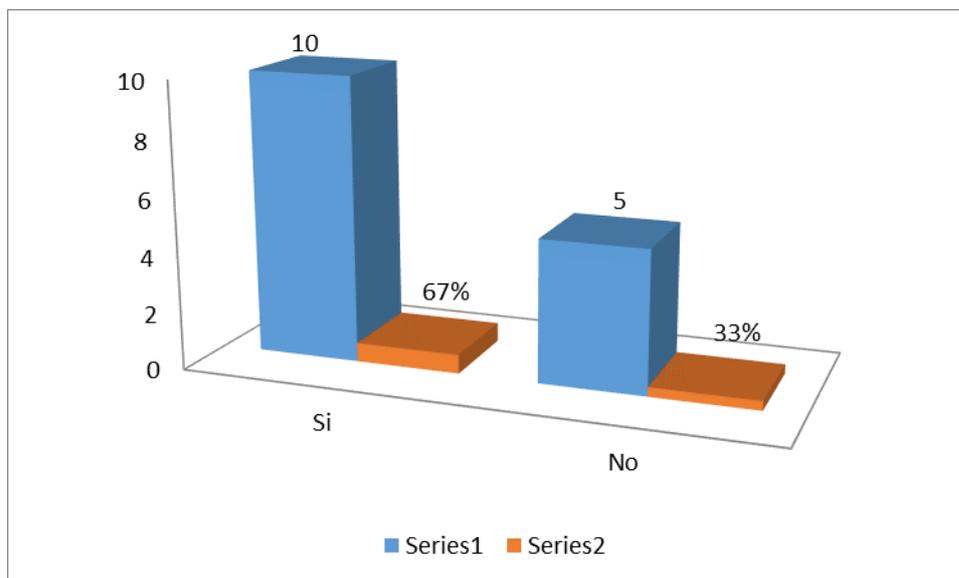


Figura 9: Entiende usted el término de Gestión de Calidad.
Fuente: Tabla 3

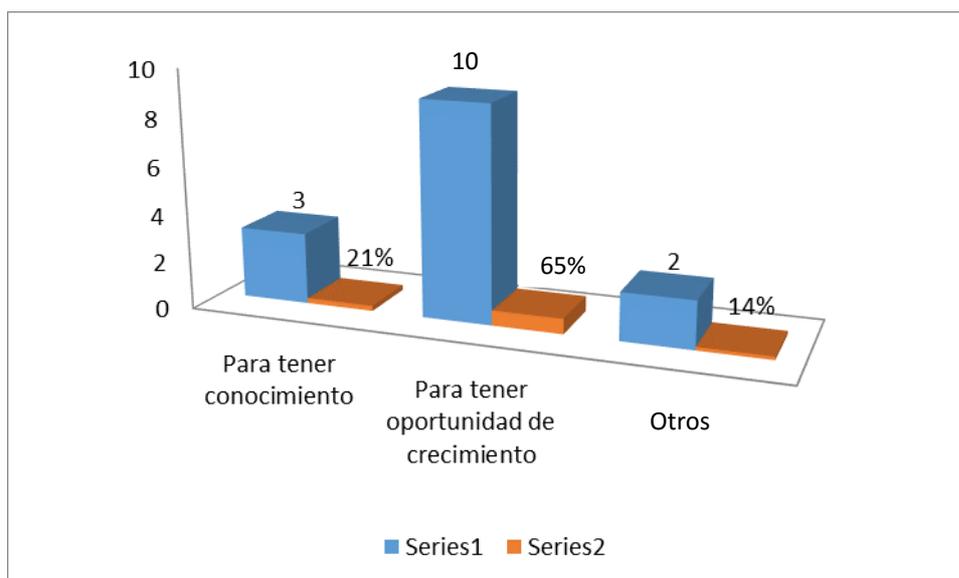


Figura 10: De qué manera aplica usted la Gestión de Calidad.
Fuente: Tabla 3

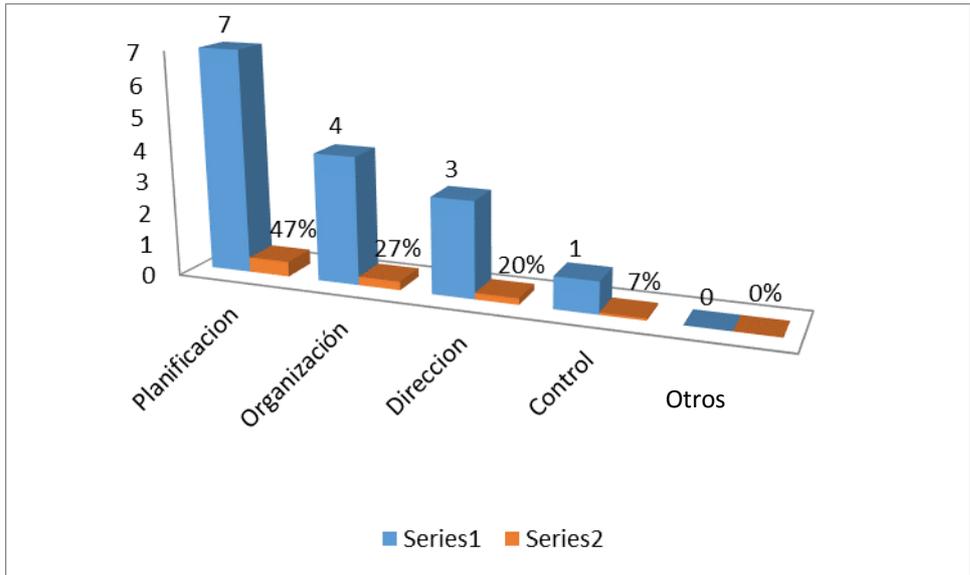


