



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE LAS TIC  
EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO  
FERRETERÍA, DEL DISTRITO DE MANANTAY, AÑO  
2018.

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

**REATEGUI LABAJOS, TEDDY WILLIAM**  
ORCID: 0000-0002-8840-7600

ASESORA

**SANTILLÁN TUESTA, MILAGROS MERCEDES**  
ORCID: 0000-0002-0383-3484

**PUCALLPA – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Gestión de calidad bajo el enfoque de las TIC en las mypes del sector comercial, rubro ferretería, del distrito de Manantay, año 2018.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Reategui Labajos, Teddy William

ORCID: 0000-0002-8840-7600

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Pucallpa, Perú

### **ASESOR**

Santillán Tuesta, Milagros Mercedes

ORCID: 0000-0002-0383-3484

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Pucallpa, Perú

### **JURADO**

DR. GRANDES GARCIA GEYDER

ORCID: 0000-0001-8173-701X

MGTR. MOZOMBITE ARMAS JOSE WILSON

ORCID: 0000-0001-5070-4450

MGTR. SAENZ VILLAVERDE MARLENI FELICITA

ORCID: 0000-0001-9818-7130

## **FIRMA DEL JURADO**

---

Mgtr. Mozombite Armas Jose Wilson

Orcid: 0000-0001-5070-4450

Miembro

---

Mgtr. Saenz Villaverde Marleni Felicita

Orcid: 0000-0001-9818-7130

Miembro

---

Dr. Grandes García Geyder

Orcid: 0000-0001-8173-701x

Docente Asesor Revisor

---

Mgtr. Santillán Tuesta Milagros Mercedes

Orcid: 0000-0002-0383-3484

Docente Tutor Investigador

## **AGRADECIMIENTO**

A las MYPE de la Av. Tupac Amaru en el Distrito de Manantay, por su gran apoyo y por haberme ayudado con la información necesaria para realizar este informe. Y a la Lic. Mercedes quien asesoro mi investigación.

## **DEDICATORIA**

**A MI MAMÁ**, quien a lo largo de mi vida se encontró velando por mi bienestar y educación, siendo mi ejemplo a seguir con sus valores, fortaleza y gran corazón, enseñándome a diario y apoyándome incondicionalmente en todo momento.

**A MI FAMILIA**, que con su apoyo y Paciencia me dieron fortaleza y lucharon conmigo esforzándose a diario para terminar de escalar el sueño que abrirá puertas a nuestra nueva vida.

## RESUMEN

La presente investigación demostró que el uso de las TIC ayudaría al crecimiento de las MYPES, siendo muy necesarias para el ordenamiento y control de las ferreterías.

Así mismo, la investigación se desarrolló utilizando la metodología con el tipo de investigación cualitativa, nivel descriptivo, el diseño no experimental descriptivo; Siendo esta la metodología que se utilizó en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Es por ello que, el presente proyecto se justifica por investigar en forma directa la problemática de la implementación de las tecnologías de información y comunicación en las organizaciones, en síntesis, esta investigación se justifica por mostrar a los empresarios ferreteros cómo están administrando sus ferreterías sin utilizar las nuevas tecnologías y que resultados tuvieran administrándolo con las TIC siendo de manera más eficiente y eficaz para sus negocios.

Donde se encontraron los resultados de las siguientes preguntas, ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (compras, ventas y stock)? Obteniendo el 71% de las empresas que indican manejar un buen control de sus productos, ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería? Obteniendo el 100% de los empresarios aceptan que las nuevas tecnologías generarían ventajas para su empresa, ¿cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías? Obteniendo el 86% de los empresarios indican que el nivel del servicio mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.

**Palabras claves:** Características, Gestión de Calidad, nivel de servicio, TIC, ventajas.

## ABSTRAC

This research showed that the use of ICTs would help the growth of MYPES, being very necessary for the ordering and control of hardware stores.

Likewise, the research was developed using the methodology with the type of qualitative research, descriptive level, non-experimental descriptive design; This being the methodology that was used in the development of this research work.

That is why, the present project is justified by directly investigating the problem of the implementation of information and communication technologies in organizations, in summary, this research is justified by showing the hardware businessmen how they are managing their hardware stores without use the new technologies and what results they had managing with ICT being more efficient and effective for their businesses.

Where the results of the following questions were found, do you believe that your company maintains good control over its products (purchases, sales and stock)? Obtaining 71% of the companies that indicate to handle a good control of their products, Do you think that the new technologies generate advantages for your hardware store? Obtaining 100% of entrepreneurs accept that new technologies would generate advantages for your company, do you think or perceive that the level of service of your company would improve when implementing new technologies? Obtaining 86% of entrepreneurs indicate that the level of service would improve when implementing new technologies.

**Keywords:** Characteristics, Quality Management, level of service, ICT, advantages



## INDICE GENERAL

<i>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</i> .....	<i>i</i>
<i>EQUIPO DE TRABAJO</i> .....	<i>ii</i>
<i>FIRMA DEL JURADO</i> .....	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	<i>iv</i>
<i>DECICATORIA</i> .....	<i>v</i>
<i>RESUMEN</i> .....	<i>vi</i>
<i>ABSTRAC</i> .....	<i>vii</i>
<i>INDICE GENERAL</i> .....	<i>viii</i>
<i>INDICE DE TABLAS</i> .....	<i>x</i>
<i>INDICE DE GRAFICOS</i> .....	<i>xi</i>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.1 Planteamiento del Problema</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.2 Caracterización del Problema</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.3 Enunciado del Problema</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 Objetivos de la Investigación</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2.1 Objetivo General</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 Justificación de la Investigación</b> .....	<b>7</b>
<b>2. REVISION DE LA LITERATURA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Internacionales</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1.2 Antecedentes Nacionales</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.3 Antecedentes Regionales</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.4 Antecedentes Locales</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2 Bases Teóricas de la Investigación</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2.1 Teorías de las TIC</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2.2 Teoría de Calidad</b> .....	<b>21</b>
<b>2.2.3 Teoría de las Mypes</b> .....	<b>23</b>
<b>2.2.3.1 Características de las micro y pequeñas empresas</b> .....	<b>23</b>
<b>3. HIPÓTESIS</b> .....	<b>24</b>

3.1	Hipótesis General.....	24
3.2	Hipótesis Específicos.....	24
4	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	25
4.1	Tipo de Investigación .....	25
4.2	Nivel de la Investigación .....	25
4.3	Diseño de la Investigación .....	25
4.3.1	No experimental .....	26
4.3.2	Descriptivo.....	26
4.4	Población y Muestra .....	26
4.4.1	Población .....	26
4.4.2	Muestra .....	26
4.5	Definición y Operacionalización de Variables .....	28
4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	29
4.6.1	Técnica .....	29
4.6.2	Instrumentos .....	29
4.6.3	Procedimientos de Recolección de Datos .....	29
4.7	Plan de Análisis de los Datos.....	29
4.8	Matriz de Consistencia .....	31
4.9	Principios Éticos.....	34
5.	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b> .....	35
5.1	Resultados.....	35
5.2	Análisis de los Resultados.....	53
6.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	56
6.1	Conclusiones.....	56
6.2	Recomendaciones .....	58
7.	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	59
	<b>ANEXOS</b> .....	61
1.	Cronograma de Actividades.....	61
2.	Presupuesto .....	62
3.	Cuestionario.....	63
4.	Matriz de Datos.....	68
5.	Artículo Científico.....	69
6.	Evaluación Turnitin.....	78

## INDICE DE TABLAS

Tabla 01 Definición y Operacionalización de Variables.....	25
Tabla 02 Matriz de Consistencia.....	28
Tabla 03 ¿Cuál es tiempo de apertura de su empresa en el mercado?.....	34
Tabla 04 ¿Cuál es el tiempo de gestión del administrador en su empresa?.....	35
Tabla 05¿Considera necesaria la aplicación de nuevas tecnologías en su empresa?....	36
Tabla 06 ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos?....	37
Tabla 07 ¿De qué forma usted registra sus compras y ventas?.....	38
Tabla 08 ¿Cómo puede calificaría su control del stock de sus productos?.....	39
Tabla 09¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería?	40
Tabla 10 ¿Conoce empresas que estén utilizando nuevas tecnologías?.....	41
Tabla 11 ¿Alguna vez observó cómo se trabaja con nuevas tecnologías en alguna empresa?.....	42
Tabla 12 ¿Cree usted que con las nuevas tecnologías pudieran controlar mejor su Ferretería?.....	43
Tabla 13 ¿Cree usted que las nuevas tecnologías pudieran generarle mayor rentabilidad a su ferretería?.....	44
Tabla 14 Cree usted que las nuevas tecnologías mejorarían la competitividad de su ferretería .....	45
Tabla 15 Estarían de acuerdo con implementar las nuevas tecnologías en sus Ferretería .....	46
Tabla 16 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.....	47
Tabla 17 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría con el ordenamiento que les ofrece las nuevas tecnologías .....	48
Tabla 18 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría por la reestructuración de procedimientos que se implementaría por las nuevas tecnologías .....	49
Tabla 19 ¿Considera Ud. que ha aplicado todas las técnicas para mejorar el nivel de servicio de su empresa?.....	50
Tabla 20 Considera Ud. que la zona en la que se encuentra su empresa ayuda a mejorar la rentabilidad. que les ofrece las nuevas tecnologías.....	51

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 01 ¿Cuál es tiempo de apertura de su empresa en el mercado?.....	34
Gráfico 02 ¿Cuál es el tiempo de gestión del administrador en su empresa?.....	35
Gráfico 03 ¿Considera necesaria la aplicación de nuevas tecnologías en su empresa? 36	
Gráfico 04 ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos?.....	37
Gráfico 05 ¿De qué forma usted registra sus compras y ventas?.....	38
Gráfico 06 ¿Cómo puede calificaría su control del stock de sus productos?.....	39
Gráfico 07 ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería?.....	40
Gráfico 08 ¿Conoce empresas que estén utilizando nuevas tecnologías?.....	41
Gráfico 09 ¿Alguna vez observó cómo se trabaja con nuevas tecnologías en alguna empresa?.....	42
Gráfico 10 ¿Cree usted que con las nuevas tecnologías pudieran controlar mejor su Ferretería?.....	43
Gráfico 11 ¿Cree usted que las nuevas tecnologías pudieran generarle mayor rentabilidad a su ferretería?.....	44
Gráfico 12 Cree usted que las nuevas tecnologías mejorarían la competitividad de su ferretería .....	45
Gráfico 13 Estarían de acuerdo con implementar las nuevas tecnologías en sus Ferretería .....	46
Gráfico 14 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.....	47
Gráfico 15 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría con el ordenamiento que les ofrece las nuevas tecnologías .....	48
Gráfico 16 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría por la reestructuración de procedimientos que se implementaría por las nuevas tecnologías.....	49
Gráfico 17 ¿Considera Ud. que ha aplicado todas las técnicas para mejorar el nivel de servicio de su empresa?.....	50
Gráfico 18 Considera Ud. que la zona en la que se encuentra su empresa ayuda a mejorar la rentabilidad. que les ofrece las nuevas tecnologías.....	51

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación demostró que las TIC son muy necesarias para el ordenamiento y control de las ferreterías, sistematizando el proceso administrativo y digitalizando los registros. Lo más resaltante de este proceso es la elaboración cuadros estadísticos, sintetizándolo en antecedentes para destinar o encaminar la toma de decisiones en las empresas que antes se obtenían solo con los datos y estimaciones actuales. Por ello, el acceso a los datos históricos y registros actualizados al instante beneficia de manera significativa el conjunto de elementos a partir de los cuales se conforma el cuadro de situación. Este sistema hace que las TICs sean parte primordial en el soporte de la toma de decisiones de las empresas.

Es por ello que el presente trabajo de investigación demostró que el uso de las TIC ayudaría al crecimiento de las MYPES, siendo muy necesarias para el ordenamiento y control de las ferreterías.

El presente proyecto de investigación se desarrolló utilizando la metodología con el tipo de investigación cualitativa, el nivel de la investigación fue descriptivo, el diseño de la investigación era no experimental descriptivo. Siendo esta la metodología que se utilizó en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Es por ello que, el presente proyecto se justifica por investigar en forma directa la problemática de la implementación de las tecnologías de información y comunicación en las organizaciones, en síntesis, esta investigación se justifica por mostrar a los empresarios ferreteros cómo están administrando sus ferreterías sin utilizar las nuevas tecnologías y que resultados tuvieron administrándolo con las TIC siendo de manera más eficiente y eficaz para sus negocios.

Donde se encontraron los resultados de las siguientes preguntas, ¿Cree usted

que su empresa mantiene un buen control en sus productos (compras, ventas y stock)?  
Obteniendo el 71% de las empresas que indican manejar un buen control de sus productos, ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería?  
Obteniendo el 100% de los empresarios aceptan que las nuevas tecnologías generarían ventajas para su empresa, ¿cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías? Obteniendo el 86% de los empresarios indican que el nivel del servicio mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.

## **1.1 Planeamiento De La Investigación**

### **1.1.1 Planteamiento del Problema**

En los últimos años, el crecimiento al acceso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) y la Internet no solo ha reducido las brechas digitales entre las personas y sociedades, sino que también ha cambiado la forma en que las empresas hacen negocios. La presente investigación tiene como propósito determinar si el uso de las tecnologías de información y comunicación ayuda a mejorar la productividad en las pequeñas empresas del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Manantay en la ciudad de Pucallpa y finalmente proponer su implementación en las organizaciones de dicho sector.

