



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA
DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y
PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
POLLERÍAS, PROVINCIA DE HUARMEY, AÑO 2017.

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

AUTOR:

CHUPICA MENDOZA, EDER ALDOIR

ORCID: 0000-0001-8359-7655

ASESOR:

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE - PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chupica Mendoza, Eder Aldoir

ORCID: 0000-0001-8359-7655

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, bachiller en Administración, Chimbote,
Perú.

ASESOR

Centurion Medina, Reineiro Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contable,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Limo Vasquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por la vida, por la salud fuente necesaria para cumplir mis metas, y seguir perseverando en la formación académica.

Así mismo, agradezco a mi madre por confiar en mis decisiones y brindarme el apoyo moral y económico, agradezco a mi hermana y amistades de parroquia, barrio, trabajo, por los consejos que me brindan para la culminación de la carrera.

Agradezco, al docente Dr. Reinerio Zacarias, Centurión Medina, por el tiempo y paciencia que tiene hacia los estudiantes, para fomentarnos sus conocimientos y motivarnos a la culminación de dicho trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Dedico, este trabajo de investigación a Dios,
padre celestial, que abunda en amor y
misericordia, y nos invita encontrar la felicidad.

De tal manera, a mi Madre, hermana, tíos y
amigos que son parte fundamental en mi
crecimiento, que han sabido guiarme por el
buen camino, transmitiéndome consejos para
seguir adelante y superar los obstáculos de la
vida.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. La investigación es de diseño, no experimental, transversal y descriptivo; para la obtención de información se escogió una muestra dirigida a 14 micro y pequeñas empresas de una población de 16 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplico un cuestionario de 20 preguntas, a través de la técnica de la encuesta. Se obtuvo como principales resultados. Respecto a los representantes: El 43% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad; el 50% de representantes tienen grado de instrucción de secundaria. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 100% de las empresas son formales; el 86% de los empresarios tienen de 1 a 5 trabajadores. Respecto a la variable: El 57% si conoce el termino gestión de calidad; el 50% tiene el objetivo de tener oportunidad en el crecimiento; el 71% si conoce las funciones administrativas; el 64% tiene un clima organizacional agradable; el 64% posee una calidad en el servicio; el 100% no conoce el termino TIC, el 71% no lo utiliza ni internamente, ni externamente. Llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes son personas adultas que han culminado los estudios secundarios, así mismo, los negocios que tienen en actividad son formales, y cuentan con 1 a 5 trabajadores. Además, conocen de manera óptima la gestión de calidad, y las funciones administrativas, ofrecen un servicio agradable y de calidad. Pero, la totalidad de los empresarios no conocen el termino de TIC, ni lo utilizan internamente, ni externamente.

Palabras clave: Calidad, comunicación, empresas, gestión, tecnología.

ABSTRACT

The present research work had as its general objective: Determine the main characteristics of quality management with the use of information and communication technology and the proposal for improvement in micro and small enterprises in the services sector, poultry, Province of Huarmey, year 2017. The research is of design, not experimental, transversal and descriptive; In order to obtain information, a simple was selected for 14 micro and small companies from a population of 16 micro and small businesses, to which a questionnaire of 20 questions was applied, through the technique of the survey. It was obtained as main results. Respect for representatives: 43% of the representatives are between 31 and 50 years of age; 50% of the representatives have a high school education degree. Respect to the micro and small companies: 100% of the companies are formal; 86% of employers have from 1 to 5 workers. Respect for the variable: 57% refers to quality management; 50% have the objective of having an opportunity in growth; 71% if you know the administrative functions; 64% have a pleasant organizational climate; 64% have a quality service; 100% do not know the term ICT, 71% do not use internally or externally. He came to the conclusion that the majority of the representatives are adults who have completed high school, likewise, the businesses they have in the activity are formal, and have 1 to 5 workers. In addition, through a pleasant and quality service. But, all entrepreneurs do not know the term ICT, nor use it internally, or externally.

Keywords: Quality, communication, businesses, management, technology.

CONTENIDO

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	9
2.1 Antecedentes:	9
2.2 Bases Teóricas.....	18
2.3 Marco Conceptual	29
III. HIPÓTESIS	31
IV. METODOLOGÍA	32
4.1 Diseño de la Investigación	32
4.2 Población y Muestra.....	33
4.3 Definición y Operacionalización de la Variable	34
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
4.5 Plan de Análisis.....	36
4.6 Matriz de Consistencia	37
4.7 Principios Éticos.....	39
V. RESULTADOS	40
5.1 Resultados	40
5.2 Análisis de Resultados	45
5.3 Propuesta de Mejora.....	53
VI. CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFIA.....	64
ANEXOS.....	70

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarney, año 2017.....	39
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarney, año 2017.....	40
Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarney, año 2017.....	41
Tabla 4. Propuesta de mejora a la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarney, año 2017.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras

Figura 1. Edad.....	68
Figura 2. Genero.....	68
Figura 3. Grado de Instrucción.....	69
Figura 4. Cargo que desempeña.....	69
Figura 5. Situación legal.....	70
Figura 6. Años de permanencia en el rubro.....	70
Figura 7. Número de trabajadores.....	71
Figura 8. Finalidad de la creación de la empresa.....	71
Figura 9. Conocimiento de la gestión de calidad.....	72
Figura 10. Uso de la gestión de calidad.....	72
Figura 11. Objetivo del uso de la gestión de calidad.....	73
Figura 12. Conocimiento de las funciones administrativas.....	73
Figura 13. Funciones administrativas que utiliza.....	74
Figura 14. Clima organizacional dentro de la empresa.....	74
Figura 15. Nivel de servicio que presta.....	75
Figura 16. Contribución de la gestión de calidad al negocio.....	75
Figura 17. Conocimiento de la tecnología de la información y la comunicación.....	76
Figura 18. Uso de la tecnología de la información y la comunicación.....	76
Figura 19. Uso internamente de las TIC.....	77
Figura 20. Uso externamente de las TIC.....	77

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos en mundo competitivo, sobre todo en plano empresarial, como consecuencia de la globalización de la economía, y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Estos permiten mayor acceso al conocimiento a la información y a la comunicación; elementos importantes en la interacción económica y social de los tiempos actuales. Por ello, las Micro y Pequeñas Empresas, están a la vanguardia de los nuevos tiempos, con procesos competitivos.

Las Micro Y Pequeñas Empresas, desempeñan un papel muy importante en la economía del país, ya que, generan empleo a las personas de bajos recursos económicos, ofreciendo puestos de trabajo, al mismo tiempo contribuyen en la producción de alguna Micro Y Pequeñas Empresas, como lo menciona Sánchez (2006):

Las Micro y Pequeñas Empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las micro y pequeñas empresas brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que las micro y pequeñas empresas abarcan varios aspectos en la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. (p.128)

La Tecnología de la Información y la Comunicación actualmente es de gran beneficio para las organizaciones, esto genera competitividad y crecimiento, así como lo menciona Gorraiz (2011):

La influencia de la Tecnología de la Información y la Comunicación en la gestión de calidad en los próximos años será decisiva y jugara un papel primordial en las organizaciones, tanto en su vertiente de dar soporte a todos los procesos de la empresa, como en la gestión de calidad de las propias tecnologías de la información, que garanticen un uso racional y continuo de las mismas y la selección apropiada de los distintos canales de comunicación que estas tecnologías brindan a las empresas.

A nivel internacional, en el continente de Europa conocer sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación es muy solicitada en las pymes europeas. Alrededor de 864000 empleos TIC no se cubrirán este año por falta de profesionales cualificados, por problemas de paro juvenil en los países España y Grecia, la existencia de un número tan elevado de vacantes desaprovechadas resulta alarmante. “Los profesionales de las TIC están niveles de pleno empleo”. Estudio elaborado por Ideada. Según (Diario Expansión, 2015). Esta herramienta de la Tecnología de la Información y la Comunicación permite un desarrollo para las pymes.

Así mismo, en el país España las pymes utilizan las Tecnología de la Información y la Comunicación este instrumento les permite un crecimiento en su empresa. España, es un país más conectado a la red y también son sus pymes, el 98.3% de la pyme española dispone de conexión y 7 de cada 10 de página web. Un 67% de las pymes cuentan con ellas para tratar con los clientes, las TIC se han convertido en el motor de la energía

innovadora que permite a las pymes ser más competitivas, según (Pardo, 2015). Utilizar este instrumento les permite que las pymes sean competitivas e innovadoras frente al mercado.

El uso de las herramientas tecnológicas en los países de América Latina, el 34% de los negocios planea realizar inversiones de capital enfocados en tecnología. Las pequeñas y medianas empresas de Panamá, Colombia, Costa Rica y Ecuador, para el 2015 el 88% de sus altos ejecutivos considera que el negocio mejorara en el año, por esto planean tener mayor inversión enfocadas en tecnología (34%), superando las inversiones en maquinaria (29%) o mejoras estructurales sus negocios (27%). El 49% de las pymes afirman que al no utilizar la tecnología en sus labores de trabajo sería imposible que el negocio existiera, por ello los elementos tecnológicos facilitan las labores al interior de las organizaciones. Según (Colombia Digital, 2015). Implantar el uso de esta herramienta permitirá facilitar las labores del negocio.

Seguidamente, en México, el 5.9% de las pequeñas y medianas empresas utilizan las TIC orientadas a la gestión empresarial en la nube (ERP), haciéndolas más competitivas y generándoles un incremento anual del 40% de las utilidades netas. Sin embargo, la mayoría de pymes tienen limitadas oportunidades de acceso a este tipo de tecnología por su alto costo y reducida oferta que hay en el mercado, según (El Financiero, 2014). Hacer uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para las pymes en este país les permite incrementar sus utilidades.

Por otra parte, en el país de Colombia, unas 590 pymes del país aún no reconocen la inversión en tecnologías de la información y la comunicación como un factor de competitividad, más del 90% del empresariado conciben la adopción y el uso de las

Tecnología de la información y la comunicación, en asocio a procesos básicos de sistematización y gestión de información, de tipo contable y financiero, según (Portafolio, 2012). En este país muchas de las pymes desconocen de esta herramienta de las Tecnologías de la Información y la comunicación, la cual no lo explotan al máximo para los procesos de los negocios.

En el país Chile, el 98% de las empresas chilenas son PYMES, dentro de ellas el 63% generan empleo y el 20% representa el PIB nacional, muchas empresas comenzaron a incursionar en el sector con ofertas con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación enfocadas y dirigidas a cada necesidad específica, según (Henríquez, 2015). Las tecnologías de la información y la comunicación para este país, es una mejora porque les permite generar empleo.

Mientras tanto, en el Perú, si utilizan la Tecnología de la Información y la comunicación, pero son más usados por las grandes empresas, la cual cuentan con ingresos fuertes. Pero en caso de las Micro y Pequeñas Empresas son pocos, como en los departamentos (Lima, Arequipa y Trujillo), han iniciado con el uso de la tecnología de la información y la comunicación, pero la gran mayoría no lo hacen por temor al cambio, inversión y desconocimiento.

Algunas cifras obtenidas en estos últimos años:

- Si más Mypes a la zaga llegan los niveles de uso tecnológico que las líderes podrían crear unos 6.2 millones de empleos nuevos tan solo en esos países. Además, aumentarían sus ingresos. Afirma el gerente general de Microsoft de Perú. (Diario Gestión, 2014)

- El 61.1% de las micro y pequeñas empresas peruanas no usa ninguna herramienta de la tecnología de la información y la comunicación. El estudio fue realizado a 400 micro y pequeñas empresas. Según un informe de la red de la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de las Pymes (Faedpyme). (Radio Programa del Perú, 2014)
- Un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas peruanas les ayudarías a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y servicios, señaló el especialista Eduardo Roca de la Pontificia Universidad Católica del Perú. (Diario Gestión, 2014)

Por otro lado, en el departamento de Ancash, son pocas Micro y Pequeñas Empresas que utilizan la Tecnología de la Información y la comunicación, ya que algunos de los empresarios no desean invertir. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) y la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Ancash (UNASAM), promueven el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), además de impulsar la inclusión digital en esa región. Según (Bolognesi Noticias, 2015).

En Huarney, la gran mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas no utilizan la Tecnología de la Información y la Comunicación por lo que los impide mantener un mejor nivel en cuanto a la gestión de calidad. En algunos negocios usan las redes sociales para promocionar sus productos, por lo tanto, les falta explotar el uso de esta herramienta de la Tecnología de la Información y la Comunicación ya que es gran beneficio para el negocio creando una ventaja competitiva. Por ello, se planteó la siguiente pregunta de

investigación: **¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017?**

De acuerdo al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. Para realizar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. Detallar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. Especificar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. Elaborar una propuesta de mejora a la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Por lo tanto, la presente investigación se justifica porque permitirá obtener aspectos teóricos de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación que se aplican en las micro y pequeñas empresas para su crecimiento y desarrollo. Por otro lado, se justifica porque permitirá conocer a nivel exploratorio las principales características de las micro y pequeñas empresas que aplican las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de estudio las cuales permanecerán en

el mercado generando intereses por la sociedad. Se justifica por qué permitirá que la parte administrativa aplique la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas con visión de ser competitivos y ser reconocido frente a la sociedad. También beneficiara a las personas que están emprendiendo un negocio proporcionándoles conocimientos y deseen implementar el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación. Finalmente se justifica este estudio que servirá como base para mejorar la competitividad de trabajo, de tal manera sirva a los estudiantes como base de investigaciones futuras y consultas sobre la gestión de la calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas.

Así mismo, la metodología es de diseño, no experimental, transversal y descriptivo; con una muestra dirigida a 14 micro y pequeñas empresas de una población de 16 micro y pequeñas empresas; la técnica que se utilizó es la encuesta, el instrumento aplicado fue el cuestionario; de tal manera que se obtuvo información requerida para la investigación y se elaboró las tablas y figuras en el formato de Excel y programa de Word; por lo tanto, esta investigación se realizó de acuerdo al código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, confidencialidad, confiabilidad y respeto a los demás.

Como resultado, a las encuestas aplicadas a los representantes de la micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarney. De acuerdo a la variable de gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y la comunicación es: El 57% si conoce el término gestión de calidad. El 43% no lo utiliza. El 50% lo utiliza con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento. El 71% si conoce las funciones administrativas. El 64% utiliza el control. El 64% tiene un clima organizacional, agradable. El 64% posee una calidad en el servicio. El 43% afirmaron

que la gestión de calidad no contribuye al negocio. El 100% no conoce el termino TIC. El 71% no lo utiliza. El 71% no lo usa internamente, ni externamente.

Por consiguiente, se concluye que la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, no conocen adecuadamente el termino gestión de calidad, por lo tanto, no utilizan, los que utilizan esta técnica lo hacen con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento. La mayoría de los representantes conocen las funciones administrativas y la más utilizada es la función del control, así mismo, la mayoría relativa tiene el clima organizacional dentro del negocio agradable, el nivel de servicio que presta es ofrecer una calidad en el servicio con objetivo de satisfacer al cliente. La totalidad de los representantes no conocen el término de las TIC, es por ello, que la mayoría no lo conocen, ni utiliza internamente, ni externamente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

Se tomarán trabajos de investigación con la misma variable sobre gestión de calidad, con la misma herramienta tecnologías de la información y la comunicación, con el mismo sector de servicios y el mismo rubro.

