



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

MEMORIA DE LA VII JORNADA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN 2019

Administración
Content

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
ULADECH - CATÓLICA

VII JORNADA DE INVESTIGACIÓN
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA INVESTIGACIÓN BASE PARA LA INNOVACIÓN EMPRESARIA”

29
DE NOVIEMBRE

uladech.edu.pe

f t i y

“LA INVESTIGACIÓN BASE PARA LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL”

Comp. Felipe Llenque Tume

VII JORNADA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN 2019

COMITÉ ASESOR

Dr. Ing. Julio Benjamín Domínguez Granda

Rector

Dra. Magaly Quiñones Negrete

Vicerrectora de Investigación

Dr. Fernando Rubio Cabrera.

Decano de la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas

Dr. Felipe Llenque Tume

Director de Escuela de Administración

Comité Organizador:

Presidente: Dr. Felipe Llenque Tume. Director de Escuela de Administración

Miembros: Dr. Reinerio Centurión Medina. (Docente investigador de EPA- Chimbote).

Mgtr. Elida Estrada Díaz. (Docente investigador de EPA- Chimbote).

MsC. Estuardo Muñoz Aguilar (Docente investigador de EPA- Chimbote)

Mgtr. Carlos Rebaza Alfaro (Docente investigador de EPA- Chimbote).

Comisión Científica

- Mgtr. Yuly Morillo Campos
- Mgtr. Miguel Limo Vásquez
- Mgtr. Armando Chero Fernández
- CPCC. Yenny Vega de Chauca
- Lic. Marianela Mariños Valderrama
- MBA. Marlon Solano Castillo
- CPCC. Carolina Uceda Cisneros
- Lic. Verónica Zeta Chira



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE



VII JORNADA DE INVESTIGACIÓN

DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA INVESTIGACIÓN BASE PARA LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL”

Comp. Felipe Llenque Tume

MEMORIAS DE LA VII JORNADA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – 2019

Dr. Felipe Llenque Tume (Compilador)

Editado por: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Jr. Tumbes 247 Casco Urbano Chimbote – Perú

RUC: 20319956043

Telf: (043)343444

Primera edición digital, noviembre 2019.

ISBN: 978-612-4308-20-8

Publicación digital disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16313>

EDITORIAL

La investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que la fomenta y realiza, respondiendo a través de la producción de conocimiento y desarrollo de tecnologías a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas (Art. 48ª - Ley 30220).

Actualmente la investigación científica se enfrenta a diferentes retos y problemas, en este sentido es importante impulsar la investigación como parte de la formación profesional que permita involucrar a estudiantes y docentes hacia una visión que propicie el cambio y que nos permita solucionar problemas de la sociedad.

En la Jornada de investigación se presentaron una serie de ponencias basadas en trabajos de investigación realizados por docentes y estudiantes teniendo en cuenta su originalidad y relación con los problemas que atraviesan las MYPES en su Gestión Empresarial la cual nos permite evaluar cuales son los fenómenos y factores que impiden una adecuada gestión, de esta manera la investigación científica ayuda al emprendedor a mejorar las formas de administrar su negocio.

Las ponencias presentadas en la presente Jornada de Investigación, tuvieron como propósito dar a conocer los resultados de las investigaciones ejecutadas, así como los proyectos de investigación de docentes y estudiantes, los cuales se desarrollan bajo las líneas de investigación de la Carrera Profesional de Administración “Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas”.

La Carrera Profesional de Administración de la ULADECH Católica menciona en su misión, fortalecer la investigación formativa a través de la difusión de los resultados de los trabajos de investigación de los estudiantes y de las investigaciones realizadas por los docentes, ya que permite el progreso real y efectivo de la formación académica- profesional y de los ámbitos científico tecnológico en los cuales la Universidad tiene influencia.

Las Jornadas de Investigación Científica de Administración - ULADECH CATÓLICA, impulsa las actividades de investigación a nivel de pre grado y posgrado, generando un espacio donde los estudiantes y los docentes sean los

protagonistas y responsables de difundir su producción intelectual; así como de socializar trabajos de investigación en la carrera de Administración que fortalezca su proceso de enseñanza aprendizaje.

ÍNDICE DE PONENCIAS

1. Tema: El sistema de la Investigación en la ULADECH CATÓLICA
Expositora: Dra. Magaly Quiñones Negrete.....12
2. Tema: La gestión de la calidad con el uso de las técnicas modernas administrativas en la mype de la provincia de Sullana, año 2018.
Expositora: Mgtr. Carlos David Ramos Rosas.....13
3. Tema: Caracterización del clima organizacional y la satisfacción de los docentes en las mypes del sector educación Tumbes, año 2019.
Expositor: Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez.....15
4. Tema: Estrategias de marketing y posicionamiento universidad católica los Ángeles de Chimbote, Filial Juliaca, en estudiantes de 5to año de secundaria de Instituciones Educativas, de Distrito Lampa, Azángaro y Huancané, y Juliaca año 2019.
Expositor: Mgtr. Aurelio Francisco Álvarez Gallegos.17
5. Tema: Investigar para emprender; transformación digital de las mypes, Chimbote, 2018.
Expositor: MBA. Pierre Diogo Rebatta.....19

ÍNDICE DE PROYECTOS DE TALLER DE INVESTIGACIÓN

1. Título: Caracterización de los factores relevantes del Liderazgo en la Gestión de Calidad en las MYPE, rubro impresiones (Imprentas), Huaraz, 2018.
Autor: Stive Neyra Cosme (Filial Huaraz).....21
2. Título: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro veterinarias del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.
Autora: Mely Cribillero Depaz (Sede Central).....22