### **1.1.2 Caracterización del Problema**

Una preocupación fundamental para mundo moderno es la informalidad de las mypes y la búsqueda de alternativas para su formalización. Es especialmente importante para las ciudades en donde existen un gran número de negocios informales. Un aspecto de esta problemática es el análisis de la informalidad de las mypes. (Micro y Pequeñas Empresas) en la zona rural y la urbana éstas son importantes porque contribuyen a mejorar el aspecto económico de las familias a través de sus efectos directos e indirectos. La unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización, actualmente se norman bajo la Ley de Promoción Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015), La misma que reemplaza a la Ley General de la Pequeña y Microempresa (Ley N° 27268, 27 de mayo del 2000). Las mypes contribuyen en el desarrollo económico y mejora de la calidad de vida de un país y de sus habitantes. Como sector económico, muestran una gran

complejidad, una de ellas es sus niveles, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento, lo cual sirve para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación. Por los roles que juegan las mypes en un país es importante su formalización. En el Perú el MTPE y CODEMYPE establecen los siguientes pasos generales para la formalización de una mype: constitución de la mypes (SUNARP), obtención de RUC (SUNAT) y licencia de funcionamiento (MUNICIPALIDAD correspondiente). MTPE (2006) sostiene que en nuestro país las mypes están muy lejos de cumplir con las leyes establecidas, se conoce que a nivel nacional las mypes representan el 98% del tejido empresarial del país; no obstante, el 74% de ellas son informales.

Sin embargo, tienen muchas limitaciones que no permiten el crecimiento de las mismas, como por ejemplo la informalidad, la falta de financiamiento, la poca implementación de las tecnologías de información y el escaso apoyo que reciben por parte del estado.

Frente a todo ello, se podría decir que la situación actual de las mypes es muy inestable, pues cuentan con bajos índices de supervivencia y crecimiento. Mencionando que de cada 10 mypes, sólo 3 superan el primer año y, de éstas, sólo 1 supera los dos años; esto se debería a que las micro y pequeñas empresas son administradas sin una visión clara de lo que se pretende lograr, por lo cual sería imposible maximizar la rentabilidad y crecimiento de estos negocios.

El Ministerio de la Producción (2015) en su Estudio de la Situación Actual de las Empresas Peruanas. Los determinantes de su productividad y orientación exportadora. Análisis basado en los resultados de la Primera Encuesta Nacional de Empresas 2015 informa que:



Sólo el 20% de las microempresas cuentan con un plan de negocio al inicio de sus operaciones mientras que el porcentaje aumenta a 40% en el caso de las pequeñas empresas. Por otro lado, el 37.8% de las MYPE accedió a un crédito para iniciar su negocio.

El desempeño del Perú en cuanto al uso de las TIC está por debajo del de Estados Unidos y de los países de la Alianza del Pacífico (AP). La adopción de las TIC en el Perú requeriría aumentar un 56% para llegar al promedio de los otros países socios de la AP.

La computadora de escritorio es el equipo más usado en las empresas con un 78% pero el 55.8% de las mismas utilizan las computadoras multifuncionales, mientras que el 51.2% de las empresas hacen uso de los celulares con acceso a internet. Con respecto a las microempresas el 69.6% utiliza en sus actividades diarias la computadora (p. 57).

Asimismo, en la actualidad las empresas están haciendo cada vez más uso del comercio electrónico a través de páginas web y redes sociales, mejorando con esto sus niveles de ventas, pero existe; aún un porcentaje significativo que rechaza estas alternativas de comercio ya sea por falta de conocimiento o por rezago. Es en este aspecto, que falta mucho por hacer con respecto a las microempresas, por lo que según el ministerio de la producción informa que tan solo el 25.8% de estas empresas haría uso de las redes sociales para promover a la compra de sus productos, servicios, brindar soporte a sus clientes, etc.

Por otro lado, el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en el plano empresarial ha tenido un gran impacto en estos últimos tiempos, ya que gracias a estas herramientas las empresas pueden intercambiar información con el cliente y

mantenerse comunicada de manera más rápida y eficiente cambiando la forma de hacer negocios de lo tradicional a lo moderno, que vienen a ser las compras en línea.

El Ministerio de la Producción en su Estudio de la Situación Actual de las Empresas Peruanas. Los determinantes de su productividad y orientación exportadora. Análisis basado en los resultados de la Primera Encuesta Nacional de Empresas 2015 menciona lo siguiente:

Solo la tercera parte de las empresas utilizaron sitios web o redes sociales en el 2014. El sector servicios es el sector con mayor uso de páginas web y redes sociales (50.1% y 36.4% respectivamente). Además, sólo el 20.5% de las microempresas han utilizado páginas webs mientras que más de las dos terceras partes de las medianas y grandes empresas lo usaron.

El uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en las micro y pequeñas empresas, ayudaría a reducir significativamente sus costos administrativos y promover sus productos y/o servicios, consiguiendo con esto una mayor productividad de las mismas. Pero las personas que dirigen las mypes prefieren no aplicarlas, porque consideran que es un gasto y no una inversión a largo plazo.

En cuanto a la situación actual de las ferreterías en el distrito de Manantay de la ciudad de Pucallpa, se puede observar que hay varios negocios familiares, administrados por personas con limitados conocimientos en gestión empresarial, por tal motivo esta sería una de las razones por las cuales se encuentran estancadas en el tiempo. También se conoce que hacen poco uso de las TIC. No se tiene información si estas empresas cuentan con páginas web, si están posesionadas en las redes sociales como empresa o si cuentan con un software para el control de su mercadería. Es por ello que se está realizando esta investigación ya que nos ayudará a poder despejar todas

las interrogantes que nos hemos planteado y en base a ello poder determinar una propuesta que aporte a las ferreterías de este sector para su mejora y crecimiento.

### **1.1.3 Enunciado del Problema**

¿El desconocer las ventajas del uso de la TIC limita el crecimiento de las mypes del sector comercial, rubro ferretería del distrito de Manantay?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar si el impacto del uso de las TIC ayudaría al crecimiento de las Mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Manantay.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Conocer las principales características de la gestión administrativa en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Manantay 2018.
- Conocer las ventajas de las TIC en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, del distrito de Manantay en la ciudad de Pucallpa año 2018.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

El proyecto se justifica por investigar en forma directa la problemática de la implementación de las tecnologías de información y comunicación en las organizaciones y se orienta en aportar procedimientos para mejorar el ordenamiento sistematizando los procesos, obteniendo un producto como resultado de las TIC.

Tradicionalmente, la implementación de tecnologías de información y comunicaciones se desarrollan en nuestro medio en función a necesidades de las empresas, sin desarrollar un adecuado plan que permita desarrollar e integrar estas

tecnologías, según se van implementando en la organización. Sin embargo, la presente línea está enfocada a la implementación de las TIC de acuerdo a las necesidades de la empresa, y tomando en cuenta el crecimiento futuro de ésta y la implementación de nuevas tecnologías. De allí que la investigación es de interés para la organización, ya que permitirá optimizar el uso de las TIC.

En síntesis, esta investigación se justifica por mostrar a los empresarios ferreteros cómo están administrando sus ferreterías y que resultados tuvieran administrándolo con las TIC siendo de manera más eficiente y eficaz para sus negocios, haciendo uso de las herramientas tecnológicas para poder brindar un servicio de calidad a los clientes, tratando de poder satisfacer sus necesidades con mayor rapidez.

## **2. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

La incorporación de las TICs en el sector empresarial es un proceso dificultoso al involucrar una diversidad de procedimientos. La forma en la que se adoptan las actividades de la empresa con el uso de TICs conlleva a que el avance empresarial en este sector presenta especificaciones tales que lo diferencian entre sí volviéndose singulares.

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**López, J. (2016)** en su tesis titulada “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá” llega a la siguiente conclusión: La totalidad de las ferreterías encuestadas poseen computadoras, pero solo el 92% poseen servicio de internet lo cual es un factor sorpresivo en la investigación ya que se considera un elemento común en la sociedad moderna, es por ello que se reconoce, que este medio de comunicación si afecta el desarrollo

operacional y financiero de las ferreterías de acuerdo a la percepción de los gerentes o administradores ferreteros.

Debido a que no todas las ferreterías tienen página web (78%) o en muchos casos su uso no es tan común en el proceder diario, se observó en los datos numéricos que no existe relación entre el uso de esta herramienta y las operaciones o resultados económicos de estos establecimientos; pero se puede sugerir entre los futuros trabajos que puedan derivarse de esta investigación analizar más a fondo y con casos de éxito el uso apropiado y cotidiano de la página web.

El impacto de las TIC en los resultados financieros de acuerdo al estudio muestra que existe una alta relación entre el uso del internet y el aumento de las ventas seguido de la reducción de costos y por último del aumento de las utilidades; por lo tanto, se puede afirmar que el internet si afecta positivamente las finanzas de las ferreterías.

En los resultados operativos no todos se ven relacionados con el uso de las TIC así que no se puede generalizar el impacto, pero si se logró mostrar, que el uso de internet, página web y móviles se relacionan con la mejora de procesos y las actividades diarias de estos negocios.

De acuerdo a los resultados se sugiere a los directivos crear una estrategia para implementar más el uso del internet, los móviles y reorientar el uso de redes sociales que se relacionan con el desempeño de la empresa. Para poder llegar a todo el personal, se sugiere que la estrategia este alineada con casos reales y ejemplos de cómo otras ferreterías gracias a la inclusión adecuada de las TIC están creciendo.

Implementar la tecnología de información a las ferreterías ayudaría a incrementar las ventas y reducir los costos, permitiendo el crecimiento de las mismas,

pero hay que tener en claro que al implementar esta tecnología se debe cambiar también los procesos de los negocios, concientizando y capacitando correctamente a nuestros colaboradores, para que se puedan cumplir las metas establecidas.

**Lopez, J. (2016)** en su tesis titulada “Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones En La Actividad De Las Ferreterías Pymes En Bogotá”. Donde esta investigación analiza la relación de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) con el desempeño de las pequeñas y medianas ferreterías en Bogotá. Está al ser un sector fundamental en la generación de empleo y en el crecimiento empresarial colombiano actualmente tiene el desafío de especializarse y optar por la sistematización de los procesos mediante el uso adecuado de nuevas tecnologías para competir con las grandes superficies que realizan actividades en el país (V. Sánchez, 2014). La información de este estudio se obtuvo mediante la aplicación de una encuesta estructurada a una muestra de 50 propietarios o administradores de ferreterías en Bogotá donde se indagó sobre el uso y la apropiación de las TIC y su influencia en los resultados de estos negocios. El procesamiento de la información se realizó mediante la prueba estadística de análisis de regresión y los resultados del estudio indican que no hay evidencia estadísticamente significativa que permita aceptar la relación entre las TIC y el desempeño de las ferreterías. Este documento implica para las ferreterías una demostración en la relación del uso del internet como elemento de las TIC para la mejora del desempeño operacional y los resultados financieros y una justificación de la relación de las TIC con varios factores que permitirán el crecimiento de estos negocios.

**Delgado, Z. (2017)** en su tesis titulada “Uso de las TIC, procesos, enseñanza - aprendizaje, fortalecimiento, educación básica superior”. a la que llegaron a las

siguientes conclusiones: El presente trabajo trata sobre el uso de las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación), como herramientas fundamentales para fortalecer el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes de la básica superior de la Escuela Camilo Borja. Para su desarrollo se planteó el objetivo general que estuvo enfocado en analizar el uso de las TIC. Se utilizó una metodología con el tipo de investigación descriptiva con un enfoque cualitativo, se aplicó los métodos básicos y una muestra adecuada para obtener datos significativos mediante la aplicación de encuestas a estudiantes y profesores, por medio de los cuales se abordaron aspectos relacionados con las actividades educativas que realizan docentes y estudiantes con el uso de las TIC, tipos, dificultades para su aplicación, programas entre otros indicadores. El cumplimiento de los objetivos y desarrollo metodológico permitió determinar que el uso y aplicación de las TIC en el proceso de enseñanza aprendizaje en la educación básica debe ser potencializado con la formación y capacitación de los docentes. Entre las principales conclusiones se determinó que un porcentaje mayoritario del docente han realizado cursos de capacitación sobre el manejo de las TIC, no obstante, se evidencia que hay docentes que no tienen la adecuada preparación que les permita la utilización del as TIC para el proceso de enseñanza - aprendizaje.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Balabarca, J. (2016)**, de acuerdo a su tesis titulada “El Control Interno de Calidad Como Herramienta en Mejora de la Gestión de las Mypes Rubro Ferreteras Lans E.I.R.L. Lima-Perú 2015”, a la que muestra las siguientes conclusiones: se encontró una totalidad como respuesta negativa, lo cual muestra la seguridad que no existe supervisión, verificación de las capacidad de sus trabajadores y el resultado de

los procedimientos, por lo que tampoco se implementó el sistema de Control Interno, obteniendo una posición muy peligrosa para la organización, pues según lo menciona el informe citado por Ingeniería y Gestión Consultora, 2011, los sistemas de Control Interno requieren supervisión, es por ello que se necesita de un proceso para verificar el desempeño en el transcurso del tiempo; además, se afirma que este escenario lo conseguiríamos mediante continua supervisión y evaluaciones temporales.

En los resultados de la investigación se determina que no se supervisa el desempeño de los colaboradores, lo cual es un aspecto desfavorable para el negocio, porque no se lleva un correcto control que ayude a supervisar continuamente las actividades y procesos para la buena gestión empresarial.

**Yomona, J.; Soña, I.; Pretell, A. (2016)**, lo que nos indica en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión Logística para Generar Ventaja Competitiva de la Ferretería “El Ingeniero” E.I.R.L”. en el Sector Construcción del distrito de Trujillo por lo que llegaron a la siguiente conclusión: las principales razones que afectan a los almacenes está en que se centran en los métodos de trabajo empleados como: Un incorrecto control de materiales, metodología inadecuados, personal con poco conocimientos sobre métodos de almacenamiento y una mala distribución física. Por lo que es indispensable una estructuración de procedimientos y funciones establecidas, para mejorar los procesos y tener al personal capacitado para que en sus labores sea el adecuado.

