



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y
PLAN DE MEJORA EN MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA
DE ARTÍCULOS DE FERRETERIA, DISTRITO DE
COISHCO, AÑO 2016

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

AUTOR:

BENAVENTE MENDEZ, JESSICA TATIANA

Orcid. 0000-0003-1535-4373

ASESOR:

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

Orcid. 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERU

2020

EQUIPO DE TRABAJO

Benavente Méndez, Jessica Tatiana

ORCID: 0000-0003-1535-4373

Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Estudiante
de Pregrado, Chimbote Perú

Asesor

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas
Escuela Profesional de Administración, Chimbote Perú

Jurado

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Solano Castillo, Marlon Juniors

Orcid ID 0000-0001-5584-0523

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Orcid ID 0000-0002-5746-9374

Presidente

Solano Castillo, Marlon Juniors

Orcid ID 0000-0001-5584-0523

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Orcid ID 0000-0002-5471-4549

Miembro

Asesor

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo poderoso, quien pudo brindarme su bendición, y de esta manera poder realizar mi más grande sueño que es ser profesional

Agradezco especialmente a mis Padres, que día a día me dan su apoyo incondicional y sus sabios consejos, a ellos les debo todo lo que soy.

Agradezco sinceramente a mi asesor Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina que, con su conocimiento y orientación, he podido concluir este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mis padres y demás familiares quienes, con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo me ayudaron a cumplir mi meta.

A mis amigos por el apoyo y ejemplo que me Brindaron para poder cumplir con este gran Proyecto.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar las características de la Gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación y plan de mejora en el micro y la pequeña empresa del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016. La investigación fue de diseño no experimental – transversal descriptivo, muestra de 04 MYPES Y población de 04, cuestionario de 14 preguntas estructuradas a representantes de las MYPES, obteniendo los siguientes resultados: El 75.00% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 50.00% cuenta con instrucción superior universitaria. El 100% de las micro y pequeñas son formales, el 50.00% tienen en el rubro de 5- 10 años, el 50.00% tienen de 1 a 5 empleados. Finalmente, el 75.00% de ellas no hacen uso de las Tics, el 75.00% no cuentan con un blogs para comunicarse con sus clientes, el 100.00% no utilizan página web en sus mypes, el 75.00% no usa el internet ni redes sociales para promocionar sus servicios. Se concluye que la mayoría de los representantes no usan las herramientas Tics y tampoco las redes sociales; no creen necesario que el personal de su representada lleve un curso para poder aprender el uso de las Tic, además no sabe cómo hacer para poder vender sus productos por internet, pero si cree que las Tics ayudaría en el crecimiento de su empresa.

Palabras clave: Comunicación, Calidad, Información, MYPES Y Tecnología.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the characteristics of Quality Management with the use of information and communication technology and improvement plan in the micro and small business of the commerce sector, retail item of hardware items of the Coishco district, 2016. The research was non-experimental - descriptive cross-sectional design, sample of 04 MYPES and population of 04, questionnaire of 14 structured questions to representatives of the MYPES, obtaining the following results: 75.00% of the representatives have Between 31 and 50 years of age, 50.00% have higher university education. 100% of the micro and small are formal, 50.00% have in the field of 5-10 years, 50.00% have 1 to 5 employees. Finally, 75.00% of them do not use the Tics, 75.00% do not have a blog to communicate with their customers, 100.00% do not use a website in their mypes, 75.00% do not use the internet or social networks to Promote your services. It is concluded that the majority of the representatives do not use the Tics tools and neither do the social networks; They do not believe it is necessary for their representative's staff to take a course to learn the use of the Tic, they also do not know how to sell their products online, but if they believe that the Tics would help in the growth of your company.

Keywords: Communication, Quality, Information, MYPES and Technology

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja d firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido	vii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
III. Hipótesis.....	25
IV. Metodología.....	26
4.1 Diseño de investigación	26
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Definición y operacionalizacion de las variables.....	27
4.4. Técnicas e instrumentos.....	28
4.5. Plan de análisis.....	29
4.6. Matriz de consistencia.....	30
4.7. Principio éticos.....	31
V. Resultados	32
5.1 Resultados.....	32
5.2 Análisis de resultados.....	36
VI. Conclusiones.....	48
Aspectos complementarios-Recomendaciones.....	50
Referencias bibliográficas.....	51
Anexos.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA 1. Características de los representantes en las micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco,año 2016.....	32
TABLA 2. Características en las micro y pequeñas empresas del comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016.....	33
Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016.....	34
Tabla 4. Plan de mejora a los resultados de la investigación.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	71
Figura 2. Género.....	71
Figura 3. Grado de Instrucción	72
Figura 4. Cargo que desempeña.....	72
Figura 5. Tiempo en el cargo	73
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro.....	73
Figura 7. Tiempo de permanencia en el rubro.....	74
Figura 8. Número de trabajadores.....	74
Figura 9. Empresarios con conocimiento en Tic'	75
Figura 10. Usos de las Tic en la organización.....	76
Figura 11. Uso de blogs para comunicarse con sus clientes.....	76
Figura 12. Uso de página web en su Mypes	77
Figura 13. Uso de internet o las redes sociales para promocionar su servicio,.	77
Figura 14. Beneficios obtiene con el uso de las tic.....	78

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, las organizaciones han ido adaptando sus métodos de trabajo con el fin de ser más rentables y eficaces en un escenario global cada vez más competitivo e inmediato. En este sentido, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) juegan un papel fundamental, puesto que sin ellas sería prácticamente imposible desempeñar actividad empresarial alguna. Es por ello que la alineación entre tecnología y negocio se ha convertido en uno de los retos de las empresas, independientemente de su área de actividad y su tamaño.

Algunas economías asiáticas como la de Hong Kong (región administrativa especial de China), Japón, República de Corea y Singapur se han especializado en materia de información y alta tecnología, están a la vanguardia de la industria de las TIC y han desarrollado infraestructura de calidad mundial.

China, Indonesia, Malasia, Filipinas, Tailandia y Vietnam, entre otros países en desarrollo, se incorporan a cadenas de suministro regionales y mundiales de productos y servicios informáticos basados en tecnología establecida por empresas multinacionales y fomentan políticas de desarrollo de las TIC para obtener todos los beneficios de la revolución en este sector. Los equipos de ingenieros calificados y la gran experiencia en el sector manufacturero de estos países contribuyen a facilitar la adopción de las TIC en los sectores que no se relacionan con la informática. Además, los lazos económicos basados en la organización industrial y la infraestructura tecnológica actuales se fortalecen a medida que los gobiernos de la región Asia Pacífico celebran acuerdos bilaterales y regionales de libre comercio. (CEPAL, 2018)

Desde hace algunos años, y como fruto de la creciente demanda del sector, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) estableció una hoja de ruta de gestión de las TIC (imagen). En ella se establece la relación entre las normas ISO de Tecnologías de la Información y cómo su aplicación ayuda a mejorar la competitividad y a alcanzar los objetivos empresariales. AENOR lleva 25 años trabajando para apoyar la mejora de la calidad de las organizaciones. (Mas y Quezada, 2016)

Por otro lado, los estudios muestran que se produjo un auge en inversión en hardware y software en respuesta a la caída de precios. Las externalidades pecuniarias muestran el muy significativo impacto de la inversión en TIC en el crecimiento de la economía de Estados Unidos. Sin embargo, estos estudios no concluyen que haya habido un impacto debido a externalidades no pecuniarias considerándose que la razón es una falta de difusión. La evidencia muestra claramente que la inversión en TIC tiene efectos retardados en el crecimiento de la productividad de las industrias usuarias de estas tecnologías. (Gonzales, 2015)

Las Mypes en algunas ocasiones son empresas que nacen y se desarrollan como negocios familiares. Esta característica genera una concentración de la toma de decisiones y de la gestión de calidad de la empresa. Esta jerarquía vertical, en ocasiones, es prohibitiva a la innovación e implementación tecnológica. También una estructura familiar en los negocios carece de habilidades y procesos de gestión y administración. (Pensis, 2017)

Es posible observar que las Mypes mexicanas en la mayoría de las ocasiones ven a las TICs como un gasto y no como una inversión a largo plazo. Una buena parte de los empresarios actuales no forman parte de la generación en red, debido a

lo cual el primer punto que deben romper es la falta de conocimiento sobre la economía digital. El rol del gobierno en este sentido es vital, de qué manera fomenta la incorporación tecnológica de las empresas, pero también como lo promueve a través de sus políticas públicas y de sus relaciones con las empresas por medio del gobierno electrónico. En este sentido medidas como la factura electrónica, las declaraciones electrónicas, la posibilidad de que las transferencias electrónicas referencias por el RFC puedan ser establecidas como comprobante fiscal, facilitan la posibilidad de que las empresas se integren de manera más directa al uso de las tecnologías de información. Sin embargo, el desarrollo en este sentido aún es mínimo. (Pacheco, 2016)

Un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas (mypes) peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios. (Solana, 2018)

Según el informe: MIPYME Perú 2017, elaborado por la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa (Faedpyme), más del 60% de las mypes peruanas en Lima, Arequipa y Trujillo no usan las herramientas de la TIC, tales como, correo electrónico, páginas web, ventas por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativa, redes sociales, entre otros.

"Las empresas pequeñas podrían acceder a mínimos costos (con el uso de las TIC), por llamarlo de alguna forma, y le daría mucha fluidez en la operatividad de todo lo que realicen" (Gestión, 2014)

Por otro lado en el Perú las micro y pequeñas empresas son relevantes dado que aportan enormemente a la generación de puestos de trabajo, sin embargo estas

organizaciones carecen de una adecuada gestión ya que los representantes, no aplican adecuadamente las tecnologías de la información, no tener las herramientas adecuadas para esta actividad, dificulta la elaboración de un producto o servicio de excelencia (Prado, 2016).

En la Región Ancash es relevante de apoyar a las micro y pequeñas empresas a que mejoren sus procedimientos de gestión del servicio al cliente, basándose en el uso correcto de las técnicas o herramientas administrativas, enfocado en las tecnologías de la información, por lo tanto, así se podrá mejorar los procesos internos, la satisfacción del personal y la satisfacción de los clientes.

Por otra parte, en la ciudad de Coishco específicamente en el rubro ferretería, en el cual se ha orientado esta investigación, se encuentran varias MYPES que desconoce la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación entre otros aspectos. Por lo tanto, el enunciado del problema de investigación será el siguiente: **¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación y plan de mejora en el micro y la pequeña empresa del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

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

Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016.

Determinar las características de las micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016.

Señalar las principales características de las tecnologías de la información en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016.

- Elaborar y proponer un plan de mejora a los resultados de la investigación.

La presente investigación, se justifica porque brinda información y resultados reales de las características la gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información, de los empresarios que conducen estas empresas y si están empleando las tecnologías de la información en su gestión, en el Distrito De Coishco. Este es un tema de gran interés nacional, regional y local debido al desarrollo que trae la implementación de sistemas de información tecnológica. Asimismo, este trabajo toma relevancia por el conocimiento generado y el aporte al conocimiento de la comunidad universitaria, que puede beneficiar a los estudiantes, a la comunidad empresarial, los emprendedores de nuevos proyectos empresariales y corporativos que quieran entrar en este rubro tan dinámico, empleando eficazmente las tecnologías de la información.

La elaboración de este trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y plan de mejora, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el Distrito de Coishco. La metodología empleada fue de diseño no experimental transversal, de tipo descriptivo y nivel cuantitativo, la muestra fue el total de la población que asciende a 4 Mypes a las cuales se aplicó un cuestionario de 14 preguntas, mediante la técnica de la encuesta y el cuestionario estructurado como instrumento.

El plan de análisis y procesamiento de la información se realizó empleando la regla de tres simples, los resultados se estructuraron en tablas y gráficos mediante el programa Excel y Word 2016. Los resultados fueron, el 75% de los empresarios tiene entre 31 a 50 años de edad, el 50% cuenta con educación superior universitaria, el 50% de las empresas tienen en el sector de 5- 10 años, el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 empleados. El 75% de ellas no hacen uso de las TIC, el 75% no cuentan con un blog para comunicarse con sus clientes, el 100% no utilizan página web en su gestión, el 75% no usa internet ni redes sociales para promocionar sus servicios.