ÍNDICE DE PROYECTOS DE TESIS

1. Caracterización de la aplicación de benchmarking y neuromarketing en las mypes del sector comercio rubro tienda de ropa, en el paseo libertadores, Distrito Tumbes, 2019.
Autor: Pedro Bardales Chumpitaz (Filial Tumbes).....24
2. Gestión de calidad y eficiencia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios del Perú caso empresa hospital veterinario Dra. Alfaro EIRL. Calleria, 2019.
Autor: Zecarlos Alva Dávila (Filial Pulcallpa).....26
3. Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, en la galería la moda de Gamarra, del Distrito la Victoria, 2018.
Autor: Liz Gimena Zelada Morales (Filial Lima).....27
4. La tecnología de Información y Comunicación como factor relevante en la Gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el Distrito de Santa, 2019.
Autor: Stephanie Motta Borjas (Sede Central).....29

ÍNDICE DE INFORMES DE TALLER DE INVESTIGACIÓN

1. Título: Gestión de la calidad de acuerdo al enfoque de Oakland en las Mypes del rubro de servicios de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre del sector céntrico del distrito de Huaraz 2017.
Autora: María Alexandra Loli-Dianderas Aguilar (Filial Huaraz).....31
2. Título: Atención al cliente en la micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito san juan bautista, Ayacucho, 2019.
Autora: Erlinda Jaime Berrocal (Filial Ayacucho).....32
3. Título: Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2018.
Autora: Patricia Lisbeth Salirrosas Moreno (Sede Central).....34

ÍNDICE DE INFORMES DE TESIS

1. Título: Gestión de benchmarking en las agencias de viajes y turismo operador, en el distrito de Trujillo 2018.
Autor: Omar Alexis Castillo Cadenillas (Filial Trujillo).....36

2. Título: “La gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeñas empresas del Perú; del sector turismo rubro hospedajes en el distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo en el periodo - 2019”
Autora: Araceli Guadalupe Vázquez Francisco (Filial Satipo).....37

3. Título: Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Chimbote, 2018.
Autor: Oscar Manuel Estrada López (Sede Central).....39

RESÚMENES DE PONENCIAS

Título: Sistema de Gestión de la Investigación en Uladech Católica

Autora: Dra. Magaly Quiñones Negrete

Resumen:

Un sistema de gestión es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos de una organización. Permite establecer una política, unos objetivos y alcanzar dichos objetivos (ISO 9001:)

El sistema de Gestión de la investigación en la ULADECH Católica cumple el Ciclo PHVA

- Planificación: Cumple con las Políticas de I+D+i, plan Estratégico Institucional y Escuelas profesionales, Organigrama del VI, planes Operativos de carreras y Coordinación y Normas y políticas.
- Ejecución: Registro de líneas de investigación, registro de proyectos, registro de informes de investigación, registro de artículos científicos, registro de DTI, registro de JI, registro de Talleres cocurriculares y Tesis, capacitación, difusión y ejecución presupuestal.
- Verificación (Control): Registro de supervisiones en el MOV, eficacia del plan operativo, monitoreo de las metas establecidas y auditorías.
- Sugerencias de mejora (Actuar): Revisión de la alta dirección, resultados de la evaluación y propuestas de mejora.

Las condiciones básicas de calidad - investigación

Integra políticas, normas y procedimientos para el desarrollo y fomento de la investigación. Existencia de un órgano universitario de investigación. Líneas de investigación y el presupuesto para su implementación. Código de ética para la investigación. Políticas de protección de la Propiedad Intelectual. Registro de docentes que realizan investigación, registrados en el CTI Vitae de CONCYTEC. Existencia de un repositorio institucional para la difusión de los resultados de la investigación. Registro de proyectos de investigación en ejecución.

Palabras Clave: Calidad, Gestión, Investigación.

Título: La gestión de la calidad con el uso de las técnicas modernas administrativas en la mype de la provincia de Sullana, año 2018

Autor: Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

Resumen

La Investigación se sitúa en la Denominada la Perla del Chira. Ubicada al noreste del Perú a 1158 km al norte de Lima. Las principales actividades económicas: Industria extractiva y Comercio y tiene 311454 habitantes. En Sullana donde se desarrolló la investigación, se desconoce si las mypes gestionan con calidad, por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y el uso de las Técnicas modernas Administrativas en las Mype, de la provincia de Sullana, año 2019?. Para dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y el uso de las Técnicas modernas Administrativas en las Mype, de la provincia de Sullana, año 2019. Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar los elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad en las Mype de la Provincia de Sullana, año 2018. Determinar las buenas prácticas en la atención al cliente en las Mype de la Provincia de Sullana, año 2018. Determinar los beneficios del uso de las TICs en las Mype de la Provincia de Sullana, año 2018. Identificar el proceso del neuromarketing en las Mype de la Provincia de Sullana, año 2018. Describir las estrategias aplicadas en base al neuromarketing en las Mype de la provincia de Sullana año 2018. La investigación fue tipo cuantitativo de nivel descriptivo de diseño no experimental. La muestra fue de 121 clientes y 38 empresarios. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras. La investigación concluye que las empresas planifican, porque cuentan con políticas de calidad, establecen objetivos acordes a las políticas de calidad de la empresa. Organizan puesto que cuentan con organigrama actualizado, dirigen al personal motivándolo al logro de los objetivos planificados y ejercen control contando con un área o departamento encargado. Asimismo, los clientes son atendidos al momento de ingresar a la empresa, los productos ofrecidos son del agrado de los clientes. Siempre se les informa los motivos de posibles retrasos y el tiempo real que dura la espera. Los empleados agradecen su visita. Atención rápida, actitud amable, casi siempre muestran disponibilidad para ayudar.