Como resultado tenemos que sólo el 38% utiliza una herramienta para pronosticar sus materiales, principalmente el Excel.

La mayoría de empresarios no realizan un adecuado control de inventarios y solo utilizan cuadros de Excel.



Con respecto a la gestión de almacén en la ferretería “El Ingeniero” se llega a la conclusión que, no se lleva un correcto control de las entradas y salidas de sus materiales, debido al uso de métodos incorrectos o por falta de información.

La investigación realizada arroja que, en la ciudad de Trujillo la gran mayoría de ferreterías solo hace uso de Excel para controlar sus inventarios.

**Cosavalente, E. (2015)**, en su tesis titulada “Diseño de un sistema de Información Gerencial y su incidencia en la Gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo en el periodo 2014”, menciona que:

La evidencia del resultado es que la totalidad afirma llevar un sistema de información manual (Cuaderno de apunte), lo que establece una desventaja al de acelerar las operaciones empresariales, ya que disponemos de un software que involucre a toda la empresa. Teniendo presente que los software se vinculan con los clientes, proveedores y otras instituciones diferentes a la empresa y se utilizan como clarificadores para los flujos de conocimiento y comunicación, desarrollando actividades de administración de documentos, comunicación y programación.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales**

**Poma, N. (2016)**, en su tesis titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Formalización de las Mypes en el Sector Comercio Rubro Ferreterías en la Provincia de Leoncio Prado Tingo María Período 2015-2016”, menciona que: en conclusión las ferreterías no tienen mucho contacto con sus clientes, no realizan de publicidad para que el cliente este realmente enterado, referente a promociones que utilice la empresa, obteniendo que el 67% menciona que no han efectuado servicios pre y post venta por redes sociales u otros servicios de publicidad.

Las mypes del sector ferretería no están aplicando los medios informáticos, los resultados de la investigación indican que la gran mayoría no utilizan las TIC, aplicarlo sería beneficioso para la organización y para los clientes, el 83% indica que no usa las TIC.

La gran mayoría de ferreterías no hacen uso de las redes sociales para promocionarlas y tener más contacto con sus clientes, este sin duda es un gran problema para estos negocios, ya que no se está aprovechando al máximo las herramientas necesarias para poder hacer más rentables estas empresas.

En cuanto a la investigación realizada se encontró que la mayoría de las ferreterías en la avenida Tupac Amaru del distrito de Manantay de la ciudad de Pucallpa, no tienen un método de control sistémico ni registros en cuadros de Excel, solo algunos están utilizando un sistema de información manual (cuaderno de apunte), lo cual constituye una desventaja para tratar de agilizar las operaciones de la empresa, así como controlar el inventario valorizado, solicitar reportes estadísticos en compras, ventas o solicitar reportes de movimientos mensuales para la elaboración del balance financiero, reporte que es instrumento fundamental para la toma de decisiones.

#### **2.1.4 Antecedentes Locales**

Con respecto a la inclusión de las nuevas tecnologías en las mypes del sector ferreterías del distrito de Manantay, año 2018, se llega a la conclusión que: no se está llevando de manera adecuada el control y sus procedimientos ya que la mayoría de los empresarios ferreteros tienen conocimiento empírico, administrando sus empresa con el poco conocimiento que tienen, y es por ello que no se encuentran motivados para implementar algún control en sus ferretería, ya que la mayoría tiene el concepto

equivocado que el control es solo un gasto y no una inversión que traería grandes frutos a su empresa, teniendo conceptos equivocados por falta de información.

Teniendo como resultado de la investigación realizada que, del Distrito de Manantay de la Ciudad de Pucallpa, la mayoría de ferreterías hacen uso de cuadernos de apuntes y pocos hacen uso del Excel, teniendo a casi nadie, solo sucursales de empresas reconocidas en la zona controlan mediante un software.

**Espinosa, S. (2015)**, con su investigación titulada: “Gestión bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro distribuidoras, ciudad de Pucallpa, año 2018.”, menciona que: La siguiente investigación describe como El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de uso de las TIC, en las mypes del sector comercial, rubro Atención a Distribuidoras, en la ciudad de Pucallpa, año 2018. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, y no experimental. Se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: del microempresario: el 44,4% son emprendedores jóvenes-adultos que se encuentra en el rango de 29 a 39 años de edad; participan ambos sexos, masculino (66,7%) y femenino (33,3%); en su mayoría “universitarios”. De la Empresa: las mypes tienen de 5 a 8 colaboradores 55,6%. El 44,4% de los microempresarios están comprometidos con la calidad y mejora continua y se fomenta la innovación (66,7%). Del uso de las TIC: 44.4% utiliza las herramientas de las TIC en todas las áreas de su empresa, para el 33,3% le sirve para atender y dinamizar sus “operaciones comerciales”. El 66,7% indica que conoce las tendencias del consumidor a futuro, sin embargo, no ha invertido en aplicaciones específicas para atención al cliente (55,6%). Se debe reforzar el buen desempeño en uso de las TIC del personal.

Las mypes adquirieron sus aplicaciones de TIC en terceros. Para el 55,6% de las mypes, el presupuesto para TIC es gasto. Finalmente, la principal ventaja que representa las TIC en la gestión de la empresa es la “conexión Financiera” (44,4%); y “Gestión de Proveedores” (33,3%).

**W. Cinse, (2018).** En su tesis titulada “Las Tecnologías De La Información, Comunicación Y Calidad Del Servicio En La Entidad Financiera Confianza, Pucallpa, 2016”, donde el autor menciona que, la presente investigación, se realizó con el objetivo de establecer la relación de las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio en la Entidad Financiera Confianza, Pucallpa, 2016, la misma que beneficia a la Entidad Financiera y a sus clientes razón de su existencia.

En la presente investigación utilizamos el método descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, se trabajó la variable tecnologías de la información y comunicación con un muestreo de 30 trabajadores, y la variable calidad del servicio con un muestreo de 30 clientes, se aplicó dos cuestionarios de preguntas cerradas con 20 ítems cada uno, 5 opciones de respuesta, las encuestas se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, en el programa (SPSSv24).

Existe una relación negativa baja, no significativa, entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio en la Entidad Financiera Confianza de Pucallpa, 2016, pues indica que las tecnologías de la información y comunicación no contribuye a mejorar la calidad del servicio en dicha Entidad.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Teorías de las TIC**

“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), es una

excelente herramienta de gestión empresarial, que ayuda positivamente para el desarrollo y viabilidad de las organizaciones. Las TICs agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general y permite a las empresas obtener ventajas competitivas, permanecer en el mercado y centrarse en su negocio. Las tecnologías de información y las comunicaciones son una parte de las tecnologías emergentes que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamentos de cualquier organización.

Utilizando eficientemente las TICs se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como una constante, así como disponer de cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes.

Las TICs representan una herramienta importante en los negocios, sin embargo, el implementar un sistema de información no garantiza que ésta obtenga resultados de manera automática o a largo plazo.

En la implementación de un sistema de información intervienen muchos factores, siendo uno de los principales el factor humano. Es previsible que ante una situación de cambio el personal se muestre renuente a adoptar los nuevos procedimientos o que los desarrolle plenamente y de acuerdo a los lineamientos que se establecieron.

Por esta razón es necesario hacer una planeación estratégica tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras de la empresa. Así como una investigación

preliminar y estudio de factibilidad del proyecto que deseamos.

- **Sus ventajas en la organización**

Las TICs son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente.

El mero hecho de introducir tecnología en los procesos empresariales no es garantía de gozar de estas ventajas. Para que la implantación de nueva tecnología produzca efectos positivos hay que cumplir varios requisitos: tener un conocimiento profundo de los procesos de la empresa, planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información e incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente, empezando por los más básicos.

Antes de añadir un componente tecnológico, hay que conocer bien la organización y/o empresa. Se ha descubierto que el 90% de las veces, el fracaso no es debido al software ni a los sistemas, sino al hecho de que la gente no tiene suficientes conocimientos sobre su propia empresa o sus procesos empresariales.

Otro aspecto importante a considerar es que las empresas que tienen una gran capacidad de beneficiarse de la tecnología son organizaciones que, antes de añadir un componente tecnológico, describen detalladamente cuál será la repercusión para su empresa.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones,

sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado.

El buen uso de las TIC permite a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo y le ayudan a la competitividad. J. De Jesús (2013) Escuela de Organización Industrial.

Las tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las más grandes corporaciones multinacionales, a las pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares”. (Suárez Ramón Carlos, 2014, pág. 02). “En el mundo empresarial las tecnologías de información son un medio de comunicación tanto como las telecomunicaciones que ahora en la actualidad a las empresas les permite reducir costos esto permite mantener una mejor relación con proveedores, inversionistas, accionistas, etc.

La tecnología es definida como la ciencia que estudia los medios técnicos y los procesos empleados en las diferentes ramas de la industria y los negocios”. (Suárez Ramón Carlos, 2014, pág. 03). “La tecnología está enfocada en el estudio de procesos y sistemas digitales, así como el hardware se basa en una simplicidad como objeto clave de la comunicación en la sociedad.

La teoría de la comunicación define a la telecomunicación a ésta como la forma de transmisión de información, la puesta en contacto entre partes, es decir, el proceso por el cual se transmite un mensaje por un canal, entre un emisor y un receptor, dentro de un contexto y mediante un código conocido por ambos. (Suárez Ramón Carlos,

2014, pág. 04). Y cuando se repite este proceso es considerado como una retroalimentación ya que si esta llega a ser buena la compañía tendrá un mejor nivel de competitividad.

El ordenador se compone de dos partes principales que funcionan de forma dependiente, ya que sin la una y la otra no funciona y viceversa. Estos componentes son el hardware (parte física y material) y el software (parte lógica, inmaterial y programación)” (Suárez Ramón Carlos, 2014, pág. 09). El ordenador es simplemente la computadora que es un medio para el intercambio de información que está compuesta por la parte física, y el sistema operativo que involucra en su totalidad a esta tecnología que permite la transmisión de mensaje con claridad esto logra en el actual mundo empresarial el manejo de la innovación.”

“Las TIC están presentes en gran parte de las actividades humanas: en el ocio, en la educación, en la comunicación, en la forma de relacionarnos con los demás y en el mundo de los negocios”. (Emprendedores UNL, 2014, pág. 01). La tecnología esta presentada de una manera cotidiana para la sociedad, estamos en un mundo globalizado en que las nuevas máquinas son necesarias e indispensables para la vida del hombre”.

“Y es que las TIC están revolucionando, particularmente, la forma de hacer negocios. Por ello, los expertos concuerdan que, si las pequeñas, medianas, y grandes compañías no adoptan este tipo de iniciativas, no podrán perdurar en el tiempo”. (Emprendedores UNL, 2014, pág. 01). Aquí se puede observar que simplemente si las Pymes no dejan de ser artesanales se verán en el tiempo completamente eliminadas del mercado, se involucran las empresas en este aspecto porque es la manera de hacer



negocios a través del internet y tecnología, siempre manteniendo una eficaz actualización de sistemas, ordenadores, páginas web, el marketing electrónico y/o comercio electrónico donde se puede mantener sobre un canal viable para saber cuál es la necesidad de nuestros compradores, así como la comunicación directa de nuestros proveedores, tomando en cuenta para la reducción de costes dentro de la empresa”.

“Es importante destacar que las TIC por sí solas no brindan ningún beneficio. Para alcanzar lo que se busca con su aplicación se deben realizar, entre otros, los siguientes pasos para lograr una implementación exitosa. En primer lugar, comunicar claramente el objetivo que persigue la organización con la implementación de tecnología que se va realizar y, en segundo lugar, brindar adecuada capacitación al personal que utilizará las herramientas seleccionadas” (Emprendedores UNL, 2014, pág. 01). Se debe hacer una planificación del diseño del sistema en forma de bosquejo para así poder hacer una programación digital estamos de acuerdo que para esto se necesita la inteligencia del ser humano”.

“En las Pymes generalmente, los recursos son mucho más acotados y por medio de la implementación de TIC pueden lograr un crecimiento sostenido en el mediano y largo plazo aumentado su productividad y, por consiguiente, sus resultados” (Emprendedores UNL, 2014, pág. 01). El uso de la tecnología ayuda a las Pymes a crecer, como ya se mencionó antes la obsolescencia hace que las empresas se estanquen y sean desapercibidas en el mercado tan competitivo.”

### **2.2.2 Teoría de Calidad**

“Porqué se ha manejado el concepto de la calidad tan equivocadamente. Puede ser tal vez que la palabra en inglés quality así lo haya determinado, sin embargo, he

ahí el error, quality en inglés tiene dos acepciones o significados, uno es inherente a la persona (calidad) y dos lo relativo a los atributos de la persona (cualidad). En español el idioma es mucho más rico que el inglés, por lo tanto, no está tan limitado. Sin embargo, por influencia del idioma y lo que ello representa en el mundo, ese concepto se ha limitado a sí mismo. Manejar el concepto quality como uno solo crea el error, puesto que confundir la causa con el efecto, es lo que ha estado sucediendo. Es decir; confundir una condición interna propia y natural de la persona con la condición externa propiedad técnica del producto (forma de pensar y sentir) y propiedad administrativa del sistema de operación (actitud) ambos son derivaciones de la persona. Calidad es un concepto tan universal que nadie está exento de ese concepto. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano, llámese, persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. ¿Como lo ejerce?, ¿Cuándo lo ejerce?, ¿De qué manera lo ejerce?, ¿En qué forma lo ejerce?, ¿En qué condición lo ejerce? Etc. (Teoría de la calidad) eso es lo más importante de la condición del ser humano; de eso es lo que debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal, por lo tanto, muy compleja, diversa y múltiple. Es decir, la calidad nos hace iguales en el océano de la diferencia. Pretender que seamos iguales en la diferencia, en lo externo, es no solamente imposible, sino necio y altamente desgastante, para todos y para todo. El ser humano esta tan volcado fuera de si mismo que le cuesta trabajo y le parece muy difícil volver a su interior, pensando que son cosas ajenas a los negocios, a los sistemas, al mundo financiero, comercial etc. Sin

embargo, todo, absolutamente todo lo que el mundo es para la persona, cualquiera que esta sea tiene su origen en su mente y la mente no es externa, es única y totalmente interna. Así pues, la mente es el origen de todo lo que el ser humano sea o pretenda ser. Nada absolutamente nada se hace sin la mente. Entonces volverse al origen, es decir a la mente; es volver a la causa. Básicamente de eso trata la Teoría de la calidad.”