Internacional

Pettinelli & Jofré (2016) en su estudio de investigación *Evaluación de impacto en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TICS) en microempresas chilenas*, tuvo como objetivo general: Contribuir a la literatura sobre el impacto económico que genera la adopción de TICs, específicamente en microempresas chilenas, mediante el cambio en las ventas por trabajador, a través de la metodología de evaluación de impacto. Tuvo como objetivos específicos: Determinar los factores influyentes en la adopción de tecnologías en relación al marco Tecnológico – Organizacional – Ambiental (TOE); cuantificar el impacto que genera el uso de las TICs en las ventas por trabajador de microempresas chilenas. Tuvo como metodología: Evaluación no experimental, transversal, modelo robusto, su muestra dirigida es de 2511 microempresas chilenas, utilizó la técnica de la encuesta, utilizó el programa de Microsoft Excel para elaboración de sus tablas y gráficos, el programa de Microsoft de Word para elaboración de su investigación, tuvo como resultados: El 11% correspondiente a 265 microempresas de un total de 2511 las que han adoptado el internet como herramienta TICs, el rango de ventas promedio por trabajador entre \$0 a \$12,000,000, correspondiente a 1421 microempresas del total de la muestra. Concluyó las más frecuentes de los representes son género masculino, si poseen local u oficina donde desarrolla sus actividades, si está inscrito en

Chilecompra. Así mismo se encontraron que el uso de TICs genera aumentos en las ventas promedio por trabajador para cada cuatro de las cinco tecnologías de la información.

Nacional

Fernandez (2017) en su estudio de investigación *Gestión de calidad y capacitación al personal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro - restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016*, tuvo como objetivo general: Describir las características de la Gestión de Calidad y capacitación al personal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016. Tuvo como objetivos específicos: Describir las características del perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016; describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016; describir las características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016; describir las características de la capacitación al personal de las micro y pequeñas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016. Tuvo la metodología: Diseño de investigación, no experimental, transversal, descriptivo; su muestra dirigida fue a 50 restaurantes de una población de 126 micro y pequeñas empresas dedicado al rubro restaurantes; utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario de 16 preguntas; en el plan análisis utilizó el programa de Microsoft Excel para la elaboración de gráficos, el programa de Microsoft Word para la redacción de los análisis de resultados; esta investigación tuvo como principios éticos la confiabilidad y confidencialidad. Llego a los resultados: Respecto a los empresarios: El 44% de los representantes encuestados tienen de 18 a 30 años de edad.

El 60% de los empresarios encuestados manifestaron que son del sexo femenino. El 60% tiene el grado de instrucción universitaria. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 100% de los representantes encuestados aseguran que la Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 52% de los encuestados de las Micro y Pequeñas Empresas tiene de 1 a 5 años de funcionamiento. El 80% tienen de 1 a 5 trabajadores. Respecto a la Gestión de Calidad: El 90% de los representantes encuestados aplica la técnica de gestión de calidad. El 60% de los encuestados asegura utilizar la lluvia de ideas como técnica de gestión de calidad. El 50% de los representantes aplican la gestión del enfoque al cliente para una buena atención. El 70% de los representantes encuestados tiene una buena actitud para la atención. Concluyó que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016. Son dirigidas por personas de género femenino, con edad promedio entre 18 a 30 años, con grado de instrucción universitaria. Así mismo, la mayoría de los representantes aplican la gestión de calidad para una buena atención al cliente.

Hernandez (2015) en su estudio de investigación *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014*, tuvo como objetivo general: Determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014. Tuvo como objetivos específicos: Determinar las características de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014; determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014; determinar las características de la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014. Tuvo la metodología: tipo y nivel de investigación tuvo un enfoque cuantitativo y

cualitativo; diseño, no experimental, descriptivo; su muestra dirigida fue a 15 Mypes de una población de 120 Mypes dedicados al rubro de restaurantes; la técnica e instrumento que se utilizó fue la encuesta y observación. Llego a los resultados: Respecto a los empresarios: La edad de los representantes encuestados de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas que más predomina tienen entre 30 a 40 años con un 40%. El 67% de los representantes encuestados de las Micro y Pequeñas Empresas son de género femenino. El 53% de los representantes encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa. Respecto a la Gestión de Calidad: El 53% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman no conocer la norma ISO. El 60% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo. El 86% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas si están certificadas por la ISO 9001. El 66% de las Micro y Pequeñas Empresas aplican la innovación tecnológica. El 73% de las Micro y Pequeñas Empresas tiene como amenaza externa al crecimiento acelerado en el número de restaurantes en el distrito. Concluyó que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas de los representantes son de género femenino que cuentan con estudios secundarios completos, en cuestión a la gestión de calidad de las empresas no se asemeja por ningún tipo de estándar marcado, la mayoría de las empresas solo aplican criterios que aprendieron y en su momento dieron resultados.

Jauregui (2017) en su estudio de investigación *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, año 2014*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Tuvo como objetivos específicos: Describir las principales

características de gestión de calidad en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014; describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014; describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Tuvo la metodología: Diseño de la investigación, no experimental, transversal, descriptivo; su población muestral fue de 8 micro y pequeñas empresas; la técnica que utilizó fue la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario; en el plan de análisis utilizó los programas Excel, Word, PDF; tuvo como principios éticos el principio de autonomía, confiabilidad, respeto a la dignidad humana, confidencialidad. Llegó a los resultados: Respecto a los Representantes: El 50% de los representantes encuestados son de género masculino. El 50% de los representantes encuestados dijeron que tienen una edad entre 18 a 30 años. El 37.5% de los representantes tienen instrucción superior no universitaria. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 62.5% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas trabajan de 1 a 3 trabajadores. El 37.5% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas tienen más de 7 años en el rubro. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas se creó con el objetivo de maximizar ganancias. Respecto a la Gestión de Calidad: El 100% de los representantes encuestados desconocen el término de gestión de calidad. El 100% de los representantes encuestados no siguen un plan de negocios. El 100% de los representantes perciben que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos. Concluyó que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, los representantes son de

género masculino con una edad joven entre 18 a 30 años, creados con la finalidad de obtener ganancias, pero lo negativo es que desconocen del termino gestión de calidad.

Goicochea (2016) en su estudio de investigación *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015. Tuvo como objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015; determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015; determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015. Tuvo la metodología: Diseño de la investigación, no experimental, transversal, descriptivo; su muestra dirigida fue 100% de las micro y pequeñas empresas de una población de 10 micro y pequeñas empresas; la técnica usada fue el cuestionario, el instrumento aplicado fue el cuestionario; en el plan de análisis se utilizó el programa de Excel y Word para elaboración de tablas y gráficos; tuvo como principios éticos consentimiento informado, derecho a retirarse, confidencialidad, confiabilidad, respeto a la persona humana. Llego a

los resultados: Respecto a los Representantes: El 80% de los representantes encuestados tienen una edad de 31 a 50 años. El 70% de los representantes encuestados son de género masculino. El 40% de los encuestados dijeron que tienen el grado instrucción de secundaria. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 30% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas tienen más de 7 años de actividad. El 60% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas tienen una cantidad de 1 a 4 trabajadores. El 60% de los trabajadores cuentan con estabilidad laboral. Respecto a la Gestión de Calidad: El 90% de los representantes encuestados tienen conocimiento de gestión de calidad. El 70% de los encuestados no desarrollan ninguna política de calidad en el negocio. El 60% brindan capacitaciones a sus trabajadores. Concluyó que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro restaurantes del boulevard gastronómico de Villa María del Triunfo, sus representantes son de género masculino y son de edades adultas entre 31 a 50 años, además el negocio tiene más de 7 años de actividad, dentro de ello conocen sobre gestión de calidad, pero no existe interés por parte de los representantes en poner en práctica.

Rios (2015) en su estudio de investigación *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014*. Tuvo como objetivo general: Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014. Tuvo como objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes de las mypes del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014; determinar las principales características de las mypes del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014; determinar los principales factores de la gestión de

calidad de las mypes del sector servicios rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014; determinar las principales características que se involucran en el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco, año 2014. Tuvo la metodología: Diseño de la investigación, no experimental, descriptivo; su muestra dirigida fue a 20 restaurantes de una población de 180 micro y pequeñas empresas dedicado al rubro restaurantes; la técnica que utilizó es la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario de 19 preguntas; en el plan de análisis se hizo uso del programa de Excel. Llego a los resultados: Respecto a los Representantes: El 65% de los representantes encuestados son de género masculino. El 35% de los encuestados tienen la edad entre 35 a 44 años. El 60% de los representantes encuestados dijeron que tienen el grado de instrucción superior universitaria completa. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 50% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas tienen de 5 a 7 años de actividad. El 90% son formales. El 95% de los trabajadores son permanentes. El 45% de las Micro y Pequeñas Empresas tienen como finalidad solventar en los gastos familiares. Respecto a la Gestión de Calidad: El 85% de los representantes encuestados conocen del término gestión de calidad y su importancia para el negocio. El 75% de los representantes encuestados dijeron que la calidad es uno factores principales para generar utilidad. El 85% de los encuestados consideran que el servicio que brindan es de calidad. Concluyó que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro restaurantes del sector servicio, sus representantes son género masculino con la edad entre los 35 a44 años de edad. Además, las Micro y Pequeñas Empresas son formales, y están creados con la finalidad de solventar gastos familiares, y por ultimo tienen conocimiento de la gestión de calidad y es utilizado con el fin de satisfacer al cliente.

Local

Antúnez (2017) en su estudio de investigación *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Tuvo como objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016; determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016; determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Tuvo la metodología: Diseño de la investigación, no experimental, transversal, descriptivo; su muestra dirigida fue a 22 micro y pequeñas empresas de una población de 26 micro y pequeñas empresas; utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario; en el plan de análisis se utilizó el programa Excel, Word y PDF; tuvo como principios éticos la confidencialidad, confiabilidad, respeto a la persona y veracidad. Llego a los resultados: Respecto a los representantes: El 63.6% de los representantes encuestados son de género masculino. El 72.7% tienen una edad entre 31 y 50 años de edad. El 45.5% de los representados encuestados dijeron tener un grado de instrucción superior. Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 63.6% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. El 59.1% son informales. El 68.2% de las Micro y Pequeñas Empresas tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro. Respecto a la

Gestión de Calidad: El 54.5% de las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas no capacitan a sus colaboradores en atención al cliente. El 59.1% de los encuestados aseguran que aplican una gestión de calidad. El 40.9% de los representantes encuestados usan la mejora continua como técnica de gestión en su negocio. Concluyó que la mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes, de la ciudad de Huarney. La mayoría de los representantes son de género masculino y tienen la edad entre 31 a 50 años, además no están formalizadas, pero aplican la gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, para determinar calidad en sus negocios.

2.2 Bases Teóricas

Micro y Pequeña Empresa

La Micro y Pequeña Empresa está regida por una ley, donde puede ser creada por cualquier persona que desee emprender un nuevo negocio, esto favorecerá al crecimiento económico de un país, así como lo manifiesta la Ley 28015 (2003):

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (p. 1).

Esta ley sirve para fomentar la formalización de las micro y pequeñas empresas, de tal manera, que cumplan con el pago de sus impuestos. Así se evita los problemas tributarios y sanciones, ya que siendo una empresa informal no tiene ninguna posibilidad de poder expandirse en otros mercados.

Características de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

Dentro de las características de las micro y pequeñas empresas, existe una ley que nos da a conocer las categorías empresariales, en la cual cada empresario debe estar ubicado de acuerdo a la función de sus ventas anuales, como lo indica la Ley 30056 (2013):

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: Microempresa, Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Pequeña Empresa, Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Mediana Empresa, Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT (p. 5).

Esta ley tiene la finalidad de informar e impulsar el desarrollo productivo y crecimiento empresarial, a todos los empresarios y poder registrarse de acuerdo a sus ventas anuales, para poder cumplir con el pago de los tributos.

Política Estatal

El estado peruano promociona el fácil acceso a los servicios empresariales, y a los nuevos emprendimientos, pero requiere como primer punto importante la formalidad, para crear un entorno favorable y competitivo, así como lo indica la Ley 28015 (2013):

El estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacionales, Regionales y Locales y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o

promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo sostenido (p. 1).

Por lo tanto, los nuevos emprendimientos locales deben tener en cuenta las mejoras dentro de su negocio, en la parte administrativa y técnica, esto les permitirá sobresalir frente a la competencia.

Obligaciones Laborales

Las empresas tienen como obligaciones cumplir con ciertos requisitos, como la remuneración, seguro, CTS, gratificaciones y vacaciones a sus trabajadores, la cual prestan servicio en la producción y crecimiento de la empresa, así como lo manifiesta Emprender (2017):

Al desarrollar tu actividad empresarial sea como persona natural con negocio o a través de una persona jurídica (empresa) tendrás uno o más trabajadores, siendo así, tendrás obligaciones laborales para con ellos como el pago de su remuneración mensual, otorgamiento de gratificaciones, vacaciones u otros derechos. También tendrás la obligación de proporcionar a la SUNAT información tuya y de tus trabajadores, las obligaciones laborales, así como de efectuar los pagos de los tributos correspondientes. (p. 1).

Los dueños de las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Huarney cumplen con ciertas obligaciones, como la remuneración de sus trabajadores y el pago de los

tributos, de esta manera, evitan problemas e inconvenientes con sus trabajadores y la SUNAT.

Emprendedores

Es aquella persona que tiene la idea y capacidad de poner en funcionamiento un negocio nuevo, por ello, se esfuerza por lo que desea alcanzar aprovechando las oportunidades que se le presenta, así mismo, la persona emprendedora es creativa y positiva que busca soluciones para alcanzar sus objetivos. Las personas emprendedoras deben contar con ciertas características para poder mantener en funcionamiento su negocio, para así ser un buen empresario, como lo manifiesta el Ministerio de la Producción (2016):

- Disponer de valores (Honestidad, espíritu de superación, trabajo en equipo) y virtudes (autoconocimiento, curiosidad para innovar, y capacidad para gestionar negocios innovadores). (p. 9).
- Trazarse un camino estratégico que implique metas ambiciosas y altos estándares de calidad. (p. 9).
- Poner a trabajar la creatividad; tomarse el tiempo para hacer las cosas diferentes. (p. 9).
- Ejecutar la resolución y compromiso; todo camino que se emprende debe tener una estrategia clara hacer realidad sus objetivos. (p. 9).

Los representantes de las micro y pequeñas empresas deben contar con estas características para la producción del negocio, ya que los valores y virtudes son la base para la formación humana, aplicarlo permitirá la aceptación social y armonía con los demás. Así también, deben ser creativos y comprometidos con su negocio.

Gestión de Calidad

La gestión de calidad es una herramienta importante para la empresa, porque te permite planificar de manera adecuada el servicio o producto que vas a ofrecer, mejorar y asegurar la calidad de la organización, así como lo señala Rubio & Uribe (2013) “La gestión de la calidad no solo implica gestionar la calidad del producto o servicio, sino también administrar la calidad de la gestión de la organización como tal” (p. 32). El uso de este instrumento en las micro y pequeñas empresas permitirá la aceptación de los clientes, crecimiento del negocio y permanencia en el mercado.

Sistema de Gestión de Calidad

La gestión de calidad es algo primordial para todo negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. De tal manera, como lo menciona Rubio & Uribe (2013):

Un sistema de gestión de la calidad puede ayudar a aumentar la satisfacción de los clientes, por esto el enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad orienta a las empresas a que analicen los requisitos que ellos establecen para así determinar los procesos y actividades que se deben desarrollar al producir esos bienes o servicios que sean aceptables para el cliente y de esta forma mantener todos los procesos controlados. (pp. 34 - 35).

La aplicación de este sistema en las micro y pequeñas empresas permitirá que los representantes se enfoquen más, en la calidad de producción del bien o servicio, dirigiendo y controlando aquellas actividades realizadas en el negocio.