Siempre solucionan de manera proactiva cualquier duda que tenga dentro del local. Siempre conocen y brindan información adecuada sobre el servicio. Los beneficios del uso de las Tics son: Las empresas siempre consideran que se incrementa el proceso de producción, se siente satisfecho con el desempeño laboral del personal, considera que la tecnología aporta cambios en la producción, casi siempre están innovando, casi siempre se percibe que existe una buena relación entre jefe y trabajadores. El internet siempre juega un papel importante y los trabajadores atienden de manera eficiente y eficaz gracias al uso de las TICs. El producto ofrecido satisface sus necesidades, cumple sus expectativas, Cree que los productos ofrecidos son únicos, brindan lo que buscaban, los productos están actualizados a las nuevas tendencias de la moda. Casi siempre ofrecen una buena atención. Siempre los productos se exhiben de la mejor manera, casi siempre considera que la empresa ofrece los mejores productos.

Palabras Clave: Gestión de calidad, técnicas modernas, mypes.

Título: Caracterización del clima organizacional y la satisfacción de los docentes en las mypes del sector educación Tumbes, año 2019.

Autor: Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez

Resumen

Salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se encuentran entre los bienes máspreciados de las personas y países. (Barrios&Paravic, 2006). En Iquitos estudios previos de CO y SD se encontró que el ambiente fue positivo y permitió elevar las relaciones entre docentes y su identidad con la institución. (Cubides, 2017). En Tumbes el bajo clima laboral generó que el personal empezara a abandonar sus puestos de trabajo en busca de mejoras salariales y motivacionales. (Nieves, 2014). En Tumbes donde se desarrolló la investigación, existen mypes del sector educación dentro de las cuales se desconoce si desarrollan un buen clima organizacional y la satisfacción de los docentes. Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del clima organizacional y satisfacción de los docentes en las MyPes del sector educación Tumbes, año 2018?. Para dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características del clima organizacional y satisfacción de los docentes en las MyPes del sector educación Tumbes, año 2018. La investigación fue tipo cuantitativo de nivel descriptivo - transversal, de diseño no experimental. Se utilizó una población de 33 instituciones educativas del nivel inicial (DRET, 2018) y una muestra de 110 docentes. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de la respuesta al ítem, la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.94, contiene 40 preguntas y 6 dimensiones (dimensión claridad organizacional = 10 preguntas; dimensión sistema de recompensas e incentivos = 10 preguntas; dimensión toma de decisiones/ autonomía = 7 preguntas; dimensión liderazgo = 3 preguntas; dimensión interacción social = 5 preguntas; y dimensión apertura organizacional = 5 preguntas), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1=total desacuerdo hasta 5 = Total acuerdo), cada pregunta poseía 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1 = total desacuerdo hasta 5 = Total acuerdo). Estas variables fueron recategorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Bueno, entre 203-222 puntos; (b) Regular, entre 195-202 puntos y (c) Malo, entre 153-194. (Gómez, 2015).

La investigación concluye que las Instituciones educativas Privadas IEP en Tumbes, pertenecen al Régimen MyPe, de modalidad Cuna-Inicial; sus educadores presentan las condiciones y requisitos necesarios para el perfil correspondiente con el título profesional de Licenciados en Educación, de sexo femenino. Se observó que los educadores muestran niveles de clima organizacional malo y nivel de satisfacción laboral media y bajo, debido a la deficiente infraestructura, limitados equipos y materiales. Estas desigualdades deben acatarse con mayor iniciativa por parte del director en incentivar la participación de sus educadores, respecto a la gestión educativa y estilos de liderazgo, facilitando el impacto para la reducción de conflictos laborales, y mejorar así el clima y satisfacción de los educadores.

Palabras Clave: Clima organizacional, satisfacción, mypes.

Título: Estrategias de marketing y posicionamiento universidad católica los Ángeles de Chimbote, Filial Juliaca, en estudiantes de 5to año de secundaria de Instituciones Educativas, de Distrito Lampa, Azángaro y Huancané, y Juliaca año 2019

Autor: Mgtr. Aurelio Francisco Álvarez Gallegos

Resumen

La presente investigación de estudio, se está realizando en las Provincias de San Román, Azángaro, Huancané y Lampa de la región de Región Puno, del mismo modo indicarle que una de la Provincias como mayor crecimiento demográfico y territorial a nivel nacional y regional es la Provincia de San Román, en los últimos 10 años es considerado centro estratégico nodal por cuanto tiene comunicación con distrito, provincias, regiones a nivel de la Macro Región sur Perú e internacional con Bolivia, Chile y Brasil, se caracteriza por el ser una zona industrial y comercial. Actualmente tiene un desarrollo comercial emprendedor, cuenta con una cantidad considerable de Mypes, entidades bancarias, cajas municipales, cooperativas, Universidades públicas y privadas que tiene su efecto en el desarrollo social, económico político. La universidad Católica los Ángeles de Chimbote funciona en los distritos de Puno y Juliaca, actualmente en Juliaca, en los años anteriores, en mi percepción los encargados de la coordinación de la filial tuvieron debilidades, respecto en la visión estratégica gerencial, objetivos y las normas institucionales. En tal sentido el problema principal, nuestras autoridades y los encargados de la filial de Juliaca de los años anteriores no posicionaron a nuestra Universidad en los distritos principales de la región y es como consecuencia de no desarrollar y ejecutar. Marketing mix, segmentación de mercado y ventajas competitivas. Por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera se relaciona las estrategias de marketing en el posicionamiento de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Filial Juliaca, en los estudiantes de quinto año de secundaria de las instituciones educativas, de los distritos de Lampa, Azángaro, Huancané y Juliaca año, 2019?. Para dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Conocer la relación de estrategias de marketing en el posicionamiento de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Filial Juliaca, en los estudiantes de quinto año de secundaria de las instituciones educativas, de los distritos de Lampa, Azángaro, Huancané y Juliaca año, 2019.

Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Desarrollar la relación de marketing mix en el posicionamiento. Implementar la relación de las estrategias de segmentación en el posicionamiento. Desarrollar la relación de las ventajas competitivas en el posicionamiento. La investigación fue de Disciplina social, con enfoque no experimental, nivel descriptiva- correlacional, tipo básico. La población estará conformada por todos los estudiantes del quinto año de secundaria de los distritos de Lampa, Azángaro, Huancané y Juliaca. La muestra será el resultado de la ejecución de la formula estadística. Para determinar el número de estudiantes de quinto año de secundaria, serán seleccionados por el muestreo aleatorio simple, dando como resultado un tamaño de muestra de 288. Las variables involucradas en la investigación son: Estrategias de marketing y Posicionamiento. La técnica de aplicación será la encuesta y la técnica de ejecución será el cuestionario. Las respuestas serán ingresadas en una base de datos en Excel, para organizarlos, presentarlos y analizarlos, a través de cuadros, gráficos y cálculo e interpretación de medidas estadísticas. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

Palabras Clave: Gestión de calidad, marketing, posicionamiento.

Título: Investigar para emprender; transformación digital de las mypes, Chimbote, 2018.

Autor: MBA. Pierre Diogo Rebatta

Resumen

Las mipymes representan entre el 80% de la PEA. Y aportan al PBI alrededor del 65% y son el motor económico del país. La sostenibilidad y crecimiento de estas empresas generan desarrollo económico, social, educativo, salud, entre otros. Debido a la gran problemática y escasa información real que se presenta como limitación en el desarrollo de este sector empresarial, es allí donde está investigación encuentra un espacio significativo para generar un aporte valedero y consistente sobre la gestión digital de las mipymes. Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y la digitalización?. Para dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la digitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Chimbote, 2018. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión empresarial de los micro y pequeñas empresas de Chimbote, 2018. Determinar el nivel de digitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas de Chimbote, 2018. Determinar la relación de las dimensiones de la gestión empresarial y las dimensiones de la digitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas de Chimbote, 2018. Asimismo se planteó las siguientes hipótesis: H_1 : Existe correlación entre ambas variables. H_0 : No existe correlación entre ambas variables. La investigación fue de diseño Cuantitativo - No experimental - Correlacional - Transversal transaccional. Se una Población de 21543 mypimes y una muestra de 377 mipymes. La técnica que se aplico fue la encuesta y la observación y el instrumento cuestionario. La investigación concluye que se determinó la relación que existe entre la gestión empresarial y digitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas de Chimbote, 2018, se concluye que al analizar la Tabla N° 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0.546$ (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia $p = 0.000$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) la cual quiere decir que la Gestión empresarial se relaciona significativamente con la Digitalización de los micro y pequeñas empresas de Chimbote, 2018.

Se determinó el nivel de gestión empresarial. Siendo este el 25.5% y 27.3% de las micro y pequeñas empresas quienes obtienen nivel muy bajo y bajo de la gestión empresarial respectivamente, en tanto que el 28.6% y 18.6% obtienen nivel regular y alto. Determinándose que la gestión de las micro y pequeñas empresas de Chimbote es de nivel bajo y muy bajo (27.3% y 25.5%), dado que la suma de ambos porcentajes indica una tendencia negativa. Se determinó que el 26.3% y 40.1% de las micro, pequeñas y medianas empresas obtienen nivel muy bajo y bajo de la digitalización empresarial respectivamente, en tanto que el 27.1% y 6.6% obtienen nivel regular y alto. Determinándose que la digitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas de Chimbote es de nivel bajo y muy bajo (26.3% y 40.1%). Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

Palabras Clave: Investigar, emprender, digital, mypes.

PROYECTOS DE TALLER DE INVESTIGACIÓN

Título: Caracterización de los factores relevantes del Liderazgo en la Gestión de Calidad en las MYPE, rubro impresiones (Imprentas), Huaraz, 2018

Autor: Stive Neyra Cosme (Filial Huaraz)

Resumen

El instituto Nacional de estadística e informática (2019) menciona que al 2do trimestre del 2019 ñas mypes representan el 95.9% del total y aportan el 18.9% del PBI. El comercio Exterior del Perú (2019) menciona que generan el 85% del empleo del mismo modo Quiroz (2019) afirma que: El 99% de empresas en el rubro están consideradas como semi formales. En Huaraz donde se desarrollara el presente trabajo de investigación existen MYPE del rubro impresiones (Imprentas) pero se desconoce si utilizan los factores relevantes del Liderazgo en la Gestión de Calidad en las MYPE por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de los factores relevantes del Liderazgo en la Gestión de Calidad en las MYPE, rubro impresiones (Imprentas), Huaraz, 2018?. Para poder dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Describir las principales características de los factores relevantes del Liderazgo para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro impresiones (Imprentas) en la ciudad de Huaraz, 2018. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las MYPES. Describir las principales características de las MYPES. Describir las principales características de la Gestión de Calidad. Describir los factores relevantes del Liderazgo. La metodología será de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Se utilizará una muestra poblacional de 33 gerentes. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para su presentación. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

Palabras Clave: Gestión de calidad, liderazgo, micro y pequeñas empresas.

