



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE
LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PROPUESTA DE
MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
FERRETERAS DE MZ A-ZONA INDUSTRIAL, PIURA
2022**

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

AUTORA

RIVERA CASTILLO GABY JACKELINE

ORCID:0000-0003-0080-7130

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID:0000-0002-6399-5928

PIURA-PERU

2022

EQUIPO DE TRABAJO

Rivera Castillo, Gaby Jackeline

ORCID:0000-0003-0080-7130

Universidad Católica los Ángeles De Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESOR

Centurión Medina Reinerio Zacarías

ORCID:0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID:0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa José Germán

ORCID:0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID:0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo De Purizaca, María del Carmen

Presidenta

Salinas Gamboa, José Germán

Miembro

Mino Ascencio, María Isabel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la Vida, fuerza y perseverancia que me da día a día para seguir adelante. A mi familia por ser mi motor y motivo de lucha constante de superación y amor incondicional.

A todos mis queridos docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por su apoyo, paciencia y esmero en las enseñanzas brindadas.

DEDICATORIA

A mi amada hija, la cual es mi fuerza y motor para seguir creciendo personalmente y profesionalmente, a mi amado esposo por brindarme su apoyo constante, amor y comprensión.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas ferreteras de la mz A –Zona Industrial, Piura 2022. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal-descriptivo, para el recojo de la información se empleó una población y muestra de 6 micro y pequeñas empresas ferreteras, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniéndose como resultado: Que el 100.00% tiene entre 1 a 3 trabajadores, el 66.67% se limitan solo al uso del equipo celular, el 83.33% realizan el pago de impuesto en el régimen especial de renta. El 100.00% considera que las TIC mejorarían el procesamiento y almacenamiento de datos, el 50.00% no emplea el internet para la fluidez de comunicación, el 100.00% no emplea ninguna TIC como medio para mejorar la productividad, el 66.67% casi siempre verifica los resultados obtenidos continuamente, el 50.00% siempre corrige los errores encontrados, el 100% si considera importante que se lleve un proceso de gestión de documentos automatizada. Por lo que se concluyó que con el uso e implementación de las TIC se puede mejorar la eficiencia operacional, en cuanto al control y organización de la información, así como para la gestión de calidad es necesario realizar siempre planes de mejora, así como corregir continuamente los errores que se presenten en el proceso de gestión.

Palabras Clave: Calidad, Comunicación, gestión, información, tecnología.

ABSTRAC

The general objective of this research was to: Determine the main characteristics of information and communication technology as a relevant factor of quality management and improvement proposal in the micro and small hardware stores at the mz A -Industrial Zone, Piura 2022. The research was of a non-experimental cross-sectional-descriptive design. Forthe collection of information, and sample population of 6 micro and small hardware stores was used, to which a questionnaire of 20 questions was applied using the survey technique, obtaining the following results: 100.00% of them have between 1 to 3 workers; 66.67% of them are limited to the use cell phones; 83.33% of them make the payment of Tax through the Special Income Regime. 100.00% of them consider that the ICT would improve the processing and storage of data; 50.00% of them do not use the internet for Communication Fluency; 100.00% of them do not use any ICT as a means to improve productivity; 66.67% of them almost always verify the results obtained on a continuous basis; 50.00% of them always correct the errors found; 100% if you consider it important to keep an automated document management process. Therefore, the findings indicate that operational efficiency would improve with the use and implementation of ICT in terms of control and organization of information, as well as for quality management. It is necessary to always carry out improvement plans as well as continually correct errors that occur in management processes.

Keywords: quality, communication, management, information, technology.

CONTENIDO

Título de la tesis.....	i
Equipo de trabajo.....	ii
Jurado evaluador y asesor.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen y abstract.....	vi-vi
Contenido.....	viii
Índice de tablas y figuras.....	ix-x
I.Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura.....	8
III. Hipótesis.....	26
IV. Metodología.....	27
4.1Diseño de la investigación.....	27
4.2 Población y muestra.....	28
4.3Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.....	29
.....	32
4.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5Plan de análisis.....	32
4.6Matriz de consistencia.....	33
V. Resultados.....	37
5.1Resultados.....	37
5.2Análisis Resultados.....	44
VI. Conclusiones.....	64
Aspectos complementarios.....	66
Referencias bibliográficas.....	67
Anexos.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de las micro y pequeñas empresas ferreteras.....	37
Tabla 2. Características de la tecnología de información y comunicación de las micro y pequeñas empresa ferreteras.....	38
Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras.....	39
Tabla 4. Propuesta de mejora a los resultados para la implementación de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. N° de trabajadores	88
Figura 2. Empleo de equipo tecnológico.....	88
Figura 3. Pago de impuesto según régimen.....	89
Figura 4. Importancia de creación de la mype.....	89
Figura 5. Régimen especial de salud.....	90
Figura 6. Uso de la TIC para la eficiencia operacional.....	90
Figura 7. TIC en la innovación.....	91
Figura 8. Empleo del internet para la comunicación.....	91
Figura 9. TIC en el procesamiento y almacenamiento de datos.....	92
Figura 10. La TIC en la productividad.....	92
Figura 11. La TIC para la optimización de recursos.....	93
Figura 12. Objetivos claramente definidos.....	93
Figura 13. Planes de acción de mejora	94
Figura 14. Verificación continua de resultados.....	94
Figura 15. Errores en el proceso de mejora.....	95
Figura 16. Verificación productos especificaciones requeridas.....	95
Figura 17. La gestión calidad en creación políticas.....	96
Figura 18. Importancia proceso gestión documentos.....	96
Figura 19. Control y almacenamiento actualizado de información.....	97
Figura 20. Dificultad para localizar documentos.....	97

I.Introducción

La presente investigación se desarrolló en las mypes del sector ferretero ubicadas en la mz. A-Zona Industrial de Piura. En donde actualmente el desarrollo de las mypes se ve enormemente influenciado por la aparición de las TIC como soporte en la automatización de procesos, nuevas formas de comunicación y comercialización lo que concuerda lo dicho por Huallanca (2019)mencionando que las empresas deben apostar por las TIC ,como medio para impulsar su crecimiento, optimizar el control de procesos, mantener su participación en el mercado y en la búsqueda de la tan ansiada gestión de calidad en el negocio.

Ya que a medida que pasa el tiempo la evolución de las TIC, es cada vez más notoria en los procesos de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, las cuales han ido contribuyendo cada vez más a la economía mundial y al innovador crecimiento de los mercados. Es pues como a nivel mundial estas representan el 90% del total de las empresas y el 60% del empleo(ONU, 2018,parr.2).

En ese sentido las mypes en Latinoamérica superaron el 99% del universo de empresas constituidas en la región, las cuales brindan el empleo total en los países y para asegurar su desarrollo se ha hecho preciso el uso de las herramientas tecnológicas y nuevos medios de comercialización y comunicación, lo cual se ha vuelto imprescindible para su supervivencia(Veiga, 2020).

Por otro lado González et al., (2020) en la investigación que desarrollo en Managua-Nicaragua, señalo que las TIC facilitan la integración de sistemas, con

herramientas automatizadas y de control para ser del proceso un entorno unificado y de comunicación, que le permita la mejora del servicio al cliente, mayor producción y ventas(p.2).

Es pues como en el Perú el crecimiento de las mypes ferreteras se ha visto ralentizado por la poca efectividad de difusión de nuevas políticas de tecnología, innovación y productividad mype, donde la carencia en el uso y manejo de nuevas tecnologías de información y comunicación empresarial ha incidido en el ineficiente manejo de la gestión de calidad, por otro lado la pandemia mundial ha producido el estancamiento del desarrollo de estos negocios ,a esto sumándole la falta de versatilidad de las mypes por emplear las herramientas tecnológicas como nuevos canales de comunicación, más rápidos, han ocasionado problemas en la administración y desenvolvimiento más ágil del negocio por lo que la adopción de las TIC servirá para marcar mejoras en la productividad, optimización de recursos, mejor control y organización de información(COMEXPERÚ, 2020).

En este punto Antúnez(2019)en el estudio realizado a las mypes del sector ferretero en Huarmey, señaló que este tipo de negocios han desaparecido rápidamente por no estar a la vanguardia de las nuevas tendencias y requerimientos del mercado, con una administración ineficiente y falta de calidad en los procesos ,razón por la cual se considera la enorme importancia de las TIC como herramienta de gestión para el crecimiento y permanencia del negocio.

Mientras que para Belletich(2018)mencionó que el crecimiento de las mypes se proyecta en el rubro de comercio y servicio ,negocios que nacen de la necesidad de poder cubrir las necesidades básicas y poder tener una fuente segura de trabajo

.Estos negocios ferreteros han tenido que hacer frente a muchas dificultades como escasos recursos financieros ,humanos y tecnológicos, donde la gestión de calidad es ineficiente con una administración rustica y manual ,lentitud a hora de realizar sus actividades, desconocimientos de nuevas características de productos ,nuevas formas de comunicación, entre otros .

Así se pudo observar que en cuanto a las mypes ferreteras de la mz A-Zona Industrial de Piura, son 6 las que vienen operando en este lugar, cuentan con un tiempo de permanencia de 7 años de funcionamiento, con estudios secundarios y de nivel técnico ,procedentes de la misma región de Piura ,con edades que van de las 38 a 50 años, cuyos ingresos económicos dependen únicamente del negocio que tienen, su atención es para el público en general ,siendo sus principales clientes comerciantes del mercado modelo de Piura, albañiles, mecánicos, electricistas y empresarios contratistas.

Son negocios que son administrados por sus propios dueños y en ciertas oportunidades por familiares cercanos, ellos mismos planifican, dirigen y controlan las actividades del negocio con los recursos que tienen a la mano, en cuanto al aspecto financiero, cuentan con historial crediticio, cuentas de ahorro, producto de crédito y cuentas a plazo fijo, etc.

En lo concerniente a la problemática que atraviesan las mypes, se observó el deficiente control, organización administrativa de sus documentos y almacenamiento de información, respecto a los proveedores, ventas, compras, facturas, etc. Los registros los realizan de manera cotidiana manualmente, lo que origina que se presente una deficiencia en cuanto al acceso rápido de la información ya que no

cuentan con una base de datos en donde poder recurrir oportunamente, a veces ocurre que los papeles están ubicados en diferentes lugares como en cajones de la mesa de los propietarios, sobre la mesa, vitrinas, etc. Por lo que a veces se pierden o traspapelan documentos importantes, lo que origina pérdida de tiempo por ponerse a buscar dicho documento.

Por otro lado, el espacio físico que ocupan sus archivos es demasiado grande, ya que sus papeles se guardan en cajas y fichero, por lo que el uso de las TIC para la gestión de calidad en el negocio sería necesario para la fluidez y optimización administrativa en el control y organización documentaria.

Teniendo como planteamiento del problema que se llevó a analizar de ¿Cuáles son las principales características de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial, Piura 2022?.

En el que, para dar respuesta al problema, se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial, Piura 2022.

De la misma forma para lograr el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos :Conocer las principales características de las micro y pequeñas empresas ferreteras de la mz A-Zona Industrial, Piura 2022. Identificar cuáles son las principales características de la tecnología de información y comunicación de las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial ,Piura 2022. Determinar cuáles son las características de la gestión de calidad de las micro y

pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial ,Piura 2022. Elaborar una propuesta de mejora a los resultados para la implementación de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial , Piura 2022.

Por lo que la investigación es conveniente porque permitió dar a conocer las principales características de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial, Piura 2022. Además por ser la tecnología de información y comunicación junto con la gestión de calidad ,temas importantes que pocas mypes las toman en cuenta y aplican a la hora de realizar las actividades y que de ponerlas en práctica , se beneficiarían enormemente.

Por otro lado, la investigación se justificó porque contribuyo a tener un conocimiento más amplio y real de la situación interna del negocio y poder motivar así a los propietarios de las mypes, que puedan emplear nuevas estrategias y mecanismos tecnológicos en su proceso de gestión, ofreciendo así un servicio de calidad al cliente y para su buen desarrollo en el mercado de Piura.

Se justificó porque con los resultados obtenidos de la investigación y el problema encontrado, nos permitió elaborar una propuesta de mejora como alternativa de solución.

Finalmente, el trabajo se justificó porque servirá como antecedente para futuros estudios en el sector o en otros que se relacionen con la investigación, ya sea del departamento de Piura como a nivel nacional.

En cuanto a la metodología que se aplicó en la investigación, fue de tipo descriptiva como lo señala Tomala (2016), ya que solo se describió las características de las variables. Siendo su nivel descriptivo con enfoque cuantitativo-aplicada de propuesta, porque para conocer las características de los elementos, se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario y basándonos en los problemas encontrados se planteó una propuesta de mejora. Siendo el diseño de la investigación no experimental de corte transversal.

En lo que respecta a los principales resultados obtenidos en la investigación se tuvo que el 100.00% de las micro y pequeñas empresas emplean de 1 a 3 trabajadores para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 66.67% emplean como equipo tecnológico solo el uso del celular, el 83.33% de ellas realizan el pago de impuestos en el régimen especial de renta, el 66.67% consideran que el uso de la TIC mejora la eficiencia operacional de la mype, el 100% si creen que las TIC mejoran el procesamiento y almacenamiento de datos, el 100% no emplean ninguna TIC como medio para mejorar su productividad ,el 50.00% a veces realizan planes de acción de mejora de acuerdo a las normas ISO 9001, el 50.00% siempre corrige los errores encontrados en el proceso de gestión, el 100.00% si considera importante que se lleve un proceso de gestión de documentos.

Por lo que en la presente investigación se concluyó que el número de trabajadores con el cuentan el negocio por ahora es relativamente bajo, puesto que hay duplicidad de tareas por una misma persona ,ha ello sumándole la limitación en el uso de equipos de cómputo para optimizar el proceso de gestión .Por otro lado la mayoría de propietarios consideran que las TIC le otorgaría eficiencia operacional a la mype, por lo que se hace necesario buscar asesoría para el uso e implementación

de la tecnología de información y comunicación en el control , organización y almacenamiento de información para una adecuada efectiva administración y poder llevar con ello la gestión de calidad que se espera ,es necesario realizar siempre planes de acción y corregir los errores que se presenten en el proceso de gestión.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Internacionales

Para Bejarano(2021) en su investigación *Efecto del uso de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño organizacional de las mipymes del sector ferretero del barrio Carbajal en Bogotá*. Tuvo como objetivo general: Identificar el efecto del uso de las TIC en el desempeño organizacional de las mipymes del sector ferretero del barrio Carbajal en Bogotá. Para su desarrollo se utilizaron metodologías de ecuaciones estructuradas y regresión lineal con el fin de identificar la existencia de relación entre las variables y su efecto. Se aplicó un cuestionario que consto de tres partes en donde se identificó que el 97.4% de las mipymes del sector ferretero del barrio Carbajal en Bogotá usan algún tipo de tecnología de información y comunicación en su operación, este resultado contradijo lo expuesto por Edgard et al. (2014), quien indicó que cerca del 41% de las mipymes usan algún tipo de TIC. Así mismo se concluyó que el uso de las TIC afecta positivamente las dimensiones de productividad, calidad y adaptabilidad asociadas al desempeño organizacional (p,9).

Mientras que para Vergara(2021) en su investigación *Implementación de un sistema web para optimizar los procesos operativos de la ferretería y materiales de construcción Mega Centro Ferretero de la ciudad del Milagro-Ecuador*. Tuvo como objetivo general optimizar todos los procesos operativos que se realicen en la ferretería mega centro ferretero, a través de la implementación de un sistema aplicado a la web. En cuanto a la metodología fue de tipo descriptiva porque permitió encontrar los

errores que tenía la ferretería y documental porque el propietario de la empresa facilitó la información exclusiva para realizar los módulos e interfaces para diseñar y codificar los datos.

Se hizo uso de la técnica de la entrevista dirigida a los propietarios y la encuesta dirigida a los empleados. Como resultado se dio el análisis a la problemática de la ferretería a través de la recopilación de información, para examinar los errores en el proceso, se procedió a desarrollar un aplicativo web, para almacenar los datos de codificación de todos los módulos e interfaces, se dio la implementación del sistema web por medio de un hosting web en la ferretería para uso del propietario y de los clientes.

Se concluyó con el análisis que se corrigieron errores y se pudo determinar el desarrollo y posterior implementación del sistema, así como se implementó el modelo de cascada, la construcción de cada fase y de los diagramas de cada una de las actividades. Finalmente, se procedió ejecutar las pruebas para su óptimo resultado del mismo (p.17).

Para Parra(2020) en su trabajo de investigación *Adaptación de nuevas tecnologías para JV Industrial S.A.S ,empresa comercializadora y ferretería, realizada en Bogotá*. Tuvo como objetivo general plantear para JV Industrial una propuesta tecnológica que le permita adaptar su estrategia de negocio con el fin de ofrecer un valor agregado a su proceso de comercialización. En cuanto a su metodología fue de tipo cualitativa. Se aplicó la técnica de la encuesta en donde se corroboró que el 73.81% de las consultas para tomar decisiones en este sector se determinan solo por página web, por lo que al no contar con una herramienta de

gestión influye en la generación de una negociación clara y confiable, mientras que el 70% refleja que la seguridad que proporciona la nueva tendencia tecnológica independiente de sus servicios es que disponga un protocolo de protección de información. Se concluyó que en la mayoría de los casos del sector ferretero no disponen de un conocimiento sobre la aplicabilidad de las TIC, ya que según resultados obtenidos en la investigación se denota la necesidad de la virtualidad y de llevar el negocio al cliente final.

