



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON PROPUESTA DE  
MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSTALES, CASCO URBANO,  
DISTRITO DE CHIMBOTE, 2017

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

**AUTOR:**

Br. Moreno Porras, Cesar Enrique

ORCID ID: 0000 0003 0243 4286

**ASESOR:**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

CHIMBOTE – PERÚ

2019

## **EQUIPO DE TRABAJO**

**Br. Moreno Porras, Cesar Enrique**

ORCID ID: 0000 0003 0243 4286

Investigador Principal

Estudiante de la Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote

**Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías**

ORCID ID: 0000 0002 6399 5928

Docente Tutor Investigador de la Universidad Católica

Los Ángeles de Chimbote

**Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda**

ORCID ID: 0000 0002 5746 9374

Presidente

**Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel**

ORCID ID: 0000 0002 7575 3571

Miembro

**Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César**

ORCID ID: 0000 0002 5471 4549

Miembro

**Jurado Evaluador de la Universidad Católica**

**Los Ángeles de Chimbote**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios nuestro Padre,  
creador de nuestra vida, fuerza  
insuperable que fortalece día a día  
mi existir.

A mis padres, por apoyarme  
incondicionalmente a pesar de sus  
limitaciones. Gracias a los principios y  
valores que me inculcaron puedo  
desarrollarme personal y  
profesionalmente.

## **DEDICATORIA**

A mis padres Daniel y Etna, por el amor que me profesan a través de su apoyo incondicional.

A mi esposa Lourdes por su presencia y comprensión a pesar de las dificultades e inconvenientes que se presentaron.

## RESUMEN

El trabajo de investigación presente, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017. La investigación es transversal, no experimental, descriptiva y cuantitativa, la población con la que se trabajó fueron las 15 micro y pequeñas empresas. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 19 preguntas a través de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 66,7% de los representantes pertenecen al sexo masculino y solo 33,3 % son del sexo femenino, en similitud con Rodríguez (2016) donde el 83,3% fueron del género masculino, con respecto a la cantidad de trabajadores el 86,7% tienen de 1 a 4, seguido de un 13,3% que tienen de 5 a 10 trabajadores, a similitud de Luna (2016) donde 65.2% cuentan con trabajadores de 1 a 5 trabajadores. Además, el 80% desconocen las técnicas de gestión de calidad, a diferencia de Luna (2016) donde el 60,9% la aplican. Con respecto al aporte de las TIC en la mejora, el 100 % cree que sí, el medio de comunicación que más utilizan con sus clientes es el teléfono con un 86,7% y el 93,3% no cuentan con sistema de gestión de clientes y menos con un inventario de bienes digitalizado. Concluyendo que la mayoría desconocen técnicas sobre gestión de calidad, en relación al manejo de las TICs, utilizan el Facebook, seguido de correo electrónico y página web; siendo el teléfono el medio de comunicación más usado, la relación de clientes y su inventario es manuscrito.

**Palabras Clave:** Gestión de Calidad, Micro y Pequeña empresa, Tecnologías de Información y Comunicación, Representante.

## ABSTRACT

The present research work aimed to determine the main characteristics of quality management with the use of information and communication technologies in micro and small companies in the service sector - hostels, Casco Urbano, Chimbote district, 2017. The research is transversal, not experimental, descriptive and quantitative, the population with which we worked were the 15 micro and small companies. The instrument used was a 19-question questionnaire through the survey, obtaining the following results: 66.7% of the representatives belong to the male sex and only 33.3% are female, similar to Rodríguez (2016) where 83.3% were male, with respect to the number of workers, 86.7% have 1 to 4, followed by 13.3% who have 5 to 10 workers, similar to Luna (2016) where 65.2% have 1 to 5 workers. In addition, 80% are unaware of quality management techniques, unlike Luna (2016) where 60.9% apply it. With respect to the contribution of ICT in the improvement, 100% believe that yes, the means of communication they use most with their customers is the telephone with 86.7% and 93.3% do not have a management system customers and less with a digitized inventory of goods. Concluding that the majority are unaware of quality management techniques, in relation to the management of ICTs, they use Facebook, followed by email and website; The telephone being the most used means of communication, the customer relationship and its inventory is handwritten.

**Keywords:** Quality Management, Information and Communication Technologies, Micro and Small Business, Representative.

## CONTENIDO

	Pag.
1. Título de la Investigación.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento.....	iv
5. Hoja de dedicatoria .....	v
6. Resumen.....	vi
7. Abstract.....	vii
8. Contenido.....	viii
9. Índice de tablas y figuras .....	ix
I.    Introducción .....	1
II.   Revisión de Literatura .....	10
III.  Hipótesis .....	28
IV.  Metodología .....	29
4.1 Diseño de la Investigación .....	29
4.2 Población o muestra .....	29
4.3 Definición y Operacionalización de Variables .....	30
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	33
4.5 Plan de Análisis .....	33
4.6 Matriz de Consistencia .....	34
4.7 Principios éticos.....	35
V.   Resultados.....	37
VI.  Conclusiones .....	48
Aspectos Complementarios .....	49
Bibliografía.....	50
Anexos.....	55



## Índice de Tablas y Figuras

<b>Tablas:</b>	<b>Pag.</b>
<b>Tabla 1.</b> Datos generales del representante de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Hostales, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2018 .....	37
<b>Tabla 2.</b> Perfil de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Hostales, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2018 .....	38
<b>Tabla 3.</b> Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio Rubro Hostales, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2018 .....	39
<b>Tabla 4.</b> Propuesta de Mejora en Gestión de Calidad con el uso de Tecnologías de Información y comunicación en las Micro y Pequeñas Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Hostales, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2018. ....	41

<b>Figuras</b>	<b>Pag.</b>
Figura 1: Edad del representante.....	60
Figura 2: Sexo del representante.....	60
Figura 3: Grado de Instrucción del representante.....	61
Figura 4: Cargo del representante.....	61
Figura 5: Tiempo en el Cargo del representante.....	62
Figura 6: Tiempo en el Rubro de la Micro y Pequeña Empresa.....	62
Figura 7: Situación Legal de la Micro y Pequeña Empresa.....	63
Figura 8: Cantidad de Trabajadores de la Micro y Pequeña Empresa	63
Figura 9: Tipo de Régimen de la Micro y Pequeña Empresa.....	64
Figura 10: Conocimiento de la Gestión de Calidad.....	64
Figura 11: Contribución de la gestión de calidad en la Micro y Pequeña Empresa.....	65
Figura 12: Conocimiento de las Técnicas de Gestión de Calidad.....	65
Figura 13: Capacidad de los Representantes para solucionar problemas	66
Figura 14: Resolución de necesidades de la Micro y Pequeñas Empresa	66
Figura 15: Tecnologías de Información y Comunicación que usan las Micro y Pequeñas Empresas.....	67

Figura 16: Tecnologías de Información y Comunicación mejoran a las Micro y Pequeñas Empresas.....	67
Figura 17: Uso de medios de comunicación de la Micro y Pequeña Empresa con los clientes.....	68
Figura 18: Sistema de gestión de clientes en las Micro y Pequeñas Empresas.....	68
Figura 19: Inventario digitalizado en las Micro y Pequeñas Empresa	69

## **I. Introducción**

Es evidente, que la micro y pequeña empresa tiene relevancia en el aspecto socioeconómico de un país o sociedad, lo cual conlleva al desarrollo. Siendo una de las principales fuentes y crucial estrategia de promoción de empleo; y constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción (Tello, 2014). Siendo así, un ámbito laboral que brinda un sin número de oportunidades a personas desempleadas sobre todo aquel sector menos favorecido de contar con un prominente capital económico y de mercado, trabajo que concatena con las grandes empresas.

En la actualidad existe disposición para la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TICs) en casi todas las personas, sin embargo, aún podemos observar las dificultades y desestimaciones para su aplicación en las diversas áreas laborales sin dejar de mencionar a la micro y pequeña empresa, sujeto de estudio de la presente investigación.

Martínez (2014) afirma: En este nivel empresarial se verifica una realidad problemática en rendimiento y competencia, principalmente en el personal que labora, minimizando el empleo de estas nuevas técnicas, vistas en un sistema de gestión del comprador, persiguiendo eficazmente las metas, así como una inapropiada contabilidad en la ausencia de un programa virtual que consolide el total de materiales, así como la creación y uso de un página web para dar a conocer mejor su marca. (p.54) Estas deficiencias en la utilidad y aplicación de las TICs en la micro y pequeña empresa, se presenta no solo nivel local y nacional, sino también podemos encontrar a nivel internacional.

Siendo así, en Europa, el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Informática (ONTSI) y la Fundación de Educación para el trabajo y el desarrollo (2015), han manifestado a través del informe “e-Pyme 13, Análisis sectorial de implantación de TIC en la pyme española”, donde analizaron al 74,5% de las empresas españolas dedicadas a la variados, etc. según los resultados encontrados un porcentaje minoritario utiliza el ordenador, así como el uso del internet, donde el sector construcción evidencio utilizarlo en un 56,1%, y un número limitado emplea ciberpágina empresarial. Así también, según Martínez (2014) en su estudio de las pymes españolas, un 15,5% facilita a sus empleados telefonía móvil con acceso a internet y en el empleo de una plataforma de interacción un porcentaje mínimo de un 26,6%.

La realidad a nivel internacional llama la atención sobre todo al presentarse en el continente europeo donde casi siempre se ha caracterizado por el avance científico a diferencia de los países de Latinoamérica, sin embargo, Martínez menciona los resultados de este estudio en el país español donde también la micro y pequeña empresa está aprendiendo a adoptar en su actividad empresarial la utilidad de estas tecnologías.

Así tenemos, en América Latina, según Katz (2009) afirma: las pymes actúan dinámicamente en el proceso del crecimiento económico y de la innovación, donde alguna de ellas facultan para aproximarse a comercios locales y foráneos, iniciando con productos de calidad. Además se presentan pymes que brindan servicios de inferior competitividad, siendo uno de los elementos la aplicación de las TICs,

Existen factores que obstaculizan la operatividad de las TICs en el mundo de la micro y pequeña empresa, como lo es la estructura tradicional donde se tiene el prejuicio en el alto costo que ocasiona la compra de un equipamiento tecnológico, reflejándose como factor cultural, que puede funcionar como obstáculo para su adopción. Donde se desplaza el análisis del valor agregado al utilizar las nuevas tecnologías en el proceso económico la entidad. Por tanto, hemos observado que en América Latina se presenta un bajo nivel en la disposición de las tecnologías en la micro y pequeña empresa, limitando la entrada de nuevas finanzas, por carecer de un escaso conocimiento en el recurso humano sobre los beneficios determinantes de una cultura tecnológica.

No podemos dejar de mencionar la realidad de las pymes en un país vecino como lo es Brasil, donde Katz (2009) menciona: En una encuesta publicada por el Servicio Brasileño de Apoyo a las micro y pequeñas empresas – SEBRA en el 2008, en Brasil, demostró que las de las pymes que tienen en su haber computadoras, el 45% de ellas no las disponen para el uso de actividades de gestión empresarial, además el 47% no presenta restablecimiento en la validez de procedimientos y un mínimo porcentaje disponen de la adquisición y uso de las tecnologías. Finalmente un 36% de las pymes demuestran como factor principal el problema de la mano de obra calificada en el campo de las TICs, disminuyendo el proceso de selección, compra e incorporación de plataformas idóneas.

Otro país latinoamericano es México, donde el uso de las nuevas tecnologías es alarmantemente limitado, durante el año 2011. Demuner, Becerril y Nava (2014) afirman: las pymes evidencian una mejora en el manejo de las TICs, siendo notorio

la preferencia por el uso de lo básico como el PC, el internet y el correo electrónico. Sin embargo, existe un rezago importante en este grupo empresarial en relación a la implementación y preferencia de las tecnologías más complejas y sofisticadas. Cabe mencionar, la desconfianza existente a modernas técnicas, pues se identifica problemas claves como un disminuido reconocimiento de las TICs generadoras de mejora en la producción empresarial.

En el país latinoamericano de Colombia, se ha progresado en lineamientos que direcciones a las pymes. Es así que, Castellano, Loaiza y Cuestas (2016) menciona: La micro y pequeña empresa colombiana evidencia un vacío considerable, en el tema incorporación TICs, de tal forma en la actividad comercial desarrollada surgen limitantes en el servicio suministrado, donde de 36 232 micro empresas investigadas en el año 2015, el 32,4% usaba algún bien TIC como computadoras de escritorio, portátil y otros.

Podemos mencionar que la decidía en el rendimiento originado por TICs, temor a modernizar son algunos de los factores que llevan a estas empresas a dejar de ser competitivas en un medio que exige la eficacia en sus procesos, si tan solo sus líderes conocieran y evidenciaran que las tecnologías mejoran la calidad de vida, presentando eficaces estructuras organizacionales, de seguro mejoraría su implementación.

En el país de Chile, el dominio del mercado digital tiene limitantes en acoger las TICs sin embargo, la carente evidencia de estudios de mercado que sustenten la contribución de estas nuevas técnicas en relación a operaciones comerciales tradicionales del país (Evaluando ERP, 2016). Existe un potencial enorme para

lograr mejorar la aceptación general de TICs incluyendo el despegue de su innovación, siendo el software elemental oficinas el utilizado cotidianamente mientras el menos empleado es el software de administración, contabilidad, finanzas, facturación, entre otros.

La Organización Internacional que promueve el desarrollo competitivo de las Mypes - FUNDES (2009), menciona: predominan diferencias entre organizaciones empresariales según la implementación de las TICs, si bien algunas ya valoran las crecientes ganancias en su negocio, la micro empresa aún no ha iniciado con el caminar por este sendero, existiendo una baja adopción en el uso de estas nuevas tecnologías.

Es innegable que para lograr una mayor eficiencia y eficacia empresarial a través de poner en funcionamiento de TICs, es insuficiente atacar el problema en la inversión en sino también es tomar acciones frente a las causas que generan su baja inversión. Además, la verdadera causa de la demora en las mypes es el insuficiente nivel de capacidad de liderazgo en la toma de decisiones que puedan llegar a mejorar con la implantación de nuevas tecnologías.