Título: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro veterinarias del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

Autora: Mely Cribillero Depaz (Sede Central)

Resumen

En el mercado europeo es más difícil competir con otras Pymes, debido a las exigencias por la calidad, por lo menos en nuestro sector. En América Latina, presentan dificultades en las áreas de producción y gestión, aportan mínimamente al producto interno bruto, los trabajadores cuentan con niveles precarios de cualificación. En el Perú las debilidades que tiene el sector Micro y Pequeñas empresas son en su mayoría la falta de capacidades y escaso uso de herramientas para la Gestión de calidad. En Nuevo Chimbote, donde se desarrollará el trabajo de investigación, existen micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de: curaciones, esterilizaciones, desparasitación, y demás servicios veterinarias, las cuales tienen problemas de Gestión de Calidad bajo el Enfoque de atención al cliente; muchas de ellas de ellas se demoran al momento de atender y otras no atienden todos los servicios; por lo que es imposible satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿La incorporación de la atención al cliente como factor relevante inciden en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro veterinarias, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019? Para poder dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Identificar las principales características de la atención al cliente como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector del sector servicio, rubro veterinarias, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector del sector servicio, rubro veterinarias, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector del sector servicio, rubro veterinarias, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Determinar las principales características de la atención al cliente como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector del sector servicio, rubro veterinarias, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Evaluar la vigencia de la atención al cliente como factor relevante en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector del sector servicio, rubro veterinarias, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La metodología será de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva, de diseño no experimental - transversal. Se utilizará una población muestral de 10 Mypes. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa excel para elaborar las tablas y figuras para su presentación. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

Palabras Clave: Atención al cliente, Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas.

RESUMENES DE PROYECTOS DE TESIS

Título: Caracterización de la aplicación de benchmarking y neuromarketing en las mypes del sector comercio rubro tienda de ropa, en el Paseo Libertadores, Distrito Tumbes, 2019

Autor: Pedro Bardales Chumpitaz (Filial Tumbes)

Resumen

En el sector económico, de los tipos de interés en caso de pedir financiación, “las MyPes podrán acceder a financiamiento barato.” Las MyPes en el Perú son muy beneficiarias en el sector económico debido a que gracias a estas empresas se desarrollan muchos empleos dándole una calidad de vida favorable para las familias peruanas. Hoy en día el gobierno ha creado el Fondo crecer que apoyara a las micro y pequeñas empresas con una tasa de financiamiento muy baja dependiendo del sector a que se dediquen. Tal es el caso de las empresas más grandes que al obtener un interés muy bajo debido a que ofrecen garantía y colateral es no ser reducidas en menos del 20%. El fondo crecerá tiene el objetivo de impulsar el crecimiento intelectual y empresarial de las mypes, por ello en algunos países que se realizan subastas, a las micro pequeña y mediana empresas se les asigna una reducción de interés muy importante, dependiendo, de lo que puedan ofrecer, la garantía de la empresa y el nivel riesgoso en el que se encuentre las mypes. La meta del gobierno es disminuir los costos notariales y registrales con este nuevo proyecto en el cual se beneficiarán cerca de 80,000 empresas anualmente gracias a este mecanismo. (Diario El Peruano, 2018). Por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características del benchmarking y neuromarketing en las mypes del sector comercio rubro tienda de ropa, en el Paseo Libertadores, Distrito Tumbes, 2019?. Para poder dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características de la aplicación del benchmarking y neuromarketing en las mypes del sector comercio rubro tienda de ropa, en el Paseo Libertadores del distrito de Tumbes, 2019. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de la aplicación del benchmarking en las MyPes del sector comercio rubro tienda de ropa, en la calle Huáscar, distrito Tumbes, año 2019.

Determinar las características de la aplicación neuromarketing en las MyPes del sector comercio rubro tienda de ropa, en la calle Huáscar, distrito Tumbes, año 2019. La metodología será de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva- transversal, de diseño no experimental. Se utilizará una población de 10 Mypes. Se utilizará una muestra de 68 clientes utilizando prueba de muestra no probabilística. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para su presentación. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

Palabras Clave: Benchmarking, neuromarketing, mypes

Título: Gestión de calidad y eficiencia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicios del Perú caso empresa hospital veterinario Dra. Alfaro EIRL. Calleria, 2019

Autor: Zecarlos Alva Dávila (Filial Pulcallpa)

Resumen

Existe una preocupación por encontrar veterinarias que brinden un buen servicio y que garanticen la seguridad de las mascotas, siendo un trabajo complicado ya que en gran parte las veterinarias no están a cargo de profesionales que poseen conocimiento sobre temas administrativos haciendo que no exista una buena gestión sobre las actividades que se realizan dentro de una organización. La investigación tiene como finalidad ser fuente de información sobre la importancia de implementar procesos administrativos para obtener mejores resultados en el uso de los recursos materiales, talento humano y rentabilidad. Por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Se gestiona la mype del sector servicios, Hospital Veterinario DRA. Alfaro E.I.R.L. del distrito de Callería con una administración enfocada en la calidad y eficacia de los procesos administrativos?. Para poder dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar si la mype del sector servicios, rubro Hospital Veterinario DRA. Alfaro E.I.R.L del distrito de Calleria se gestiona a través de una administración enfocada en la calidad y eficacia de los procesos administrativos. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Identificar la importancia de la gestión de calidad para generar mayor eficiencia de los procesos en la mype del sector servicios, rubro Hospital Veterinario DRA. Alfaro E.I.R.L. del distrito de Callería. Identificar qué actividades se realizan en la mype del sector servicios, rubro Hospital Veterinario DRA. Alfaro del Distrito de Calleria para mejorar la eficacia de sus procesos administrativos. Esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimiento sobre la gestión y eficacia de los procesos administrativos, como instrumento de mejoría para la mype Hospital Veterinario DRA. Alfaro E.I.R.L., cuyos resultados podrán ser beneficiosos para la misma. La metodología será de tipo mixta, de nivel descriptiva, de diseño no experimental, transversal- descriptiva. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para su presentación. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

