



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN  
LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO, RUBRO HOTELERÍA EN EL CASCO  
URBANO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2019**

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

**AUTOR:**

**NIZAMA ATILANO JERSON**

**ORCID: 0000-0001-9831-7935**

**ASESORA:**

**CANCHARI QUISPE ALICIA**

**ORCID: 0000-0001-6176-191X**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Nizama Atilano, Jerson  
ORCID: 0000-0001-9831-7935  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,  
Perú

### **ASESORA**

Canchari Quispe, Alicia  
ORCID: 0000-0001-6176-191X  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca Maria del Carmen

ORCID 0000-0003- 2177-5676

Salinas Gamboa Jose German

ORCID 0000-0002- 8491-0751

Mino Asencio Maria Isabel

ORCID 0000-0003- 1132-2243

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESORA**

Rosillo de Purizaca Maria del Carmen

ORCID 0000-0003- 2177-5676

### **Presidente**

Salinas Gamboa Jose German

ORCID 0000-0002- 8491-0751

### **Miembro**

Mino Asencio Maria Isabel

ORCID 0000-0003- 1132-2243

### **Miembro**

Canchari Quispe Alicia

ORCID: 0000-0002-7260-5581

### **Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A todos mis docentes quienes aportan su conocimiento para mi desarrollo académico, gracias por los consejos brindados y por motivarme a preservar durante toda mi carrera profesional.

A mi asesora por su dedicación y constancia para pulsarme a culminar con la presente investigación.

A mis familiares y amigos, gracias por su cariño y por permanecer a mi lado en los buenos y malos momentos.

## DEDICATORIA

A todas las personas q estuvieron en los buenos y malos momentos y nunca se fueron y también a quienes aportaron su conocimiento para mi desarrollo académico, gracias por los consejos brindados y por motivarme a preservar durante toda mi carrera profesional.

A mi madre Juana rosa Atilano Ipanaqué por a verme brindado su apoyo y confió en mi durante todo este tiempo de mi carrera universitaria que ya está por culminar

## RESUMEN

En el siguiente trabajo de investigación se encontró la problemática ¿Cuáles son las características de las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019?, como objetivo general se planteo determinar las características de las tecnologías de información y comunicación como factor en las gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019. La metodología de estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental - transversal, se trabajó con 22 mypes aplicando el cuestionario de 21 preguntas a los representantes. Se obtuvo los siguientes resultados que el 54.55% de encuestados tienen entre 31 a 50 años de edad, el 81.82% son varones, el 81.82% lleva desempeñando el cargo por 3 años, tienen de 4 a 6 años en el rubro el 63.64% , el 45.45% tiene de 6 a 10 trabajadores, el objetivo de creación es generar ganancia, en la gestión de calidad el 45.45% tiene conocimiento del término, el 54.55% conoce el marketing como técnica moderna, el 50% tiene aprendizaje lento, el 100% dice que si mejora el rendimiento, el 54.55% si conoce las TIC, el 45.45% si tiene regular conocimiento en computación, el 40.91 si usa el internet para comprar mercadería, el 68.18 usa el teléfono, el 100% tuvo como beneficio hacer conocida a la empresa. La investigación concluye, que la mayoría de los representantes tiene poco conocimiento sobre las características de la gestión de calidad y si conoce de las TIC, pero no las saben aplicar dentro de su empresa.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Microempresas, Tecnologías de Información y Comunicación.

## ABSTRACT

In the following the research work, the problema was found. ¿Characteristics of information and communication technologies as a relevant factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the service sector, hotel business in the urban area of the Chimbote district, 2019, As a general objective, it was proposed to determine the characteristics of information and communication technologies as a factor in quality management and improvement plan in micro and small companies in the service sector, hotel industry in the urban area of the Chimbote district, 2019. The study methodology is quantitative, descriptive level and non-experimental design - cross-sectional, we worked with 22 mypes applying the questionnaire of 21 questions to the representatives. The following results were obtained that 54.55% of respondents are between 31 and 50 years old, 81.82% are male, 81.82% have been in office for 3 years, 63.64% have 4 to 6 years in the field, 45.45% have 6 to 10 workers, the goal of creation is to generate profit, in quality management 45.45% have knowledge of the term, 54.55% know marketing as a modern technique, 50% have slow learning, 100 % say that if performance improves, 54.55% if they know ICT, 45.45% if they have regular computer knowledge, 40.91 if they use the internet to buy merchandise, 68.18 use the telephone, 100% had the benefit of making it known to the enterprise. The research concludes that most representatives have little knowledge about the characteristics of quality management and if they know ICT, but they do not know how to apply it within their company.

Keywords: Information and Communication Technologies Micro enterprises, Quality management.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	ix
I. Introducción.....	11
II. Revisión de literatura.....	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	19
2.3 Hipótesis.....	27
2.4 Variables.....	28
III. Metodología.....	30
3.1 El tipo y el nivel de la investigación.....	30
3.2 Diseño de la investigación.....	31
3.3 Población y muestra.....	31
3.4 Definición y operacionalización de variables e investigadores.....	32
3.5 Técnicas e instrumentos.....	33
3.6 Plan de análisis.....	34
3.7 Matriz de consistencia.....	35
3.8 Principios éticos.....	36
IV. Resultados.....	37
4.1 Resultados.....	37
4.2 Análisis de resultados.....	42
V. Conclusiones y recomendaciones.....	56
5.1 Conclusiones.....	57
5.2 Recomendaciones.....	58
Anexos.....	59

## Índice de tablas

### Tablas

Tabla 1 Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019. .....	36
Tabla 2 Las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.....	37
Tabla 3 Características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote 2019.....	38
Tabla 4 Plan de mejora en función a los resultados de la investigación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.....	41

## Figuras

Figura 1 Edad .....	64
Figura 2 Genero .....	64
Figura 3 Grado de instrucción .....	65
Figura 4 Cargo que desempeña.....	65
Figura 5 Tiempo en el cargo .....	66
Figura 6 Tiempo de la empresa en el rubro .....	66
Figura 7 Número de trabajadores .....	67
Figura 8 Las personas de trabajan son .....	67
Figura 9 Objetivo de creación .....	68
Figura 10 Conoce el termino gestión de calidad .....	68
Figura 11 Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce .....	69
Figura 12 Dificultad para la implementación de gestión de calidad .....	69
Figura 13 Que técnica para medir el rendimiento del personal conoce.....	70
Figura 14 La G.C contribuye a mejorar el rendimiento del negocio .....	70
Figura 15 Conoce el termino tecnologías de información y comunicación .....	71
Figura 16 La empresa cuenta con computadora.....	71
Figura 17 Nivel de conocimiento de computación .....	72
Figura 18 Uso de internet para comprar mercadería .....	72
Figura 19 Frecuencia del uso del teléfono .....	73
Figura 20 Que beneficios obtuvo utilizando las tecnologías de información y comunicación .....	73

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) es un factor esencial e importante, en su mayoría los pequeños negocios creados por personas naturales del sector servicio rubro hoteles del casco urbano del distrito de Chimbote no cuenta con el uso de las TICs y por consiguiente no se les concede crecer y ser apto, especialmente se fundamenta a que los representantes de la empresa no cuentan con la cognición previa lo cual no les permite estar al día y están dejando oportunidades de obtener mayores beneficios y mejorar la consecución de consumidores. Si una empresa no es competitiva con respecto al uso de la tecnología de la información y comunicación no logrando la satisfacción de este no podrá mantenerse en el mercado. En los últimos años se lleva a cabo la gestión de calidad a través de políticas y procedimientos para una mejora consecuente con respecto a las actividades de mejora continua, las empresas del siglo XXI se enfrentan a un crecimiento de demanda del público por un servicio de calidad, ya que se ha convertido en un factor principal competitivo, la mayoría de empresas carece de un sistema de registro adecuado de los datos de los usuarios, esto afectara en la recurrencia de clientes en la empresa, las micro y pequeñas empresas en tal sentido el enunciado del problema de la siguiente investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de las Tecnologías de la Información y Comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019?, para respuesta del problema se planteó el siguiente objetivo general. Determinar las características de Tecnologías de la Información y Comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019, para poder conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos que son describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de

Chimbote, 2019, también describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019 . Describir las características de las Tecnologías de la Información y Comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019 Elaborar un plan de mejora de las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

En la presente investigación se justificó, porque en los últimos años la demanda de hoteles en el distrito de Chimbote va en acrecentamiento, con el paso del tiempo se podrá identificar las debilidades y amenazas de la prestación como también se muestra excesivos problemas e incomodidades, mostrando los clientes su fastidio y por ende se ocasionan comentarios negativos de estas empresas por ello la presente investigación es importante porque proporcionará progreso y nos dará a conocer la importancia del uso de las técnicas de la información y comunicación dentro de una empresa.