A nivel nacional, nos enfrentamos una realidad donde la micro y pequeña empresa peruana tiene un promedio de edad de siete años. Diario Gestión (2014) publicó que solo el 21% tiene una página web, siendo ese nivel menor en relación a la de otros países, donde según el informe de la Mipyme Perú 2013, elaborado por la fundación para el análisis estratégico y desarrollo de la pequeña y mediana empresa, más del 60% de las mypes peruanas en Lima, Arequipa y Trujillo no usan las herramientas de las tecnologías de información y comunicación, tales como



correo electrónico, páginas web, ventas por internet, uso de banca electrónica, intranet corporativa, redes sociales, entre otros. Así corroboramos que la actividad empresarial en la micro y pequeña empresa, se vería con mayor auge económico si adoptaran e invirtieran en el uso de innovadoras tecnologías sobre todo para el beneficio de hacerse más conocidas dando la oportunidad al público consumidor de conocerlas.

Nuestra Región Ancash, no se encuentra eximida de tal realidad descrita líneas atrás a nivel nacional e internacional, donde Tantas (2010) refiere las MYPES ancashinas demuestran una precaria distribución de responsabilidades en las sociedades mercantiles incluye factores de diferentes ámbitos, que les limita conseguir la calidad en relación a sus demás competidores, limitantes que en la mayor parte se debe a poco valor en la inversión de capacitar al recurso humano y en su desarrollo como empresa. Dado así, se necesita de estudios que demuestren las circunstancias reales de la micro y pequeña empresa en el uso de tecnologías para la mejora de su productividad, aunado a lo mencionado por Tantas en el limitado desarrollo económico de las mypes, podríamos deducir que un factor condicionante serían la inadecuada utilización e incorporación de las tecnologías que perfeccionen o mejoren su calidad en la gestión empresarial que desarrollan.

A nivel local, en Chimbote ámbito donde se desarrolló el presente trabajo de investigación, específicamente en el casco urbano de la ciudad, la micro y pequeña empresa que accede o es consciente de la importancia en el valor agregado que tienen las tecnologías para una gestión de calidad que se evidencie en la producción, en la oferta y en la demanda de su producto, son en un número muy

limitado. Entre ellas consideramos al sector servicio rubro hostales, careciendo de infraestructura en la adopción de las TICs, por tanto de una deficiente apertura para la eficiencia y productividad empresarial. El recurso humano que logra acceder está desplazado, el factor inversión y la indiferencia a innumerables utilidades, afectan su producción y la calidad en convertirse en una economía competente.

Ante la verdad sustentada líneas arriba, se expresa el presente la siguiente propuesta de estudio:

¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación con propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hostales, Casco Urbano, del Distrito de Chimbote, 2017?

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

Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación con propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017.

Se logró conseguir el objetivo general, por medio de los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las esenciales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017.

- Establecer las características fundamentales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017.
- Determinar las características principales de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017.
- Formular un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales, Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017.

Las razones que justifican el trabajo de investigación desarrollado, son la producción de nuevos conocimientos en el tema a investigar, lo que permitirá el mejoramiento en su producción y la eficiencia en el servicio que brinda a su público objetivo. Así como el conocer el comportamiento de las características más resaltantes de este rubro empresarial, permitiendo la toma de decisiones en la inversión de nuevas tecnologías en pro de la mejora de su negocio lo cual implica la actualización y capacitación para obtener recurso humano a la vanguardia de la demanda.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, como son que la mayoría de las micro y pequeñas empresas desconocen las técnicas en gestión de calidad así como, que el mayor medio de comunicación que usa con sus clientes es solo el teléfono y además de no contar con un sistema de gestión de clientes y mucho

menos con un inventario digitalizado, dando la posibilidad de concientizar a la población en estudio sobre el valor agregado que proporciona la implementación de estas tecnologías en la mejora general de su negocio. La población empresarial del sector servicio rubro hostales del casco urbano de Chimbote, se verá beneficiada a través del ofrecimiento en acciones que motiven la competitividad en base a la descripción de la realidad identificada, lo cual ayudará a la generación de saberes.

Considerando, la metodología del presente estudio según el tipo de investigación aplicada cuantitativa, ayudará a otras investigaciones donde se profundice las variables descritas como son la gestión de calidad y el uso de las TICs en las micro y pequeñas empresas, tomando en cuenta el nivel y diseño que fue descriptivo no experimental motivará a la realización de otras investigaciones donde se busque la correlación entre las variables estudiadas. Permitiendo la aplicación de nuevas estrategias como métodos en posteriores investigaciones sirviendo de base teórica.

## II. Revisión De Literatura

### 2.1 Antecedentes

Luna (2016) en su tesis titulada *Caracterización de la Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES. Obteniendo los resultados siguientes: El 60,9% son de género masculino, el 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad, el 47,8% tiene un grado instrucción universitaria, el 65,2% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, el 69,6% son formales, el 100% de las Mypes encuestadas no cuentan con estándares de calidad ISO, el 60,9% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad y el 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua.

Presentando las conclusiones: La mayoría (60,9%) de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, son de género masculino, la mayoría absoluta (52,2%) tienen la edad entre 18 a 30 años, la mayoría relativa (47,8%) tiene el grado de instrucción universitaria. La mayoría absoluta (69,6%) de las micros y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Nuevo Chimbote están formalizadas, la mayoría absoluta (65,2%) se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores, pero en su mayoría absoluta (65,2%) mantienen a sus trabajadores en condición informal. consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO, pero la mayoría (60,9%) aplican una gestión administrativa lo cual la mayoría absoluta (56,5%) los ha llevado adoptar una técnica de mejora continua.

Rodríguez (2016) en su estudio *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016*, tuvo como objetivo general: Conocer características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES. Del 100.0% de los representantes legales de las MYPES del sector Comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí el 66.7% tienen de 31 a 50 años, el 83.3% son de Sexo Masculino, el 66.7% de los representantes de las MYPES tienen instrucción superior universitaria, el 100% son formales, el 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 66.7% usa la técnica de Benchmarking, el 83.3% manifiesta que la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, el 66.7% utiliza la técnica de escala de puntuaciones, el 100% afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa.

En las conclusiones tenemos: La mayoría de los Representantes de las MYPES tienen de 31 a 50 años de edad, son de Sexo Masculino, tienen instrucción superior universitaria y son Lic. Administración. El Total de las MYPES afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la mayoría de las MYPES usa la técnica de Benchmarking, la dificultad del personal es por la poca iniciativa que pueden tener al momento de trabajar, utiliza la técnica de escala de puntuaciones. El Total de las MYPES afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad.

Saavedra y Tapia (2013) estudiaron el *uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyME) industriales mexicanas, Enero-Abril 2013*, tuvo como objetivo determinar el dominio

sobre el uso de las TIC en la MIPyME industrial para comprobar su posición competitiva en este aspecto. Para este fin se entrevistó a 394 MIPyME, teniendo como resultados: las empresas encuestadas no aplican tecnología en su planta, aunque con las siguiente salvedad: el 33.5% respondió que tiene conexión a internet, intercambio electrónico de datos con proveedores (EDI) con 19% e intercambio electrónico de datos con clientes (EDI) con 18%.

Concluyendo que el uso de las tecnologías de información en las MIPyME mejora el desempeño de la empresa por medio de la automatización, el acceso a información, menores costos de transacción e incorporación de procesos de aprendizaje. Dentro de las limitaciones que encuentran las MIPyME para el uso de las TIC se encuentran la cultura prevaleciente que no visualiza el impacto de sus beneficios y considerar que la inversión es muy elevada y que los beneficios se obtendrán en el largo plazo. En cuanto a las tecnologías utilizadas en las plantas, de las 19 que se consideraron únicamente destaca la aplicación de conexiones de internet, intercambio electrónico de datos con proveedores e intercambio electrónico de datos con clientes, sin embargo, como podemos ver, estos porcentajes son muy bajos, lo que indica que la mayoría de las MIPyME industriales no aplican las TIC en su proceso productivo, lo que estaría restándoles competitividad.

Fonseca (2013) en la tesis *Desarrollo e implementación de las TICS en las PYMES de Boyacá - Colombia*, el objetivo fue determinar el grado de desarrollo e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las pequeñas y medianas empresas. Según los indicadores de resultados arrojados en la investigación cabe señalar de las empresas encuestadas el 36% de las empresas que tienen

estableciendo soluciones de comercio electrónico en la actividad de compra el 23% y en el tema de ventas el 16% por medio de sitios web y extranet. Se puede evidenciar que a pesar de los grandes avances de los últimos años, el mercado del comercio electrónico a nivel mundial es todavía incipiente su aplicación. Algunos de los servicios que estas empresas ofrecen en sus sitios web son: facturación electrónica el 11%, cuentan con firma digital el 13%, pautan publicidad en internet el 14%. Pago en línea (23%); procesamiento de órdenes y entregas en línea (11,7%).

El 89% de las empresas no tienen o no conocen que es IP, quienes no han superado sus temores y no han descubierto que no es necesario pagar por las comunicaciones internas en la empresa. En el caso de Intranet y Extranet, son pocas las organizaciones que disponen de ellas. Se concluye que a través del estudio se pudo evidenciar que las prioridades de las Pymes en invertir en tecnologías de la información y comunicación es básicamente por Adquirir o actualizar Pc, Mejorar la seguridad de la red, Fortalecer el servicio al cliente, Mejorar la capacidad de almacenamiento, por Mejorar el control de las finanzas, por control de inventarios, pero realmente sin tener conciencia cual es el alcance de la acertada implementación de las tics en cada pyme.

Peña (2014) en su investigación *Propuesta de diseño de un modelo de gestión basado en la integración de herramientas de Tecnología de Información (IT) a partir del análisis del estado de madurez de procesos (CMMI) para micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en Bogotá*. El objetivo fue: Diseñar un modelo de gestión basado en la integración de herramientas de tecnología de la información para las MiPymes, a partir del análisis del estado de madurez de sus procesos (CMM), empleando como caso de estudio una MiPyme de un sector productivo de Bogotá.



Como resultado se pudo establecer: la gran debilidad de las empresas se concentra en la interacción propia que debieran tener mediante herramientas como el Extranet, la Red Extendida el intercambio electrónico de datos. Esto corrobora que la falta de asociatividad y la baja capacidad de absorción tecnológica, son una de las grandes limitantes de las MiPymes para mejorar el desempeño y la competitividad.

Se concluye en que las variables que afectan la implantación y operación de tecnologías de la información para el mejoramiento de los procesos corresponden a 7 factores, i) la baja capacidad de absorción tecnológica, ii) No tienen soportes tecnológicos, informáticos y programas de apoyo, iii) niveles muy bajos de madurez de sus procesos, iv) escasa infraestructura, v) procesos inflexibles y poco ágiles y vi) gestión subjetiva y no basada en indicadores, vii) desconocimiento de las herramientas de mejoramiento y tecnologías de la información. Se pudo establecer que las empresas del grupo tiene un nivel muy bajo en cuanto a la madurez de sus procesos y mediante la aplicación de los instrumentos de autodiagnóstico se llega a un nivel de avance en la aplicación de TIC de apenas 3, es decir, interacción.

Ortiz (2014) investigaron el *Exploratorio sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación en PYMES de la Región de Valparaíso - Chile, 2014*. El objetivo principal, es investigar sobre la situación actual de las PYMEs de la región de Valparaíso en lo que respecta al uso de las TIC y como estas últimas pueden mejorar su competitividad. Entre los resultados se evidencia que, si bien la mayoría de las empresas, tanto Micro, Pequeña y Mediana, poseen página Web propia, su utilización es más bien básica, pues gran parte de su información se presenta de manera estática, la cual se basa principalmente en describir sus productos a eventuales clientes. En

relación al uso de Sistemas Contables la encuesta muestra que sólo un 10% de las Micro Empresas cuenta con este tipo de sistemas de información, en el caso de las Pequeñas, el porcentaje aumenta a un 35%, sin ser una cifra aún significativa, mientras que para las Medianas Empresas la utilización es mucho mayor (65%). La utilización del software tipo CRM como sistema de ventas, el estudio realizado revela que, en los tres rangos de Empresas, la utilización del mismo es inexistente en Micro Empresas y mínima en Pequeñas y Medianas Empresas.

En definitiva -como se ha resaltado- el uso de las TICs, puede mejorar la competitividad de las PYMEs, pero uno de los principales pasos a seguir es ayudar a que éstas se masifiquen aún más de lo que están en la actualidad, siendo consideradas verdaderas “herramientas y puentes” para el desarrollo del emprendimiento de Micro, Pequeños y Medianos empresarios. No obstante, falta internalizar el hecho de que los recursos destinados a TIC son una inversión a mediano y largo plazo. Se necesita que los Micro, Pequeños y Medianos empresarios comprendan -en términos concretos- el valor agregado y rentabilidad que entregan las TICs cuando son bien aprovechadas y utilizadas. En la medida que se les pueda “educar” y mostrar los beneficios que el uso de estas tecnologías otorga al proceso productivo, es claro que la tasa de aceptación y respuesta irá creciendo por parte de las PYMEs

Ruiz y Trinidad (2017) en la tesis *efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) en la Competitividad Internacional de las Pymes Agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao, 2017*. Evalúa la relación entre el efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación con la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos

frescos en Lima Metropolitana y Callao. Siendo el objetivo Evaluar la relación entre el efecto de las Tic con la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao.

Los resultados de la encuesta realizada a 40 empresarios: en relación a la pregunta si cuentan con correo electrónico entre: los almacenes, oficinas administrativas y proveedores logísticos y no logísticos; el 10% y el 12.5% del total respectivamente contestaron, que le es indiferente y casi avanzando ya que no consideran esencial invertir en TIC. Al 20% de las empresas le es indiferente contar con otro medio de comunicación como telefonía móvil que permita una comunicación entre los diferentes funcionarios de la empresa. Al 47.5% de las empresas también le es indiferente contar con Gestión de inventarios automatizados en el almacén y el 17.5% están casi avanzando. En relación a las empresas que cuentan con base de datos de sus proveedores solo el 7.5% está casi avanzando y a un 30% de ellas le es indiferente. Con respecto al uso de herramientas de marketing digital al 40% le es indiferente y solo un 20% está casi avanzando. Y en relación al empresas con base de datos automatizados de clientes, se tiene un indeciso 22.5% y solo un 10% está casi avanzando. Además el 42.5% y 50% respectivamente considera importante la edad y el nivel de educación - la experiencia de sus trabajadores para el uso de las Tic.