Figura 11: A qué funciones administrativas le da usted mayor importancia.
Fuente: Tabla 3

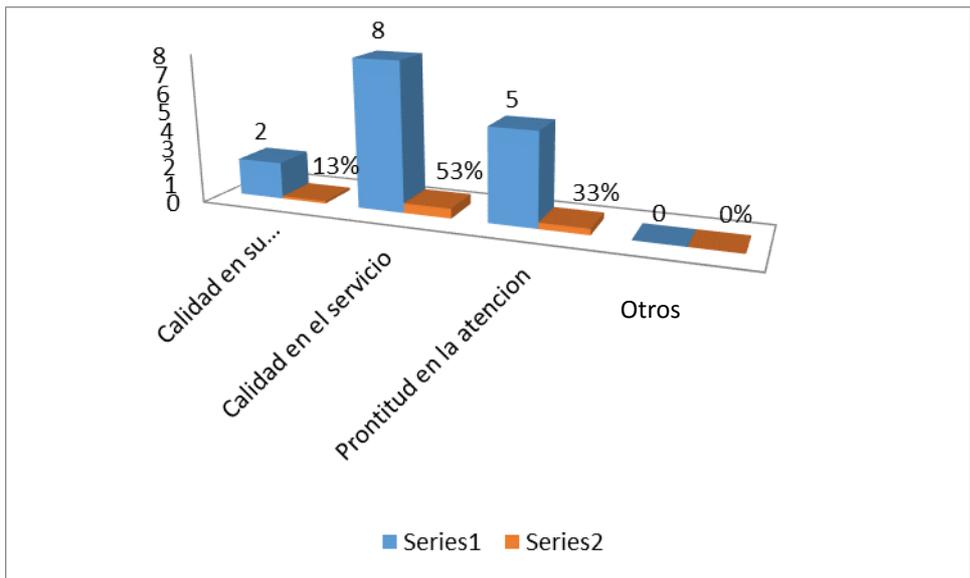


Figura 12: Cual es el nivel de servicio que más le presta atención en su negocio.
Fuente: Tabla 3

4.- Característica uso de las tecnologías de información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas.