Y también se justificó porque sirvió de guía y referencia para futuras investigaciones relacionadas a la gestión de calidad con el uso de las técnicas de información y comunicación en el rubro hotelería en el casco urbano de Chimbote. Esta investigación no tiene ningún impacto negativo en la sociedad, por el contrario, la beneficiara, siendo viable su ejecución en beneficio de las micro y pequeñas empresas bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

En cuanto a la metodología empleada en la presente investigación con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo con propuesta de diseño no experimental transversal por que caracteriza la gestión de calidad y el uso de las tecnologías de la

información y comunicación, en cuanto a las técnicas de investigación considerando la encuesta, instrumento cuestionario.

Respecto a las conclusiones de la investigación, se pudo concluir que la mayoría de los representantes de las mypes tienen entre 31 a 50 años, tiene un tiempo en el cargo de 0 a 3 años, la mayoría de las mypes tienen de 4 a 6 años en el rubro, la mayoría de los representantes considera que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de negocio, la mayoría no conoce el termino gestión de calidad y la mayoría si conoce las TIC.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### 2.1 Antecedentes

#### **Internacionales**

Aguilar (2017) En su investigación denominado: Diagnóstico de la infraestructura y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las microempresas de Monclova Coahuila, México. Las microempresas se identifican como unidad económica de escaso capital, utilización intensiva de mano de obra, baja productividad, dificultad de acceso al crédito en el sistema financiero formal, mínima capacidad de ahorro, ausencia de gestión empresarial; sin embargo, las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), permiten la creación de microempresas dinámicas y productivas. Se requiere de estudios que contribuyan a su desarrollo estratégico; el diseño eficaz de la política pública dirigida a apoyar el desarrollo de la microempresa. Se propuso como objetivo: Analizar la situación de las Microempresas de Monclova; que las caracteriza; la infraestructura y el uso de las TIC, para elaborar un diagnóstico de la situación actual de las microempresas. La metodología aplicada determinó una muestra conformada por 118 microempresas de una población de 5,663 con un nivel de confianza del 92%. El cuestionario y la estructura de la base de datos en SPSS fueron proporcionados por FEADPYME. Se realizaron análisis de frecuencias y porcentajes para

analizar las características de las microempresas y la infraestructura con la que cuentan, así como el nivel de uso de las TIC. Aquí algunos de los resultados: El 98% están ubicadas en zona Urbana, 53% localizadas en áreas comerciales, el 42% el propietario principal es una mujer, 54% cuentan e-mail y el 31% cuenta con página web.

Eddaoudi (2016) en su trabajo de investigación denominado: La aplicación de las TIC en las microempresas hoteleras de Marruecos: la región de Merzouga como caso de estudio. Este trabajo trata de explorar e evaluar la aplicación de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) en el sector hotelero en Marruecos, con un enfoque sobre las microempresas. El sector hotelero de este país se considera como un área crucial para la aplicación de las TIC. De una parte, tal necesidad puede ser relacionada con la dinámica en el desarrollo del turismo en la era moderna. Por otra parte, los beneficios que pueden ser provocados por la aplicación de las TIC fueron reconocidos como una herramienta que puede aumentar la eficiencia en la organización interna e externa de los hoteles, y que puede mejorar la calidad de los servicios de estos alojamientos porque la oferta de un servicio de excelente calidad a través de una página web es una estrategia esencial para el éxito de su empresa. Este trabajo examina esta cuestión mediante una revisión de literatura sobre el uso de las TIC en el sector hotelero en general y mediante la realización de un estudio de campo llevado a cabo en Merzouga (Sahara del sur este de Marruecos), mediante la aplicación de 40 cuestionarios distribuidos a los responsables de las microempresas hoteleras en esta región, y también, con un análisis comparativo de los resultados de estos cuestionarios y la aplicación de las TIC en las microempresas hoteleras de España.

## **Nacionales**

Gamarra (2017), en su tesis Titulada Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro

hotelería, ciudad de Huarney, 2016. La presente investigación es para optar el título profesional de licenciada en Administración tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro hotelería, Ciudad de Huarney, 2016. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Se utilizó una población de 22 Micro y Pequeñas Empresas la cual se determinó una muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta que se realizó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. De esta manera se obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron creados con la finalidad de generar ganancia. El 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Lázaro (2017) Tesis titulada Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hotelería, ciudad de Pucallpa, año 2017. La presente investigación es para optar el título profesional de Licenciada en Administración, siendo su objetivo general, determinar los principales tipos de Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro hotelería, ciudad de Pucallpa, año 2017. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. Se utilizó una población de 22 Micro y Pequeñas Empresas la cual se determinó una muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta que

se ejecutó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. De este modo se obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron fundados con la finalidad de crear ganancia. El 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es el apresuramiento en la atención. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación.

López (2018) En su investigación denominado: Características de la gestión de calidad con el uso de las tics en la empresa, zongshen, en el distrito de Sullana, año 2018. para el desarrollo del estudio se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la empresa Zhonsheng, en el distrito de Sullana año 2018? Para realizar el trabajo de investigación se planteó el siguiente objetivo Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la empresa Zhonsheng, en el distrito de Sullana. Año 2018, la investigación es de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, El universo fue de 20 colaboradores de la empresa Zhonsheng (sede Sullana). Se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario y la observación; la fiabilidad se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de cronbach y se utilizó el Excel para elaborar tablas, gráficos y porcentuales. Obteniendo como resultado que el 80% de los encuestados responden que siempre existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, el 70% de los colabores indican siempre la empresa forma a sus colaboradores según a las necesidades de sus puestos, el 55% de los encuestados responden que siempre las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa, el 40% indica que las Tic siempre ha mejorado la productividad de la empresa.