Por otro lado Buenrostro et al.,(2019) en su investigación *La incorporación de las TIC en las empresas -factores de la brecha digital en las mipymes de Aguascalientes-Ecuador*. Tuvo como objetivo general identificar cuáles son los factores internos de las mipymes que inciden en la incorporación de las TIC dentro de sus actividades de producción. En cuanto a la metodología por las características de los datos con que se cuentan, son de corte transversal en el tiempo, y que solo pueden tomar dos valores 0 y 1 (uso o falta de uso de las TIC en las actividades de la empresa), se propuso la aplicación de un modelo probabilístico (Pro bit) para poner a prueba la hipótesis sobre los determinantes que inciden en la adopción de las TIC en las mipyme. por otro parte los datos utilizados en la investigación se obtuvieron a través de una encuesta a un conjunto de 1,200 unidades económicas agrupadas en siete sectores económicos ,bajo el método de muestreo aleatorio simple ,en cuanto a los resultados muestran que las diferencias en la incorporación de las TIC se deben fundamentalmente a los conocimientos y capacidades de los trabajadores y directivos de las mipymes y al equipamiento especializado, que se refleja en mayor flexibilidad para la incorporación de cambios en la organización.

Tuvo como conclusión que la incorporación de las TIC en las mipymes, impulsa el crecimiento de la economía y la generación de valor, por lo que estudios realizados en varios países muestran un efecto positivo en la producción. En el caso particular de Aguascalientes, así como la evidencia sugiere que la cantidad de recursos monetarios dedicada a la adquisición y mantenimiento de las TIC no es condición suficiente por sí misma, para avanzar hacia etapas más complejas de uso. Por lo que debe estar acompañada de una estrategia de corto, mediano y largo plazo, destinada a estimular la capacitación de los trabajadores en el uso de herramientas especializadas para las actividades de la empresa.

A nivel Nacional

Según Antunez (2019) en su investigación *Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro, venta minorista de artículos de ferretería, distrito de Huarmey, año 2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro, venta minorista de artículos de ferretería, distrito de Huarmey, año 2019. El tipo de investigación fue no experimental-transversal-descriptiva. Para el recojo de información se utilizó una muestra dirigida de 20 mypes de una población de 30, a los que se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta, dando como resultado: el 55% de los representantes tiene entre 31 y 50 años, el 70% son de género femenino, el 55% cuenta con grado académico de secundaria, el 75% respondió que tiene más de 7 años de funcionamiento, el 90% manifiesta que tiene

condición laboral permanente, el 95% opina que la razón por la que creo su empresa fue para generar ganancias. Respecto a las tecnologías de la información y comunicación el 60% no conoce el termino tecnologías de información y comunicación, el 70% respondieron que si conocen el termino gestión de calidad, el 100% considera que la gestión de calidad contribuirá a la mejora del negocio, el 50% considera que el uso de tecnologías de información y comunicación hará que la empresa sea conocida. Finalmente se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen el termino tecnologías de información y comunicación, pero si conocen el término gestión de calidad y considera que, si contribuye al mejoramiento de su negocio, también consideran que si hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Por otro lado Huamàn(2019) en su *investigación Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas ,rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao,2018*. Tuvo como objetivo principal: Determinar, las principales características en la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro, ferreterías en la urbanización Oquendo- Callao, 2018. El tipo de investigación fue aplicada cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Se consideró como muestra de la investigación a 15 mypes de la urbanización Oquendo, Callao. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. De esta manera se obtuvo los siguientes resultados:

En cuanto a las edades de los representantes de las mypes se obtuvo que el 53% de los encuestados tienen una edad entre 31 a 50 años de edad. El 80% de los encuestados prima el género masculino. Con respecto al grado de instrucción el 40% de los encuestados son del nivel superior universitario. El 87% de las mypes son formales, el 40% tiene de 4 a 7 trabajadores. El 67% de los mypes están constituidas como persona natural. Un 67% de las mypes fueron creados con la finalidad de generar ganancias. El 67% de los encuestados manifestó que si entienden el término de gestión de calidad. El 65% ve a la Calidad como una oportunidad de crecimiento. El 47%, le da mayor importancia a la planificación. Un 60% considera que no son importantes las Tics por tal motivo un 53% no hace el uso de las Tics. El 40% no hacen uso de las Tic dentro de su organización y 60% no hace uso de las Tic externamente.

Tal es así que Salazar(2019) en su investigación *Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019*. Tuvo como objetivo general, determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019. La investigación fue de diseño no experimental - transversal para el recojo de la información se escogió una población muestral de 13 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados:

El 53.85% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 61.54% son de género masculino. El 46.15% tienen estudios secundarios. El 46.15% de las

micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro. El 69.23% tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 46.15% no conocen del término gestión de calidad. El 53.85% aplican la lluvia de ideas. El 53.85% miden el rendimiento del personal a través de la observación y el 46.15% mediante la evaluación. El 53.85% no conocen el significado de las TIC. El 84.62% no cuentan con una computadora en la empresa. El 61.54% no hacen uso del internet para ejecutar sus compras. El 61.54% no utilizan ninguna red social. El 46.15% siempre hacen uso del teléfono para coordinar asuntos de su empresa. Llegando a la Conclusión que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no aplican gestión de calidad con el uso de las TIC, puesto que solo se limitan a usar el teléfono para coordinar los asuntos de su empresa.

Por otra parte para Leiva (2019) en su investigación *Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías, ciudad Casma, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería en la ciudad de Casma, 2018. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, en la cual se utilizó una población y muestra de 14 micro y pequeñas empresas, posteriormente se recopiló información mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario de 18 preguntas a las micro y pequeñas empresas, obteniéndose los siguientes resultados:

El 57.1% de los representantes de las mypes encuestadas tienen entre 31 a 50 años y el 42.9% tienen como grado instrucción superior universitaria. El 64.3% de las mypes lleva en el rubro de 7 a más años y el 85.7% cuentan con 1 a 5

trabajadores. En cuanto a la gestión de calidad, el 57.1% si conoce el termino gestión de calidad y el 78.6% considera que si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Respecto a las TIC, el 64.3% de mypes no utiliza las herramientas TIC y el 42.9% menciona que no hace uso de estas debido al costo de inversión. Finalmente se concluyó que la mayoría de las mypes conocen las herramientas TIC, pero no hacen uso de ninguna de estas herramientas, esto debido al costo de inversión.

A nivel local

Según Socola (2022) en su investigación *Implementación de una sistema de control de almacén en la ferretería Tomasini-Piura*. Tuvo como objetivo general la implementación de un sistema de control de almacén en la ferretería Tomasini-Piura, la metodología de esta investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se analizó la problemática con una encuesta basada en dos dimensiones con una población muestral de 11 personas, dando como resultado 64.00% de los encuestados no están satisfechos con el método que aplican actualmente, mientras el 100.00% de los encuestados desean una implementación de un sistema para el mejor control de productos, por lo tanto, la hipótesis formulada queda demostrada. Se llegó a la conclusión que el sistema podrá ayudar a los trabajadores a tener un mejor registro y seguimiento de la información manejada en la ferretería, aumentando la productividad de los procesos y otorgar una mejor atención al cliente.

Según Odar(2021) en su investigación *Propuesta de un sistema de inventario para mejorar la gestión de Calidad almacén de la empresa Girchers-Piura*. Tuvo como objetivo general diseñar un sistema de inventarios para mejorar los procesos en

la gestión de almacén la metodología de investigación aplicada es de diseño experimental de tipo descriptiva, cuantitativa y transversal orientada a la aplicación.

La recolección de datos se obtuvo a través de técnicas como la observación y la encuesta y aplicación de cuestionario, la población estuvo conformada por 10 personas siendo la muestra la misma, en cuanto a los resultados se obtuvo que el 20% de los trabajadores no se sienten satisfechos respecto al control que aplica la empresa en el momento de entrada y salida de los productos del almacén ya que esto genera pérdida de tiempo, de la misma manera el 30% señalan que los productos no se encuentran ubicados según su demanda, lo que les incide en el tiempo de empaquetado de los pedidos, también señalan que el 30% no está de acuerdo con la manera en que se controla el ingreso de productos y a la vez la salida de estos, debido al inexistente control de estos, además el 30% nos dice la falta de control interno que ocurre dentro de la organización, por otro lado el 50% menciona que la empresa no cuenta con un sistema automatizado funcional debido a que todo se hace manual, de la misma manera el 40% nos revela que la empresa no cuenta con un diagrama de flujo para los procedimientos.

Donde se concluyó que el sistema de inventario que se lleva en el almacén de la empresa no es funcional, ya que ha sido desarrollado de manera empírica, sin haber establecido de manera correcta los protocolos para cada procedimiento, lo que ocasiona inconvenientes en la gestión del almacén de la empresa en la logística, control de existencias, rotación, ingreso y salida de los productos, codificación del almacén etc, los protocolos para el control de entrada y el control de salida de los productos en el almacén son inexistentes, generando desorden en este, ya que los productos no se encontraban en la ubicación adecuada causando de esta manera

contratiempos en el desarrollo de las actividades diarias al usar mayor tiempo en la realización actividades innecesarias, perjudicando el ambiente laboral y minimizando el uso del recurso tiempo.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

La micro y pequeñas empresas son consideradas entidades económicas ,que pueden estar conformadas por personas naturales o jurídicas, bajo cualquier forma de organización, dentro de las actividades que pueden realizar están aquellas dedicadas a producir, extraer, transformar y comercializar bienes o realizar prestaciones de servicio (Ley N° 28015,2003, como se citó en Sunat, 2018).

Características mype en Perú.

Dentro de las características presentes están: En cuanto a la fuerza laboral que emplean las mypes para el desarrollo de los diferentes tipos de actividades que realizan están en el número de trabajadores con los que cuentan, donde en las microempresas estas deben contener de 1 a 10 trabajadores, mientras que para la pequeña empresa esta debe ser de 1 a 100 trabajadores. Otra característica está en sus ventas, donde para la microempresa las ventas anuales deben ser hasta un monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias, mientras que para la pequeña empresa la ventas anuales son hasta un monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias(SUNAT, 2021).

Mientras que para Corvo(2019) nos menciona como característica a la estructura física propia de la mype, considerando al hardware, instalaciones, maquinaria, equipo para producción, empleados, servicios básicos y herramientas

sobre las que trabaja el negocio, en la actualidad nos hace mención que también se está considerando al software como el marco interno de la organización y los sistemas de tecnología de información. Por otro lado están los equipos diversos entre los que se encuentran los equipos de cómputo en donde para Bravo(2017) son todos los dispositivos electrónicos que se emplean para procesar y almacenar la información, mientras que los equipos de comunicación son todos aquellos que se emplean para la transmisión y recepción de información .

Otra característica presente está en el pago de sus impuestos, para ello la superintendencia de administración tributaria(SUNAT, 2021) señala que son las condiciones bajo las cuales un negocio elige la forma en la que han de pagar y el nivel de pago de los mismos, para la cual se encuentran establecidos en regímenes tributarios como: Nuevo régimen único simplificado-NRUS. Solo personas naturales, con límites de ingreso y de compras de hasta S/96.000 anuales u S/8.000 mensuales, dentro de los comprobantes a emitir esta la boleta de venta, guía de remisión y tickets, se presenta declaración con la cuota mensual, con trabajadores sin límite, no presenta libros o registros contables, con un valor máximo de activos fijos de S/70.000.

Tenemos también el régimen especial de renta- RER, que considera a personas naturales y jurídicas con límites de ingreso y de compras de hasta s/525.00 anuales, comprobantes de pago a emitir esta la factura, boleta de venta y todos los demás documentos autorizados ,con declaración mensual, máximo 10 trabajadores por turno, solo lleva registro de compra y venta, con valor máximo de activos fijos de S/126.000,con el pago del impuesto a la renta mensual de 1.5%de ingresos netos mensuales y también el pago del impuesto general a las ventas(IGV) del 18%.

Por otro lado, tenemos el régimen mype tributario-RMT, Con límite de ingreso neto que no supere los S/1.700 UIT en el año, sin límite de compra, emite facturas, boleta de venta y todos los demás documentos autorizados. Sin límite de trabajadores, lleva el registro de ventas y compras y el libro diario de formato simplificado (hasta 300UIT el pago es del 1% de ingresos netos superando los 300 UIT el pago será 1.5% de los ingresos netos, con valor máximo de activos fijos sin límite, puede acogerse a la prórroga del IGV. Régimen general de renta, sin límites de ingreso y de compra, con emisión de facturas, boletas de venta y demás documentos autorizados, declaración mensual y anual, sin límite de trabajadores, libros y registros contables según ingresos, valor máximo de activos fijos sin límite. Pago a cuenta mensual del impuesto a la renta de 1.5%, pago del IGV del 18% y pago de regularización del impuesto equivalente al 29.5% sobre ganancia.

Por otro lado para Tello(2014)considera que la importancia de la creación de las mypes, es que es una de las principales fuentes dinámicas de crecimiento económico y empleo para el país, además parte importante del sostén empresarial porque ayuda a minimizar los inconvenientes en la producción, ayudando así a que emprendedores vean en la creación de la mype el negocio adecuado para su mejora económica y obtención de trabajo seguro para su sustento(p.6).

Otro punto importante a considerar es qué para el ministerio de trabajo promoción y el empleo (MTPE, 2021)estas deben estar inscritas en REMYPE, para poder acceder a beneficios como: multas laborales diferenciadas, programa nacional de compras, reducción del costo de trabajo, etc.

Mientras que para Leyva (2019)hace mención a todas aquellas mype acogidas al régimen laboral especial e inscritas en REMYPE ,los cuales gozan de beneficios en sus remuneraciones, vacaciones, gratificaciones. Por otro lado, tenemos el régimen especial de salud, en el que tanto los empleados, derechohabientes, empleadores acceden a seguro de salud, llámese el seguro integral de salud, donde el estado asume la mitad del costo y la otra mitad el empleador en el caso de las microempresas, en tanto que los pertenecientes a la pequeña empresa serán asegurados en ESSALUD.

Tecnología de información y comunicación

Definición. Las TIC son el conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de información (UNESCO,1982,como se citó en Ayala y Gonzáles, 2015).

Características de las TIC

Dentro de las características que la describen y explican su funcionamiento están: La eficiencia, en la que para Sánchez (2022) menciona que las TIC, son empleadas para lograr la eficiencia operacional en los negocios, ya que los costos inciden en la utilidad de la empresa a nivel operativo, se lograría la optimización del tiempo de respuestas y reducir costos .En este punto se señala pues que la eficiencia consiste en realizar las operaciones empleando los recursos necesarios y de la forma más adecuada (Oliveira,2002,p.20,como se citó en Calvo et al., 2018).

Mientras que para Ayala y González (2015)señalaron lo dicho por Acosta ,al mencionar que dentro de las características está la innovación, donde el empleo de las TIC producen mejoras, creando nuevas maneras de apreciar y vender un producto

o servicio, tenemos también la capacidad de almacenar grandes cantidades de información para reducir espacios, la automatización en el que las TIC permiten automatizar el proceso y la comunicación(p35-36).

Por otro lado para Shirantan (2022) señala otras características importantes como es la comunicación, para intercambiar información de dos o más personas, en donde las TIC agilizan la comunicación, ya que facilitan la comunicación interna en las áreas de la organización con alta velocidad y por otro lado externa con sus clientes y proveedores. Tenemos también la gestión de datos, donde se utiliza para almacenar, administrar y acceder a grandes cantidades de datos y entenderlas fácilmente, empezando por el procesamiento de datos que es la ordenación y tratamiento de datos para generar información.

Por otro lado tenemos la productividad, donde el uso de las TIC ha facilitado mayor cantidad de trabajo, de calidad y empleando menos tiempo, lo que produce una ganancia para los trabajadores ya que representa más tiempo libre. Lo que se representa en la simplificación de procesos como lo menciona Castro (2021) asegurando que es importante para asegurar procesos óptimos y mejoras en la productividad, trabajo en equipo, agilidad en la comunicación, gestionando eficientemente las existencias y toma oportuna de decisiones.

Otro punto importante son los recursos, los cuales son los elementos que se emplean para poder realizar cotidianamente actividades en un negocio pudiendo ser recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos. La importancia de las TIC está en que ha facilitado la optimización de recursos, donde haciendo uso de estos, de

la manera más adecuada y rentable, mejora las condiciones de trabajo de las personas y permite generar ganancias a los propietarios.

Por otro lado Aesco(2017) habla del internet, el cual es un grupo integrado de redes a nivel mundial e importante en el comercio ya que es un nuevo medio de comunicación y de dar a conocer un producto o servicio , que permite acortar distancias externas entre la mype y la gran cantidad de clientes en el mercado .

