



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
MANTENIMIENTO EN REDES DE DATOS DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS: CASO “INFORMÁTICA S.R.L”
DISTRITO DE SAN VICENTE. AÑO 2018

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

AUTOR:

BACH. ARTURO ELÍAS RAQUI AGÜERO

ASESOR:

MGTR. JESÚS ALEJANDRO JURADO GUILLÉN

CAÑETE – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA TESIS

GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
MANTENIMIENTO EN REDES DE DATOS DE LAS MICRO PEQUEÑAS
EMPRESAS: CASO “INFORMÁTICA S.R.L” DISTRITO DE SAN VICENTE.
AÑO 2018.

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

DRA: ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

PRESIDENTE

LIC. ADM. VÍCTOR HUGO ESPINOSA OTOYA

MIEMBRO

MGTR. RALLI MAGIPO LIZBETH GIOVANA

MIEMBRO

MGTR. JESÚS ALEJANDRO JURADO GUILLEN

ASESOR

HOJA DE AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro señor redentor y a mis padres, por darme la vida y a esposa por bríndame el apoyo moral, para desarrollarme como persona y profesional.

Igual manera agradezco los catedráticos por impartir sus enseñanzas, experiencias en cada uno de los cursos y de esa manera contribuir nuestra formación profesional.

DEDICATORIA

La presente tesis esta dedicado a familia
por confiar en mi esfuerzo y superación
en el día a día, alcanzando mis objetivos.

Dedicado a los colaboradores de la
Empresa Informática S.R.L. por brindar
su apoyo incondicional al desarrollo del
trabajo de investigación realizado.

RESUMEN

En la Provincia de Cañete en las Micro y pequeñas empresas que brindan servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos, como es el caso de la empresa Informática S.R.L., del distrito de San Vicente, año 2018. Siendo una investigación cualitativa, para así de esta manera poder recabar información que se usó del método descriptivo y narrativo encontrándose los siguientes resultados. Respecto al Primer Objetivo, se obtiene del resultado como realizan sus colaboradores en los procesos administrativos, que realiza la Micro y pequeña empresa, en su política de gestión de la calidad en el servicio que brindan a sus clientes, para los mantenimientos preventivos en el soporte técnico de redes de datos. Así mismo para el Segundo Objetivo, se obtiene del resultado como realizan sus colaboradores en los procesos administrativos, que realiza la Micro y pequeña empresa en su política de gestión de la calidad en el servicio que brindan a sus clientes, para los mantenimientos correctivos en el soporte técnico de redes de datos. Finalizando con el Tercer Objetivo, se realizó un análisis comparativo entre los procesos administrativos de gestión de calidad entre los manteamientos preventivos y correctivos, donde el resultado de más eficaz está en los manteamientos preventivos de soporte de redes de datos. Para conclusión final se llega, que realizan con mayor garantía de calidad y satisfacción de necesidad a los clientes es en la realización de soporte técnico es en los mantenimientos preventivos de redes de datos.

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

ABSTRACT

In the Province of Cañete in Micro and small companies that provide preventive and corrective maintenance services for data networks, such as the company Computing S.R.L., in the district of San Vicente, in 2018. Being a qualitative research, in this way In this way, we can gather information that uses the descriptive and narrative method, finding the following results. Respect for the First Objective, the result is obtained as a result, the employees are supported, the Micro and the small company are carried out, it is the policy of the quality management in the service provided to its clients, for the preventive maintenances in the technical support of data networks. Likewise, for the Second Objective, the result is obtained, the result is obtained, the employees are employed, the microenterprise is carried out and the quality management policy is developed in the service provided to its clients, for the corrective maintenance in Technical support of data networks. Finalizing with the Third Objective, a comparative analysis has been made between the processes of quality management between preventive and corrective maintenance, where the result is more effective in preventive maintenance of data network support. For the final conclusion is reached, that is fulfilled with the highest guarantee of quality and satisfaction of the need of customers is the realization of a technical support is in the preventive maintenance of data networks.

Keywords: Quality Management, Maintenance and Micro and Small Businesses.

CONTENIDO

	Pág.
TÍTULO DE LA TESIS	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
HOJA DE AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	vi
CONTENIDO	viii
ÍNDICES DE CUADROS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases Teóricas	16
2.3. Marco Referencial.....	19
2.4. Los Servicios	24
2.5. Talento Humano.....	25
2.6. Capacitación.....	25
2.7. Especialización	25
2.8. Clima Organizacional.....	26
2.9. Redes de Datos.....	26
2.10. Mantenimiento	27
2.11. Micro y Pequeña Empresa	28
2.12. Diagnóstico de las MYPE en Perú.....	28
2.13. Plan Nacional para la Competitividad de las MYPES 2011-2021	29
III. HIPÓTESIS.....	30
IV. METODOLOGÍA	31

4.1. Diseño de la Investigación	31
4.2. Población y Muestra	32
4.3. Matriz de Categorización.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.5. Plan de análisis	34
4.6. Matriz de Consistencia	35
4.7. Principios Éticos.....	36
V. RESULTADOS	37
5.1. Análisis de Resultado.....	47
VI. CONCLUSIONES.....	49
6.1. Referencias Bibliográficas.....	53
6.2. Anexos	61
6.2.1. Entrevistas	61
6.2.2.Ruc de la Empresa	63
6.2.3. Carta a la Empresa	64
6.2.4. Carta de Respuesta	645

ÍNDICES DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz de Categorización	33
Cuadro 2: Matriz de Consistencia	35
Cuadro 3: El colaborador y su aporte	37
Cuadro 4: Importancia de capacitación a los colaboradores	38
Cuadro 5: La especialización a los colaboradores	39
Cuadro 6: Clima Organizacional	40
Cuadro 7: Adquisición de Materiales, Equipos y Suministros	41
Cuadro 8: Proceso administrativo en la Gestión de la Calidad	42
Cuadro 9: Características en la Gestión de la Calidad.	43
Cuadro 10: Recomendación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo	44
Cuadro 11: Matriz de Entrevista – Resultado de Objetivo Principal y Primer Objetivo	45
Cuadro 12: Matriz de Entrevista – Resultado de Segundo Objetivo y Tercer Objetivo	46

I. INTRODUCCIÓN

Muchas; Micro y pequeñas empresas dedicadas a este rublo a la tecnología de la Informática y unas de sus ramas es redes de datos, no tienen una adecuada política en sus procesos administrativos en su caracterización de gestión de la calidad para brindar el soporte técnico adecuado en los mantenimientos preventivos y correctivos de redes de datos. Es de vital importancia mencionar las características importantes en la presente investigación, otorgando los alcances de los procesos administrativos a los colaboradores de la organización, de tal manera puedan aplicar en todos los procesos para la realización en el servicio técnico de mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos, y así brindar un servicio de calidad y garantizado a los clientes. Dentro de la investigación es describir las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas caso: “Informática S.R.L.”, Distrito de San Vicente, año 2018 y en el contexto de la investigación se desarrolla en todo su planeamiento como el mismo. La tesis de investigación contiene las siguientes partes:

En el Capítulo I. Introducción, Capítulo II. Revisión de la Literatura, Marco referencial, Planteamiento del problema, Objetivos de la investigación, Justificación de la investigación. Capítulo III. Metodología, Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Matriz Categorización, Técnicas de Instrumentos de Recolección de datos, Plan de Análisis, Matriz de Consistencia, Principios Éticos, Capítulo IV. Resultados, Análisis de resultados, Capítulo V. Conclusiones, Aspectos complementarios, Referencias Bibliográficas, Anexos.

Para el planteamiento de la investigación de determina que tiene por finalidad la presente investigación sobre la característica del problema en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas caso: “Informática S.R.L.”, Distrito de San Vicente, año 2018; Se puede describir la caracterización de la siguiente manera.

Camisón, Cruz y Gonzales (2016) definen la Gestión de la Calidad es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más. El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos (p.50).

Cuatrecasas (2010) define “La Gestión de la calidad tiene como objetivo básico conseguir plenamente la calidad necesaria expresada por los clientes. Para ello ha de procurar que los dos círculos que dependen de la empresa y que representan la calidad de producción y la calidad de diseño, coincidan al máximo hacia el que determina la calidad necesaria definida por el cliente” (p.31).

García (2003) define que “el mantenimiento como el conjunto de técnicas destinado a conservar equipos e instalaciones en servicio durante el mayor tiempo posible (buscando la más alta disponibilidad) y con el máximo rendimiento” (p.1).

Moreno (2014) define que “El mantenimiento de sistemas informáticos como aquellas operaciones necesarias para que los equipos se mantengan en perfecto estado de uso y sigan cumpliendo las funciones en base a las que fueron ensamblados” (p.327).

En la provincia de Cañete las Micro y pequeñas empresas dedicadas al soporte de redes de datos no utilizan la gestión de la calidad adecuada para prestar el servicio de soporte técnico, existe desconocimiento de la gerencia de la micro y pequeñas empresas bajo en cuanto los procesos administrativos de planificar, coordinar, controlar, a los recursos tecnológicos y recursos humanos de tal manera realizar de manera eficaz y eficiente el soporte técnico.

La principal consecuencia de la problemática en estudio, está asociada a los defectos en los procesos administrativos en la gestión de la calidad en el servicio del mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos, que los colaboradores de la MYPE Informática S.R.L. del Distrito de San Vicente , tienen dificultades en los procesos de soporte técnico de mantenimiento solicitado por los clientes, lo inconvenientes sucede por la falta de planificación, coordinación y dirección en la etapas de pedido de materiales y equipos para realizar el soporte técnico de redes , y demás se agrega la falta de capacitación y especialización de los colaboradores en la resolución de problemas técnicos mas complejos.

Por lo anteriormente ya mencionado, el enunciado del problema de investigación plasma de esta forma:

¿Cuáles son las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018.

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

- Primer Objetivo Específico.

Describir las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento preventivo en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018.

- Segundo Objetivo Específico.

Describir las características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento correctivo contingente en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018.

- Tercero Objetivo Específico.

Describir las características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento correctivo programado en Redes de Datos de las Micro y

Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018.

- Cuarto Objetivo Específico.

Analizar la diferencia de las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, entre el Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018.