Concluyendo que la mayoría de los representantes no usan las herramientas Tics y tampoco las redes sociales; no creen necesario que el personal de su representada lleve un curso para poder aprender el uso de las Tic, además no sabe cómo hacer para poder vender sus productos por internet, pero si cree que las Tics ayudaría en el crecimiento de su empresa y consideran que el uso de las Tics sería beneficioso para aumentar sus ventas. De los resultados obtenidos, se elaboró un plan de mejora el cual se encuentra registrado en el acápite V pág. 3

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1 Antecedentes

De acuerdo a la investigación cabe mencionar 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 misma variable de estudio que es gestión de calidad, que permitirá tener conocimiento sobre cómo se vienen desarrollando las micro y pequeñas empresas con una adecuada gestión de calidad en la ciudad de Coishco centro de influencia de la investigación.

Gamarra (2017) en su tesis *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Huarney, 2016*. Se planteó el siguiente objetivo general :Describir las principales características Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Huarney, 2016 , para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño no experimental, para el recojo de la información se tomó muestra dirigida se trabajó con una muestra de 10 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta,. Llego a los siguientes resultados: El 55.5 % de los representantes encuestados manifestaron tener entre 31 a 50 años de edad. El 66.7% de los representantes de las Mypes son de sexo masculino. El 61.1% de los empresarios encuestados respondieron tener grado de instrucción secundaria completa. El 100% de las Mypes encuestadas son formales, El 50% de las mypes encuestadas tienen de 8 a más años de permanencia en el rubro. El 83.3% de los empresarios indican que tiene como máximo 4 colaboradores en su empresa. Por ultimo el 72.2% de los encuestados no utiliza las TIC. Se concluye que la mayoría de los empresarios encuestados son de género masculino, sus edades oscilan entre 31 a 50 años de edad, con grado de instrucción secundaria completa. La mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron que son formales y que no hacen uso de las TIC.

Lazaro (2017) en su tesis *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Pucallpa, Año 2017*. tuvo como objetivo general: Determinar las principales características 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 el desarrollo del trabajo la investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 14 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta , Llego a los siguientes resultados: El 55.5 % de los representantes encuestados manifestaron tener entre 31 a 50 años de edad. El 66.7% de los representantes de las Mypes son de sexo masculino. El 61.1% de los empresarios encuestados respondieron tener grado de instrucción secundaria completa. El 100% de las Mypes encuestadas son formales, El 50% de las mypes encuestadas tienen de 8 a más años de permanencia en el rubro. El 83.3% de los empresarios indican que tiene como máximo 4 colaboradores en su empresa. Por ultimo el 72.2% de los encuestados no utiliza las TIC. Se concluye que la mayoría de los empresarios encuestados son de género masculino, sus edades oscilan entre 31 a 50 años de edad, con grado de instrucción secundaria completa. La mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron que son formales y que no hacen uso de las TIC.

Turriate (2017) en su tesis *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tic's En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Librería Del Distrito De Santa En El Año 2016*, tuvo como objetivo general: determinar las principales características Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tic's En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Librería Del Distrito De Santa En El Año 2016, para el desarrollo del trabajo la investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 20 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta, Llego a los siguientes resultados: el 50% de los representantes encuestados manifestaron tener entre 30 a 50 años de edad. El 58.3% de los representantes de las Mypes son de sexo femenino. El 41.7 tiene grado de instrucción no universitario, el 58.3% tiempo de permanencia en el cargo de 7 años a

más. El 75% de los representantes de las Mypes no conocen el termino TICS. Se concluye que la mayoría de los empresarios encuestados son de género femenino, sus edades oscilan entre 30 a 50 años de edad, con grado de instrucción no universitario. La mayoría de los representantes de las Mypes manifestaron que son formales y que no hacen saben el significado de TICS.

Cieza (2014) en su tesis *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*, tuvo como objetivo general: determinar las principales características 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, para el desarrollo del trabajo la investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 13 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta. 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 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 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 8 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 son formales y que si hacen uso de las TIC.

Uriol (2014) en su tesis *Caracterización de las Tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (mypes) de la asociación de pequeñas empresas industriales y artesanos de Trujillo – año 2013*. Según el autor en la presente investigación se planteó como objetivo general de esta investigación :describir las principales características del uso de las TIC y La Gestión de Calidad en las Micro y

Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013, para el desarrollo del trabajo la investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 24 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta.

Se obtuvo los resultados de las TIC: El 61.92% califica su nivel de conocimiento de cómo Regular, el 66.95% califica el uso de TIC en su negocio como Regular, el 61.09% califica la frecuencia de uso de computadora en negocio como bueno, se obtuvo los resultados de la gestión de calificar la política y objetivos de calidad como bueno, el 31.38% , el 67.36% califica la delimitación de responsabilidad y autoridad para calidad como bueno, el 58.58% califica la administración de MYPE a través de los procesos como bueno.

Se concluyó que las principales características que tienen las TIC son la computadora, el internet y el teléfono; lo cual demuestra un interés por el uso de herramientas tecnológicas, La mayoría de los representantes opinaron que califican como Muy bueno y Bueno el uso de computadora, el Internet y el Teléfono, demostrando de esta manera el uso constante de TIC en el negocio; sin embargo con respecto al uso de la redes sociales en la cual está incluido el Facebook, el resultado fue que la mayoría opinaron que el uso de las redes sociales es considerado como regular siendo de la aceptación mayoritaria de los Micro-empresarios.

Poma(2015) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeña empresa del sector comercio rubro venta de artículos de ferretería, en Huaraz 2015*, En la investigación según el autor se planteó como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de artículos de ferreterías en la distrito de Huaraz, 2015. para el desarrollo del trabajo la investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 24 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: El 60% de los gerentes

manifiestan tener de 38 a 47 años de edad, el 80% son de sexo masculino y el 45% cuentan con estudios superiores universitarios. El 60% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiestan que pocas veces localizan con facilidad sus fuentes de suministros. En base a los resultados podemos observar que más de la mitad de gerentes encuestado no localizan con facilidad las fuentes de suministro. El 80% de gerentes encuestados del rubro de venta minorista de artículos de ferretería, manifiesta que algunas veces tienen problemas con el tiempo de entregas de productos. Los resultados muestran que los gerentes de las ferreterías tienen problemas con el tiempo de entrega de pedidos porque no utilizan una orden de pedidos. Se llegó a la conclusión: La Gestión de calidad, parte esencial de esta investigación es entendida como un conjunto de normas correspondientes a una organización vinculadas entre si y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. Es por eso que el objetivo principal de esta tesis fue describir las principales características de la gestión de bajo el cumplimiento del procedimiento de compras en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de artículos de ferretería en el distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo se observan resultados que nos muestran que el mayor porcentaje de los gerentes de las ferreterías son varones adultos con un grado de instrucción superior universitario. Además, estos gerentes de las ferreterías perciben un alto grado de deficiencia respecto a la gestión de calidad porque no consideran el procedimiento de compras importante para realizar las compras de sus productos. En relación a las características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos tienen de 38 -47 años de edad, son varones y con estudios superiores universitarios. Esto nos permite observar que este grupo de personas en particular consideran importante formar su propio negocio. Se concluye que los gerentes de las ferreterías no tienen el conocimiento de cómo realizar el procedimiento de compras utilizando el procedimiento para realizar una buena compra.

2.2. Bases teóricas.

Gestión de Calidad

Nos dice **Pérez & Gardey (2014)** se nombra sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de un organismo para perfeccionar sus procedimientos. La finalidad es dirigir reportes, la maquinaria y el trabajo de modo que los clientes fieles estén satisfechos con lo que adquieren y los clientes potenciales sean fieles a la empresa.

El sistema de gestión de calidad, por ende, traza la organización de métodos y recursos para aumentar la calidad del producto o servicio que se ofrece. Un cliente complacido siempre incluye rentabilidad a la empresa: mayores ganancias, procesos claros, fidelidad, seguimiento, menos despilfarro en resolución de problemas, etc.

Beneficios de la gestión de calidad

El principal propósito en una gestión de calidad, es incrementar o elevar el bienestar del cliente, empleando y poniendo en marcha los métodos de la mejora continua. De esta manera los resultados se verán plasmados en clientes fidelizados y satisfechos con productos y servicios bien fabricados (Cortés, 2017).

Vemos que es necesario que los productos y servicios cuenten con un certificado que es beneficioso para la venta y sea adquirido de forma segura, terminando con la duda que podría llevar al decline del cliente al momento de consumir lo que ofrecemos. Los beneficios que conlleva gestionar e implantar un sistema de gestión de calidad, va desde el crecimiento de la empresa integralmente, de los trabajadores, de los proveedores y de los consumidores, etc. (Martínez y García, 2019)

Importancia de la gestión de calidad

Gestionar la calidad, es un fundamental para una empresa corporación o negocio que aspire a la superioridad en el servicio, productos y proceso de una empresa. Cortez (2017) afirma:

La calidad permite alcanzar ventajas competitivas a la empresa, que contribuyen desde facilitar la supervivencia de la misma, hasta liderar los mercados. Estas ventajas competitivas pueden estar basadas en la reducción de costes, en la obtención de los productos en momentos determinados (time to market), en la fabricación de productos con características de seguridad excepcionales, etc.

- La mejora de la calidad del trabajo individual lleva al trabajador a mayores cotas de competencia; es decir, el trabajador se desarrolla como profesional, puede aventajar en ciertos aspectos a sus compañeros, obtiene una mayor satisfacción del trabajo bien realizado, y tiene la posibilidad de comunicar su experiencia a otras personas.
- En segundo lugar, el producto del trabajo de cada trabajador tiene repercusiones en el global de las empresas. El producto o servicio final ofrecido por la empresa puede considerarse como la suma de pequeñas partes; las aportadas por cada trabajador. Desde ese punto de vista, la empresa difícilmente se diferenciará competitivamente de las demás, si sus trabajadores no contribuyen a ello. (p.19)

Conseguir implementar y planificar la gestión de calidad, certifica la superación de la empresa, siempre y cuando sea aplicado de manera correcta. Para ello vinculamos la propuesta, teniendo en cuenta la importancia de su aplicación, así podremos lograr mejor demanda y rentabilidad. (Riquelme, 2015)

Principios de gestión de la calidad ISO 9001:2015

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e

interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto alcanzarían un óptimo enfoque global de proyecto determinado para detectar riesgos dirigido a conseguir oportunidades las cuales serían detectadas y beneficioso para prever los posibles resultados errados que se observaría en el camino.

La utilización de la orientación del desarrollo en un procedimiento de gestión de la calidad posibilita:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos de manera coherente;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro de un desempeño del proceso eficaz;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

(ISO 9001, 2015)

Fases en la implementación de la gestión de calidad

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

1. Fase de Planificación. Esta es la etapa más indispensable de todas. Aquí es cuando la organización tiene que emprender cualquier dificultad u opinión, encontrar a la raíz y juntar toda la información que nos contribuya a localizar respuestas a todos y cada uno de los obstáculos.
2. Fase de acción. Con toda la averiguación previa, los colaboradores desarrollan una solución para las dificultades encontradas. La efectividad de los resultados y la táctica aplicada también se mide en esta etapa.

3. Fase de comprobación. En este proceso es cuando se realiza un estudio que contrasta el antes y el después para confirmar la efectividad de los procedimientos aplicados y así observar cuanto cambio se efectuó mediante los resultados.