Las Normas ISO 9000

Las normas ISO 9000 son requisitos de calidad que está enfocado en el diseño, producción e instalación, donde se procesa un bien o servicio. Llevar un control, redujera incidencias en la producción o prestación de servicio, como lo manifiesta Rubio & Uribe (2013):

El conjunto de las normas ISO 9000 constituye un modelo para que se logre el aseguramiento de la calidad en lo referente al diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y la retroalimentación de bienes y servicios; estas normas internacionales de calidad se establecieron para controlar y evaluar la calidad de las organizaciones y por consiguiente de su sistema de gestión de la calidad. (p. 35).

La aplicación de esta norma ISO 9000 en las micro y pequeñas empresas permitirá acceder numerosas ventajas, como la satisfacción de los clientes, y el monitoreo del desempeño de los procesos.

Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

La implantación de un sistema de gestión de calidad permite reducir costos y mejora en los procesos de producción de un bien o servicio, generando una competencia en el mercado, tal como lo menciona Arenas (2009) “Las aplicaciones de las Normas de Calidad ISO 9000 constituyen para la industria, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitiva en cualquier mercado” (p. 4). Implantar este sistema de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas serán de mucha ayuda para los representantes actuales y

nuevos que surgirán, por ello, las normas de calidad ISO 9000 son muy beneficiosas para las empresas de servicio.

Los sistemas de gestión de la calidad en las empresas

Los sistemas de gestión de la calidad en las empresas son muy favorables para el posicionamiento en el mercado y aceptados por los clientes, de tal manera, que esta herramienta la gestión de calidad crea una fidelización de cliente a empresa, tal como lo indica Rubio & Uribe (2013) “La empresa que cuente con un sistema de gestión de la calidad puede ayudar a aumentar la satisfacción de sus clientes, a que estos sientan mayor confianza, y a que la organización asuma una orientación más sistemática” (p. 38). El uso de esta herramienta en las micro y pequeñas empresas permitirá a los representantes obtener incremento en las ganancias del negocio y confianza de parte de sus clientes.

Gestión de la Formación

La gestión de la formación es una herramienta de instrucción al personal, que permite que los trabajadores adquieran conocimientos y actitudes, así como el desarrollo de habilidades y destrezas que contribuyen en las empresas, tal como lo indica Fernández (2017):

El procedimiento Gestión de la Formación proporciona el conjunto de actividades que se realizan desde la identificación de las necesidades de formación, hasta la realización y evaluación de las diferentes acciones formativas identificadas, de forma que se garantice la capacitación de los usuarios en las áreas identificadas en el Plan de Formación. (p. 115).

La aplicación de la gestión de la formación en los negocios sería adecuada, por ello, los representantes de las micro y pequeñas empresas, deben tomarse el interés de poder

invertir en sus trabajadores, ya que mediante la instrucción permitirá contrarrestar y disminuir las debilidades que tiene el negocio.

Importancia de la Comunicación en la gestión calidad

La comunicación influye mucho en la gestión de calidad, ya que les permitirá difundir los servicios que prestan los negocios, todo esto con el fin de que el cliente tenga información adecuada, tal como lo señala Arenal (2016):

El establecimiento deberá exhibir el horario en lugar visible desde el interior y el exterior y anunciar los días festivos en los que permanecerá abierto, también se debe informar de aquellas alternativas que amplíen las posibilidades de atención al cliente: Página Web, correo electrónico, y sobre los periodos especiales de venta: Rebajas, saldos, liquidaciones, promociones. Se debe exhibir la información con los servicios adicionales a disposición del cliente: tarifas, plazos y funcionamiento. Las diferentes formas de pago y sus condiciones de aceptación deben estar anunciadas también de forma visible. (p. 55).

Hacer una buena comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, permitirá que sus clientes tengan conocimiento del horario de atención, sobre las promociones, y las diferentes formas de pago, la buena impide la incomodidad de los clientes.

Tecnología de la Información y la Comunicación

La tecnología de la información y la comunicación son importantes en una empresa, por lo tanto, permiten buscar la mejor manera de realizar una acción, tener la interacción de comerciar, así como lo menciona Redondo (2009). “Las Tecnología de la Información y la Comunicación facilitan el desarrollo y el mantenimiento de la competitividad de las

empresas y la ventaja competitiva” (p. 34). El uso de esta herramienta permitirá a las micro y pequeñas empresas ser competitivas en el mercado, aumentando sus ventas y teniendo una relación cliente y la empresa.

Consecuencias de la Tecnología de la Información y la Comunicación en la Economía

La tecnología de la información y la comunicación hará efecto en el aspecto económico de un país, como también generará empleo, mejorará la organización, así como argumenta Redondo (2009):

- Sobre el crecimiento económico, la Tecnología de la Información y la Comunicación afectan a casi todos los aspectos de la vida económica y sobre todo a la organización y dirección de empresas. (p. 38).
- Sobre la generación de empleo, el aumento de la productividad inducido por la Tecnología de la Información y la Comunicación es una fuente de creación de empleo. (p. 38)
- Sobre la organización empresarial, la economía electrónica está modificando las condiciones de competencia y la estructura de los mercados. (p. 39).

Utilizar esta herramienta permitirá en las micro y pequeñas empresas un desarrollo para la producción del negocio, mediante la internet los representantes podrán evitar pérdida en el mercado y mejorar en las estrategias.

La Tecnología de la Información y la Comunicación y la Empresa

La implantación de esta herramienta ayudará en la parte administrativa, para la toma de decisiones, el control y dirección de las actividades, haciendo un uso óptimo de los recursos de la organización, así como lo manifiesta Redondo (2009) “La aplicación de la

Tecnología de la Información y la Comunicación en la administración de las organizaciones, permite a los administradores mejorar la coordinación y el control de las actividades y les ayuda a tomar decisiones mucho más efectivas” (p. 40). La aplicación de esta herramienta en la micro y pequeñas empresas permitirá a los representantes y administradores del negocio ser eficiente, con capacidad de conquistar nuevos mercados.

Innovación: Una capacidad sistemática

La innovación influye mucho en las empresas, porque de esa manera se creará un cambio para el bien de una empresa, mejorando la imagen de la empresa, así como lo indica Goñi (2009):

Para que la inserción de la innovación prenda en una organización se requiere que no sea una disciplina vista por unos pocos como la solución para inventar lo nuevo, sino que afecte y se aplique en lo cotidiano, en la forma de operar gestionar y afrontar las decisiones que nos llevan al futuro. La innovación requiere apoyarse en prácticas concretas que vayan dando forma al camino de cambio toda empresa recorre y que le permia activar su velocidad de transformación. (p. 46).

Implantar la innovación en las micro y pequeñas empresas permitirá el aumento de nivel de ventas, mejora la calidad del negocio, optimización de procesos, disminución de costos y reconocimiento en el mercado.

¿Para Qué Sirven Las Tecnologías De La Información Y La Comunicación En La Adquisición De Conocimiento?

La Tecnología de la Información y la Comunicación sirven para la adquisición de conocimiento, almacenamiento de datos, para promocionar mediante imágenes, así como lo señala Goñi (2009):

Nos referimos a la capacidad de almacenar información útil en la representación, catalogación y recuperación de los significados de este conocimiento. Las tecnologías nos lo permiten mediante la acumulación, ordenación, asociación y tratamiento masivo de datos, imágenes, hechos y relaciones entre los mismos, en formatos digitales. Aquí los límites en las capacidades de almacenamiento y tratamiento son tan amplios como se deseen y las potenciales aplicaciones informáticas pueden extenderse a cualquier tema o materia del conocimiento. (p. 217).

El uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas servirá para poder tener una adecuada base de datos de los clientes de manera ordenada, promoción del conocimiento usando las páginas web.

Digitalización de la información y las redes

La digitalización de la información y las redes crea y ayuda a innovar a las empresas, permitiendo incrementar su productividad, eficiencia o acceso a nichos nuevos, así como lo manifiesta Goñi (2009):

El fenómeno continuo de digitalización de cualquier contenido de información es, en esencia, la aplicación tecnológica transformadora más significativa que nos conduce a la sociedad de la información. El transporte de la información a formatos digitales permite, en tanto que la información puede tener orígenes espaciales y temporales muy distintos, crear nuevos contenidos y realidades informativos. (p. 253).

La aplicación de la digitalización en las micro y pequeñas empresas permitirá fomentar sobre los servicios que brinda, con objetivo de ser competitivos en el mercado.

La Comunicación Electrónica

La comunicación electrónica es una fuente importante para una empresa, ya que permitirá difundir, comunicar a los clientes, sobre los servicios que prestan las empresas, así como lo menciona Goñi (2009):

Los nuevos medios tecnológicos de comunicación como la telefonía móvil, el correo electrónico, la videoconferencia, los foros y chats, constituyen nuevas formas de elaborar modos y códigos de comunicación e interacción entre personas. La comunicación en su esencia se define como un intercambio bidireccional de información entre personas. (p. 272).

Utilizar la comunicación electrónica en las Micro y Pequeñas Empresas permitirá estar al alcance de las necesidades de las personas, esta interacción de cliente y empresa, favorece el mejoramiento de los servicios de la empresa.

2.3 Marco Conceptual

Micro y Pequeñas Empresas (MYPES)

La Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica dirigida por persona natural o jurídica, tiene por finalidad generar ingresos y ganancias producto de sus actividades que desempeña, de acuerdo al rubro que se dedica entre ellas tenemos: Minimarket, Restaurantes, Pollerías, Librerías. A la misma vez, la micro y pequeñas empresas son fuentes principales para la generación de empleos y acciones para resolver la situación de pobreza en la población, de tal manera, que toda persona tiene una posibilidad de emprender un negocio, para brindar opciones de trabajo.

Gestión de Calidad

La gestión de calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización evaluar su estado de funcionamiento, conociendo sus debilidades y amenazas. Esta herramienta permite contrarrestar y mejorar las actividades con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y permite el desarrollo de una empresa.

Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC)

La Tecnología de la Información y la Comunicación son herramientas ofimáticas que permite informaciones que sean procesadas, almacenadas y registradas. Esto facilita el aprendizaje y desarrollo de las habilidades, ampliando nuestras capacidades físicas y mentales. Actualmente las Tecnología de la Información y la Comunicación influye en los ámbitos de salud, educación y la ciencia.

Innovación

Es un mejoramiento que introduce nuevas novedades dentro de una organización con el fin de obtener nuevos clientes, y fidelizar nuestros clientes ya existentes. Este método permite modificar elementos, actividades, servicios para incrementar la productividad dentro de un negocio, hoy en día se ha innovado muchas cosas con tecnología que nos proporciona el mundo globalizado.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación titulado “Gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017” no se planteó una hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva y solo se espera los resultados finales para el logro de los objetivos.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue, No experimental – Transversal – Descriptivo.

Investigación No Experimental: Según Hernández, Fernández & Baptista (2003) “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

No experimental, porque se estudió de acuerdo a la realidad, sin sufrir modificaciones, es decir, solo observar y analizar el estado como se encuentran las micro y pequeñas empresas en estudio.

Investigación Transversal: Según Shuttleworth (2010) “Es una toma instantánea de una población en un momento determinado”

Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado y conocido, por lo tanto, la información que se requiere conocer será en un determinado tiempo.

Investigación Descriptivo: Según Hernández, Fernández & Baptista (2003) “En los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 91).



Dónde:

O= Representa lo que Observamos

M= Representa la Muestra

Descriptivo, porque se estudió las características más relevantes de la Micro y Pequeña Empresa, representantes y la variable en estudio, en la Provincia de Huarmey.

4.2 Población y Muestra

Población: Según Hernández, Fernández & Baptista (2003) “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Población, se utilizó una población de 16 Micro y Pequeñas Empresa del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. Los cuales fueron encontradas utilizando la técnica del sondeo en la zona de influencia del proyecto.

Muestra: Según Hernández, Fernández & Baptista (2003) “Es un subgrupo de la población de interés, del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Muestra, se utilizó una muestra dirigida de 14 Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. Excluí 2 micro y pequeñas empresas por la ubicación en donde estaban situados, ya que se encuentran lejos de la parte céntrica de la Provincia de Huarmey.

4.3 Definición y Operacionalización de la Variable

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas.	Son personas emprendedoras que tuvieron la visión de constituir una empresa para obtener beneficio económico.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 18 a 30 años ▪ 31 a 50 años ▪ 51 a más años 	Razón
		Género	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Masculino ▪ Femenino 	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sin instrucción ▪ Primaria ▪ Secundaria ▪ Superior no Universitaria ▪ Superior Universitaria 	Ordinal
		Cargo que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dueño ▪ Administrador 	Nominal
Perfil de las características de las micro y pequeñas empresas	Es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, con el objetivo de desarrollar actividades como servicios, comercialización, producción, entre otras.	Situación legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formal ▪ Informal 	Nominal
		Años de permanencia en el rubro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 a 3 años ▪ 4 a 6 años ▪ 7 a más años 	Razón
		Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 a 5 trabajadores ▪ 6 a 10 trabajadores ▪ 11 a más trabajadores 	Razón
		Finalidad de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar ganancia ▪ Generar empleo ▪ Subsistencia 	Nominal
Gestión de Calidad	Es una herramienta que permite conocer a cualquier organización su estado de funcionamiento, conociendo debilidades y amenazas para mejorar las actividades.	Conocimiento de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No 	Nominal
		Uso de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No ▪ A veces 	Nominal
		Objetivo del uso de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento de Oportunidad de crecimiento ▪ Ninguno 	Nominal
		Conocimiento de las funciones administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No 	Nominal

		Funciones Administrativas que utiliza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Organización ▪ Dirección ▪ Control ▪ Ninguno 	Nominal
		Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agradable ▪ Colaborativo ▪ Cordial ▪ Desagradable 	Nominal
		Nivel de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad en la infraestructura ▪ Calidad en el servicio ▪ Prontitud en la atención 	Nominal
		Contribución de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento de ventas ▪ Permanencia en el mercado ▪ Mejora el rendimiento del negocio ▪ Aumenta la satisfacción de los clientes ▪ Ninguno 	Nominal
Tecnología de la Información y la Comunicación	Son herramientas ofimáticas que permiten informaciones que sean procesadas, almacenadas y registradas.	Conocimiento de la tecnología de la información y la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No 	Nominal
		Uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si ▪ No ▪ A veces 	Nominal
		Uso interno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatización ▪ Transacciones comerciales ▪ Digitalizar ▪ Ninguno 	Nominal
		Uso externo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes ▪ Inventarios ▪ Proveedores ▪ Ninguno 	Nominal

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó para el desarrollo del trabajo de investigación fue la encuesta al representante de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Encuesta: Según Thompson (2010) “Es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica”

El instrumento que se utilizó para el desarrollo del trabajo de investigación fue un cuestionario estructurado con preguntas cerradas dirigidas al representante de la Micro y Pequeña Empresa y a la variable gestión de calidad.

Cuestionario: Según Hernández, Fernández & Baptista (2003) “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

4.5 Plan de Análisis

Se utilizó el formato Excel para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenidas a través de la técnica de la encuesta. Así mismo, se utilizó el programa de Word para el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta y para continuar en la elaboración del proyecto de investigación. Además, se utilizó el programa de PDF para la presentación del proyecto en la revisión y aprobación por DTI y DAR.