Concluyendo que las pymes agroexportadoras de espárragos han presentado en los últimos tres años ganancias netas regulares y buenas utilizando las TIC en sus procesos tanto administrativos y sus gestiones productivas, buscando mejorar su tecnología para su eficiencia y eficacia. Finalmente, las características del capital humano están relacionadas en el uso de las TIC. Y la mitad de las pymes encuestadas afirman la

importancia del nivel de educación como característica clave del capital humano que se relaciona con el uso de las TIC.

## **2.2 Bases Teóricas**

### Micro y Pequeñas empresas

Podemos definir a micro y pequeña empresa recurriendo a la ley 28015 (2003) que declara lo siguiente:

En el Artículo 2º: La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las cuales no obstante deben tener tamaño y características propias, tiene igual tratamiento en la presente ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las microempresas.

Es así, que se describen las características más resaltantes de las micro y pequeñas empresas sustentadas en la ley N° 30056 del Indecopi (2013), donde se las ubica según las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles en ventas anuales, así tenemos:

- Microempresa: Se considera a aquella cuyas ventas anuales son hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT)

- Pequeña Empresa: Son las que presentan ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana Empresa: Se encuentran las que tienen pedidos por año que superan a 1700 UIT hasta 2300 UIT.

Existen otras características de la micro y pequeña empresa, según Arbulú & Otoya (2005) quienes afirman lo siguiente:

- Se presentan en gran número en relación a PEA.
- En el tercer mundo la mayor parte de microempresas presentan barreras en el personal convocado, predominando la mano de obra ineficiente, interpretándose en elevadas cifras de desocupación laboral, negocios ambulatorios y escasos de empleados para el sector.
- Presentan destrezas en implementar técnicas de competente atención al público usuario y del mismo con sus trabajadores.
- La micro y pequeña empresa, demanda mano de obra y cuenta con trabajadores bajo diversas formas de contratación.
- Se establecen negocios familiares donde la fuerza laboral se encuentra en las relaciones establecidas entre ellos ad honorem.

Entre los objetivos principales que persiguen las micro y pequeñas empresas según Camarena (2004) tenemos: aporte al producto bruto interno, propicia el ingreso tributario, origina el cumplimiento de normas en el desarrollo de la actividad empresarial, aumenta las plazas laborales y expande el comercio local, nacional e internacional.

Las personas encargadas o representantes de la micro y pequeña empresa de acuerdo a Arbulú & Otoyá (2005) presentan el siguiente perfil:

- Son guiadas por varones, pero existe un ascenso en mujeres.
- Personas adultas mayores de 54 años.
- La instrucción del microempresario está por debajo del promedio de la población económicamente activa.
- Horas de trabajo frecuente, la mayor parte de microempresarios desarrollan labores de liderazgo como gerente o administrador, además de labores productivas trabajando más horas a la semana que el promedio de la PEA.
- Ingresos, en este indicador se da una gran dispersión para la microempresa en relación a su tamaño. Para microempresas de 2 a 4 trabajadores el ingreso fue de S/. 967, mientras que las de 5 a 9 trabajadores tuvieron un ingreso de 160% mayor. Por otro lado, la distancia entre los ingresos de los empleadores y trabajadores es del 160%.

Es conveniente, mencionar lo señalado en la Ley N° 1086 (2008), las mypes deben contar con mecanismos que faciliten y promuevan la inversión e investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la micro y pequeña empresa innovadora. En el artículo 34°, estipula el acceso de las microempresas a los beneficios del fondo de investigación y desarrollo para la competitividad, establece el financiamiento de programas de capacitación de los trabajadores y de los conductores, que fortalezcan su capacidad de conocimiento tecnológico para la innovación en procesos, productos, servicios y otros, en áreas específicas relacionadas con el tipo de empresa, Tecnologías de Información y Comunicación:

Por tanto, al conceptualizar a la micro y pequeña empresa se hace necesario hablar de las tecnologías de información y comunicación, donde según Cabero (1998) refiere: “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”.

La importancia de las Tics para el desarrollo de la micro y pequeña empresa, importancia según Tello (2014) refiere que el estado peruano las ha dotado de normas para fortalecer su crecimiento dentro del sector público, las iniciativas son ejecutadas por varias entidades, teniendo en cuenta que representan casi 100% del empresariado nacional originando innumerables plazas laborales. Haciendo necesaria el proponer nuevas políticas que sirvan de guía para su prosperidad.

Entre las características más importantes de las Tics, Cabero (1998) menciona: Interconexión., hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Instantaneidad, las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida. Y la Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...), el impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta.

Es así, como las pymes son referencia en el ámbito del comercio nacional, pues es observable el número significativo que las conforman, convirtiéndose en generadoras de empleo sobre todo en aquellos lugares del interior del país donde el poblador utiliza recursos creativos de su cotidianidad para originar formas novedosas de comercio (Arbulú & Otoyá, 2005, p.74).

Gestión de Calidad:

Dentro de la actividad empresarial es eminentemente importante considerar este concepto, Camisón, Cruz & Gonzales (2006) refieren que es un método que interacciona indicadores para la implantación de cimientos de calidad. Se puede así ejemplificar en relación al principio de la orientación al cliente asumido en variados enfoques, dando el acceso a actividades en la recopilación ordenada de datos con el fin de identificar el perfil de la oferta y demanda comercial.

Por tanto, en la definición de gestión de calidad en una microempresa es necesario relacionarlo con el servicio que se brinda al cliente, tomando en consideración las características del mismo no solo en su rol de consumidor sino también en las demás áreas como el lugar donde habita, la edad, la actividad económica a la que se dedica, etc.

El desarrollo de la gestión de calidad en una empresa concede un apoyo determinante para el inicio y un crecimiento sostenible. Las Normas ISO 9001:2015 refieren los beneficios que aporta la incorporación de un sistema de gestión de calidad en una microempresa:

- a. Proveer regularmente de servicios acorde con las necesidades del usuario.



- b. Posibilitar circunstancias que complazcan al cliente.
- c. Se ocupa de las amenazas y oportunidades relacionadas con su entorno y metas.
- d. Ayuda a la competencia de cumplir con estipulaciones de calidad.

Así también, se presentan los principios que rigen la gestión de calidad indicados por las Normas ISO 9001:2015, considerando 8 principios: Posición en el cliente, dirección, intervención del trabajador, perspectiva en proceso, perspectiva en modelos para la administración, perfeccionamiento constante, panorama guiado por hechos para la resolución de problemas e intercambio recíproco con el suministrador.

Los ocho principios anteriormente mencionados conforman la base sólida en el que las normas de sistemas en gestión de calidad se desarrollan, debiendo ser considerados uno a uno, para el logro de metas y objetivos empresariales en bien del micro y pequeño empresario, así como del público consumidor.

El aprovechamiento de las Tics en una micro y pequeña empresa aún es novedoso y regularmente frecuente, según Videla (2016) quien expone: Se define como la conversión de documentos de una entidad comercial para superar el mercado competitivo. Es la incorporación de técnicas que faciliten la información de la actividad comercial continua para el debido análisis que llegue a proponer recomendaciones que faciliten el trabajo.

Entre las características más relevantes de las TICs, Videla (2016) menciona: Es esencial proveer de nuevas tecnológicas que presenten: Asequibilidad informática, fundamento que garantice al cliente el acceso al servicio que demande. Soporte determinante, que investiga de manera extensa con el fin de conceder información

seleccionada. Guiar al último consumidor, buscando ofrecer autonomía entre lo técnico y la habilidad del consumidor para el empleo de las TICs.

Es indudable la trascendencia que ejercen las innovadoras TICs en el proceso económico de las microempresas, como lo fundamenta Ríos & otros (2009) quienes consideran que han llegado a revolucionar la intercomunicación de la compañía con su entorno, gracias a estos instrumentos se establecen estrategias que agilizan las actividades comerciales, en esta perspectiva se hace necesario las incorporen de manera prioritaria para llegar como mínimo en igualdad de condiciones que las otras empresas con las cuales compite. Por eso, que los ámbitos donde las TICs se desarrollan, están cada vez más transformándose, con el perfil de la ayuda que proporciona conceda apreciación del negocio, cambiando la visión de ser considerado como un bien genérico, ofertando asistencia especializada accesible.

Actualmente, a pesar de ser evidente para algunos microempresarios sobre los beneficios que proporcionan las tecnologías, Videla (2016), cita alguna de las barreras que se presentan en la adopción y funcionamiento de las mismas, la renuencia al cambio se debe atender pues se convierte en el obstáculo y causa principal de que varias pequeñas y medianas empresas están alejadas de uso de estas tecnologías. Esta rebeldía al cambio incorpora distintos aspectos, entre ellos: El miedo a la utilización en sus actividades como trabajadores, las posibles equivocaciones en el funcionamiento de las TICs, la versatilidad de tradiciones desplazando antiguas hábitos e ir incorporando lo reciente, la carente intervención del beneficiario ante lo solicitado, el proyecto que evolucione programas, así también la barrera del software y el hardware donde en varias ocasiones las organizaciones no tienen un sostén

especialista, la maquinaria de cómputo que poseen es deficiente para lograr el desarrollo de las acciones más fundamentales.

Sin embargo, a pesar de los obstáculos que se puedan evidenciar en la realidad estudiada, es de vital importancia resaltar el valor agregado que concede el emplear estas tecnologías en el proceso económico dinámico que desarrolla cada micro y pequeña empresa en el mercado, colaborando eficazmente en el logro de objetivos y metas a corto, mediano o largo plazo en beneficio del rendimiento y servicio extendido a su público objetivo.

Gestión de Calidad con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación:

En definitiva, la gestión de calidad en el mundo empresarial está estrechamente ligada a la utilización de las TICs en cada una de las etapas que atraviesa una micro o pequeña empresa. Maldonado & otros (2010) consideran que las TICs son referencia de una excelente ocasión para que las Mypes escalen en su nivel de competitividad y asertividad en relación con otras empresas, existiendo ventajas potenciales que presentan para las organizaciones empresariales que las adoptan, teniendo una gran dimensión y relevancia para el desarrollo en todos los ámbitos en que se desenvuelve, su incorporación predominantemente incide en todas las funciones de esta organización, ocasionando una mayor fluidez en la creación, acceso y repartición de la información, mejorando la concertación y asistencia a usuarios y a quienes la abastecen.

La incorporación de las nuevas tecnologías en toda entidad organizativa en especial en nuestro objeto de estudio como es la micro y pequeña empresa, basándonos en el

concepto anterior mencionado, llega a potenciar la gestión de calidad, generando en la misma beneficios que desde luego dependerán del manejo, capacitación y disponibilidad en el recurso humano con el fin de hacer eficaz y eficiente el producto y/o servicio que oferta a la comunidad o a su público objetivo.

Pare efecto de la presente investigación, las variables antes fundamentadas son descritas en una población de micro y pequeña empresa denominada Hostales, sin embargo, es necesario tomar en cuenta antes que dentro del país se dan definiciones de los centros de alojamiento. Existe el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje que brinda la normatividad y reglamentación entorno a los alojamientos de todo tipo, en el país, diseñado por la autoridad más importante en esta materia que es el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) que define al establecimiento de hostel de la siguiente manera:

“Es un lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir ciertos servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento” (MINCETUR, 2015, pg. 554,648).

Es así, como en el reglamento antes mencionado se caracteriza a los Hostales, por estar localizados en áreas urbanas algo reducidas o en centros poblados en donde se aprovecha la cercanía de algún atractivo turístico de la zona. En algunos países se les puede encontrar en áreas desgastadas o, en sectores urbanos menores. Sus tarifas son bastante accesibles.

## Marco Conceptual:

Tenemos a la Micro y Pequeña empresa del sector servicio rubro hostales, la que en la investigación desarrollada es considerada como objeto de estudio, teniendo la particularidad de ubicarse en la zona céntrica del distrito de Chimbote. Los hostales, representa una principal fuente de hospedaje, acogida y comodidad a la comunidad habitante o visitante por diferentes motivos como puede ser por trabajo, estudios, eventos de toda índole o simplemente turísticos, recordando que el distrito en donde se desempeñan es un puerto pesquero por tanto la migración poblacional es constante reflejándose notoriamente en la zona urbana. No podemos negar la influencia que ejerce en la economía de la población de modo benéfico convirtiéndose en una gran fuerza empleadora, posibilitando el intercambio de costumbres, creencias y estilos de vida, entre la población que visita a la que la acoge.

Finalmente, los hostales representan a la jurisdicción a la jurisdicción donde se establecen, en este caso en el centro de Chimbote, imagen que debería de pulirse y adaptarse a los nuevos retos que en actualidad la hotelería genera como medio de oportunidad de trabajo y de mejora en la economía de la población que da y recibe el servicio.

La mype del sector servicio rubro Hostales, tienen la obligación de ofrecer a su población usuaria una atención de excelencia, para el caso de nuestro objeto de estudio sería un hospedaje cálido, acogedor y conectado a las últimas tecnologías de comunicación pues la mayoría de las personas que solicitan este servicio son foráneas. Requiriendo en cada recurso humano que la integra a entregar lo mejor en su trabajo adoptándolo como un estilo de vida, atrayendo frutos positivos en la empresa.

Para desarrollar una gestión de calidad, prioritariamente se tiene que fecundar una cultura de identidad que, de lo mejor en su atención al cliente, proyectando una imagen competitiva para el mercado, cuya marca bandera empresarial sea la calidad del servicio ofrecido y brindado.

Es evidente, que la micro y pequeña empresa ha ganado un lugar meritorio en la actividad comercial nacional, regional y local, logrando relacionarse con el término gestión de calidad, que demanda el conocer sino también la actividad de variados elementos condicionantes, entre ellos la adopción e inversión de las tecnologías de información y comunicación, las cuales llegan a agilizar de manera continua el proceso de adaptación en el servicio ofertado, ejerciéndolo con calidad, para ello es imprescindible la concientización del microempresario en la inversión continua y sobre todo en el uso adecuado de estas nuevos factores de calidad en el ejercicio empresarial, lográndose reflejar en los dividendos económicos y en el reconocimiento empresarial.

Además, es real que se evidencian diversos causantes que activan o desactivan una gestión empresarial de calidad, como es el uso o desuso de las TICs, las cuales, utilizadas comprometida y exitosamente, garantizan un servicio competitivo y productivo en la organización que estipula financiar en el tema, tratando de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos que han invadido todo el rubro empresarial y que innegable su influencia positiva en la realidad de las mismas.