4. Fase de actuación. En esta fase se demuestran las consecuencias y la organización se dispone para hacer frente a otras incumbencias. La importancia de la Gestión de la Calidad parte de la fidelización de los clientes y al encontrar por productos de calidad óptima donde se verá originada la satisfacción de los mismo y el producto o servicio será usada como primordial en los clientes siendo recomendada y generando clientes potenciales y fieles

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La organización debe implantar, poner en funcionamiento, sostener y mejorar constantemente un sistema de gestión de la calidad, integrado los métodos fundamentales y sus interacciones, conforme con los requerimientos de esta Norma Internacional. (Bravo, 2016)

La organización debe establecer los procedimientos elementales para el sistema de gestión de la calidad y su utilidad a través de la organización, y tiene la obligación:

- a) Definir las entradas solicitadas y las salidas deseadas de estos sistemas;
- b) Especificar la sucesión e interrelación de estos procesos;
- c) Precisar y utilizar los principios y los procedimientos (incorporando la evaluación y los indicadores del desempeño relacionados, el seguimiento) obligatorio para establecer de la ejecución efectiva y el control de estos métodos;
- d) Establecer los instrumentos precisos para esta metodología y consolidar de su disposición;
- e) asignar los compromisos y autoridades para estos métodos;

f) Empezar las amenazas y oportunidades definidas conforme con los requerimientos del apartado

g) Evaluar estos procedimientos y poner en práctica cualquier variación precisa para garantizar de que estos procesos desarrollen los resultados previstos;

h) Renovar los procedimientos y el sistema de gestión de la calidad. En la proporción en que sea preciso, la organización debe:

- Sostener información certificada para basar la operación de sus procesos
- Mantener la información documentada para tener la seguridad de que los procesos se efectúan según lo establecido. (ISO 9001, 2015)

El modelo Europeo de Excelencia (EFQM) y la Gestión de Calidad

Nos expresa el EFQM por excelencia que está apoyado en una noción que se determina en estimar la calidad de acuerdo a un criterio de 9 puntos:

- Liderazgo
- Administración de empleados
- Política y estrategia - Sociedades y recursos
- Procesos
- Satisfacción del empleado
- Satisfacción del cliente
- Integración en la comunidad
- Resultados operativos

Estos principios están equilibrados y se dividen en dos categorías: Factores (que compensan a las primeras cinco etapas) y resultados (los últimos cuatro) de tal forma que una compañía puede determinar el grado de calidad desarrollando y localizarse a sí misma en conexión con las demás organizaciones. La gestión de la calidad total (GCT), se utiliza de un método de gestión dedicada a conseguir altas cotas de calidad en los productos y servicios hechos para la necesidad de los clientes, de tal forma que se pueda observar el valor añadido y así incrementar el agrado del productos o servicios hacia el cliente; es especialmente una “filosofía” empresarial que se fundamenta principalmente de la satisfacción del cliente. (Saez, Garcia, Palao y Rojo, 2017)

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las TIC o tecnologías de la información y comunicación, es aquel principio que dirige en los campos de la microelectrónica, las telecomunicaciones, la informática, para generar una elaboración de, nuevas estructuras en las comunicaciones. La utilización de la tecnología, siempre ha sido un apoyo indispensable para los negocios

A mediados de 2004 puede ya decirse que las tecnologías de información y las telecomunicaciones han perdido el adjetivo de nuevas que las ha acompañado durante algo más de dos decenios. Su novedad respondía no sólo a la ausencia de antecedentes sino a que su introducción había desatado una amplia oleada de procesos de innovación. Efectivamente, su implantación generalizada ha dado lugar a nuevos sectores económicos (el propio de las TIC, así como los que tienen relación con la aplicación de su enorme potencial de tratamiento de la información, como pueden ser la genética, la proteómica o el audiovisual, entre otros), de peso creciente aunque desigual en las diferentes economías. Pero, además, ha transformado la práctica totalidad de los sectores económicos, agrícolas, industriales y, de manera especial, los servicios. (Mas y Quesada, 2016. p.27).

¿Qué tipos de TIC existen?

A continuación, hemos agrupado las TICS, según los entornos establecidos para el desarrollo de esta investigación.

Redes: tenemos al teléfono fijo, la banda ancha, telefonía móvil las redes sociales, redes de televisión, etc.

Terminales: existen varios dispositivos o terminales que forman parte del uso de las TICS. Ellos son el ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos por ordenadores, teléfonos móviles, televisores, los reproductores portátiles de audio y video de consolas de juego

Servicios en los tics: la tecnología de información y comunicación presenta servicios a compradores. Encontramos en el ámbito de uso los correos electrónicos. La averiguación de información (google), la banca online, el audio, la música. La televisión, el cine, el comercio electrónico, los periódicos y revistas, la educación, el videojuego, y servicios móviles. (Mela, 2015).

Impacto de las Tecnología de información y comunicación

Las TIC ya han producido un impacto, amplio y significativo, en todos los aspectos de la sociedad moderna. Desde los hábitos de los ciudadanos, su forma de vida y de trabajo, hasta el funcionamiento de las empresas e instituciones se han visto afectados por la disponibilidad a bajo coste de una gran cantidad de nuevos bienes y servicios que proporciona la accesibilidad remota a una fuente inagotable de información. De la transformación social y económica que se derivará de su pleno desarrollo apenas se ha visto el comienzo y es muy probable que el 90% esté todavía por venir. (Plascencia, 2014)

Como en otras grandes revoluciones tecnológicas el alcance, la complejidad y la diversidad de formas de influencia de las TIC en el sistema económico de un país aconseja su clasificación en tres apartados: 1) impactos generales; 2) impactos sectoriales, distinguiendo entre sectores productores y usuarios; y, por último, 3)

consecuencias previsibles sobre la productividad, el crecimiento y el empleo. (Mas y Quesada, 2016)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación

Según Sánchez, (2012). Las Tecnologías de la Información y Comunicación es una combinación de tecnologías evolucionadas para gestionar información y destinarla de un lugar a otro, también permiten la obtención, elaboración, tratamiento, conexión, registro y presentación de conocimiento, en manera de voz, imágenes y datos teniendo en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Añadiendo las tecnologías para acumular conocimiento y recuperarla en el momento que sea necesaria, recibir y enviar información de un dispositivo a otro, o gestionar información para poder calcular resultados y crear informes. Incorporar la electrónica como tecnología matriz que sobrelleva la expansión de las telecomunicaciones, el audiovisual y la informática.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han modificado el procedimiento de las instituciones y la forma de realizar negocios:

- Para relacionarnos con nuestros clientes
- Para administrar pedidos
- Para impulsar nuestros servicios o productos.

Las Tecnologías de la comunicación y comunicación y las Mypes

Conforme a Plasencia (2014) el desenvolvimiento en los últimos años de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) está modificado a grandes pasos la forma de ejecutarse y relacionarse en el aspecto político, económico, educativo y social. Este impacto es evidentemente obvio en el ambiente empresarial, donde Internet y todas las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), con su habilidad prácticamente sin límites de extraer, acumular, gestionar y distribuir la información necesaria, se encuentran configurando un novedoso ambiente competitivo en el que:

- Los obstáculos geográficos se desvanecen, favoreciendo el ingreso a una demanda cada vez mayor, pero beneficia de igual manera una superior fuerza competitiva.

- Los consumidores se informan de los productos o servicio que adquieren son cada vez más exigentes y tiene una expectativa de un producto/servicio más personalizado.
- La duración de respuesta se abrevian, haciendo necesario considerar con una superior destreza y rapidez en el proceso de la recolección de información en la producción y distribución de información
- La capacidad y precisión de colaborar con otros agentes económicos se acrecienta.

La Cultura Tecnológica

Por cultura tecnológica se comprende una extensa perspectiva que implica teoría y práctica, entendimiento y capacidad, incluyendo a una disposición creativa ya que sin esta cualidad seríamos espectadores estáticos en este mundo cada vez más tecnológico. Los conocimientos y habilidades que nos permitan una apropiación del medio en para evitar caer en la alienación y la dependencia.

La cultura tecnológica debe contribuir a una perspectiva integradora de todas las categorías del comportamiento humano y una concepción del hombre como una unidad que se compromete con todas sus potencialidades en todos sus actos.

La internet: **Díaz (2016)** el internet se consolida como un conducto de comunicación siendo utilizado para diversos usos para la difusión abundante de conocimiento y para otros como centro de pasatiempo y distracción; en la actualidad se puede observar que otros cuantos no son conscientes de que Internet es la mejor herramienta que se puede utilizar para la publicidad ya que se puede adquirir para promocionar y posicionar nuestra empresa sin necesidad ahorrando tiempo y dinero ya que la información estará al alcance de la mano de nuestro usuario, esperando para que producto el producto o servicio sea adquirido.

La web: según Begoña, O. (2016), una página web es un documento virtual utilizable en Internet, o World Wide Web (www), encriptado según sus referencias y con una comunicación determinada conocida como HTML. Es algo a lo que estamos acostumbrados a acceder, pero no todos conocen realmente su operatividad. Se puede

acceder a estos sitios a través de los navegadores de Internet, que tienen la información del documento comprendiendo su código y proporcionando al navegante la información de manera visual. Normalmente ofrece al usuario textos, imágenes y enlaces a otros sitios, así como animaciones, sonidos u otros.

Intranet: Zagirovich (2015) dice que la intranet es una Red de Área Local (LAN) que utiliza las tecnologías de Internet (TCP/IP, navegador, programa de correo electrónico) y no es indispensable tener conexión a Internet. Por lo tanto, es sistema que utiliza e conforma tecnologías y registros característicos de Internet que permite la conexión dentro de una empresa o un organismo. Habitualmente su estructura origina conexión de protección para poder separarlo de Internet con un cortafuego. Una Intranet es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir de forma segura cualquier información o programa del sistema operativo para evitar que cualquier usuario de Internet pueda ingresar. En la arquitectura de las Intranets se dividen el cliente y el servidor. El software cliente puede ser cualquier computadora local (servidor web o PC), mientras que el software servidor se ejecuta en una Intranet anfitriona.

Extranet: la publicación de Dip, P. (2010) en el blog nos dice que es una red privada virtual que utiliza protocolos de Internet, protocolos de comunicación y probablemente infraestructura pública de comunicación para compartir de forma segura parte de la información u operación propia de una organización con proveedores, compradores, socios, clientes o cualquier otro negocio u organización. Se puede decir en otras palabras que una extranet es parte de la Intranet de una organización que se extiende a usuarios fuera de ella. Usualmente utilizando Internet. La extranet suele tener un acceso semiprivado, para acceder a la extranet de una empresa no necesariamente el usuario ha de ser trabajador de la empresa, pero si tener un vínculo con la entidad. Es por ello que una extranet requiere o necesita un grado de seguridad, para que no pueda acceder cualquier persona. Otra característica de la extranet es que se puede utilizar como una Internet de colaboración con otras compañías.

Correo electrónico: Perez, J. & Merino, M. (2018), conceptualizan al correo electrónico como e-mail, un término inglés derivado de electronic mail; es un

servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), pero también permite nombrar a otros sistemas similares que utilicen distintas tecnologías. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.).

Teletrabajo: de acuerdo al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015) define al teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores.

2.3 Marco conceptual

Tic: Es la abreviación de tecnologías de la información y comunicación; son las herramientas de tipo tecnológico que permiten la transmisión, el procesamiento y tratamiento de la información.

Educación 3.0: es una forma de aprendizaje que usa las herramientas digitales en forma interactiva.

Herramientas digitales: aquellas que sirven para comunicar mensajes a través de software y permiten la interacción del hombre con la tecnología.

Redes sociales: son aplicaciones que desarrollan una estructura social compuesta por un conjunto de usuarios relacionados entre sí.

Gestión

La gestión empresarial es el conjunto de medidas y estrategias para mejorar la productividad y la competitividad de una empresa. Esta función generalmente es proporcionada por consultores, directores y gerentes.

Calidad

Un producto puede ser técnicamente perfecto, fabricado con los materiales más adecuados y tener un proceso de producción optimizado. Sin embargo, no debe ser aceptado por los clientes a los que se dirige; No tiene éxito en el mercado. Es decir, el concepto de calidad utilizado por los técnicos de la organización (cumplimiento de las especificaciones) y la aceptación del cliente no siempre coincide. Los productos adaptados a sus especificaciones no tienen, por esta sola razón, un éxito.