4.6 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	METODO	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.</p> <p>Objetivo Específico: Describir las principales características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. Detallar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.</p>	<p>Gestión de Calidad: Es una herramienta que le permite a cualquier organización evaluar su estado de funcionamiento, conociendo sus debilidades y amenazas. Esta herramienta permite contrarrestar y mejorar las actividades con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y permite el desarrollo de una empresa.</p>	<p>Población: Se utilizó una población de 16 Micro y Pequeñas Empresa del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. Los cuales fueron encontrados utilizando la técnica de sondeo en la zona de influencia del proyecto.</p> <p>Muestra: Se utilizó una muestra dirigida de 14 Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.</p>	<p>Diseño de la Investigación: El diseño de la investigación es, No Experimental – Transversal – Descriptivo. No experimental, porque se estudió de acuerdo a la realidad, sin sufrir modificaciones, es decir, solo observar y analizar el estado como se encuentran las micro y pequeñas empresas en estudio. Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado y conocido, por lo tanto, la información que se requiere conocer será en un determinado tiempo. Descriptivo, porque se estudió las características de la Micro y Pequeñas Empresas, representantes y la variable en estudio, en la Provincia de Huarmey.</p>	<p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: La técnica que se utilizó para el desarrollo del trabajo de investigación fue la encuesta al representante de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017. El instrumento que se utilizó para el desarrollo del trabajo de investigación fue un cuestionario estructurado con preguntas cerradas dirigidas al representante de la Micro y Pequeña Empresa y a la variable gestión de calidad.</p> <p>Plan de Análisis: Se utilizó el formato Excel para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta. Así mismo, se utilizó el programa de Word para el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta y para continuar en la elaboración</p>

	<p>Especificar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora a la gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.</p>				<p>del proyecto de investigación. Además, se utilizó el programa de PDF para la presentación del proyecto en la revisión y aprobación por DTI y DAR.</p>
--	---	--	--	--	--

4.7 Principios Éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de protección a las personas, justicia, beneficencia no maleficencia y consentimiento informado.

Protección a las personas, se obtuvo aquella la información que deseó el representante de las micro y pequeña empresa, quien nos proporcionó la información para elaboración de recolección de datos en este proyecto.

Justicia, los datos que se presentan son reales, debido a la información brindada por los representantes de las micro y pequeña empresa, en la cual se respetó sus ideas y creencias en esta investigación.

Beneficencia no maleficencia, la información adquirida de parte de los representantes para dicha investigación es de vital importancia para el mejoramiento de una micro y pequeña empresa debido que la investigación planteó una propuesta de mejora.

Consentimiento informado, está investigación cuenta con un protocolo para adquirir información de parte del representante sin forzar en su decisión, de tal manera, que no perjudique su tiempo laboral.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Datos generales	n	%
Edad		
18 a 30 años	5	35.70
31 a 50 años	6	42.90
51 a más años	3	21.40
Total	14	100.00
Género		
Masculino	7	50.00
Femenino	7	50.00
Total	14	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	7	50.00
Superior no Universitaria	3	21.40
Superior Universitaria	4	28.60
Total	14	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	12	85.70
Administrador	2	14.30
Total	14	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Característica de la Mype	n	%
Situación legal		
Formal	14	100.00
Informal	0	0.00
Total	14	100.00
Años de permanencia en el rubro		
0 a 3 años	5	35.70
4 a 6 años	5	35.70
7 a más años	4	28.60
Total	14	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	12	85.70
6 a 10 trabajadores	2	14.30
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	14	100.00
Finalidad de la creación de la empresa		
Generar ganancia	5	35.70
Generar empleo	7	50.00
Subsistencia	2	14.30
Total	14	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Gestión de Calidad con el uso de la TIC	n	%
Conocimiento de la gestión de calidad		
Si	8	57.10
No	6	42.90
Total	14	100.00
Uso de gestión de calidad		
Si	5	35.70
No	6	42.90
A veces	3	21.40
Total	14	100.00
Objetivo del uso de la gestión de calidad		
Para tener conocimiento	1	7.10
Para tener oportunidad de crecimiento	7	50.00
Ninguno	6	42.90
Total	14	100.00
Conocimiento de las funciones administrativas		
Si	10	71.40
No	4	28.60
Total	14	100.00
Funciones administrativas que utiliza		
Planificación	1	7.10
Organización	0	0.00
Dirección	0	0,0
Control	9	64.30
Ninguno	4	28.60
Total	14	100.00
Clima organizacional de la empresa		
Agradable	9	64.30
Colaborativo	1	7.10
Cordial	4	28.60
Desagradable	0	0.00
Total	14	100.00
Nivel de servicio que presta		
Calidad en la infraestructura	1	7.10
Calidad en el servicio	9	64.30
Prontitud en la atención	4	28.60
Ninguno	0	0.00
Total	14	100.00

Continua...

Contribución de gestión de calidad al negocio

Aumento de ventas	2	14.30
Permanencia en el mercado	1	7.10
Mejora el rendimiento de negocio	0	0.00
Aumenta la satisfacción de los clientes	5	35.70
Ninguno	6	42.90
Total	14	100.00

Conocimiento de las TIC

Si	0	0.00
No	14	100.00
Total	14	100.00

Utiliza las TIC

Si	0	0.00
No	10	71.40
A veces	4	28.60
Total	14	100.00

Uso internamente de las TIC

Para automatizar su equipo	0	0.00
Para digitalizar	0	0.00
Para hacer transacciones comerciales	4	28.60
Ninguno	10	71.40
Total	14	100.00

Uso externamente de las TIC

Para la atención a los clientes	4	28.60
Para conocer sus inventarios	0	0.00
Para determinar sus proveedores	0	0.00
Ninguno	10	71.40
Total	14	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Concluye.

Tabla 4

Propuesta de mejora a la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

Problema Encontrado	Causas	Solución – Aplicación de Mejora	Responsable
No emplean la gestión de calidad.	Falta de conocimiento de la gestión de calidad.	Capacitarse en cuanto a la gestión de calidad para así instruir a sus trabajadores e implementarlos.	Administrador propietario.
No utilizan empelan las funciones administrativas para una buena gestión.	Representante no muy comprometido con la gestión de su empresa.	Participar en seminarios u cursos virtuales de administración y gestión para aplicar estas funciones administrativas en su labor de administrador.	Administrador propietario.
Falta de calidad en el servicio.	Manejo inadecuado de los ingresos que obtiene la empresa.	Tener un asesor de administración para un adecuado manejo de los ingresos y mejorar su establecimiento.	Administrador propietario.
Desconocimiento de las TIC.	Falta de conocimiento de las TIC.	Llevar cursos de computación y asesorarse de un ingeniero de sistemas para implementación de las TIC.	Administrador propietario.

Fuente: Elaborado por el estudiante respecto a los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1

Edad: El 43% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro pollerías, respondieron que tienen entre 31 a 50 años, resultado que coincide a los obtenidos por Antúnez (2017). Quien manifiesta que 72,7% de sus representantes encuestados tienen entre 31 a 50 años, por Goicochea (2016). Quien menciona que el 80% de sus encuestados tienen entre 31 a 50 años, y con los resultados obtenidos por Hernandez (2015). En donde manifiesta que el 40% tienen entre 30 a 40 años, por Rios (2015). Quien afirma que el 35% de representantes encuestados tienen entre 35 a 44 años. Este resultado difiere con los obtenidos por Jauregui (2017). Quien manifiesta que el 50% de los encuestados tiene entre 18 a 30 años, y por Fernandez (2017). Quien señala que el 44% de los representantes tiene entre 18 a 30 años. En estos resultados se aprecia que la mayoría de los representantes son de edad adulta, puesta que a esta edad tiene la experiencia de poder mantener el negocio.

Género: El 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas encuestados son de género masculino, resultados que coinciden a los obtenidos por Jauregui (2017). Quien indica que el 50% de los representantes encuestados son de género masculino, por Antúnez (2017). Quien manifiesta que el 63,6% de los representantes encuestados son de género masculino, por Goicochea (2016). Quien señala que el 70% de los encuestados son de género masculino, por Rios (2015). Quien indica que el 65% de los encuestados son de sexo masculino. Así mismo estos resultados contrastan con los obtenidos, por Hernandez (2015). En donde señala que el 67% de los representantes de los encuestados son género femenino, por Fernandez (2017). En donde manifiesta que el 60% de los

encuestados son de género femenino. Estos resultados indican que existen representantes de género masculino y femenino, lo cual emprendieron a tener su propio negocio.

Grado de instrucción: El 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas encuestados tienen grado de instrucción secundaria. Este resultado coincide con los obtenidos por Hernandez (2015). Quien señala que el 53% de los encuestados tienen secundaria completa, y por Goicochea (2016). Quien manifiesta que el 40% de los encuestados tienen grado de secundaria. Pero estos resultados contrastan con los obtenidos por Antúnez (2017). Quien afirma que el 45,5% de los empresarios tienen grado de instrucción de estudios superiores, por Jauregui (2017). Quien manifiesta que el 37,5% de los encuestados tienen grado de instrucción de superior no universitaria, por Rios (2015). En donde indica que el 60% de los empresarios encuestados tienen superior universitario, y por Fernandez (2017). Quien menciona que el 60% de los representantes tienen grado de instrucción universitaria. Estos resultados indican que la mayoría de representantes culminaron sus estudios secundarios, pero, por la experiencia de trabajo de la vida, emprendieron su propio negocio.

Cargo que desempeña: El 86% de los empresarios encuestados son los dueños. Este resultado coincide con los obtenidos por Jauregui (2017). Quien menciona que el 75% de los encuestados son los dueños, y por Goicochea (2016). Quien también afirma que el 80% de los representantes encuestados son los dueños. Estos resultados indican que los dueños están al mando de sus negocios.

Tabla 2

Situación legal: El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey encuestadas son formales. Resultados que coinciden con los obtenidos por Fernandez (2017). En donde menciona que el 100% de las micro y pequeñas empresas son formales, y por Rios (2015). Quien señala que el 90% de los negocios encuestados son formales. Pero este resultado contrasta con los obtenidos por Antúnez (2017). Quien indica que el 59,1% de los representantes tienen sus negocios informales. Estos resultados indican que los representantes tienen en cuenta de lo importante de la formalización de la Micro y Pequeñas Empresas, pero así mismo existe deficiencias por otros representantes que está en actividad su negocio de manera informal.

Años de permanencia en el rubro: El 72% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey encuestadas tienen de 0 a 6 años. Estos resultados coinciden levemente con los obtenidos por Antúnez (2017). En donde indica que el 68,2 % de los representantes encuestados tienen de 0 a 3 años, por Jauregui (2016). Quien señala que el 37,5% de los encuestados tienen de 0 a 3 años, por Fernandez (2017). Quien afirma que el 52% de los negocios encuestados tienen de 1 a 5 años, y por Rios (2015). Quien manifiesta que el 50% de los empresarios encuestados tienen de 5 a 7 años. Pero estos resultados contrastan con los obtenidos por Goicochea (2016). En donde menciona que el 60% de los negocios tienen de 7 a más años. Estos resultados indican que las micro y pequeñas empresas tienen años de actividad en el rubro, pero, así mismo están surgiendo nuevos negocios que desean posicionarse en el mercado.

Número de trabajadores: El 86% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey encuestadas cuentan de 1 a 5 trabajadores. Resultados que coinciden por Antúnez (2017). Quien manifiesta que el 63,6% de los empresarios encuestados cuentan de 1 a 5 trabajadores, por Fernandez (2017). Quien señala que el 80% de los negocios encuestados tienen de 1 a 5 trabajadores, por Jauregui (2017). Quien menciona que el 62,5% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 3 trabajadores, y por Goicochea (2016). Quien también señala que el 60% de los negocios cuentan de 1 a 4 trabajadores. Estos resultados indican que las Micro y Pequeñas Empresas cuentan con pocos trabajadores porque se asemejan al tamaño del negocio.

Finalidad de la creación de la empresa: En el presente estudio se visualiza que el 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey encuestadas fueron creadas con la finalidad de generar empleo. Este resultado contrasta con los obtenidos por Jauregui (2017). Quien señala que el 100% de los negocios tienen la finalidad de maximizar ganancias, por Fernandez (2017). Quien afirma que el 50% de los encuestados tienen como finalidad de obtener ganancia, y por Rios (2015). En donde menciona que el 45% de los empresarios encuestados tienen la finalidad de generar ingresos para solventar los gastos familiares. Estos resultados indican que los representantes emprendieron su propio negocio con diferentes expectativas, entre ellas obtener ganancias y generar empleos para la sociedad.

Tabla 3

Conocimiento de la gestión de Calidad: El 57% de los empresarios encuestados que se dedican al rubro pollerías en la Provincia de Huarmey señalan que si tienen conocimiento del termino de gestión calidad. Este resultado coincide con los obtenidos por Antúnez (2017). En donde manifiesta que el 59,1% de los representantes encuestados conocen el término de gestión de calidad, y por Goicochea (2016). Quien también menciona que el 90% de los representantes tienen conocimiento de gestión de calidad. Pero estos resultados contrastan con los obtenidos por Jauregui (2017). En donde afirma que 100% de los encuestados no conocen el término sobre gestión de calidad. Estos resultados indican que la gran parte de representantes conocen el termino de gestión de calidad, por otra parte, algunos representantes no tienen conocimiento de la gestión de calidad ya sea por falta de orientación.

Uso de gestión de calidad: El 43% de los representantes del sector servicios, rubro pollerías de la Provincia de Huarmey no utilizan la gestión de calidad. Este resultado contrasta con los obtenidos por Fernandez (2017). Quien afirma que 90% de los empresarios no aplican la gestión de calidad. Estos resultados indican que los representantes no utilizan la gestión de calidad por falta de conocimiento u orientación, pero, así mismo algunos representantes si utilizan la gestión de calidad para su negocio.

Objetivo del uso de la gestión de calidad: El 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey manifiestan que el objetivo por el cual utilizan la gestión de calidad es para tener oportunidad de crecimiento, el 7% para tener conocimiento y el 43% de los representantes no lo utilizan. Estos resultados indican que gran parte de los representantes implementan

esta técnica para mejorar su negocio con objetivo de incrementar sus ventas, así mismo posicionarse en el mercado.

Conocimiento de las funciones administrativas: El 71% de los empresarios encuestados del rubro pollerías de la Provincia de Huarney afirman conocer las funciones administrativas y el 29% representantes no conocen. Estos resultados indican que la mayoría de los representantes conocen las funciones administrativas.

Funciones administrativas que utiliza: El 64% de los representantes encuestados mencionan que las funciones administrativas que utilizan es el control, el 7% utilizan la planificación, mientras que la organización y dirección ningún de los representantes que lo conocen, no hacen uso de estas funciones administrativas, y el 29% no utilizan. Estos resultados indican que los representantes hacen uso de la planificación y control aspectos importantes dentro de las funciones administrativas, pero lo beneficioso sería utilizar las cuatro funciones administrativas.

Clima organizacional de la empresa: El 64% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro pollerías, Provincia de Huarney encuestadas, señalan que dentro de su empresa el clima organización es agradable, el 29% es cordial, y el 7% es colaborativo. Estos resultados indican que el clima organizacional dentro de las Micro y Pequeñas Empresas en la Provincia de Huarney, es placentero. Es por ello, que permanecen dentro del mercado competitivo.

Nivel de servicio que presta: El 64% de los empresarios manifiestan que el nivel de servicio que presta es la calidad en el servicio, el 29% afirma prontitud en la atención, y el 7% menciona tener calidad en la infraestructura. Estos resultados indican que gran parte de los representantes atribuye una buena calidad en el servicio, de tal manera que el cliente este satisfecho con objetivo de ganar clientes.

Contribución de la gestión de calidad al negocio: El 43% de los representantes encuestados afirman como ninguno, de acuerdo a la contribución de la gestión de calidad a su negocio, por otra parte, el 36% manifiesta en contribuir en la manera que aumenta la satisfacción de los clientes, el 14% señalan en aumento de ventas, y el 7% menciona en permanencia en el mercado. Estos resultados indican hacen uso de la técnica gestión de calidad, pero, así mismo otros representantes ignoran de los beneficios que puede traer esta técnica en la contribución del negocio.