Gestión de calidad

Definición. La gestión de calidad es un proceso para evitar errores en el campo de la creación de los diferentes tipos de productos o servicios que se obtienen mediante el mismo(Goetsch y Davis,2004,como se citó en Hernández et al., 2018).

Características de la gestión de calidad.

Podemos mencionar a un sistema ISO 9001, en el que es personalizado a los requerimientos del cliente y a su actividad, en el que identifica, comprende y gestiona procesos haciendo uso del mejoramiento continuo, diseñando nuevos procesos y adaptando los ya existentes.(Ingeniería y Consultoría , 2000).

Con respecto al mejoramiento continuo ,es un ciclo ininterrumpido en el que identificamos el problema, se realiza la planeación para la mejora ,luego se implanta ,se realiza la verificación de los resultados y luego se actúa de acuerdo a ellos (Deming,1989,como se citó en Valverde et al., 2017).

Aquí es preciso señalar las etapas comprendidas en el ciclo de mejora continua, como lo menciona Conexión Esan(2016)donde señala que el círculo de Deming presenta 4 etapas comprendidas :La primera es planificar, donde se

identifican las actividades de mejora a realizar y se fijan los objetivos a alcanzar. La segunda es hacer, donde se ejecutan las mejoras requeridas, es recomendable realizar primero una pequeña prueba antes de aplicarla a la totalidad. La tercera es verificar, dónde se realizará la mejora, se realiza en un tiempo de prueba para verificar que funcione y por último tenemos el actuar, donde se estudian los resultados y se comparan con el estado anterior a la prueba, si es satisfactoria se aplica la mejora en forma definitiva, pero si no lo es se evalúa si habrá que realizar nuevos cambios o descartar la mejora y esta vuelve a la etapa inicial.

Por otra parte la mejora continua contribuye enormemente al desarrollo de la gestión de calidad, donde la capacidad para proporcionar productos o servicios que satisfagan los requerimientos del cliente es el objetivo principal, así como las percepciones que tienen estos y su nivel de aceptación (Dalongaro, 2014).

Por otro lado en cuanto al beneficio que se genera con la gestión de calidad, es en las políticas organizativas de calidad, como lo plantea Vázquez (2018) quien señala a las políticas como la manera formal y escrita de establecer los lineamientos que han de seguir las empresas para orientar y dirigir los esfuerzos en busca de un bien común como es el logro de los objetivos.

Por otro parte en cuanto a la gestión de procesos, para la Asociación Española para la Calidad (2019) lo señala con un principio de la gestión de calidad, donde los resultados se dan con eficiencia cuando tanto los recursos y la actividad se gestionan con el debido orden. Partiendo de este punto Kantan (2019) nos menciona que para alcanzar la gestión de calidad es necesario automatizar tres procesos: Partiendo del proceso corregir las acciones, donde se lleva el seguimiento y control automatizado y

oportuno de las tareas para acortar así errores y optimizar tiempo respuesta, tenemos por otro lado proceso capacitación al recurso humano de manera sistemática y segura para tener conocimiento preciso del puesto en la organización y por último la gestión de documentos ,como el conjunto de métodos utilizados para administrar los documentos, el cual con la automatización se logra de manera rápida y precisa llevando el control, organización y almacenamiento de la información. La administración de documentos como la llama Cruz(2006)citado por Sánchez(2014)menciona que es un método de gestión encaminado a aprovechar los documentos y la información contenido en ello. Por otro lado, es un proceso ya que sigue un conjunto de pasos en busca de un fin.

Por otro lado tenemos que el control y organización de los documentos es de suma importancia para el manejo de la información en la organización ,por lo que se hace oportuno y flexible que esta sea controlada a través de un sistema de gestión, para que esté disponible cuando sea requerida, debe contar con seguridad para asuntos confidenciales de la mypes, el acceso, recuperación y uso debe estar administrado por la misma empresa(Sistema Integrado de Gestión, 2016).

2.3Marco conceptual

Micro y pequeña empresa. Son negocios constituidos por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que desarrollan actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o servicio.

Tecnología de información y comunicación. Son herramientas que administran, transmiten y comparten la información mediante soporte tecnológicos.

Ferretería. Es la tienda donde se venden diversos objetos de metal, cerraduras, herramientas, etc.

Manzana. Es el espacio urbano delimitado por calles por todos los lados.

Sistema de Gestión de Calidad. Es conocido como SGC, herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y lograr la satisfacción de sus clientes.

Remype. Es el registro nacional de la micro y pequeña empresa, es un registro donde se inscriben todas las mypes cuya administración se encuentra a cargo del ministerio de trabajo y promoción del empleo.

III. HIPÓTESIS

La presente investigación fue de tipo descriptiva, por lo que no presentó hipótesis.

Puesto que se señala que los estudios descriptivos miden variables de manera independientes , aunque pueden integrar las mediciones de cada una de las variables para decir como es y se manifiesta el fenómeno de interés(Sampieri,1997,como se citó en Marka Investigación, 2019).

IV. METODOLOGÍA

4.1Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo.

El diseño que se aplicó fue no experimental, porque la investigación se realizó sin manipular ninguna de las variables como es la tecnología de información y comunicación y gestión de calidad, se recogió y describió la información de las mypes sin realizar ningún tipo de modificación.

Fue de corte transversal porque permitió estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado, teniendo una fecha de inicio y fin como es la delimitación temporal 2022.

Ante ello Arias y Covinos (2021) nos mencionan que el diseño no experimental hace mención a que las variables de estudio son evaluados en su forma natural y transversal porque recoge la información en un solo instante para luego describirlas.

También fue de nivel descriptivo. Porque se buscó conocer cuáles son las principales características de la tecnología de información como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas ferreteras.

Ya que el nivel descriptivo permite describir las propiedades del fenómeno u objeto de estudio (Tomala, 2016).

4.2 Población y muestra

En lo concerniente a nuestra investigación la población estuvo constituida por 6 mypes ferreteras de la mz A-zona industrial, Piura 2022. Por lo que nuestra población ,representa una población finita, como nos lo menciona Suárez (2011) quien señala que la población es finita, cuando se conoce y se identificada a cada uno de los elementos que la conforman la cual se delimita en el espacio.

En la investigación la muestra estuvo conformada por el 100% de la población, lo que son las 6 mypes ferreteras, lo que indica que por ser esta pequeña, conocida y accesible no hizo falta realizar un muestreo. Como lo define Villamizar(2015) quien señala lo dicho por De Barrera en su investigación del 2008 , que no hace falta hacer un muestreo cuando la población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes.

4.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores

Aspecto	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
complementario							Medición
	Son unidades económicas, constituidas con personería natural o jurídica, tienen como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes y prestación de servicios (Ley n°28015,2003, citado en SUNAT,2018).	Trabajadores	Son agentes económicos que comercializan productos. La mype ferretera se estudió teniendo en cuenta las dimensiones: Trabajadores, equipos diversos, pago impuesto,	Número de trabajadores	Trabajadores en la mype	P	Nominal
Mype ferretera		Equipos		Tipos equipos	Empleo de equipo tecnológico	p	
		diversos		TIC		i	
		Pago de impuesto		Régimen tributario	¿El pago de impuesto en que régimen lo realiza?	e	
		Importancia		Creación de la mype	Importancia de la creación de la mype	t	
		Régimen especial de salud		Pertenencia régimen especial salud	¿La mype pertenece al régimen especial de salud?	a	
						r	
						i	
						o	

salud .

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala Medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un proceso para evitar errores en el campo de la creación de los diferentes tipos de productos(Goetsch y Davis,2004,como se citó en Hernández et al., 2018).	Mejora continua	Es el conjunto de pasos destinados a buscar el mejoramiento y evitar posibles errores. La gestión de calidad se estudió con las dimensiones: Mejora continua y gestión de documentos.	Planificar objetivos	¿Los Objetivos que se establecen, se encuentran claramente definidos?	P r o p i e t a r i o s	Nominal y ordinal
				Hacer Planes	¿Los planes de acción de mejora que se ponen en práctica son de acuerdo a la norma ISO90001?		
				Verificar resultados	¿Se verifica los resultados obtenidos continuamente en la mype		
				Actuar ante errores	¿Se corrige los errores encontrados en el proceso de mejora de gestión de la mype?		
				Especificaciones requeridas	¿Verifica Ud., que los productos que ofrece cumplan con las especificaciones requeridas		
				Políticas definidas	¿Considera que la gestión de calidad beneficia la creación de políticas bien definidas ?		
				Proceso	¿Considera Ud. ,importante que la mype lleve un proceso de gestión de documentos?		
Control	¿Lleva Ud. el control y almacenamiento actualizado de la información?						
Organización	¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos?						

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación la técnica que se empleó fue la encuesta, la misma que nos permitió recabar amplia información de la fuente primaria, como nos lo indicó Hechevarría(2012)al indicar que la encuesta es un procedimiento para recabar información de una población concreta. En el caso de las mypes ferreteras, la encuesta estuvo dirigida a los propietarios.

Por otro lado, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado, el cual consto de 20 preguntas dirigidas a los propietarios de estas mypes.

4.5 Plan de análisis

Para la elaboración del plan de análisis se utilizó el entorno Windows, haciendo uso del programa de Microsoft Excel de fácil uso para el análisis e interpretación de la información a través de gráficos o reportes estadísticos, permitió obtener la información a partir de la cantidad de datos. Se hizo uso también del programa Microsoft Word con el cual llevamos la redacción del trabajo, mientras que para la presentación del mismo se hizo uso del programa de Power Point, mientras que para medir el programa de similitud se utilizó el turnitin.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas y instrumentos
¿Cuáles con las principales características de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A – Zona Industrial, Piura 2022?	<p>Objetivo General</p> <p>OG: Determinar las principales características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A – Zona Industrial, Piura 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE1. Conocer las principales características de las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A – Zona Industrial, Piura 2022.</p> <p>OE2. Identificar cuáles son las principales características de la tecnología de información y comunicación de las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A, Piura 2022.</p>	<p>Tecnología de Información y Comunicación</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>La población estuvo constituida por 6 mypes del Sector ferretero de mz A-zona industrial, Piura 2022, en cuanto a la muestra estará conformada por el 100% de la población que.</p>	<p>La presente investigación fue de tipo descriptiva, de nivel aplicada de propuesta descriptivo cuantitativo. El diseño que se aplicó fue no experimental de corte transversal.</p>	<p>La técnica que se aplicó fue la encuesta. Siendo el instrumento que se utilizó el cuestionario estructurado que constó de 20 preguntas.</p>

Continua.

Problema	Metodología	Variables	Población	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>OE3. Determinar qué características presenta la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A – Zona Industrial, Piura 2022</p>					
<p>OE4. Elaborar una propuesta de mejora a los resultados para la implementación de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras mz A-Zona Industrial, Piura 2022.</p>					

4.7 Principios éticos

En el presente estudio se aplicó los principales principios del código de Ética, con el que se rigió la investigación desarrollada, la cual contó con ayuda de los propietarios de las mypes ferreteras, entre los que se encuentran:

El respeto por las personas. Se reconoció a las personas como seres únicos ,independientes y libres, nos llevó a saber valorar su identidad, es por eso que en la investigación se demostró amabilidad y cortesía a la hora de comunicarnos y comportarnos con la población de estudio, se respetó la diferentes opiniones y no hubo discriminación alguna, se respetó la confidencialidad de la información que nos proporcionó los propietarios de las mypes ferreteras, no se divulgó ningún tipo de información personal sin que estos los hayan autorizado.

Cuidado con el medio ambiente y la biodiversidad. Se respetó el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, para la cual se empleó papel reciclado con hojas doble uso, en el que se realizó los apuntes y las encuestas y así se redujo el uso del papel.

Libre participación y derecho a estar informado. Los participantes voluntariamente nos proporcionaron la información que se requirió acerca de las mypes, no se persuadió a ninguna persona que no quisiera participar, se facilitó por parte del investigador la identificación e información que las mypes solicitaron.

Consentimiento informado. Los participantes voluntariamente firmaron el consentimiento informado, donde la información que se obtuvo de la

aplicación del cuestionario, sirvió estrictamente para la contribución de realizar el informe de la información que se obtuvo, para lo cual se le entregó una copia.

Beneficencia y no maleficencia. Para obtener la información se estableció los días donde hubo menos afluencia de clientes, en horario y día que fue más oportuno para los propietarios y que no perjudicó su tiempo, ni horario de trabajo.

Justicia. Se tomó las precauciones necesarias para que de forma equitativa todos los participantes respondieran el cuestionario de manera oportuna y con todas las facilidades del caso.

Integridad científica. La rectitud rigió la elaboración del trabajo científico, se tomó las medidas del caso en el que no se dañó, ni perjudicó al participante.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas ferreteras.

Ítems	N	%
Número de trabajadores		
1 a 3 trabajadores	6	100.00
3 a 5 trabajadores	0	00.00
5 a 10 trabajadores	0	00.00
Total	6	100.00
Empleo de equipo tecnológico		
Celular	4	66.67
Calculadora	2	33.33
Computadora	0	00.00
Total	6	100.00
Pago de impuesto según régimen		
Nuevo Régimen Único Simplificado	0	00.00
Régimen Especial de Renta	5	83.33
Régimen Mype Tributario	1	16.67
Total	6	100.00
Importancia de la creación de la mype		
Generar Ganancias	3	50.00
Subsistir	2	33.33
Fuente empleo	1	16.67
Total	6	100.00
La mype pertenece al régimen especial de salud		
Si	1	16.67
A veces	0	00.00
No	5	83.33
Total	6	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios de la micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial, Piura 2022.

Tabla 2

Principales características de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas ferreteras.

Items	N	%
El uso de la TIC mejoraría la eficiencia operacional a la mype		
Siempre	4	66.67
Casi Siempre	2	33.33
A veces	0	00.00
Casi Nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	6	100.00
La TIC producirían innovación en el negocio		
Si	5	83.33
A veces	1	16.67
No	0	00.00
Total	6	100.00
Emplea el internet para la fluidez de Comunicación en la mype		
Si	1	16.67
A veces	2	33.33
No	3	50.00
Total	6	100.00
La TIC Mejorarían el procesamiento y almacenamiento de datos		
Si	6	100.00
A veces	0	00.00
No	0	00.00
Total	6	100.00
Emplea alguna TIC como medio para mejorar la productividad		
Si	0	00.00
A veces	0	00.00
No	6	100.00
Total	6	100.00

Continúa

Tabla 2

Principales características de la tecnología de información y comunicación de las micro y pequeñas empresas ferreteras.

Ítems	N	%
Considera importante a la tic para la optimización de recursos		
Siempre	2	33.33
Casi siempre	3	50.00
A veces	1	16.67
Casi nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	6	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios de la micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial, Piura 2022.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas ferreteras.

Ítems	N	%
Objetivos claramente definidos		
Si	3	50.00
A veces	2	33.33
No	1	16.67
Total	6	100.00
Planes de acción de mejora de acuerdo a normas ISO 9001		
Siempre	1	16.67
A veces	3	50.00
Nunca	2	33.33
Total	6	100.00

Continua

Tabla 3

Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras.

Ítems	N	%
Verifica los resultados obtenidos continuamente en la mype		
Siempre	0	00.00
Casi Siempre	4	66.67
A veces	2	33.33
Casi Nunca	0	00.00
Nunca	0	00.00
Total	6	100.00
Se corrige los errores encontrados en el proceso de gestión		
Siempre	3	50.00
A veces	2	33.33
Nunca	1	16.67
Total	6	100.00
Verifica que los productos cumplan con las especificaciones requeridas		
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Si	6	100.00
Total	6	100.00
La gestión de calidad beneficia la creación de políticas bien definidas		
No	0	00.00
A veces	1	16.67
Si	5	83.33
Total	6	100.00
Considera importante que se lleve proceso gestión de documentos		
No	0	00.00
A veces	0	00.00
Si	6	100.00
Total	6	100.00
Control y almacenamiento actualizado de la información		
No	5	83.33
A veces	1	16.67
Si	0	00.00
Total	6	100.00

Items	N	%
Ha tenido alguna vez dificultad para localizar los documentos		
No	0	00.00
A veces	2	33.33
Si	4	66.67
Total	6	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios de la micro y pequeñas empresas ferreteras de mz A-Zona Industrial, Piura 2022.

Tabla 04

Propuesta de mejora a los resultados para la implementación de la tecnología de Información y Comunicación como factor relevante de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras.

Indicador	Problema	Causa del problema	Acción de mejora	Responsable
Número de trabajadores que cumplen el perfil	Trabajadores no cumple con el perfil a desempeñar .	Existe inseguridad por parte de los propietarios de que los postulantes cumplan el perfil para el cargo.	Evitar influencias en el reclutamiento y selección de personal.	Propietario
Tipos de equipos TIC	Limitan el empleo de equipo tecnológico solo al uso de celular.	Desconocimiento de que exista presupuesto para la compra de equipos TIC.	Implementar registros para el control de los ingresos y gastos.	Propietario
		Desconocimiento del manejo de equipos de cómputo.	Capacitación en el uso y manejo de equipos de cómputo.	
Pertenencia al Régimen especial de salud	Inexistencia del régimen especial de Salud.	Desconocimiento de la existencia del régimen especial de salud.	Solicitar a centros de salud información acerca del régimen especial de salud en las mypes.	Propietarios

Continua.