Por lo tanto la presente investigación se justifica de manera teórica que permitirá conocer las características de la gestión de la calidad en el sector servicio. rubro de mantenimiento de redes de datos en las micros y pequeñas empresas caso Informática S.R.L., los procesos administrativos en la gestión de la calidad, que realizan los colaboradores en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos, aplicando los procesos administrativos desde planeación del análisis actual del sistema de redes, hasta la conclusión del soporte técnico, con la finalidad de brindar el servicio técnico de calidad y de garantía en los servicios y los productos. La investigación desde el punto metodológico, servirá como base referencia para otros estudios encontrándose instrumentos de metodología análisis cualitativo, que permitirá a posteriori estudios de investigación en los micros y pequeñas empresas. También se realizar la investigación con la finalidad de brindar información de buena fuente a los estudiantes de grado, sociedad civil y empresarios, a cerca de las características de la gestión de la calidad en el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, redes de datos en las .micro y pequeñas empresas en la provincia de Cañete.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

- **Antecedentes**

- **Antecedentes Internacionales**

Posada y Pérez (2015) afirman en sus tesis de investigación que el *“Diseño de un Software para la Gestión del Mantenimiento Aplicable a las Pymes en Colombia”*, tiene como Objetivo; diseñar un sistema de información computacional para la gestión de mantenimiento aplicable a las Pymes en Colombia, y usando una Metodología de Investigación que se llevará a cabo es de tipo descriptivo ya que consiste en la descripción de un sistema, el cual da a conocer detalladamente sus diferentes componentes y funcionamiento, llegando a la Conclusión que la Gestión del Mantenimiento asistido por ordenador es un tema muy extenso y complejo, razón por la cual se debe contar con fundamentos de programación, base de datos y conocimientos sólidos en mantenimiento industrial para asegurar que se desarrolle un buen sistema de información útil para cualquier empresa que desee implementarlo.

Onofre (2018) afirma en su Tesis de *“Análisis de la Calidad del Servicio (QoS) en la Red de Internet de la Ciudadela el Chorrillo en la Ciudad de Bahoyo para una Empresa de Telecomunicaciones”*, tiene por objetivo de Analizar la Calidad de Servicio (QoS) en la Red de Internet de la Ciudadela El Chorrillo en la Ciudad de Babahoyo recopilando información de usuarios y empresa para establecer oportunidades de

mejora, con la metodología de investigación a emplearse en este proyecto se fundamenta en una investigación de campo y aplicada los cuales permitirán optimizar la calidad de servicio de la empresa de telecomunicaciones. De la misma manera emplear la investigación cualitativa de acuerdo con la encuesta y entrevista a efectuarse a la población que se seleccionará en este proyecto, tiene por Conclusión; La tecnología que está utilizando la empresa de telecomunicaciones para brindar el servicio de internet fijo en el sector de la ciudadela El Chorrillo es de cobre, a pesar de que su instalación es fácil y más económica, presenta dos problemas muy importantes a tomar en cuenta. Primero, la necesidad de repetidores por motivo de que si se encuentran clientes muy lejos de la central tienen velocidad de conexión muy baja debido a que la distancia máxima es de 2Km por parte de la empresa provocándose atenuación en la señal. Segundo, como la tecnología que emplea la empresa de telecomunicaciones es ADSL esto hace que compartan el mismo canal 2:1, es por esto que cuando gran parte de los usuarios se conectan en las denominadas horas picos la velocidad comienza a reducir originándose el efecto cuello de botella. Para estos inconvenientes es necesario renovar el medio de transmisión de cobre por redes de fibra, ya que, a través de este medio se puede transmitir datos a mayor velocidad, mayor distancia, mayor ancho de banda, evitar interferencias y atenuaciones, soportar cambios climáticos y sobre todo a la corrosión.

Siendo este el medio de transmisión más utilizado para brindar mejores servicios debido a que no sufre las limitantes que afectan al cobre.

Andrade (2018) afirma en su tesis de Investigación de *“Implementación de un Sistema de Monitoreo para la Gestión y Mantenimiento en el Laboratorio de Redes de la Carrera de Electrónica y Telecomunicaciones de la Facultad de Tecnología U.M.S.A”*; tiene como objetivo de Implementar un sistema de monitoreo y un plan de mantenimiento específico, que pueda mejorar la disponibilidad de las redes LAN en los laboratorios de la carrera de Electrónica y Telecomunicaciones, con una Metodología de Investigación el presente trabajo se considera como una investigación tecnológica no experimental ya que estudia la situación actual en la que se encuentra los laboratorios con la cual se procederá a realizar un análisis comparativo temporal a través de recopilación de información y se implementará un sistema informático que pueda ayudar a la gestión de mantenimiento, tiene por conclusión que se puede confirmar que la topología implementada, proporciona un manejo flexible que puede ser comandado por el personal encargado de la red y sistema electrónico implementado ayuda a la monitoreo y la gestión de mantenimiento cumpliendo con las consideraciones de uno de los referentes del Mantenimiento que es el Mantenimiento Productivo Total (TPM) ya que es fiable, disponible, de bajo costo y con una vida útil prolongada, que recomiendan los

estándares y organizaciones que se refieren al diseño e instalación de redes informáticas.

Intriago (2016) Afirma en su tesis de investigación *“Elaboración e Implementación de un Plan de Mantenimiento de los Equipos Informáticos y Periféricos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas para el Periodo 2016”*, tiene como Objetivo es Generar un plan de mantenimiento y seguimiento preventivo con el apoyo de una herramienta informática para el uso efectivo de los activos informáticos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas, con la metodología de investigación es la información que se recabó mediante entrevistas y encuesta a los diferentes usuarios y funcionarios de la institución proporcionará información necesaria para la investigación, tiene por conclusión, que una de las herramientas con las que no contaba el GADPE es de un Programa de Elaboración de Planes de Mantenimiento y Seguimiento de activos informáticos mediante el cual los Técnicos y el Director del Departamento de Tic se apoyaran al momento de generar reportes, toma de decisiones, prevenir averías en los equipos informáticos y evitar molestias a los usuarios; El contar con Planes de mantenimiento es importante para mantener en buen funcionamiento los activos informáticos de cualquier empresa con lo cual se reducen los costos asociados a la reparación de equipos.

Miranda (2016) afirma en su tesis de Investigación sobre el “*Análisis del Proceso de Mantenimiento en Red de Telecomunicaciones en Concreto Roca*”, con el objetivo de Analizar el Proceso de Mantenimiento en la Red, para proponer un Plan de Mejoramiento Continuo en la Empresa Concreto Roca, durante el Año 2017, con una metodología de investigación tiene paradigma cuantitativo, porque expone la problemática correspondiente a las fallas en los procesos de mantenimiento del cableado de la red de telecomunicaciones, bajo una óptica cuantitativa para medir sus parámetros y proponer un plan de mejoramiento continuo que potencialice estas actividades para beneficio del desempeño de la organización. Se propone una investigación con diseño no experimental, de tipo descriptivo y explicativo, para abordar grosso modo la problemática de la conservación de los recursos de telecomunicaciones (cableado estructurado de red) en la empresa Concreto Roca dedicada a la producción de tubería de concreto y de adoquines.

- **Antecedentes Nacionales**

Ayala (2016) en su tesis de investigación sobre el “*Sistema de Gestión por Procesos para el Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes Breña -Sedapal, para Mejorar la Satisfacción del Cliente Externo, Lima, 2016*”. Tiene como Objetivo en Proponer un sistema de gestión por procesos para el equipo de operación y mantenimiento de redes Breña Sedapal, para mejorar la satisfacción del cliente externo. Con una

metodología de investigación; Aplicada: Porque se aplica conocimientos y teorías sobre la gestión por procesos para que el Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes Breña – SEDAPAL, mejore la satisfacción de su cliente.

Descriptiva: Porque describe los fenómenos observados, elabora a nivel descriptivo, material documentario, tal como procedimientos, manuales, diagramas de flujo, etc. Cuantitativa: Porque luego de aplicar las técnicas de recolección de datos se utilizó magnitudes numéricas para la medición, como es el caso del análisis de las encuestas aplicadas al personal, al usar la matriz de priorización y relacionar los procesos con la satisfacción del cliente, así como también para medir los costos de calidad y de no calidad. No experimental: Porque no se han manipulado las variables. La investigación está diseñada para que a partir de la realidad actual de la empresa en lo que satisfacción del cliente se refiere, se elabore un sistema de gestión enfocado en los procesos, para mejorar el producto y servicios al cliente externo. La conclusión más importante es que se pudo identificar que el EOMR-Breña tiene nueve sub procesos clave críticos, entre los cuales tenemos: Evaluación de las condiciones del servicio, Mantenimiento preventivo Distribución, Mantenimiento Correctivo Distribución, Mantenimiento Preventivo Recolección, Mantenimiento Correctivo Recolección, Atención de Avisos Operacionales, Control de Indicadores, Mantenimiento Preventivo

Conexiones Domiciliarias y Mantenimiento Correctivo Conexiones Domiciliarias.

Campos (2015) en su tesis de investigación nos manifiesta que la *“Informática en la Nube como Alternativa de Acceso a la Tecnología por parte de la Pequeña Empresa OLN S.A.”* que tiene por como objetivo; Incrementar la productividad del proceso de administración de estados de cuenta de naves, del proceso de venta de fletes marítimos, y del proceso de gestión de TI a través de la implementación de los servicios informáticos en la nube en la empresa OLN. Aplicando la metodología de investigación experimental, aplicada, tecnológica y cuantitativa. La investigación aplicada permitió identificar los problemas de productividad parcial y acceso a la tecnología informática por parte de OLN así como la búsqueda de soluciones a los mismos por medio de la implantación del modelo en la nube. La investigación cuantitativa, permitió obtener información numérica, Información financiera y de tiempos; la investigación experimental se orientó a la información del estudio de la variable independiente sobre la variable dependiente una de la conclusiones más importante es el aumento de la productividad también se reflejó en las ventas de fletes marítimos en cuyo caso fue necesario gestionar los cambios en el proceso de ventas de manera más “fina” en la medida que el personal de ventas, bajo el esquema anterior a la adopción del modelo en la nube, operaba cada uno como un

compartimento estanco en donde cada integrante del equipo de ventas tenía sus clientes (no de la empresa sino que los consideraban suyos a título personal de modo que si se iban de la empresa se llevaban a sus clientes) y operaba de manera más o menos independiente. Vencida la resistencia al cambio, entre otras cosas, con la incorporación intencional del gerente de ventas al equipo del proyecto de modo que este actuara además como catalizador de las reacciones de sus subordinados y del apoyo explícito al proyecto manifestado personalmente por el gerente general y propietario de la empresa.

Loza (2017) afirma en su tesis de investigación de “*Evaluación de la Gestión del Factor Tecnológico y la Productividad Empresarial de las MYPES Industriales del Sector Mueblería de la Ciudad de Puno, Periodos 2014-2015*”, tiene como objetivo; Evaluar la gestión del factor tecnológico y la Productividad empresarial de las MYPES industriales del sector Mueblería de la ciudad de Puno, periodos 2014-2015. Aplicando la Metodología de Investigación; El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, en la medida que se rige a un orden específico, hace uso del marco teórico, emplea en método deductivo y sobre todo para el tratamiento de datos se hace uso de la estadística. Hernández, (2010:5-6). “El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo porque busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, procedimientos, es decir, se recolectan datos

sobre variables y aspectos o componentes del tema de investigación”. Hernández (2010) “este estudio permitirá medir o recoger información sobre la gestión del factor tecnológico y la productividad de las MYPES; una de sus conclusiones es sobre la gestión del factor tecnológico y la productividad empresarial de las MYPES industriales del sector Mueblería de la ciudad de Puno, los resultados evidencian que las empresas tienen considerables limitaciones para contar en los talleres respectivos con maquinaria de punta, a pesar de ello, son relativamente productivas, gracias a la contribución del talento humano que conforman las organizaciones del sector”.