Servicio al cliente

El servicio al cliente (también llamado servicio al cliente) implica varios pasos y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente realiza una compra, sino a lo que sucede antes, durante y después de la adquisición de un producto o el uso de un servicio. Un buen servicio al cliente no se trata solo de responder las preguntas de los clientes, sino también de ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, anticipando sus necesidades y cubriendo sus necesidades de manera efectiva. Otros aspectos, como la amabilidad, la calidad y la calidez, también influirán en el servicio ofrecido.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Mypes: Abreviatura de micro y pequeñas empresas, es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización.

Empresa: organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios.

Organización: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Estructura de la organización: disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Incluyen factores físicos, sociales, psicológicos o medioambientales.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto. Puede ser llamado consumidor, usuario final, minorista, beneficiado o comprado.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación título: Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de coishco, año 2016, No se plantea HIPÓTESIS por ser una investigación de tipo descriptivo.

IV. 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 MYPE Sector comercio – rubro ferretería tal y cual se presentó.

Transversal, porque se desarrolló en un determinado tiempo, limitado por un inicio y un fin, es decir en el año 2016.

Fue Descriptivo, porque solamente se describió 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 04 micro y pequeñas empresas las cuales fueron determinadas mediante un sondeo dentro de la Ciudad de Coishco

Y se utilizó una muestra dirigida de 04 micro y pequeñas empresas quienes aceptaron proporcionar información.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes de las Micro y pequeñas empresas	Persona natural o jurídica que representa y asume la responsabilidad de una empresa	Edad	a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) Mayor de 51 año	Razón
		Género	a) Femenino b) Masculino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Ninguna b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) Superior universitaria	Ordinal
		Cargo dentro de la empresa	a) Dueño b) administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a) 1 - 5 años b) 5 - 10 años c) 10 años a mas	Razón
Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas	Es una fuerza empresarial, que brinda posibilidades de superación para sus representantes y también a sus colaboradores, debido a que se caracteriza por los años de funcionamiento, por el número de trabajadores y principalmente los objetivos de su creación	Situación legal de la empresa	a) Formal b) Informal	Nominal
		Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) De 1 a 5 años b) De 5 a 10 años c) De 10 años a mas	Razón
		Número de trabajadores	a) De 1 a 5 b) De 5 a 10 c) De 10 a más	Razón
Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
		Empresarios con conocimiento en tecnologías de la información y comunicación	a) Si b) No	Nominal

Uso de las Tecnologías de la información en las micro y pequeñas empresas	Gestión de Calidad: Es una variable que posibilita el éxito de su creación, por medio de una buena gestión de sus representantes y colaboradores quienes, trabajando en un clima organizacional idóneo, conseguirán óptimos resultados al inicio del día y al finalizar el trabajo.	Empleo de las Tic en la organización.	a) Si b) No	Nominal
		Uso de blogs para comunicarse con su clientes	a) Si b) No	Nominal
		Aplicación de página web en su Mypes	a) Si b) No	Nominal
		Empleo de internet o las redes sociales para promocionar su servicio	a) Si b) No	Nominal
		Beneficios obtiene con el uso de las tic	a) Mejora la gestión de pedido b) Conocer mejor a los clientes. c) Promocionar productos o servicios. d) Reducir costos. e) Aumentar las ventas.	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: se usó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los representantes de las MYPES, de acuerdo al sector que pertenece, los cuales respondieron responsablemente.

Instrumento: se empleó el cuestionario estructurado compuesto de 14 preguntas el cual fue utilizado para recolectar la información

El análisis de la información cuantitativa se realizó a través del cuestionario aplicado al representante de la Micro y pequeña empresa; para el procesamiento de los datos.

Se empleó el programa Excel, para el análisis de los datos se aplicó medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentaron en cuadros y gráficos estadísticos.

La información obtenida a través de la aplicación de las encuestas se agrupó los resultados por cada una de las dimensiones de las variables en estudio y de manera global en cuadros estadísticos.

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 figuras e indicadores a través de una base de datos. El programa posee herramientas que permite desarrollar diversos 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 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.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Método	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco, y como se podría mejorar, provincia Del Santa, año 2016?	<p>Objetivo general Determinar las características de la Gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación y plan de mejora en las micro y la pequeña del distrito de Coishco, elaborando una propuesta de mejora, provincia Del Santa, año 2016</p> <p>Objetivos Específicos: Describir las principales características de las representantes de las micro y pequeñas empresas dedicada al rubro, sector comercio venta minorista de artículos de ferretería del distrito de coishco, provincia Del Santa, año 2016.</p> <p>Describir las características de las micro y pequeñas empresas del distrito de coishco, provincia Del Santa, año 2016</p> <p>Describir las características de una gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación de las micro y pequeñas empresas del distrito de coishco , provincia Del Santa, año 2016</p> <p>Elaborar un plan de mejora de la gestión de la calidad con el uso de la tecnología en las micro y pequeña empresas del distrito de Coishco , provincia Del Santa año 2016</p>	Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicación	<p>Se utilizó una población de 04 micro y pequeñas empresas las cuales fueron determinadas mediante un sondeo dentro de la Ciudad de Coishco.</p> <p>Y se utilizó una muestra dirigida de 04 micro y pequeñas empresas quienes aceptaron proporcionar información.</p>	<p>Para el desarrollo del presente trabajo de investigación el diseño que se utilizó fue No experimental – transversal - Descriptivo.</p> <p>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 MYPE Sector comercio – rubro ferretería tal y cual se presentó.</p> <p>Transversal Porque se desarrolló en un determinado tiempo, limitado por un inicio y un fin, es decir en el año 2016.</p> <p>Descriptivo Porque solamente se describió 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.</p>	<p>La técnica que se utilizó, para la recolección de datos fue la encuesta, la cual se aplicó a los 04 representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.</p> <p>Instrumento :</p> <p>El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario de 14 preguntas en la cual se aplicaron preguntas de fácil desarrollo, de tal forma que permitió realizar un análisis descriptivo con la información que se obtuvo.</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación dirigida a las Micro y Pequeñas empresas, estuvo fundamentada por principios éticos, los cuales pasamos a mencionar:

Justicia: que exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad, porque es la cualidad que posee cierta información la que debe de mantenerse reservada para el conocimiento de una persona o de algunas, pero que no debe ser expuesta en forma masiva, por tanto se respetó la voluntad de los encuestados.

Beneficencia y no maleficencia: por añadidura se respaldó por el respeto a la persona humana o dueños, sin causar daños físicos ni psicológicos, que en este caso estuvo representado por los representantes legales de las mypes,

Integridad científica: también se tomó en cuenta, la fidelidad y transparencia de toda la información proporcionada, y tratada, tanto en la preparación, seguimiento y resultados de la investigación, sin modificaciones.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad: por último, el cuidado del medio ambiente, usando hojas recicladas, para las encuestas, tabulaciones y resultados, que luego fueron plasmados en la computadora.

V. RESULTADOS

Tabla 1

Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

Características de los representantes	N	%
Edad		
18 a 30 años	1	25.00
31 a 50 años	3	75.00
51 años a más	0	00.00
Total	4	100.00
Género		
Masculino	3	75.00
Femenino	1	25.00
Total	4	100.00
Grado de instrucción		
Ninguna	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	1	25.00
Superior No Universitaria	2	50.00
Superior Universitaria	1	25.00
Total	4	100.00
Cargo que ocupa actualmente		
Dueño	3	75.00
Administrador	1	25.00
total	4	100.00
Tiempo que desempeña el cargo		
1 - 5 años	2	50.00
5-10 años	2	50.00
10 a mas	0	0.00
Total	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las MYPES del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

Tabla 2

Características en las micro y pequeñas empresas del comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

Características de las MYPES	N	%
Situación legal de la empresa		
Formal	4	100.00
Informal	0	0.00
TOTAL	4	100.00
El tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
1- 5 años	2	50.00
5- 10 años	2	50.00
10 a mas	0	0.00
TOTAL	4	100.00
El número de trabajadores en su empresa		
1-5 empleados	2	50.00
5- 10 empleados	2	50.00
10 a más empleados	0	0.00
TOTAL	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las MYPES del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

Tabla 3

Características de la gestión de calidad, con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

Características de la Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación	N	%
Empresarios con conocimiento en tecnologías de la información y comunicación		
SI	3	75.00
NO	1	25.00
Total	4	100.00
Empleo de las Tic en la organización.		
SI	1	25.00
NO	3	75.00
Total	4	100.00
Uso de blogs para comunicarse con su clientes		
SI	1	25.00
NO	3	75.00
Total	4	100.00
Aplicación de página web en su Mypes		
SI	0	00.00
NO	4	100.00
Total	4	100.00
Empleo de internet o las redes sociales para promocionar su servicio		
SI	0	00.00
NO	3	75.00
AVECES	1	25.00
Total	4	100.00
Beneficios obtiene con el uso de las tic		
mejora la gestión de pedido	1	25.00
conocer mejor a los clientes	0	0.00
promocionar productos o servicios	1	25.00
reducir costos	0	0.00
aumentar las ventas	2	50.00
Total	4	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las MYPES del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

Tabla 4*Plan de mejora propuesto para las microempresas*

Problema encontrado	Causas	Solución y aplicación de la mejora	Responsables
No usan las Tecnologías de la información y la comunicación en sus negocios	No consideran necesario el uso de las Tecnologías de la información y comunicación	Iniciar la implementación de un programa de capacitación en el manejo de TICs para la digitalización del negocio. Asesoramiento con un especialista en Gestión y ventas con Tics.	Propietario y/o administrador
Desconocimiento de los beneficios que trae el uso de las tecnologías de la información y la comunicación	Falta de capacitación en el uso de tecnologías de la información y comunicación Falta de innovación en los negocios.	Contratar un especialista en el uso de las Tecnologías de la información y comunicación. Realización de Pagina Web.	Propietario y/o administrador
Comunicación con los clientes	No hay comunicación con los clientes luego de la venta	Implementar la compra o adquisición de smarphones y teléfonos para dar seguimiento al cliente después de la compra, conocer su satisfacción y ofrecerle productos nuevos.	Propietario y/o administrador

5.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los representantes de las MYPES.

Con respecto a la edad de los representantes. El 75.00% tiene entre 31 a 50 años de edad. (Tabla 1), estos resultados contrastan con Lazaro (2017) donde indica que El 55.5 % de los representantes encuestados manifestaron tener entre 31 a 50 años de edad y Gamarra (2017) corrobora este resultado indicando que el 55.5 % de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. Esto indica que la mayoría de las empresas están dirigidas por personas emprendedoras que ya cuentan con experiencia en el manejo de su empresa.

El 75% de los representantes son de género masculino (Tabla 1), el resultado obtenido coincide con Gamarra (2017) donde el 66.7% de los representantes de las Mypes son de sexo masculino, pero contradice lo encontrado por Turriate (2017) donde confirma que el 58.3% de los representantes de las Mypes son de género femenino. Se puede observar que el género de los representantes varían según los lugares del estudio.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes, el 50% cuenta con superior universitaria (Tabla 1) pero Poma (2015) responde que el 45% cuentan con estudios superiores universitarios y Gamarra (2017) contradice los resultados obtenidos indicando que 61.1% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa, demostrando que en la minoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, no es necesario tener un grado de instrucción específico para poder dirigirlo sino que se basa más en el conocimiento empírico que obtiene el representante al pasar del tiempo.

Con respecto al cargo que desempeñan los representantes el 75% de los representantes son los dueños de las micro y pequeñas empresas (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, tienen como representantes a los mismos dueños del negocio quienes ocupan dicho puesto ya sea por ahorrar en contratar más personal o por que desconfían en que otro maneje su empresa de mejor manera que ellos mismos.

El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen tiempo desempeñando el cargo (Tabla 1) estos resultados contrastan con Turriate (2017) ya que indica que el 58.3% tiene tiempo de permanencia en el cargo de 7 años a más. Demostrando que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, tienen como representantes a personas que tienen tiempo en el puesto lo que indica que son personas que vienen adquiriendo experiencia con el día a día del negocio y lo están manejando de mejor manera posible.

Respecto a las características de las MYPES.

El 100% de las micro y pequeñas indicaron que son empresas formales (Tabla 2) obteniendo los mismos resultados de Lazaro (2017) donde indica que el 100% de las Mypes encuestadas son formales. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas se preocupan por la formalidad de sus organizaciones y cumplen con sus responsabilidades.