Palabras Clave: Gestión de calidad, eficiencia, procesos administrativos

Título: Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, en la galería la moda de Gamarra, del Distrito la Victoria, 2018

Autora: Liz Gimena Zelada Morales (Filial Lima)

Resumen

La investigación en el trabajo presente está diseñada para evaluar e implantar la mejora del trabajo en equipo sin dejar de lado a la gestión de calidad que tiene gran protagonismo y se está insertando en todas las organizaciones grandes, pero eso no se aprecia en este sector de las micro y pequeñas empresas de la Galería la Moda de Gamarra, la Victoria. Por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio, Rubro Venta de Ropa para Damas en la Galería La Moda de Gamarra, Emporio Comercial Gamarra, La Victoria, 2018?. Para poder dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, en la galería La moda de Gamarra, emporio Comercial Gamarra, la Victoria, 2018. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, en la galería la moda de Gamarra, emporio comercial Gamarra del distrito, la Victoria, 2018. Describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, en la galería la moda de Gamarra, emporio comercial Gamarra, la Victoria, 2018. Elaborar la propuesta de mejora del trabajo en equipo para la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio, rubro venta de ropa para damas, en la galería La moda de Gamarra, emporio comercial Gamarra, la Victoria, 2018. La metodología será de tipo cuantitativo, de nivel descriptiva, de diseño no experimental, transversal- descriptiva. Se utilizará una población muestral de 26 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro venta de ropa para damas, según reporte de la Municipalidad Distrital de la Victoria.

Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para su presentación. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

Palabras Clave: Gestión de calidad, eficiencia, procesos administrativos

Título: La tecnología de Información y Comunicación como factor relevante en la Gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el Distrito de Santa, 2019

Autora: Stephanie Motta Borjas (Sede Central)

Resumen

En Colombia los obstáculos que interfieren en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresa son: la escasez y el costo de crédito, el ineficiente desarrollo del mercado de capitales y por último, la falta de innovación (Cámara de Comercio, 2009). En el Perú específicamente en Ancash muestra un deficiente plan de organización con respecto a las empresas, por lo tanto impide el desarrollo económico, financiero y administrativo. Indica que la escasa capacitación desfavorece en la toma de decisión frente a sus competidores (Tantas, 2010). En Chimbote, los factores que intervienen en el desarrollo de estas empresas como son: la formalización, el financiamiento, la capacitación constante a los trabajadores, la competitividad y el desconocimiento de lo importante que es la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas para la sociedad y el país (Centurión, 2016). Por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la tecnología de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el distrito de Santa, 2019?. Para poder dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Determinar las características de la tecnología de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el distrito de Santa, 2019. Para poder alcanzar el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el distrito de Santa, 2019. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el distrito de Santa, 2019.

Determinar las características de la tecnología de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el distrito de Santa, 2019. Elaborar un plan de mejora en función a los resultados de la investigación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados en el distrito de Santa, 2019. La metodología será de tipo Descriptiva - aplicado de propuesta, de nivel aplicado - con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal- descriptiva. Se utilizará una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas. Se utilizará la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hará uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras para su presentación. Las referencias bibliográficas fueron obtenidas a través de revistas, periódicos, libros, artículos, etc.

Palabras Clave: Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, TIC.

INFORMES DE TALLER DE INVESTIGACIÓN

Título: Gestión de la calidad de acuerdo al enfoque de Oakland en las Mypes del rubro de servicios de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre del sector céntrico del distrito de Huaraz, 2017

Autora: María Alexandra Loli-Dianderas Aguilar (Filial Huaraz)

Resumen

En el Distrito de Huaraz donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre, pero se desconocía si estas desarrollaban una Gestión de la calidad de acuerdo al enfoque de Oakland. Por lo tanto se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de la Calidad con el uso del enfoque de Oakland en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre del distrito de Huaraz, 2017?. Para dar respuesta al problema de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de la Calidad con el uso del enfoque de Oakland en las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre del distrito de Huaraz, 2017. Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre del distrito de Huaraz, 2017. Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre del distrito de Huaraz, 2017. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre del distrito de Huaraz, 2017. Determinar el uso del enfoque de Oakland de las micro y pequeñas empresas del rubro de servicios de transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre del distrito de Huaraz, 2017. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental - transversal. Se utilizó una población muestral de 51 representantes. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario.

Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, el programa SPSS para elaborar las tablas y figuras. La investigación concluye que la mayoría llegó a distinguir lo tangible de lo intangible. También, lograron percibir el contexto real de su ámbito empresarial lo cual denotó algo positivo para el planteamiento del trabajo. De igual forma, pudieron distinguir un proceso de medición tangible de uno que no lo sea; demostrando que el enfoque de Oakland no pasa de ser irrelevante, y más aún en la práctica diaria la mayoría de los representantes llegan a ejecutar sus actividades dentro de la actuación en el mercado, enfocándose en la meta central. Pero, aun así, se desconoce la aplicación de herramientas económicas para implementar procesos de gestión externa que permitan alcanzar un buen posicionamiento a la empresa o de gestión interna, que propicien el compromiso en la empresa.

Palabras Clave: Gestión de calidad, Oakland, micro y pequeñas empresas.