Luna y Quipe (2017) en su trabajo de investigación denominado: “El uso de la tecnología de información para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el rubro hotelero, del distrito de Magdalena del Mar, Lima-Perú, 2017”. La presente investigación define el uso de la tecnología de información para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del rubro hotelero del distrito de Magdalena de Mar, con la finalidad de demostrar si el uso de la tecnología de información influye en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el rubro hotelero del Distrito de Magdalena del Mar, Lima - Perú, incrementar sus utilidades y ganancias de las pequeñas y medianas empresas del sector hotelero ya que este sector se encuentra en su apogeo de crecimiento, para cumplir con el objetivo se realizó encuestas para determinar la situación actual de las pequeñas y medianas empresas del rubro hotelero, del mismo modo se identificó los tipos de tecnología que conoce y aplica cada una de la pequeña y mediana empresa del rubro hotelero, posteriormente también se identificó las principales estrategias aplicadas por las pequeñas y medianas empresas del rubro hotelero en torno a las fuerzas de Michael Porter y las 4Ps del Marketing. Se desarrolló cada estrategia con el propósito de determinar la coherencia entre las estrategias planteadas frente a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas del rubro hotelero cuyo fin es poder cubrir las expectativas del público objetivo, así mismo dentro de las pequeñas y medianas empresas se hace uso de la tecnología como herramienta para la toma de decisiones para esta investigación. Se utilizó el diseño exploratorio y descriptivo no experimental para definir el estado actual de los hoteles del distrito de Magdalena del Mar frente al uso de tecnología dentro de sus empresas, así como las estrategias que conocen y/o ejecutan dentro de sus pequeñas y medianas empresas. El diseño descriptivo se utilizó para describir el perfil del entrevistado, empresario, encargado o administrador que se encuentre a cargo del hotel. Se visitó 32 hoteles que se encuentran en el distrito de Magdalena del Mar, y se encuestó a 32 personas encargadas o empresarios entre hombres y mujeres, como resultado, se obtuvo que más del 56% de los hoteles considera que

el uso de la tecnología de información apoya a la mejora de toma de decisiones para el crecimiento de su empresa, más del 59% de entrevistados están de acuerdo que el apogeo de las redes sociales aporta el incremento de clientes en su rubro ya que mediante páginas web y redes sociales actualmente el mercado ha crecido en el rubro hotelero, más del 62% de entrevistados determina que la estrategia de diferenciación frente a sus competidores tiene relación con el uso e implementación de tecnología en sus empresas del rubro hotelero, un 71% de encuestados consideran que la estrategia de liderazgo en costos influye en el crecimiento y rentabilidad de su empresa, el 50% de los encuestados consideran que al desarrollar un plan de marketing logran mejores beneficios para su empresa, más del 56% de encuestados consideran que conocer a sus competidores directos e indirectos les conlleva a la toma de mejores decisiones frente a sus empresas, y más del 71% de encuestados considera que el comercio electrónico en la actualidad hace crecer y desarrollar a sus empresas del rubro hotelero del distrito de Magdalena del Mar.

Turriate (2017) En su tesis titulada Gestión de calidad con el uso de las TIC'S en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles del distrito de Santa en el año 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, tuvo como objetivo, las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las TIC'S de las Micro y Pequeña empresa del Sector servicio - Rubro hoteles del Distrito de Santa en el año 2016. La investigación de tesis fue de diseño no experimental – transversal de una población de 32 MyPE, para llevarla a cabo se logró investigar las cantidades de mypes existentes en el distrito de Santa obteniendo una muestra de 12 MyPE que serán encuestadas, a quienes se les aplico un cuestionario de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, logrando los siguientes resultados: que las mypes del rubro venta de insumos agrícolas del 83.3% son formales. Respecto a la gestión de calidad: el 58.3% conoce el termino de gestión de calidad, el 66.7% si contribuye a la mejora. En cuanto a las TICS: el 75.0% si conoce el termino de

gestión de las TICS, el 58.3% si considera que las TICS mejora en el orden y rápida distribución de sus productos.

## **Local**

Paz (2018) En su tesis titulada Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El objetivo general fue: realizar la implementación de un sistema informático de control de clientes para el Hotel Águila Real del distrito de Nuevo Chimbote, 2018. Esta investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal, de enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva. Se trabajó con una población de 24 personas en el Hotel Águila Real, logrando tener a 12 empleados y a 10 clientes, haciendo un total de 22 encuestados como muestra. Para el diseño del sistema informático se utilizó la metodología RUP, y como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario para medir las dimensiones: Sistema informático de control de clientes y nivel de satisfacción de control de clientes actual. Posterior al desarrollo del diseño del sistema informático, se obtuvieron resultados respecto a las mencionadas dimensiones, donde el 95,45% de los encuestados expresaron que, si aprueban la implementación del sistema informático de control de clientes, mientras que el 4,55% desaprueban la implementación. Por eso, se llegó a la conclusión que la implementación de un sistema informático de control de clientes mejora la gestión administrativa en la empresa hotelera Águila Real. Esta tesis tendrá un alcance local e implementará un sistema de control de clientes en el hotel Águila Real; con el objetivo de solucionar los problemas de la gestión administrativa en la empresa

## 2.2 Bases teóricas de la investigación

### **Tecnologías de la información y comunicación (TIC)**

Hoy en día las Tecnologías de Información y Comunicación están presentes en todo negocio, el internet, las redes sociales se usan diariamente y no necesariamente solo en empresas todas las personas están preparadas para usarlas en su vida personal, pero se debe usar de una manera productiva para el bienestar humano.

Las TIC agrupan los procedimientos, técnicas y apoyos que gestionan la información y comunicación, como se ejecuta, se transmite y se mantiene, aportando una extensión del conocimiento en los distintos campos tanto en la vida de las personas como en el entorno empresarial.

Según Gil (2018) Los sistemas de comunicación, dispositivos o terminales de usuarios, así como los softwares y aplicaciones componen las TIC, que aceden ofrecer actualmente todo tipo de servicios como correo electrónico, búsquedas de información a través de internet, comercio electrónico, redes sociales, administración pública digital y contacto inmediato con empresas.

Como se dijo anteriormente las TIC te ayudan a todo tipo de función o misión que tengas ya sea en la universidad en el trabajo a buscar información temas sobre cómo mejorar tu negocio o como ser un buen emprendedor y muchas cosas interesantes más, las tecnologías queramos o no son muy útiles y se tiene que aprender a usar para estar actualizados y no quedarnos en el pasado.

### **Elementos que forman las tecnologías de información y comunicación**

Las tics están formadas por tres elementos principales: la computación o informática, las redes de comunicación y el software o sistemas.

La informática: los recursos informáticos permiten procesar la información y los recursos a una velocidad muy alta.

Las redes: la evolución de las redes permite la comunicación de los recursos informáticos entre si utilizando diferentes formas.

El software: las aplicaciones y programas son fundamentales a la hora de utilizar los recursos informáticos y las redes de comunicación para crear sistemas, entornos y plataformas donde interactuar, compartir y almacenar tanto recursos como datos. software

### **Beneficios al usar las tecnologías de información y comunicación:**

El uso de las TIC en el entorno empresarial ofrece una serie de beneficios para las empresas entre las que podemos destacar:

**Facilita la gestión de los recursos**, en el uso de las herramientas e infraestructura facilitados por las TIC, esta administración de recursos se puede realizar de forma más ágil y eficiente proporcionando, mejora en la toma de decisiones, reducción de costes ayuda a los trabajadores

**Amplia los mercados**, las TIC favorecen la apertura de nuevos mercados para las empresas, por ejemplo, haciendo uso de e-commerce pueden llegar a clientes de cualquier parte del mundo.

Gelit (2019) Mejora la comunicación con los clientes, en el mercado competitivo actual, el uso de las TIC permite a las empresas mejorar su relación con los clientes, ofreciéndoles múltiples canales de comunicación, acelerando los tiempos de respuesta ante sus peticiones o preguntas, las herramientas TIC proporcionan a las empresas la oportunidad de mejorar sus campañas de marketing y comunicación, ofreciendo a los clientes lo que realmente necesitan.

### **El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las MYPES.**

Como se sabe en su mayoría las empresas de hoy en día usan las tecnologías de información y comunicación, ya sea por el progreso o acrecentamiento para con su servicio al cliente tal como lo afirman Sanabria, Torrez & López (2016)

El 60.36% de las micro, pequeñas y medianas empresas, si utilizan las TIC como herramienta para la gestión y el control de su capital, mejorando su servicio al cliente e incrementando sus ventas, es uno de los usos que más ven el beneficio. (p.20)

Y este porcentaje debería aumentar con el paso del tiempo, los pequeños negocios están obligados a usar las TIC para no quedar en la invariabilidad y así no perecer.