El 50% de las empresas tienen de 5- 10 años (Tabla 2), el estudio de Gamarra (2017) contrasta estos resultados diciendo que el 50% de las mypes encuestadas tienen de 8 a más años de permanencia en el rubro concordando con Lazaro (2017) que dice el 50% de las mypes encuestadas tienen de 8 a más años de permanencia. Observamos que las Mypes tienen años similares de permanencia al pasar de los años por lo que se sienten confiados de como llevan a cabo sus funciones para que sigan siendo rentables y los preferidos de sus clientes.

El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 empleados (Tabla 2) este resultado contrasta con Lazaro (2017) donde indica que el 83.3% de las mypes tiene como máximo 4 colaboradores en su empresa. Esto demuestra que la gran mayoría tienen el personal necesario para poder desarrollar sus labores.

Respecto a la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación.

El 75 % de las micro y pequeñas empresas si conoce término tecnologías de la información y comunicación(Tabla 3), contrastando con Turriate (2017) indica que el 75% de los representantes de las Mypes no conocen el termino TICS, Podemos observar que la repuesta de los empresarios son completamente diferentes ya que existen factores que influyen al desinterés y falta de información de las tecnologías de la información y comunicación pero su aplicación dependerá de la decisión que tome el representante.

El 75% no hacen uso de las tic (Tabla 3), estos resultados contrastan con Lazaro (2017) donde muestra que el 72.2% de los encuestados no utiliza las TIC, mientras tanto Cieza (2014) indica que El 75% de los empresarios encuestados hacen uso de las TIC. Podemos observar que los empresarios varían según el uso de Tics ya que algunos de ellos tienen mas conocimiento en la aplicación de la variable en sus organizaciones.

El 75% de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un blogs para comunicarse con sus clientes (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas no cuentan con un blogs para comunicarse con sus clientes y muy poco interés en ponerlas en práctica, sino realizar todos los procesos de manera tradicional sin apearse a ningún estándar establecido.

El 100% de las micro y pequeñas empresas no utilizan página web en sus mypes. (Tabla 3). Esto demuestra que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del Sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería distrito de Coishco, no utilizan ni cuentan con una página web.

El 75% de las micro y pequeñas empresas no usa el internet ni redes sociales para promocionar sus servicios (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco no usan el internet ni redes sociales para promocionar sus servicios.

El 50% de las micro y pequeñas empresas utiliza el beneficio de las tic para aumentar sus ventas (Tabla 3). Esto demuestra que la mitad de las micro y pequeñas empresas

del comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, utilizan el tic para poder aumentar sus ventas y tener un mejor control.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre o razón social	Giro de la empresa	Dirección:	Nombre del representante
Ferretería la llave	Ferretería y materiales de construcción.	Jr. Alcides Carrion 234 Coishco.	Hugo León
ferretería la unión	Ferretería y materiales de construcción.	Jr. Unión 160, Coishco.	Víctor Zavaleta Sánchez
ferretería Víctor Manuel	Ferretería y materiales de construcción.	Ex panamericana 458 Coishco.	Paola Pérez Izaguirre
ferretería negociaciones Fabián	Ferretería y materiales de construcción.	Av. Villa del mar 278, Coishco.	Blanco Darío Marcelo

2. Misión

Ofrecemos el servicio de venta de artículos de ferretería y afines para proyectos de construcción a tu medida y presupuesto, garantizando calidad en nuestros productos, así como un servicio íntegro desde la pre-venta, venta y entrega.

3. Visión

Ser reconocidos por el público consumidor como una empresa líder en el rubro de ferretería, con una alta solidez financiera, responsabilidad social y con calidad de servicio y productos con un precio asequible y rapidez brindando una experiencia agradable al cliente.

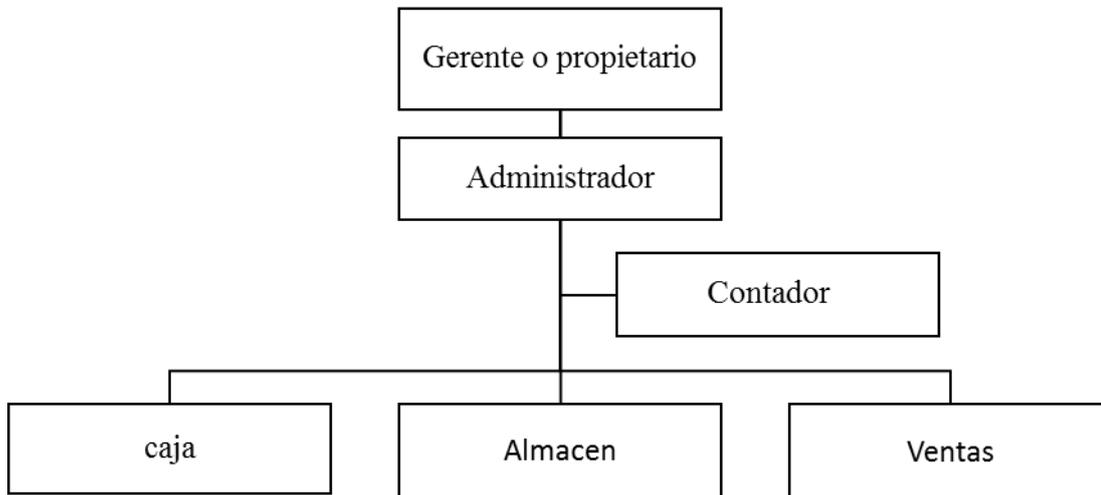
4. Objetivos Empresariales

- Proyectar una imagen positiva y atractiva al público consumidor
- Fidelizar al cliente mediante un servicio de calidad
- Servicio post-venta
- Lograr estabilidad y rentabilidad financiera
- Capacitar a nuestros trabajadores
- Implementar las TIC en la empresa para un mejor desempeño
- Abrir sucursales
- Establecer metas acorde a los objetivos y estrategias
- Emplear el marketing mix para la promoción de la empresa

5. Servicios

Nuestra empresa ofrece el servicio de venta de productos de ferretería y afines para la: construcción, remodelación, ampliación, pintado y acabado de su vivienda, negocio, colegio, oficina, etc. a los mejores precios.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado en administración• Experiencia mínima de 3 años• Trabajo en equipo• Conocimiento en seguridad y salud en el trabajo
Funciones	Gestionar mediante la Planificación, organización, dirección y control las actividades de la empresa integralmente

Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none">• Licenciado en administración• Experiencia mínima de 2 años en el rubro• Trabajo en equipo• Conocimiento de TICs
Funciones	Planificar, organizar, dirigir, controlar las actividades de la empresa y sus áreas

Cargo	Contador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Egresado de contabilidad o técnico en contabilidad • Experiencia de 1 año • Conocimiento de TICs • Trabajo en equipo.
Funciones	Evaluar, interpretar y contabilizar los ingresos/ egresos de la empresa así como su tributación

Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios o técnicos en administración o contabilidad. • Experiencia de 2 años. • Manejo de TICs.
Funciones	Controlar el flujo de ventas diario, realizar el arqueo de caja.

Cargo	Almacén
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios o técnicos en administración con mención en logística. • Experiencia de 2 años • Manejo de TICs • Conocimiento de kardex
Funciones	Gestionar el inventario, las compras de los proveedores, control detallado de entradas y salidas de productos

Cargo	Ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios técnicos o diplomados en ventas y marketing. • Experiencia de 2 años. • Manejo de TICs. • Manejo de software publicitario • Proactividad y trabajo en equipo
Funciones	Definir y dirigir las estrategias de venta, fijación de precios, presentación del producto para su venta final.

6.2. Diagnóstico empresarial

		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
		O1	Nuevas tecnologías	A1	Recesión económica
		O2	Redes sociales	A2	Nuevos competidores
		O3	Nuevos competidores de empresas de comunicaciones	A3	Poder de negociación de proveedores
FORTALEZAS		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS FA	
F1	Formalización	FO1	Adquirir equipos de cómputo mediante crédito	FA1	Implementar una programa de ahorro para contingencias
F2	Experiencia en el rubro	FO2	Fidelizar al cliente mediante premios y beneficios	FA2	Establecer un programa post venta con base de datos e historial de clientes
F3	Ser propietario de la empresa	FO3	Establecer un programa de marketing mix para la promoción interna y externa de la empresa	FA3	Establecer alianzas estratégicas con proveedores
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS DO		ESTRATEGIAS DA	
D1	No emplea TIC en la empresa	DO1	Implementar programa de capacitación en uso de TIC y networking.	DA1	Iniciar programa de capacitación en uso de TIC a propietarios y trabajadores
D2	No emplea redes sociales para marketing	DO2	Implementar programa de capacitación para el uso de redes sociales	DA2	Iniciar programa de capacitación para el uso de redes sociales
D3	No hay comunicación con los clientes	DO3	Gestionar una línea telefónica y página web para comunicarse con los clientes	DA3	Establecer una línea directa para comunicación con los proveedores

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación del indicador
Implementación de gestión de la calidad	Desinterés y falta de compromiso para implementar la gestión de calidad
Implementación de uso de TICs	Falta de financiamiento para contratar un especialista
Capacitación de los representantes en actualización tecnológica	Los representantes no se han capacitado
Capacitación de los trabajadores en actualización tecnológica	Los trabajadores no registran capacitación
Diagnóstico previo a la capacitación	La empresa no evalúa ni efectúa un diagnóstico previo a la capacitación.

8. Problemas

Indicadores	Problema encontrado	Causas del problema
Tecnologías de la información	No usan las Tecnologías de la información y la comunicación en sus negocios.	No consideran necesario el uso de las Tecnologías de la información y comunicación.
Beneficios de las Tics	Desconocimiento de los beneficios que trae el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	- Falta de capacitación en el uso de tecnologías de la información y comunicación - Falta de innovación en los negocios.
Comunicación con los clientes	No hay comunicación con los clientes luego de la venta.	Implementar la compra o adquisición de smartphones y teléfonos para dar seguimiento al cliente después de la compra, conocer su satisfacción y

		ofrecerle productos nuevos.
--	--	-----------------------------

9. Establecimiento de soluciones

9.1. Acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora	Responsables
Tecnologías de la información	No usan las Tecnologías de la información y la comunicación en sus negocios	Iniciar la implementación de un programa de capacitación en el manejo de TICs para la digitalización del negocio. Asesoramiento con un especialista en Gestión y ventas con Tics.	Propietario y/o administrador
Beneficios de las Tics	Desconocimiento de los beneficios que trae el uso de las tecnologías de la información y la comunicación	Contratar un especialista en el uso de las Tecnologías de la información y comunicación. Realización de Pagina Web.	Propietario y/o administrador
Comunicación con los clientes	Comunicación con los clientes	Implementar la compra o adquisición de smarphones y teléfonos para dar seguimiento al cliente después de la compra, conocer su satisfacción y ofrecerle productos nuevos.	Propietario y/o administrador

9.2. Estrategias a implementar

N°	Acciones de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Iniciar la implementación de un programa de capacitación en el manejo de TICs para la digitalización del negocio. Asesoramiento con un especialista en Gestión y ventas con Tics.	No emplea las TIC en la gestión de la empresa	6 meses	Personal administrativo actualizado que lleve a cabo la digitalización del negocio con un gran impacto en la rapidez y fluidez del servicio	Programar reuniones mensuales para evaluar las metas y objetivos de actualización tecnológica y networking
2	Contratar un especialista en el uso de las Tecnologías de la información y comunicación. Realización de Pagina Web	No emplea el marketing en las redes sociales para promoción de la empresa.	6 meses	Establecimiento de red de negocios donde la empresa expone sus productos y servicios en redes sociales y en eventos empresariales, ferias, etc.	Programar reuniones con el personal para evaluar y retroalimentar el proceso de capacitación en redes sociales y pagina web
3	Implementar la compra o adquisición de smarphones y teléfonos para dar seguimiento al cliente después de la compra, conocer	No hay comunicación con los clientes luego de la venta	6 meses	Clientes y consumidores satisfechos y valorados, trayendo como consecuencia la recomendación de los mismos a otros	Realizar encuestas trimestrales a los clientes sobre satisfacción del servicio, sus expectativas así como sus recomendaciones

	su satisfacción y ofrecerle productos nuevos.			potenciales clientes	
--	---	--	--	----------------------	--

9.3. Recursos para implementar y financiar la mejora

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	Buscar asesoramiento tecnológico antes de implementar el programa de capacitación	Representante, titular o gerente	S/ 800.00	Local o área designada de la empresa proyector, ekran y laptop	6 meses
2	Designar coordinadores para dirigir y gestionar las capacitaciones, así como evaluar el desarrollo y la logística que implica	Representante, titular o gerente y personal	S/ 6.000.00	Local o área designada de la empresa proyector, ekran y laptop	6 meses
3	Implementar un presupuesto especial para la capacitación	Representantes y contabilidad	S/ 7.000.00	Software contable	6 meses

La implementación de la mejora asciende a un total de S/ 7, 000.00

VI. Conclusiones

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, tiene como representantes del género masculino, así mismo la mayoría son dueños de sus negocios, a su vez la mayoría tienen de entre 30 a 50 años de edad y están desempeñando el cargo menos de 5 años, también la mayoría relativa de los representantes tienen grado de instrucción educación secundaria y superior universitaria.