### **III. Hipótesis**

El presente proyecto de investigación titulado Gestión de la calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación con propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales del casco urbano del distrito de Chimbote, año 2017, no planteó hipótesis por tratarse de una investigación de nivel Descriptivo.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

La investigación fue Aplicada, porque se hace para las ciencias sociales y Cuantitativa, porque tiene una estructura que se puede medir, ya que se usaron instrumentos de medición para las variables gestión de calidad y el uso de las TICs en las mypes.

El diseño de la investigación fue, no experimental- transversal- descriptiva. No experimental, porque se estudió las variables conforme a la realidad tal como se encuentra dentro de su contexto, sin manipularlas deliberadamente, sin sufrir modificaciones. Transversal, porque la investigación se desarrolló en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin.

La investigación fue descriptiva, porque se limitó solamente a describir las características más importantes de las variables gestión de calidad y el uso de las tecnologías de información y comunicación, las Mypes y la realidad conforme se presenta

### **4.2 Población o Muestra.**

**La Población:** estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales del caso urbano del distrito de Chimbote.

**Muestra:** estuvo conformada por toda de la población, 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales del caso urbano del distrito de Chimbote.



### 4.3 Definición y Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION
<b>Perfil de los representantes legales de las MyPEs</b>	<p><b>Dueño:</b> es el poseedor de una cosa respecto a esta.</p> <p><b>Gerente:</b> es la persona que dirige, administra y representa a una empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores.</p>	Edad	-De 18 a 30 -De 31 a 50 -De 50 a más	Razón
		Sexo	-Femenino -Masculino	Nominal
		Grado de Instrucción	-Sin instrucción -Primaria -Superior no universitario -Universidad	Nominal
		Cargo que desempeña	-Dueño -Administrador -Gerente	Nominal
		Tiempo que desempeña el cargo	-0 – 3 años -4-6 años - 7 a más	Razón
<b>Perfil de la MYPE</b>	<p><b>MYPES:</b> Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.</p> <p>Que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.</p>	Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0-3 años</li> <li>▪ 4-6 años</li> <li>▪ 7 a más</li> </ul>	Razón
		La empresa es:	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formal</li> <li>▪ Informal</li> </ul>	Nominal
		Cantidad de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 a 4</li> <li>▪ 5 a 10</li> </ul>	Razón
		Régimen está constituido su empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ General</li> <li>▪ Especifico</li> <li>▪ Simplificado</li> </ul>	Nominal
<b>Gestión de Calidad</b>	Conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de calidad.	Conoce que es Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sí</li> <li>➤ No</li> </ul>	Nominal
		La Gestión de Calidad contribuye a:	*Prestigio hacia sus clientes reales y potenciales *Rentabilidad *Aumento de ventas	Nominal

<b>Gestión de Calidad</b>	Se distingue por tres dimensiones: los principios que asumen y la acción organizativa, las prácticas - actividades que incorporan para llevar a la práctica estos principios y, las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas.		Controles internos y externos	
		Técnicas de G.C. que conoce:	*Evaluación comparativamente continua de productos y servicios *Análisis del producto, plaza, promoción, precio *Subcontratación *Ninguno	Nominal
		Cuando hay problemas muestra interés en solucionarlo.	➤ Sí ➤ No	Nominal
		Resuelve las necesidades de los clientes	➤ Sí ➤ No	Nominal
<b>Técnicas de Información y Comunicación</b>	Suele definirse como la transformación de los datos de la compañía en conocimiento para obtener una ventaja competitiva.  Desde un punto de vista más pragmático, y asociándolo directamente a las tecnologías de la información, podemos definirlo como el conjunto de metodologías, aplicaciones y tecnologías que permiten reunir, depurar y transformar datos de los sistemas transaccionales e información desestructurada (interna y externa a la compañía) en información estructurada.	Que tecnologías de información y comunicación utiliza su empresa	<input type="radio"/> Facebook <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Página web <input type="radio"/> Otros	Nominal
		Cree que las TIC ayuda a la mejora de su empresa	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Nominal
		Como se comunica con sus clientes	<input type="radio"/> Virtual <input type="radio"/> Escrita <input type="radio"/> Telefónica <input type="radio"/> Otros	Nominal
		Cuenta con sistema de Gestión de clientes o lista de clientes	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Nominal
		Su inventario empresarial esta digitalizado	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Nominal

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta personalizada por ser la más apropiada para la recolección de los datos

Instrumentos: Se aplicó un cuestionario aplicado a los representantes de las mypes del sector servicio rubro hostales, para determinar la gestión de calidad con el uso de tecnologías de información y comunicación con propuesta de mejora. Fue elaborado por el investigador, siendo un instrumento de medición tipo cuestionario en relación a las variables del estudio. Compuesto por 19 preguntas, dividido en cuatro items los cuales fueron: datos generales del encuestado, el perfil de la mype, gestión de calidad, y técnicas de información y comunicación.

El procedimiento para la recolección de los datos se solicitó primero la autorización necesaria al representante de la mype, previa información sobre el objetivo del estudio, además de los beneficios obtenidos, luego se procedió a aplicar el cuestionario por medio de la encuesta durante aproximadamente 25 minutos, resaltando que el instrumento es de naturaleza anónima.

#### **4.5 Plan de análisis**

Los datos se recolectaron a través de la aplicación del cuestionario, se ingresaron los datos en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, en donde se elaboraron las tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales de las variables en estudio y su respectivas figuras estadísticas, se realizó el análisis descriptivo de cada una de las variables. Finalmente para la redacción del presente proyecto de investigación se utilizó el programa Word.

## 4.6 Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Métodos	Técnica e Instrumento
¿Cuáles son las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro Hostales, Casco Urbano, del Distrito de Chimbote, 2017?	<p><b>General:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017.</p> <p><b>Específicos:</b> •Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresa del sector servicio – rubro hostales, Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017. •Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, casco urbano, del distrito de Chimbote, 2017. •Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales. Casco Urbano, del distrito de Chimbote, 2017. •Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, Casco Urbano, del distrito Chimbote, 2017.</p>	<p><b>Gestión de Calidad</b> Conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de calidad.</p> <p><b>Tecnologías de Información y Comunicación</b> Suele definirse como la transformación de los datos de la compañía en conocimiento para obtener una ventaja competitiva.</p>	<p><b>Población:</b> estará conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales del caso urbano del distrito de Chimbote.</p> <p><b>Muestra:</b> estará conformada por toda de la población, 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hostales del caso urbano del distrito de Chimbote.</p>	<p><b>Diseño de la investigación.</b> El diseño de la investigación será, no experimental–transversal. Será, no experimental, porque se va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Será, transversal, porque se va a estudiar en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

#### **4.7 Principios éticos**

El presente trabajo de investigación no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, su ejecución se dará en beneficio de los micro y pequeños empresarios del sector servicio rubro hostales del casco urbano del distrito de Chimbote bajo los principios éticos de confidencialidad porque los datos que se presentaron son reales y de respeto a la persona humana porque se respetaron las ideas, creencias de las personas, para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común. Encontrándose relacionados con los principios fundamentados en el código de ética de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote los cuales son:

- Protección a las personas: Donde la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio, respetando la dignidad humana.
- Beneficencia y no maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas que participaron en la investigación, con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- Justicia: Se debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

- Integridad científica: O rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.
- Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. Resultados:

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio rubro Hostales, Casco Urbano, distrito de Chimbote, 2018.*

<b>Datos Generales</b>	N	%
<b>Edad (años)</b>		
18 - 30	5	33.30
31 - 50	5	33.30
51 a más	5	33.40
Total	15	100.00
<b>Sexo</b>		
Masculino	10	66.70
Femenino	5	33.30
Total	15	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin Instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	11	66.70
Superior no universitario	5	33.30
Superior universitario	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Cargo que ocupa actualmente en empresa</b>		
Dueño	2	13.30
Administrador	7	46.70
Gerente	0	0.00
Orto cargo	6	4.00
Total	15	100.00
<b>Tiempo que desempeña el cargo en la empresa</b>		
De 0 a 3 años	2	13.30
De 4 a 6 años	2	13.30
De 7 a más años	11	73.40
Total	15	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas Sector Servicio Rubro Hostales, Casco Urbano, distrito de Chimbote, 2018.

**Tabla 2**

*Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Hostales, Casco Urbano, distrito de Chimbote, 2018.*

<b>De la Empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro</b>		
De 0 a 3 años	0	0.00
De 4 a 6 años	2	13.30
De 7 a más años	13	86.70
Total	15	100.00
<b>La Empresa es</b>		
Formal	15	100.00
Informal	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Cantidad de Trabajadores</b>		
De 1 a 4	13	86.70
De 5 a 10	2	13.30
Total	15	100.00
<b>Régimen está constituido su empresa</b>		
General	12	80.00
Específico	0	0.00
Simplificado	3	20.00
Total	15	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro Hostales, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2018.



**Tabla 3**

*Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio rubro Hostales, Casco Urbano, distrito de Chimbote, 2018.*

<b>Gestión de Calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conoce Gestión de Calidad</b>		
Si.	7	46.70
No	8	53.30
Total	15	100.00
<b>La gestión de calidad contribuye a:</b>		
Prestigio hacia sus clientes reales y potenciales	8	53.30
Rentabilidad	0	0.00
Aumentar las ventas	2	13.40
Controles internos y externos	0	0.00
Todas las anteriores	5	33.30
Total	15	100.00
<b>Técnicas de gestión de calidad conoce</b>		
Evaluación comparativamente continúa de productos y servicio	3	20.00
Análisis del producto, plaza, promoción, precio	0	0.00
Subcontratación - Ousourcing	0	0.00
Ninguno	12	80.00
Total	15	100.00
<b>Muestra Interés en solucionar problemas</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Resuelve las necesidades de los clientes</b>		
Si	15	100.00
No	0	0.0
Total	15	100.0
<b>TIC que utiliza la empresa</b>		
Facebook	8	53.30
Correo electrónico	2	13.30
Página Web	2	13.30
Otros	0	0.00
Ninguna	3	20.00
Total	15	100.00

Continua

**Tabla 3**

Concluye

Las TIC ayuda a la mejora de su empresa	N	%
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00
<b>Cómo se comunica con clientes</b>		
Virtual	0	0.00
Escrita	0	0.00
Telefónica	13	86.70
otros	2	13.30
Total	15	100.0
<b>Cuenta con sistema gestión de clientes</b>		
Si	1	6.7
No	14	93.3
Total	15	100.00
<b>Su Inventario es digitalizado</b>		
Si	1	6.70
No	14	93.30
Total	15	100.00

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro Hostales, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2018.

**Tabla 4**

*Propuesta de Mejora en Gestión de Calidad con el uso de Tecnologías de Información y comunicación en las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Hostales, Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2018.*

Problema encontrado (Resultados)	Causas	Solución – Aplicación de Mejora	Responsable
El 80% de los dueños de las Mypes desconoce técnicas de gestión de calidad.	Por falta de interés en autoformarse o capacitarse.	<p>El Dueño de la Mype deberá inscribirse en cursos de capacitación presencial o virtual sobre técnicas de gestión de calidad como: La Evaluación comparativamente continua de productos y servicios, el Análisis del producto, plaza, promoción, precio, y la Subcontratación. u Outsourcing, la Atención al cliente</p> <p>Técnicas que facilitarán detectar problemas con la participación del personal, por medio de datos obtenidos del proceso a controlar y a partir del análisis de estos datos, se obtendrán los resultados en busca de la mejora de los hostales.</p> <p>En un ambiente de calidad, ayudará en la identificación y resolución de problemas partiendo de: 1)Encontrar un problema, 2)Identificar las posibles causas del problema, 3)Seleccionar las causas que parecen más importantes, 4)Fijar la solución al problema, 5)Implantar la solución, 6)Comprobar los resultados obtenidos y 7)Aplicar cambios, puntos que deben ponerse en práctica habitual en el trabajo diario de los hostales.</p>	Dueño y/o administrador de la Mype.

<p>El 93,3% de las Mypes, no cuenta con un sistema de gestión de clientes</p>	<p>Aspecto económico limitado, falta de interés, falta de inversión en la implementación</p>	<p>El dueño de la Mype, deberá recibir cursos de formación sobre sistema de gestión de clientes y el inventario digitalizado, teniendo en cuenta la importancia y los beneficios de la aplicación en las Mypes,</p> <p>El sistema de gestión de clientes ofrecerá al pequeño y micro empresario de hostales un conjunto de tácticas y estrategias que van orientadas a la fidelización de sus clientes; es decir; que decidan voluntariamente seguir prefiriendo sus servicios y además de recomendarlos entre sus círculos cercanos.</p>	
<p>El 93,3% de las Mypes no cuenta con un inventario digitalizado</p>	<p>de tecnologías de información y comunicación.</p>	<p>El inventario digitalizado, es una herramienta dinámica y flexible que puede crecer conforme se disponga de información más completa, incorpora también las posibilidades actuales que brindan las telecomunicaciones y aprovecha el Internet para facilitar la captura, consultas y difusión de la información.</p> <p>Una de las aplicaciones más comunes de las bases de datos del inventario digitalizado, es el Sistema de Información Geográfica, desarrolla el análisis geográfico, con cuatro componentes, un subsistema de ingreso para convertir mapas y otros datos espaciales, en formatos digitales; un subsistema de almacenamiento y recuperación; un subsistema de análisis; y un subsistema de resultados para la producción de mapas, tablas y respuestas a las preguntas geográficas, ayudando a una ubicación accesible de los hostales para sus clientes.</p>	

## **5.2 Discusión y Análisis de Resultados**

### **Referente a las Características generales del representante de las Micro y Pequeñas Empresas.**

Considerando la edad del representante de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 1 y figura 1, se observa que una distribución porcentual equitativa en los tres rubros de edad establecidos que van desde los 18 años hasta los 51 años a más, del 33,3%. A diferencia de lo encontrado por Luna (2016) donde el 52,2% fue de 18 y 30 años y Rodríguez (2016) donde el 66,7% fue de 31 a 50 años.

En relación al sexo del representante de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2017, en la tabla 1 y figura 2, se observa que el 66,7% de los representantes pertenecen al sexo masculino y solo 33,3 % son del sexo femenino. En similitud a lo encontrado por Luna (2016) y Rodríguez (2016) donde el 60,9% y 83,3% fueron del género masculino respectivamente.