Murga (2018) afirma en su tesis de Investigación en la “*Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial, Rubro Venta Minorista de Insumos Agrícolas, Distrito de Moro, Ancash, 2016*”; Planteo como objetivo general determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011; utilizo la metodología de investigación de tipo no experimental porque la variable se va a estudiar tal y cual se presenta en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta Minorista de Insumos Agrícolas, Distrito de Moro, 2016. Fue transversal porque se estudió en

el año 2016, y va a tener injerencia en el año de estudio de la investigación y en el término de la investigación en cuestión. Se realizó un diseño un descriptivo, porque solo se describió las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas y la variable en Investigación Gestión de Calidad con el uso de las Tics.

Olortegi (2017) afirma en su tesis de Investigación en la *“Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015”*. Su objetivo general del estudio es determinar cómo el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se relacionan con la gestión del conocimiento en las PYMES de las empresas de la industria del calzado afincadas en Lima Metropolitana. Usando la estrategia metodológica y estadística desarrollada, para alcanzar los objetivos definidos en la investigación. El diseño de la investigación es del tipo transversal, por lo mismo que la recolección de datos se ejecuta en un solo momento, en un tiempo único. El propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Asimismo, dentro de la investigación del tipo transversal, nuestro trabajo es del tipo descriptiva y correlacional porque el trabajo se limita a establecer relación entre dos variables, sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales, así mismo busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de la PYME.

Como conclusión importante es que los colaboradores perciben que se obtienen resultados mejorados, cuando se usan las TICs y los servicios que estas brindan, en la organización, ordenamiento, control y ejecución de sus actividades diarias en la producción, administración y ventas en la PYME. Donde las capacidades y habilidades de los trabajadores, mejoran por la interacción con otros colaboradores a través de las facilidades de las TICs, dando como resultado la generación de mejores productos, servicios, procesos.

- **Bases Teóricas**

- 2.2.1. Teoría de la Administración**

- 2.2.1.1. Teoría Clásica de la Administración**

- Chiavenato (2006) para Henri Fayol, parte del todo organizacional y de la estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas, sean órganos, secciones, departamentos y los colaboradores; además parte de un enfoque sintético, global de la organización. Así mismo define a la administración como conjunto de procesos estrechamente relacionados, incluye los aspectos de organización por sí sola no abarca, como planeación, dirección y control (p.70).

- 2.2.1. Teoría del Sistema de la Administración**

- Chiavenato (2006) anuncia a Ludwig, establece tres sistemas básicas:

- *Los sistemas existentes dentro del sistema; es decir, cada subsistema puede ser detallado como subsistema componente y así en adelante supra sistema;*
- *Los sistemas abiertos; se caracterizan por un proceso infinito de intercambio con otro ambiente para cambiar información.*
- *Los sistemas dependen de su estructura; cada sistema tiene un objetivo o finalidad (p.410).*

2.2.2. Teoría de la Calidad

Evans, William y Lindsay (2005) la teoría de la Calidad Empresarial según, Deming en su filosofía trascendió la estadística sobre la importancia del liderazgo de la alta dirección, las asociaciones entre clientes, proveedores y la mejora continua en los procesos de manufactura y desarrollo de productos. La influencia de Deming en la industria japonesa fue tan importante que la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses estableció el premio Deming Application Prize en 1951, para reconocer a las empresas que mostraban un alto nivel de logro en las prácticas de calidad (p.57).

2.2.3. Teoría en Gestión de la Calidad

Juran (1999) se basaba en su inspección del producto por los consumidores, que todavía se utiliza mucho en los mercados actuales de los pueblos como concepto de artesanía, según los compradores confían

en la habilidad y reputación de artesanos formados con el desarrollo de la tecnología, se inventaron nuevos conceptos y herramientas para ayudar en la gestión para la calidad; especificaciones por muestra, garantías de calidad en los contratos de venta. Estableció tres procesos básicos:

- **Planificación de la calidad.** Se basa desarrollo lo que el cliente precisa ya sea en el producto o servicio, así satisfacerlo.
- **Control de la calidad.** Es quien suministra los estándares de calidad.
- **Mejora de la calidad.** Hallar errores y conocer su origen nos permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso. (p.2).

2.2.4. Teoría Básica del Mantenimiento

Sexto (2017) para Seiichi Nakajima, como líder contribuye en la gestión de activos para mejorar la competitividad que es una realidad estructurada y en evolución desde hace más de cuarenta años en el Mantenimiento Productivo Total (TPM) se reduce al mantenimiento, sino de un enfoque orientado a crear un sistema corporativo que maximiza la eficiencia de todo el sistema productivo, estableciendo un sistema que previene las pérdidas en todas las operaciones de la empresa, a partir del 1971 se transformó en el enfoque y la práctica del Mantenimiento Productivo Total (TPM).(p.1).

2.2.5. Teoría de Redes de Datos

Liberatori (2018) en su contribución; Licklider, como director de la Agencia de Investigación de Proyectos Avanzados de Defensa de los

Estados Unidos, desarrollo una red de datos pensada como un conjunto de ordenadores interconectados globalmente, a través de los cuales todo el mundo podría acceder rápidamente a datos y programas desde cualquier sitio, el concepto de esta red era muy similar a la red de Internet en la actualidad se usa (p.23).

2.2.6. Teoría Redes de conmutación de paquetes

Liberatori (2018) para Doug Engelberto, establece que las redes fueron diseñadas especialmente para el transporte de paquetes de datos, permitiendo compartir el ancho de banda disponible entre múltiples sesiones de comunicación. El método de transmisión por conmutación de paquetes se, conoce en inglés como packet switching, se trata de la tecnología de red fundamental que existe en Internet y en la mayoría de las redes de área local (p.28).

2.3. Marco Referencial

2.3.1. Calidad.

Uribe (2011) afirma “Es un conjunto de propiedades que posee un producto y/o servicio y que son inherentes a él, que garantiza que está bien hecho y que cumple con los requisitos y los estándares exigidos, alcanzando un grado de satisfacción tanto para el fabricante como para el cliente” (p.18).

2.3.2. Gestión de la calidad

Camisón, Cruz Gonzales (2006) es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva dado como enfoque técnico de la calidad, y parte de un concepto de la gestión de la calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos (p.50).

2.3.2.2. Características gestión de la calidad.

Cuatrecasas (2010) se deben establecerse las siguientes características:

a. Establecimiento de la calidad y su nivel

El producto y el servicio es adecuado y verifica si el cumplimiento de las características satisface sus necesidades es el propio cliente.

b. Información, educación y motivación

La información es base; la motivación es la acción o actitud que involucra a las personas, fomentando la participación activa, la aportación de ideas y mejoras.

c. El liderazgo activo de la dirección

La aportación de la dirección es fundamental en la implantación efectiva de la calidad.

d. Ventaja competitiva

La organización debe adoptar una estrategia que persiga la calidad en todos sus productos, procesos y servicios, que la diferencie del resto de la competencia.

e. Implicación de todos los recursos humanos

Es necesario que toda la organización, comenzando desde la alta dirección y terminando por el último colaborador, esté involucrada y participe en la calidad.

f. Los Proveedores

Constituyen el primer eslabón de la cadena y sobre ellos habrá que actuar para obtener la calidad desde el origen, los objetivos comunes.

g. Ética de la calidad

La ética de la calidad, tiene los siguientes principios:

- Hacerlo bien desde el principio.
- Prevenir la aparición de los fallos.
- Apreciar y resaltar el aspecto positivo y educativo que aportan los defectos como forma de aprender y avanzar.
- Ante los errores repetitivos, resulta más efectiva una información adecuada y objetiva que una amonestación o crítica.
- La calidad persigue la satisfacción plena de los consumidores.

- La calidad debe implicar un clima de sensibilidad y preocupación en la empresa por el entorno social y medioambiental (p.31).

2.3.3. La ISO

Uribe (2011) define “La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación mundial no gubernamental de organismos de normalización que tiene como misión promover en el mundo el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación. Facilita el intercambio internacional de bienes y servicios” (p.43).

2.3.3.2. Normas ISO

Uribe (2011) define “son un conjunto de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación”, para todas las ramas industriales, menos la eléctrica y la electrónica; que tienen como fin promover en el mundo el desarrollo de las actividades relacionadas con la normalización, buscando la estandarización de normas con el fin de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios” (p.45).

2.3.3.3. Sistemas Gestión de la Calidad

Uribe (2011) el conjunto de las normas ISO 9000 constituyen un modelo para que se logre el aseguramiento de la calidad en lo

referente al diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y la retroalimentación de bienes y servicios; estas normas internacionales de calidad se establecieron para controlar y evaluar la calidad de las organizaciones y por consiguiente de su sistema de gestión de la calidad (p.49).

2.3.3.4.Principios en la gestión de la calidad

Camisón, Cruz y Gonzales (2006) los principios de la gestión de la calidad que deben ser:

- **Principio 1: Enfoque al cliente.** Las empresas dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de la sociedad, satisfacerlas.
- **Principio 2: Liderazgo.** Los dirigentes establecen la unidad de objetivos y la orientación de la empresa, para lo cual deben crear y mantener un ambiente interno.
- **Principio 3: Participación de los colaboradores.** Los colaboradores independientemente del nivel en que se encuentre, es la esencia de una organización.
- **Principio 4: Enfoque basado en procesos.** Para que una empresa funcione de manera eficaz y eficiente tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí.

- **Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.
- **Principio 6: Mejora continua.** Es el desempeño global de una empresa debe ser un objetivo permanente la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- **Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones** Las decisiones eficaces de los gerentes de una organización se basan en el análisis de los datos y las informaciones, tanto cuantitativas como cualitativas.
- **Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una organización y sus suministradores son interdependientes y una relación mutuamente ventajosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.4. Los Servicios

Kotler y Armstrong (2013) afirman “Son productos que contienen las actividades, beneficios o satisfacciones que son ofrecidas a la venta y que son esencialmente intangibles, tales como los servicios de banca, hostelería y declaración de impuesto” (p.224).

Lamata (como se citó en Vargas y Ladana, 2011) definen “el servicio como la actividad o proceso producido por el hombre (producto) que soporta un valor de

utilidad (resuelve un problema o satisface una necesidad) que puede y suele cambiarse por otros bienes o servicios o por su valor en moneda” (p.84).

2.5. Talento Humano.

Vallejo (2015) define “un talento es un tipo especial de persona y no siempre toda persona es un talento, si no para tener talento, la persona debe poseer cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren. En aspectos esenciales como: Conocimiento, habilidad, juicio y actitud” (p.30).

2.6. Capacitación.

Chiavenato (2009) define “Es la trasmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollar habilidades y competencias. También es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un colaborador para el desempeño de determinado puesto de trabajo” (p.322).

2.7. Especialización

Gonzales y Rivares (2013) definen “Son los estudios realizados en una rama en su especialidad con mayor profundidad, que han desarrollado particularmente para adecuarse al mercado de trabajo o están especializadas en sectores concretos. Son muestra de la flexibilidad con la que se han integrado a las necesidades del mercado de trabajo, bien sean necesidades de las empresas, de los trabajadores” (p.108).