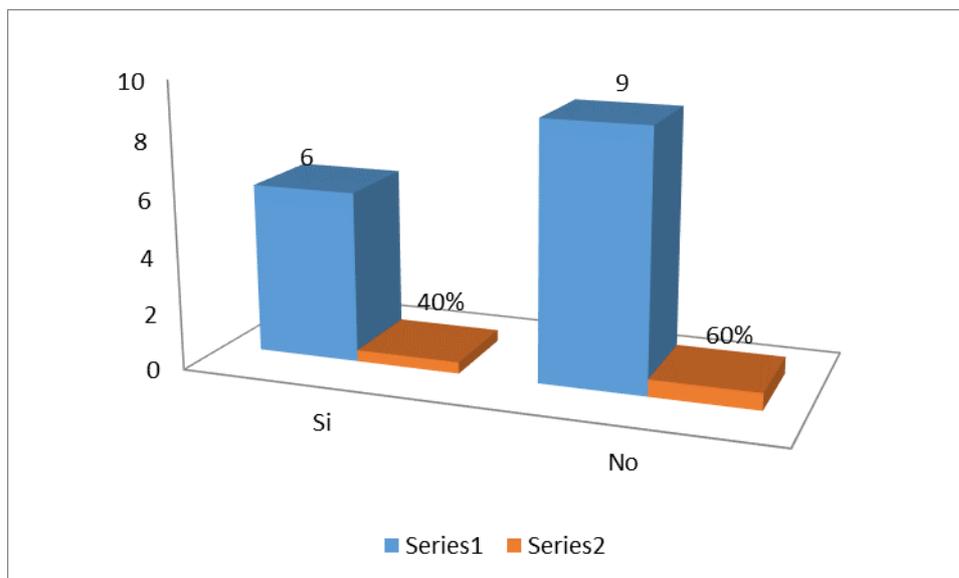


Figura 13: Utiliza usted las TICs
Fuente: Tabla 4

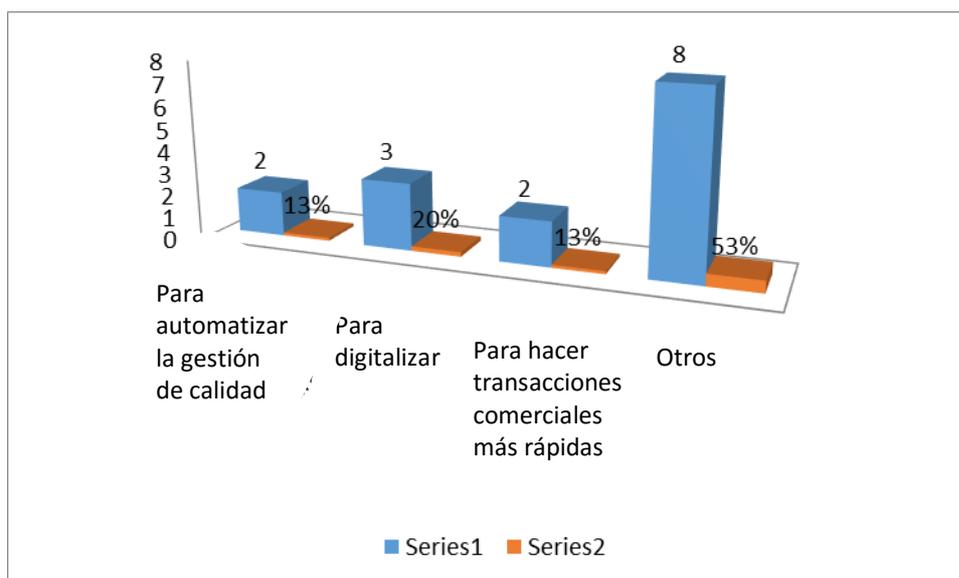


Figura 14: En el ámbito administrativo para qué hace usted el uso de las TICs
Fuente: Tabla 4