Indicador	Problema	Causa del problema	Acción de Mejora	Responsable
Aplicación de la línea de internet	Inexistencia del uso del internet.	Desinterés del propietario en la utilización de herramientas TIC.	Proyectar inversión en equipos de comunicación y conexión a internet	Propietario
Implementación de programas como medio para mejorar la productividad	No emplean la TIC como medio para mejorar la productividad.	Falta de asesoría de uso de programas de las TIC.	Contratar asesoría externa para implementar un sistema software de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Propietario
Planes de trabajo en equipo	A veces se realizan planes de acción de mejora	Falta de compromiso y de trabajo en equipo con objetivos en calidad.	Fomentar una cultura de trabajo en equipo.	Propietario
Control procesamiento de datos	No se lleva un Control y Almacenamiento actualizado de la Información	Información dispersa por falta de organizadores que permitan la identificación rápida.	Crear una base de datos para el manejo de almacenamiento y control de la información. Capacitar al personal que tendrá a cargo esta tarea.	Propietario
Presencia de organizadores para la organización	Dificultad para localizar documentos.	Los archivos se encuentran desorganizados.	Contar con el apoyo de un sistema de gestión documental. Ordenar los documentos: por cliente o proveedor.	Propietario

5.2 Análisis Resultados

Con respecto a las Características de las micro y pequeñas empresas, se reflejó que el 100% de las micro y pequeñas empresas ferreteras tiene entre 1 a 3 trabajadores (Tabla 1), lo que se corroboró lo dicho en la investigación realizada por Salazar (2019) que el 69.23% de las mypes tiene entre 1 a 5 colaboradores para el desarrollo de sus actividades, al igual que Leyva (2019) quien indica que el 85.7% de ellas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Ante esto SUNAT (2021) indicó como una las características presentes en las mypes están en el número de trabajadores máximos que se deben emplear para el desarrollo efectivo de las tareas. Por lo que se reflejó que el número de trabajadores que por el momento emplea el negocio es insuficiente ya que se cubren puestos de manera simultánea, lo que origina lentitud para realizar una tarea, porque se desconoce la función del puesto, por lo que un efectivo reclutamiento y selección de personal sería necesario, para poder desempeñar eficazmente los funciones en las mypes.

En cuanto al uso de equipo tecnológico en las micro y pequeñas empresas se tuvo que el 66.67% se limitan solo al uso del equipo celular para coordinar las actividades del negocio (Tabla 1), lo cual coincide con Salazar (2019) quien señaló que el 46.15% hacen uso siempre del teléfono para tratar los asuntos del negocio. Por lo que a ello Bravo (2017) hizo mención de los equipos diversos que emplean los negocios en la actualidad, entre el que figura el que se emplea para la transmisión y recepción de información. Por lo tanto, se evidencio el desconocimiento en el uso y manejo de otros equipos tecnológicos en las mypes, por lo que se podría capacitar al personal e invertir en ello, para optimizar sus actividades.

En lo que se refiere al pago de impuesto que realizan las micro y pequeñas empresas se reflejó que el 83.33% realizan el pago de impuesto en el Régimen Especial de Renta mientras que un 16.67% lo realiza en el régimen mype tributario(Tabla1). Lo que se contrasta lo dicho por la Sunat (2021) respecto a los regímenes de pago existentes y al que más demandan los negocios ya sea por las condiciones de pago que representa o por el nivel de sus ingresos. Por lo que se determinó, que en la mayoría de las mypes ferreteras han optado por este régimen porque solo realizan las declaraciones mensual de sus impuestos y solo llevan dos registros contables (compras y ventas) por lo que sería beneficioso para el negocio acogerse al régimen dirigido especialmente a las micro y pequeñas empresas, que le ofrece exoneraciones y mejoras tributarias.

Por otro lado, se tiene que el 50.00% de las micro y pequeñas empresas ferreteras considera que la importancia de la mype está en generar ganancias(Tabla1), lo cual contrasta lo dicho por Huamán (2019) donde el 67% de las mypes tiene entre las finalidades el de generar ganancias, mientras que para Antúnez (2019) menciona en su investigación que el 95% tuvieron como objetivo de la creación de la mype el de generar ganancias ,a ello Tello(2014)en su artículo publicado sobre la importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país ,señala pues que la formación de estas va de la mano con la búsqueda de mejoras económicas, producto de la falta de ingreso y empleo que pueda cubrir las necesidades básicas ,viendo en la formación de la mype la posibilidad de subsistir y generar su propias ganancias diarias. Esto demuestra que la importancia de la mype para el emprendedor radica en el beneficio económico que logre obtener de ellas, en cuanto a las operaciones, transacciones comerciales y financieras que se realizan, por lo que el estado debería implementar políticas que ayuden a un entorno más favorable para el crecimiento de estos emprendimientos.

Así también se obtuvo que el 83.33% de las micro y pequeñas empresas ferreteras, no pertenecen al régimen especial de salud mientras que un 16.67% Si pertenece(Tabla1). A esto MTPE(2020)menciona que las mypes deben contar con un seguro de salud tanto para los empleados, derechohabientes ,las cuales son apoyadas por el estado con una contribución en el seguro de salud, debiendo registrarse en Remype.Por lo que en cuanto a este tema, la mayoría de estos negocios no goza de seguro de salud semicontributivo en el cual se puedan apoyar, ante una emergencia o atención médica , ya que desconocen de estos beneficios que otorga el estado a los emprendedores ,por lo que se debería realizar campañas de información en estos temas en las mypes.

En lo que respecta a las principales características de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas ferreteras, se evidenció que el 66.67% de los propietarios consideraron que siempre el uso de la TIC mejora la eficiencia operacional de la mype (Tabla2), mientras que para Antúnez (2019) indica que el 40% de los representantes lo considera distinto su uso, pues se da este para incrementar sus ventas. A ello Sánchez (2022) mencionó que el uso de la TIC ayudaría a la optimización de tiempo y reducción de costos en el que intervendría los conocimientos del personal, la tecnología empleada, procesos, bienes y sistemas. Por lo tanto, el uso de las TIC siempre sería propicio para la eficiencia operacional, ya que ayudaría a maximizar la productividad con los recursos que se tiene a la mano, para lograr la mayor rentabilidad para la organización.

Por otro lado, el 83.33% de los propietarios consideraron que las TIC si producirían innovación en el negocio, mientras que el 16.67% consideraron que a veces se daría(Tabla2). En este punto Ayala et al., (2015) habla que la innovación produce novedosas formas de ver, modificar y crear un producto o servicio. Por lo que se demostró

que en la mayoría de empresarios la TIC representa un cambio y nuevos retos de aprendizaje y facilidad de información para el negocio.

Así pues, se obtuvo también que el 50.00% no emplea el internet para la fluidez de comunicación en la mype (Tabla2), lo que se contrasta con Salazar (2019) donde el 61.54% no hace uso del internet para comunicarse con sus proveedores al momento de realizar una compra. A ello Aesco(2017) señaló que el empleo del internet facilita la comunicación rápida y oportuna, acortando distancias tanto entre empresas ,clientes y empleados . Por lo que se demostró el problema de comunicación interna que presenta, como el complicado intercambio de información entre trabajadores y la dificultad para dar a conocer las metas de la mype, por lo que su uso facilitaría el intercambio de información.

Mientras que se obtuvo que el 100.00% de los propietarios, si cree que las TIC mejorarían el procesamiento y almacenamiento de datos(Tabla2). Por lo que Shirantan (2022) señala como las TIC al ser utilizadas como base de datos permiten mejorar el almacenamiento y tratamiento de datos. Por lo que se reflejó que la automatización del proceso de tratamiento de datos en el negocio sería de gran ayuda para la simplificación de la información.

Por otra parte, se observó que el 100.00%, no emplea ninguna TIC como medio para mejorar la productividad, lo que coincide con Leyva (2019) la que indica que el 64.3% de las mypes no emplean ninguna TIC (Tabla2). Ante esto Castro (2021) señaló que el empleo de la TIC, se convierte en una estrategia de gestión, pues asegura procesos más seguros, con control de costos, mejor comunicación y gestionando eficientemente los recursos. Por lo que se reflejó que el total de propietarios no hace uso de las TIC en el proceso productivo, pues desconoce su manejo, ya que no cuentan con asesoría adecuada,

por lo que sería de gran ayuda contar con un asesoramiento profesional para ver qué sistema sería el más adecuado para la productividad del negocio.

Por lo que se demostró que el empleo de la TIC es fundamental para la optimización de recursos pues el 50.00% de las mypes ferreteras casi siempre la consideran importantes (Tabla2). Como lo menciona Castro (2021) señalando que la importancia de las TIC está en la optimización del proceso, donde se hace uso de los recursos de la manera más correcta y rentable. Por lo que se reflejó que la mitad de propietarios casi siempre ven en la TIC una ayuda para asegurar procesos más óptimos.

En cuanto a las Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras, se obtuvo que el 50.00% de los propietarios, si tienen los objetivos claramente definidos, mientras que el 33.33% a veces los tienen y un 16.67% aun no los definen(Tabla3). Al respecto Valverde et al., (2017) como cito a Deming 1989, señala que las empresas deben tener un plan en donde se determine el problema y se fijen los objetivos a seguir, los cuales deben ser medibles y alcanzables. Por lo que se refleja que la mitad de propietarios a la hora de gestionar su negocio tienen claramente definidas sus prioridades y estrategias, sabiendo hacia donde quieren llegar.

En lo que respecta a los planes de acción de mejora de acuerdo a las normas ISO 9001 se tiene que el 50.00% de los propietarios a veces los realizan(Tabla3). Por lo que Esan (2016) manifiesta en este punto que se debe hacer en un plan de acción, definiendo los objetivos, asignando las tareas y los recursos, como estableciendo los plazos y verificándolos. Por lo que se demostró que los propietarios reflejan falta de compromiso y de decisión estratégica para incorporar la calidad en la mayor parte de los procesos del

negocio, por lo que sería importante tener un compromiso fijo y establecido un trabajo de equipo adecuado.

Por otro lado, se obtuvo que el 66.67% casi siempre verifican los resultados obtenidos continuamente, mientras que el 33.33% a veces los verifica (Tabla 3). Ante esto Esan (2016) indicó que la verificación es una etapa donde se constata la efectividad de las acciones. Por lo que se evidenció que, en su mayoría, los propietarios de las mypes revisan continuamente si se están cumpliendo las metas trazadas y el rendimiento que se está teniendo del negocio, llámese en nivel de ventas, producción o número de clientes.

Por otro lado, en cuanto a los errores encontrados en el proceso de gestión se demostró que el 50.00% de los propietarios siempre los corrige, mientras que el 33.33 % a veces lo realiza y un 16.67% no hace nada ante esto (Tabla 3). Ante ello Valverde et al ., (2017) manifestó que se hacen las tomas de decisiones y se corrigen con acciones correctivas los problemas encontrados. Por lo que se evidenció que un gran número de propietarios al presentarse algún tipo de problema o inconveniente actúan de inmediato para solucionarlo, no lo dejan pasar por alto pues consideran que entre más pronto es la solución menor es el daño o pérdida para el negocio.

Por otro lado se obtuvo que el 100.00% de los propietarios manifestaron que si verifican las especificaciones requeridas de los productos que ofrecen (Tabla 3). Por lo que respecto a ello Esan (2018) señala que al implementar la gestión de calidad en los procesos se lograría reflejar confianza a la hora que el cliente adquiera un producto o servicio de la mype. Por lo que se reflejó que la totalidad de propietarios consideran importante que el producto que se ofrece deben contener el certificado de garantía, las instrucciones de uso y seguridad, para ofrecer al cliente un producto que satisfaga sus necesidades.

En cuanto a la gestión de calidad para la creación de políticas bien definidas el 83.33% de los propietarios manifestaron que si se beneficia(Tabla3).Pues ante esto Vásquez(2018)señala que las políticas de calidad son el beneficio de llevar una buena gestión de calidad con una adecuada manera llevar o establecer formalmente las metas y directrices de la empresa .Por lo tanto se reflejó que la mayoría de propietarios a la hora de gestionar con el calidad el negocio le permitirá orientar la toma de decisiones que se tome, buscando siempre lo mejor tanto para la mype , el mercado y el cliente , siguiendo pues una línea de acción en base a la mejora .

En lo que respecta al proceso de gestión de documentos en las micro y pequeñas empresas ferreteras se obtuvo que el 100% lo consideró importante(Tabla3).Por lo que para Kantan(2019) habló que para lograr una adecuada gestión de calidad es necesario e importante llevar una adecuada gestión de documentos .Por lo que se reflejó que en la totalidad de propietarios considero que este proceso es importante porque se evitaría la perdida de documentos, y se llevaría un control adecuado y actualizado de información.

En cuanto al control y almacenamiento actualizado de la información se obtuvo que el 83.33% de los propietarios no lo realiza, mientras que el 16.67% a veces lo realizan. Por lo que el Sistema integrado de Gestión (2016) señala al respecto que es necesario que las mypes hagan uso de la automatización con respecto al tratamiento de su información. Por lo que se reflejó que la mayoría de propietarios lleva un inadecuado tratamiento de la información, producto de la carencia de un sistema automatizado y deficiente administración a la hora de gestionar la, por lo que sería de gran ayuda implantar un sistema automatizado que ayude a la gestión de la información de la mype.

Por otro lado, se reflejó que el 66.67% ha tenido dificultad para localizar los documentos mientras que un 33.33% a veces lo han tenido en algún momento. A ello el Sistema Integrado de Gestión (2016) dice que la organización documental es de vital importancia puesto que es un procedimiento en el que se planifica, clasifica, ordena y describe el documento. Por lo que podemos evidenciar que la falta de organización con lo que tratan los documentos en la organización le ocasionan problemas al momento de requerir alguna información, por lo que resultaría propicio hacer uso de organizadores por clientes, proveedores, compras y ventas, etc.

PLAN DE MEJORA

Datos Generales

Nombre o razón social: Micro y pequeñas empresas ferreteras.

Dirección: Mz A en la zona industrial de Piura.

Misión

Somos mypes dedicadas a la venta al por menor y mayor de artículos de ferretería, pinturas, vidrios y artículos para el hogar, que trabajamos para ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad con un trato responsable, cordial gusto, donde la satisfacción del cliente, es nuestra prioridad para superarnos día a día, con un grupo humano confiable y comprometido, con respeto por el medioambiente en las actividades que desarrollamos.

Visión

En el 20023, se espera ser las mypes líderes en la venta y comercialización de artículos de ferretería y del hogar con un sólido posicionamiento a nivel del distrito de Piura, optimizando nuestros procesos e innovando nuestro servicio en el mercado, apoyados por proveedores y apostando por la fidelidad de los clientes.

Valores:

Amabilidad. Orientamos nuestro servicio al trato amable con los clientes y proveedores.

Responsabilidad. Nos esmeramos en cumplir nuestras obligaciones, para alcanzar los objetivos propuestos

Trabajo en equipo. Orientamos el desarrollo de nuestras tareas al apoyo mutuo en la toma de decisiones.

Mejora Continua. La organización guía el control de las actividades analizando, corrigiendo los errores en la administración.

Objetivos

Contar con el personal más idóneo en las diferentes áreas del negocio, para un servicio de calidad.

Aumentar a un 20% la productividad de la mype incorporando el uso de la TIC en los procesos para una gestión de calidad.

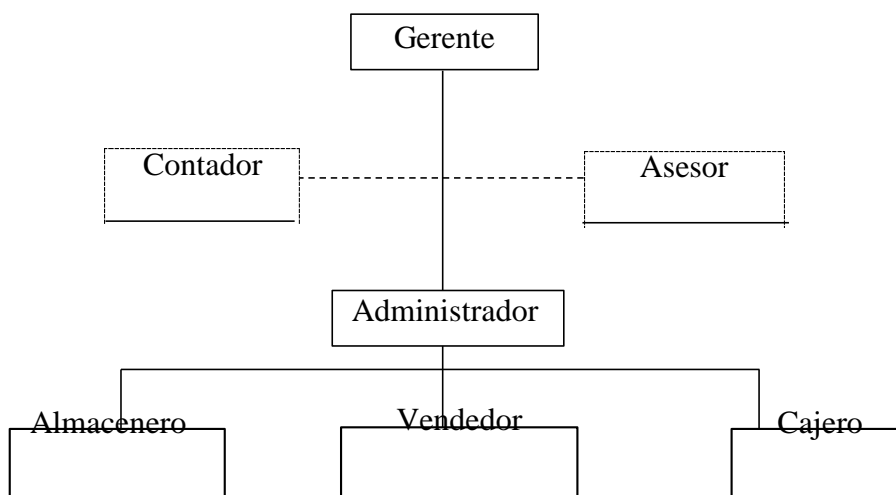
Desarrollar planes de capacitación al personal, para la mejora del desarrollo de las tareas en la mype.