Al contrario, q en la cita anterior existe un porcentaje de empresas que no utilizan las tecnologías de información ya que su líder piensa que no son necesarios, también están las personas que no saben utilizar las tecnologías de comunicación y las ultimas no está económicamente bien como para adquirir las TIC. Tal como lo afirman Ibarra, Gonzales & Cervantes (2014)

Para otras empresas no es prioridad para las mismas el 39.64% no emplean las TIC. El motivo por lo cual no utiliza las tecnologías de información en su negocio, el 64.86% de los empresarios considera que no son esenciales las TIC para su negocio, de ahí le continua porque no las sabe utilizar con 23.42%, son costosas con 9.91% o el motivo es económico, encontrando resultados similares en respuestas mas no en porcentajes. (p.34)

También están las empresas o pequeños negocios que no cuentan con apoyo bancario o algún préstamo para usar las tecnologías y así no pueden manifestarse en el mercado competitivo. Tal como lo afirman Ríos y Salazar (2012)

Entre otras respuestas con 1.80% en base a estas respuestas se debe a que las MYPEs por lo general carecen de apoyo financiero, si cuenta con el crédito por lo general es utilizado en su mayoría porcentaje para capital de trabajo, y menos de 2% de ese apoyo se emplea para investigación y desarrollo, lo que frena la permanencia y crecimiento de las empresas. (p.34)

Por ese motivo es necesario que las tecnologías de comunicación lleguen a cada rincón del país porque se sabe que siempre hay personas emprendedoras que quieren mejorar su situación económica.

### **Tecnologías que abarcan las TIC**

Entre las tecnologías de información y comunicación se encuentran una variedad como la televisión, radio, internet, los celulares, y dentro de estas están las infinidades de aplicaciones, juegos online, hasta incluso se puede trabajar o dar clases vía online que en la actualidad es lo más normal y cómodo del mundo. Se puede asociar las TIC según: telefonía, banda ancha, telefonía móvil, redes de televisión, redes en el hogar; ordenador personal, navegador de internet, sistemas operativos para ordenadores, telefonía móvil, televisor, reproductores portátiles de audio y video, consolas de juego, correo electrónico, búsqueda de información, barra online, audio y música, televisión y cine, comercio electrónico, educación, video juegos, series móviles, sistemas de mensajería multimedia, nueva generación de servicios TIC.

Como ya sabemos las TIC son tan necesarias en los negocios y en la vida de todas las personas, estamos tan acostumbradas a estas, incluso ya somos dependientes de la tecnología, habito que tenemos que cambiar un poco, pero siempre se recomendara el uso de las tecnologías de información y comunicación.

### **Las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hoteles**

Las tecnologías en el rubro hotel son muy importantes y se deberían implementar ya que así existiría un orden con el registro de los clientes y así también estaríamos más seguros de que tipo de personas estamos metiendo a nuestra empresa, las TIC aparte de seguridad y velocidad, nos brinda un apoyo con la innovación y evolución del negocio, ya que mejora la calidad del servicio. Tal como lo afirma caro (2018)

Las TIC en el sector hotelero, han sido reconocidos como una herramienta que genera cambios en la industria. Estas pueden proporcionar multitud de herramientas para mejorar la gestión, facilitar su acceso a nuevos productos y el servicio ofrecido a su clientela. Actualmente en el sector hotelero uno de los temas que requiere mejorar es la calidad de servicio que se perfila como un elemento diferencial que puede servir para responder a la evolución de la demanda y la necesidad de revisión del modelo de negocio. Por lo que es necesario realizar un estudio dentro del ámbito del modelo de gestión de calidad bajo el enfoque de la EFQM, que en primer lugar permite realizar una autoevaluación y luego para mejorar la calidad de servicio en el sector.

El uso de las TIC en la gestión de las empresas del sector hotelero no ha alcanzado todo su protagonismo, aunque las tendencias actuales marcan pautas para lograr mayor efectividad en las primeras posiciones en cuanto a la adopción de las TIC en comparación con las empresas que operan en otros sectores económicos. (p.29)

Pero como se viene diciendo en su mayoría las empresas más específicamente los hoteles, no les dan protagonismo a las tecnologías de comunicación y se mantiene con el mismo trato o servicio anticuado y la lentitud habitual, cosa que los lleva a no tener clientes satisfechos y falta de recurrencia en su local, los encargados de los hoteles deberían preocuparse más por el cliente que por ganar dinero de la forma que sea, porque el cliente es el que hace crecer la empresa.

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad no solo se centra en la satisfacción del cliente o en la calidad del producto que se le da, sino en el aseguramiento que le da la calidad así el cliente se siente en confianza con la empresa y puede retornar y recomendar a dicha empresa ya que salió satisfecho con el servicio o producto brindado. Tal como lo afirman:

Quiroz & Cabrera (2018). “Las normas ISO están orientadas a ordenar la gestión de una empresa en distintos ámbitos. La alta competencia internacional a nivel económico y comercial ha generado la necesidad de fijar estándares de funcionamiento, operatividad”. (p.29)

Si bien la cita anterior nos dice que las normas ISO es la ley encargada de poner orden en cómo se va a desarrollar la empresa ya sea por su funcionamiento, operatividad, tanto en el Perú como también internacionalmente.

### **Las técnicas modernas de la gestión de calidad**

Iglesias (2017) Estas son técnicas que ayudan al desarrollo de la gestión de calidad y también ayudan a detectar problemas con la participación del personal. Estas técnicas o procedimientos ayudan a las empresas a medir la calidad de servicios, resolver los problemas relacionados con la calidad y planificar mejor sus procesos para llevar una mejora en su productividad y servicios al cliente.

Ceupe (2018) Para llevar a cabo una gestión de calidad en las mejores condiciones posibles, es necesario contar con el apoyo de algunas técnicas que ayuden a su desarrollo, otras parten de mediciones o datos obtenidos del proceso a controlar y a partir del análisis de estos datos se obtienen los resultados buscados.

### **Implementación de la gestión de calidad**

Conexión (2018) La implementación de la gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos gracias a una consigna de mejora continua algunos pueden pensar que la gestión de calidad consiste en gasto para que las empresas garanticen sus que sus productos o servicios no sean defectuosos, al implementar un sistema de gestión de calidad se pueden identificar áreas que puedan requerir mejoras de calidad.

Aleis (2016) La gestión de calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente por ellos se debe buscar: la mejora continua, la satisfacción de los clientes, la estandarización.

### **Que son las técnicas para medir el rendimiento del personal**

People next (2019) Un personal responsable de recursos humanos conoce la importancia de un empleado productivo, un colaborador con gran rendimiento puede llevar a la empresa a un nivel óptimo, mientras que el empleado que un empleado de bajo rendimiento puede ser perjudicial para el éxito de la empresa. Por lo tanto, para garantizar que tus colaboradores cumplan con tus expectativas, es necesario evaluar el desempeño.

Herrero (2016) El medir el desempeño ayuda a conocer puntos débiles y fortalecerlos y aprovechar a los mejores empleados a saber si los mecanismos de coordinación funcionan e involucran a los trabajadores en el negocio, lo que impacta de forma positiva sobre sus resultados, como no a todos los empleados tiene las mismas responsabilidades en una empresa o despacho profesional, a la hora de plantearse como medir, se tiene que diferenciar por partes. Para ellos se necesita la información de puestos, las tareas claves de ellos y la relación con cada puesto con a la entrega de valor al cliente y los objetivos del negocio.