Con respecto al grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas sector hostales, de la zona centro de Chimbote, 2018, en la tabla 1 y figura 3, se observa que el 66,7% pertenece al nivel secundario, seguido de un 33,3% que son del nivel superior no universitario. A diferencia de lo encontrado por Luna (2016) y Rodríguez (2016) donde el mayor porcentaje tenía un mayor nivel de instrucción como lo es el superior universitario.

Así también, el cargo que ocupa actualmente el representante de la micro y pequeña empresa rubro hostales, casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 1 y figura 4, del

total de encuestados el 46,7% eran los administradores, seguido de un 40% que ocupaban otros cargos como secretaria o encargado y solo un 13,3% eran los dueños. Los resultados evidenciados en relación al puesto que desarrolla el representante, no se asemeja con ninguno de los antecedentes tomados en cuenta en la presente investigación.

Y en relación al periodo que ocupa en el puesto el representante, de la micro y pequeña empresa, rubro hostales, casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 1 y figura 5, el mayor porcentaje con 73,4% lo ocupa el tiempo que oscila entre 7 años a más. Lo obtenido como resultado es diferente a lo tomado en cuenta en las investigaciones consideradas como antecedentes en este trabajo.

#### **Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas.**

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 2 y figura 6, el 86,7% tiene de 7 a más años en el rubro, seguido de un 13,3% que tiene de 4 a 6 años de permanencia. Es así, que por la característica de tiempo de permanencia en el rubro, podemos analizar que dichas micro y pequeñas empresas cuentan con un respaldo en el mercado empresarial. El hallazgo de los resultados expuestos anteriormente nos demuestra una realidad particular del perfil de la micro empresa en la ciudad de Chimbote, debido a que los trabajos anteriormente investigados no presentan dichas cifras.

En cuanto a la postura legal de las micro y pequeña empresa rubro hostales, casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 2 y figura 7, se puede observar que el 100% son

formales. En similitud de lo encontrado por Rodríguez (2016) donde el 100% de las Mypes son formales. Se debe tener en cuenta que por la ubicación geográfica de la población investigada, obligatoriamente necesitan declarar sus impuestos a las instituciones pertinentes, como son la SUNAT y la municipalidad.

Tomando en cuenta, a la cantidad de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 2 y figura 8, se puede observar que el 86,7% tienen de 1 a 4, seguido de un 13,3% que tienen de 5 a 10 trabajadores. En similitud a los resultados de Luna (2016) donde 65.2% de las Mypes cuentan con trabajadores de 1 a 5 trabajadores.

Así tenemos, al régimen legal constituido de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 2 y figura 9, se puede observar que el 80% pertenecen al régimen tributario general seguido de un 20% que pertenecen al régimen simplificado. Característica que nos muestra que las micro y pequeñas empresas en estudio se encuentran cumpliendo con sus obligaciones legales.

### **Gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas.**

En relación al concepto que tiene de gestión de calidad las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 3 y figura 10, se puede observar que el 53,3% conocen el término gestión de calidad y el 46,7% lo desconocen. A similitud de Luna (2016) donde el 60,9% aseguran que aplican gestión de calidad.

Con respecto, en que contribuye la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 3 y figura 11, se puede observar que el 53,3% consideran que contribuye al prestigio hacia sus clientes reales y potenciales, seguido de un 33,3% considera todas las alternativas como contribución de la gestión de calidad: prestigio, rentabilidad, ventas y control interno y externo, y solo un 13,4% que considera que aumenta sus ventas y un. Definitivamente la idea clara o vaga que se tenga sobre la contribución de gestión de calidad será en su mayoría adecuada.

Con respecto, a las técnicas de gestión de calidad que conocen las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 3 y figura 12, se puede observar que el 80% desconocen algunas de ellas mientras que el 20% identifican a la técnica Evaluación comparativamente continúa de productos y servicio.

Con respecto al interés a la solucionar problemas y resolver necesidades de los clientes en las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 3 y figura 13, estas características se pueden observar en el 100 %.

Con respecto a las TIC que utilizan las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 3 y figura 14, el 53,3 % utiliza el Facebook y solo un 13,3 % usan correo electrónico y pagina web respectivamente. Resultado similar a lo investigado por Saavedra y Tapia (2013) donde el 33.5% respondió que tiene conexión a internet.

Con respecto a que, si las TIC mejoran las Micro y Pequeñas Empresas rubro hostales del casco urbano, Chimbote, 2018, en la tabla 3 y figura 15, se observa que el



100 % cree que sí. Mientras que, en relación al medio de comunicación que utilizan para comunicarse con sus clientes se observa que 86,7% usan el teléfono. El 93,3% de las Mypes en mención no cuentan con sistema tecnológico de usuarios y menos con inventario de bienes digitalizado.

Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados de la presente investigación.

## VI. Conclusiones:

La mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, son del sexo masculino y con grado de instrucción secundaria, de los encuestados eran los administradores y tenían de 7 a más años desempeñando dicha labor.

El mayor número del pequeño y microempresario encuestado, tiene de 7 a más años como tiempo de permanencia en el rubro. El total son formales y tienen en su mayoría de 1 a 4 trabajadores y pertenecen al régimen general.

La mayor parte, desconoce el término gestión de calidad, creen que contribuye al prestigio hacia sus clientes y desconocen alguna de sus técnicas. El total refiere que muestra interés en solucionar problemas y resolver las necesidades de sus clientes.

En relación al manejo de las TICs la mayor parte de los sujetos en estudio utiliza el Facebook, seguido de correo electrónico y página web; y creen que esta tecnología ayuda a mejorar su empresa. El medio de comunicación más usado es el teléfono, la mayoría no cuenta con sistema de gestión de clientes ni con inventario digitalizado.

Implementar el plan de mejora de acuerdo a lo propuesto en la tabla 4.

## **Propuesta de Mejora**

### **Recomendaciones**

Implementar en la micro y pequeñas empresas del rubro hostales estrategias en la promoción de su producto, y permanente supervisión del cumplimiento de estándares de calidad en la atención al cliente, así como en la actualización, funcionamiento y utilización de las tecnologías de información y comunicación para la mejora en la atención al público habitante así como del visitante, por parte de las autoridades municipales de la provincial del Santa, junto con otras instituciones públicas y privadas debiendo considerarlas como un medio de referencia al turismo en la ciudad de Chimbote.

Promocionar facilidades económicas y de tiempo, en capacitaciones a los representantes de las micro y pequeñas empresas de sector servicio rubro hostales, del casco urbano de Chimbote, en relación a la utilización de las TICs, necesarias para la optimización en la atención al cliente y en la producción de mejoras para una adecuada oferta de servicios con el uso de nuevas tecnologías, tomando en cuenta las necesidades identificadas en el presente trabajo de investigación en donde la mayoría de microempresarios desconocen técnicas de gestión de calidad, no cuentan con un sistema de gestión de clientes y mucho menos con un inventario digitalizado de bienes muebles e inmuebles.

## Referencias bibliográficas:

- Arbulú, J. & Otoyá, J.J. (2005). *La PYME en el Perú. Características e Importancia de la Pyme en nuestra economía*. Recuperado de <http://www.cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Camarena, A. (2004). *Las Pequeñas y medianas empresas (Pymes)*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos69/pequenas-medianas-empresas/pequenas - medianas-empresas2.shtml#ixzz4zDuPBHwS>
- Castellanos, J. F., Loaiza, M. H. & Cuestas, C. A. (2016). *Importancia de las TIC para la competitividad de las Pymes en Colombia*. Universidad Pontificia Bolivariana. Puente Revista Científica. Recuperado de <http://www.revistas.upb.edu.co/index.php/puente/article/viewFile/7022/6420>
- Camisión, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid-España*. Capítulo 2: Teoría de la Administración y desarrollo de la Gestión de la Calidad. Madrid-España. Editorial Pearson Educación, S.A. Pag. 69. Recuperado de: <https://www.porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. En Lorenzo, M. y otros (coords): *Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales* (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Decreto Legislativo N° 1086 (2008). *Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente*, promulgada el 28 de Junio del 2008. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds008-2008.pdf>
- División Consultoría de EvaluandoERP.com (2016). *Uso de las tecnologías de información en las empresas chilenas*. Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Fecha de la encuesta

Junio 2014-Enero 2015. Recuperado de <http://www.evaluandoerp.com/uso-de-las-tecnologias-de-informacion-en-las-empresas-chile...>

Demuner, M.R, Becerril, O.U. & Nava, R.M. (2014). *Tecnologías De Información y Comunicación En Pymes Mexicanas*. Revista Global De Negocios. Volumen 2 Numero 3. Recuperado de [http://www. tp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v2n3.../RGN-V2N3-2014-2.pdf](http://www.tp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v2n3.../RGN-V2N3-2014-2.pdf)

Grupo El Comercio© Copyright Gestion.pe - (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Recuperado de <http://www.gestion.pe/.../mypes-podrian-reducir-sus-costos-si-usaran-mas-tecnologias-info...>

Fonseca, P. D. (2013). *Desarrollo e implementación de las TICS en las PYMES de Boyacá – Colombia*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC-, Tunja- Colombia. Recuperado de <http://www.gaedpyme.upct.es/index.php/revista1/article/view/46/62>

Fundación para el Desarrollo Económico y Social-FUNDES (2009). *Mejoramiento de la Gestión Estratégica y Productividad de las PYMES a través de TICs. Bolivia*. Recuperado de [http://www. https://www.oitcinterfor.org/.../mejoramiento-gestion-estrategica-productividad-pyme...](http://www.https://www.oitcinterfor.org/.../mejoramiento-gestion-estrategica-productividad-pyme...)

Katz, R. L. (2009). *El papel de las TIC en el desarrollo. Propuestas de América Latina a los Retos económicos actuales*. Recuperado de <http://www.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/documentos/informepapel.pdf>

Ley N° 28015 (2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa* (Promulgada el 3 de Julio del 2003). Recuperado de [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)

Ley N° 1086 (2008). Decreto legislativo que aprueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>

- Ley N° 30056 - Indecopi (2013). *Ley 30056 que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial.* Recuperado de <http://www.indecopi.gob.pe/...LeyN30056FacilitacionInversion Privada.../fa1e4309-1fc6-4e...>
- Luna, K.A. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Maldonado & otros (2010). *La influencia de las TICs en el rendimiento de la PyME de Aguascalientes.* Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguas Calientes. Número 47 (57-65). Recuperado de <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista47/Articulo%207.pdf>
- Martínez, F. (2014). *Implantación de las TIC en las pymes españolas: Análisis por sectores.* Recuperado de <http://www.contunegocio.es/.../implantacion-de-las-tic-en-las-pymes-espanolas-analis...>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR (2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.* En: Normas Legales de EL Peruano del 9 de Junio del 2,015.
- Normas ISO 9001(2015). *Sistema de Gestión de calidad – Requisitos.* Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Ortiz, J. (2014). *Estudio Exploratorio sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación en PYMES de la Región de Valparaíso - Chile.* (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Chile. Recuperado de <http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/tesis/tesis-2014/memoria2014-ortiz.pdf>
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Informática (ONTSI) y la Fundación de Educación para el trabajo y el desarrollo (2015). Informe Epyme: La microempresa acorta distancia en la adopción de

equipamiento TIC básico. Revista para el desarrollo de la sociedad de la información en España – Fundetec. Recuperado de <https://www.issuu.com/fundetec/docs/revista-fundetec-36>

Peña, J. E. (2014). *Propuesta de diseño de un modelo de gestión basado en la integración de herramientas de Tecnología de Información (IT) a partir del análisis del estado de madurez de procesos (CMMI) para micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en Bogotá*. (Tesis de Maestría). Pontífica Universidad Javeriana Bogotá. Colombia. Recuperado de <http://www.repository.javeriana.edu.co/bitstream/.../PenaForeroJohnEduardo2015.pdf;...1>

Ruiz, B. M. & Trinidad, Y. E. (2017). *Efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) en la Competitividad Internacional de las Pymes Agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao*. (Tesis de Pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de [http://www.positorio.usil.edu.pe/.../2017\\_Ruiz\\_Efecto-de-las-tecnologias-de-información-y-co...](http://www.positorio.usil.edu.pe/.../2017_Ruiz_Efecto-de-las-tecnologias-de-información-y-co...)

Ríos, M. & otros (2009). *Nivel de Integración de las Tics en las Mipymes, un Análisis Cualitativo*. Recuperado de <http://www.admon.itc.mx/ojs/index.php/%20panorama/article/viewFile/150/161>

Rodríguez, M. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016*. (Tesis de Pregrado) Universidad los Ángeles de Chimbote. Perú.