Producto /Servicio

Ofrecer para la venta artículos de ferretería de todas las marcas y modelos, productos manuales y eléctricos, pinturas, etc.

Estructura organizacional propuesta

Organigrama



Descripción de Funciones

Cargo	Gerente
Finalidad	Se encarga de la organización, control ,funcionamiento de la mype.
Responsabilidad	Establece los objetivos a seguir ,y el cumplimiento de los obligaciones ,mantiene una comunicación directa con sus empleados.
Requisitos	Ser licenciado en administración, tener especialidad en gerencia administrativa, con experiencia de 3 años en el puesto.

Cargo	Administrador
Finalidad	-Planifica, coordina y controla los procesos que tienen lugar en el negocio para su óptimo funcionamiento.
Responsabilidad	-Revisa y organiza los pagos a proveedores, personal, seguros salud, servicios. -Se encarga de las negociaciones con los proveedores y de los procesos de compra. -Coordina todas las actividades de la empresa. Verifica y controla los plazos de entrega del producto o mercadería.
Perfil	Licenciado en administración o en economía con especialidad en gestión administrativa, con 3 años de permanencia en el cargo.

Cargo	Contador
Finalidad	Encargado de registrar y controlar las finanzas de la empresa.
Responsabilidad	Apertura los libros contables, lleva el análisis y reporte del estado financiero ,asesora a la gerencia y administración ,presento las declaraciones tributarias, contabilidad actualizada.
Perfil	Licenciado en contador público y finanzas, con 3 años de experiencia.

Cargo	Asesor
Finalidad	Formula ,propone y recomienda los planes de la empresa y da consejo en temas de marketing, finanzas, administración.
Responsabilidad	Lleva la asesoría, contable, financiera, administrativa y laboral para ayudar a la empresa cumplir sus obligaciones y optimización de sus recursos.
Perfil	Magister en administración ,con 5 años de experiencia.

Cargo	Vendedor
Finalidad	Atención, orientación y contacto directo con los clientes
Responsabilidad	Atender a los clientes ,reclamos, sugerencias ,ofrecer alternativas para la compra del producto, tener conocimientos del producto que ofrece.
Perfil	Técnico en administración o marketing, con 2 años de experiencia.

Cargo	Cajero
Finalidad	Recibe y custodio el dinero
Responsabilidad	Recepciona dinero en efectivo o por medio electrónico, registra las operaciones o movimientos que realiza, mantiene en orden el lugar donde labora.
Perfil	Bachiller en economía y finanzas o Bachiller como Contador público, con 3 años de experiencia.

Cargo	Almacenero
Finalidad	Controla, supervisa, atiende entrada y salida de mercadería
Responsabilidad	Verificación de entrada y salida de la mercadería Registrar y almacenar productos. Asegurar el control, actualización y custodia de archivos y documentos de almacén. Cumplir con los procedimientos del sistema de gestión.
Perfil	Bachiller de administración o carreras afines,1 año de experiencia en el cargo.

Diagnostico General

	Oportunidades	Amenazas
Análisis FODA	<p>Nuevas herramientas y sistemas TIC. Crecimiento del sector ferretero de Piura. Políticas públicas de estímulo a mypes. Equipos modernos TIC. Uso del internet. Mano de obra disponible.</p>	<p>Nuevos competidores en el mercado Piura. Variedad de precios. Cambio de hábitos de compra de los clientes. Políticas públicas que incrementen gastos.</p>
Fortalezas	F-O	F-A
<p>Calidad de producto. Instalaciones propias. Experiencia en el mercado. Fidelización de cliente.</p>	<p>Crear programa para la mejora continua. Apertura otra sucursal.</p>	<p>Adquirir productos de calidad. Optimización del servicio al cliente. Innovar constantemente el producto o servicio. Utilizar descuento para la fidelización clientes.</p>
Debilidades	D-O	D-A
<p>Resistencia al cambio. Falta de sistematización en manejo de documentos. Falta de capacitación. Falta comunicación. Falta de trabajadores que reúnan el perfil del cargo.</p>	<p>Invertir en un software que facilite el control y organización de información. Realizar capacitaciones constantes online. Invertir en equipos TIC que faciliten la comunicación. Llevar un efectivo proceso de reclutamiento y selección personal.</p>	<p>Obtener certificaciones de calidad. Ofrecer variedad de productos. Utilizar las habilidades del talento humano en el puesto.</p>

Indicadores de gestión

Indicadores	Causa
Número de trabajadores que cumplen el perfil.	Existe inseguridad de que postulantes cumplan el perfil para el cargo.
Tipos de equipos TIC.	Equipo tecnológico limitado
Pertenencia al Régimen especial de salud	No cuentan con Seguro de salud.
Aplicación de la línea de internet.	Desconocimiento de la existencia régimen de salud. No emplean el internet para mejorar la comunicación.
Implementación de programas como medio para mejorar la productividad.	Falta de asesoría de uso de programas TIC.
Planes en trabajo en equipo.	Falta de compromiso y trabajo en equipo
Control procesamiento de datos.	Información dispersa por falta de organizadores.
Presencia de organizadores.	Los archivos se encuentran desorganizados

Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento de problema
Número de trabajadores que cumplen el perfil.	Trabajadores no cumple con el perfil a desempeñar.	Existe inseguridad de que los postulantes cumplan el perfil para el cargo.
Tipos de equipos TIC.	Equipo tecnológico limitado.	Desconocimiento de que exista presupuesto para la compra de equipos TIC. Desconocimiento del manejo de equipos de cómputo.
Pertenencia al régimen especial de salud.	Inexistencia del régimen especial de Salud.	Desconocimiento de la existencia del régimen especial de salud.
Aplicación de la línea de internet.	No emplean el internet para una mejor fluidez de comunicación.	Desinterés del propietario en la utilización de herramientas TIC.
Implementación de programas como medio para mejorar la productividad.	La TIC como medio en la productividad no se emplea.	Falta de asesoría de uso de programas de las TIC.
Planes trabajo en equipo.	A veces se realiza planes de acción de mejora.	Falta de compromiso y de trabajo en equipo con objetivos en calidad.
Control procesamiento de datos.	No se lleva el control y almacenamiento actualizado de la información.	Información dispersa por falta de organizadores que permitan la identificación rápida.

Continúa.

Indicadores	Problema	Surgimiento de problema
Presencia de organizadores para la organización	Se presenta dificultad para localizar los documentos.	Los archivos se encuentran desorganizados.

Establecer soluciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Número de trabajadores que cumplen el perfil Tipos de equipos TIC.	Trabajadores no cumple con el perfil a desempeñar. Equipo tecnológico limitado.	Evitar influencias en el reclutamiento y selección de personal. Implementar registros para el control de los ingresos y gastos. Capacitación en el uso y manejo de equipos de cómputo.
Pertenencia al régimen especial de salud.	No pertenecen al régimen especial de salud.	Solicitar a centros de salud información acerca del régimen especial de salud en las mypes.
Aplicación de la línea de internet.	No emplean el internet para una mejor fluidez de comunicación.	Proyectar inversión en equipos de comunicación.
Implementación de programas como medio para mejorar la productividad.	La TIC como medio en la productividad no se emplea	Contratar asesoría externa para implementar un sistema software de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Continua.

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
Planes de trabajo en equipo.	A veces se realizan planes de acción de mejora.	Fomentar una cultura de trabajo en equipo.
Control procesamiento de datos.	No se lleva el control y almacenamiento actualizado de la información.	Crear una base de datos para el manejo de almacenamiento y control de la información.
Presencia de organizadores para organización.	-Se presenta dificultad para localizar los documentos.	Contar con el apoyo de un sistema de gestión documental.

Estrategias:

Acciones de mejora a implantar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
Evitar influencias en el reclutamiento y selección de personal.	Desconocimiento de las funciones a desempeñar.	3 meses	Contar con instituciones educativas con currículos adecuadas a la realidad de mercado.	Fortalecer capacidades al personal.
Implementar registros para el control de los ingresos y gastos.	Falta la definición de un presupuesto.	6 meses	Permite la automatización y dominio de tareas.	Conocer el manejo del programa Excel .
Solicitar a centros de salud información acerca del régimen especial de salud en las mypes.	Falta de conocimiento de los beneficios. No contar con trabajadores en planilla.	12 meses	El personal cuenta con servicio social integral.	Registrarse en el T-Registro SUNAT(Registro de información laboral de empleadores, trabajadores, etc.)
Proyectar inversión en equipos de comunicación.	Falta de conocimiento en el manejo de internet.	3 meses	Mejora en el proceso de comunicación	Canal de comunicación cliente, proveedor, empleado.

Continúa.

Acciones de mejora a implantar	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
Contratar asesoría externa para implementar un sistema software de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Ausencia de software.	3 meses	Mayor efectividad en el desarrollo de proceso. Menor incidencia de errores.	Adaptación proceso gestión calidad.
Fomentar una cultura de trabajo en equipo.	Personal que evita asumir responsabilidades	12 meses	Potenciar esfuerzo y lograr los objetivos	Compromiso de los involucrados.
Crear una base de datos para el manejo de almacenamiento y control de la información. Capacitar al personal que tendrá a cargo esta tarea.	Falta de apoyo del personal.	2 meses	Optimizar tiempo de respuesta ,optimización de recurso ,actualización de información.	Buscar la ayuda de experto para la implantación de un sistema de control de información
Contar con el apoyo de un sistema de gestión documental. Ordenar los documentos: por cliente o proveedor.	Falta de conocimientos base de datos.	2 meses	Mejore en manejo de base de datos.	Eficiencia en el uso de recursos.

Recursos para implantar las estrategias

Estrategias	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
Implementar un proceso de reclutamiento de personal	Reclutador	s/1.000 mensuales(tiempo que dura proceso)	Internet Radio	3meses
Invertir en equipos TIC		s/4.000	computadora	6 meses
Incentivar inscripción en Remype	Representante	s/1.000 mensual	Papel	12 meses
Incentivar el manejo de internet como nuevo canal de comunicación	Técnico de instalación	s/350.00(pago mensual a empresa telefónica)	Modem, teléfono fijo	meses
Contar con asesoría en temas de uso TIC para mejorar procesos	Asesor externo	s/200.00 (pago por consulta)	Laptop Celular	3 meses
Incentivar el trabajo en equipo para realizar la planificación	Empleados	s/800.00 mensual	computadora	12 meses
Incentivar la implantación de un sistema para el control y almacenamiento actualizado de la información	Especialista en tecnología de información y comunicación	s/1500(por instalación y manejo)	software	2 meses
Digitalizar documentos	Especialista en computación	s/200.00	software	2meses

Cronograma actividades

Actividad	Inicio	final
Implementar un proceso de reclutamiento de personal	03-01-2023	01-04-2023
Invertir en equipos TIC	16-01-2023	16-07-2023
Incentivar inscripción en Remype	30-01-2023	30-12-2023
Incentivar el manejo de internet como nuevo canal de comunicación.	30-01-2023	30-04-2023
Contar con asesoría en temas de uso TIC para mejorar procesos	30-01-2023	30-04-2023
Incentivar el trabajo en equipo para realizar la planificación.	30-01-2023	30-12-2023
Incentivar la implantación de un sistema para el control y almacenamiento actualizado de la información.	30-01-2023	30-03-2023
Digitalizar documentos.	30-01-2023	30-03-2023

VI. CONCLUSIONES

Se conoció las principales características de las micro y pequeñas empresas ferreteras, en donde la totalidad de las mypes tienen entre uno a tres trabajadores, por otra parte, la mayoría de las mypes aplican pago de impuestos, dado que tributan en el régimen especial de renta, por otro lado, las mypes cuentan con equipos tecnológicos limitados para la parte operacional de su gestión, sin embargo se conoció que la mayoría no están en el régimen especial de salud, por lo tanto al no tener la mayoría de propietarios un seguro de salud, se hace preciso incentivar a estos negocios que formalicen su inscripción en este régimen para poder acceder a los beneficios que ofrece.

Se identificó que dentro de las principales características de las TIC en las micro y pequeñas empresas ferreteras está en la gestión de datos dado que las TIC si les permitiría mejorar el procesamiento y almacenamiento de datos para una óptima información, así como también la innovación con la aplicación de las TIC en los procesos para una mejor producción, por otro lado la aplicación de esta junto con la participación de trabajadores capacitados en el uso de las TIC lograrían mejorar la eficiencia operacional de la mype, ya que se identificó que la mayoría por el momento no aplica como medio a las TIC para mejorar la productividad. Razón por la cual sería beneficioso y rentable para los propietarios buscar ayuda profesional para incorporarlas al proceso productivo, de información y comunicación el apoyo de las herramientas TIC más adecuadas a las necesidades que presentan, para ser más competitivas y rentables las mypes en un mercado tan cambiante como es el de Piura.

Se determinó cuáles son las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras. Donde la totalidad ofrece productos que cumplen las especificaciones requeridas del mercado, así también la mayoría piensa que gestionando con calidad se crean políticas bien definidas para la orientación de la mype y casi siempre verifican los resultados obtenidos, por otra parte, en cuanto a la gestión de documentos las mypes consideran importante el proceso de gestión documentaria automatizada como historial de los procesos y mejora en la gestión, ya que se determinó que presentan dificultad para localizar sus documentos. Por lo que llevar una efectivo control y organización documental permitiría lograr una gestión administrativa de calidad, ya que la oportuna automatización del proceso evitaría errores humanos, reducir costos y optimizar resultados.

En base a los resultados tabulados y organizados se elaboró una propuesta de mejora para las mypes ferreteras de la mz A-zona industrial, Piura 2022, con la finalidad de proporcionar a los propietarios características definidas de la tecnología de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad presente en las mypes.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

-Participar en ferias realizadas por el ministerio de trabajo promoción y el empleo-MTPE, en temas relacionados con el uso de las tecnologías de Información y Comunicación como herramienta y estrategia de crecimiento empresarial, así como la importancia de la gestión de calidad en la administración de las organizaciones. Concientizando a los propietarios de los beneficios que gozaría su negocio estando inscritos en REMYPE.

-Explorar nuevas formas de comunicación para con sus clientes, proveedores y trabajadores, aprovechando las herramientas TIC para el beneficio y crecimiento de la mype.

-Implementar la tecnología de información y comunicación en la mype, con el apoyo de un sistema de gestión para sus documentos que ayude efectivamente a controlar, almacenar y actualizar su información. Así como capacitarse adecuadamente en su uso de equipos y manejo de software y herramientas tecnológicas.

-Establecer mecanismos de solución acorde al problema que se presenta, trabajando en equipo.

-Optar por una nueva forma de organización moderna y flexible, capaz de adaptarse a los cambios y a las nuevas necesidades de los clientes.

-Capacitarse en temas de gestión de calidad, como manejo adecuado de la mejora continua en los procesos que realizan en el negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aesco.(2017). *Internet y las tics como aliados del pequeño comercio – Aesco*.
<http://www.aesco.es/internet-y-las-tics-como-aliados-del-pequeno-comercio/>
- Aguilar,A.,Anderson, R., Medina, C.,& Zacarías, R. (n.d.).*Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas Escuela Profesional de Administración*.
- Antunez Aguilar, R. A.(2019). *Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de artículos de ferretería, distrito de Huarmey, año 2019*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14793?show=full>
- Arias, J., & Covinos Gallaro,M.(2021).*Diseño y metodología de la investigación*.
www.tesisconjosearias.com
- Asociación Española para la Calidad. (2019).*Gestión por procesos*.
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Ayala,E., & Gonzales,.(2015). *Tecnología de la información*. www.uigv.edu.pe
- Belletich,E. (2018). *Las mipymes oportunidades y problemas: A un año del desborde del río Piura - UDEP Hoy*. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2018/03/las-mipymes-oportunidades-y-problemas-a-un-ano-del-desborde-del-rio-piura/>
- Bejarano,L.(2021). *Efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en el desempeño organizacional de las mipymes del sector ferretero del barrio Carvajal en Bogotá*. 114.
- Buenrostro,H. E.,Hernández, M,.(2019).*La incorporación de las TIC en las empresas. factores de la brecha digital en las mipymes de Aguascalientes. Economía: Teoría y Práctica*, 27(50), 101–124.
<https://doi.org/10.24275/ETYPAM/NE/502019/BUENROSTRO>
- Bravo. (2017). *¿Qué es un equipo de cómputo y sus características? - Reparando*.
<http://reparando.com.mx/que-es-un-equipo-de-computo-y-sus-caracteristicas/>
- Calvo, J., Pelegrin,A., & Gil, M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Castro,Julio. (2021). *Importancia de la tecnología en las empresas en crecimiento*.
<https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Conexion Esan. (2016). *Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización / Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-cuatro-etapas-para-la-mejora-continua-en-la-organizacion>
- Corvo. (2019). *Infraestructura de una empresa*. <https://www.lifeder.com/infraestructura-empresa/>

- Dalongaro, R. (2014). *La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera*.
- González, A. L., Machado, J. G., Talavera, M. E., & Sevilla, A. (2020). *Influencia de las TIC en el proceso administrativo*. Revista Científica de FAREM-Estelí, 33, 52–63. <https://doi.org/10.5377/FAREM.V0I33.9608>
- Hechevarria, T. (2012). *Diferencias entre Cuestionario y Encuesta*. <http://uvsfajardo.sld.cu/diferencias-entre-cuestionario-y-encuesta>
- Hernández, I., Barrios, D., Martínez, Hernández, H., Parejo, B., & Sierra, D. M. (2018). *Gestión de Calidad :Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre •, 16(28), 179–195.
- Huallanca, J. (2019). *Análisis del uso de la tic y su influencia en el crecimiento económico en la pequeña y mediana empresa en la ciudad de Chincha, 2019*.
- Huamàn, E. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas, rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018*. 5.
- Ingeniería y Consultoría IC. (2000). *Características del sistema de gestión de calidad - ingeniería y consultoría ic*. <https://www.ingenieriaconsultoriaic.es/consultoria/caracteristicas-del-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Kantan Software. (2019). *Tres procesos a automatizar para mejorar la gestión de la calidad - Kantan Software*. <https://www.kantansoftware.com/blog/tres-procesos-a-automatizar-para-mejorar-la-gestion-de-la-calidad/>
- Leyva, P. (2019). *Gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Casma, 2018*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_0ea771b0e1254066393c067a49cda334
- Leyva, L. (2019). *Genesys erp - ¿Que es una mype y que beneficios tengo?* <https://www.genesys.pe/noticia-detalle/24>
- Veiga, L. (2020). *Hacia una infraestructura digital para la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas*. www.cepal.org/apps
- Marka Investigación. (2019). *¿Las investigaciones exploratorias y descriptivas tienen hipótesis?* <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/02/15/las-investigaciones-exploratorias-y-descriptivas-tienen-hipotesis/>
- Ministerio de Trabajo Promoción y el Empleo. (2021). *Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. 4–19.
- Odar, H. (2021). *Propuesta de un sistema de inventario para mejorar la gestión del almacén de la empresa GIRCHERSE -PIURA, 2021*.
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *Las pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo*.