### **La gestión de calidad y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)**

Este tema es muy importante porque la gestión de calidad no solo tiene que abarcar en las empresas y en cómo están constituidas sino también en su sistema operativo, muchas empresas trabajan con las tecnologías de información, ya sea porque son la base de su crecimiento o porque se le tuvo que incentivar a la empresa a usarlas sino querían extinguirse,

simplemente las tecnologías de información ayudan a mejorar la calidad del trabajo que brindan los negocios, ya sea en su velocidad o el proceso de entrega según sea el caso. Como lo afirman Oliveros & Martínez (2017)

Los sistemas de gestión de calidad tienen en las Tecnologías de Información un apoyo y estimulador indispensable a todos los niveles de la empresa y permite la gestión de la mejora continua en tiempo real y basada en datos. La gestión de las empresas apoyadas por ERPs y aplicaciones de bussiness intelligence admiten ejecutar la información necesarias en la empresa e instalar de indicadores y datos en los que fundamentar todos los análisis y mejoras en la calidad de los procesos y servicios a los clientes.

Uno de los puntos más importantes que se desarrollan actualmente y que en el futuro más permitan incrementar la calidad en los productos y servicios de las empresas será la información que se consigue obtener y gestionar de los clientes.

La información en los puntos o momentos de venta permitan mejorar el conocimiento del tipo de productos que prefieren los usuarios, cuáles son sus exigencias en cuanto requisitos de los servicios y, por último, cuál es su apreciación sobre los mismos, y es en este ámbito donde las TIC proporcionan una información muy valiosa que genera una fuente de conocimiento sobre los clientes que permite orientar los productos y servicios y mejorar la calidad de estos. (p.37)

Como nos dice la cita las tecnologías de información brindan asesoría para una futura empresa, le permitirán acrecentar sus servicios o productos, para esta supuesta nueva empresa le va ser muy difícil florecer sin ayuda de las tecnologías de información ya que en este siglo toda empresa constituida ya está usan las TIC ya sea para ventas compras promocionarse y otras muchas cosas más.

### 2.3 Hipótesis

Según Serrano (2019) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para describir lo que se investiga.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación titulado las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y plan de mejora del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019. no se plantea hipótesis por ser una investigación de tipo descriptiva.

Los Hoteles se definen como un lugar de alojamiento para personas en la que se hospedan por un tiempo determinado el cual les puede comida bebida juegos lúdicos según sea el caso o el tipo de hotel que escojan, una persona puede apostar por diferentes opciones. Los Hoteles han pasado mucho tiempo recibiendo todo tipo de turistas, viajeros, etc. Entre los

Hoteles están los siguientes establecimientos; Hotel Ivansino INN S.A, Hotel chifa Cantone's E.I.R.L, Apart Hotel Supersuite, Hotel Vertice SAC, Hotel San SRL, Hotel Viera, Hotel Iguazu entre muchos otros. Se encontró más Hoteles en el casco urbano de Chimbote.

#### 2.4 variables

### **Tecnologías de información y comunicación**

Pereda & Zapata (2019) las TIC son las tecnologías que utilizan la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación a través de herramientas de carácter tecnológico y comunicacional, así podemos concluir que:

Son todas las nuevas tecnologías que hoy en día conocemos, como el televisor, el celular, internet, laptops y muchas cosas más; que nos ayudan con el desarrollo de nuestra vida

diaria, estas tecnologías deben ser usadas de una manera adecuada sin dañar a la otra persona, estas sirven para el realce de una empresa ya que la ayuda en su rapidez y así hay muchos más clientes satisfechos.

## **Gestión de Calidad**

Quiroz & Cabrera (2018) La gestión de calidad son normas y procesos requeridos para la planificación y ejecución, de la actividad principal de una organización. Así decimos que:

La gestión calidad es un conjunto de acciones que son necesarias y que la organización debe tomar de forma en cuenta para poder generar confianza del bien o servicio que se le brinda al cliente y así satisfacer su necesidad.

## **Cliente**

Marketing de cultura (2018) según el diccionario de marketing, cliente es un término que define a la persona u organización que realiza una compra, puede estar comprando y disfrutar personalmente del bien adquirido. Se puede concluir que:

El cliente es la persona que adquiere o compra un bien, servicio producto o idea voluntariamente a cambio de dinero u otro tipo de retribución, hay clientes que acceden a ese bien o servicio de forma constante o por momentos por una necesidad puntual. Por lo cual es el motivo del que se crea las empresas u organizaciones.

## **Micro y pequeñas empresas**

Ávila & Sanchis (2016) Las micro y pequeñas empresas es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, así podemos decir que:

Las micro y pequeñas empresas son las creadas por personas naturales o jurídicas y estas ayudan a las personas económicamente dándoles un empleo remunerado y estas a su vez contribuyen económicamente con el desarrollo del país.

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y nivel de la investigación**

Quiroz (2019) Nos dice que el diseño de investigación se define como los métodos y técnicas que ha usado el investigador para combinarlos de una manera razonable y que sea lógica, para que el problema de investigación sea manejado de manera eficiente. Y por tal motivo:

El tipo de investigación que se utilizó para el desarrollo en el trabajo de investigación Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019, fue cuantitativo porque se utilizó instrumentos de medición y evaluación.

Hernández (2019) el nivel de investigación ya sea de un trabajo científico o una investigación universitaria, nos dice que se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno o un evento de estudio. Según esto podemos decir que:

El nivel de investigación en este proyecto donde se utilizó la línea de investigación gestión de calidad fue descriptivo. Fue descriptivo porque en el trabajo de investigación titulado las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y plan de mejora del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019. Solo se describió las características de la variable gestión de calidad y la técnica administrativa tecnologías de la información y comunicación, así como también de las micro y pequeñas empresas.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

El diseño de este proyecto de investigación fue no experimental – transversal, fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de Calidad con el

de las tecnologías de información y comunicación, es decir solo se observó el fenómeno tal y como se presenta dentro de su contexto, conforme la realidad, sin sufrir ningún tipo de modificaciones, fue transversal porque el estudio de Investigación las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas y plan de mejora del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019 se realizó en un espacio - tiempo debidamente determinado.

### 3.3 Población y Muestra

#### Población

Para Arias (2017) define como “...población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...” (p.81). por lo tanto:

La población con respecto a las variables tecnologías de información y comunicación y gestión de calidad fue aplicada a los representantes de las 22 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería del casco urbano del distrito de Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo

### 3.4 Definición y Operacionalización de las variables e investigadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad	Son un apoyo y estimulador indispensable a todos los niveles de la empresa y permite la gestión de la mejora continua en tiempo real basado en datos (Gil,2019)	Es fundamental para la comunicación, el internet, las redes, los dispositivos, para una mejora en la productividad y el bienestar humano. (Torrez & López, 2016)	Beneficios al usar las TIC	-La informática -Las redes de comunicación -El software - Mejora de la productividad	Si No Tiene poco conocimiento
			Elementos que forman parte de las TIC	- Facilita la gestión de los recursos -Ampliación del mercado -Mejora de la comunicación con los clientes procesos -Mejora continua -Estandarización -Satisfacción al cliente	Benchmarking Marketing Empowerment Las 5 c Outsourcing Otros
			Técnicas modernas de la gestión de calidad	-Información de puestos -Tareas claves -Valor del cliente	Poca iniciativa Aprendizaje lento No se adapta a los cambios Desconocimiento del puesto
			La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	-Resultados positivos -Cumplir expectativas	La observación La evaluación Escala de puntuaciones Evaluación 360°
	Son un conjunto de acciones que son necesarias para promover la confianza de un producto o servicio pues el objetivo es satisfacer una calidad (Quiroz & Cabrera 2018)	Es fundamental para la supervisión y el funcionamiento de la Gestión de Calidad de una organización. De él depende la correcta aplicación de la Política de Calidad trazada por la dirección y la alineación de	Implementación de gestión de calidad	-Participación de personal -Mejora de la productividad	Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo
			Técnicas para medir el rendimiento	-Optimizar procesos -Mejora continua -Estandarización	Hacer más conocida a la empresa. Identificar las necesidades de los clientes

	recursos implementados por el capital humano que interviene en el proceso. (Iglesias, 2017)		-Satisfacción al cliente	Ninguna porque no lo utilizo
--	---	--	--------------------------	------------------------------

### 3.5 Técnicas o instrumentos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones son fundamentales para la investigación.