Saavedra, M. L. & Tapia, B. (2013). *El uso de las tecnologías de información y comunicación industriales mexicanas*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://www.edalyc.org/pdf/823/82326270007.pdf>

Tello, C. S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Recuperado de <http://www.ialnet.unirioja.es/download/articulo/5157875.pdf>

Tantas, L. (2010). *Principales características del financiamiento, capacitación y competitividad de las mype del sector comercio-rubro útiles de oficina del distrito de Chimbote en el periodo 2008-2009*. (Tesis para optar el título de licenciada en Administración). Escuela de Administración, Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

Videla, C. (2016). *Impacto de las TICS en las pymes*. Recuperado de <http://www.docplayer.es/8002213-F49rev02-impacto-de-las-tic-en-las-pymes.html>



## ANEXO N°01

### Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Título	X															
Introducción		X	X													
Planteamiento del problema			X	X												
Objetivos de la investigación				X												
Justificación de la investigación				X	X											
Marco teórico y conceptual					X	X	X	X								
Metodología								X								
Tipo de Investigación								X								
Nivel de Investigación									X							
Diseño de la investigación									X							
Universo									X							
Matriz de consistencia										X						
Referencias Bibliográficas											X					
Elaboración del Informe de tesis											X	X	X			
Revisión y modificaciones														X		
Presentación del informe de tesis															X	X

## ANEXO N° 02

<b>Presupuesto Desembolsable (Estudiantes)</b>				
<b>Categoría</b>		<b>S/ Costo</b>	<b>Número</b>	<b>Total</b>
<b>Suministros</b>	<b>Impresiones</b>	<b>20.00</b>	<b>3</b>	<b>60.00</b>
	<b>Empastado</b>	<b>50.00</b>	<b>2</b>	<b>100.00</b>
	<b>Usb</b>	<b>35.00</b>	<b>1</b>	<b>35.00</b>
	<b>Lapiceros</b>	<b>1.00</b>	<b>2</b>	<b>2.00</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>197.00</b>
<b>Servicios</b>	<b>Uso de Turnitin</b>	<b>100.00</b>		<b>100.00</b>
	<b>Internet</b>	<b>90.00</b>	<b>2</b>	<b>80.00</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>180.00</b>
<b>Pasajes</b>	<b>Pasajes ida y retorno de (pargo a universidad</b>	<b>1.30</b>	<b>12</b>	<b>15.60</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>15.60</b>
<b>Taller de Titulación</b>	<b>Matrícula</b>	<b>300.00</b>	<b>1</b>	<b>300.00</b>
	<b>Pensión</b>	<b>850.00</b>	<b>2</b>	<b>1700.00</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>2000.00</b>
<b>Total del presupuesto desembolsable</b>				<b>2492.60</b>

<b>Presupuesto No Desembolsable (Universidad)</b>				
<b>Categoría</b>		<b>S/ Costo</b>	<b>Número</b>	<b>Total</b>
<b>Servicios</b>	<b>Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital – LAD)</b>	<b>30.00</b>	<b>4</b>	<b>120.00</b>
	<b>Búsqueda de información en base de datos</b>	<b>35.00</b>	<b>2</b>	<b>70.00</b>
	<b>Soporte informático (Módulo de investigación ERP)</b>	<b>40.00</b>	<b>4</b>	<b>160.00</b>
	<b>Publicación en artículo de repositorio virtual</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>50.00</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso</b>	<b>Asesoría personalizada</b>	<b>63.00</b>	<b>4</b>	<b>252.00</b>
	<b>Subtotal</b>			<b>252.00</b>
<b>Total del presupuesto No desembolsable</b>				<b>652.00</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>				<b>3144.60</b>

**Fuente de Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante

ANEXO N° 03



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION  
**CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES Y/O  
REPRESENTANTES DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO  
HOSTALES, PARA DETERMINAR LA GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE  
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON PROPUESTA DE  
MEJORA.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información solo con fines pedagógicos, por lo que mucho agradeceré se sirvan responder las siguientes preguntas con sinceridad.

Fecha: ...../...../.....

INSTRUCCIONES: La encuesta es anónima y confidencial, y podrá seleccionar, marcando con una "X". Gracias por su colaboración.

**I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

**1. Edad**

a) De 18 a 30 años    b) De 31 a 50 años    c) De 51 a más años

**2. Su Sexo es**

a) Masculino    b) Femenino

**3. Grado de Instrucción**

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

**4. Cargo que desempeña actualmente en la empresa**

a) Dueño    b) Administrador    c) Gerente    d) Otro cargo

**5. Tiempo que desempeña el cargo en la empresa**

a) De 0 a 3 años    b) De 4 a 6 años    c) De 7 a más años

**II. PERFIL DE LA MYPE:**

**6. Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro**

- a) De 0 a 3 años    b) De 4 a 6 años    c) De 7 a más años

**7. La Empresa es:**    a) Formal    b) Informal

**8. Cantidad de Trabajadores**

- a) De 1 a 4    b) De 5 a 10

**9. En qué régimen está constituido su empresa**

- a) General    b) Especifico    c) Simplificado

**III. GESTION DE CALIDAD:**

**10. ¿Conoce qué es Gestión de Calidad?**    a) Si    b) No

**11. La gestión de calidad contribuye a:**

- a) Prestigio hacia sus clientes reales y potenciales    b) Rentabilidad    c) Aumento de ventas  
d) Controles internos y externos    e) T.A.

**12. ¿Qué Técnicas de Gestión de calidad conoce?**

- a) Evaluación comparativamente continua de productos y servicios.  
b) Análisis del producto, plaza, promoción, precio  
c) Subcontratación- Outsourcing  
d) Ninguno

**13. ¿Cuándo hay problemas muestra interés en solucionarlo?**

- a) Si ( )    b) No ( )

**14. ¿Resuelve las necesidades de los clientes?**

- a) Si ( )    b) No ( )

**IV. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

**15. ¿Qué tecnologías de información y comunicación utiliza su empresa?**

a) Facebook    b) Correo electrónico    c) Página web    d) Otros.....    e)  
Ninguno

**16. ¿Cree que las TIC ayuda a la mejora de su empresa?**

a) Si ( )    b) No ( )

**17. ¿Cómo se comunica con sus clientes?**

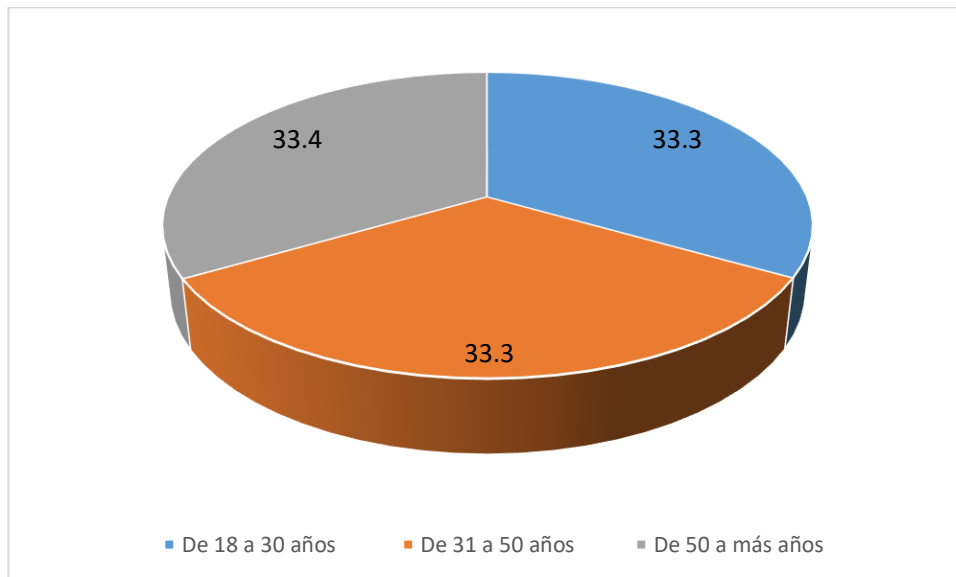
a) Virtual b) Escrita c) Telefónica d) Otros

**18. ¿Cuenta con sistema de Gestión de clientes o lista de clientes?**

a) Si ( )    b) No ( )

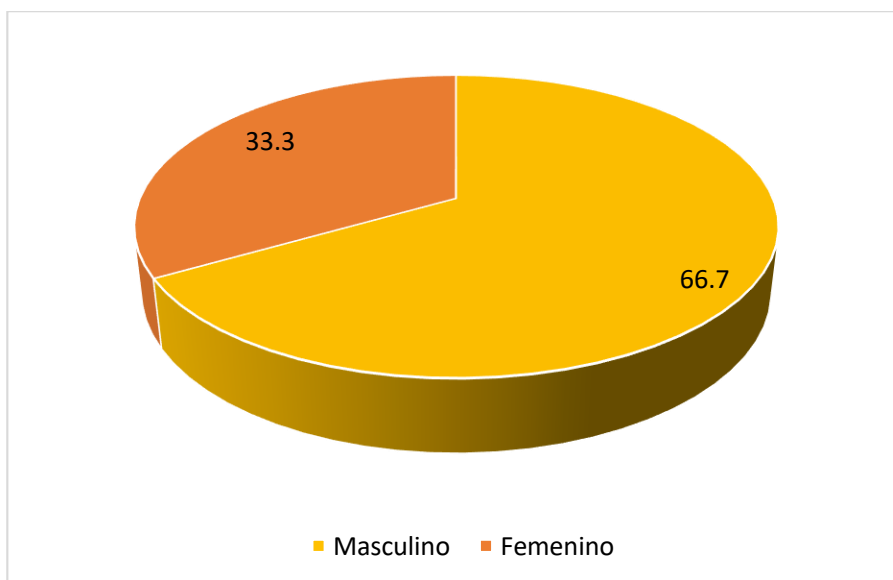
**19. ¿Su inventario empresarial esta digitalizado?**

a) Si ( )    b) No ( )