- <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/>
- Parra, J. (2020). *Adaptación de las nuevas tecnologías para JV Industriales S.A.S.*
- Salazar, V. (2019). *Descripción: Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferretería, ciudad de Juanjui 2019.*
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_c88898d57287579e96c1167f25a2235d
- Sánchez, A. (2014). *La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial.* 11(2), 11–24.
- Sánchez, R. (2022). *La tecnología de información como palanca para alcanzar la eficiencia operativa.*
<https://www.computing.es/infraestructuras/opinion/1126571001801/tecnologia-palanca-alcanzar-eficiencia-operativa.1.html>
- Shirantan, B. (2022). *5 funciones de tecnología de información y comunicación en una organización / pequeña y mediana empresa - La Voz Texas.*
<https://pyme.lavoztx.com/cinco-funciones-de-en-una-organizacin-8247.html>
- Sistema Integrado de Gestión. (2016). *Procedimiento para: Creación, actualización y control de la información documentada responsable: controlador de información documentada.*
- Socola, C. (2022). *Implementación de un sistema control de almacén en la ferretería Tomsini-Piura.*
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2020). *Las mypes peruanas y la adopción de nuevas tecnologías.* <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-y-la-adopcion-de-nuevas-tecnologias>
- Suárez, M. (2011). *Cálculo del tamaño de la muestra.*
<https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/765>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2018). *Ley n° 28015 ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003)*
- SUNAT. (2021). *Características de las micro y pequeñas empresas.*
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país.* LEX, 12(14), 199. <https://doi.org/10.21503/lex.v12i14.623>
- Tomala, O. (2016). *Tipos de investigación Científica.*
<https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>
- Valverde, Á., León, R., & Castellanos, G. (2017). *Continuous improvement of knowledge management processes in ecuadorean higher education institutions.* Dirección, 11(2), 56–72.

Vásquez, A.(2018). *Políticas de calidad*. <https://www.emprendepyme.net/politicas-de-calidad.html>

Vergara, F.(2021). *Implementación de un sistema web para optimizar los procesos operativos de la ferretería y materiales de construcción Mega Centro Ferretero-propuesta tecnologica*.

Villamizar.(2015). *Marco metodológico*. 7.

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Semana															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X	X													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación					X											
5	Mejora del marco teórico						X										
6	Redacción de la revisión de la literatura							X									
7	Elaboración del consentimiento informado								X								
8	Ejecución de la metodología									X							
9	Resultados de la investigación										X						
10	Conclusiones y recomendaciones											X					
11	Redacción del pre informe de investigación												X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción del artículo científico																X

Anexo2: Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE DEL ESTUDIANTE			
CATEGORIA	BASE	% o Numero	TOTAL(S/.)
SUMINISTROS			
Impresiones	40.00	2	80.00
Papel Bond A-4	15.00	2	30.00
Copias	12.00	2	24.00
Lapiceros	4.00	3	12.00
Empastado	90.00	1	90.00
CD	2.50	3	7.50
Sub total			243.50
SERVICIOS			
Uso del Turnitin	50.00	2	100.00
Sub Total			50.00
GASTOS DE TRANSPORTE			
Pasajes para recoger información	16.00	5	80.00
Sub total			80.00
TOTAL PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			373.50
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE(UNIVERSIDAD)			
CATEGORIA	BASE	% o Numero	TOTAL(S/.)
Suministro			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital-LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información Base de Datos	35.00	2	70.00
Soporte Informático	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
RECURSO HUMANO			
Asesoría personalizada (5 horas por semanas)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
TOTAL PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			652.00
TOTAL(S/.)			1 025.00

Anexo 3: Cuadro de Sondeo

N°	Propietarios	Nombre Comercial	Dirección
1	Ingaroca Castillo Jesús Martín	Noezar ferretería	Mz.A 6-Zona industrial .Piura.
2	Vilela Sánchez Yolanda Virginia	Casariago ferretería	Mz.A1-Zona industrial .Piura.
3	Estévez castillo Cinthia	Estévez ferretería	Mz.A3-Zona industrial .Piura.
4	Castillo Álvarez Lucia	My Brahiam	Mz.A4-Zona industrial .Piura.
5	Cruz Vásquez Pilar	J & B Tubos y Planchas	Mz.A-8Zona industrial .Piura.
6	Hernández Silva Julio	El yunque	Mz.A-2Zona industrial .Piura.

Anexo 4: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor(a).

Jesús Martín DUGAROCA Castillo

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el Título profesional de Licenciada en Administración denominado: La Tecnología de Información y Comunicación como factor relevante de la Gestión de Calidad y Propuesta de mejora en las Micro y pequeñas empresas ferreteras de la Mz. A-Zona Industrial, Piura 2022.

Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación como factor relevante de la gestión de calidad de su empresa.

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Dr. Reinerio Zacarias Centurión Medina.

Correo Electrónico: rcenturionm@uladech.edu.pe, WhatsApp: 980 259211.

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio. Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado

Gaby Jacqueline Ruano Castillo

[Firma]

02-08-22 2:15 pm

Nombre del estudiante investigador

Firma del estudiante investigador

Fecha hora

Jesús Martín DUGAROCA Castillo

[Firma]

02-08-22 2:15 pm

Propietario de la Empresa

Firma del Propietario de la Empresa

Fecha hora

02866858



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas empresas para desarrollar el presente trabajo de investigación titulado: La Tecnología de Información y Comunicación como factor relevante de la Gestión de Calidad y Propuesta de Mejora en las Micro y pequeñas empresas ferreteras de Mz A –Zona Industrial Piura, Año 2022. Para poder optar el Título Profesional de Licenciada en Administración es que se le agradece la información que usted proporcione.

I. Generalidades

1.1 Características de la mype

1. Número de Trabajadores en la mype

- a) 1 a 3 trabajadores b) 3 a 5 trabajadores c) 5 a 10 trabajadores

2. Empleo de equipo tecnológico.

- a) Nunca b) A veces c) Siempre

3. ¿El pago de sus impuestos en que régimen lo realiza?

- a) Nuevo Régimen Único Simplificado-NRUS
b) Régimen Especial de Renta -RER
c) Régimen mype tributario –RMT

4. ¿Cree Ud, que la creación de la mype es importante para la generación de empleo?

- a) Si b) No

5. ¿La mype pertenece al régimen especial de salud?

- a) Si b) A veces c) No

II. Respecto a la Tecnología de Información y Comunicación

2.1 Características de la TIC

6. ¿Cree Ud., que el uso de la TIC mejoraría la eficiencia operacional a la mype?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Casi nunca c) Nunca

7. ¿Cree Ud., que las TIC producirían innovación en el negocio?

- a) Si b) A veces c) No

8. ¿Emplea el internet para la fluidez de comunicación en la mype?

- a) Si b) A veces c) No

9. ¿Cree Ud., que las TIC mejorarían el procesamiento y almacenamiento de datos ?

- a) Si b) A veces c) No

10. ¿Emplea alguna TIC como medio para mejorar la productividad de la mype?

- a) Si b) A veces c) No

11. ¿Considera Ud., Importante a las TIC ,para lograr la optimización de recursos?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca c) Nunca

III. Respecto a la Gestión de Calidad

3.1 Características de la Gestión de Calidad

12. ¿Los objetivos que se establecen, se encuentran claramente definidos?

- a) Si b) A veces c) No

13. ¿Los planes de acción de mejora que se ponen en práctica, son de acuerdo a los estándares de calidad ISO 9001 ?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

14. ¿Se verifica los resultados obtenidos continuamente en la mype?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi Nunca e) Nunca

15. ¿Se corrige los errores encontrados en el proceso de mejora de gestión de la mype ?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

16. ¿Verifica Ud., que los productos que ofrece cumplan con las especificaciones requeridas

- a) No b) A veces c) Si

17. ¿Considera Ud., importante que la mype ,lleve un proceso de gestión de documentos automatizada?

- a) No b) A veces c) Si

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, FERNANDO SUÁREZ CARRASCO, identificado(a) con Dni N°02616283, Magister en ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos :CUESTIONARIO, elaborado por Rivera Castillo Gaby Jackeline, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población(muestra)seleccionada para el trabajo de investigación: La Tecnología de Información y Comunicación como factor Relevante de la Gestión de Calidad y Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas Ferreteras de la Mz A-Zona Industrial –Piura, año 2022, que se encuentra realizando.

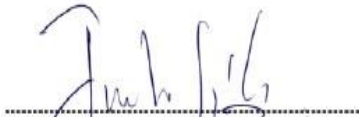
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura 18 de julio del 2022

Apellidos y Nombres: **FERNANDO SUÁREZ CARRASCO**

DNI:02616283

Firma:



Colegiatura:



Dr. Fernando Suarez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTO DE JUICIO

La Tecnología de Información y Comunicación como factor relevante de la Gestión de Calidad y Propuesta de Mejora en las Micro y pequeñas empresas ferreteras de Mz A –Zona Industrial Piura, Año 2022.

INVESTIGADOR (A): Rivera Castillo Gaby Jackeline

Indicación: señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuesta que le mostramos marque con un aspa (x) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, evidenciando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

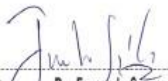

N°	Características de la mype	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		¿Es Tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Número de trabajadores en la mype	X			X		X		X
2	Empleo de equipo tecnológico	X			X		X		X
3	¿El pago de sus impuestos en que régimen lo realiza?	X			X		X		X
4	Importancia de la creación de la mype.	X			X		X		X
5	¿La mype pertenece al régimen especial de salud?	X			X		X		X
	Características de la Tecnología de Información y Comunicación								
6	¿Cree Ud, que el uso de la TIC mejoraría la eficiencia operacional de la mype?	X			X		X		X
7	¿Cree Ud, que la TIC produciría innovación en el negocio?	X			X		X		X
8	¿Emplea el internet para la fluidez de comunicación en la mype ?	X			X		X		X
9	¿Cree Ud, que las TIC mejorarían el procesamiento y almacenamiento de datos ?	X			X		X		X
10	¿Emplea alguna TIC como medio para mejorar la productividad de la mype?	X			X		X		X
11	¿Considera Ud. Importante la TIC para lograr la optimización de recursos en mype?	X			X		X		X

	Características de la Gestión de Calidad							
12	¿Los objetivos que se establecen, se encuentran claramente definidos?	X			X		X	X
13	¿Los planes de acción de mejora que se ponen en práctica, son de acuerdo a los estándares de calidad ISO 9001 ?	X			X		X	X
14	¿Se verifica los resultados obtenidos continuamente en la mype?	X			X		X	X
15	¿Se corrige los errores encontrados en el proceso de mejora de gestión de la mype ?	X			X		X	X
16	¿Considera Ud. Importante que la mype ,lleve un proceso de gestión de documentos automatizada?	X			X		X	X
17	¿Lleva Ud, el control y almacenamiento actualizado de la información documentaria de la mype?	X			X		X	X
18	¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos ?	X			X		X	X
19	¿Considera que la gestión de calidad beneficia la creación de políticas de calidad bien definidas ?	X			X		X	X
20	¿Verifica Ud. que los productos que ofrece cumplan con las especificaciones requeridas ?	X			X		X	X

Nombre y Apellidos: **FERNANDO SUÁREZ CARRASCO**

Firma:

Colegiatura



 Dr. Fernando Suárez Carrasco
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTO DE JUICIO

La Tecnología de Información y Comunicación como factor relevante de la Gestión de Calidad y Propuesta de Mejora en las Micro y pequeñas empresas ferreteras de Mz A –Zona Industrial Piura, Año 2022.

INVESTIGADOR (A): Rivera Castillo Gaby Jackeline

Indicación: señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuesta que le mostramos marque con un aspa (x) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, evidenciando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nº	Características de la mype	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		¿Es Tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Número de trabajadores en la mype	X			X		X		X
2	Empleo de equipo tecnológico	X			X		X		X
3	¿El pago de sus impuestos en que régimen lo realiza?	X			X		X		X
4	Importancia de la creación de la mype.	X			X		X		X
5	¿La mype pertenece al régimen especial de salud?	X			X		X		X
	Características de la Tecnología de Información y Comunicación								
6	¿Cree Ud, que el uso de la TIC mejoraría la eficiencia operacional de la mype?	X			X		X		X
7	¿Cree Ud, que la TIC produciría innovación en el negocio?	X			X		X		X
8	¿Emplea el internet para la fluidez de comunicación en la mype ?	X			X		X		X
9	¿Cree Ud, que las TIC mejorarían el procesamiento y almacenamiento de datos ?	X			X		X		X
10	¿Emplea alguna TIC como medio para mejorar la productividad de la mype?	X			X		X		X
11	¿Considera Ud. Importante la TIC para lograr la optimización de recursos en mype?	X			X		X		X

	Características de la Gestión de Calidad							
12	¿Los objetivos que se establecen, se encuentran claramente definidos?	X			X		X	X
13	¿Los planes de acción de mejora que se ponen en práctica, son de acuerdo a los estándares de calidad ISO 9001 ?	X			X		X	X
14	¿Se verifica los resultados obtenidos continuamente en la mype?	X			X		X	X
15	¿Se corrige los errores encontrados en el proceso de mejora de gestión de la mype ?	X			X		X	X
16	¿Considera Ud. Importante que la mype, lleve un proceso de gestión de documentos automatizada?	X			X		X	X
17	¿Lleva Ud, el control y almacenamiento actualizado de la información documentaria de la mype?	X			X		X	X
18	¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos ?	X			X		X	X
19	¿Considera que la gestión de calidad beneficia la creación de políticas de calidad bien definidas ?	X			X		X	X
20	¿Verifica Ud. que los productos que ofrece cumplan con las especificaciones requeridas ?	X			X		X	X

Piura 18 de Julio del 2022



Wp. Lic. Adm. Maritza Z. Chumacero Ancajima
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5102

MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

DNI N° 02652131

CLAD 5102

VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR EXPERTO DE JUICIO

La Tecnología de Información y Comunicación como factor relevante de la Gestión de Calidad y Propuesta de Mejora en las Micro y pequeñas empresas ferreteras de Mz A –Zona Industrial Piura, Año 2022.

INVESTIGADOR (A): Rivera Castillo Gaby Jackeline

Indicación: señor especialista, se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de encuesta que le mostramos marque con un aspa (x) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, evidenciando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nº	Descripción de dimensión e indicadores	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita Mejorar la redacción?		¿Es Tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Características de la mype	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	Número de trabajadores en la mype	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Empleo de equipo tecnológico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	¿El pago de sus impuestos en que régimen lo realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Importancia de la creación de la mype.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	¿La mype pertenece al régimen especial de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Características de la Tecnología de Información y Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Cree Ud., que el uso de la TIC mejoraría la eficiencia operacional de la mype?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	¿Cree Ud., que la TIC produciría innovación en el negocio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	¿Emplea el internet para la fluidez de comunicación en la mype?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Cree Ud., que las TIC mejorarían el procesamiento y almacenamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Emplea alguna TIC como medio para mejorar la productividad de la mype?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	¿Considera Ud. importante la TIC para lograr la optimización de recursos en mype?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Handwritten signature and official stamp of the expert evaluator.