La mayoría de las empresas están dirigidas por personas emprendedoras que ya cuentan con experiencia en el manejo de su empresa, mientras que el género de los representantes varía según los lugares del estudio. Asimismo, se evidencia que no es necesario tener un grado de instrucción específico para poder dirigirlo, sino que se basa más en el conocimiento empírico que obtiene el representante al pasar del tiempo. El tiempo en el puesto de dirección indica que son personas que vienen adquiriendo experiencia con el día a día del negocio lo cual denota una ventaja para implementar mejoras tecnológicas.

Que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, son formales, así mismo la mitad permanece en el rubro de 5 a 10 años y la mitad tienen de entre 1 a 5 trabajadores. La mayoría de las micro y pequeñas empresas se preocupan por la formalidad de sus organizaciones y cumplen con sus responsabilidades. La gran mayoría tienen el personal necesario para poder desarrollar sus labores.

La mayoría de los empresarios si conoce término tecnologías de la información y comunicación, no hacen uso de las tic, no cuentan con un blogs para

comunicarse con sus clientes. La totalidad de los encuestados no utilizan página web en sus mype. La gran parte de mypes no usa el Internet ni redes sociales para promocionar sus servicios y consideran que el uso de las Tics sería beneficioso para aumentar sus ventas. La ausencia del uso de páginas web, internet, blogs, y redes sociales para promover el negocio, son factores que influyen en la falta de información de las tecnologías de la información y comunicación, pero su aplicación dependerá de la decisión que tome el representante, debido a que el uso de página web es una herramienta poderosa para llegar a más público.

Se realizó un plan de mejora el cual fue elaborado en base a los problemas y deficiencias que se encontró mediante el procesamiento de esta investigación, en el cual se menciona los pasos a seguir e implementar la mejora, conformado por indicadores, problemas, causas del problema, acción de mejora y responsables de su ejecución en las mypes.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- **Recibir asesoramiento** con un especialista en Gestión y ventas con Tics para llevar a cabo la implementación de un programa de capacitación en Tics.
- **Implementar** el uso de las Tecnologías de la información y comunicación para seguir en la ruta de la innovación, lo cual beneficiará en su desarrollo comercial y administrativo.
- **Gestionar** los recursos y la logística para empezar a aplicar el plan de mejora
- **Capacitar** con un especialista para que les pueda orientar en el uso de las nuevas Tecnologías de la información y comunicación.
- **Retroalimentar** constantemente el proceso de capacitación mediante seguimiento y control

Referencias Bibliográficas.

- CEPAL. (2018). *La nueva revolución digital de la internet del consumo a la internet de la producción*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780_es.pdf
- Cieza (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*”. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/962>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga, Spain: Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?page=19>.
- Díaz. (2016). *La importancia del internet en las empresas*. Recuperado de: <https://www.maestrodelacomputacion.net/importanciainternet-empresas/>
- Fernández. (2011). *Seguridad y Calidad en la Gestión de las TIC*. Recuperado de: <http://www.infocalidad.net/archives/opinion/seguridad-y-calidad-en-la-gestion-de-las-tic>
- Gamarra (2017). *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio – Rubro Ferretería, Ciudad De Huarmey,2016*, Recuperado de : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1007>
- García, I., García, F., & Piattini, M., Pino, F. (2018). *Calidad de sistemas de información (4a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5758917&ppg=32>
- Gestión, (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/mercados/mypes-reducir-costos-usaran-tecnologias-informacion-comunicacion-56408>
- Gonzales. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación (TICS)*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml>
- Lazaro (2017). *Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tecnologías De Información Y Comunicación En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio –*

Rubro Ferretería, Ciudad De Pucallpa, Año 2017’ Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5756601&ppg=229>

- Martínez, M. M., & García, B. A. (2019). *Organización de las operaciones industriales: Con test de autocomprobación y casos*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5759210&ppg=34>
- Mas. y Quesada Ibáñez, J. (2016). *Las nuevas tecnologías y el crecimiento económico en España*. Bilbao, Spain: Fundación BBVA. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/60015?page=32>.
- Mela. (2015). *¿Qué son las TICS y para qué sirven?* Recuperado de: <http://noticias.iberestudios.com/%C2%BFque-son-las-tic-y-para-que-sirven/>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015). *El teletrabajo*. Recuperado de: <http://teletrabajo.gob.pe/>
- Mungaray, A., Osorio, G., & Ramírez, N. (2017). *Ensayos económicos sobre microempresas de subsistencia en México*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5426135&ppg=37>
- Pacheco (2016). *Tecnologías de la información y la comunicación*. México D.F, Mexico: Pearson Educación. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/38062?page=8>.
- Pérez, J, y Gardey, A. (2014). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Recuperado de <http://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Pérez, J. & Merino, M. (2018). *Definición de correo electrónico*. Recuperado de: <http://definicion.de/correo-electronico>
- 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/2014/01/09/162_855/16285520150220100740.pdf
- 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*. (Memoria para optar el título de Licenciado en Administración,

Escuela de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote).
Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1007>

- Riquelme. (2015). *La importancia de la gestión de calidad*. Recuperado de:
<https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-dela-calidad/>
- Saez, F; Garcia, O; Palao, J. y Rojo, P. (2017) (s/f). *Innovación Tecnología en las Empresas. Capítulo 7 Gestión de calidad total*, editorial. Recuperado de:
www.gsi.dit.upm.es/fsaez/intl/capitulos/7%20-TQM.pdf
- Solana, G. (2018). *Perú: Firme vocación internacional*. Recuperado de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5350163&ppg=13>
- Sánchez, (2012). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml>.
- Sunat (2016). *Trabajo y promoción del empleo*. Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds007-2008.pdf>
- Turriate (2017). “*Gestión De Calidad Con El Uso De Las Tic’s En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Librería Del Distrito De Santa En El Año 2016*”, Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=709/70916424006>.
- Uriol, (2014). *Caracterización de las Tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (mypes) de la asociación de pequeñas empresas industriales y artesanos de Trujillo – año 2013*, Recuperado de:
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Zagirovich (2015). *Concepto de intranet. Blog*, Recuperado de: Dip, P. (2010). Intranet y Extranet. En su blog recuperado el 27 de Mayo de:
<http://latecnologiavirtual.blogspot.pe/2010/07/intranet-extranet.html>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																				
	ACTIVIDADES	AÑO 2018								AÑO 2019								AÑO 2020		
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				Trimestre I		
		Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				En.	Feb.	Mar.
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Elaboración del proyecto	x																		
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x																	
3	Aprobación del proyecto por jurado de investigación			x																
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x															
5	Mejora del marco teórico					x														
6	Redacción de la revisión de la literatura						x													
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x												
8	Ejecución de la metodología								x											
9	Resultados de la investigación									x										
10	Conclusiones y recomendaciones										x									
11	Redacción del pre informe											x								
12	Redacción del informe final												x							
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación													x						
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x	x	x			
15	Redacción de artículo científico															x	x	x		
16	Revisión del informe de tesis y artículo científico																	x		
17	Uso de turnitin																		x	
17	Pre banca																		x	
18	Sustentación del informe final																		x	

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones			S/ 81.00
• Fotocopias			S/ 30.00
• Empastado			S/ 105.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)			S/ 12.00
• Lapiceros			S/ 2.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	S/ 960.00
Sub total			S/ 1190.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			S/ 30.00
Sub total			S/ 1220.00
Total de presupuesto desembolsable			S/ 1220.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

Anexo 3. Consentimiento Informado

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTICULOS DE FERRETERIA, DISTRITO DE COISHCO, AÑO 2016

Estimado señor (a): Hugo Leon

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar

Participación

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

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

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

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y un plan de mejora sobre gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas.

Confidencialidad de la información

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

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú. Estudiante: Benavente Méndez Jessica. El celular 993774871, o al correo: jess_leo2010@hotmail.com

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

Consentimiento / Participación voluntaria

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

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

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi como derecho. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre Participante

Firma Participante

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha

Hora

Anexo 3. Consentimiento Informado

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTICULOS DE FERRETERIA, DISTRITO DE COISHCO, AÑO 2016

Estimado señor (a) VICTOR ZAVALA SANCHEZ

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar

Participación

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

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la titulada gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

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

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y un plan de mejora sobre gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas.

Confidencialidad de la información

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

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú. Estudiante: Benavente Mendez Jessica. El celular 993774871, o al correo: jess_leo2010@hotmail.com

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

Consentimiento / Participación voluntaria

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

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

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi como derecho. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre Participante

Firma Participante

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha

Hora

Anexo 3. Consentimiento Informado

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTICULOS DE FERRETERIA, DISTRITO DE COISHCO, AÑO 2016.

Estimado señor (a) PAOLA PEREZ IZAGUIRRE

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar

Participación

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

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la titulada gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016..

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

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

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y un plan de mejora sobre gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas.

Confidencialidad de la información

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

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú. Estudiante: : Benavente Mendez Jessica. El celular 993774871, o al correo: jess_leo2010@hotmail.com

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

Consentimiento / Participación voluntaria

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

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

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi como derecho. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre Participante

Firma Participante

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha

Hora

Anexo 3. Consentimiento Informado

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA MINORISTA DE ARTICULOS DE FERRETERIA, DISTRITO DE COISHCO, AÑO 2016.

Estimado señor (a)): BLANCO DARIO MARCELO

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar

Participación

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

Propósito del estudio

El propósito del estudio es investigar acerca de la titulada gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de coishco, año 2016

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

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

Beneficios

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y un plan de mejora sobre gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación y plan de mejora en micro y pequeñas empresas.

Confidencialidad de la información

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

Problemas o preguntas

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú. Estudiante: Benavente Mendez Jessica. El celular 993774871, o al correo: jess_leo2010@hotmail.com

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

Consentimiento / Participación voluntaria

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

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

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mi como derecho. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Nombre Participante

Firma Participante

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha

Hora

Anexo 4. Población

N°	Razón Comercial	Representantes	Ubicación
1	FERRETERIA LA LLAVE	HUGO LEON	JR. ALCIDES CARRION 234
2	FERRETERIA LA UNION	VICTOR ZAVALETA SANCHEZ	JR UNION 160
3	FERRETERIA VICTOR MANUEL	PAOLA PEREZ IZZAGUIRRE	EX PANAMERICANA 458
4	FERRETERIA NEGOCIACIONES FABIAN	BLANCO DARI MARCELO	AV. VILLA DEL MAR 278

Anexo 5. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

“CUESTIONARIO”

Razón Social:.....

Dirección:.....

Nombres:.....

Cargo:.....Telef.....

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO DE VENTA MINORISTA DE ARTICULOS DE FERRETERIA DEL DISTRITO DE COISHCO, AÑO 2016.”. Para obtener el título profesional de licenciado en administración.

La información que Usted proporcione será exclusivamente para fines académicos y de Investigación, Agradeciendo anticipadamente por su valiosa colaboración.