### **2.2.3 Teoría de las Mypes**

“La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.”

**Definición :** “La ley 28015, ley de la Promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas, promulgada el 3 de julio del 2003, en el artículo segundo define a la pequeña y micro empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

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

“Las micro y pequeñas empresas deben reunir las siguientes características concurrentes: (A) El número total de trabajadores: - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive. (B) Niveles de ventas anuales: La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT - La pequeña empresa a partir

del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.”

“Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.”

**Régimen Tributario:** “El Régimen Tributario facilita la tributación de las mype y permite que un mayor número de contribuyentes se incorpore a la formalidad.

El Estado promueve campañas de difusión sobre el Régimen Tributario, en especial el de aplicación a las mypes con los sectores involucrados. La SUNAT adopta las medidas técnicas, normativas, operativas y administrativas, necesarias para fortalecer y cumplir su rol de entidad administradora, recaudadora y fiscalizadora de los tributos de las mypes.”

### **3. Hipótesis**

#### **3.1 Hipótesis General**

El conocimiento de las Mypes del sector ferreterías del distrito de Manantay respecto a las ventajas del uso de las TIC, tendría un impacto favorable en la toma de decisiones para el crecimiento de las ferreterías.

#### **3.2 Hipótesis Específicos**

- El manejo de los procesos y su control con herramientas de TIC, favorecerá alcanzar mejores eficiencias en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Manantay, año 2018.
- Los microempresarios del sector ferreteras de la avenida Tupac Amaru del

Distrito de Manantay conocen el uso de las herramientas de TIC, gracias a la adopción de una gestión de calidad.

## **4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se realizará es cuantitativa, ya que en la recolección de datos y la presentación de los resultados no se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, porque los resultados obtenidos fueron procesados haciendo uso de la escala numérica. (Hernández, Fernández y Baptista 2006).

### **4.2 Nivel de la Investigación**

El nivel de la investigación será descriptivo, debido a que se limitará a describir las principales características de las variables en estudio. Bernal (2006) “La investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador, cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, están se formulan a nivel descriptivo y se prueban dichas hipótesis.”

### **4.3 Diseño de la Investigación**

El diseño que se manejará en esta investigación será no experimental descriptivo.

**M → O**

**Dónde:**

**M** = Muestra, estará conformada por 07 micro y pequeñas empresas encuestadas.

**O** = Observación, de las variables: Característica, importancia y rendimiento.

#### **4.3.1 No experimental**

La investigación será no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables y se evaluará el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto.

#### **4.3.2 Descriptivo**

Será descriptivo porque el estudio se limitará a describir las principales características de las variables principales y complementarias.

### **4.4 Población y Muestra**

#### **4.4.1 Población**

La población estará constituida por 32 micro y pequeñas empresas del sector Ferretería del distrito Manantay, año 2018, determinada según investigación en los registros de la Municipalidad Distrital de Manantay, en la oficina de comercialización.

#### **4.4.2 Muestra**

Para realizar la investigación se tomará una muestra de 07 empresas de ferreterías, que se ha determinado de micro y pequeñas empresas del sector Ferretería del distrito Manantay, año 2018.

## LISTADO DE EMPRESAS ENCUESTADAS

ITEM	RAZON SOCIAL	ADM./GERENTE
01	FERRETERIA LA VIDENITA	HELMER LOZANO VIVIAN
02	FERRETOOL	RAFAEL JIMENEZ TANANTA
03	INVERSIONES Y AFINES CUSTODIO EIRL	CUSTODIO ARANDA ALBERTO BENTURIN
04	IMPORT Y DISTRIBUIDOR FERRETERO PUCALLPA SKYLINE SAC	CAMPOS SALINAS JESSICA JANET
05	FERRETERIA ESPAÑITA	JULIANA DONAYRE
06	INVERSIONES Y SERVICIOS "J PAOLA"	JENNY PAOLA GUTIERREZ SOTOMAYOR
07	FERRETOLO EIRL	MANUEL TORRES GONZALES

#### 4.5 Definición y Operacionalización de Variables

**Tabla 1:** Definición y Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional:	Indicadores	Escala de Medición
<b>Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de las TIC</b>	<p>Planificar, procesos y gestionar para el mejoramiento continuo del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad, relacionado a la importancia de las TIC.</p> <p>Autor: Khvilon, Evgueni (2002)</p>	Características de la Gestión	Se elaborará un cuestionario estructurado con 23 preguntas conteniendo 06 preguntas para las características de la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Calidad</li> <li>➤ Mejora Continua</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		Ventajas del uso de las TIC	Se elaborará un cuestionario estructurado con 23 preguntas conteniendo 07 preguntas para las ventajas del uso de las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de Satisfacción</li> </ul>	<b>Nominal</b>
		Nivel de Servicio con las TIC	Se elaborará un cuestionario estructurado con 23 preguntas conteniendo 05 preguntas para el nivel de servicio con las TIC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de Satisfacción</li> </ul>	<b>Nominal</b>

**Fuente:** Elaborado por Teddy Reátegui



## **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Méndez (1999, p.143) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información.

### **4.6.1 Técnica**

Se utilizará la observación y la encuesta, con esta técnica de recolección de datos se establecerá el contacto con las unidades de observación para la obtención de los datos necesarios a la investigación.

### **4.6.2 Instrumentos**

Se utilizará un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas para conseguir un objetivo determinado, por lo que se utilizará un cuestionario estructurado de 23 preguntas.

### **4.6.3 Procedimientos de Recolección de Datos**

Para la aplicación del cuestionario se seguirá los siguientes procedimientos:

- Se coordinará con los encargados de las ferreterías.
- La encuesta se realizará en un lugar apropiado dentro de las ferreterías.
- Se realizará un análisis de la información obtenida de los encuestados.
- Se clasificará la información obtenida de los encuestados.
- Y por último se tabulará la información obtenida de los encuestados.

## **4.7 Plan de Análisis de los Datos**

**Losada, José Luis y López-Feal, Rafael (2003:103):** "Analizar datos es averiguar qué relaciones subyacen en los datos, descubrir las relaciones que pueden existir entre variables. Las formas de análisis cuantitativo que son posible aplicar a los registros observacionales son muy variadas. En Sackett estas formas se agrupan en dos

clases: análisis secuencial y análisis no secuencial. El no secuencial abarca métodos como el análisis factorial, de la varianza, discriminante, que son comunes a medidas de diferentes procedencias, incluida la observación directa. El secuencial abarca procedimientos desarrollados en el ámbito específico de esta metodología, que tratan la conducta como un proceso estocástico".

Los datos recolectados en la investigación se analizarán haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos se tendrá como soporte el programa Excel, del cual se elaborará los cuadros estadísticos según corresponda.

#### 4.8 Matriz de Consistencia

**Tabla 2:** Matriz de Consistencia “Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Las Tic En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Ferretería, Del Distrito De Manantay, Año 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INDICADORES DEL INSTRUMENTO
¿El desconocer el impacto del uso de las TIC limitaría el crecimiento de las mypes del sector comercial, rubro ferretería del distrito de Manantay?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si el impacto del uso de las TIC ayudaría al crecimiento de las Mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Manantay.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer las principales características de la gestión administrativa en las mypes del sector</li> </ul>	<p>Gestión de calidad bajo el Enfoque de las TIC</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El conocimiento de los microempresarios del sector ferreterías del distrito de Manantay respecto a las ventajas del uso de las TIC, tendrá un impacto favorable en la toma de decisiones para el crecimiento de las</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Descriptivo.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Fuentes:</b></p> <p>Municipalidad Distrital de Manantay</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p>Población:</p> <p>Se determinará revisando los registros de la Sunat y Municipalidad</p>

	<p>comercial, rubro ferreterías del distrito de Manantay 2018.</p> <p>- Conocer las ventajas de las TIC en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, del distrito de Manantay en la ciudad de Pucallpa año 2018.</p>		<p>ferreterías.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>- El manejo de los procesos y su control con herramientas de TIC, favorecerá alcanzar mejores eficiencias en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas ferreteras del distrito de Manantay, año 2018.</p>	<p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>No experimental, transversal, descriptiva.</p>	<p>Distrital de Manantay.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Se aplicará el muestreo por conveniencia.</p>
--	---	--	---	---	---

			<p>- Los microempresarios del sector ferreteras de la avenida Tupac Amaru del Distrito de Manantay conocen el uso de las herramientas de TIC, gracias a la adopción de una gestión de calidad.</p>		
--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Elaborado por Teddy Reátegui

#### 4.9 Principios Éticos

En la realización del proyecto se aplicará los principios fundamentales y universales de la ética en la investigación con los encargados de las ferreterías, del distrito Manantay, año 2018, Son: respeto entre las personas, igualdad y justicia. Los investigadores, las instituciones y la sociedad se encuentran obligadas a garantizar que estos principios se practiquen en cualquier investigación que se realice.

**Respeto Por Las Personas:** Es uno de los principios fundamentales para la investigación, por lo que se reconoce de la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. El respeto por las personas que participan en la investigación se expresa a través del proceso de consentimiento informado. Es necesario tener prioridad a aquellos grupos vulnerables, pobres, niños, marginados, prisioneros. Lo cual esto podría ocasionar que pueden tomar malas decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades con la finalidad de salvaguardar su propia integridad.

**Beneficencia:** La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del participante. Esto implica no dañar o que los riesgos sean al mínimo, esto se conoce como principio de no maleficencia.

**Justicia:** El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se derivan deben estar a disposición de toda la población y no solo de los grupos privilegiados que puedan permitirse de costear el acceso a esos beneficios.

## 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

### 5.1 Resultados

#### CUESTIONARIO:

2.1 ¿Cuál es tiempo de apertura de su empresa en el mercado?

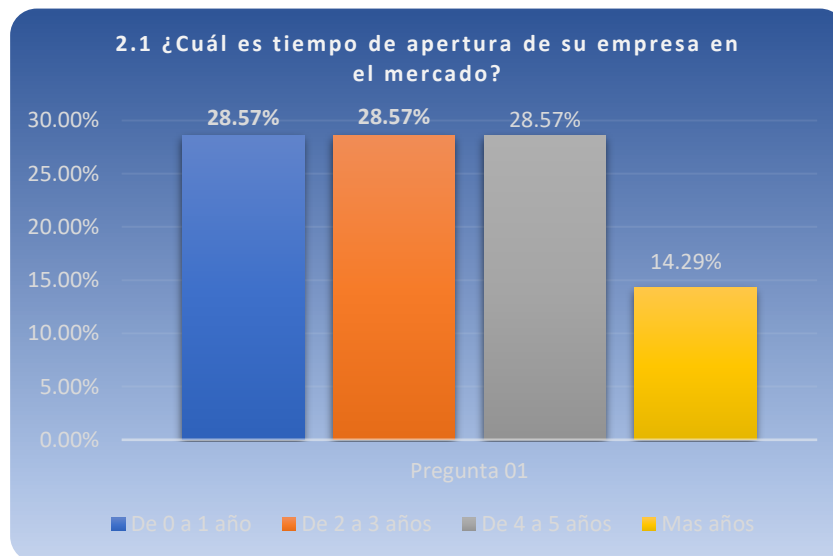
Tabla 03

De 0 a 1 año	De 2 a 3 años	De 4 a 5 años	Mas años	TOTAL	ACUMULADO
1	2	3	4		
2	2	2	1	7	
28.57%	28.57%	28.57%	14.29%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración Propia

Gráfico 01



Fuente: Tabla 03

Elaboración Propia

**Interpretación:** Donde se muestra que, del total de encuestas realizadas, el 28.57% (2) de las empresas tienen de 0 a 1 año en el mercado, el 28.57% (2) de las empresas tienen de 2 a 3 años, el 28.57% (2) de las empresas tienen de 4 a 5 años y el 14.29% (1) de las empresas tienen más años en el mercado.

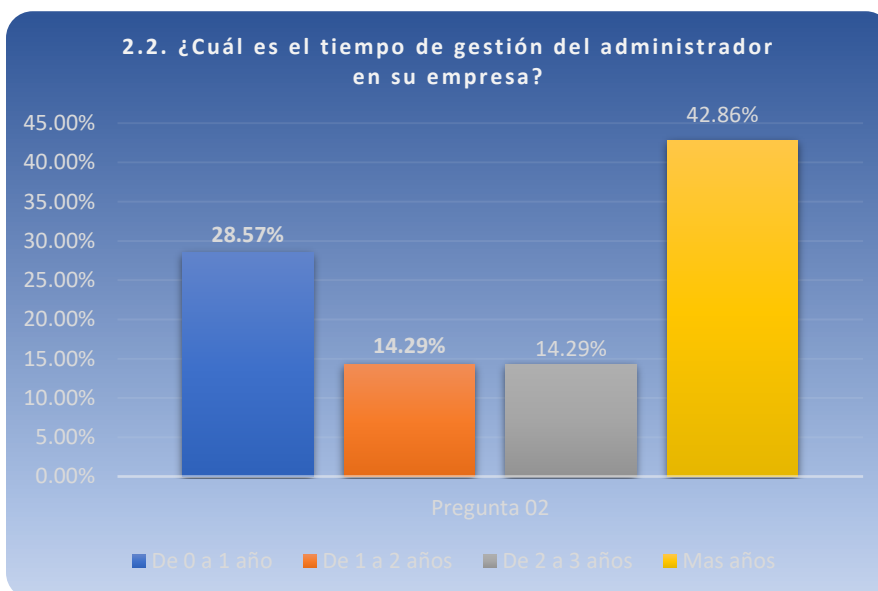
2.2. ¿Cuál es el tiempo de gestión del administrador en su empresa?