2.8. Clima Organizacional

Chiavenato (2009) define “El clima organizacional cuando se expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los colaboradores, de manera que se pueda describir como la cualidad del ambiente organizacional que experimentan sus colaboradores e influye su conducta” (p. 74)

2.9. Redes de Datos

Liberatori (2018) define” Es un grupo de dos o más elementos inteligentes que son capaces de comunicarse entre sí a través de algún medio e intercambiar datos de manera cooperativa. Las redes conectan computadoras y los usuarios que las utilizan., entornos de trabajo, los usuarios comparten recursos de redes LAN” (p.33)

2.9.1. Clasificación de las redes de datos

a. Redes de Área Local LAN

Liberatori (2018) define ”Las redes LAN ocupan áreas geográficas pequeñas, es decir en un edificio o conjunto de edificios. Generalmente se trata de redes cuyo tendido obedece a la necesidad de compartir recursos, tales como Impresoras, scanner y dispositivos de almacenamiento”. (p.31)

b. Redes de Área Local WAN

Liberatori (2018) afirma que “Las redes WAN se caracterizan por su gran extensión geográfica. Son redes compuestas por dispositivos

especiales, denominados nodos conmutadores o dispositivos de encaminamiento, en inglés Reuters. La finalidad principal de estas redes es el transporte de los datos” (p. 26).

2.10. Mantenimiento

Medrano, Gonzales y Díaz (2017) afirman “es un conjunto de acciones técnicas, administrativas y de gestión durante el tiempo de vida de un elemento, con el objetivo de conservarlo o devolverlo a un estado en el cual desarrolle su función de manera eficiente”. (p.28).

a. Mantenimiento Preventivo

Medrano, Gonzales y Díaz (2017) definen “Es la supervisión planificada, constante y regular así como la distribución de labores previstas, que se realiza en toda las instalaciones y maquinas o equipos con la finalidad de reducir los casos de emergencia y permitir el mayor tiempo de operación de forma continua” (p.66).

b. Mantenimiento Correctivo

Medrano, Gonzales y Díaz (2017) este mantenimiento consiste en la reparación o reemplazo del elemento de la instalación que esté originando el fallo. Este tipo de mantenimiento se lleva a cabo cuando el predictivo. Se puede actuar de dos formas:

- **Mantenimiento correctivo contingente:** es el mantenimiento que se debe realizar de forma urgente e inmediata al equipo o dispositivo.

- **Mantenimiento corrección programado:** Se efectúa cuando el equipo falla y sus reparación e intervención no es urgente, es decir se puede esperar cierto tiempo (p.30).

2.11. Micro Pequeña y Mediana Empresa

Diario el peruano (2013). Define “Ley Nro. 28015 artículo 1, establece la el marco legal para la promoción y competitividad de las micro pequeña y mediana empresa, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Tiene como características básicas:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades impositivas Tributarias (UIT)
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta un monto máximo de 2300 UIT (p.498465).

2.12. Diagnóstico de las MYPE en Perú

Alberti, Villena y Peluffo (2015) la encuesta anual de micro y pequeña empresa, realizada también por el INEI, por encargo del Ministerio de la Producción. La

microempresa, representa el 94,6% del empresariado nacional y la pequeña empresa el 4,7%. Sin embargo, las microempresas de subsistencia o las que tienen un ingreso de ventas menor a 13 UIT (US\$ 17,000) anuales representan el 75% del total del empresariado. Es importante estudiar este sector para poder disminuir el porcentaje de empresas de subsistencia y así tener mayor cantidad de micro o pequeñas de acumulación; asimismo, es necesario brindar herramientas para que los nuevos emprendimientos sean exitosos y la vida de las empresas sea más larga (p.103).

2.13. Plan Nacional para la Competitividad de las MYPES 2011-2021

Alberti, Villena y Peluffo (2015) se definen tres tipos de estratos que permiten caracterizar a las MYPES peruanas.

- a. Nuevos Emprendimientos.** Son las MYPE que han surgido por iniciativas concebidas por un enfoque de oportunidad; los emprendedores son personas que buscan su autorrealización y la generación de sus propios ingresos, también apuntan a la innovación, a la creatividad y a un cambio en su calidad de vida.
- b. Microempresa de Subsistencia.** Se caracterizan por ser aquellas con unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, lo cual perjudica y pone en peligro su capital; se dedican a actividades que no requieren de mayor exigencia de transformación.
- c. Microempresa y Pequeña Empresa de Acumulación.** Este estrato se enfoca en la capacidad de generación de utilidades que le permita mantener y

desarrollar el capital con el cual se inició y también poder invertir en el crecimiento de la MYPE (pp.114-15).

III. HIPÓTESIS

La investigación cualitativa que pertenece al paradigma hermenéutico, lo que busca el investigador es revelar los datos de sentido, es decir, del significado que tienen los fenómenos investigados en la mente de las personas.

Lecompte (como se citó en Rodríguez, Gil y García, 2004) refiere sobre la Investigación Cualitativa, como una estrategia de diseños de investigación que se extraen descripciones a partir de observaciones que optan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campos, grabaciones y fotografías, estudia el entorno de los acontecimientos y se centran en la indagación en aquellos contexto naturales tal como se encuentra, el investigador se implica e interesa evaluar y experimentar directamente la caracterización de la investigación real (p.31).

Hernández (2014) define “La investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p.358).

IV. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación es Cualitativa

Tipo de Investigación

- La investigación será cualitativa
- Estudio de caso: La investigación a una sola organización.

Nivel de la Investigación

- El nivel de investigación será descriptivo.

Ruiz (2012) define “La investigación se llevan a cabo desempeñando las cuatro tareas describir, tipolizar, comparar y asociar” (p.84)

4.1. Diseño de la Investigación

Hernández (2014) define **Diseño fenomenológico** su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p.493).

Hernández (2014) define “**Diseño narrativo** pretenden entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los experimentaron” (p.487).

No experimental. Porque se realizó sin manipular deliberadamente las categorías, se observó el fenómeno tal y como se mostró dentro de su contexto.

Transversal. Es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado.

4.2. Población y Muestra

Para el desarrollo del trabajo de investigación es una sola empresa, Informática S.R.L. por ser estudio de caso, se realizó la entrevista en todo el desarrollo de la investigación, a tres (03) colaboradores, la encargada de la Administración y dos (02) técnicos informáticos del área de soporte técnico.

4.3. Cuadro 1: Matriz de Categorización.

Unidad Temática	Categoría	Conceptualización	Sub Categoría	Conceptualización	Item
Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018.	1. Gestión de la Calidad	Camisón, Cruz y Gonzales (2016) define “Es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva dado como enfoque técnico de la calidad, y parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos.”(p.50)	1.Talento Humano	Vallejo (2015) define “Es un tipo especial de persona y no siempre toda persona es un talento, si no para tener talento, la persona debe poseer cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren”(p.30).	1. ¿El colaborador de manera aportan en la MYPE en el proceso del servicio de soporte técnico de mantenimiento de Preventivo y Correctivo redes de datos?
			2.Capacitación	Chiavenato (2009) define “Es el proceso mediante el cual se prepara a los colaboradores, para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa”(p.322).	2. ¿Es importante mantener capacitado a sus colaboradores para mantener la calidad del mantenimiento preventivo?
			3. Especialización	Gonzales y Rivera (2013) definen “Son las estudios realizados en un rama en su especialidad con mayor profundidad, que han desarrollado particularmente para adecuarse al mercado de trabajo o están especializadas en sectores concretos”(p.108).	3. ¿Se encuentran especializados en redes de datos sus colaboradores para realizar el servicio de mantenimiento preventivo sus clientes?
			4.Clima Organizacional	Chiavenato (2009) define “Se expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los colaboradores, de manera que se pueda describir como la cualidad del ambiente organizacional que experimentan sus colaboradores”(p.74)	4. ¿Mantienen buen clima organizacional en su MYPE?
	2. Mantenimiento	Medrano, Gonzales y Díaz (2017) definen “es un conjunto de acciones técnicas, administrativas y de gestión durante el tiempo de vida de un elemento, con el objetivo de conservarlo o devolverlo a un estado en el cual desarrolle su función de manera eficiente.(p.28)	1 .Mantenimiento Preventivo	Medrano, Gonzales y Díaz (2017) definen “Consiste en aplicar una serie de técnicas y procedimientos sobre la instalación para minimizar el riesgo de fallo y asegurar su correcto funcionamiento durante el mayor tiempo posible” (p.66).	5. ¿De qué manera viene realizando la adquisición de los materiales, equipos y suministros de soporte técnico, a sus proveedores?
					6. ¿De qué manera viene realizando la adquisición de los materiales, equipos y suministros de soporte técnico, a sus proveedores?
					7. ¿Cómo se caracterizan los procesos administrativos en la gestión de calidad en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo?
					8. ¿Y es importante recomendar a sus clientes, realizar el mantenimiento preventivo y correctivo?
			2. Mantenimiento Correctivo	Medrano, Gonzales y Díaz (2017) definen “Este mantenimiento consiste en la reparación o reemplazo del elemento de la instalación que esté originando el fallo”(p.30).	

Elaborado por Arturo Elías Raquí Agüero

8.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las Técnicas y Recolección de datos del presente trabajo de Investigación de Tesis se utilizaron la técnica de Entrevista y Observación.

El instrumento de cuestionario dirigido al Gerente y/o Encargado de la empresa seleccionada por el investigador del proyecto.

8.1.1. Técnica.

Para el recojo de la información primaria se utilizó la técnica de la entrevista a los colaboradores y observación de los hecho y eventos.

8.1.2. Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento un cuestionario **Semi - Estructurada** de acuerdo a Ocho (08) en relación a los objetivos de la investigación y sus categorías, sub categorías

8.2. Plan de análisis

Para el plan de análisis se fue elaborado de la siguiente manera:

- Recopilación de información se realizara a manera de entrevista a los colaboradores de la MYPE Informática S.R.L. de tal forma para luego traslada a cuadros de respuesta.
- Se elaborara una matriz de análisis de respuesta y descripción de la respuesta los mismos que servirán como cuadros comparativos y analíticos de las categorías y sub categoría. De acuerdo a la matriz de cada objetivo se procederá a realizar el análisis de resultado de cada objetivo de la investiga para llegar a la respuesta de las misma.

8.3. Cuadro 2: Matriz de Consistencia

Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento en Redes de Datos, de las Micro y pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018.