La técnica de la encuesta se aplicó a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario en cual estuvo estructurado con 21 preguntas dirigidas al representante de las micro y pequeñas empresas. Sobre las características de los representantes y sobre la variable gestión de calidad con el uso de Las Tecnologías de Información y Comunicación. Las preguntas fueron de tipo dicotómicas, de intervalo, de alternativa múltiple, etc.

### 3.6 Plan de Análisis

Se aplicó encuestas para determinar las características de los representantes de igual manera las características de las micro y pequeñas empresas en el rubro hotelería, para que después hagamos el proceso de los resultados en el programa informático Microsoft Excel, donde se elaboran las tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentajes estadísticamente para luego interpretarlos adecuadamente.

Posteriormente se desarrollará el análisis de resultados en el cual se utilizó en programa Word. Al finalizar se utilizó el programa Pdf y turnitin para la presentación del trabajo de investigación.

### 3.7 Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Variable	Hipótesis	Metodología	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019	¿Cuáles son las características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019?	<p><b>Objetivo general:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las características de Tecnologías de la Información y Comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019</li> <li>- Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019</li> <li>- Describir las características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.</li> <li>- Elaborar un plan de mejora de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en</li> </ul>	Las tecnologías de información y comunicación	Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Arias (2017). Entonces: En el presente trabajo de investigación no se planteó hipótesis al ser una investigación de tipo descriptiva.	Tipo: descriptivo Nivel: cuantitativa Diseño: no experimental Población: Se utilizó una población de 22 Mypes. Muestra: Se utilizo una muestra de 22 mypes	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario.	Para la digitación se utilizó Microsoft Word, para la tabulación de los datos y tratamiento se utilizó Microsoft Excel, también se utilizó en programa antiplagio turnitin para validar que nuestro trabajo sea único y verídico.

		las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en el casco urbano del distrito de chimbote,2019.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

### 3.8 Principios éticos

En el presente trabajo se tuvo muy en cuenta la ética profesional del investigador como Protección a las personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad.

La confidencialidad y la privacidad: Este principio implica que la información presentada ha sido elaborada bajo diferentes libros virtuales solo para fines de investigación y no será divulgada por otras personas.

El principio de beneficencia y maleficencia: En este principio se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Así que el investigador no debe causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

La Justicia: En este principio exige un trato de igualdad, tratar con bien al encuestado no dar lugar o tolerar prácticas injustas ya que así sentirá confianza Integridad científica, La integridad no deben regir sólo en la actividad científica de un investigador, sino también en sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

El Consentimiento informado y expreso: Con esto en la investigación se debe contar con la manifestación de voluntad de los encuestados ya que mediante la cual estos, como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados

**Tabla 1.** Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 – 30 años	10	45.45
31 – 50 años	12	54.55
51 a más años	0	0.00
Total	22	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	18	81.82
Femenino	4	18.18
Total	22	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	2	9.09
Primaria	0	0.00
Secundaria	2	9.09
Superior no universitaria	18	81.82
Superior universitaria	0	0.00
Total	22	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	0	0.00
Administrador	22	100.00
Total	22	100.00

*Fuente: Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.*

**Tabla 2.** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0 a 3 años	8	36.36
4 a 6 años	14	63.64
7 a más años	0	0.00
Total	22	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	0	0.00
6 a 10 trabajadores	10	45.45
11 a más trabajadores	12	54.55
Total	22	100.00
<b>Persona que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	2	9.09
Personas no familiares	20	90.91
Total	22	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	22	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	22	100.00

*Fuente: cuestionario dirigido a los representantes de la micro y pequeñas empresas de sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.*

**Tabla 3.** Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento del término gestión de calidad</b>		
Si	10	54.55
Tiene poco conocimiento	0	0.00
No	12	45.45
Total	22	100.00
<b>Conocimiento de técnicas modernas de la gestión de calidad</b>		
Benchmarking	9	40.91
Marketing	12	54.55
Empowerment	0	0.00
Otros	1	4.55
Total	22	100.00
<b>Dificultades del personal para la implementación de la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	0	0.00
Aprendizaje lento	11	50.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	9	40.91
Otros	2	9.09
Total	22	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	15	68.18
La evaluación	7	31.82
Otros	0	0.00
Total	22	100.00
<b>Contribución de la gestión de calidad para mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	22	100.00
No	0	0.00
Total	22	100.00

*Fuente. Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.*

Continua...

**Tabla 3.** Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimientos de las TIC</b>		
Si	12	54.55
Tiene poco conocimiento	8	36.36
No	2	9.09
total	22	100.00
<b>La empresa cuenta con computadora</b>		
Si	13	54.55
No	9	36.36
total	22	100.00
<b>Nivel de conocimiento de computación</b>		
Muy bueno	0	0.00
Bueno	8	36.36
Regular	10	45.45
Malo	4	18.18
Muy malo	0	0.00
Total	22	100.00
<b>Uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa</b>		
Si	9	40.91
A veces	9	40.91
No	4	18.18
Total	22	100.00
<b>Frecuencia que usa su teléfono para coordinar asuntos de su empresa</b>		
Siempre	15	68.18
Casi siempre	5	22.73
Algunas veces	2	9.09
Muy pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
total	22	100.00

*Fuente. Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.*

Continua...

**Tabla 3.** Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Beneficios obtenidos al utilizar las TIC</b>		
Hacer conocida a la empresa	22	100.00
Identificar las necesidades de los clientes	0	0.00
Ninguna porque no lo utilizo	0	0.00
Total	22	100.00

*Fuente. Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.*

Concluye.

**TABLA 4**

*Elaboración de un plan de mejora de las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019*

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Surgimiento</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
<b>Conocimiento regular de computación</b>	Falta de capacitación del personal	Capacitación mensual para los colaboradores	administrador
<b>Falta del uso de internet</b>	Poca iniciativa del dueño en uso de internet	Iniciar campañas del buen uso del internet	administrador

## 4.2 Análisis de resultados

### **Respecto al objetivo específico 1**

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

Edad de los representantes: El 54.55% tiene una edad promedio entre los 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gamarra (2017) el cual manifiesta que el 55% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad promedio 31 a 50 años de edad, así mismo con Lázaro (2017) el 55% de los empresarios tienen entre 31 a 50 años de edad. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas están formadas por personas mayores y por lo mismo ya tiene experiencia en el rubro.

Género de los representantes: El 81.82% son de género masculino (Tabla 1). Estos resultados coinciden con Gamarra (2017) El cual manifiesta que el 67% de los empresarios son de género masculino. Esto indica que los representantes de las micro y pequeñas empresas están formados por representantes masculinos, los cuales tienen un poco más de conocimiento acerca del rubro, por tanto, pueden aportar conocimientos a la empresa.

Grado de instrucción de los representantes: El 81.82 % tiene un grado de instrucción superior universitaria (Tabla 1). Estos resultados contrastan con Gamarra (2017) el cual manifiesta que el 61% tiene grado de instrucción secundaria. De igual manera con Lázaro (2017) el 61% tiene grado de instrucción secundaria. Esto evidencia que las personas emprendedoras saben y hacen un sacrificio por tener un grado superior para que puedan defenderse en el rubro, así sea con un estudio técnico, para que de esta manera puedan tener más conocimiento de cómo administrar su negocio, ya que anteriormente las personas no tenían las posibilidades de llegar hasta ese grado de instrucción.