Tabla 04

De 0 a 1 año	De 1 a 2 años	De 2 a 3 años	Mas años	TOTAL	ACUMULADO
1	2	3	4		
2	1	1	3	7	
28.57%	14.29%	14.29%	42.86%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 02



Fuente: Tabla 04  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Donde se muestra que, del total de encuestas realizadas, el 28.57% (2) de los administradores tienen de 0 a 1 año administrando su empresa, el 14.29% (1) de los administradores tienen de 1 a 2 años administrando su empresa, el 14.29% (1) de los administradores tienen de 2 a 3 años administrando su empresa, y el 42.86% (3) de los administradores tienen más de 4 años administrando su empresa.



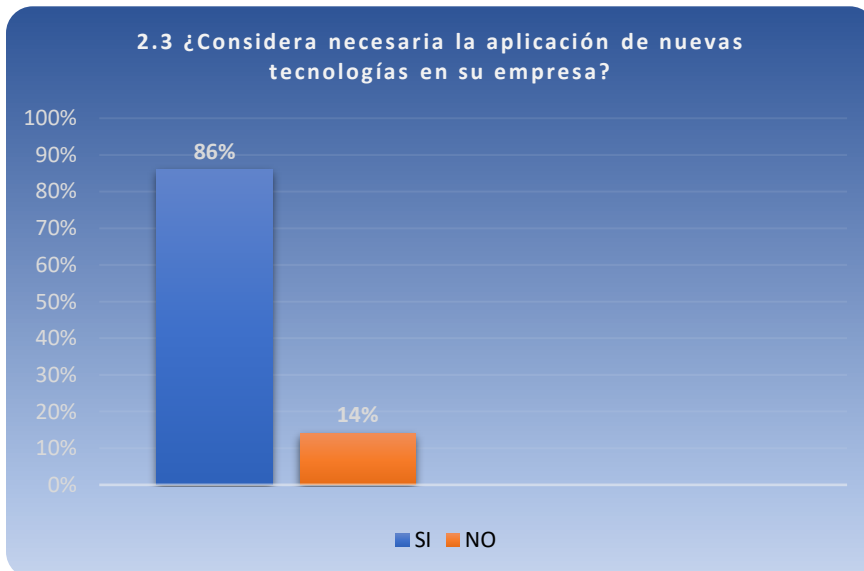
### 2.3 ¿Considera necesaria la aplicación de nuevas tecnologías en su empresa?

Tabla 05

SI	NO	TOTAL	%		ACUMULADO
			SI	NO	
1	2				
6	1	7	86%	14%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 03



Fuente: Tabla 05  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Donde se muestra que del total de encuestas realizadas el 86% (6) de las empresas consideran que es necesario la aplicación de nuevas tecnologías y el 14% (1) considera que no porque para él es demasiado costoso.

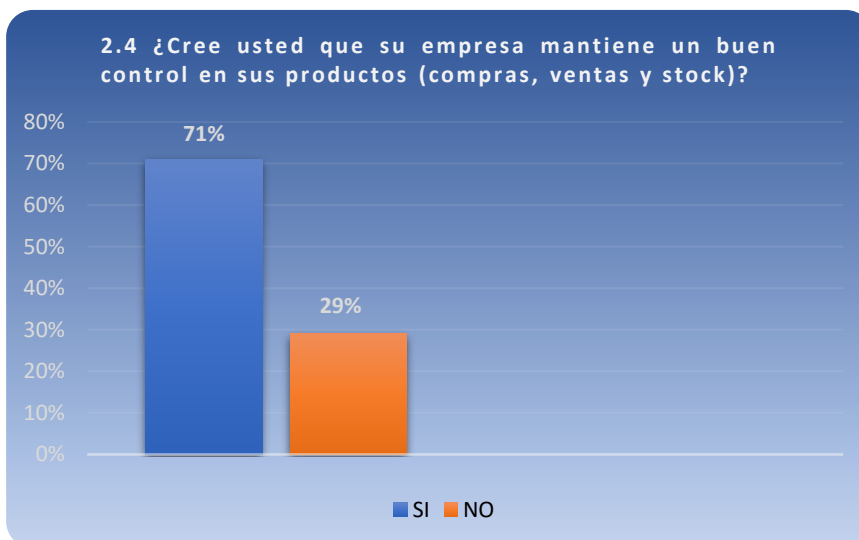
**2.4 ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (compras, ventas y stock)?**

**Tabla 06**

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
5	2	7	71%	29%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

**Gráfico 04**



Fuente: Tabla 06  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Donde se muestra que, del total de encuestas realizadas, el 71% (5) de las empresas consideran que su empresa mantiene un buen control en sus productos y el 29% (2) considera que no porque ya experimentaron pérdidas por el mal control.

## 2.5 ¿De qué forma usted registra sus compras y ventas?

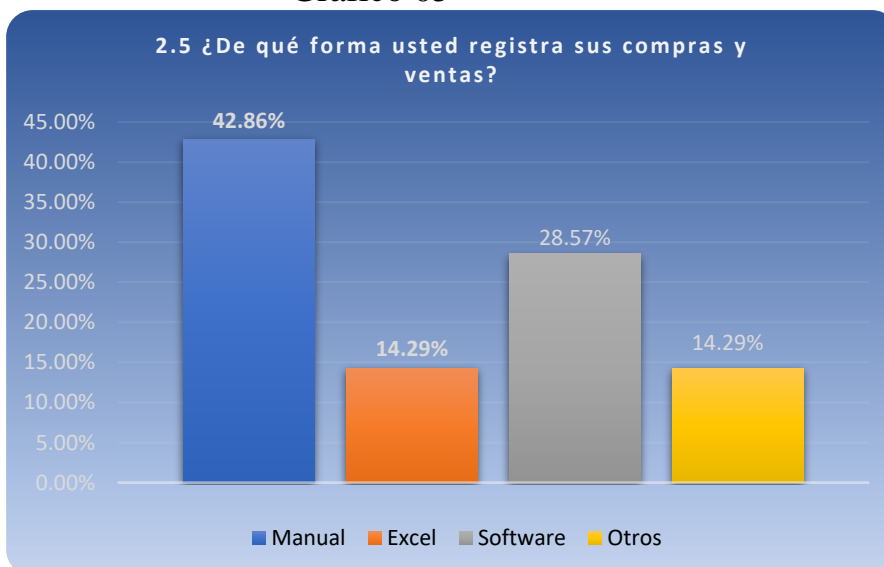
Tabla 07

Manual	Excel	Software	Otros	TOTAL	ACUMULADO
1	2	3	4		
3	1	2	1	7	
42.86%	14.29%	28.57%	14.29%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración Propia

Gráfico 05



Fuente: Tabla 07

Elaboración Propia

**Interpretación:** Donde se muestra que, del total de encuestas realizadas, el 42.86% (3) de las empresas registran en cuadernos, el 14.29% (1) de las empresas registran en Cuadros de Excel, el 28.57% (2) de las empresas registran en Software y el 14.29% (1) de las empresas controla de modo mental.

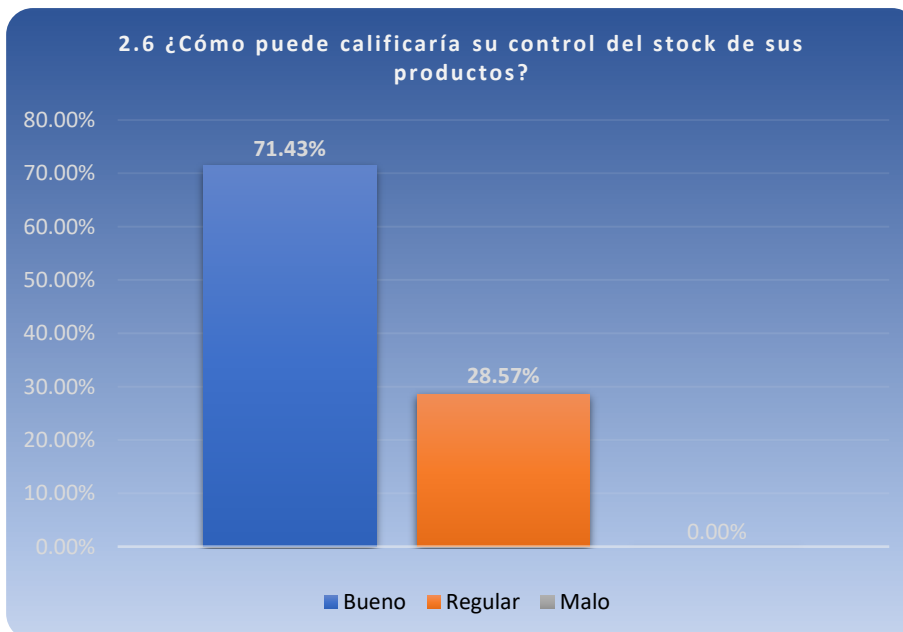
## 2.6 ¿Cómo calificaría su control del stock de sus productos?

Tabla 08

Bueno	Regular	Malo	TOTAL	ACUMULADO
1	2	3		
5	2	0	7	
71.43%	28.57%	0.00%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 06



Fuente: Tabla 08  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Donde se muestra que, del total de encuestas realizadas, el 71.43% (5) de las empresas califican bueno su control de stock y el 28.57% (2) de las empresas califican regular su control de stock.

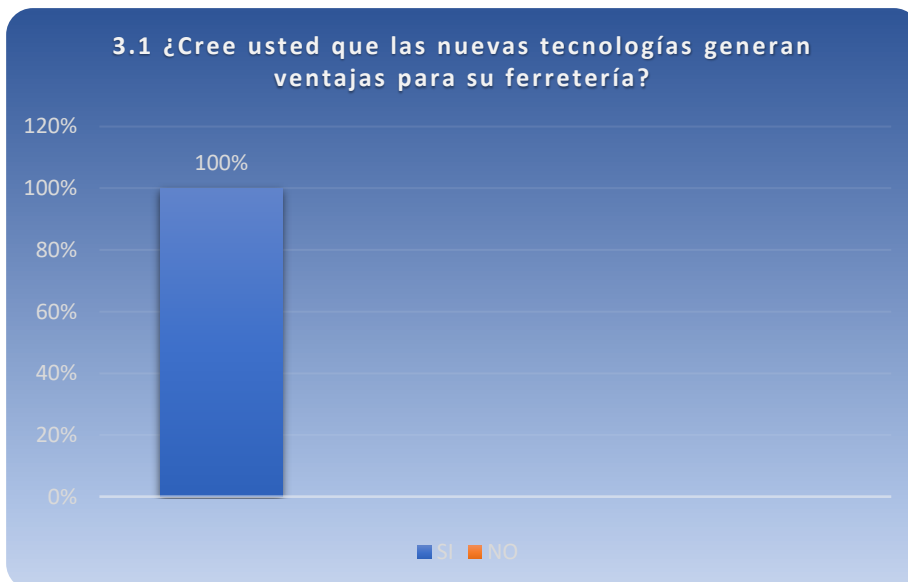
### 3.1 ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería?

Tabla 09

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7		7	100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 07



Fuente: Tabla 09  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Donde se muestra que del total de encuestas realizadas la totalidad del 100% (7) de las empresas consideran que las nuevas tecnologías generan ventajas para sus empresas.

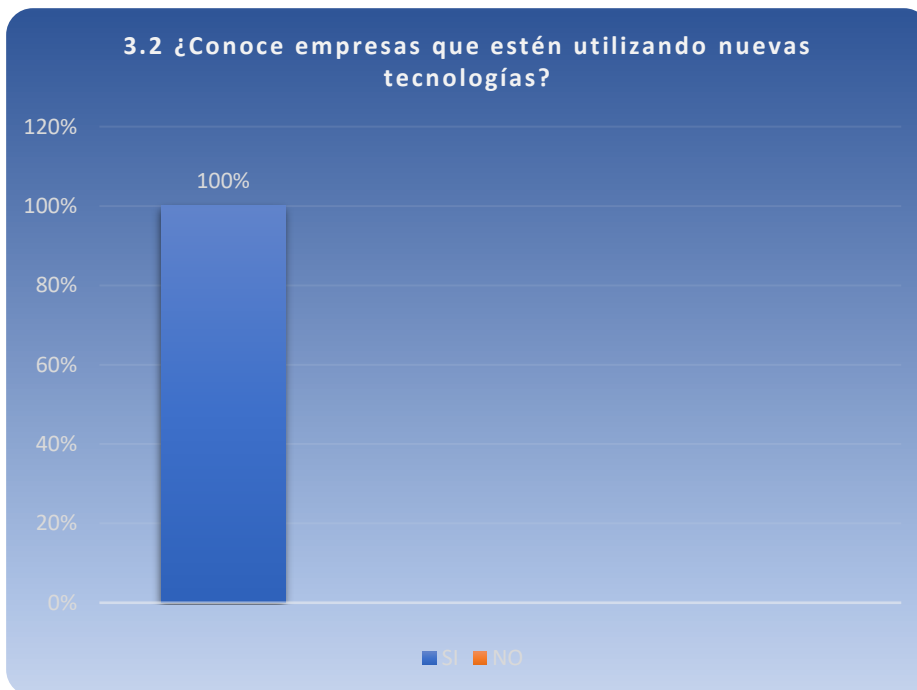
### 3.2 ¿Conoce empresas que estén utilizando nuevas tecnologías?