Problema	Objetivos	Categoría	Sub Categoría	Participantes	Metodología
I. Problema General ¿Cuáles son las principales características en la gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018?	II. Objetivos General. Describir las principales características en la gestión de la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas :Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018? Objetivo Específicos. 1. Describir las principales características en la gestión de la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Preventivo en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018 2. Describir las características en la gestión de la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Correctivo Contingente en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018 3. Describir las características en la gestión de la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Correctivo Programado en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018 4. Analizar la diferencia de las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, entre el Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Redes de Datos de las Micro y Pequeñas Empresas: Caso Informática S.R.L., Distrito de San Vicente, año 2018.	1. Gestión de la Calidad	1. Talento Humano	1. Colaboradores	1. La Metodología de Investigación. La investigación es Cualitativa 2. Tipo Investigación. <ul style="list-style-type: none"> • Cualitativa • Estudio de Caso. Por solo realizar la investigación a una sola organización. 3. Nivel de la Investigación: <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo 4. Diseño de la Investigación: <ul style="list-style-type: none"> • Fenomenológico • Narrativo • No Experimental • Transversal 5. Fuentes Secundarias: <ul style="list-style-type: none"> • Tesis, Libros y revistas científicas.
			2. Capacitación	2. Proveedores	
			3. Especialización	3. Clientes	
			4. Clima Organizacional		
		2. Mantenimiento	1. Mantenimiento Preventivo		
			3. Mantenimiento Correctivo		

Elaborado por Arturo Elias Raqui Agüero

8.4. Principios Éticos.

El principio ético para la investigación en toda su estructura marca la veracidad de la información acudiendo a fuentes reales, Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los colaboradores de las empresas que participan en el estudio de investigación. Además, la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, responsabilidad social y profesionalismo del investigador, para usar como herramienta en el desarrollo de la investigación.

Para el estudio de caso, el investigador ha realizado en todo el proceso de la investigación para MYPE Informática S.R.L. debida procedimiento administrativo y académico que corresponde en el desarrollo de la misma, cuya información brindada por los colaboradores al investigador se tomado con tal cuidado de salvaguardar la información de dicha empresa, que solo se ha tomado para fines académicos.

Del mismo modo respetando las políticas de la empresa, el investigador ha estado sujeto bajo esta premisa coordinando los premisos respectivos, para realizar la investigación.

V. RESULTADOS

Cuadro 3: El colaborador y su aporte en el mantenimiento preventivo y correctivo.

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>1. ¿El colaborador de manera aportan en la MYPE en el proceso del servicio de soporte técnico de mantenimiento de Preventivo y Correctivo redes de datos?</p>	<p>La organización en este momento cuenta con dos técnicos informáticos con conocimientos de informática, en soporte técnico de equipos informáticos, equipos de comunicaciones de redes de datos (cableado estructurado), la configuración de las misma, de tal manera su que su aporte es de gran magnitud ante las tareas de soporte técnico de mantenimiento de redes de datos e informáticos. Además su aporte esta baso en cumplir con sus funciones específicas.</p>	<p>Realizo los soportes técnicos de la mejor manera como profesional técnico en informática y redes de datos que soy, es según lo que el cliente requiera a nuestra MYPE, previamente la administración halla coordinado y planificado ya se el tipo de soporte mantenimiento que realizara. También va depender de la calidad de los materiales y equipos que instalen en el cableado estructurado el cual va garantizar el trabajo final, en todo caso se realiza la ratificación como garantía del soporte.</p>	<p>Mi aporte a MYPE Informática S.R.L. es realizar los soportes técnicos de redes de datos y equipos informáticos, realizando mi labor con garantía y profesionalismo en área que me corresponde de Informática, con la experiencia que me caracteriza, respetando las políticas de la organización. A la vez no dejar los trabajos de soporte técnico a medio acabar, es decir cumpliendo nuestras funciones, como exige el área de soporte técnico de nuestra MYPE.</p>

Elaborado por: Arturo Elías Raqui Agüero

Cuadro 4: Importancia de capacitación a los colaboradores.

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>2.¿Es importante mantener capacitado a sus colaboradores para mantener la calidad del mantenimiento preventivo?</p>	<p>Si importante mantener capacitados constantemente a nuestros colaboradores (técnicos) en nuestra MYPE, ya la tecnología de la informática esta cada año y constantemente innovándose tanto nivel hardware y software, mantener capacitado también garantiza la gestión de la calidad del soporte técnico informático de equipos informáticos y redes de datos en el mantenimiento preventivo y correctivo que el cliente requiere o solicita según sus necesidades.</p>	<p>La capacitación para mi es importante como colaborador de la organización, ya que de esa forma podemos dar un servicio técnico de mantenimiento Preventivo y Correctivo, dando garantía de calidad tanto en los equipos informáticos de comunicación de las redes de datos, mejor capacitados estamos nuestra MYPE tiene mejor prestigio junto a experiencia de años que tiene en mercado de la provincia de Cañete.</p>	<p>Como colaborador de la MYPE puedo decir que la capacitación es fundamental para poder desempeñarnos en área de soporte técnico de la organización, cada vez que el cliente lo requiera ya sea en el mantenimiento preventivo o correctivo de redes de datos, desde instalar una un Switch hasta configurar un Ordenador. Tomando encuentra la coordinación de la Administración y los Clientes según el soporte técnico que requieran.</p>

Elaborado por: Arturo Elías Raquí Agüero

Cuadro 5: La especialización a los colaboradores.

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
3.¿Se encuentran especializados en redes de datos sus colaboradores para realizar el servicio de mantenimiento preventivo sus clientes?	En muestra MYPE no contamos con colaboradores (Técnico) especialistas en Administradores de Redes de Datos para así de esa manera garantizar el servicio técnico en la gestión de calidad en el mantenimiento preventivo y correctivo en el cableado estructurado de redes de datos LAN, de nuestros clientes.	No cuento con una especialización de redes datos para garantizar con mejor calidad y dar el servicio total con lo que respecta a cableado estructurado de redes y cuando se presenta alguna dificultad, para resolver al junto problema preguntamos a otros técnicos especializados. Este caso se da cuando el trabajo de soporte es gran envergadura en cableado estructurado con servidores de datos	El no contar con especialidad nos hace retrasar el proceso de la gestión de la calidad en soporte técnico preventivo y correctivo en redes de datos por ejemplo con la configuración de las nuevas impresoras inalámbricas para redes. Así brindar soporte técnico oportuno y rápido al cliente. Pero en lo que respecta en nuestra especialidad de cableado estructurado realizamos el mejor trabajo técnico.

Elaborado por: Arturo Elías Raqui Agüero

Cuadro 6: Clima Organizacional

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>4. ¿Mantienen buen clima organizacional en su MYPE?</p>	<p>Como encargada de la Administración de la MYPE Informática S.R.L. no tenemos problemas de clima organizacional entre nuestros colaboradores (Técnicos), como encargada trato de organizar y planificar las tareas y responsabilidad a cada uno de los técnicos en el momento cuando van a realizar un trabajo de soporte técnico de cableado estructurado de redes de datos ya sea correctivo o preventivo, cuando los clientes los requiera</p>	<p>El clima organización con mis compañeros de trabajo es la mejor manera, dentro de las dificultades del proceso de la gestión administrativa que pueda existir, claro está coordinando y organizándonos al momento de realizar el soporte técnico de redes de datos. Además cuando se realiza un soporte técnico de gran tamaño, la planificación y coordinación entre el cliente, la administración y el área de soporte técnico es con más tiempo.</p>	<p>Si existe buen clima organizacional asequible con mi compañero ya somos los dos colaboradores que estamos más inmersos al soporte de redes de datos y equipos informáticos, tenemos buena empita a pesar de algunos percances del propio trabajo que se realiza en el día a día, para con los clientes. De igual forma con la administración de nuestra organización.</p>

Elaborado por: Arturo Elías Raqui Agüero

Cuadro7: Adquisición de materiales, equipos y suministros.

Pregunta.	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>5. ¿De qué manera viene realizando su MYPE en la adquisición de los materiales, equipos y suministros de soporte técnico, a sus proveedores?</p>	<p>Se requiere la adquisición de los materiales, equipos, repuestos y suministros de redes de datos de calidad, se coordina previamente con el proveedor vía telefónica el stock del producto solicitado para que luego hacer la compra respectiva.</p> <p>El proceso administrativo va depender de informe técnico donde aparecerá la lista de materiales, repuestos, equipos e insumos que se requiera ya sea para el mantedamiento preventivo o correctivo de redes de datos. La MYPE no se puede estoquear con repuestos no tiene rotación.</p>	<p>La MYPE realiza la adquisición de los materiales, equipos, repuestos y suministros de redes de datos según la recomendación del técnico en la compra de calidad en marca de equipos de comunicación D-Link, cablea y canaletas y accesorios Pandunit, Satra, etc. el cual garantizar el servicio técnico de calidad Esto va depender de un gran porcentaje la satisfacción final del cliente. Claro está la adquisición para por el proceso administrativo desde informe técnico hasta la facturación del soporte técnico terminado.</p>	<p>La adquisición en el mantenimiento correctivo: Los materiales e insumos se adquieren en tiempos cortos ya que no existe en stock y según como el soporte técnico amerite.</p> <p>Por el contrario para el soporte de mantenimiento la adquisición es menos recurrente, por lo mismo que existe en stock materiales insumos, todo esto dependerá del informe técnico que emita el Área de soporte informático, y su vez la administración halla coordinado el contrato de trabajo con el cliente.</p>

Elaborado por: Arturo Elías Raqui Agüero

Cuadro 8: Proceso administrativo en la gestión de la calidad.

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>6. ¿En qué etapa del proceso administrativo en la gestión de la calidad en el mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos, tienen dificultades los colaboradores al realizar el soporte técnico?</p>	<p>El proceso administrativo en la gestión de la calidad para brindar el servicio de soporte <i>técnico de Mantenimiento Preventivo</i> se tiene problemas en el momento de la coordinación y planificación entre la administración y el cliente en cuanto el horario en se realizar el soporte técnico, esto origina un a trazo en la inicialización del trabajo. Sucede cuando existen muchos trabajos a realizar en día, y no se entrega con tiempo la guía de remisión o la orden de trabajo por parte de la administración al Área de soporte técnico.</p> <p>El proceso administrativo en la gestión de la calidad para brindar el servicio <i>técnico de Mantenimiento Correctivo</i>, el problema que existe es que almacén no cuanta con el stock necesario, para poder reemplazar los repuestos, equipos, de redes de datos, no contamos con el stock por motivo que no estoquemos con repuestos y equipos que no hay mucho movimiento de ventas. Es por eso la demora en soporte técnico, porque hay que realizar el proceso de adquisición de los repuestos equipos al proveedor.</p>	<p>Tenemos dificultades en el <i>mantenimiento preventivo</i> en la etapa de coordinación y planificación del soporte técnico con la administración, este problema se origina en la mayoría de las veces por falta de decisión por parte del cliente en el contrato del trabajo, por el tema de precio que le costara el servicio técnico.</p> <p>La dificultada que tenemos en el <i>mantenimiento correctivo</i> es etapa de la recepción de documentación como la factura, orden de trabajo y la guía de remisión de los materiales que se van utilizar el soporte técnico, que hay veces no hay stock en el almacén los materiales, equipos o suministros que se van utilizar, y no contar con dichos materiales y equipos eso retrasa el trabajo de soporte técnico.</p>	<p>Las dificultada que tenemos para realizar el soporte técnico en el <i>mantenimiento preventivo</i> redes de datos es en la demora que se la solicitud que realiza el cliente en su toma de decisión generalmente es por el precio que la administración de muestra MYPE, les cobra en el momento de realizar contrato o factura o veleta de venta, para la realización del trabajo de soporte técnico.</p> <p>En cuanto al soporte técnico de soporte <i>técnico en el mantenimiento correctivo</i> de redes de datos, es que no contamos con todos los equipos, suministros y a veces algún software o aplicativos, en momento para realizar el servicio técnico de redes. Hay veces tenemos que esperar un día la adquisición de los materiales y equipos informado por parte del área de soporte técnico, todo lo que se va utilizar en soporte técnico.</p>

Elaborado por: Arturo Elías Raqui Agüero

Cuadro 9: Características en la Gestión de la Calidad.