Conocimiento de la tecnología de la Información y la Comunicación: Con respecto a las TIC el 100% de los empresarios encuestados del sector servicios del rubro pollerías, señalan no conocer el termino TIC. Este resultado demuestra que los representantes no conocen de la Tecnología de la Información y la Comunicación, de tal manera que será complicado, pero no imposible para los representantes aplicar esta herramienta dentro del negocio.

Uso de la tecnología de la información y la comunicación: El 71% de los representantes manifiestan que no hacen uso de las TIC, pero el 29% lo usa a veces. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes no lo usan, así mismo, por otro lado, algunos representantes lo aplican en su negocio, pero sin tener claro de las ventajas que tiene la Tecnología de la Información y la Comunicación.

Uso de la tecnología de la información y la comunicación internamente: El 71% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que no hacen ningún uso de las TIC en el internamente, pero el 29% hacen uso para hacer transacciones comerciales. Estos resultados indican que los representantes no tienen el conocimiento suficiente para la implementación del uso de las Tecnología de la Información y la Comunicación internamente, generando un retraso frente al mundo globalizado.

Uso de la tecnología de la información y la comunicación externamente: El 71% de los representantes encuestados de la Provincia de Huarney, manifiestan que no hacen ningún uso de las TIC externamente, pero el 29% hacen uso para la atención de clientes. Estos resultados indican que los representantes no tienen una idea clara del uso de esta herramienta para su negocio, por lo tanto, no se arriesgan en invertir en algo desconocido para ellos.

5.3 Propuesta de Mejora

Datos generales:

Nombre de la Empresa:

Las Micro y Pequeñas Empresas con el uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación en el sector servicios, rubro pollerías.

Dirección: Provincia de Huarmey.

Misión:

Satisfacer a nuestros clientes, brindando los mejores pollos a la brasa preparados con insumos de calidad asimismo cumpliendo con los estándares de buena atención, rapidez, comodidad otorgando sistema de pagos en línea.

Visión:

Ser reconocidos como la mejor pollería en la Provincia que brinda una excelente atención, y exquisito sabor en nuestros productos asimismo utiliza métodos tecnológicos manejados por el equipo de trabajo.

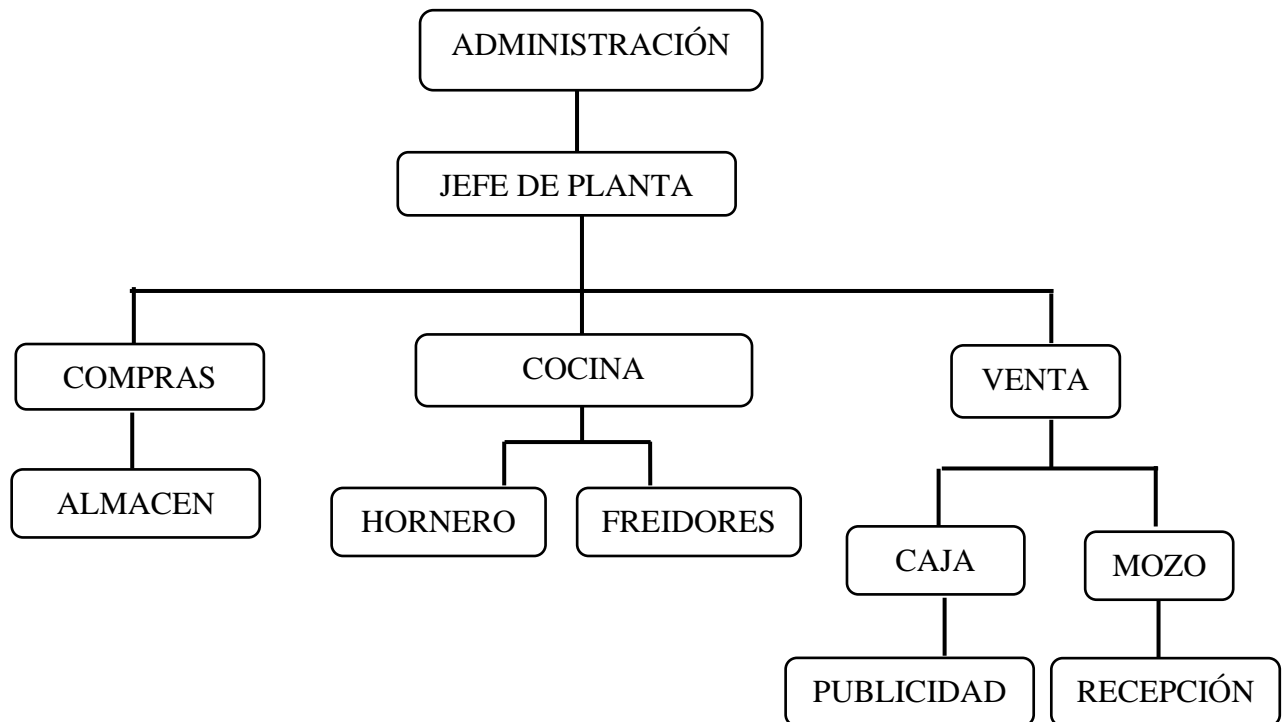
Objetivos

- Mejorar la atención continuamente para obtener mayor rentabilidad.
- Ser identificados por el público por el sabor y los métodos innovadores.
- Alcanzar un alto nivel en ventas logrando una mayor participación en el mercado.
- Ofrecer un ambiente acogedor y excelente para nuestros clientes.

Productos y/o servicios

- Pollos a Brasa
- Parrillas
- Mollejas
- Agudito
- Gaseosa
- Bebidas calientes
- Pagos online
- Delivery

Organigrama



Descripción de Funciones

CARGO	FUNCIONES	RESPONSABLE
Administración	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de manejar adecuado los recursos de la organización. • Encargado de los pagos de los trabajadores. • Encargado de contratación de personal. 	Administrador propietario.
Jefe de planta	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de supervisar a los trabajadores con el cumplimiento de las actividades. • Encargado de atender las opiniones de los clientes. • Encargado de informar al administrador. 	Jefe de planta
Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de realizar las compras de la materia prima. • Encargado de almacenar los productos. • Encargado de realizar inventarios de los activos fijos. • Encargado de las entregas a domicilio 	Jefe de Planta
Cocina	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la elaboración de los productos. • Trabajar en equipo con los colaboradores de esta área. • Mantener informado de los implementos faltantes para la elaboración de nuestros productos. 	Jefe de Planta
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de la atención al cliente. • Encargado de los cobros de los productos. • Encargado de la informaciones publicitarias. 	Jefe de Planta

Fuente: *Elaboración propia por el estudiante*

Diagnostico General

Factores Externos Factores Internos	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
	DEBILIDADES	Estrategias D + A
<p>D1: Adaptación al mercado online. D2: Falta de presupuesto para la capacitación. D3: Falta de adaptación a los estándares de calidad. D4: Baja presencia en medios publicitarios.</p>	<p>D1+A1: Capacitar al personal en cuanto al manejo del sistema implementado. D3+A3: Instruir al personal para obtener materia prima a bajos precios y de calidad. D2+A2: Contar con un sistema de alerta. D4+A4: Innovar en promociones publicitarias para captar clientes.</p>	<p>D1+O4: Instruir al personal para que pueda indicar a los clientes los pagos online. D2+O2: Hacer transmisiones en vivo y ofrecer ofertas.. D3+O1: Mejoramiento en las entregas a Domicilio. D4+O3: Instruir al personal para el medio de publicidad indicando el plato bandera de Perú.</p>
FORTALEZAS	Estrategias F + A	Estrategias F + O
<p>F1: Eficacia en el Delivery. F2: Infraestructura amplia. F3: Promociones constantes. F4: Base de datos y Emisión de comprobantes electrónicos.</p>	<p>F1+A2: Utilizar ubicación del tiempo real y no efectuar entregas en sectores inseguros. F2+A4: Contar con un sistema para hacer pedidos y reservación de lugar con horario. F3+A1: Motivar a los clientes con promociones en las publicidades. F4+A3: Llevar un control de todos los gastos efectuados y tener una lista de proveedores.</p>	<p>F1+O1: Complementar con indicaciones de entrega. F2+O4: Dar conocimiento a nuestros clientes del ambiente. F3+O2: Continuar con las promociones para la captación de los clientes. F4+O3: Ofrecer pagos electrónicos.</p>

Fuente: *Elaboración propia por el estudiante*

Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la MYPE
Gestión de calidad	Desconocimiento de dicho tema, por tal motivo, que el negocio no tiene presencia en el mercado.
Funciones Administrativas	No aplican este procedimiento por falta de información, y no tienen una proyección futura en poner otra sucursal
Nivel de servicio	El servicio que se ofrece debe ser completo, no solo basarse en la tención rápida.
Uso de las TIC	El desconocimiento de esta herramienta crea a un establecimiento obsoleto.

Fuente: *Elaboración propia por el estudiante.*

Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento de Problema	Causas
Gestión de calidad	No emplean la gestión de calidad	Esto se da por desconocimiento y no buscan instruirse para mejorar su negocio.	Falta de conocimiento de la gestión de calidad.
Funciones administrativas	No utilizan las funciones administrativas para una buena gestión.	Se da por falta interés y desconocimiento, lo cual le impide aplicar esta herramienta a su establecimiento.	Representante no muy comprometido con la gestión de la empresa.
Nivel de servicio	Falta de calidad en el servicio.	Solo se basan en la rapidez de atención y no a mejorar su establecimiento.	Manejo inadecuado de los ingresos que obtiene la empresa.
Tecnología de la información y la comunicación	Desconocimiento de las TIC	Se da por falta de información y miedo a que pueda fracasar.	Falta de conocimiento de las TIC.

Fuente: *Elaboración propia por el estudiante.*

Establecer soluciones

Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Gestión de calidad	No empelan la gestión de calidad.	Capacitarse en cuanto a la gestión de calidad para así instruir a sus trabajadores e implementarlos.
Funciones administrativas	No utilizan las funciones administrativas para una buena gestión.	Participar en seminarios u cursos virtuales de administración y gestión para aplicar estas funciones administrativas en su labor de administrador.
Nivel de servicio	Falta de calidad en el servicio.	Tener un asesor de administración para un adecuado manejo de los ingresos y mejorar su establecimiento.
Uso de TIC	Desconocimiento de las TIC	Llevar cursos de computación y asesorarse de un ingeniero de sistemas para el uso e implementación de las TIC.

Fuente: *Elaboración propia por el estudiante.*

Estrategias (que deseen implementar)

N°	Acción de mejora	Dificultades	Plazo	Impacto	Priorización
1	Capacitarse en cuanto a la gestión de calidad para así instruir a sus trabajadores.	Desconocimiento de gestión de calidad.	3 meses	Mayor captación de clientes.	2 veces por semana
2	Participar en seminarios u cursos virtuales de administración y gestión para aplicar estas funciones administrativas en su labor de administrador.	Desconocimiento de las funciones administrativas esto influye en la inadecuada gestión.	4 meses	Lograr una diferencia frente a la competencia.	1 vez por semana
3	Tener un asesor de administración para un adecuado manejo de los ingresos y mejorar su establecimiento.	No invertir en cuanto al mejoramiento de los servicios que ofrece.	3 meses	Obtener clientes satisfechos en cuanto a la comodidad.	2 veces por semana
4	Llevar cursos de computación y asesorarse de un ingeniero de sistemas para el uso e implementación de las TIC.	Tener un pensamiento conformista en la cual impide mejorar.	4 meses	Mejorar el posicionamiento del establecimiento.	3 veces por semana.

Fuente: *Elaboración propia por el estudiante.*

Recursos para la implementación de estrategias.

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Capacitarse en cuanto a la gestión de calidad para así instruir a sus trabajadores e implementarlos.	Administrador	S/ 1500.00	Ninguno	3 meses
2	Participar en seminarios u cursos virtuales de administración y gestión para aplicar estas funciones administrativas en su labor de administrador.	Administrador	S/ 800.00	Computadora	4 meses
3	Tener un asesor de administración para un adecuado manejo de los ingresos y mejorar su establecimiento.	Administrador	S/ 600.00	Computadora	3 meses
4	Llevar cursos de computación y asesorarse de un ingeniero de sistemas para el uso e implementación de las TIC.	Ingeniero de sistemas	S/ 1000.00	Computadora Internet	4 meses

Fuente: *Elaboración propia por el estudiante.*

Cronograma de actividades

N°	Actividades	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre
1	Capacitarse en cuanto a la gestión de calidad para así instruir a sus trabajadores e implementarlos.	X	X	X	
2	Participar en seminarios u cursos virtuales de administración y gestión para aplicar estas funciones administrativas en su labor de administrador.	X	X	X	X
3	Tener un asesor de administración para un adecuado manejo de los ingresos y mejorar su establecimiento.	X	X	X	
4	Llevar cursos de computación y asesorarse de un ingeniero de sistemas para el uso e implementación de las TIC.	X	X	X	X

Fuente: *Elaborado propia por el estudiante.*

VI. CONCLUSIONES

La mayoría relativa de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey son personas adultas, que tienen una edad entre 31 a 50 años, de género masculino, con el grado de instrucción de secundaria y la mayoría de los negocios están dirigidos por los dueños.

La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey son formales, la mayoría cuentan con una actividad de permanencia en el rubro de 0 a 6 años, y cuentan con personal de 1 a 5 trabajadores, por lo tanto, la mayoría relativa fueron creadas con la finalidad de generar empleo.

La mayoría relativa de los empresarios del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, conocen adecuadamente el término gestión de calidad, pero no lo utilizan, los que utilizan esta técnica lo hacen con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento. La mayoría de los representantes conocen las funciones administrativas y la más utilizada es la función del control, así mismo, la mayoría relativa tiene el clima organizacional dentro del negocio agradable, y el nivel de servicio que presta es ofrecer una calidad en el servicio con el objetivo de satisfacer al cliente. La totalidad de los representantes no conocen el término de las TIC, es por ello, que la mayoría no utiliza esta herramienta. Dentro de las Micro y Pequeñas Empresas la mayoría no lo conocen, ni utilizan internamente, ni externamente.

Se elaboró la propuesta de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos dentro de la investigación y se plantean acciones de mejora para poder contrarrestar las debilidades que posee cada establecimiento con la finalidad de maximizar las fortalezas y aprovechar las oportunidades.

RECOMENDACIONES

Capacitarse en cuanto a la gestión de calidad, para comprender sobre esta herramienta, de tal manera, que pueda aplicarlo dentro de su negocio, con el fin de brindar servicios de calidad.

Llevar un curso técnico de administración para que pueda conocer de las funciones administrativas, con el fin de alcanzar los objetivos, hacer un manejo adecuado de los recursos, y poder identificar las deficiencias que pueda tener el negocio, por lo tanto, hacer uso de las funciones administrativas mejorará el funcionamiento del negocio de manera eficaz.

Llevar un curso técnico de computación en donde pueda conocer lo beneficioso del uso de la tecnología, y con el debido asesoramiento de un profesional pueda implementar esta herramienta dentro de la empresa, permitiendo adaptarnos al mundo globalizado, y así aprovechar en la fomentación de los servicios que ofrece mediante las redes sociales y medios de comunicación.

Implementar la propuesta de mejora para maximizar el rendimiento de su personal que conforman el establecimiento, y así implantar dicha estrategia para captar mayor público y aumentar nuestra rentabilidad.