Tabla 10

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7		7	100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 08



Fuente: Tabla 10  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, la totalidad del 100% (7) de las empresas conocen empresas que están utilizando nuevas tecnologías.

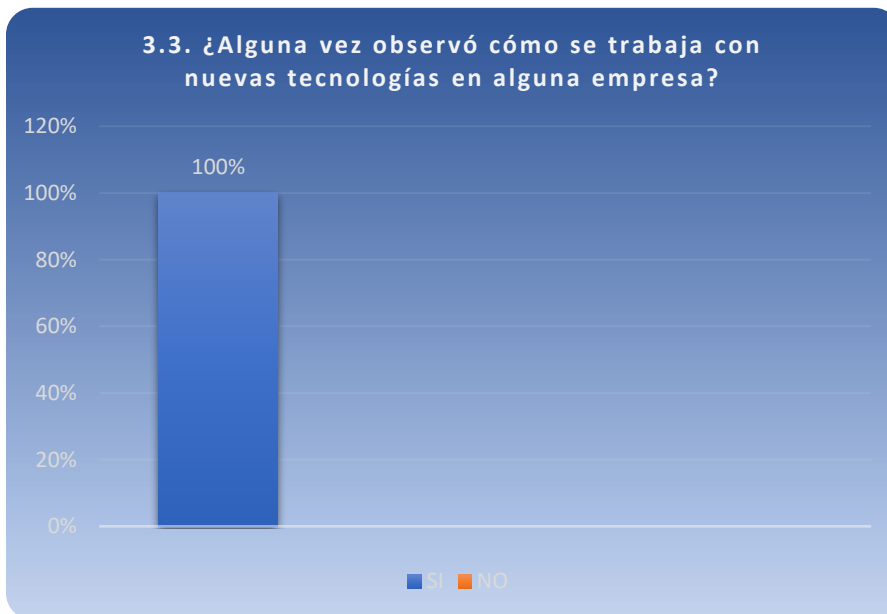
**3.3. ¿Alguna vez observó cómo se trabaja con nuevas tecnologías en alguna empresa?**

Tabla 11

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7		7	100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 09



Fuente: Tabla 11  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, la totalidad del 100% (7) de las empresas observó cómo se trabaja con nuevas tecnologías.

**3.4. ¿Cree usted que con las nuevas tecnologías pudieran controlar mejor su Ferrería?**

Tabla 12

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7		7	100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 10



Fuente: Tabla 12  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, la totalidad del 100% (7) de las empresas creen que con las nuevas tecnologías controlarían mejor sus ferreterías.



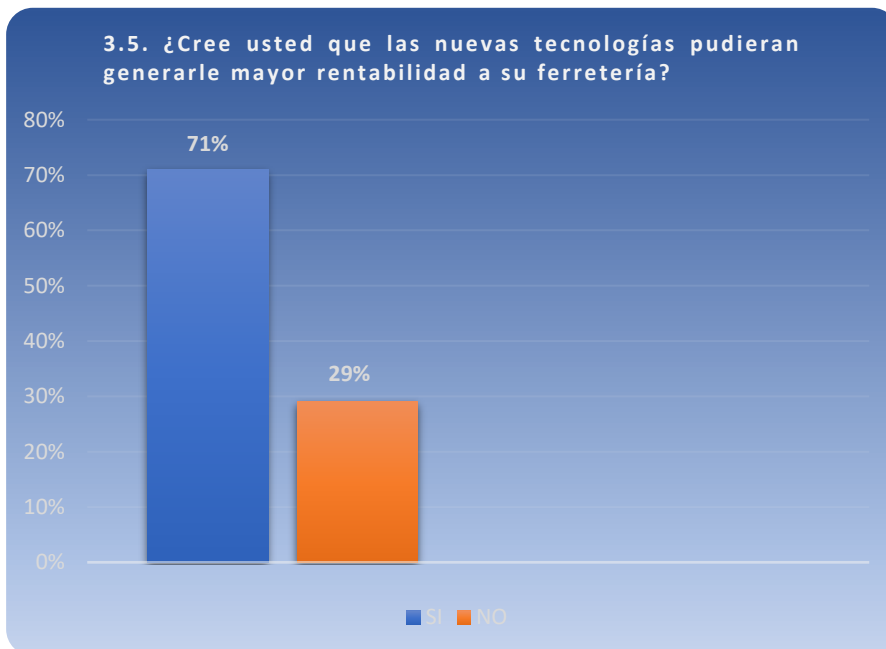
**3.5. ¿Cree usted que las nuevas tecnologías pudieran generarle mayor rentabilidad a su ferretería?**

**Tabla 13**

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
5	2	7	71%	29%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

**Gráfico 11**



Fuente: Tabla 13  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, el 71% (5) de las empresas creen que las nuevas tecnologías pudieran generarles mayor rentabilidad y el 29% (2) creen que no porque para ellos es un gasto adicional.

**3.6. Cree usted que las nuevas tecnologías mejorarían la competitividad de su ferretería**

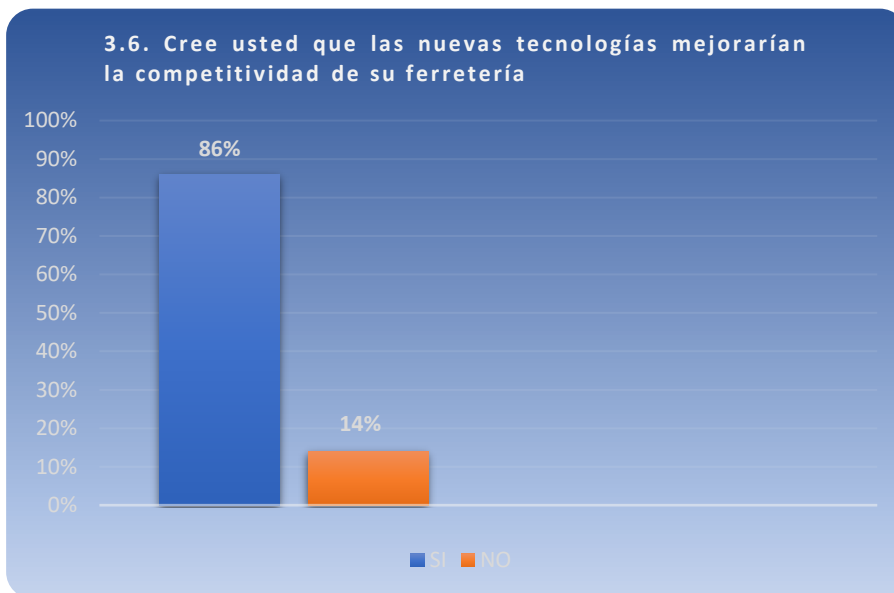
Tabla 14

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	

6	1	7	86%	14%	100%
---	---	---	-----	-----	------

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 12



Fuente: Tabla 14  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, el 86% (6) de las empresas creen que las nuevas tecnologías mejorarían la competitividad y el 14% (1) cree que no por el hecho de estar bien como esta hasta ahora.

**3.7. Estarían de acuerdo con implementar las nuevas tecnologías en sus Ferretería.**

Tabla 15

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7		7	100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 13



Fuente: Tabla 15  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, la totalidad del 100% (7) de las empresas estarían de acuerdo con implementar las nuevas tecnologías en sus empresas.

**4.1 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.**

Tabla 16

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	

6	1	7	86%	14%	100%
---	---	---	-----	-----	------

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración Propia

Gráfico 14



Fuente: Tabla 16

Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, el 86% (6) de las empresas creen que el nivel de servicio mejoraría al implementar las nuevas tecnologías, y el 14% (1) de las empresas se conforma con lo que hasta ahora ha logrado.

**4.2 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría con el ordenamiento que les ofrece las nuevas tecnologías.**

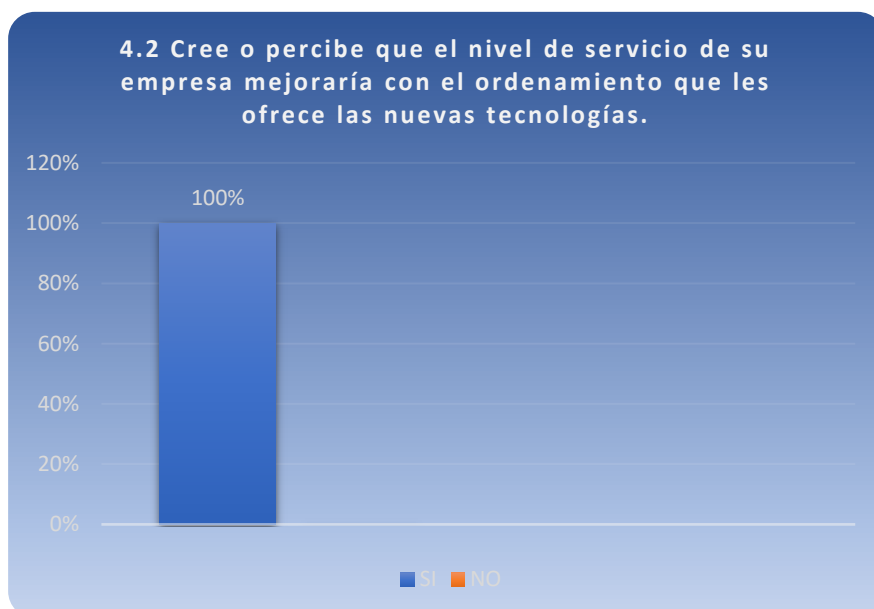
Tabla 17

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7	0	7	100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración Propia

Gráfico 15



Fuente: Tabla 17

Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, la totalidad del 100% (7) de las empresas creen que mejorarían con el ordenamiento que nuevas tecnologías ofrecen.

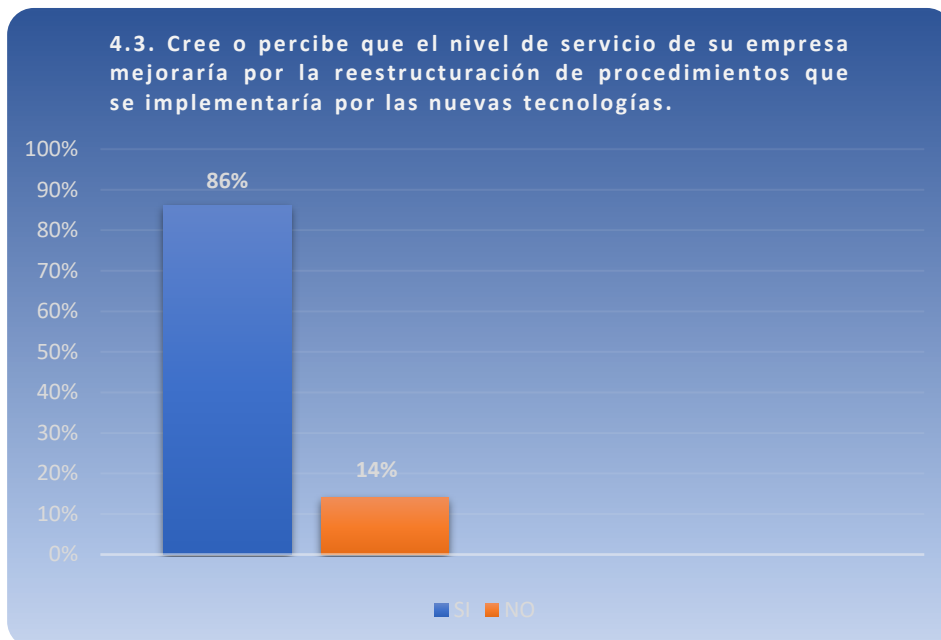
**4.3. Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría por la reestructuración de procedimientos que se implementaría por las nuevas tecnologías.**

Tabla 18

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
6	1	7	86%	14%	100%

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 16



Fuente: Tabla 18  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, el 86% (6) de las empresas creen que mejorarían por la reestructuración que ofrece las nuevas tecnologías, y el 14% (1) no se encuentran de acuerdo.

**4.4. ¿Considera Ud. que ha aplicado todas las técnicas para mejorar el nivel de servicio de su empresa?**

Tabla 19

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	

0	7	7	0%	100%	100%
---	---	---	----	------	------

Fuente: Encuesta realizada  
Elaboración Propia

Gráfico 17



Fuente: Tabla 19  
Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, la totalidad del 100% (7) de las empresas creen que no aplicaron todas las técnicas ya que desconocen de ellas para mejorar el nivel de servicio.

**4.5. Considera Ud. que la zona en la que se encuentra su empresa ayuda a mejorar la rentabilidad. que les ofrece las nuevas tecnologías.**

Tabla 20

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7	0	7	100%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración Propia

Gráfico 18



Fuente: Tabla 20

Elaboración Propia

**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, la totalidad del 100% (7) de las empresas creen que la zona donde se encuentra su empresa ayudaría a mejorar su rentabilidad ya que es una zona muy concurrida y se hizo de renombre por el mercado ferretero del cono sur.