Pregunta	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>7. ¿Cómo se caracterizan los procesos administrativos en la gestión de calidad en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los soportes técnicos de redes de datos?</p>	<p>Como parte administrativa cumpla las tareas de coordinación y planificación, tanto con los proveedores; en la adquisición de materiales, clientes la firma de contrato o facturación del servicio técnico y los colaboradores (técnicos), la realización del soporte técnico de manteamientos de redes de datos, según sea el tamaño de red de datos como haya solicitado el cliente. Claro está quien dirige y controla el proceso del soporte técnico es colaborador con la experiencia en área de soporte técnico, tomando en cuenta que cada uno sabe sus responsabilidades de cada uno de ellos en el proceso de la gestión de la calidad desde la entrega de análisis situacional actual de la red de datos, hasta la entrega del informe final y visito bueno o conformidad del cliente en la entrega de trabajo de forma documentada. La confianza, garantía que damos a nuestros clientes, por los años de experiencia de nuestra MYPE.</p>	<p>El cliente solicita a la administración el servicio de soporte técnico vía telefónica o presencial, luego la administración coordina con el área de soporte técnico para realizar la evaluación de sus redes de datos a la organización del cliente, donde nosotros emitimos un informe del servicio de soporte técnico en el mantenimiento preventivo o correctivo a la administración, para que coordina con el cliente si es factible según el precio, y contrato del trabajo de soporte técnico a realizar. Una vez que la administración realiza el contrato del servicio técnico y la orden de trabajo, hace entrega al área de soporte técnico para coordinar y planificar, el trabajo de servicio a la instalación de la organización del cliente, según sea la necesidad de acuerdo al informe o evaluación inicial si no es modificado el trabajo a realizar.</p>	<p>Después que la administración ha coordinado y realizado el contrato sobre el servicio técnico que se va realizar, a las redes de datos en la organización del cliente, previa evaluación del área soporte técnico. Para luego nosotros recibimos el orden de trabajo por parte de la administración, para luego planificar, organizar y coordinar el con el encargado de almacén para la entrega de materiales y equipos, realizar la coordinación con el cliente, para realizar el soporte técnico en su organización, tomando en cuenta la evaluación técnica de su cableado estructurado de redes de datos. Nos organizamos con la preparación de la herramientas, materiales, equipos, suministros e insumos que van hacer necesario para realizar el trabajo ya sea el manteamiento preventivo y correctivo según sea el caso.</p>

Elaborado por: Arturo Elías Raqui Agüero

Cuadro 10: Recomendación del Mantenimiento Preventivo y Correctivo.

Pregunta.	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>8. ¿Y es importante recomendar a sus clientes, realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a sus redes de datos?</p>	<p>Claro que si es importante recomendar a nuestros clientes realizar el mantenimiento preventivo y el mantenimiento correctivo programado a sus redes de datos del cableado, según donde se ubica sus organización en zonas en clima seco se le recomienden que realicen el mantenimiento cada 6 meses y en sitio humedad y polvo cada tres meses para evitar que se malogren sus equipos y cableado estructurado</p>	<p>Sí; Cada vez que terminamos un trabajo de soporte técnico, recomiendo que deberían realizar un mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos a sus quipos y cableado estructurado y configuraciones de software, para evitar mayor gasto en su deterioro de equipos y parar sus actividades en cambio de equipo de comunicación, también es una manera de garantizar y dar confianza al cliente en la calidad del servicio de soporte técnico.</p>	<p>Si, se les recomienda pero, se lo que pasa que los clientes no toman conciencia el cuándo es importante es realizar los mantenimiento preventivos y correctivos para evitar problema de redes de datos posteriores, entonces se puede decir que mínima cantidad de clientes realizan el mantenimientos, por conocimiento y en la gran mayoría de c no tienen conocimiento y dejadez de realizar el soporte técnico adecuado.</p>

Elaborado por: Arturo Elías Raqui Agüero

Cuadro 11: Matriz de Entrevista – Resultado de Objetivo Principal y Primer Objetivo

Objetivos	Preguntas	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Convergencias	Divergencias	Interpretación
<p>• Describir las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Redes de Datos de las Micro y pequeña empresas: Caso "Informática S.R.L.</p> <p>1. Describir las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Preventivo en Redes de Datos de las Micro y pequeña empresas: Caso "Informática S.R.L.</p>	<p>1.¿ Los colaboradores aportan en la MYPE en el proceso de la gestión de la calidad en el servicio de soporte técnico de mantenimiento de Preventivo y Correctivo redes de datos? y</p> <p>2.¿Mantienen buen clima organizacional en su MYPE?</p> <p>3.¿Es importante mantener capacitado a sus colaboradores para mantener la calidad del mantenimiento preventivo?</p> <p>4. ¿Se encuentran especializados en redes de datos sus colaboradores para realizar el servicio de mantenimiento preventivo sus clientes?</p>	<p>Si.</p> <p>a. Como encargada de la administración de la MYPE realizo la coordinación y dirección, en la gestión del proceso y desarrollo en el servicio de mantenimiento preventivo de redes, tomando en cuenta desde la solicitud del servicio solicitado por parte del cliente hasta la entrega de conformidad del trabajo entregado por nuestros colaboradores.</p> <p>b. Si buen clima organizacional, en ese sentido no tenemos problema con nuestros colaboradores.</p> <p>c. No, estamos capacitando constantemente, solo una vez por año a nuestros colaboradores, no contamos con especialistas es unas de las puntos a tomar en cuenta por la MYPE.</p> <p>d. No contamos con técnicos especializados en redes de datos en nuestra MYPE en unas de nuestras debilidades como empresa.</p>	<p>Claro que sí.</p> <p>a. La encargada de administración coordina con el área soporte técnico (nosotros) para realizar el proceso del mantenimiento preventivo que se va realizar solicitado por el cliente, para luego nosotros organizar y planificar el servicio de soporte técnico. a nuestros clientes y la experiencia de resolver los problemas técnicos.</p> <p>b. Si existe buen clima organizacional de compañerismo.</p> <p>c. Sería bueno que la MYPE nos capacite con más frecuencia, ya que la tecnología avanza rápidamente y nos especialice el cableado estructurado de redes así poder dar un mejor servicio de calidad de forma eficaz y eficiente.</p> <p>d. No estamos especializados en cableado estructurado y no en administración de redes, nos ayudaría a ser más eficientes.</p>	<p>Como vera.</p> <p>a. En estos momentos estamos en un mantenimiento preventivo de un equipo, pero antes la encargada de la administración ha realizado la coordinación de con el cliente en el precio del servicio de soporte técnico y depende del tamaño del soporte; nosotros como área de soporte técnico planificamos y organizamos de la mejor manera, así evitar problemas técnicos a futuro de la redes de datos, garantizando nuestro trabajo.</p> <p>b. Tratamos de lo mejor tener buenas realizaciones entre compañeros de trabajo.</p> <p>c. Para brindar mejor calidad en el servicio de redes de datos, tenemos que estar en constante capacitación en cableado estructura, la organización solo nos da capacitación, una vez al año y somos ni contamos con especialistas, a veces tenemos que consultar. problemas más complejas a un especialista, cuando hay que configurar un equipo por ejemplo; una impreso en red inalámbrica.</p>	<p>Si tienen conocimiento de los entrevistados con relación a características de la gestión de la calidad, en brindar el servicio técnico de mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos, solicitado por sus clientes, desde que la administración inicia el proceso de gestión administrativa hasta que los colaboradores entregan el trabajo. En cuanto el clima organizacional, existe buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la MYPE. Además existe coincidencia que hace falta la capacitación y especialización a los colaboradores.</p>	<p>No existe.</p>	<p>El sujeto 2 y 3 tienen clara sus funciones administrativas para realizar una buena gestión de la calidad en el servicio de soporte técnico en el mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos, inicia cuando la encargada de la administración realiza las coordinaciones con el cliente a su solicitud del servicio, basándose a las políticas de la organización y la documentación necesaria.</p> <p>El sujeto 1,2y3 mantienen un buen clima organizacional en la MYPE al realizar los procesos administrativos en los mantenimientos de redes de datos.</p> <p>Para el sujeto 1 tiene la convicción que para llegar a la mejor gestión de la calidad en el servicio técnico de redes de datos, es necesario la capacitación constante y especialización, como manifiestan el sujeto 2 y 3, así garantizar el servicio de calidad que se brinda a los clientes.</p>

Elaborado por: Arturo Elías Raquí Agüero

Cuadro 12: Matriz de Entrevista – Resultado, Segundo Objetivo y Tercer Objetivo.