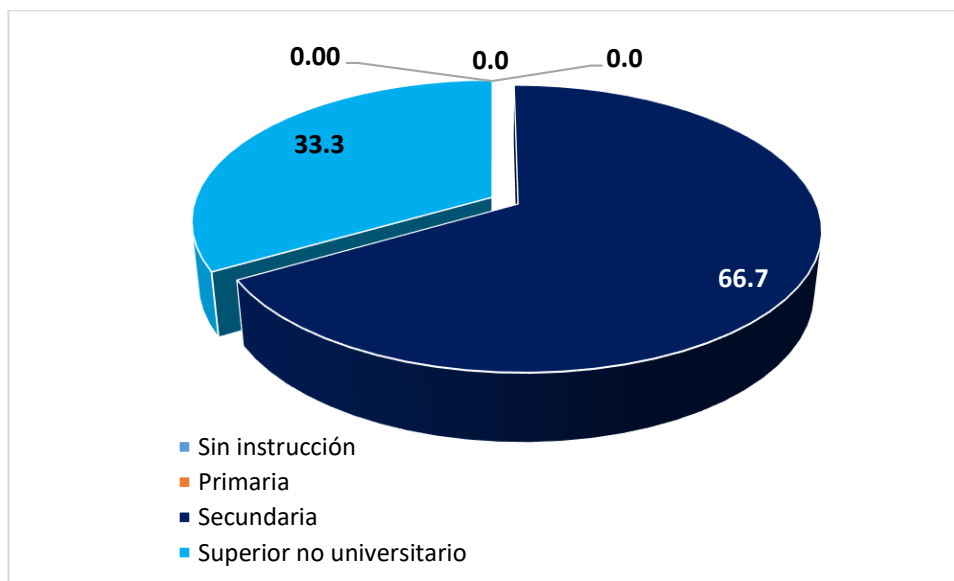
**Figura 1:** Edad del Representante

**Fuente:** Tabla 1

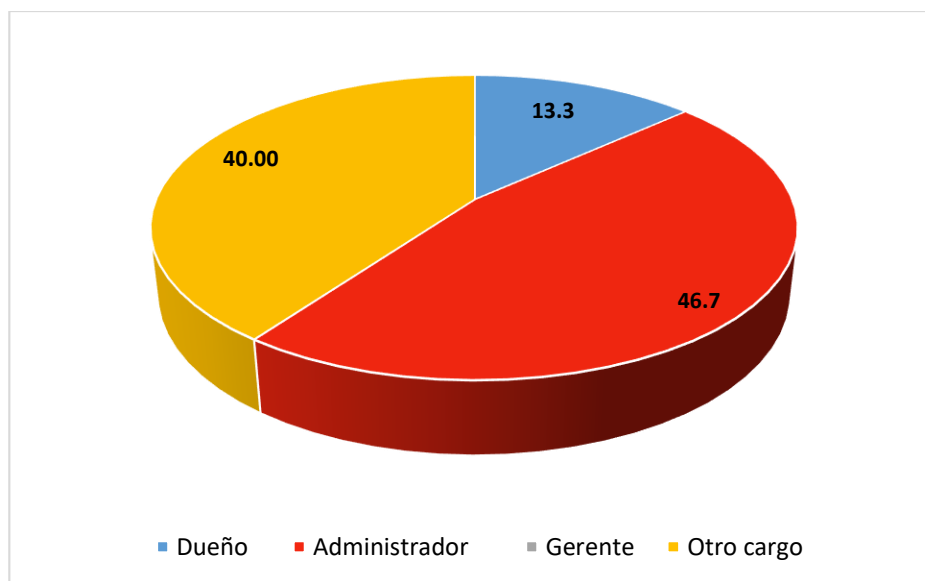


**Figura 2:** Sexo del representante

**Fuente:** Tabla 1

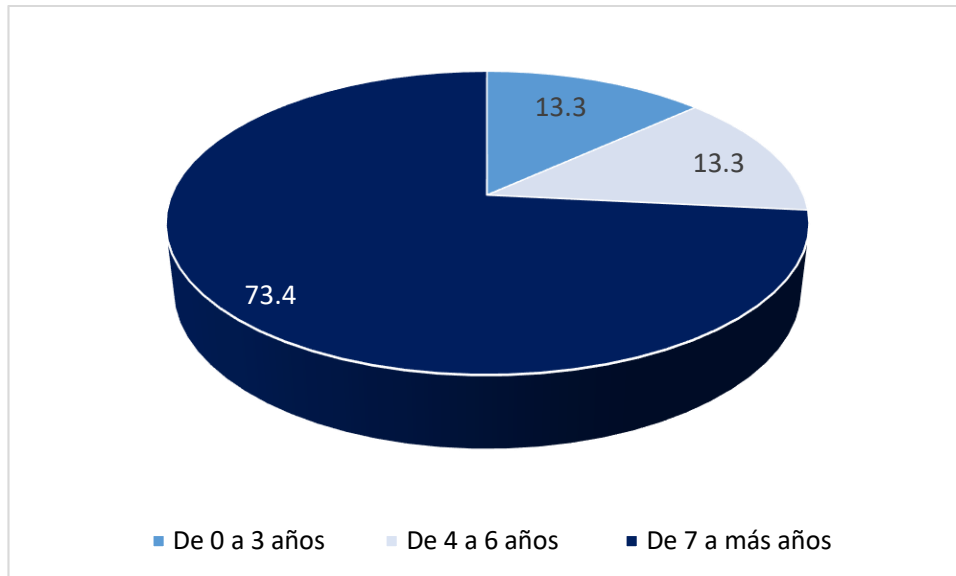


**Figura 3:** Grado de Instrucción del representante  
**Fuente:** Tabla 1

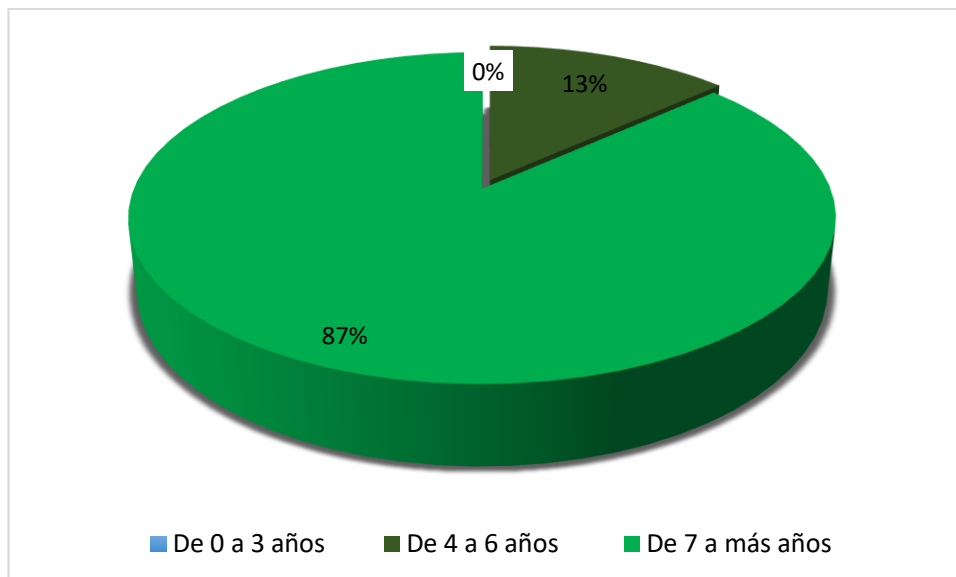


**Figura 4:** Cargo del representante  
**Fuente:** Tabla 1

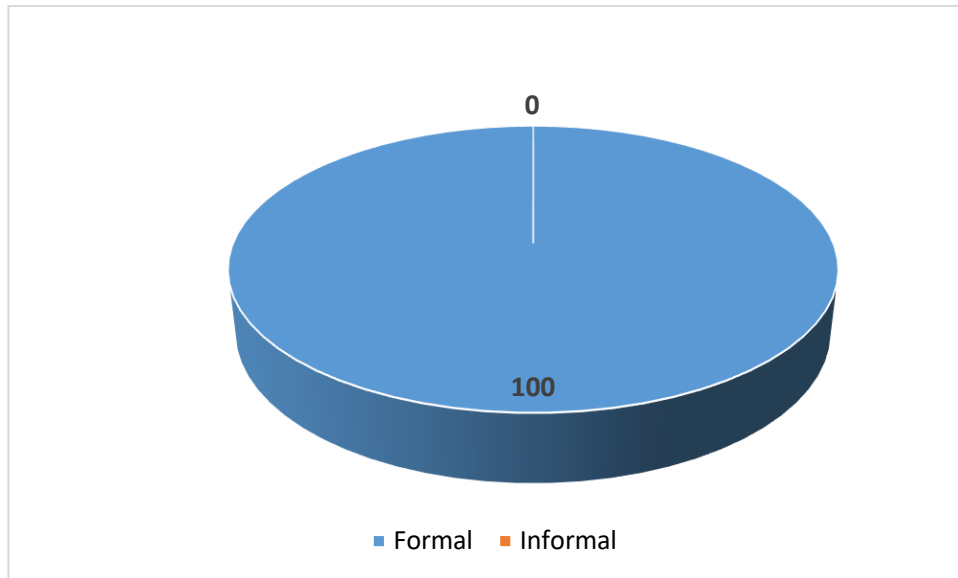




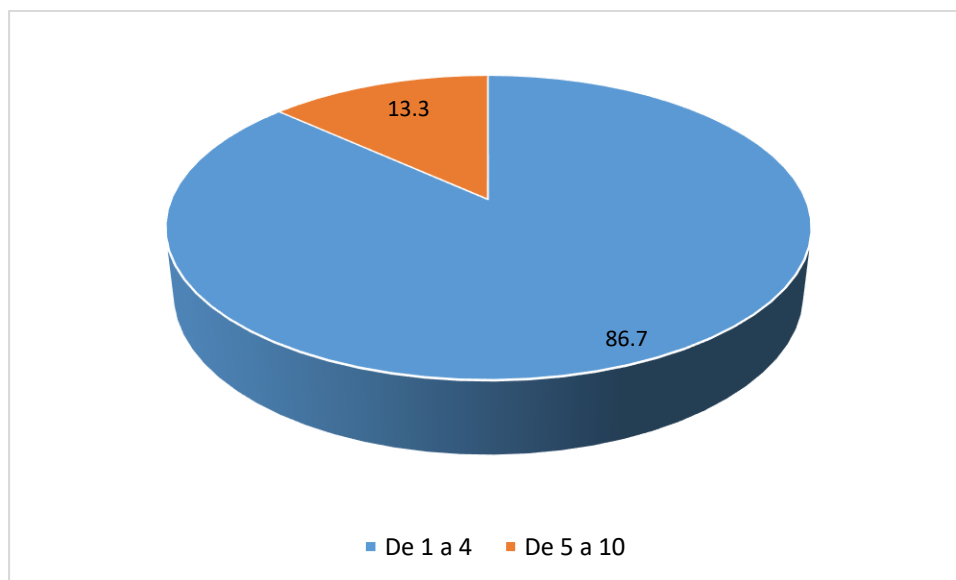
**Figura 5:** Tiempo en el cargo del representante  
**Fuente:** Tabla 1



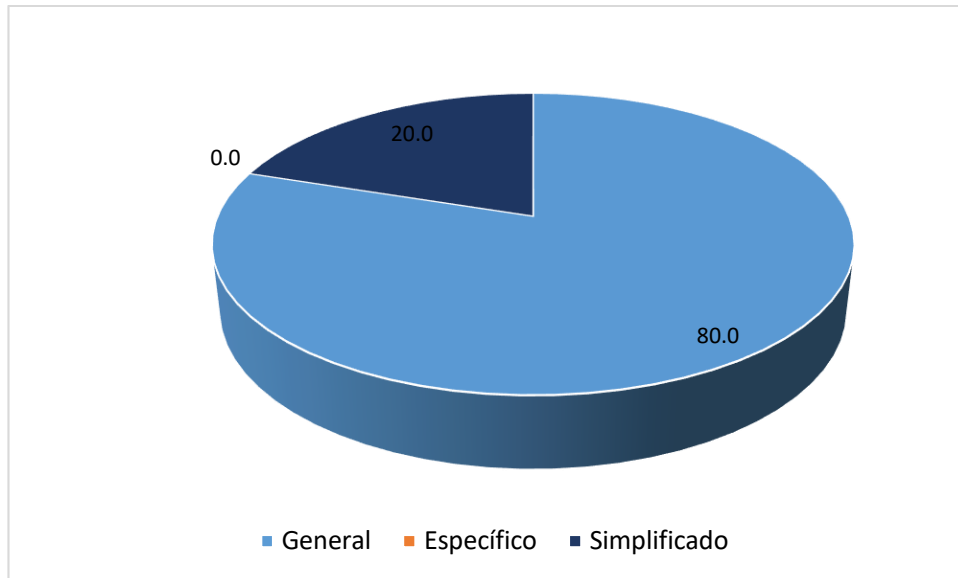
**Figura 6:** Tiempo en el rubro de la Micro y Pequeñas Empresas  
**Fuente:** Tabla 2



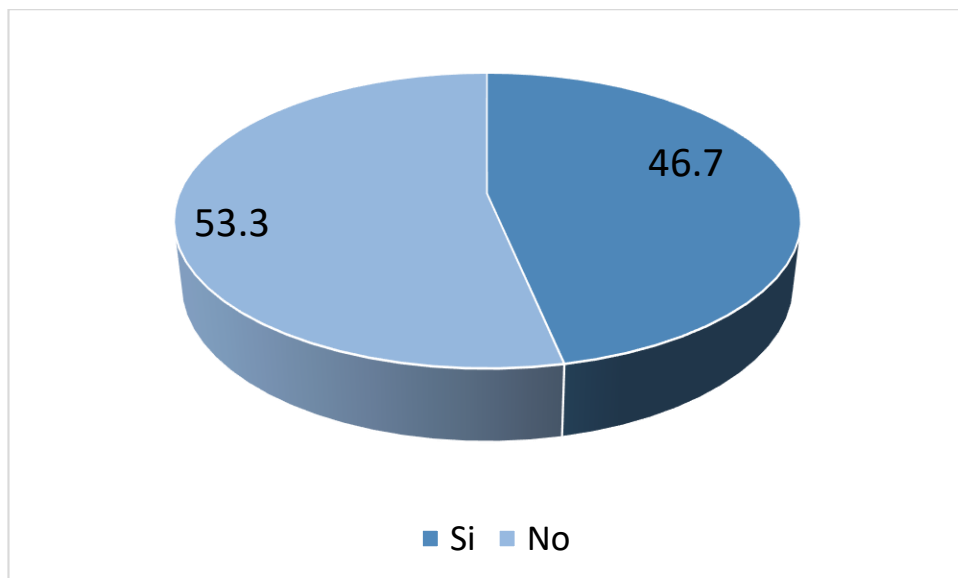
**Figura 7:** Situación legal de la Micro y Pequeñas Empresa  
**Fuente:** Tabla 2



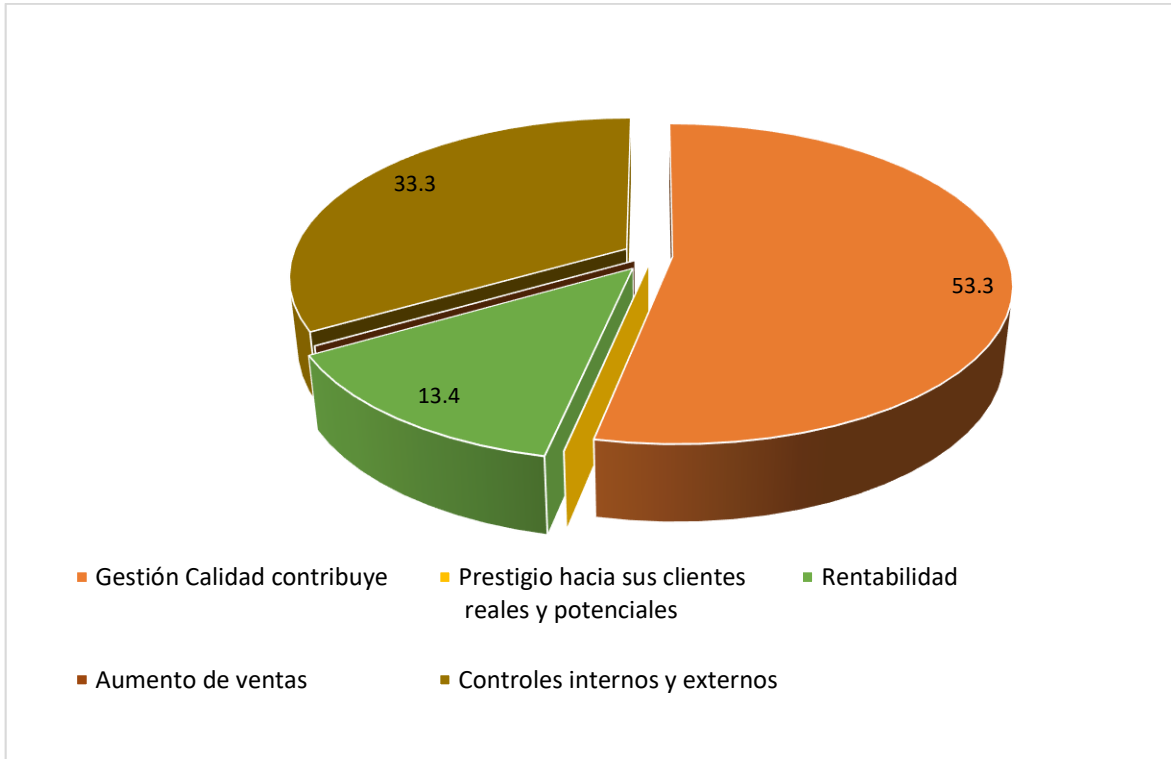
**Figura 8:** Cantidad de trabajadores de las Micro y Pequeñas Empresas  
**Fuente:** Tabla 2



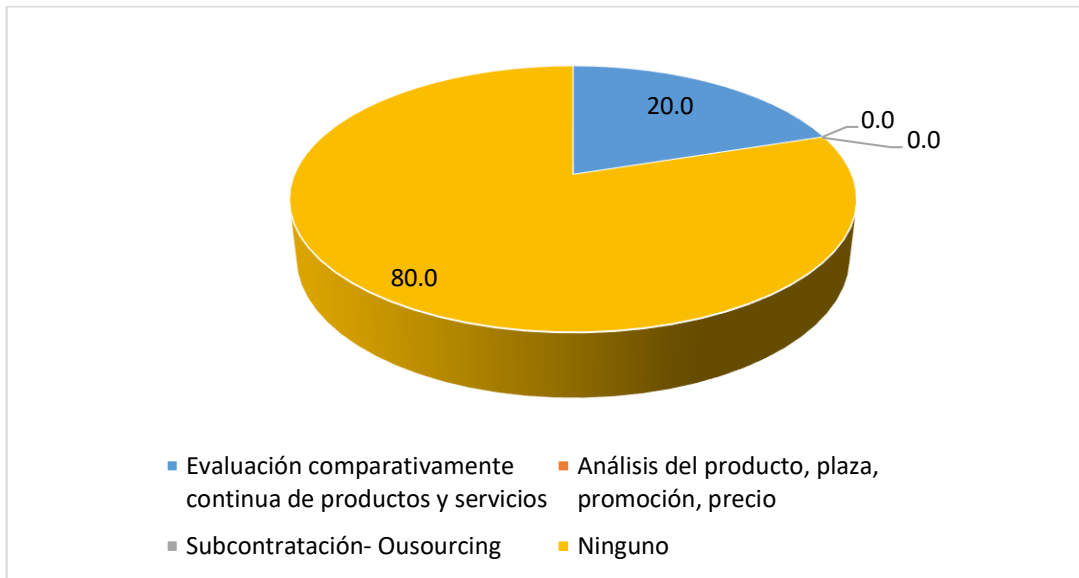
**Figura 9:** Tipo de régimen de la Micro y Pequeña Empresa  
**Fuente:** Tabla 2