## 5.2 ANALISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a la investigación realizada se obtuvo los siguientes resultados:

De acuerdo a la investigación realizada se tuvo como objetivo general: Determinar si el impacto del uso de las TIC ayudaría al crecimiento de las Mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Manantay, por lo cual partir de los hallazgos encontrados podemos determinar que, por ello se desarrolló un cuestionario, teniendo relación con la pregunta N° 2.4 que tuvo como resultado que un 71% de las empresas consideran que su empresa mantiene un buen control en sus productos, pero lo que encontramos al momento de entablar mayor dialogo se pudo determinar que no hay control alguno ya que hubo empresas que mencionaron mantener un buen control sin embargo tuvieron ocasiones en las que casi cierran sus empresas por qué no se daban cuenta que sus inventario se estaba reduciendo y estaban generando mayores gastos particulares perjudicando la economía de sus empresa. Es por ello que se acepta la hipótesis general que nos indica que, el si los microempresarios del sector ferreterías del distrito de Manantay tuvieran conocimiento respecto a las ventajas del uso de las TIC, hubiera un impacto favorable en la toma de decisiones para el crecimiento de las ferreterías siendo más efectivas en su gestión. Estos resultados guardan relación con Balabarca, J. (2016), de acuerdo a su tesis titulada “El Control Interno de Calidad Como Herramienta en Mejora de la Gestión de las Mypes Rubro Ferreteras Lans E.I.R.L. Lima-Perú 2015”, a la que muestra las siguientes conclusiones: se encontró una totalidad como respuesta negativa, lo cual muestra que no existe supervisión, verificación de las capacidad de sus trabajadores y el resultado de los procedimientos, es por ello que se necesita de un proceso para verificar el desempeño en el transcurso del tiempo; además, se afirma que este escenario lo conseguiríamos mediante continua

supervisión y evaluaciones temporales para una buena gestión empresarial.

Es por ello que se llegó a comprobar que es muy necesario el conocer las ventajas del uso de las TIC y la implementación en las empresas ferreteras, para un mejor control de la gestión empresarial. El presente proyecto plantea como solución la implementación de las TIC para un mejor de la gestión administrativa que le permitirán controlar en forma macro sus ferreterías, estando todo de acuerdo al estudio realizado.

De acuerdo al Objetivo Especifico 01: Conocer las principales características de la gestión administrativa en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías del distrito de Manantay 2018, teniendo relación con la pregunta N° 2.5 que tuvo como resultado que un 42.86% de las empresas indican registrar sus compras y ventas por cuadernos de control, lo que origina una gran desventaja en brindar información actualizada de sus productos y esto se relaciona con lo explicado en el trabajo de investigación; de Cosavalente, E. (2015), en su tesis titulada “Diseño de un sistema de Información Gerencial y su incidencia en la Gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo en el periodo 2014”, menciona que:

La evidencia del resultado es que la totalidad afirma llevar un sistema de información manual (Cuaderno de apunte), lo que establece una desventaja al de acelerar las operaciones empresariales, ya que disponemos de un software que involucre a toda la empresa. Teniendo presente que los software se vinculan con los clientes, proveedores y otras instituciones diferentes a la empresa y se utilizan como clarificadores para los flujos de conocimiento y comunicación, desarrollando actividades de administración de documentos, comunicación y programación.,

De acuerdo al Objetivo Especifico 02: Conocer las ventajas de las TIC en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, del distrito de Manantay en la ciudad de Pucallpa año 2018, teniendo relación con la pregunta N° 3.1 que tuvo como resultado que un 100% de las empresas indican que las nuevas tecnologías generan ventajas para su empresa, lo que origina que estas obtengan mayor posicionamiento en el mercado teniendo relación con lo explicado en el trabajo de investigación; de Yomona, J.; Soña, I.; Pretell, A. (2016), lo que nos indica en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión Logística para Generar Ventaja Competitiva de la Ferretería “El Ingeniero” E.I.R.L”. en el Sector Construcción del distrito de Trujillo por lo que llegaron a la siguiente conclusión: las principales razones que afectan a los almacenes están en que se centran en los métodos de trabajo empleados como: Un incorrecto control de materiales, metodología inadecuados, personal con poco conocimiento sobre métodos de almacenamiento y una mala distribución física. Por lo que es indispensable una estructuración de procedimientos y funciones establecidas, para mejorar los procesos y tener al personal capacitado para que en sus labores sea el adecuado. Obteniendo como resultado tenemos que sólo el 38% utiliza una herramienta para pronosticar sus materiales, principalmente el Excel; la mayoría de empresarios no realizan un adecuado control de inventarios y solo utilizan cuadros de Excel; con respecto a la gestión de almacén en la ferretería “El Ingeniero” se llega a la conclusión que, no se lleva un correcto control de las entradas y salidas de sus materiales, debido al uso de métodos incorrectos o por falta de información.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

De acuerdo al presente proyecto de investigación se concluye que las TIC del sector ferretero del distrito de Manantay se encuentran en crecimiento, es por ello que su mercado tiene constante movimiento comercial, pero ¿cómo puede ser estable y competitiva una empresa que no mantenga un control de lo básico como es su inventario, sus compras y ventas o sus finanzas?,

En la presente investigación encontramos que las MYPES que fueron investigadas mostraron buenos conceptos referente a las TIC, pero la mayoría de estas MYPES por no invertir en las nuevas tecnologías o por miedo a no poder obtener el resultado que buscan prefieren mantener su control mayormente en base a cuadernos.

Por lo tanto, se desarrolló una encuesta orientada, donde se encontraron los siguientes resultados, ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (compras, ventas y stock)? Obteniendo el 71% de las empresas que indican manejar un buen control de sus productos, ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería? Obteniendo el 100% de los empresarios aceptan que las nuevas tecnologías generarían ventajas para su empresa, ¿cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías? Obteniendo el 86% de los empresarios indican que el nivel del servicio mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.

Es por ello que, también encontramos que las MYPES que utilizan las nuevas tecnologías tienen un control actualizado donde el software que utilizan les brinda el debido procedimiento, obteniendo información instantánea tales como de los reportes de compras, ventas, y otros; reportes utilizados para la toma de decisiones.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

De acuerdo a la investigación realizada a las MYPES del sector ferretero en el distrito de Manantay se recomienda, capacitar al personal para mejorar el conocimiento del manejo de las nuevas tecnologías para captar mejor el objetivo empresarial de tal manera que mejoraría el funcionamiento de las TIC en su gestión empresarial.

Por otro lado, adecuar de manera estricta el uso de los procedimientos instalados por las TIC para agilizar el adecuado funcionamiento en su empresa de tal forma que obtuvieran mayor rentabilidad a corto plazo ya que si el personal no capta como debe de ser el manejo de las nuevas tecnologías no realizará un buen trabajo y como consecuencia obtendrán pérdidas que se reflejarán en el descontrol y el tiempo utilizado para corregir los errores por la mala aplicación de las nuevas tecnologías.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balabarca y Magno (2016). En su Tesis “El Control Interno de Calidad Como Herramienta en Mejora de la Gestión de las mypes Rubro Ferreteras Lans E.I.R.L. Lima”: Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/353010594/Control-Interno-Gestion-Mype-Jorge-Balabarca-Manuel-Magno-Lima-2016>
- Cosavalente, E. (2015). En su Tesis “Diseño de un sistema de Información Gerencial y su incidencia en la Gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo.” Trujillo: Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1983>
- Flores, A. (2008). En su Tesis “Metodología de gestión para la micro, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana.” Lima: Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: [sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/empre/flores\\_ka/flores\\_ka.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/empre/flores_ka/flores_ka.htm)
- López, J. (2016). “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá. Chía, Cundinamarca: ediciones universidad de las sabanas Colombia. Recuperado de: [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20\(Tesis\).pdf?sequence=1](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/25867/Jessica%20Marcela%20Lopez%20Bossa%20(Tesis).pdf?sequence=1)
- Saucedo J. D. (2015). En su Tesis “Micro, pequeña y mediana empresa y su relación con la educación financiera. (pp. 94-96-98). (Tesis de maestría).

Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de:

<http://148.204.210.201/tesis/1436975416009MICROPEQUEAS.pdf>

- SUNAT: “Ley N° 28015 ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.” Disponible en:
- Terán, Alfredo, Ordóñez, Gino (2014). En su Tesis “Uso Estratégico De Las Tic’s En El Sector Ferretero: Caso Pymes de la Ciudad de Guayaquil”.  
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1307/1/PAPER%20FINAL%20GINO%20ORDONEZ%20UEES.pdf>
- Vásquez, F. (2011). En su Tesis “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las mypes de Pucallpa, Ucayali, 2011.”  
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/1397/1160>
- Yomona, Ramírez, Marí (2016). En su Tesis “Diseño de un Sistema de Gestión Logística para Generar Ventaja Competitiva de la Ferretería “El Ingeniero” E.I.R.L. en el Sector Construcción del distrito de Trujillo.”

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2708/1/RE\\_ADMI\\_S O% C3% 91A. JULCA\\_ANGELICA.PRETELL\\_DISE% C3% 91O. DE. UN.SISTEMA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2708/1/RE_ADMI_S O% C3% 91A. JULCA_ANGELICA.PRETELL_DISE% C3% 91O. DE. UN.SISTEMA_DATOS.PDF)

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>



## ANEXOS

### 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019															
	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Se realizó el asesoramiento del Docente para la realización del Proyecto de Investigación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Revisión de la literatura		1	1	1												
Revisión de los resultados de la investigación				1	1											
Revisión de análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones					1											
Presentación del informe final						1										
Elaboración del Artículo Científico							1									
Revisión del Jurado								1	1							
Levantamiento de Observaciones									1	1						
Sustentación del proyecto de Investigación											1	1				
Presentación empastada del Proyecto de Investigación													1	1		

Fuente: Elaborado por Teddy Reátegui

## 2. Presupuesto

Para ayudar en la realización del presente Proyecto de Investigación, se necesitará de un presupuesto que asciende a S/. 3,995.00

			<b>TOTAL S/.</b>	<b>3,995.00</b>
<b>Cant.</b>	<b>Unidad Medida</b>	<b>Descripción</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total (S/.)</b>
		<b>Asesoría Profesional</b>		<b>1,800.00</b>
		<b>Alimentos de Personas</b>		
15	Ración	Alimentación para investigadores y colaboradores	8.00	<b>120.00</b>
		<b>Bienes de Consumo</b>		<b>1,882.00</b>
1	Unidad	Computadora	1,500.00	1,500.00
1	Unidad	Impresora a color y B/N	320.00	320.00
4	Unidad	Tinta para Impresora	5.00	20.00
18	Horas	Internet	1.00	18.00
1	Unidad	Memoria USB de 4 gigas	24.00	24.00
		<b>Materiales de Escritorio</b>		<b>93.00</b>
1	Millar	Papel bond A-4	22.00	22.00
1	Unidad	Perforador	14.00	14.00
1	Unidad	Engrapador	10.00	10.00
1	Unidad	Sacagrapas	4.00	4.00
1	Caja	Grapas	4.00	4.00
3	Unidad	Lapiceros color azul	5.00	15.00
3	Unidad	Lapiceros color negro	5.00	15.00
1	Caja	Lápiz	5.00	5.00
2	Unidad	Borrador	2.00	4.00
		<b>Pasajes y Gastos de Transportes</b>		
25	Pasajes	Movilidad local ida y vuelta a las instituciones Públicas y puntos de investigación	4.00	<b>100.00</b>

**Fuente:** Elaborado por Teddy Reátegui

### 3. Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, COORDINACIÓN DE  
INVESTIGACIÓN-ADMINISTRACIÓN**

**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las micro y  
pequeñas empresas del ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE LAS TIC EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERÍA DEL DISTRITO DE MANANTAY, DEL AÑO 2018.”**

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

Encuestador(a):..... Fecha: ...../...../.....

## **DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Provincia: .....

Distrito: .....

Nombre de la Empresa: .....

Dirección: .....

Teléfono: .....

### **1. DATOS GENERALES DE LAS MYPES:**

#### **1.1 Nombre del Administrador**

.....

#### **1.2 Donde realizó anteriormente su Gestión de Administrador:**

.....

#### **1.3 Cual es periodo de trayectoria desde que el administrador empezó con su gestión como administrador en diferentes empresas.**

- a) 0 a 1 Año
- b) 1 a 2 Años
- c) 2 a 3 Años
- d) 4 a Mas años.....

#### **1.4 ¿Cuál es el Grado de Instrucción del Administrador?**

- 1. Primaria
- 2. Secundaria
- 3. Superior

**1.5 Profesión.....Ocupación.....**

### **2. CARACTERISTICAS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS MYPE:**

#### **2.1 ¿Cuál es tiempo de apertura de su empresa en el mercado?**

- 1. De 0 a 1 año
- 2. De 2 a 3 Años
- 3. De 4 a 5 Años

4. Más años (Especificar).....

**2.2. ¿Cuál es el tiempo de gestión del administrador en su empresa?**

1. De 0 a 1 Año
2. De 1 a 2 Años
3. De 2 a 3 Años
4. Mas años (Especificar)

**2.3 ¿Considera necesaria la aplicación de nuevas tecnologías en su empresa?**

1. Si
2. No

**2.4 ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (compras, ventas y stock)?**

1. Si
2. No

**2.5 ¿De qué forma usted registra sus compras y ventas?**

- a. Manual (Cuaderno)
- b. Cuadros de Excel
- c. Software
- d. Otros.....

**2.6 ¿Cómo puede calificaría su control del stock de sus productos?**

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

**3. LAS VENTAJAS DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MYPE:**

**3.1 ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería?**

1. Sí
2. No

**3.2 ¿Conoce empresas que estén utilizando nuevas tecnologías?**

1. Sí

- 2. No

**3.3. ¿Alguna vez observó cómo se trabaja con nuevas tecnologías en alguna empresa?**

- 1. Sí
- 2. No

**3.4. ¿Cree usted que con las nuevas tecnologías pudieran controlar mejor su Ferretería?**

- 1. Sí
- 2. No

**3.5. ¿Cree usted que las nuevas tecnologías pudieran generarle mayor rentabilidad a su ferretería?**

- 1. Sí
  - 2. No
- ¿Porque?

.....