## **Respecto al objetivo específico 2**

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

Tiempo de permanencia en el rubro: el 63.64% de las micro y pequeñas empresas tiene un tiempo de permanencia en el rubro de 4 a 6 años, mientras que el 36.36% tiene de 0 a 3 años en el rubro (Tabla 2). Lo que demuestra que las mypes tienen un tiempo de permanencia en el rubro de a 4 a 6 años de antigüedad, por tanto, saben y conocen bien su negocio.

Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas: El 54.55% de las micro y pequeñas empresas cuenta con 11 a más trabajadores, mientras que el 45.45% tiene de 6 a 10 trabajadores (Tabla 2). Demostrando que la mayoría de las mypes cuentan con un número promedio de 11 a más trabajadores los cuales son suficientes y se basan como para poder llegar a sus objetivos y/o metas que se proponen.

Vínculo de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas: El 90.91% trabaja con personas no familiares y el 9.09% restantes trabajan con familiares en su empresa (Tabla 2). Lo cual demuestra que la gran mayoría de las mypes optan por trabajar con personas no familiares, si en caso se de alguna discrepancia no puedan poner en riesgo el avance y surgimiento de la empresa.

Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas: El 100% de las micro y pequeñas empresas tiene como objetivo de creación generar ganancias (Tabla 2). Resultados coinciden con lo encontrado por Gamarra (2017) el cual manifiesta que el 61% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias, así mismo con Lázaro (2017) el 61% de las micro y pequeñas empresas fueron fundados con la finalidad de crear ganancias. Lo cual demuestra que la mayoría de las mypes tiene como principal objetivo generar ganancias a lo largo que va creciendo su negocio en el rubro.

### **Respecto al objetivo específico 3**

Las tecnologías de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

Conocimiento del término gestión calidad de los representantes: El 54.55% conoce el termino gestión de calidad (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Gamarra (2017) el cual manifiesta que el 72% de los empresarios señalaron que si conocen el termino gestión de calidad. Además, con Turriate (2017) El 58.3% conoce el termino gestión de calidad y así mismo con Lázaro (2017) donde el 72% de los empresarios si conoce el termino gestión de calidad. Lo cual demuestra que en la actualidad los representantes de las mypes se han informado un poco más, han indagado de algunas fuentes para que tengan un previo conocimiento de la gestión de calidad.

Conocimiento de las técnicas de la Gestión de Calidad de los representantes: El 54.55% conoce la técnica del marketing, el 40.91% conocen el benchmarking como técnica moderna de la gestión de calidad y el 4.55% conocen otras técnicas modernas (Tabla 3). Lo que demuestra que la gran mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene previo conocimiento de las técnicas de la gestión de calidad, como en este caso es el marketing, modo que favorece a su negocio porque pueden poner en práctica esas técnicas dentro de su propio negocio y de esta manera obtener muchos beneficios.

Dificultades del personal para la implementación de la gestión de calidad: El 50% de las dificultades que tiene el personal para la implementación es el aprendizaje lento, mientras que el 40.91% por desconocimiento del puesto y el 9.09% por otros motivos (Tabla 3). Lo que demuestra que el personal que está siendo contratado en las mypes de la actualidad no aprenden rápido en manejo del negocio para poder obtener clientes satisfechos.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 68.18% utiliza la técnica de la observación para medir el rendimiento del personal mientras que el 31.82% utiliza la evaluación (Tabla 3), esto quiere decir que las mypes evalúan contestemente a sus empleados, ya sea por el método de la observación, evaluación entre otros para evaluar la eficiencia y eficacia de su personal dentro del horario laboral.

Rendimiento del negocio con la gestión de calidad: El 100% manifiesta que la gestión de calidad contribuye con el rendimiento del negocio (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Turriate (2017). El cual manifiesta que 66.7% si contribuye a la mejora del rendimiento del negocio. Lo que demuestra que los administradores de las mypes opinan que la gestión de calidad influye mucho para que los negocios puedan surgir en el mercado y ser cada día mejores en su rubro.

Conocimiento del término Tecnologías de información y comunicación: El 54.55% de los representantes de las mypes si conoce las TIC (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los encontrados por Gamarra (2017). El cual menciona que el 72% no utilizan las tecnologías de información y comunicación, de igual manera con Lázaro (2017). El 72% no utiliza las tecnologías de información y comunicación, esto demuestra que la mayor parte de los administradores de las mypes conocen la termino TIC siendo favorable para ellos y para el negocio ya que de esta manera pueden hacer sus trámites con más rapidez, y así incrementar la recurrencia de clientes y lograr sus objetivos determinados.

Cuenta con computadora en su empresa: El 54.55% de las mypes si cuentan con una computadora en su negocio, mientras que el 36.36% no cuenta con una (Tabla 3). Esto demuestra que las mypes de la actualidad si hacen uso de la computadora para mejorar el rendimiento del trabajo en la empresa y así mantener a sus clientes satisfechos.

Nivel de conocimiento de computación: El 45.45% califica su nivel de conocimiento en computación como regular, mientras que el 36.36% califica como bueno y el 18.18% lo califica como malo (Tabla 3). Esto demuestra que los representantes de las microempresas tienen un conocimiento básico sobre computación y tiene que reforzar esos conocimientos mediante cursos de computación.

Uso del internet para las compras de mercadería: El 40.91% si hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa, también el 40.91% a veces hace uso del internet y el 18.18% no usa el internet para comprar mercadería (Tabla 3). Esto demuestra que los administradores de las mypes tienen que tener más confianza con lo que respecta a las compras por internet, ya que esto ayudara en su conocimiento y así también al negocio.

Frecuencia que emplea el teléfono: El 68.18% de los administradores siempre usa el teléfono para coordinar asuntos de su empresa, mientras que el 22.73% casi siempre usa el teléfono y el 9.09% algunas veces lo utiliza (Tabla 3). Esto demuestra que la mayoría de los representantes si utiliza con mucha frecuencia el teléfono para asuntos del negocio y esto es bueno ya que así seguirá mejorando el rendimiento de la empresa.

Beneficios de la utilización de las TIC: El 100% de los representantes utiliza las TIC para hacer conocido su negocio (Tabla 3). Esto demuestra que los administradores de las mypes utilizan las TIC dentro de su empresa solo para hacerla conocida y no para identificar las necesidades de sus clientes, esto debería cambiar un poco ya que los clientes son los más importantes para que el negocio surja

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Datos Generales:**

**Nombre o Razón Social:** servicio de hotelería

**Dirección:** Distrito de Chimbote

### **2. Misión**

Brindar a los consumidores una experiencia única e inolvidable con un excelente servicio en atención.