Título: Atención al cliente en la micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019

Autora: Erlinda Jaime Berrocal (Filial Ayacucho)

Resumen

En la actualidad en el distrito San Juan Bautista, podemos observar que en los restaurantes la atención al cliente no es la adecuada, por ello se planteó el siguiente problema: ¿Cómo es la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?. Para dar respuesta al problema de la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Describir la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir la cortesía en el rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Identificar los tipos de comunicación en el rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Identificar las características de la confianza en el rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Describir la satisfacción del cliente en el rubro restaurantes, distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. La investigación fue de tipo Aplicada, con enfoque Cuantitativa, de nivel descriptivo, de diseño no experimental - de corte transversal. Se utilizó una población de 9,806.8 familias. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario de 13 preguntas. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, el programa SPSS para elaborar las tablas y figuras. La investigación concluye que la mayoría de clientes encuestados se determinó que no demuestran la cortesía; por el contrario, si muestran una comunicación verbal y no verbal; por otro lado, la dimensión confianza no está presente entre los restaurantes y clientes; así también, que en parte los clientes están satisfechos. La mayoría de clientes encuestados no son recibidos con un saludo; de la misma manera, no son despedidos de forma adecuada; así también, no les agradecen su visita los encargados de atenderlos en los restaurantes que frecuentan. La percepción de la mayoría de los clientes encuestados demuestran que los mozos utilizan un lenguaje adecuado a la hora de atenderlos. La gran mayoría de los clientes encuestados, manifiestan que no atienden de manera profesional en los restaurantes y no generan fiabilidad y la mayoría manifestaron que los restaurantes ofrecen platillos con buena sazón; pero no ofrecen servicio de calidad.

Palabras Clave: Atención al cliente, micro y pequeñas empresas, restaurantes.

Título: Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2018

Autora: Patricia Lisbeth Salirrosas Moreno (Sede Central).

Resumen

En el país de España las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99% de la sociedad económica así nos muestra en unos de sus informes el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (2018). En América Latina Según Ladagga (2016) “La mayoría de las personas que emprende un negocio son técnicos que dominan cierta área u oficio y que creen que por saber cómo hacer las cosas pueden desarrollar un negocio relacionado”. En el Distrito de Chimbote las micro y pequeñas empresas presentan una serie de problemáticas dentro de las cuales esta una mala gestión de calidad de sus procesos que con el pasar del tiempo generan la extinción de la misma. Por ello se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales características de gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2018?. Para dar respuesta al problema de la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2018. Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2018. Identificar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2018. Describir las características de gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño No experimental-Transversal-Descriptivo. Se utilizó una población muestral de 23 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario de 13 preguntas. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras estadísticas.

La investigación concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años, son de género femenino y desempeñan el cargo de dueño. La minoría tienen grado superior no universitario y el tiempo que desempeñan en el cargo es de 4 a 6 años. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el mercado de entre 4 a 6 años, cuentan de 1 a 5 trabajadores, los trabajadores son no familiares y el objetivo de creación de la empresa es para generar ganancia. La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas dicen que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría conoce el término gestión de calidad, conocen las TIC, cuentan con una computadora en el negocio, utilizan al Facebook para impulsar la venta de sus productos y usan algunas veces el teléfono para coordinar temas de la empresa. La minoría de los representantes conocen al marketing como técnica moderna de gestión de calidad, su personal tiene poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento, el nivel de conocimiento de computación es bueno, usan el internet para compra de mercadería y no encuentran un beneficio en las TIC porque no las utilizan.

Palabras Clave: Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, TIC

RESUMEN DE INFORMES DE TESIS

Título: Gestión de benchmarking en las agencias de viajes y turismo operador, en el distrito de Trujillo 2018

Autor: Omar Alexis Castillo Cadenillas (Filial Trujillo)

Resumen

En el Distrito de Trujillo donde se desarrolló la investigación existen micro y pequeñas empresas de agencias de viajes y turismo operador, pero se desconoce si estas micro y pequeñas empresas gestionan adecuadamente y si utilizan el benchmarking en las agencias de viajes y turismo. Por lo tanto se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre la Gestión y El Benchmarking en los Operadores de Turismo en el distrito de Trujillo?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar y describir la relación que existe entre la gestión y el benchmarking en los operadores de turismo en el distrito de Trujillo. Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar y Describir la Gestión de las Agencias de Viaje y Turismo Operador de Turismo en el distrito de Trujillo. Determinar y Describir el conocimiento del Benchmarking en las Agencias de Viaje y Turismo Operador de Turismo en el distrito de Trujillo. Describir el Benchmarking para las Agencias de Viaje y Turismo en el distrito de Trujillo. La investigación el tipo de investigación de Cuantitativo, de diseño No experimental-Transversal - Descriptivo. Se utilizó una población muestral de 13 micro y pequeñas empresas. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras estadísticas. Obteniendo los siguientes resultados: El 62% cuenta con Misión y Visión, y las da a conocer a sus Colaboradores. El 62% de las empresas cuentan con MOF, ROF., y lo da a conocer a sus colaboradores. El 46% considera que el Nivel de compromiso de sus colaboradores con su empresa es medio. El 85% no conoce o ha escuchado acerca del Benchmarking.

Palabras Clave: Gestión de calidad, benchmarking, micro y pequeñas empresas.