BIBLIOGRAFIA

- Antúnez, L. (2017) “*Gestión de Calidad en atención al cliente de las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio, rubro restaurantes, en la Ciudad de Huarney, 2016*”. (Tesis de Licenciada en Administración, Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Huarney, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043053>
- Arenal, L. C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio (uf2382)*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=70&docID=4499112&tm=1511456857276>
- Arenas, A. (2009) *Sistema de gestión de calidad según iso-9000*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=4&docID=3181394&tm=1510409109743>
- Bolognesi Noticias (2015) *Huaraz: ONGEI y la UNASAM promueven el acceso a las TIC*. Recuperado de: <https://www.bolognesinoticias.com/2015/02/25/huaraz-ongei-la-unasam-promueven-acceso-las-tic/>
- Colombia Digital (2015) *Las pymes de Latinoamérica invertirán más en tecnología durante el 2015*. Recuperado de: <https://colombiadigital.net/actualidad/noticias/item/8203-las-pymes-de-latinoamerica-invertiran-mas-en-tecnologia-durante-el-2015.html>
- Diario Expansión (2015) *El sector TIC, la gran promesa laboral*. Recuperado de: <http://www.expansion.com/emprendedores-empleo/empleo/2015/05/26/5564aa3d46163f5a338b459b.html>

Diario Gestión (2014) *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Recuperado de: <https://gestion.pe/mercados/mypes-podrian-reducir-sus-costos-si-usaran-mas-tecnologias-informacion-y-comunicacion-2093444>

Diario Gestión (2014) *Mypes que con mayor uso de tecnología son las que más empleos generan, según Microsoft*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/mypes-que-mayor-uso-tecnologia-son-que-mas-empleos-generan-segun-microsoft-2110225>

El Financiero (2014) *En México solo 5.9% de las pymes usan tecnologías de la información*. Recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/en-mexico-solo-de-las-pymes-usan-tecnologias-de-la-informacion.html>

Emprender (2017) *Negocio en marcha*. (p. 1). Recuperado de: <http://emprender.sunat.gob.pe/si-tengo-trabajadores-que-obligaciones-y-beneficios-laborales-existen>

Fernández, L. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos: uf0345*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=116&docID=4870199&tm=1511448350960>

Fernandez, L. (2017). *“Gestión de Calidad y Capacitación al personal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro – restaurantes, sector central – La Esperanza, año 2016”*. (Tesis de Licenciada en Administración, Pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045553>

Goicochea, K. (2016) “*La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2015*”. (Tesis de Licenciada en Administración, Pregrado). Universidad Los Ángeles De Chimbote. Cañete, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042202>

Goñi, Z. J. J. (2009). *Talento, tecnología y tiempo: los pilares de un progreso consciente para elegir un futuro*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=306&docID=3196668&tm=1510420148921>

Gorraiz, P. (2011). *Las Tics en la gestión de calidad*. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/11/07/las-tics-en-la-gestion-de-calidad/>

Henríquez S. (2015) *LAS 4I: CÓMO LAS TIC PUEDEN HACER CRECER UNA PYME*. Recuperado de: <https://gobiernoti.wordpress.com/2015/10/08/las-4i-como-las-tic-pueden-hacer-crecer-una-pyme/>

Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernandez, S. (2015). “*Gestión de Calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de la Esperanza, año 2014*”. (Tesis de Licenciada en Administración, Pregrado). Universidad Los Ángeles de

Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>

Jáuregui, Y. (2017) “*Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014*”. (Tesis de Licenciada en Administración, Pregrado). Universidad Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043945>

Ley N° 28015 (2003) *LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. Título II. Capítulo I. Política estatal.* (p. 1). Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Ley N° 30056 (2013) *El Peruano. Normas Legales. LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSIÓN, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL. Título II. Capítulo I. Características de las Micro y Pequeñas y Mediana Empresas.* (p. 5). Recuperado de:
<http://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/309277/3.-LeyN30056FacilitacionInversionPrivada.pdf/fa1e4309-1fc6-4e7a-85d8-8705caa48fd0>

Ministerio de la Producción (2016) *Emprendedor Peruano.* (p. 9). Recuperado de:
<http://www.emprendedorperuano.pe/assets/libroamarillofinalv05-04-2016.pdf>

Pardo, L. (2015) *LA PYME APUESTA POR LAS TIC PARA AVANZAR.* Recuperado de:
<http://www.luispardocespedes.com/2015/11/09/pymes-tic-avanzar/>

Pettinelli, L & Jofré E. (2016) *Evaluación de impacto en el desarrollo de las tecnologías de in formación y comunicación (TICS) en microempresas chilenas.* Recuperado

de: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2391/3/Pettinelli%20-%20Jofr%c3%a9.pdf>

Portafolio (2012) *Uso de las TIC, un salto a la modernidad*. Recuperado de: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/tic-salto-modernidad-105774>

Radio Programa del Perú (RPP) (2014) *Mas del 60% de mypes peruanas no utiliza herramientas TIC*. Recuperado de: <http://rpp.pe/lima/actualidad/estudio-mas-del-60-de-mypes-peruanas-no-utiliza-herramientas-tic-noticia-678645>

Redondo, R. D. P. (2009). *Negocio electrónico. Tema 2*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=34&docID=3198737&tm=1510420577013>

Ríos, M. (2015) “*Gestión de Calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes, del Distrito de Huanchaco, año 2014*”. (Tesis de Licenciada en Administración, Pregrado). Universidad Los Ángeles De Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>

Rubio, G. G., & Uribe, M. M. E. (2013) *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>

Sánchez, J. (2006). *las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. (p. 128). Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/viewFile/5433/4665>

Shuttleworth M. (2010) *Estudio transversal*. Recuperado de:
<https://explorable.com/es/estudio-transversal>

Thompson I. (2010) *Definición de Encuesta*. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

ANEXOS

ANEXO N° 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de Actividades																				
N°	Actividades	Año 2017				Año 2018								Año 2019				Año 2020		
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV				Taller Cocurricular		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del proyecto.	X																		
2	Revisión del proyecto para el jurado de investigación.		X																	
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.			X																
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación.				X															
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X														
6	Elaboración y validación de los instrumentos de recolección de datos.						X													
7	Elaboración de consentimiento informado.							X												
8	Recolección de datos.							X												
9	Presentación de resultados.								X											
10	Análisis e interpretación de resultados.								X											
11	Redacción del informe preliminar.									X										
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación.										X			X						
13	Aprobación del informe de la tesis por el jurado de investigación.											X			X					
14	Presentación de la ponencia.												X		X					

15	Revisión en el Turnitin de tesis y artículo científico.																	X		X			
16	Revisión del informe de tesis y artículo científico.																			X	X	X	
17	Prebanca																					X	
18	Sustentación del informe final y cierre del taller.																			X			X

Fuente: *Elaboración Propia.*

ANEXO N° 2 PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable			
Categorías	Base	% Numero	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	192	0.20	38.40
Fotocopias	96	0.10	9.60
Lapiceros	4	0.50	2.00
Usb	1	22.00	22.00
Papel bond A4 (500 hojas)	1	18.00	18.00
Sub total			90.00
Servicios			
Uso del Turnitin	2	100	200.00
Sub total			200.00
Gastos de movilidad			
Pasajes para recolección de datos	2	5.00	10.00
Sub total			
Taller de Investigación			
Matricula	1	300.00	300.00
Pensión	2	850.00	1700.00
Sub total			2100.00
Total de presupuesto desembolsable			2400.00
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% Numero	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	4	30.00	120.00
Búsqueda de información en base de datos.	2	35.00	70.00
Módulo de Investigación del ERP	4	40.00	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional.	1	50.00	50.00
Sub total			400.00
Recurso Humano			
Asesoría personalizada	4	50.00	200.00
Sub total			200.00
Total de presupuesto no desembolsable			600.00
Total (S/.)			3000.00

Fuente: *Elaboración propia por el estudiante.*

FINANCIAMIENTO: El proyecto de investigación está autofinanciado por el estudiante.

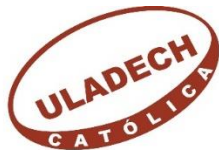
ANEXO N° 3 CUADRO DE SONDEO

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE
01	“SAN MARTIN”	Av. Alberto Reyes #188	Ana Bertha Sal y Rosas
02	“FLORMILA”	Psje. Ricardo Palma Mz. A Lt. 2	William Maldonado Mendoza
03	“EL CLASICO”	Jr. Los Andes #167	Joisy Cruz Cadillo
04	“BRAYAN”	Av. Alberto Reyes #252	Carmen Díaz Padilla
05	“DARLÚ”	Jr. 28 de Julio Mz. T Lt. 2	Luis Cruz Cadillo
06	“EL SUPER POLLO”	Jr. 28 de Julio Mz. T Lt. 13	Saul Chacmana Pahuacho
07	“LA CARAVANA”	Jr. Los Andes #161	Maria Pajuelo Casaverde
08	“CHALAN”	Jr. Grau #403 Mz. C Lt. 3 A	Mayra Maguiña Alejo
09	“D’CARLO”	Jr. Grau #351	Dalila Elizabeth Mallqui Ramirez
10	“LAS MARAVILLAS”	Av. Olivar #811	Juan Sanchez Camones
11	“FABRICIOS”	Av. Olivar # 236	Edgar Zavala Soto
12	“LA CUEVA MARINA”	Jr. Quilipe # 228	Angeliza Ceciclia Uribe de Cruz
13	“POLLITO CON PAPAS”	Av. Alberto Reyes Mz. A Lt. 39	Reyby Cruz Cadillo
14	“ROJAS CHICKEN”	Av. Alberto Reyes #278	Frank Rojas Iginio.

Muestra: 14 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey.

Fuente: *Sondeo a los representantes, Provincia de Huarmey.*

ANEXO N°4 CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en ciencias sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula
y es dirigido por, investigador
de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación usted será informado de los resultados a través de Si desea, también podrá escribir al correo para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

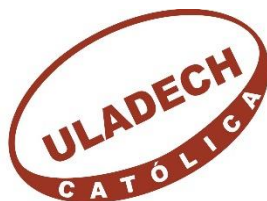
Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador:

ANEXO N° 5 ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES Y/O
REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
POLLERIAS, PROVINCIA DE HUARMEY**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad con el uso de la Tecnología de la Información y la Comunicación y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarney, año 2017”, para obtener del título profesional de Licenciado en Administración.

La información que usted proporcione será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente por su valiosa información.

GENERALIDADES

A. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

1. Edad:

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

2. Genero:

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción:

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

4. Cargo que desempeña:

- a) Dueño
- b) Administrador

B. REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

5. Su empresa es:

- a) Formal
- b) Informal

6. ¿Cuántos años de permanencia tiene en el rubro?

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

7. ¿Cuántos trabajadores cuenta en su empresa?

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. ¿Con qué finalidad fue creada su empresa?

- a) Generar ganancia
- b) Generar empleo
- c) Subsistencia

C. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

9. ¿Conoce usted el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

10. ¿Utiliza usted la gestión de calidad?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

11. ¿Con qué objetivo lo utiliza?

- a) Para tener conocimiento
- b) Para tener oportunidad de crecimiento
- c) Ninguno

12. ¿Conoce las funciones administrativas?

- a) Si
- b) No

13. ¿Qué funciones administrativas usted utiliza?

- a) Planificación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control
- e) Ninguno

14. Dentro de su empresa el clima organizacional es:

- a) Agradable
- b) Colaborativo
- c) Cordial
- d) Desagradable

15. ¿Cuál es el nivel de servicio que usted presta?

- a) Calidad en la infraestructura
- b) Calidad en el mercado
- c) Prontitud en la tención
- d) Ninguno

16. ¿Cómo contribuye a su negocio la gestión de calidad?

- a) Aumento de ventas
- b) Permanencia en el mercado
- c) Mejora el rendimiento del negocio
- d) Aumenta la satisfacción de los clientes
- e) Ninguno

D. REFERENTE A LA HERRAMIENTA DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

17. ¿Conoce usted el termino TIC?

- a) Si
- b) No

18. ¿Utiliza usted las TIC?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

19. ¿Para qué usted usa internamente las TIC?

- a) Para automatizar su equipo
- b) Para digitalizar
- c) Para hacer transacciones comerciales
- d) Ninguno

20. ¿Para qué usted usa externamente las TIC?

- a) Para la atención de los clientes
- b) Para conocer sus inventarios
- c) Para determinar sus proveedores
- d) Ninguno

ANEXO N° 6 HOJA DE TABULACIÓN

N°	Preguntas	Requisitos	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
1	Edad	18 a 30 años 31 a 50 años 51 a más años Total	IIII IIII I III 14	5 6 3 14	35.7% 42.9% 21.4% 100%
2	Genero	Masculino Femenino Total	IIII II IIII II 14	7 7 14	50.0% 50.0% 100%
3	Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior no universitaria Superior universitaria Total	- - IIII II III III 14	0 0 7 3 4 14	0.0% 0.0% 50.0% 21.4% 28.6% 100%
4	Cargo que desempeña	Dueño Administrador Total	IIII IIII II II 14	12 2 14	85.7% 14.3% 100%
5	Su empresa es:	Formal Informal Total	IIII IIII IIII - 14	14 0 14	100.0% 0.0% 100%
6	¿Cuántos años de permanencia tiene en el rubro?	0 a 3 años 4 a 6 años 7 a más años Total	IIII IIII III 14	5 5 4 14	35.7% 35.7% 28.6% 100%
7	¿Con cuántos trabajadores cuenta su en su empresa?	1 a 5 trabajadores 6 a 10 trabajadores 11 a más trabajadores Total	IIII IIII II II - 14	12 2 0 14	85.7% 14.3% 0.0% 100%
8	¿Con qué finalidad fue creada su empresa?	Generar ganancia Generar empleo Ninguno Total	IIII IIII II II 14	5 7 2 14	35.7% 50.0% 14.3% 100%
9	¿Conoce usted el termino gestión de calidad?	Si No Total	IIII III IIII I 14	8 6 14	57.1% 42.9% 100%
10	¿Utiliza usted la gestión de calidad?	Si No A veces Total	IIII IIII I III 14	5 6 3 14	35.7% 42.9% 21.4% 100%
11	¿Con qué objetivo lo utiliza?	Para tener conocimiento Para tener oportunidad de crecimiento Ninguno Total	I IIII II IIII I 14	1 7 6 14	7.1% 50.0% 42.9% 100%

12	¿Conoce las funciones administrativas?	Si	IIII IIII	10	71.4%
		No	III	4	28.6%
		Total	14	14	100%
13	¿Qué funciones administrativas usted utiliza?	Planificación	I	1	7.1%
		Organización	-	0	0.0%
		Dirección	-	0	0.0%
		Control	IIII IIII	9	64.3%
		Ninguno	III	4	28.6%
Total	14	14	100%		
14	Dentro de su empresa el clima organizacional es:	Agradable	IIII IIII	9	64.3%
		Colaborativo	I	1	7.1%
		Cordial	III	4	28.6%
		Desagradable	-	0	0.0%
		Total	14	14	100%
15	¿Cuál es el nivel de servicio que usted presta?	Calidad en la infraestructura	I	1	7.1%
		Calidad en el servicio	-	0	0.0%
		Prontitud en la atención	IIII IIII	9	64.3%
		Ninguno	III	4	28.6%
		Total	14	14	100%
16	¿Cómo contribuye a su negocio la gestión de calidad?	Aumento de ventas	II	2	14.3%
		Permanencia en el mercado	I	1	7.1%
		Mejora el rendimiento del negocio	-	0	0.0%
		Aumenta la satisfacción de los clientes	IIII	5	35.7%
		Ninguno	IIII I	6	42.9%
		Total	14	14	100%
17	¿Conoce usted el termino de TIC?	Si	-	0	0.0%
		No	IIII IIII IIII	14	100.0%
		Total	14	14	100%
18	¿Utiliza usted las TIC?	Si	-	0	0.0%
		No	IIII IIII	10	71.4%
		A veces	III	4	28.6%
		Total	14	14	100%
19	¿Para qué usted usa internamente las TIC?	Para automatizar su equipo	-	0	0.0%
		Para digitalizar	-	0	0.0%
		Para hacer transacciones comerciales	III	4	28.6%
		Ninguno	IIII IIII	10	71.4%
		Total	14	14	100%
20	¿Para qué usted usa externamente las TIC?	Para la atención de clientes	III	4	28.6%
		Para conocer sus inventarios	-	0	0.0%
		Para determinar sus proveedores	-	0	0.0%
		Ninguno	IIII IIII	10	71.4%
		Total	14	14	100%

Fuente: Elaborado propia por el estudiante

ANEXO N° 7 FIGURAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.