**3.6. Cree usted que las nuevas tecnologías mejorarían la competitividad de su ferretería.**

- 1. Sí
- 2. No

**3.7. Estarían de acuerdo con implementar las nuevas tecnologías en sus Ferretería.**

- 1. Sí
- 2. No

#### **4. EL NIVEL DE SERVICIO DE LAS TIC EN LAS MYPES:**

**4.1 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.**

- 1. Si
- 2. No

**4.2 Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría con el ordenamiento que les ofrece las nuevas tecnologías.**

- 1. Si
- 2. No

**4.3. Cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría por la reestructuración de procedimientos que se implementaría por las nuevas tecnologías.**

- 1. Si

2. No

**4.4. ¿Considera Ud. que ha aplicado todas las técnicas para mejorar el nivel de servicio de su empresa?**

1. Si

2. No

**4.5. Considera Ud. que la zona en la que se encuentra su empresa ayuda a mejorar la rentabilidad.**

2. Si

2. No

#### 4. Matriz de Datos

MATRIZ DE DATOS "GESTION BAJO EL ENFOQUE DE LAS TIC EN LAS MYPES DEL SECTOR FERRETERÍA DEL DISTRITO DE MANANTAY, DEL AÑO 2018"								
ITEM	N° Encuestas Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
<b>Grupo 2</b>								
1	2.3	1	1	2	1	1	1	1
2	2.4	1	2	1	1	1	1	2
<b>Grupo 3</b>								
3	3.1	1	1	1	1	1	1	1
4	3.2	1	1	1	1	1	1	1
5	3.3	1	1	1	1	1	1	1
6	3.4	1	1	1	1	1	1	1
7	3.5	1	1	2	2	1	1	1
8	3.6	1	1	2	1	1	1	1
9	3.7	1	1	1	1	1	1	1
<b>Grupo 4</b>								
10	4.1	1	1	2	1	1	1	1
11	4.2	1	1	1	1	1	1	1
12	4.3	1	1	2	1	1	1	1
13	4.4	2	2	2	2	2	2	2
14	4.5	1	1	1	1	1	1	1
1	<b>Si</b>	13	12	8	12	13	13	12
2	<b>No</b>	1	2	6	2	1	1	2

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los administradores, gerentes o propietarios de las Mypes que están participando en dicha investigación.



## **5. Artículo Científico**

Gestión bajo el enfoque de las TIC en las mypes, rubro ferretería, del Manantay, 2018.

Teddy William Reátegui Labajos

### **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación se desarrolló utilizando la metodología con el tipo de investigación cualitativa, el nivel de la investigación fue descriptivo, el diseño de la investigación era no experimental descriptivo. Siendo esta la metodología que se desarrolló para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Es por ello que, el presente proyecto se justifica por investigar en forma directa la problemática de la implementación de las tecnologías de información y comunicación en las organizaciones, en síntesis, esta investigación se justifica por mostrar a los empresarios ferreteros cómo están administrando sus ferreterías sin utilizar las nuevas tecnologías y que resultados tuvieran administrándolo con las TIC siendo de manera más eficiente y eficaz para sus negocios.

Donde se encontraron los resultados de las siguientes preguntas, ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (compras, ventas y stock)? Obteniendo el 71% de las empresas que indican manejar un buen control de sus productos, ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería? Obteniendo el 100% de los empresarios aceptan que las nuevas tecnologías generarían ventajas para su empresa, ¿cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías? Obteniendo el 86% de los empresarios indican que el nivel del servicio mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.

Palabra clave: Gestión de Calidad, TIC, ventajas, Características, nivel de servicio.

## ABSTRACT

The present research project was developed using the methodology with the qualitative research type, the level of the research was descriptive, the design of the research was non-experimental descriptive. This being the methodology that was developed for the development of this research work.

That is why, the present project is justified by directly investigating the problem of the implementation of information and communication technologies in organizations, in synthesis, this research is justified by showing hardware entrepreneurs how they are managing their hardware stores without to use the new technologies and what results they had managing it with the TIC being more efficient and effective for their businesses.

Where the results of the following questions were found, do you believe that your company maintains good control over its products (purchases, sales and stock)? Obtaining 71% of the companies that indicate to manage a good control of their products, do you think that the new technologies generate advantages for your hardware store? Obtaining 100% of entrepreneurs accept that new technologies would generate advantages for your company, do you believe or perceive that the level of service of your company would improve when implementing new technologies? Obtaining 86% of entrepreneurs indicate that the level of service would improve when implementing new technologies.

Keywords: Quality Management, ICT, advantages, Characteristics, level of service

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación demostró que las TIC son muy necesarias para el ordenamiento y control de las ferreterías, sistematizando el proceso administrativo y digitalizando los registros. Lo más resaltante de este proceso es la elaboración cuadros estadísticos, sintetizándolo en antecedentes para destinar o encaminar la toma de decisiones en las empresas que antes se obtenían solo con los datos y estimaciones actuales. Por ello, el acceso a los datos históricos y registros actualizados al instante beneficia de manera significativa el conjunto de elementos a partir de los cuales se conforma el cuadro de situación. Este sistema hace que las TICs sean parte primordial en el soporte de la toma de decisiones de las empresas.

Es por ello que el presente trabajo de investigación demostró que el uso de las TIC ayudaría al crecimiento de las MYPES, siendo muy necesarias para el ordenamiento y control de las ferreterías.

El presente proyecto de investigación se desarrolló utilizando la metodología con el tipo de investigación cualitativa, el nivel de la investigación fue descriptivo, el diseño de la investigación era no experimental descriptivo. Siendo esta la metodología que se desarrolló para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Es por ello que, el presente proyecto se justifica por investigar en forma directa la problemática de la implementación de las tecnologías de información y comunicación en las organizaciones, en síntesis, esta investigación se justifica por mostrar a los empresarios ferreteros cómo están administrando sus ferreterías sin utilizar las nuevas tecnologías y que resultados tuvieran administrándolo con las TIC siendo de manera más eficiente y eficaz para sus negocios.

Donde se encontraron los resultados de las siguientes preguntas, ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (compras, ventas y stock)? Obteniendo el 71% de las empresas que indican manejar un buen control de sus productos, ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería? Obteniendo el 100% de los empresarios aceptan que las nuevas tecnologías generarían ventajas para su empresa, ¿cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías? Obteniendo el 86% de los empresarios indican que el nivel del servicio mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.

### METODOLOGÍA

El tipo de investigación que se realizará es cualitativa, ya que en la recolección de datos y la presentación de los resultados no se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, porque los resultados obtenidos fueron procesados haciendo uso de la escala numérica. (Hernández, Fernández y Baptista 2006).

M.....O

Para realizar la investigación se tomará una muestra de 07 empresas de ferreterías, que se ha determinado de micro y pequeñas empresas del sector Ferretería del distrito Manantay, año 2018.

### RESULTADOS

Tabla 01. Considera necesaria la aplicación de nuevas tecnologías en su empresa.

Tabla

SI	NO	TOTAL	%		ACUMULADO
			SI	NO	
1	2				
6	1	7	86%	14%	100%

Gráfico



**Interpretación:** Donde se muestra que del total de encuestas realizadas el 86% (6) de las empresas consideran que es necesario la aplicación de nuevas tecnologías y el 14% (1) considera que no porque para él es demasiado costoso.

Tabla 02. Cómo calificaría su control del stock de sus productos.

Tabla

Bueno	Regular	Malo	TOTAL	ACUMULADO
1	2	3		
5	2	0	7	
71.43%	28.57%	0.00%	100%	100%

Gráfico



**Interpretación:** Donde se muestra que, del total de encuestas realizadas, el 71.43% (5) de las empresas califican bueno su control de stock y el 28.57% (2) de las empresas califican regular su control de stock.

Tabla 03. Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería.

Tabla

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7		7	100%	0%	100%

Gráfico



**Interpretación:** Donde se muestra que del total de encuestas realizadas la totalidad del 100% (7) de las empresas consideran que las nuevas tecnologías generan ventajas para sus empresas.

**Tabla 04. Cree usted que con las nuevas tecnologías pudieran controlar mejor su Ferretería.**

Tabla

SI	NO	TOTAL	%		Acumulado
1	2		SI	NO	
7		7	100%	0%	100%

Gráfico



**Interpretación:** Se muestra que del 100% de encuestas realizadas, la totalidad del 100% (7) de las empresas creen que con las nuevas tecnologías controlarían mejor sus ferreterías.

#### 4.2. Análisis de resultados

De acuerdo a la investigación realizada se obtuvo los siguientes resultados:

De acuerdo al Objetivo 01: Conocer las principales características de la gestión administrativa ayudaran a mejorar la rentabilidad en las MYPES rubro ferreterías del distrito de Manantay año 2018, teniendo relación con la pregunta N° 2.5 que tuvo como resultado que un 42.86% de las empresas indican registrar sus compras y ventas por cuadernos de control, lo que origina una gran desventaja en brindar información actualizada de sus productos y esto se relaciona con lo explicado en el trabajo de investigación; de Cosavalente, E. (2015), donde indica que la totalidad de empresas llevan un sistema de información manual (Cuaderno de apunte), lo que establece una desventaja al acelerar las operaciones empresariales.

De acuerdo al Objetivo 02: Conocer las ventajas de las TIC ayudaran a mejorar la rentabilidad en las MYPES rubro ferreterías del distrito de Manantay año 2018, teniendo relación con la pregunta N° 3.1 que tuvo como resultado que un 100% de las empresas indican que las nuevas tecnologías generan ventajas para su empresa, lo que origina que estas tengan mayor posicionamiento en el mercado teniendo relación con lo explicado en el trabajo de investigación; de Cosavalente, E. (2015), donde el autor menciona que es necesario el uso de las nuevas tecnologías para mantener un buen control de los productos y se utilizan como clarificadores para los flujos de conocimiento y comunicación desarrollando de forma ordenada los procesos administrativos.

## CONCLUSIONES

De acuerdo al presente proyecto de investigación se concluye que las TIC del sector ferretero del distrito de Manantay se encuentran en crecimiento, es por ello que su mercado tiene constante movimiento comercial, pero ¿cómo puede ser estable y competitiva una empresa que no mantenga un control de lo básico como es su inventario, sus compras y ventas o sus finanzas?,

En la presente investigación encontramos que las MYPES que fueron investigadas mostraron buenos conceptos referente a las TIC, pero la mayoría de estas MYPES por no invertir en las nuevas tecnologías o por miedo a no poder obtener el resultado que buscan prefieren mantener su control mayormente en base a cuadernos.

Por lo tanto, se desarrolló una encuesta orientada, donde se encontraron los siguientes resultados, ¿Cree usted que su empresa mantiene un buen control en sus productos (compras, ventas y stock)? Obteniendo el 71% de las empresas que indican manejar un buen control de sus productos, ¿Cree usted que las nuevas tecnologías generan ventajas para su ferretería? Obteniendo el 100% de los empresarios aceptan que las nuevas tecnologías generarían ventajas para su empresa, ¿cree o percibe que el nivel de servicio de su empresa mejoraría al implementar las nuevas tecnologías? Obteniendo el 86% de los empresarios indican que el nivel del servicio mejoraría al implementar las nuevas tecnologías.

Es por ello que, también encontramos que las MYPES que utilizan las nuevas tecnologías tienen un control actualizado donde el software que utilizan les brinda el debido procedimiento, obteniendo información instantánea tales como de los reportes de compras, ventas, y otros; reportes utilizados para la toma de decisiones.



## REFERENCIAS

Balabarca, B.; Magno, M. (2016) El Control Interno de Calidad Como Herramienta en Mejora de la Gestión de las mypes Rubro Ferreteras Lans E.I.R.L. Lima:

Recuperado de:

Cosavalente, E. (2015) Diseño de un sistema de Información Gerencial y su incidencia en la Gestión de la Empresa Ferretería Barrenechea S.R.L de la ciudad de Pacasmayo. Trujillo: Recuperado de:

Flores, A. (2008) Metodología de gestión para la micro, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana. Lima: Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de:

López, J. (2016) Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Actividad de las Ferreterías Pymes en Bogotá. Chía, Cundinamarca: ediciones universidad de las sabanas Colombia. Recuperado de:

Vásquez, F. (2011) Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las mypes de Pucallpa, Ucayali, 2011.

Yomona, J.; Soña, I. Ramírez,; P. Marí, A (2016) Diseño de un Sistema de Gestión Logística para Generar Ventaja Competitiva de la Ferretería “El Ingeniero” E.I.R.L. en el Sector Construcción del distrito de Trujillo.

## 6. Evaluación Turnitin

### Primero

Entorno Virtual Angelino  
Universidad Católica los Angeles de Chimbo

TEDDY WILLIAM REATEGUI LABAJOS

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
	1er Borrador	1171194669	11/09/2019 22:40	0%	Entregar Trabajo

Resumen de conservación de datos [Descargar la app para dispositivos móviles](#)

© 2018. Entorno Virtual Angelino. Universidad Católica los Ángeles de Chimbo.

Síguenos:

### Segundo

Entorno Virtual Angelino  
Universidad Católica los Angeles de Chimbo

TEDDY WILLIAM REATEGUI LABAJOS

Actividad IU-5: Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1

Fecha de inicio: 6 sep 2019 - 00:00

Fecha límite de entrega: 24 sep 2019 - 23:50

Fecha de publicación: 1 oct 2019 - 01:50

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
	1er Borrador	1171194669	11/09/2019 22:40	0%	Entregar Trabajo

### Tercero

Entorno Virtual Angelino  
Universidad Católica los Angeles de Chimbo

TEDDY WILLIAM REATEGUI LABAJOS

Actividad IIIU-8: Informe final de tesis - Revisión Turnitin - Sección 2

Fecha de inicio: 15 nov 2019 - 19:30

Fecha límite de entrega: 29 nov 2019 - 19:30

Fecha de publicación: 30 nov 2019 - 19:30

Resumen:

Estimado estudiante:

A través de este medio, deberán remitir el informe final de tesis (un sólo archivo): Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; respetando la Política del servicio antiplagio. (Porcentaje de similitud máximo 15%), antes de la siguiente reunión programada de verificación de trabajo autónomo.

**Nota:** Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

El Docente Tutor Investigador (DTI)

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
	Proyecto.Final - Teddy	1219561758	22/11/2019 11:42	11%	