Objetivos	Preguntas	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Convergencias	Divergencias	Interpretación
2.Describir las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Correctivo Contingente en Redes de Datos de Datos de las Micro y pequeña empresas: Caso “Informática S.R.L	5. ¿De qué manera viene realizando la adquisición de los materiales, equipos y suministros de soporte técnico, a sus proveedores? 6.¿En qué etapa del proceso administrativo en la gestión de la calidad en el preventivo y correctivo?	a. Mire: El área de soporte técnico no emite una relación materiales y equipos previo análisis en la redes de datos del cliente, luego la administración coordina la compra con el área de adquisiciones y esta realiza la compra a nuestros proveedores. b. En esta esta etapa de la gestión, existe el problema es decir que la provincia de Cañete no se encuentra algunos equipos o materiales .y la compra en la ciudad de Lima. c. Nos caracterizamos por la experiencia de nuestros técnicos en el soporte preventivo y correctivo buscando la satisfacción del cliente. Para soporte correctivo trabajamos con productos de las mejores marcas del mercado internacional lo cual garantiza nuestro servicio. d. Si; a todos nuestros clientes cada cierto.	a. Una vez realizado el diagnostico de redes de datos del cliente se emite a la administración una relación de materiales y equipos para cambiar los cual algunas veces no hay sotck, la administración coordina la comprar a los proveedores. b. Es donde aquí nos retrasa el trabajo de soporte, por la espera hasta a veces de un día por que la compra lo realizan en la ciudad de Lima. . c. Como técnico nuestro trabajo lo realizan de la mejor manera como puedes observar y así no tener quejas de nuestros clientes en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos y nuestra mejor garantía es trabajar con marcas reconocidas como Dlink, HP, Satra, Pandunt. d. Si; recomendamos cada 3 a 6 meses dependiendo de ubicación geográfica.	a. Como área de soporte técnico emitimos a la administración una relación de equipos y materiales a usar en el soporte técnico en algunas ocasiones no hay el almacén y la administración realiza el proceso y coordinación de compra a sus proveedores dependiendo lo que requiere. b. Es por ello que cuando no existe stock de equipos que se requiere en el momento hay demora en la compra de alguna material o equipo por dicha compra se hace en Lima y esto retrasa nuestro trabajo cuando el soporte técnico redes de datos de gran tamaño. c. El trabajo de soporte técnico que realizamos a las redes de datos ya sea preventivo o correctivo es garantizado, por lo mismo que usamos equipos y materiales de marca y si alguna dificultad se presenta después del soporte vamos y solucionamos. d. Si, muy importante por de esta manera evitaran que se malogren mas sus equipos y cableado estructurado, va depender, puede ser 3 o 6 meses el preventivo.	a. Los entrevistados coinciden en tener el conocimiento de los procesos administrativos y técnicos para realizar el servicio de soporte técnico correctivo de redes de datos ante la solicitud del cliente. Desde el diagnóstico y proceso de compra de materiales y equipos. b. También en las dificultades es no tener sotck la adquisición de las mismas los cual dificulta la entrega del trabajo de forma eficaz. c. Coinciden que la experiencia y uso de productos de marcas, como MYPE hace que los clientes confien en sus soporte técnico. d. Siempre se recomienda el mantenimiento.	No existe	El sujeto1, 2 y 3 conoce sus funciones y responsabilidad según las políticas que MYPE tiene, en cuanto a los procesos administrativos de la gestión de la calidad en servicio de mantenimiento correctivo que realizar los colaboradores ante la solicitud de cliente. Claro esta que es consiente en la mejorar la adquisición inmediata o tener sotck de los equipos y materiales a usar para dicho soporte. El sujeto 1 tiene claro, entre la gestión de la calidad entre el mantenimiento preventivo sus colaboradores cuanta con experiencia en soporte de redes, por ende también se otorga la garantía del soporte técnico; En cambio para el la correctivo el uso y utilización de productos de buna calidad también garantizan el soporte de técnico El sujeto 1 y 2 determinada con mayor conocimiento la recomendación de soporte técnico de redes datos, así sus clientes.
3.Describir las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento Correctivo Programado en Redes de Datos de Datos de las Micro y pequeña empresas: Caso “Informática S.R.L	7.¿Cómo se caracterizan los procesos administrativos en la gestión de calidad en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo?						
4. Analizar la diferencia de las principales características en la Gestión de la Calidad del sector Servicio, entre el Mantenimiento Preventivo y Correctivo en Redes de Datos de las Micro y pequeña empresas: Caso “Informática S.R.L.	8.¿Y es importante recomendar a sus clientes, realizar el mantenimiento preventivo y correctivo?						

Elaborado por: Arturo Elías Raqui Agüero

5.1. Análisis de Resultado

- **Objetivo General.**

Para el objetivo general de la investigación sobre la gestión de calidad en el sector servicio, rubro mantenimiento preventivo en redes de datos de la MYPE Informática S.R.L., distrito de San Vicente, podemos decir que los colaboradores no están realizando de forma correcta procedimientos administrativos, para así puedan llegar a la calidad óptima en servicio técnico que se brinda a las redes de datos de los clientes, a consecuencia de la falta de capacitación y especialización de sus colaboradores. Así mismos podemos decir que en mantenimiento correctivo de redes de datos los colaboradores no está realizando los procesos administrativos adecuados de como planificación, coordinación y control la adquisición de materiales y equipos oportunamente a sus proveedores, este problema ocurre por la administración de la MYPE no está realizando una estrategia de abastecimiento de su sotck.

- **Primer Objetivo Específico.**

Podemos analizar para este primer objetivo que la gestión de calidad en el servicio de mantenimiento preventivo de redes de datos, en la MYPE Informática SRL, se realiza de acuerdo a las políticas y procedimientos administrativos y técnicos de redes de datos que clientes solicitan, cuya garantía de los servicios técnicos es la experiencia de los colaboradores, entonces podemos decir es un debilidad que MYPE, de no contar con

colaboradores capacitados y especializados, de esta forma no brindan un soporte de redes de datos de calidad y eficiente.

- **Segundo Objetivo Específico.**

Con respecto para el segundo objetivo, podemos decir que los procesos administrativos la gestión de la calidad en el mantenimiento correctivo contingente que realizan los colaboradores de la MYPE Informática SRL, existe deficiencia de estrategias de abastecimiento en los procesos en la adquisición de los materiales, equipos y suministros de redes de datos, de tal forma que los colaboradores del área de soporte técnico no tienen materiales y equipos en el momento oportuno, para realizar el mantenimiento de redes de datos.

Así mismo los colaboradores no están aplicando los estándares de calidad en el servicio de .soporte técnico de redes en el mantenimiento correctivo

- **Tercer Objetivo Específico.**

Con respecto para el segundo objetivo, podemos decir que los procesos administrativos la gestión de la calidad en el mantenimiento correctivo programado que realizan los colaboradores de la MYPE Informática SRL, en este tipo de mantenimiento no hay mucho inconveniente para que los colaboradores puedan realizar la gestión y procesos administrativos para de abastecimiento en los procesos en la adquisición de los materiales, equipos y suministros de redes de datos,

- **Cuarto Objetivo Específico.**

Con respecto al tercer objetivo sobre el análisis la comparación la gestión de la calidad entre el mantenimiento preventivo y correctivo de redes, podemos analizar dos aspectos en los procesos administrativos que realizan los colaboradores en las etapas de soporte técnico.

Para mantenimiento preventivo existe dificultades de resolución de problemas técnicos por la falta de capacitación y la especialización de sus colaboradores, sucede generalmente cuando realizan soporte de técnico de gran dimensión, por lo cual administración no está tomando en cuenta la debilidad que presenta.

Mientras que para mantenimiento correctivo de redes de datos se analiza como la parte tangible del servicio, sobre abastecimiento suficiente en los almacenes de la MYPE, en este punto existe la dificultad en los procesos de la gestión de la calidad en la adquisición inmediata de materiales, equipos, y suministros, lo cual distorsione el proceso de soporte técnico que garantice la calidad de la misma.

VI. CONCLUSIONES

- **Conclusión General**

En nuestra conclusión general podemos concluir que la empresa “Informática S.R.L.” a través de sus colaboradores, buscan satisfacer las necesidades de soporte técnicos en manteamiento preventivo de redes datos de sus clientes:

Para ello los colaboradores deberán tomar como prioridad la capacitación y especialización de sus colaboradores por lo menos dos veces al año según sea la necesidad, lo cual es una de las debilidades competitivas entre las empresas del mismo rubro en el Distrito de San Vicente, así mismo evitara las dificultades en la resolución de problemas.

Podemos decir que para el mantenimiento correctivo los colaboradores deberán buscar nuevas formas estrategias de adquirir y tener en stock los materiales, equipos de redes datos de forma inmediata y por defecto se satisfaga las necesidades del cliente y así mismo brindado un servicio técnico de garantía. en ambos tipos de mantenimiento.

- **Primer Objetivo Específico**

Llegamos a la primera conclusión que los colaboradores de la MYPE “Informática S.R.L.” tienen conocimiento de la gestión de la calidad en los servicios de soporte técnico en mantenimiento preventivo de redes de datos bajo las premisas de la políticas de la MYPE, asumiendo con sus responsabilidades en los procesos administrativos, es uno de los mantenimientos que con más frecuencia se presenta y debilidad tiene la empresa en resolver los problemas técnicos. Es un punto importante en la toma de decisiones para los colaboradores de la administración de gestionar y ejecutar la capacitación y especialización de los colaboradores, buscando la mejora continua para poder brindar un servicio de mejor calidad a sus clientes y no dejar que solo la experiencia sea la garantía de una empresa con gran trayectoria.

- **Segundo Objetivo Específico**

En la segunda conclusión, podemos decir que los colaboradores de la Mype, Informática S.R.L. deberán de buscar la mejora continua en sobre los procesos administrativos en la gestión de la calidad para realizar en el servicio técnico en el mantenimiento correctivo contingente en redes de datos, buscan nuevas estrategias de planificación, organización, dirección y control , en la coordinación debe existir entre los colaboradores, clientes y proveedores; en los procesos de abastecimiento de equipos, materiales y suministros de calidad, buscando la mejora continua en gestión de calidad en servicio técnico aplicando en este tipo de soporte los controles de calidad en el servicio a los clientes ya se en los equipos de comunicación y materiales de redes de datos. Así mismo la MYPE deberá de buscar que tanto el servicio técnico, como la instalación de los productos deberán pasar por un control de calidad y esto refleje como su garantía.

- **Tercero Objetivo Específico**

En la tercera conclusión, podemos decir que los colaboradores de la Mype, Informática S.R.L. deberán de buscar la mejora continua en sobre los procesos administrativos en la gestión de la calidad para realizar en el servicio técnico en el mantenimiento correctivo programado los procesos administrativos para coordinación entre los colaboradores, clientes y proveedores; para la adquisición de equipos, materiales y suministros de calidad, es de mejora continua en gestión de calidad, es allí donde los colaboradores realizan de mejor calidad los servicios técnicos en el manteamiento correctivo programado, ya que hay más tiempo para la compra de equipos y materiales.

- **Cuarto Objetivo Específico.**

En el análisis de comparación entre las características procedimientos en la gestión de la calidad, en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en la MYPE Informática SRL, es que ambos casos de mantenimiento hay procesos administrativos que corregir, formular planeamientos estratégicos, que direcciona a brindar el servicio de soporte de calidad. Primero cambiar las políticas de inversión en capacitación y especialización para los colaboradores. Segundo es cambiar las estrategias en los procesos en la gestión de la calidad en el abastecimiento que equipos, materiales y suministros de redes de datos, buscando la mejora continua y satisfacción del cliente interno y externo de forma eficaz.

6.1 Referencias Bibliográficas

Alberti, J. , Villena, V. y Peluffo, V. (2015). *Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las Pyme*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4183851&query=las+tic+en+las+mypes>

Andrade, C. (2018). “*Implementación de un Sistema de Monitoreo para la Gestión y Mantenimiento en el Laboratorio de Redes de la Carrera de Electrónica y Telecomunicaciones de la Facultad de Tecnología U.M.S.A*” (Trabajo de Grado para Optar al Grado, en Magister Scientiarum en Gestión del Mantenimiento), Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia Recuperado de
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16774/TM-2029-Lima%20Marquez,%20Julio%20Daniel.pdf?sequence=1>

Ayala, J. (2016). “*Sistema de Gestión por Procesos para el Equipo de Operación y Mantenimiento de Redes Breña -Sedapal, para Mejorar la Satisfacción del Cliente Externo, Lima, 2016*”. (Trabajo para Optar al Título Profesional de Ingeniero Industrial), Universidad de Sipan, La Libertad, Perú Recuperado de
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4858/Ayala%20Mesta%2c%20Jorge%20Adrian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Camisón, C. , Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de:
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Campos, J. (2015). “*Informática en la Nube como Alternativa de Acceso a la Tecnología por parte de la Pequeña Empresa OLN S.A.*”(Trabajo para Optar al Título Maestría en Ingeniería Industrial con Mención en Planeamiento y Gestión Empresarial), Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú, Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/801/3/campos_jg.pdf

Chiavenato, I. (7ma. Ed.). (2006). *Introducción a la teoría General de la Administración*, México: Elsevir Editorial Ltda.