Handwritten signature and date: Reg. 01/02/22

Características de la Gestión de Calidad									
12	¿Los objetivos que se establecen, se encuentran claramente definidos?	✓			✓		✓		✓
13	¿Los planes de acción de mejora que se ponen en práctica, son de acuerdo a los estándares de calidad ISO 9001 ?	✓			✓		✓		✓
14	¿Se verifica los resultados obtenidos continuamente en la mype?	✓			✓		✓		✓
15	¿Se corrige los errores encontrados en el proceso de mejora de gestión de la mype ?	✓			✓		✓		✓
16	¿Considera Ud. Importante que la mype lleve un proceso de gestión de documentos automatizada?	✓			✓		✓		✓
17	¿Lleva Ud, el control y almacenamiento actualizado de la información documentaria de la mype?	✓			✓		✓		✓
18	¿Ha tenido alguna vez dificultad para localizar sus documentos ?	✓			✓		✓		✓
19	¿Considera que la gestión de calidad beneficia la creación de políticas de calidad bien definidas ?	✓			✓		✓		✓
20	¿Verifica Ud. que los productos que ofrece cumplan con las especificaciones requeridas ?	✓			✓		✓		✓

Nombre y Apellidos: *Victor Hugo Vilda Varga*

Firma: *[Firma manuscrita]*
Mgtr. Lic. Victor Hugo Vilda Varga

Colegiatura: *N.º 02137*

Pag. 02 / 02

Anexo 6: Hoja de Tabulación

Tabla1. Conocer las características de las micro y pequeñas empresas ferreteras.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
Número de trabajadores	1 a 3 trabajadores	IIIIII	6	100.00
	3 a 5 trabajadores	-	0	0.00
	5 a 10 trabajadores	-	0	0.00
	Total	IIIIII	6	100.00
Equipo tecnológico	Celular	III	4	66.67
	Calculadora	II	2	33.33
	Computadora	-	0	0.00
	Total	IIIIII	6	100.00
Pago de impuesto	NRUS	-	0	0.00
	RER	IIII	5	83.33
	RMT	I	1	16.67
	Total	IIIIII	6	100.00
Importancia creación mype	Generar Ganancias	III	3	50.00
	Subsistir	II	2	33.33
	Fuente Empleo	I	1	16.67
	Total	IIIIII	6	100.00
Régimen Especial de Salud	Si	I	1	16.67
	A veces	-	0	0.000
	No	IIII	5	83.33
	Total	IIIIII	6	100.00

Tabla 2. Principales Características tecnología de información y comunicación.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
Uso TIC eficiencia operacional	Siempre	III	4	66.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	A veces	-	0	00.00
	Casi nunca	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIIIII	6	100.00
La TIC produce innovación	Si	IIII	5	83.33
	A veces	I	1	16.67
	No	-	0	00.00
	Total	IIIIII	6	100.00
Internet para fluidez comunicación	Si	I	1	16.67
	A veces	II	2	33.33
	No	III	3	50.00
	Total	IIIIII	6	100.00
La TIC mejora el procesamiento y	Si	IIIIII	6	100.00
	A veces	-	0	00.00
	No	-	0	00.00
	Total	IIIIII	6	100.00

almacenamiento datos				
Emplea TIC como medio en productividad	Si	-	0	00.00
	A veces	-	0	00.00
	No	IIII	6	100.00
	Total	IIII	6	100.00
Importancia TIC para optimización recursos	Siempre	II	2	33.33
	Casi siempre	III	3	50.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi nunca	-	0	00.00
	Nunca	-	0	00.00
	Total	IIII	6	100.00

Tabla 3: Características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas ferreteras.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	F. Absoluta	F. Relativa
Objetivos claramente definidos	Si	III	3	50.00
	A veces	II	2	33.33
	No	I	1	16.67
	Total	IIII	6	100.00
Planes de acción de mejora	Si	I	1	16.67
	A veces	III	3	50.00
	No	II	2	33.33
	Total	IIII	6	100.00
internet para fluidez comunicación	Si	I	1	16.67
	A veces	II	2	33.33
	No	III	3	50.00
	Total	IIII	6	100.00
Verifica los resultados continuamente	Siempre	-	6	100.00
	A veces	III	4	66.67
	Nunca	II	2	33.33
	Total	IIII	6	100.00
Se corrige los errores encontrados	Si	III	3	50.00
	A veces	II	2	33.33
	No	I	1	100.00
	Total	IIII	6	100.00
Verificación productos con especificaciones requeridas	No	-	0	00.00
	A veces	-	0	00.00
	Si	IIII	6	100.00
	Total	IIII	6	100.00
Gestión calidad beneficia políticas definidas	No	-	0	00.00
	A veces	I	1	16.67
	Si	IIII	5	83.33
	Total	IIII	6	100.00

Gestión documentos	No	-	0	00.00
	A veces	-	0	00.00
	Si	IIIIII	6	100.00
	Total	IIIIII	6	100.00
Control y almacenamiento actualizado información	No	IIII	5	83.33
	A veces	I	1	16.67
	Si	-	0	100.00
	Total	IIIIII	6	100.00
Dificultad para localizar documentos	No	-	0	00.00
	A veces	II	2	33.33
	Si	IIII	4	66.67
	Total	IIIIII	6	100.00

Anexo 7: Figuras

a) Respecto a las Características de las Micro y Pequeñas Empresas Ferreteras.



Figura 1. Número de trabajadores en la mype

Fuente. Tabla 1

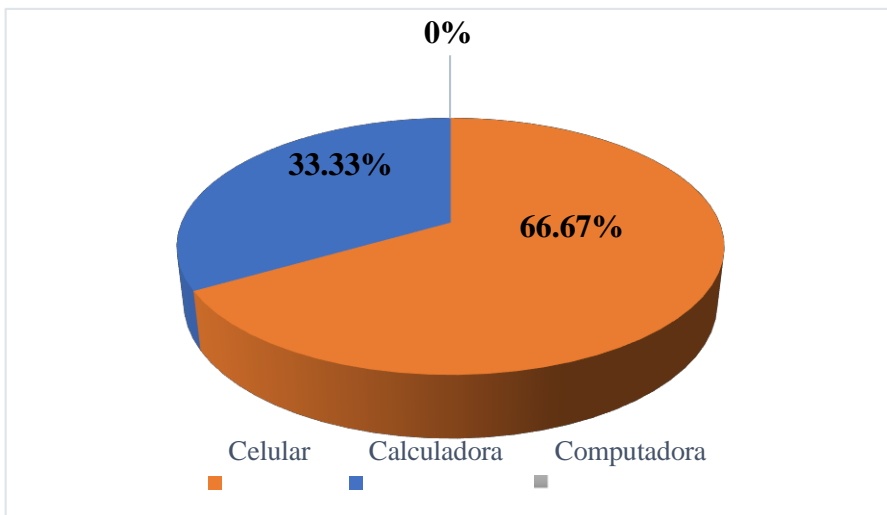


Figura 2. Empleo de equipo tecnológico

Fuente. Tabla 1

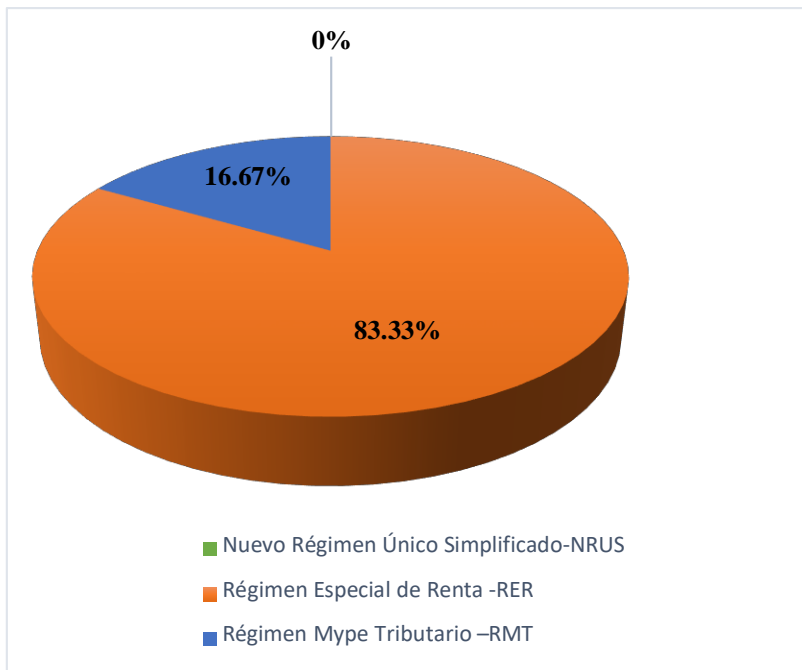


Figura 3. Pago de impuesto según régimen

Fuente. Tabla 1

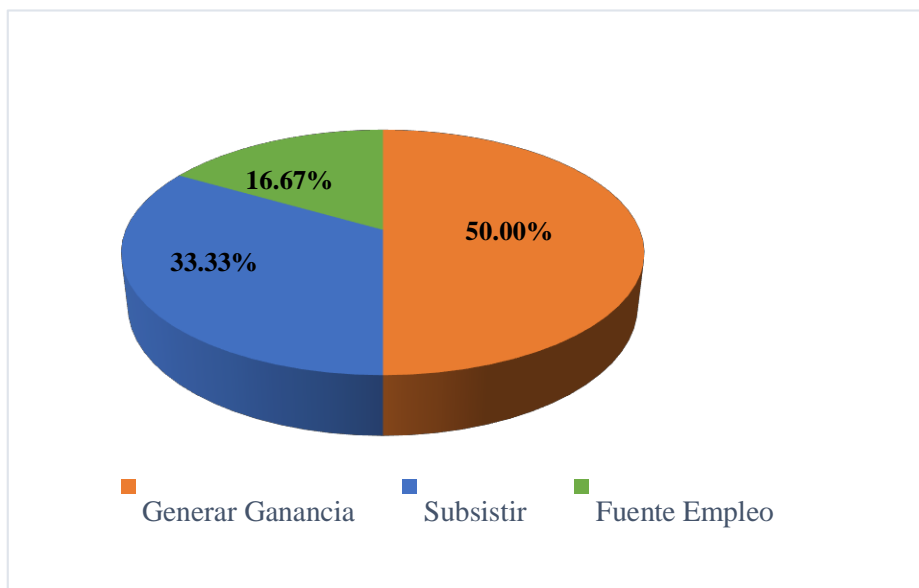


Figura 4. Importancia de creación de la mype

Fuente. Tabla 1

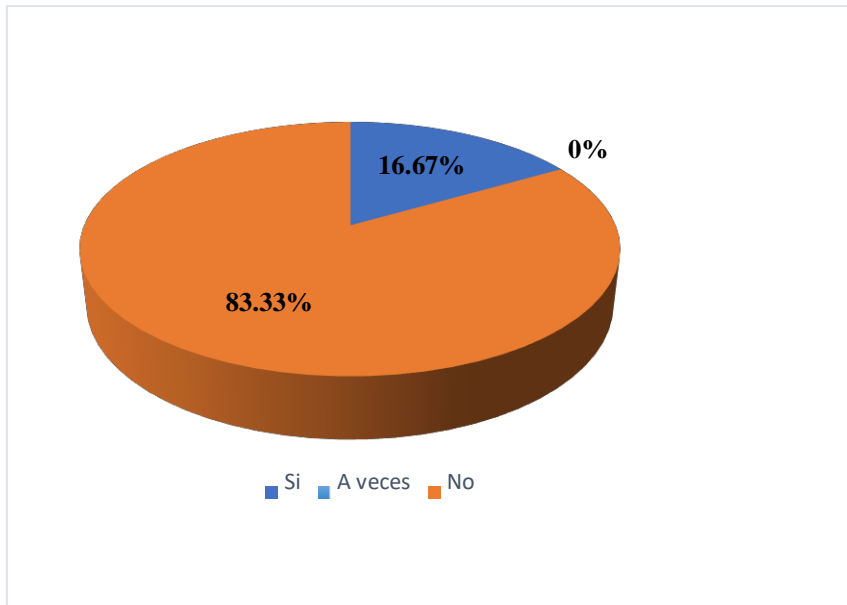


Figura 5. Régimen especial de salud

Fuente. Tabla 1

b) Respecto a las Características de la Tecnología de Información y Comunicación

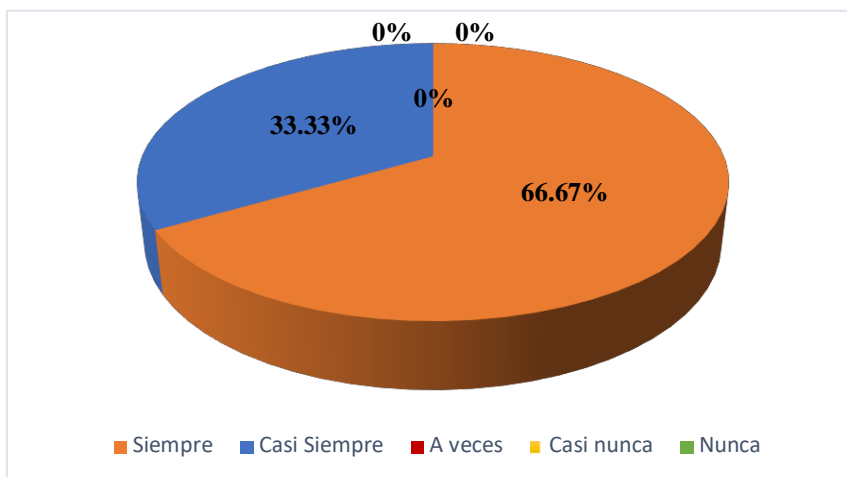


Figura 6. Uso de las TIC para la eficiencia operacional de la mype

Fuente. Tabla 2

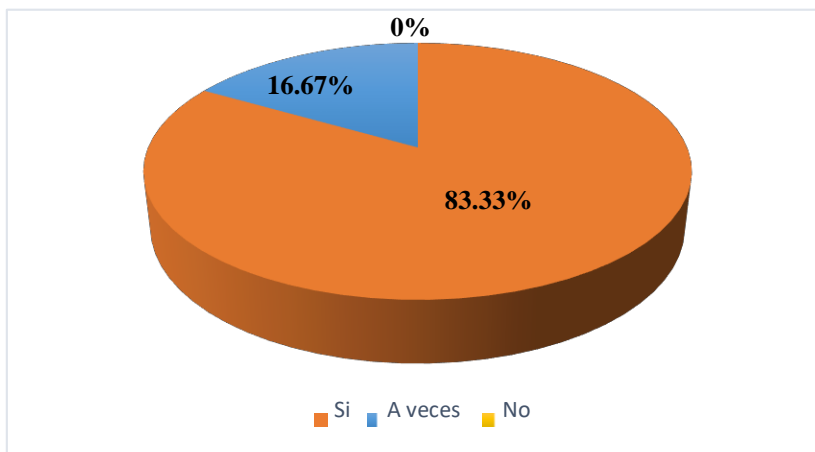


Figura 7. Las TIC producen innovación en el negocio.

Fuente. Tabla 2

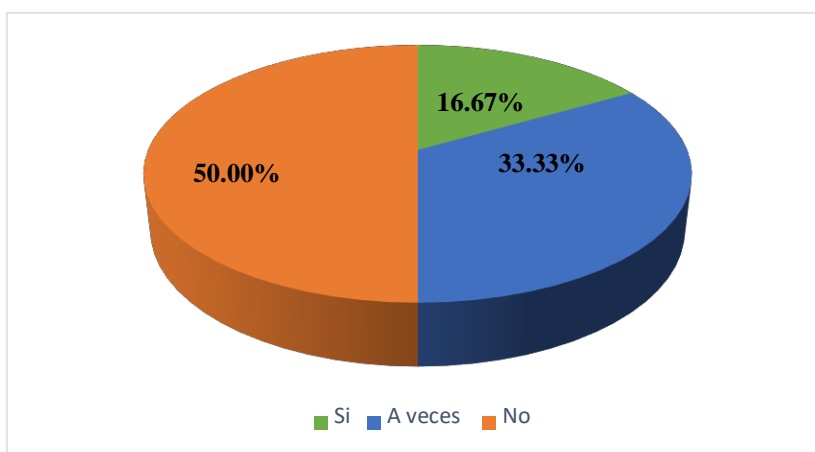


Figura 8. Empleo del internet para la fluidez de comunicación.