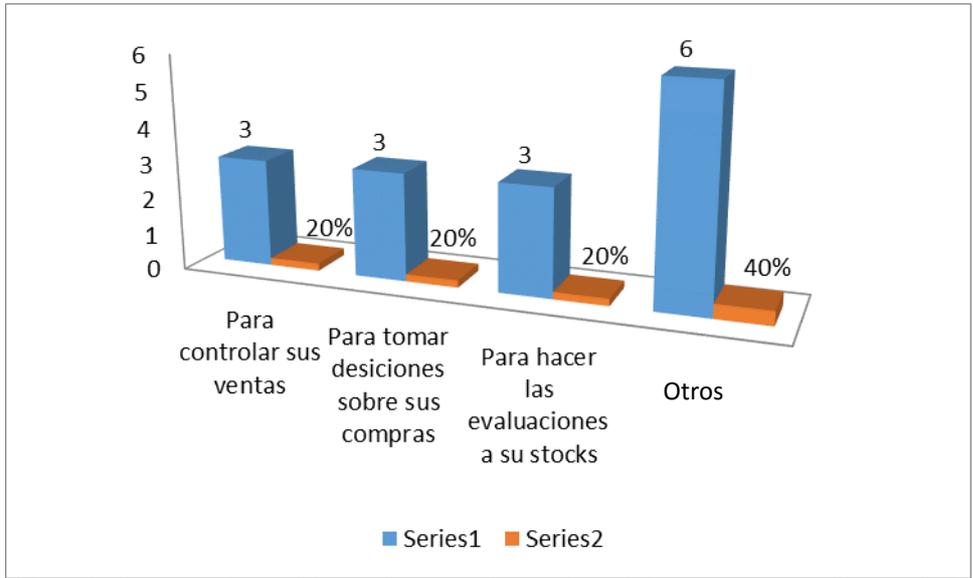


Figura 15: Para qué usted usa internamente las TICs.
Fuente: Tabla 4

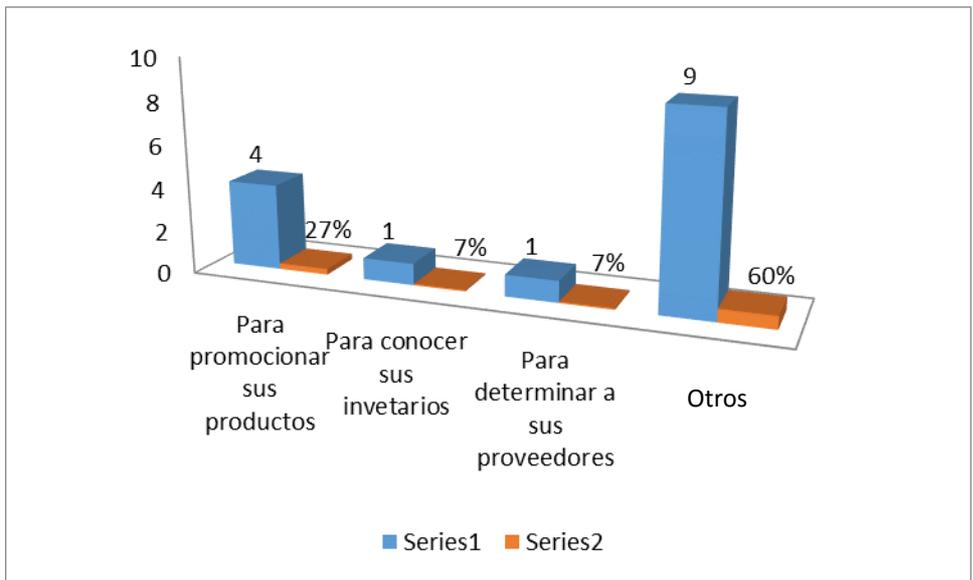


Figura 16: Para qué usted usa externamente las TICs.
Fuente: Tabla 4