Instrucciones: Por favor marcar con una X una de las alternativas que se ofrecen en cada pregunta, de acuerdo a lo que considere desde su criterio personal y profesional.

I.-REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES

1.-La edad del representante legal de la MYPE:

- a) 20 – 30 años
- b) 30 – 50 años
- c) 51 años a más

2.-Genero:

- a) Masculino
- b) Femenino

3.-Grado de Instrucción:

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

4.- ¿Cuál es su cargo que desempeña?

- a) Dueño

- b) Administrador (gerente)

5.- ¿Cuál es el tiempo que desempeña en su cargo?

- a) 1 - 5 años
- b) 5 - 10 años
- c) 10 a más

II. REFERENTE A LAS MYPES

6.- ¿Cuál es la situación legal de la empresa?

- a) Formal ()

- b) Informal ()

7.- ¿Qué tiempo tiene la empresa en el mercado?

- a) 1 – 5 años
- b) 5 – 10 años
- c) 10 años

8.- ¿Cantidad de empleados que laboran en la empresa?

- a) 1 – 5 empleados
- b) 6 – 10 empleados
- c) 11 a más

III. REFERENTE AL USO DE LAS TIC EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

09.- ¿Conoce usted que son las Tecnologías de la Información y Comunicación?

- a) Si
- b) No

10.- ¿En su empresa hace uso de las Tic?

- a) Si
- b) No

11.- ¿Cuenta con un blog para comunicarse con sus clientes?

- a) Si
- b) No

12.- ¿Cuenta con una página Web en su Mype?

- a) Si
- b) No

13.- ¿Utiliza el internet o las redes sociales para promocionar su servicio?

- a) Si
- b) No
- C) A veces

14.- ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las Tic?(tecnología)

- a) Mejora la gestión de pedidos
- b) Conocer mejor a los clientes
- c) Promocionar productos o servicios
- d) Reducir Costos
- e) Aumentar las ventas

Anexo 6. Hoja de Tabulación

<i>PREGUNTA</i>	<i>RESPUESTA</i>	<i>TABULACIÓN</i>	<i>FRECUENCIA ABSOLUTA</i>	<i>FRECUENCIA RELATIVA</i>
a) Respecto a los representantes				
1. Edad (años)	20 – 30		0	00.00%
	30 – 50	III	3	75.00%
	51 años a más.	I	1	25.00%
Total		III	4	100,0%
2. Genero	Femenino	I	1	25.00%
	Masculino	III	3	75.00%
Total		III	4	100,0%
3. Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.00%
	Primaria		0	0.00%
	Secundaria	I	1	25.00%
	Superior no universitaria	II	2	50.00%
	Superior universitaria	I	1	25.00%
Total		III	4	100,0%
4. Cargo	Dueño	III	3	75.00%
	Administrador	I	1	25.00%
Total		III	4	100,0%
5. Tiempo que desempeña en el Cargo	1 a 5 años	II	2	50.00%
	5 a 10 años	II	2	50.00%
	10 años a más		0	00.00%
Total		III	4	100,0%
b) Respecto a las Micro y pequeñas empresas				

6. Situación legal de la empresa	Formal	III	4	100.00%
	Informal		0	00.00%
Total		III	4	100,0%
7. Que tiempo tiene la empresa en el mercado	1 a 5 años	II	2	50.00%
	5 a 10 años	II	2	50.00%
	10 a más		0	00.00%
Total		III	4	100,0%
8. Cantidad de empleados que laboran en la empresa	1 a 5 empleados	II	2	50.00%
	5 a 10 empleados	II	2	50.00%
	10 a más empleados			
Total		III	4	100,0%
c) Referente al uso de las Tic en las Micro y Pequeñas Empresas				
9. Conoce usted que son las tecnologías de la información y comunicación	Si	III	3	75.00%
	No	I	1	25.00%
Total		III	4	100,0%
10. En su empresa hace uso de las Tic	SI	I	1	25.00%
	NO	III	3	75.00%
TOTAL		III	4	100,00%

11. Cuenta con un blog para comunicarse con sus clientes	SI	I	1	25.00%
	NO	III	3	75.00%
Total		III	4	100,0%
12. Cuenta con una página web en su MYPE	SI		0	00.00%
	NO	III	4	100.00%
Total		III	4	100,0%
13. Utiliza el internet o las redes sociales para promocionar su servicio	SI		0	00.00%
	NO	III	3	75,00%
	A VECES	I	1	25.00%
Total		III	4	100.00%
14. Cual de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las Tic	a) mejora la gestión de pedidos.	I	1	25.00%
	b) conocer mejor a los clientes			
	c) promocionar productos y servicios	I	1	25,00%
	d) reducir costos			
	e) aumentar las ventas	II	2	50.00%
Total		III	4	100.00%

Anexo 7. Figuras

Tabla 1. Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

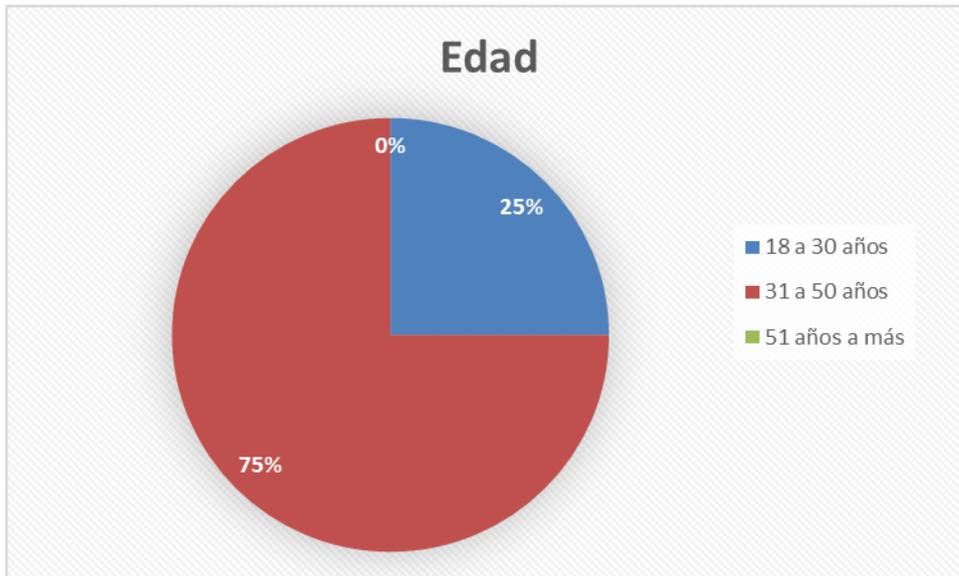


Figura 1. Edad del representante legal de la MyPE

Fuente. Tabla 1

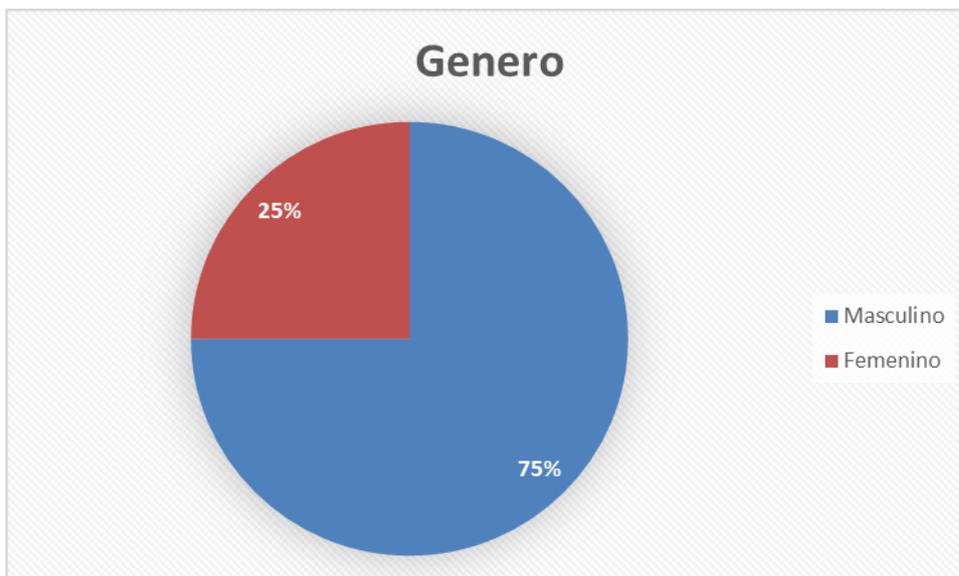


Figura 2. Genero

Fuente. Tabla 1

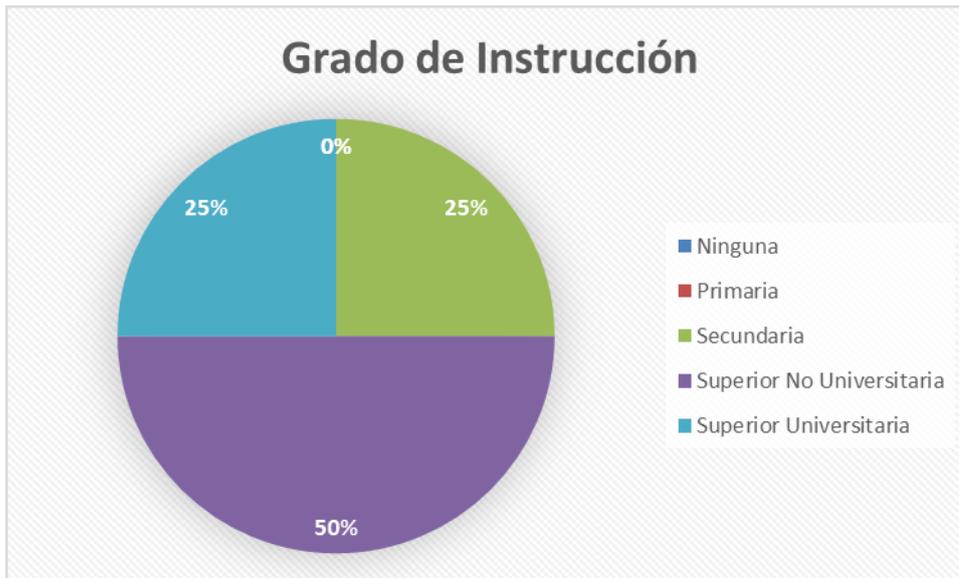


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

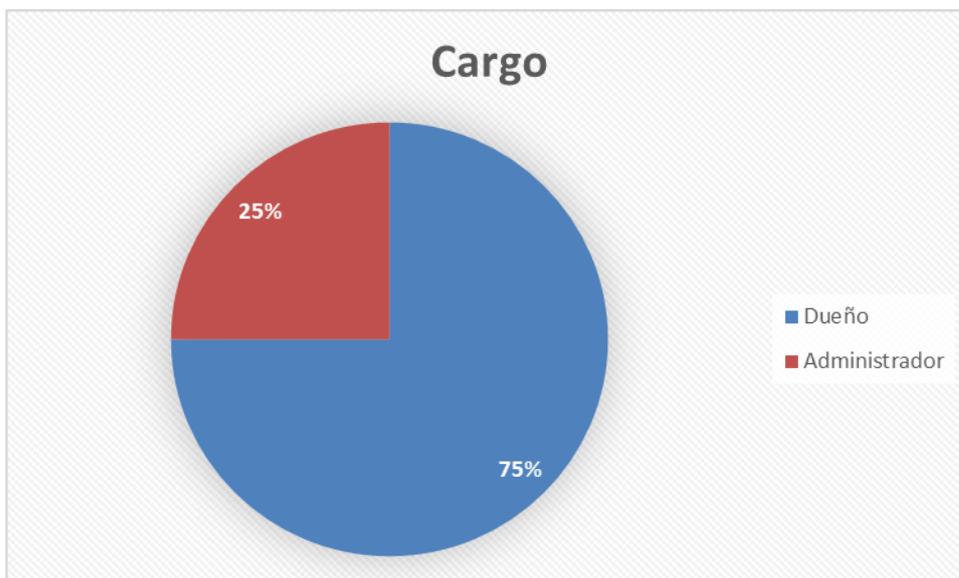


Figura 4. Cargo que desempeña en la empresa

Fuente. Tabla 1



Figura 5. Tiempo en el cargo.