Título: “La gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeñas empresas del Perú; del sector turismo rubro hospedajes en el distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo en el periodo - 2019”

Autora: Araceli Guadalupe Vázquez Francisco (Filial Satipo)

Resumen

Las características de sus negocios, los montos de inversión, la tecnología incorporada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas”. (Valdivia, 2003). Las Mypes en Latinoamérica representan 97,56% del total de empresas y frente a esto, sus Estados, buscan mejorar su competitividad y gestión, promoviéndole y es favorables, para su capacitación, asistencia técnica, facilidad de mercados, innovación y acceso a tecnología (Hernández, 2009). En la Provincia de Chanchamayo, específicamente en el distrito de Pichanaqui zona de influencia el estudio, existen Micro y pequeñas empresas en los diferentes sectores, servicio, comercio o producción, hospedajes; los cuales algunos desaparecen al corto tiempo de su creación y otros permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose si este fenómeno es como consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad mediante el uso de técnicas modernas Administrativas en sus diversas actividades empresariales, por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeñas empresas del Perú; del sector turismo rubro hospedajes en el distrito de Pichanaqui?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar y describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeñas empresas del Perú; del sector turismo rubro hospedajes en el distrito de Pichanaqui, provincia de Chanchamayo en el periodo-2019. Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los gerentes o dueños de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio.

Describir las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio. Describir las características del uso de técnicas modernas administrativas en la micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio. La investigación fue de diseño No experimental-Transversal - Descriptivo. Se utilizó una población de 16 y una muestra de 4 Mypes (hospedajes) del ámbito de estudio. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras estadísticas. La investigación concluye que el 75% son mujeres y solo un 25% son del sexo masculino, de edades entre 50 años a más años, de estado civil casados, con grado de instrucción empírica 50% y técnica 50% y en relación al cargo que ocupan el 75% están a cargo de administradores y solo el 25% está a cargo de los dueños. El 100% de la PYMES están formalizadas ,gracias a la formalización el 75% de las MYPES están calificadas a acceder a un crédito bancario, contando con 7 a más años de permanencia en el rubro, el número de trabajadores que cuenta cada MYPE es de 1 a 5 personales, el principal objetivo de la empresa es generar ganancias y el 25% tiene relación con las empresas, lo que significa que las MYPES son formales y tienen muchos años en este rubro, cuenta con personal para la atención a sus clientes que asistan a estos establecimientos, su objetivo principal de los MYPES es generar ganancias. El 75% conoce las técnicas modernas de la gestión de calidad (marketing), por su parte el 100% de las MYPES sí cree que la gestión de calidad contribuya en el rendimiento del negocio, el 100% de las MYPES no escucho hablar del Neuromarketing, el 57.1% es el servicio y un 28% es por la utilidad que brinda el producto, la emoción del cliente sí influye en un 75%, en el consumo de un producto, un 100% de los hospedajes no aplica promociones ni 2x1. Por el contrario deducen que en fechas festivas los precios tienden a subir, por haber más demanda o clientes, el 100% de las MYPES de este rubro Boutiques en el distrito de Satipo considera que implementar el Neuromarketing como herramienta útil para su negocio, le será muy beneficiosa para permanecer en el mercado y así lograr llegar a más clientes ya que estas nuevas herramientas apliquemos en nuestro distrito de Pichanaqui lo que significa que estamos muy retrasados en aplicar las técnicas modernas de la gestión de calidad.

Palabras Clave: Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, técnicas modernas administrativas.

Título: Gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Chimbote, 2018

Autor: Oscar Manuel Estrada López (Sede Central)

Resumir

A nivel internacional, específicamente en Colombia, estas Mypes, en 2015, sufrieron un cambio extremo. (Rueda, Acuña y Mora, 2015). En el Perú la mitad de la población preferían auto medicarse, pero lo hacían con ayuda del boticario, ese pequeño detalle pudo ser la explicación del por qué los clientes eligieron una botica (Mendoza, 2015). En el Distrito de Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas del rubro boticas, pero se desconoce si gestionan utilizando el Marketing, por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Chimbote, 2018?. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Chimbote, 2018. Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Chimbote, 2018. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Chimbote, 2018. Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Chimbote, 2018. Elaborar y proponer un plan de la gestión de calidad bajo el enfoque del marketing y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Chimbote, 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal - descriptivo. Se utilizó una población de 46 micro y pequeñas empresas y una muestra de 36 mypes. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario con 23 preguntas. Para el análisis de los datos se hizo uso de análisis descriptivo, el programa Excel para elaborar las tablas y figuras estadísticas.

La investigación concluye que la mayoría de los representantes encuestados tienen una edad de 31 a 50 años, (55.56%), son de sexo femenino (77.77%), su grado de instrucción es de superior universitaria (63.88%), el cargo que desempeñan es de dueños (61.11%), y tienen de 0 a 3 años desempeñando en el cargo (69,45%). La totalidad tienen de 1 a 5 trabajadores (100.0%) y respondieron que el objetivo de creación de su empresa fue de generar ganancias (100.0%). Finalmente, la mayoría de las boticas tienen una permanencia en el rubro de 0a 3 años (61.11%); así mismo, la mayoría absoluta respondieron que las personas quienes trabajan en sus empresas no son familiares. La totalidad de las boticas si conocen el término de gestión de calidad (100.00%) y no utilizan ningún medio para publicitar su negocio (100.00%). La mayoría de las boticas de estudio respondieron que, la poca iniciativa, es la dificultad que tiene el personal para implementar una gestión de calidad (72.22%) no utilizan herramientas del marketing (77.78%) así mismo, no utilizan las herramientas del marketing porque no tienen un personal experto (61.11%). Finalmente, el plan de mejora propuesto en esta investigación permitirá contribuir a mejorar la gestión de calidad empresarial enfocado en la adecuada implementación de la técnica o herramienta administrativa del Marketing.

Palabras Clave: Gestión de calidad, marketing, micro y pequeñas empresas.