Chiavenato, I. (9na. Edición) (2009). *Administración de Recursos Humanos*, México: Editora Mc Graw Hill.

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Recuperado de:
<https://librosenpdf.org/libro-gestion-integral-calidad-implantacion-control-certificacion-pdf/>

Diario el Peruano (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo v el crecimiento empresarial*. Recuperado

[https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf](https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf)

Evans, J. y Lindsay, w. (2008). *Administración y control de la calidad*. Recuperado de
[file:///C:/Users/LITA/Downloads/ADMINISTRACION%20Y%20CONTROL%2
0DE%20CALIDAD.pdf](file:///C:/Users/LITA/Downloads/ADMINISTRACION%20Y%20CONTROL%2
0DE%20CALIDAD.pdf)

Fernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de:
[http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-ontent/uploads/2017/08/metodologia-
de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-ontent/uploads/2017/08/metodologia-
de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

García, S. (2003). *Organización y Gestión Integral de Mantenimiento*. Recuperado de:
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=315
7912&query=mantenimiento+de+equipos+informaticos](https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=315
7912&query=mantenimiento+de+equipos+informaticos)

Gonzales, L. y Rivares, L. (2013). *Empresas de trabajo temporal*. Recuperado de:
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=320
7015&query=Trabajo+o+especializaci%C3%B3n+laboral+](https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=320
7015&query=Trabajo+o+especializaci%C3%B3n+laboral+)

Intriago, J. (2016). “*Elaboración e Implementación de un Plan de Mantenimiento de los Equipos Informáticos y Periféricos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas para el Periodo 2016*”,

(Trabajo para Optar al Grado Título de Ingeniero en Sistemas y Computación), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/797/1/INTRIAGO%20P ALACIOS%20JUAN%20ELIAS.pdf>

José, R. (2012). *Teoría y Práctica de Investigación Cualitativa*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3213473&query=investigaci%25C3%25B3n%2Bcualitativa>

Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3175160>

Kotler, H. y Armstrong, G. (11va. Edición) (2013). *Fundamentos del Marketing*, México: Pearson Educación.

Liberatori, M. (2018). *Redes de datos y sus Protocolos*. Recuperado de <http://www.mdp.edu.ar/images/eudem/pdf/redes%20de%20datos.pdf>

Loza, R. (2017). *“Evaluación de la Gestión del Factor Tecnológico y la Productividad Empresarial de las Mypes Industriales del Sector Mueblería de la Ciudad de Puno, Periodos 2014-2015.”*(Trabajo para Optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú,

Recuperado de
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3469/Loza_Torres_Richard_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medrano, Gonzales y Díaz (2017). *Mantenimiento: técnicas y aplicaciones industriales*, Grupo Editorial Patria, 2017. – México. Disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5213557&query=mantenimiento+concepto>

Miranda, G. (2016). “*Análisis del Proceso de Mantenimiento en Red de Telecomunicaciones en Concreto Roca*”, (Trabajo para Optar al Grado Magister en Administración de Empresa con Mención en Telecomunicaciones), Universidad de Guayaquil, Ecuador, Recuperado de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15963/1/TESIS%20GABRIEL%20MIRANDA.pdf>

Moreno, J. (2014). *Sistemas Informaticos y Redes Locales*. Recuperado de:
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3229362&query=mantenimiento%2Bde%2Bcableado%2Bestructurado>

Murga, A. (2018). “*Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial, Rubro Venta Minorista de Insumos Agrícolas, Distrito de Moro, Ancash, 2016*”

(Trabajo para Optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Anchas, Perú, Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8338/GESTION_D E_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MURGA_BALTAZAR_ ANA_PAULA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olortegi, J. (2017). Afirma en su tesis de Investigación en la *“Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015”*. (Trabajo para Optar al Título de Magíster en Ingeniería de Sistemas e Informática con mención en Dirección y Gestión de Tecnología de Información), UNMSM, Lima, Perú, Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6268/Otaegui_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Onofre, J. (2018). *“Análisis de la Calidad del Servicio (QOS) en la Red de Internet de la Ciudadela el Chorrillo en la Ciudad de Bahoyo para una Empresa de Telecomunicaciones”*, (Trabajo de Grado para Optar al Grado Académico ingeniero en Networking y Telecomunicaciones). Universidad de Guayaquil, Ecuador Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32544/1/B-CINT-PTG-N.298%20Onofre%20Caicedo%20Joseph%20%20German.pdf>

Posada, M. y Pérez, M. (2015). “*Diseño de un Software para la Gestión del Mantenimiento Aplicable a las Pymes en Colombia*”, (Trabajo de Grado para Optar al Grado Académico Ingeniero Mecánico). Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia Recuperado de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/792/1/27937.pdf>

Rodríguez, G. , Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Granada – España: Ediciones Aljibe. Recuperado de: https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez_gil_01.pdf

Sexto, L. (2017). *Seiichi Nakajima, un legado de constancia y resultados*. Planet Rams, volumen1, (pp.1-4), Recuperado de <http://planetrams.iusiani.ulpgc.es/?p=1557&lang=es>

Sundín, A. (2008). *Tecnologías de Acceso para las ICTs. El Instalador, Los Servicios y Las Redes de Telecomunicaciones*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11013343&ppg=20>

Suarez, J. (2012). *Operaciones Auxiliares de Mantenimiento de Sistemas Microinformáticos*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=10693032&p00=preventivo+equipos+informaticos>.

Uribe, M. (2011). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado

de:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4909300&query=fundamentos+de+la+gestion+de+la+calidad>

Vargas, M. y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3198284>

Vallejos, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Recuperado de:

<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>

6.2. Anexos

6.2.1. Entrevistas



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ENTREVISTA DE INVESTIGACIÓN

El presente cuestionario está dirigido a los gerentes y/o encargados de las micros y pequeñas empresas con la finalidad de recabar información, a fin de desarrollar el trabajo de investigación: *Gestión de la Calidad del sector Servicio, rubro Mantenimiento en Redes de Datos de la Micro y Pequeñas Empresas caso: "Informática S.R.L.", Distrito de San Vicente, año 2018*. La información recabada será utilizada sólo con fines académicos y de investigación.

I. Datos Generales:

1. Nombre o Razón Social : Informática S.R.L.
2. Número de RUC : 20120221745
3. Nombres y Apellidos (Gerente/Encargado): Margarita Lovera Fernández
4. Estado Civil : Casada
5. Sexo : Femenino
6. Edad : 48
7. Grado de Estudio (Superior/Técnico) : Técnico Profesional

1. ¿El colaborador de manera aportan en la MYPE en el proceso del servicio de soporte técnico de mantenimiento de Preventivo y Correctivo redes de datos?
2. ¿Mantienen buen clima organizacional en su MYPE?
3. ¿Es importante mantener capacitado a sus colaboradores para mantener la calidad del mantenimiento preventivo?
4. ¿Se encuentran especializados en redes de datos sus colaboradores para realizar el servicio de mantenimiento preventivo sus clientes?
5. ¿De qué manera viene realizando la adquisición de los materiales, equipos y suministros de soporte técnico, a sus proveedores?
6. ¿En qué etapa del proceso administrativo en la gestión de la calidad en el mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos, tienen dificultades los colaboradores al realizar el soporte técnico?
7. ¿Cómo se caracterizan los procesos administrativos en la gestión de calidad en el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo?
8. ¿Y es importante recomendar a sus clientes, realizar el mantenimiento preventivo y correctivo?

6.2.2. Ruc de la Empresa

CONSULTA RUC: 20120221745 - INFORMATICA S.R.LTDA	
Número de RUC:	20120221745 - INFORMATICA S.R.LTDA
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA
Nombre Comercial:	INFORMATICA
Fecha de Inscripción:	30/04/1993
Fecha Inicio de Actividades:	13/01/1993
Estado del Contribuyente:	ACTIVO
Condición del Contribuyente:	HABIDO
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. SEPULVEDA NRO. 231 LIMA - CAÑETE - SAN VICENTE DE CAÑETE
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5820 - EDICIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS
Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica:	-
Afiliado al PLE desde:	-
Padrones :	NINGUNO

Imprimir

6.2.3. Carta a la Empresa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL CAÑETE**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Cañete, 24 de mayo del 2019

Sra:
Margarita Lovera Fernández
(e)Administración
INFORMATICA S.R.L.

Presente. -

De mi especial consideración:

Por medio del presente le hago llegar mi cordial saludo y a la vez presento al bachiller **RAQUI AGÜERO ARTURO ELIAS** con **D.N.I. 15431652** código **2511132055**, de la **E.P. Administración**, quien actualmente se encuentra desarrollando su tesis para titulación en esta casa de estudios.

Por ello solicito a su despacho la autorización para recabar información respecto a su representada que será utilizada únicamente con fines científicos y académicos de investigación que se encuentra desarrollando, denominado:

"GESTION DE LA CALIDAD DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO MANTENIMIENTO EN REDES DE DATOS EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CASO: "INFORMATICA SRL", DISTRITO SAN VICENTE, AÑO 2018"

Estimado le brinde las facilidades que el caso requiere, expreso mi profundo agradecimiento.

Atentamente,





Lic. Joel Dioses Pardo
COORDINADOR



[Handwritten Signature]
07-06-19

Jr. Santa Rita 265 - 269 San Vicente
Cañete - Perú
Tel: (01) 5813725
www.uladech.edu.pe

6.2.4 Carta de Respuesta

	Ventas de Equipos de Cómputo en General Computadoras / Impresoras / Monitores y Otros Dispositivos Servicio Técnico Especializado Computadoras e Impresoras y Otros Dispositivos Instalación y Mantenimiento de Redes Hogar y Oficina Diseño Publicitario / Internet / Copias / Típeos
"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"	
Cañete, 24 de mayo de 2019	
Señor: Lic. Joel Dioses Pardo Coordinador de la Filial Cañete ULADECH	
Mediante la presente le hago llegar mis saludos y a la vez dar la conformidad que el Bachiller: RAQUI AGÜERO ARTURO ELIAS, con DNI N° 15431652, realizó el trabajo de investigación para tesis en esta Institución, denominado: "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO MANTENIMIENTO EN REDES DE DATOS EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA CASO: INFORMÁTICA SRL, DISTRITO DE SAN VICENTE, AÑO 2018".	
Sin otro particular quedo de Ud. Reiterándoles mis saludos y agradeciéndole por anticipado su atención.	
Atentamente,	
 RUC: 20120221745 R. L. JOSÉ E. ROMERO DE LA CRUZ Margarita E. Lovera Fernández DNI N° 15356511	
Jr. O'higgins N° 143 - San Vicente de Cañete (01) 581 3384 996 325 004 sertecinformatica.3i@gmail.com www.3i.com.pe	