Fuente. Tabla 1

Tabla 2. Características en las micro y pequeñas empresas del comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

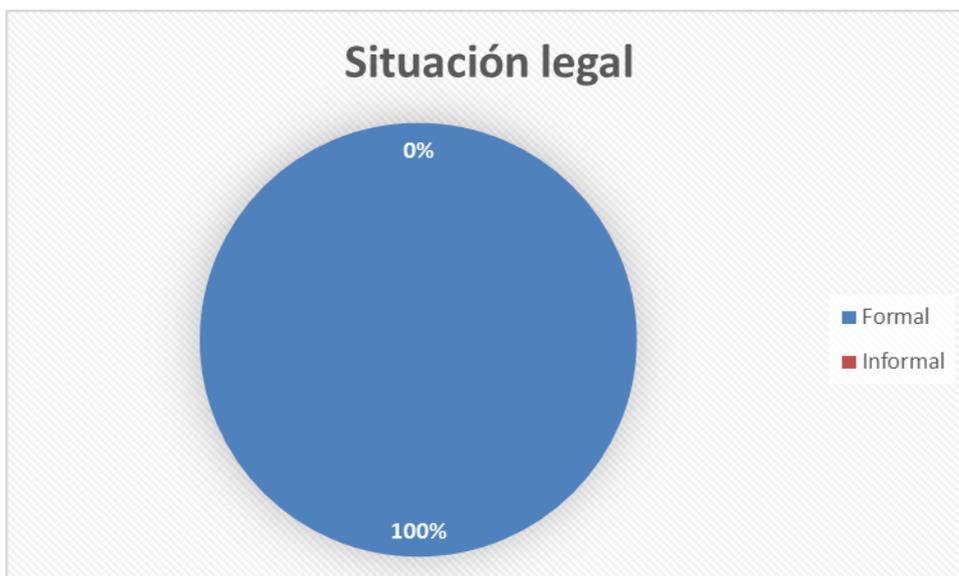


Figura 6. Situación legal

Fuente. Tabla 2



Figura 7. Tiempo de permanencia en el rubro

Fuente. Tabla 2

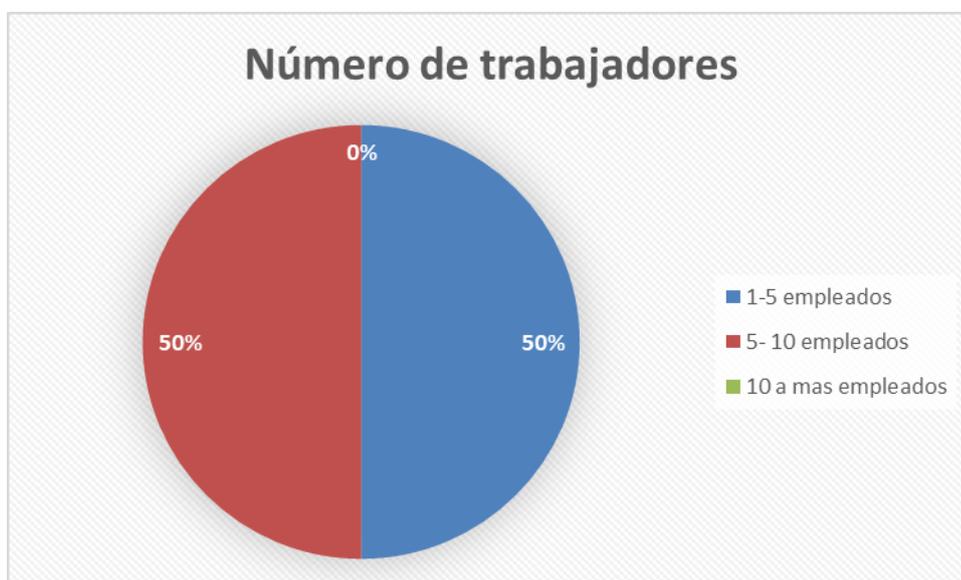


Figura 8. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de venta minorista de artículos de ferretería del distrito de Coishco, año 2016

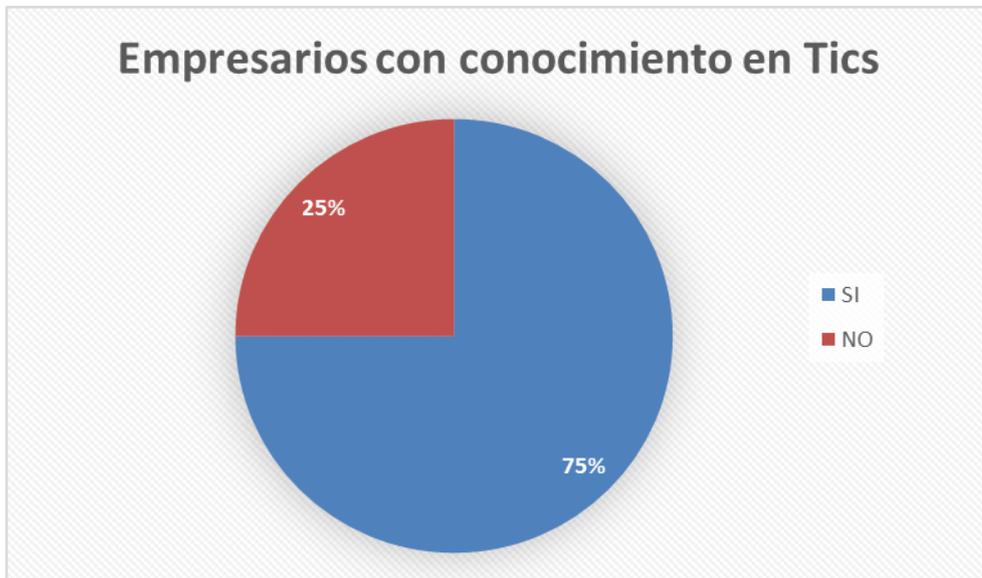


Figura 9. Empresarios con conocimiento en tecnologías de la información y comunicación

Fuente. Tabla 3



Figura 10. Usos de las Tic en la organización.

Fuente. Tabla 3

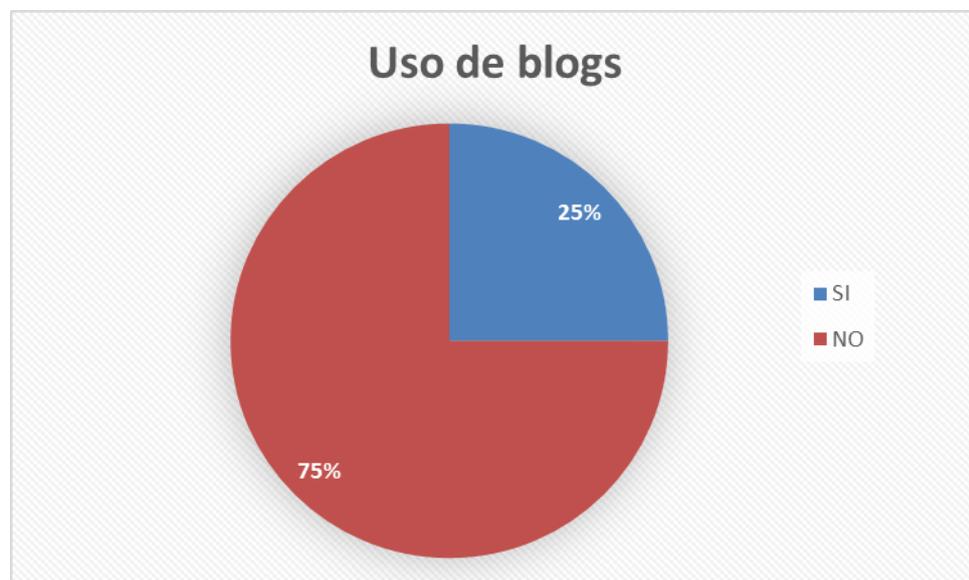


Figura 11. Uso de blogs para comunicarse con sus clientes

Fuente. Tabla 3



Figura 12. Uso de página web en su Mypes

Fuente. Tabla 3

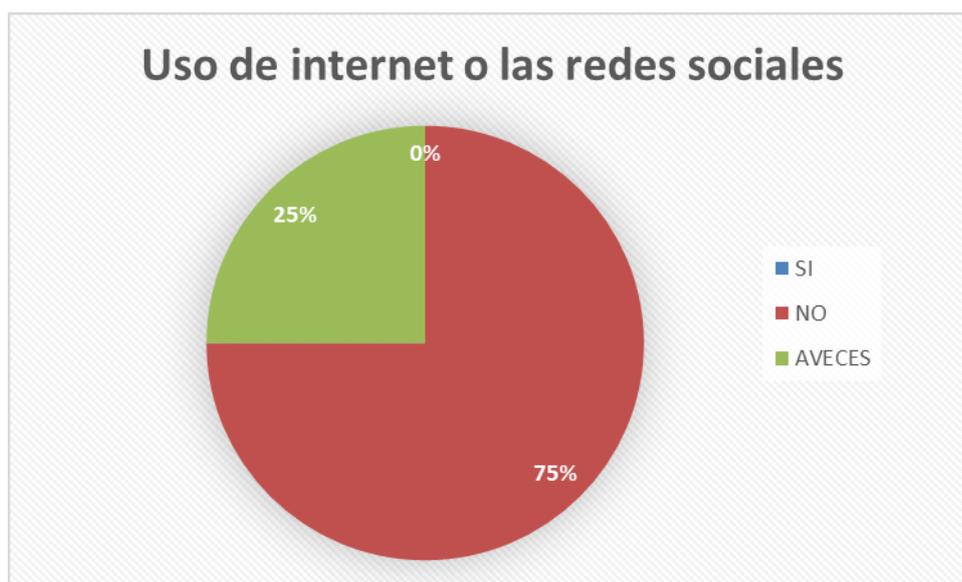


Figura 13. Uso de internet o las redes sociales para promocionar su servicio

Fuente. Tabla 3

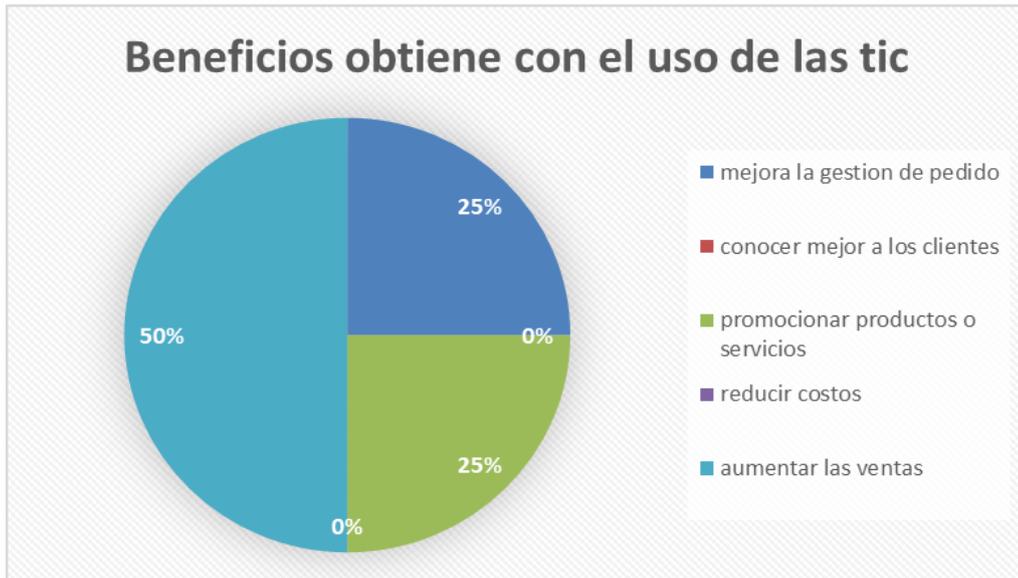


Figura 14. Beneficios obtiene con el uso de las tics

Fuente. Tabla 3