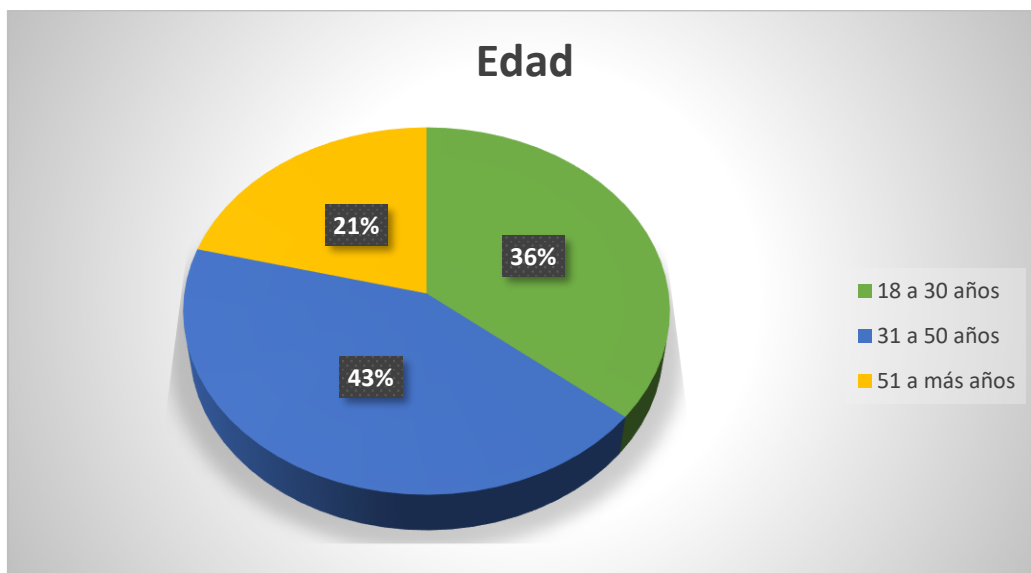


Figura 1. Edad de los Representantes

Fuente. Tabla 1

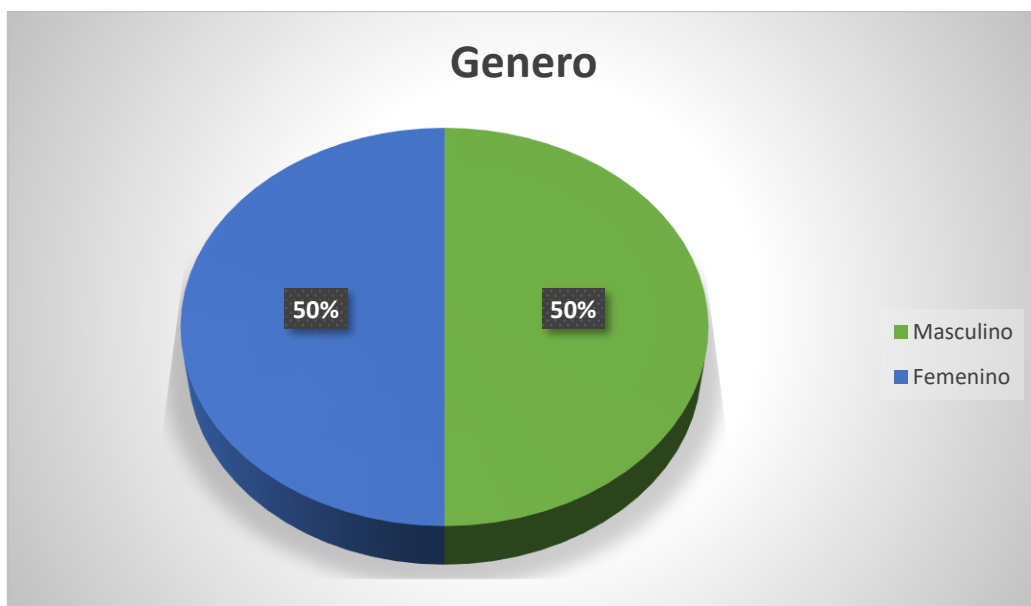


Figura 2: Genero de los Representantes

Fuente: Tabla 1

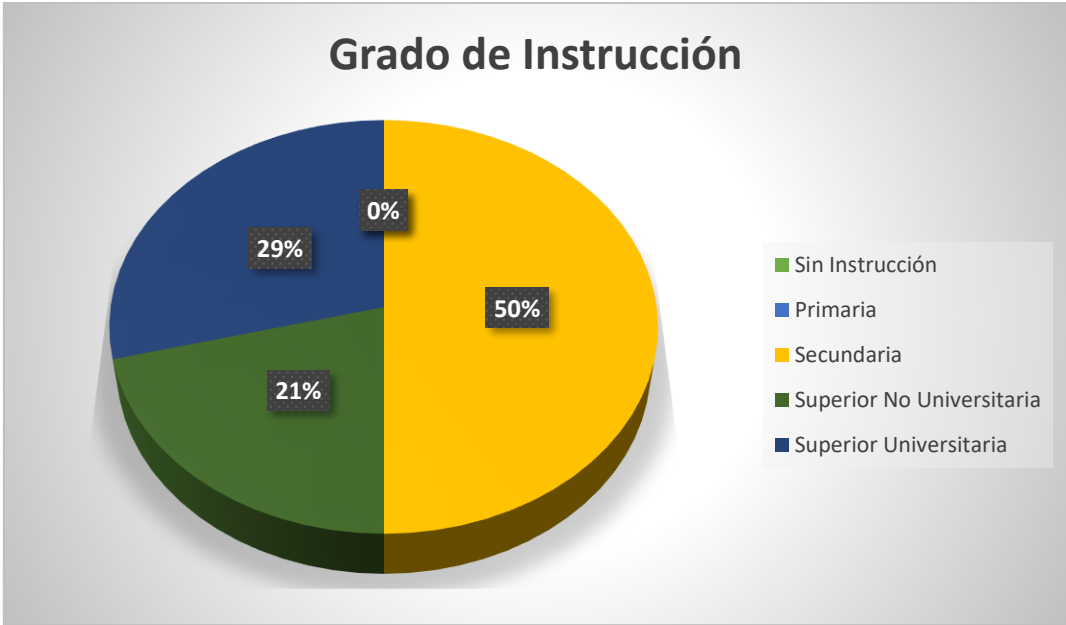


Figura 3. Grado de Instrucción de los Representantes

Fuente. Tabla 1

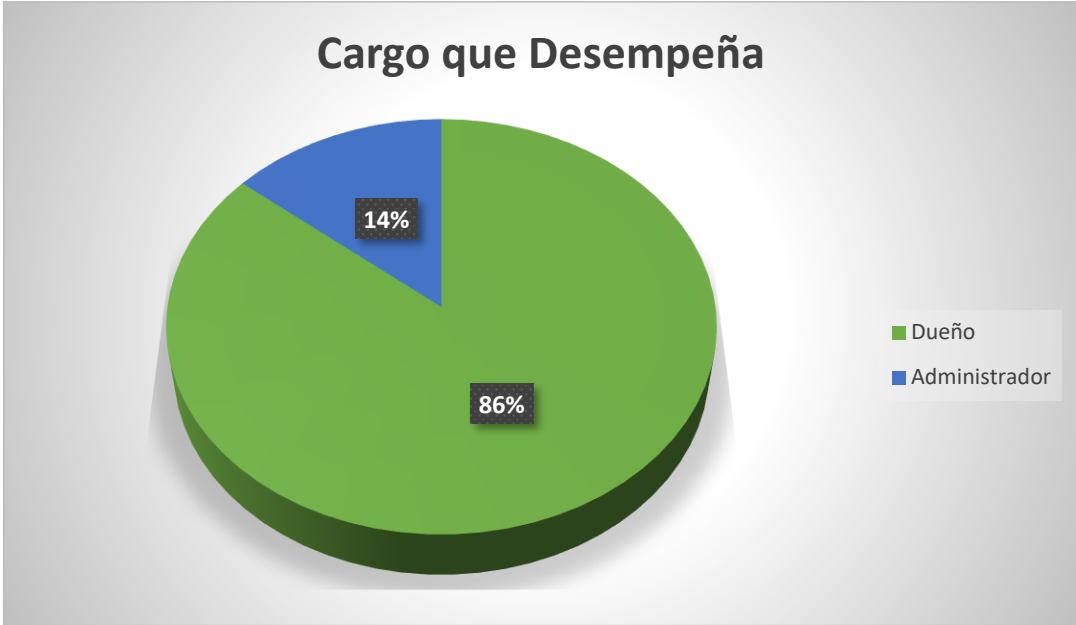


Figura 4. Cargo que Desempeña.

Fuente. Tabla 1

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarmey, año 2017.



Figura 5. Situación legal

Fuente. Tabla 2

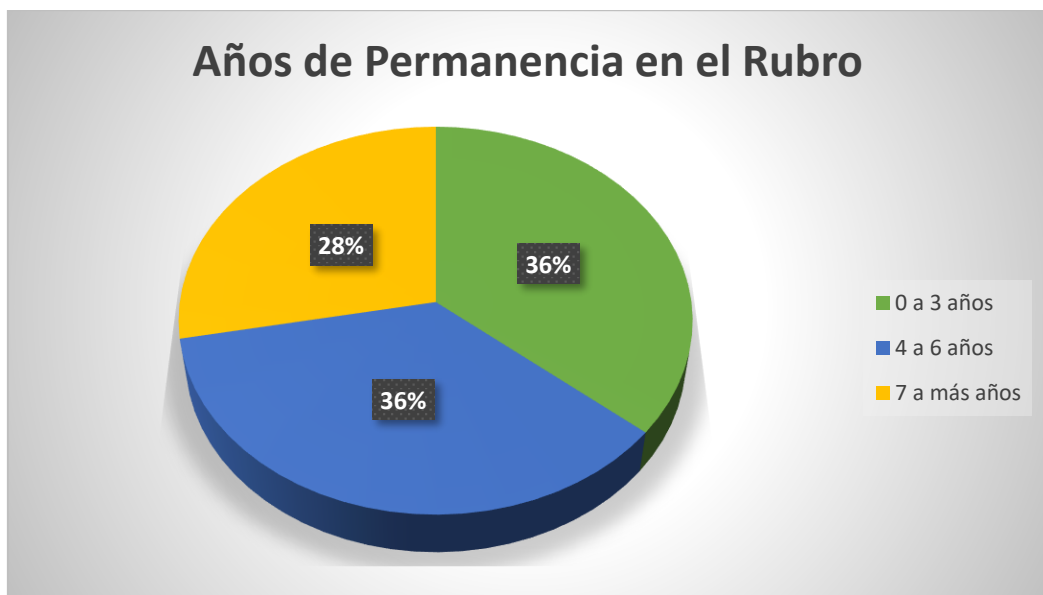


Figura 6. Años de permanencia en el rubro.

Fuente. Tabla 2

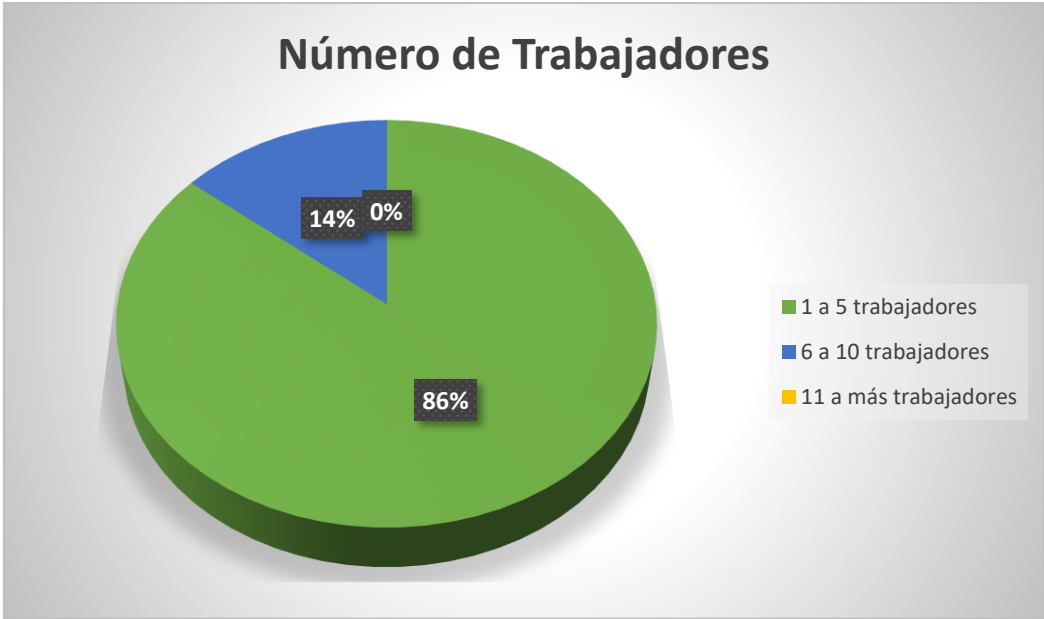


Figura 7. Número de trabajadores.

Fuente. Tabla 2

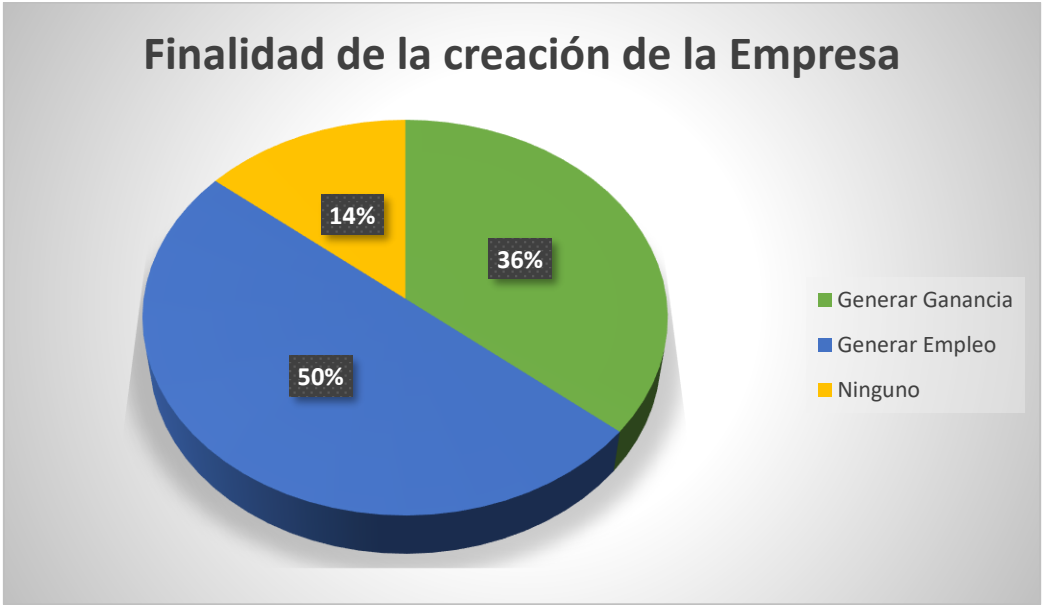


Figura 8. Finalidad de la creación de la empresa.

Fuente. Tabla 2

Tabla 3. Características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías, Provincia de Huarney, año 2017.