Fuente. Tabla 2

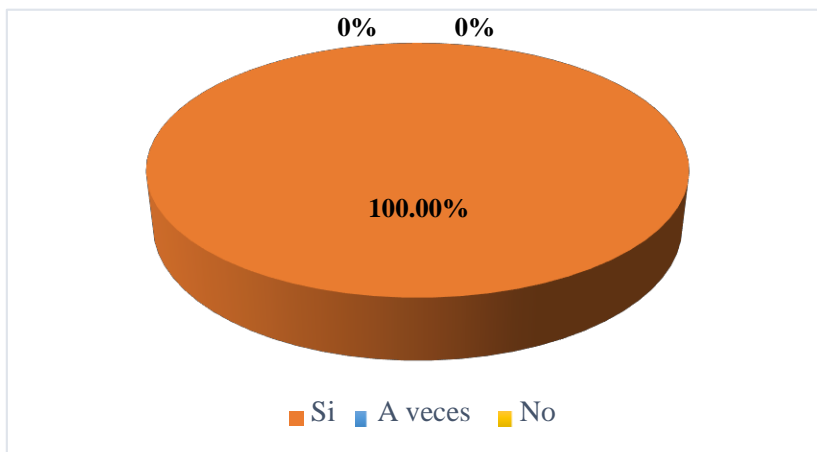


Figura 9. Las TIC mejoran el procesamiento y almacenamiento de datos.

Fuente. Tabla 2

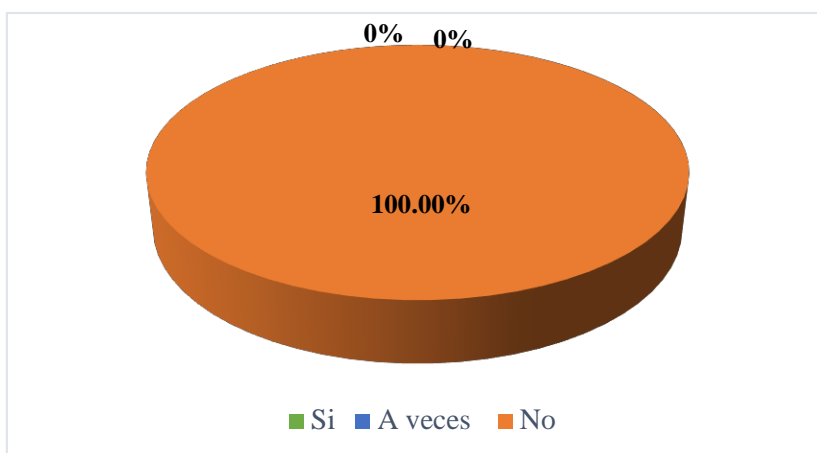


Figura 10. Las TIC como medio para mejorar la productividad.

Fuente. Tabla 2

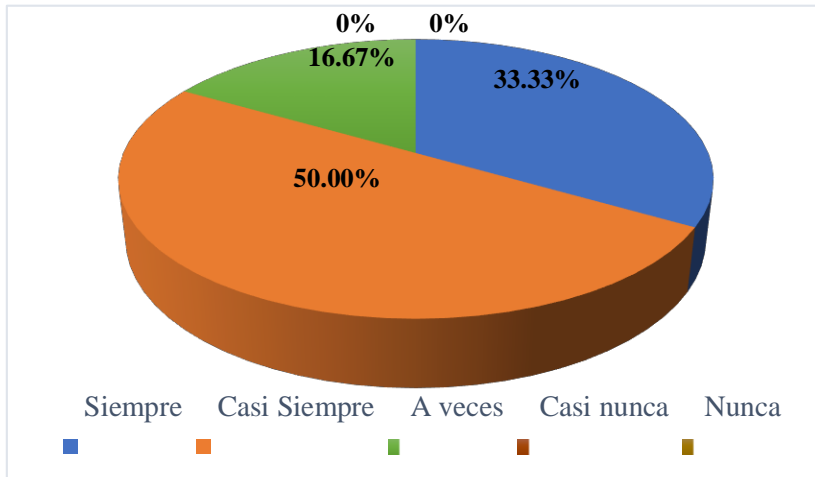


Figura 11. Importancia de las TIC para la optimización de Recursos.

Fuente. Tabla 2

c)Respecto a las Características de la Gestión de Calidad en las Mypes Ferreteras.

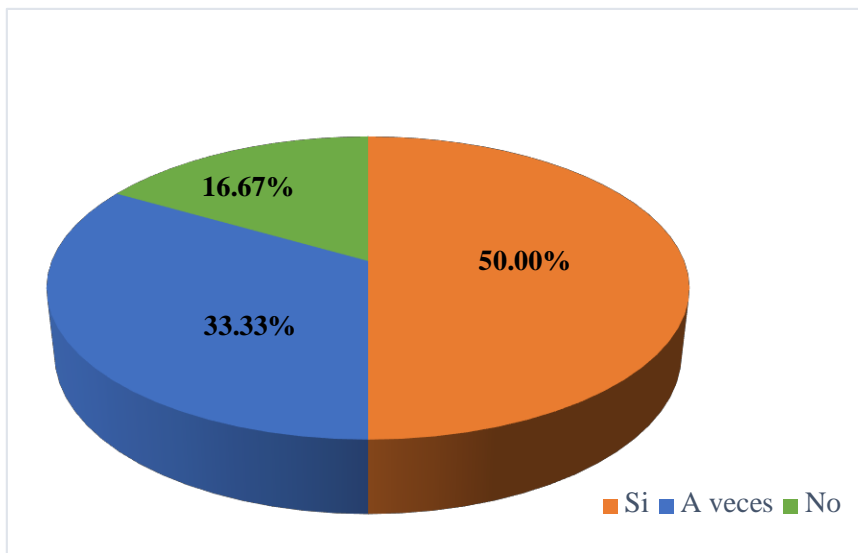


Figura 12. Objetivos claramente definidos.

Fuente. Tabla 3

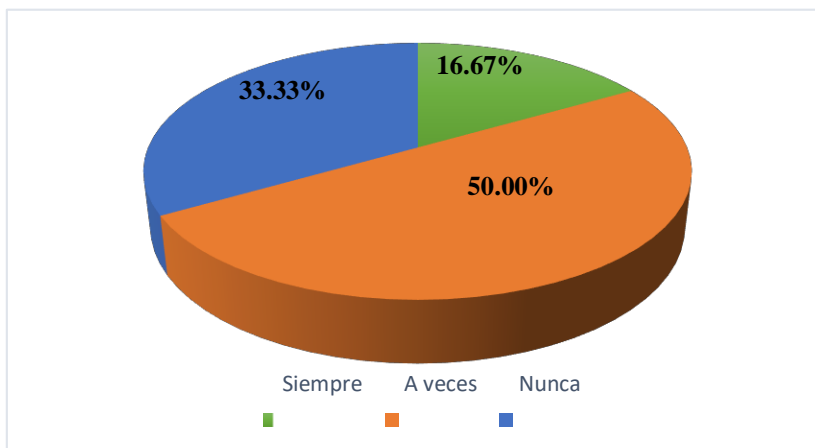


Figura 13. Planes de acción de mejora de acuerdo a Norma ISO 9001

Fuente. Tabla 3

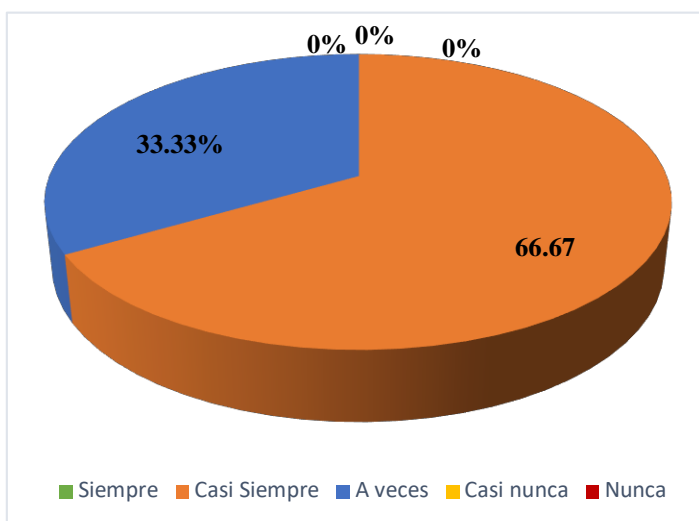


Figura 14. Verificación continua de resultados.

Fuente. Tabla 3

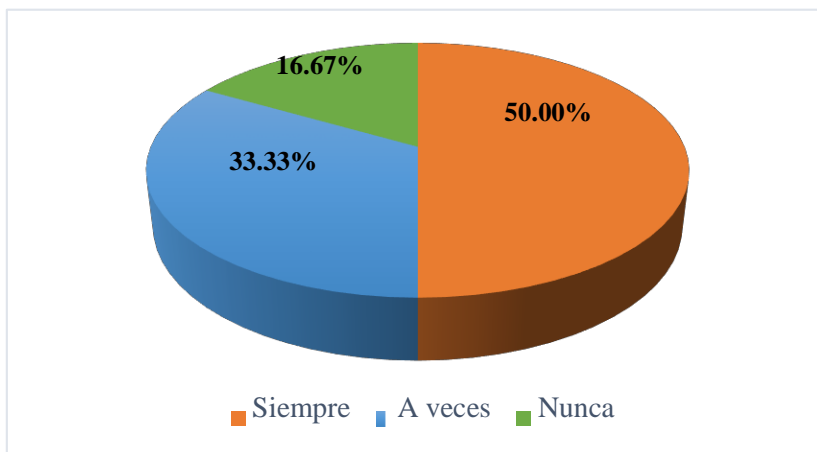


Figura 15. Errores encontrados en el proceso de mejora de gestión

Fuente. Tabla 3

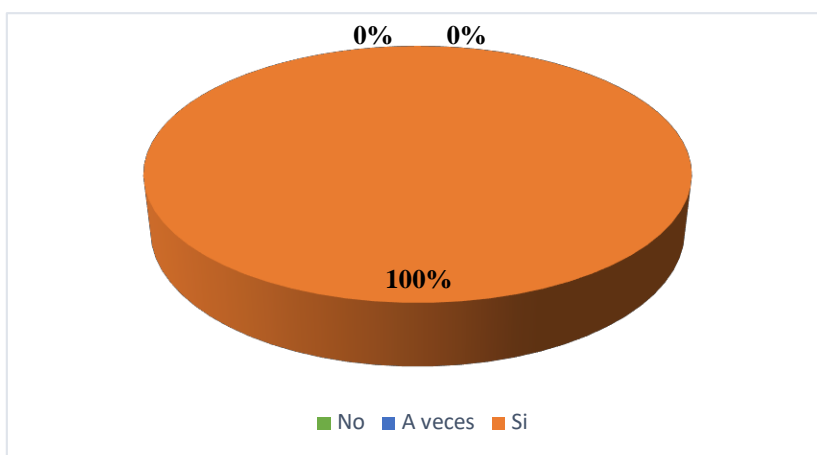


Figura 16. Verificación productos especificaciones requeridas

Fuente. Tabla 3

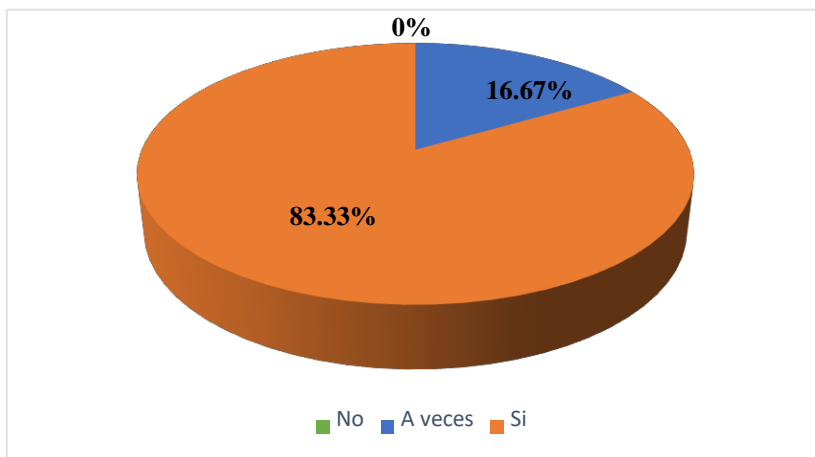


Figura 17. La Gestión calidad beneficia la creación política bien definidas

Fuente . Tabla 3

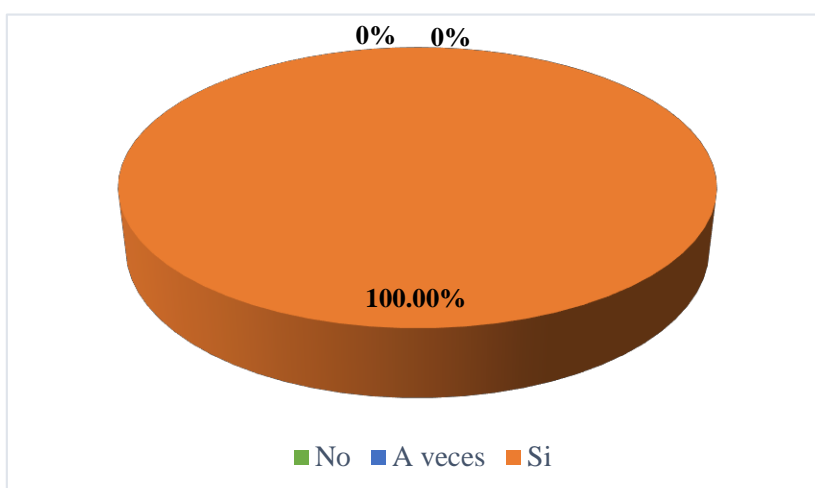


Figura 18. Importancia proceso gestión documentos automatizada.

Fuente. Tabla 3

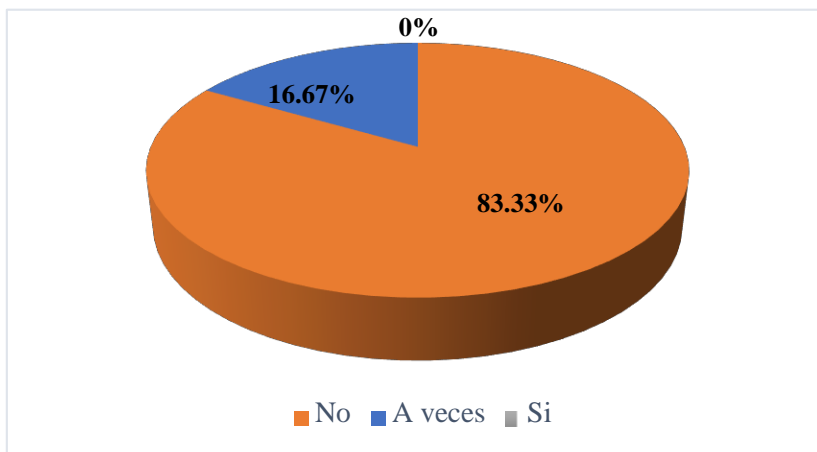


Figura 19. Control y almacenamiento actualizado de información.

Fuente. Tabla 3

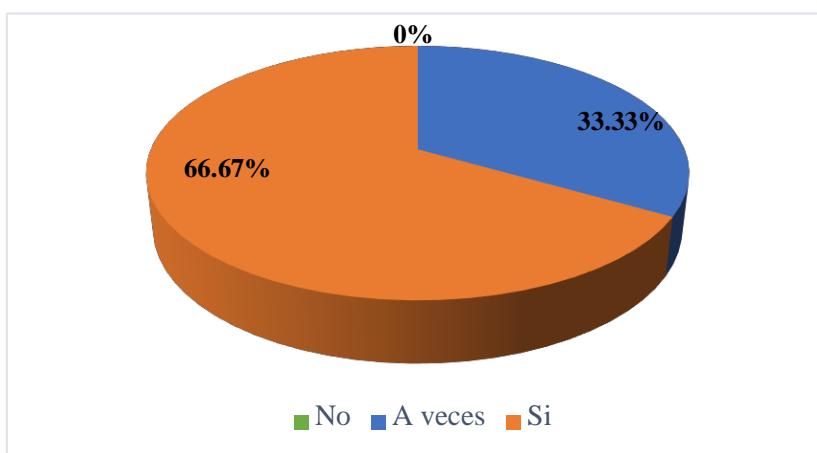


Figura 20. Dificultad para localizar Documentos.

Fuente. Tabla3

Anexo 8: Turnitin

The screenshot displays a Turnitin report interface. The browser address bar shows the URL: ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1898688107&student_user=1&u=1130776310. The user name is GABY JACKELINE RIVERA CASTILLO and the document title is TALLERES726-6RIVERAC\INFORME FINAL-2022-01. The document content is a title page for a thesis or report from the Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración. The title is "LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS FERRETERAS DE MZ A-ZONA INDUSTRIAL, PIURA" and the year is 2022. The Turnitin interface shows a similarity score of 0% and a message: "No existen fuentes coincidentes para este informe." The footer of the report indicates: "Página: 1 de 51", "Número de palabras: 11549", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", "Activado", "Página 108 de 108", "18123 palabras", "Español (Perú)", and a zoom level of 87%.

ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1898688107&student_user=1&u=1130776310

turnitin

GABY JACKELINE RIVERA CASTILLO TALLERES726-6RIVERAC\INFORME FINAL-2022-01

Resumen de coincidencias X

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.

Página: 1 de 51 Número de palabras: 11549 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Página 108 de 108 18123 palabras Español (Perú) 87 %

UNLADECH
CATÓLICA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE
LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PROPUESTA DE
MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
FERRETERAS DE MZ A-ZONA INDUSTRIAL, PIURA

2022