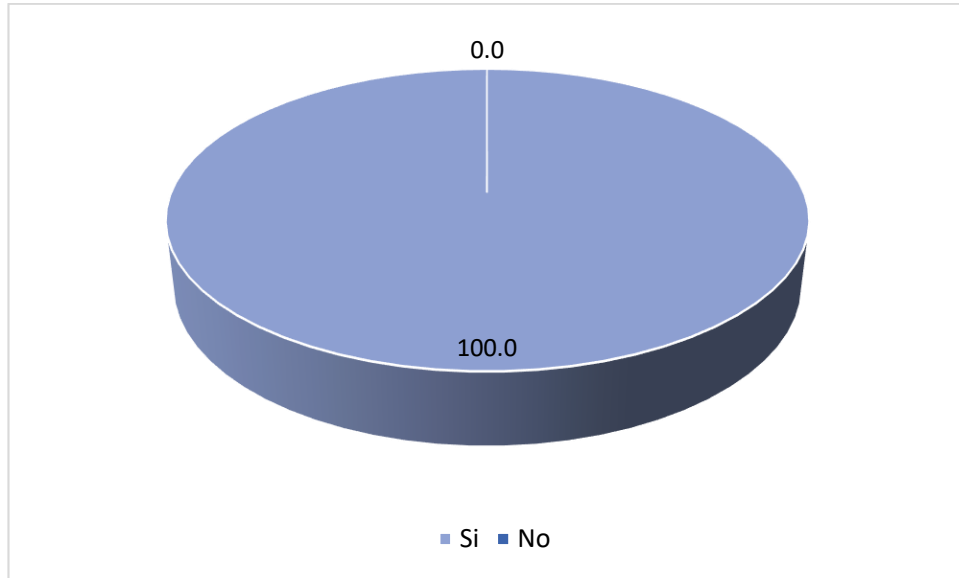
**Figura 10:** Conocimiento de la gestión de la calidad  
**Fuente:** Tabla 3



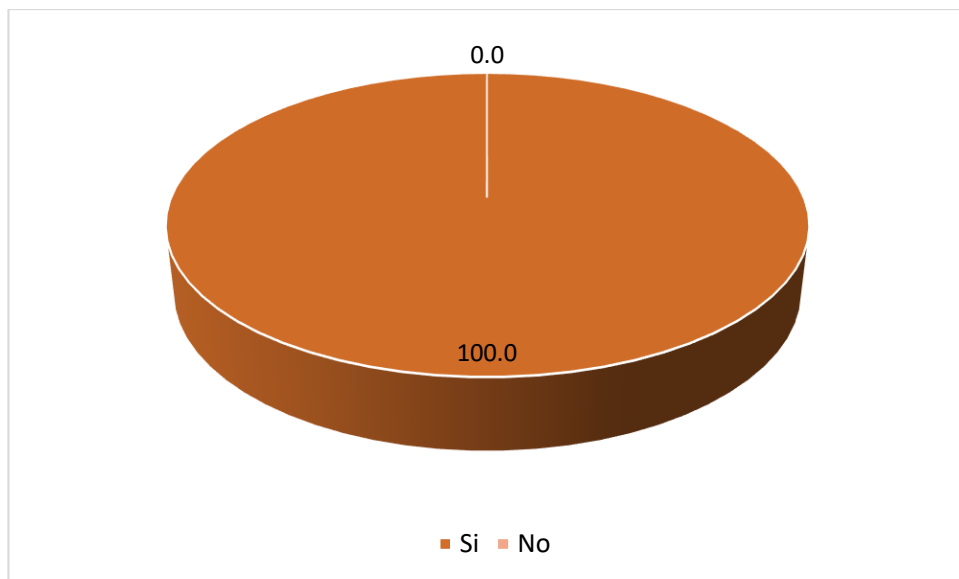
**Figura 11:** Contribución de la gestión de calidad en la Micro y Pequeña Empresa  
**Fuente:** Tabla 3



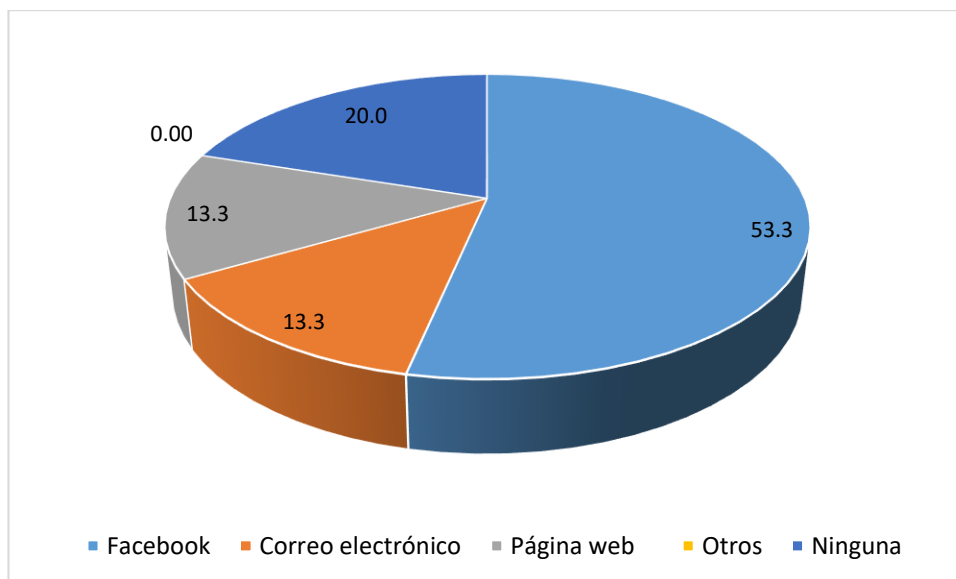
**Figura 12:** Conocimiento de las técnicas de gestión de la calidad  
**Fuente:** Tabla 3



**Figura 13:** Capacidad de los Representantes solucionar de problemas  
**Fuente:** Tabla 3

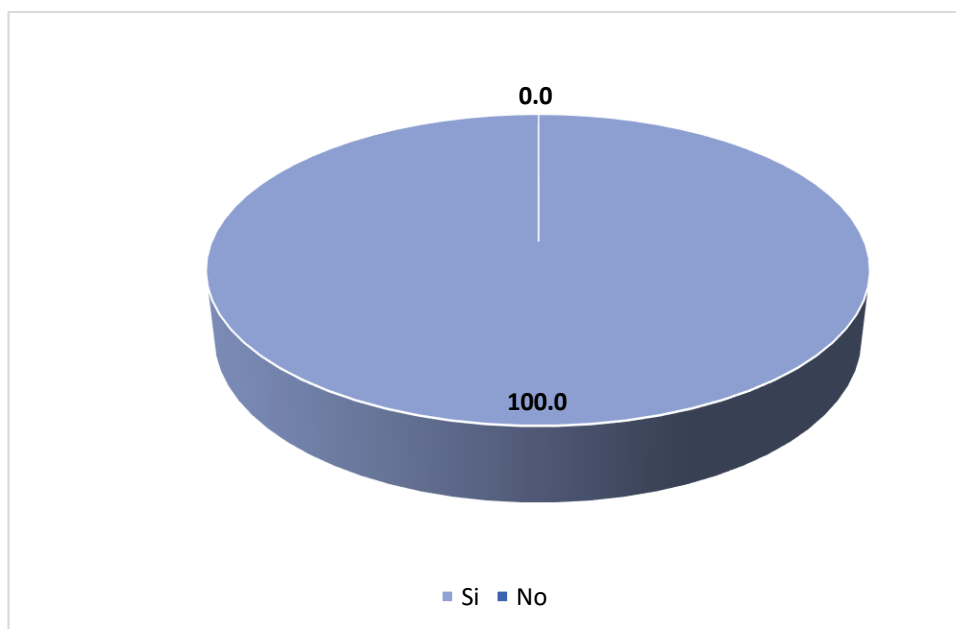


**Figura 14:** Resolución de necesidades de las Micro y Pequeñas Empresas  
**Fuente:** Tabla 3



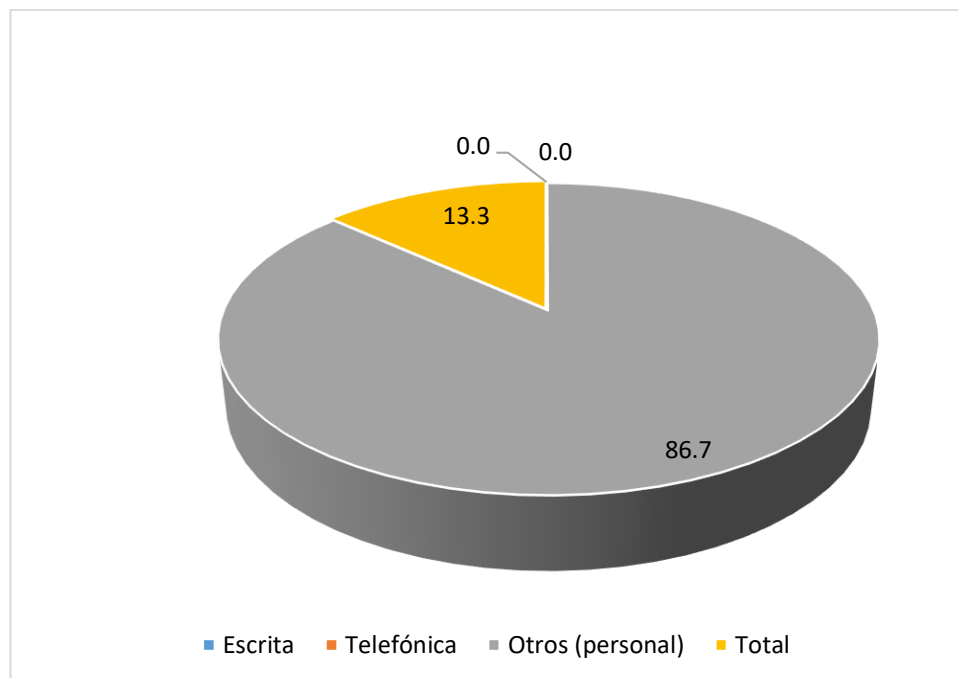
**Figura 15:** Tecnologías de Información y Comunicación que usan las Micro y Pequeñas Empresas

**Fuente:** Tabla 3



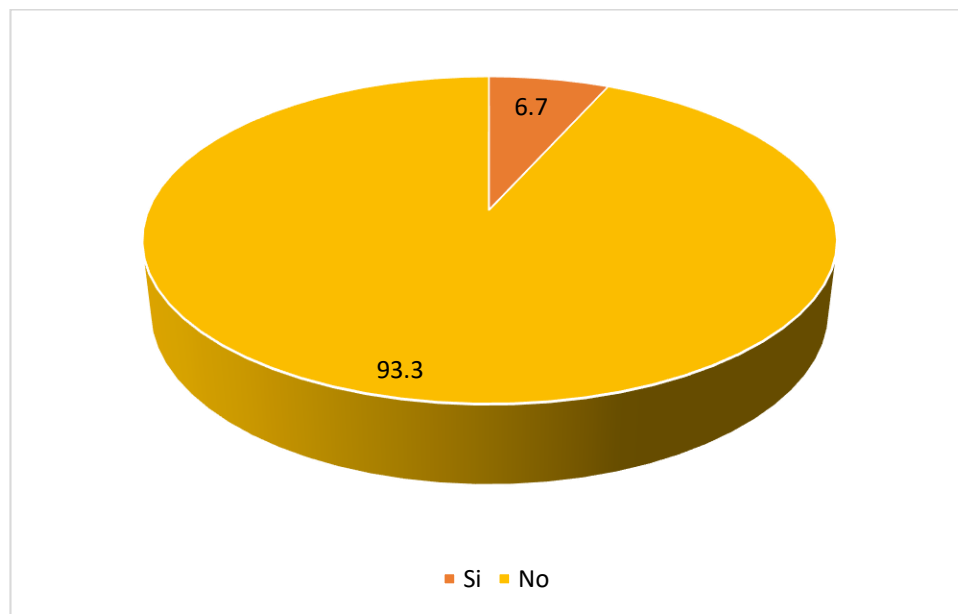
**Figura 16:** Las TIC mejoran a las Micro y Pequeñas Empresas

**Fuente:** Tabla 3



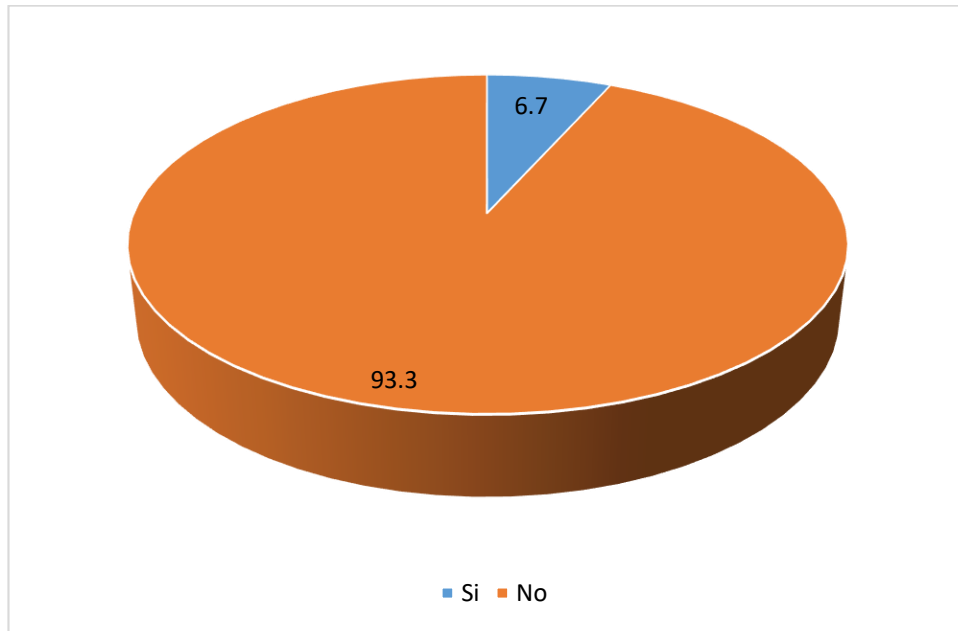
**Figura 17:** Uso de medios de comunicación de las Micro y Pequeñas Empresas con los clientes

**Fuente:** Tabla 3



**Figura 18:** Sistema de gestión de clientes en las Micro y Pequeñas Empresas

**Fuente:** Tabla 3



**Figura 19:** Inventario digitalizado en las Micro y Pequeñas Empresas  
**Fuente:** Tabla 3