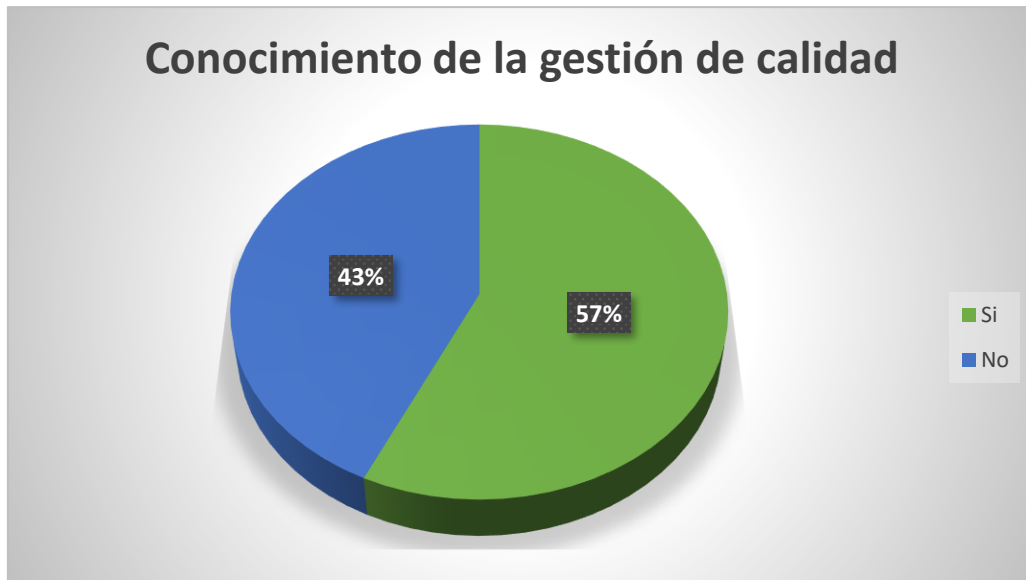


Figura 9. Conocimiento de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3



Figura 10. Uso de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

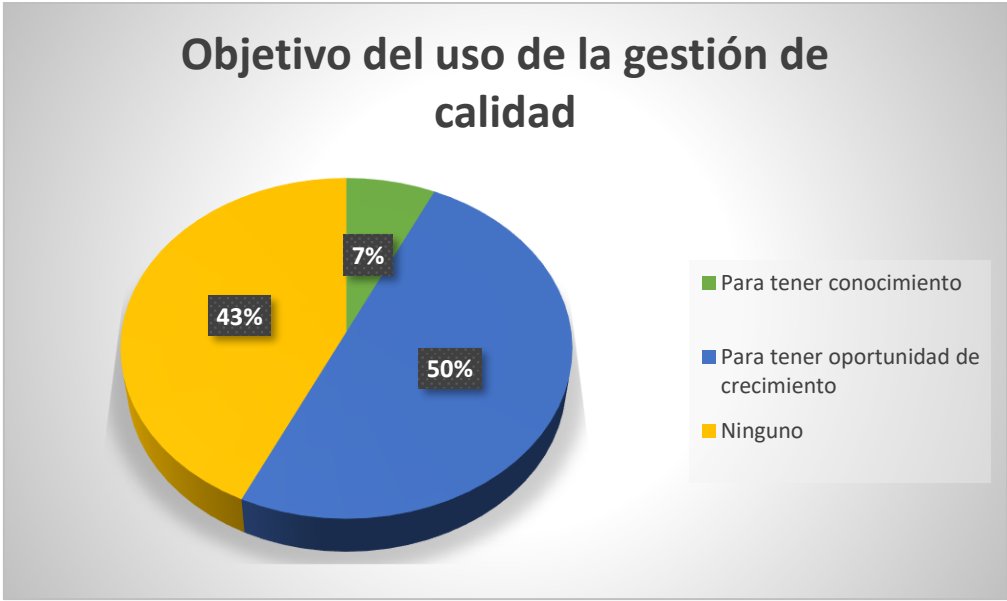


Figura 11. Objetivo del uso de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3



Figura 12. Conocimiento de las funciones administrativas.

Fuente. Tabla 3

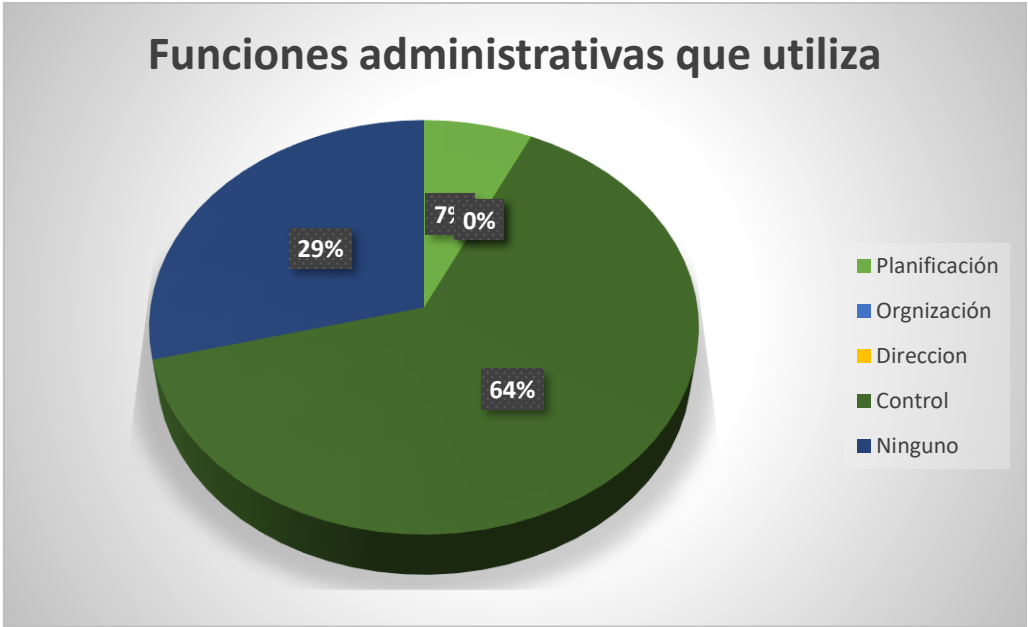


Figura 13. Funciones administrativas que utiliza

Fuente. Tabla 3



Figura 14. Clima organizacional dentro de la empresa.

Fuente. Tabla 3

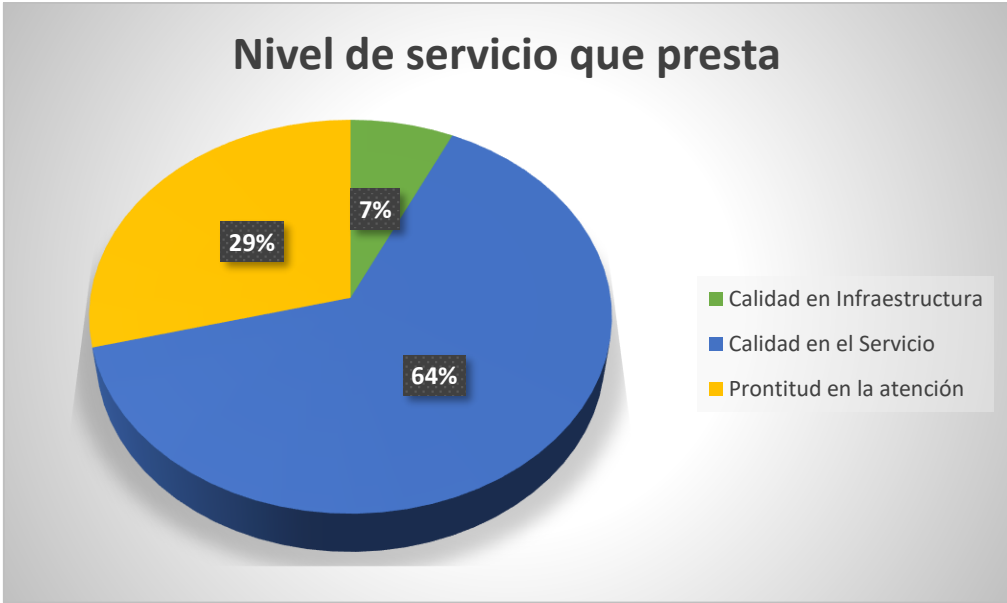


Figura 15. Nivel de servicio que presta
Fuente. Tabla 3

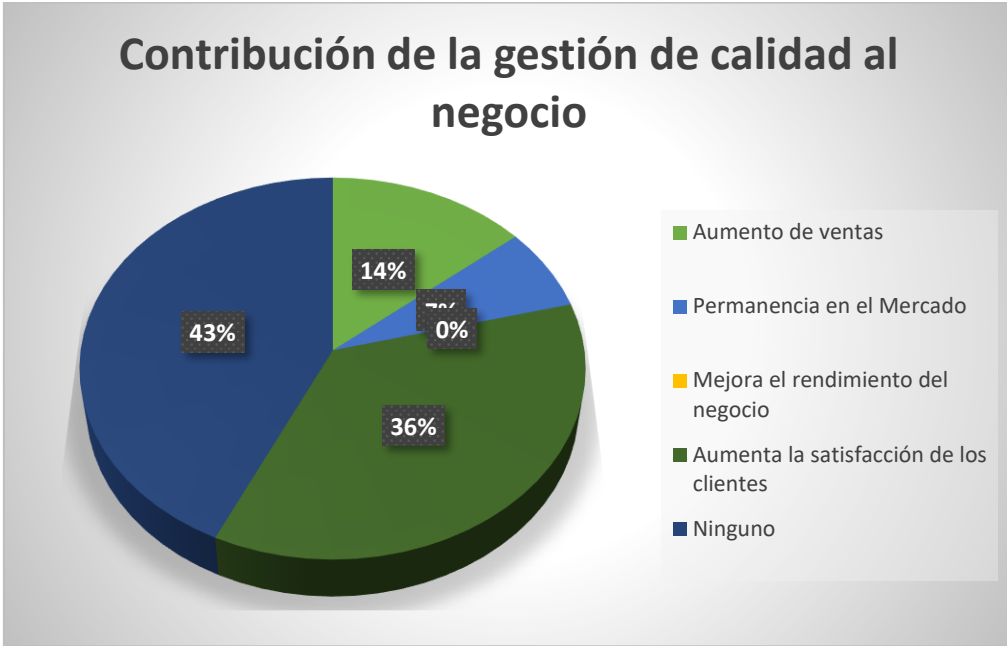


Figura 16. Contribución de la gestión de calidad al negocio.
Fuente. Tabla 3



Figura 17. Conocimiento de la tecnología de la información y la comunicación

Fuente. Tabla 3



Figura 18. Uso de la tecnología de la información y la comunicación.

Fuente. Tabla 3

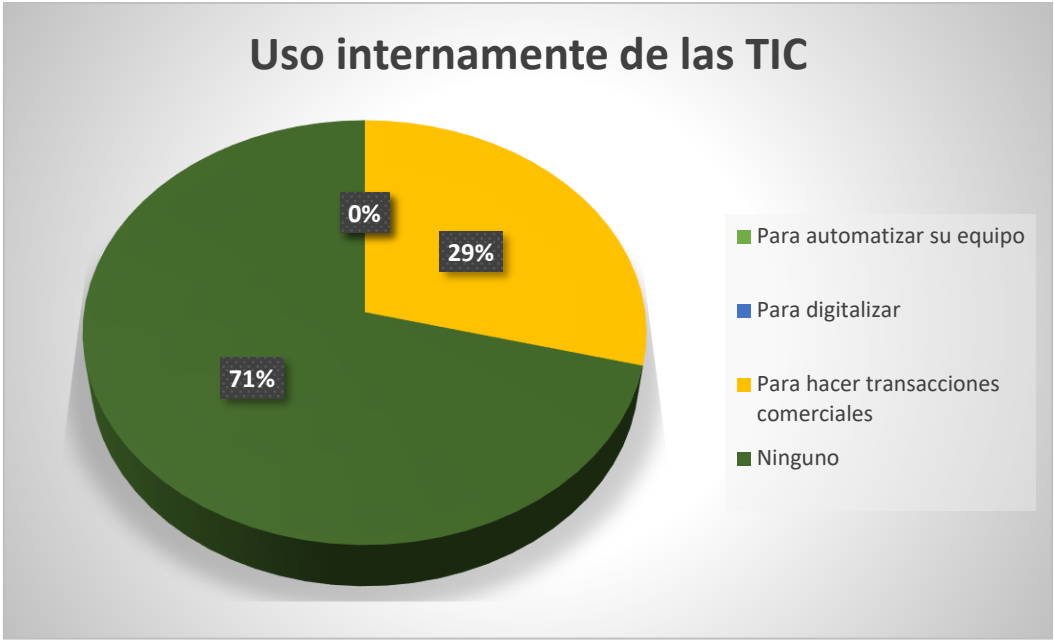


Figura 19. Uso internamente de las TIC

Fuente. Tabla 3

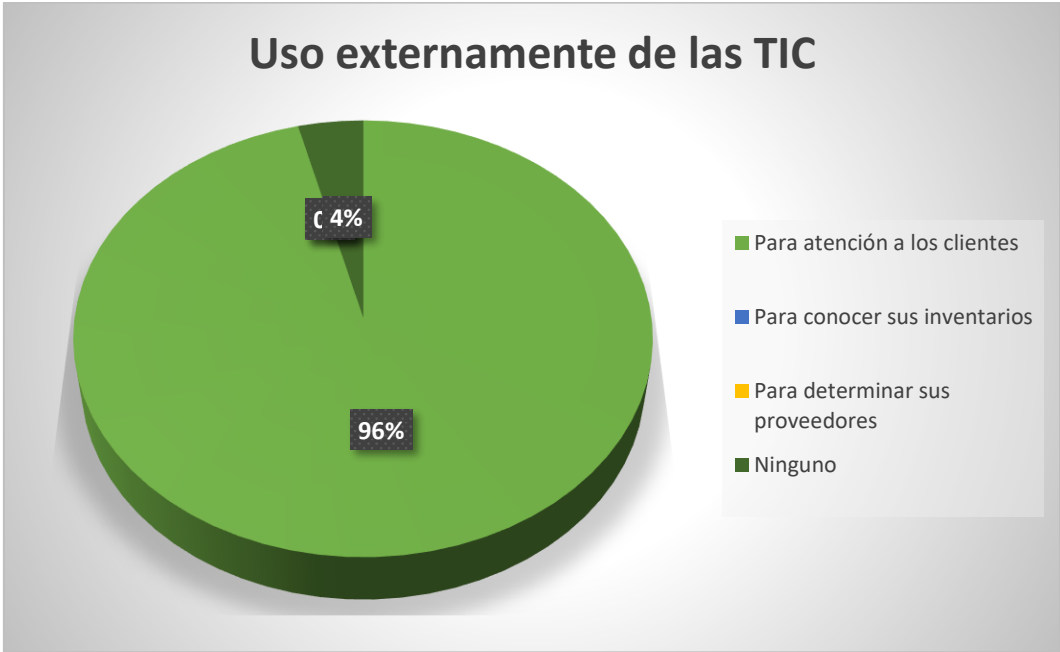


Figura 20. Uso externamente de las TIC

Fuente. Tabla 3

ANEXO N°8 TURNITIN

The screenshot shows the Turnitin interface. The document title is: **GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS, PROVINCIA DE HUARMEY, AÑO 2017. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**. The author is **Br. CHUPICA MENDOZA, EDER ALDOIR** with ORCID: 0000-0001-8359-7655. The advisor is **Dr. CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS**. The similarity report on the right shows a total of **5%** with one match: **1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante** at **5%**. The interface also shows the page number (1 de 47), word count (10148), and system tray information (23:41, 20/09/2020).