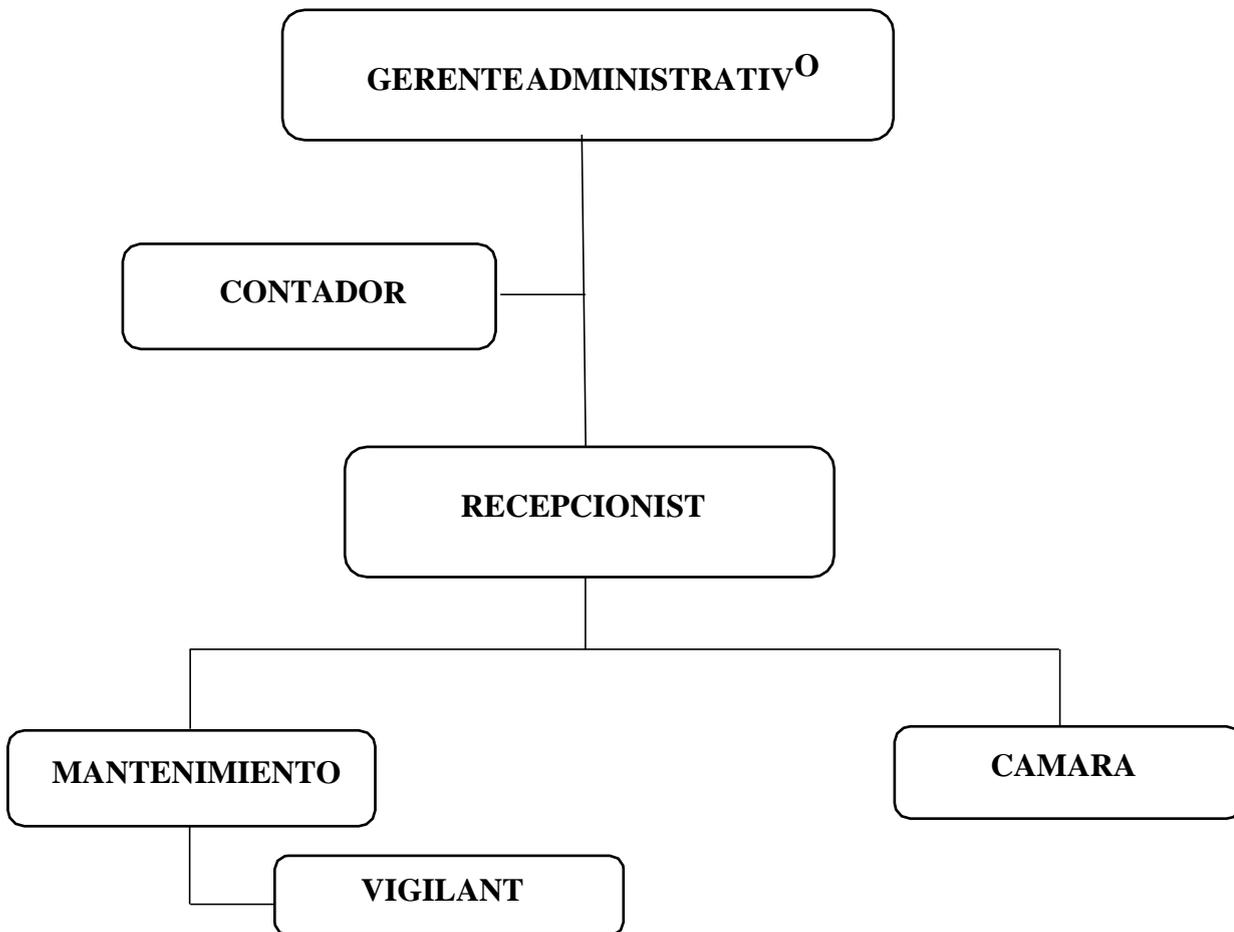
### **3. Visión**

Llegar a ser la empresa líder en el rubro hotelería cumpliendo con las exigencias de los clientes mediante un servicio de calidad.

### **4. Objetivos empresariales**

- Ser líderes en el mercado
- Tener un servicio rápido
- Respetar a los clientes
- Cumplir con las exigencias del cliente

## 5. Organigrama de la empresa



## 5.1 Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente administrativo</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en administración, con buena aptitud, proactivo, con experiencia y conocimiento en el rubro.</li> <li>-Tener experiencia mínima de 3 años en el ámbito laboral que se desarrolle.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su función será planificar, organizar, dirigir y controlar el surgimiento de la empresa.</li> <li>- Lograr que la empresa alcance un posicionamiento en el mercado, alcanzando ser una empresa reconocida.</li> <li>-“Liderar a todo su talento humano que trabaje en la empresa.”</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	-Licenciado en contabilidad, proactivo, con experiencia y conocimiento en el rubro.
<b>Funciones</b>	-Velar por los documentos y la contabilidad de la empresa, maneja información sensible de la empresa y encargada de los pagos de planilla

<b>Cargo</b>	<b>Recepcionista</b>
<b>Perfil</b>	Licenciada en administración, experiencia en el cargo mínima de 2 años, cuenta con estudios universitarios. Experiencia en la atención al cliente.
<b>Funciones</b>	Encargada de la atención y registro y recepción de los clientes, así como también de los documentos del área administrativa.

<b>Cargo</b>	<b>Mantenimiento</b>
<b>Perfil</b>	Especialista en electricidad, técnico, mecánico, especialista en gasfitería.
<b>Funciones</b>	Encargado del mantenimiento y reparaciones de la empresa, así como también de la limpieza de los cuartos.

<b>Cargo</b>	<b>vigilante</b>
<b>Perfil</b>	Experticia mínima de 2 años en el área, con certificado de aprobación en el área de vigilancia, de carácter fuerte, honesto.
<b>Funciones</b>	Encargado de vigilar la entrada y salida de clientes a la empresa, así como resguardar y velar por su integridad.

## 5.2 Diagnostico General

<b>MATRIZ FODA</b>	<b>Fortalezas: F1.</b> Tiene una ventaja competitiva, con respecto a precios. <b>F2.</b> Trabajo en equipo dentro del hotel. <b>F3.</b> Estándares establecidos por marca.	<b>Debilidades:</b> D1. No cuentan con áreas turísticas cerca. D2. Procesos burocráticos para la toma de decisiones. D3. Los niveles de inversión son elevados. D4. Los cotos fijos a nivel estructura son elevados.
<b>Oportunidades:</b> O1. Prestigio y calidad generando preferencia y fidelidad en los clientes. O2. cuentan con clientes fijos y satisfechos. O3. Posibilidad para expandirse a nuevos países.	<b>FO</b> E1. Implementación de nuevas tecnologías para seguir a la vanguardia. (F1, O1, F2, O2) E2. Estandarizar la marca propia (F3, O3) E3. Promocionar la ubicación del hotel. (F1, O2).	<b>DO</b> E1. Implementación de una nueva imagen. (D1, O2) E2. Implementación de mejores controles de calidad. (D3, O1) E3. Introducción de precios accesibles (D4, O3)
<b>Amenazas:</b> A1. Posee un hotel no muy bien ubicado. A2. Personal poco especializado. A3. La competencia posee precios más bajos.	<b>FA</b> E1. Constante innovación del hotel. (F1, A2) E2. Incentivar los a clientes a hospedarse en el hotel. (F3, A3)	<b>DA</b> E1. Mejorar la competitividad actual de la organización. (D2, A1) E2. Evaluar en éxito de las operaciones de competidores emergentes. (D3, A3)

## 6. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de la MYPE</b>
Implementación de la gestión de calidad	Carencia de conocimiento de la implementación de la gestión de calidad por parte de los representantes.
Aprendizaje lento	El aprendizaje lento de los trabajadores de la empresa dificulta la implementación de una gestión de calidad
Capacitación a los trabajadores	Escasa capacitación para aplicar nuevos conocimientos en el trabajo.
Supervisión al personal	Falta de supervisión al personal para medir su rendimiento laboral.
Trabajo en equipo	Falta de trabajo en equipo para desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores.

## 7. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
Implementación de la gestión de calidad	Carencia de conocimiento de la implementación de la gestión de calidad por parte de los representantes	Desconocimiento y miedo de los representantes por implementar nuevas cosas en la empresa.
Aprendizaje lento	El aprendizaje lento de los trabajadores de la empresa dificulta la implementación de una gestión de calidad	Falta de comunicación y apoyo entre dueños y trabajadores hace que estos tengan un aprendizaje lento de los nuevos conocimientos.
Capacitación a los trabajadores	Escasa capacitación para aplicar nuevos conocimientos en el trabajo.	Poco interés de los representantes por brindar nuevos conocimientos y técnicas a sus trabajadores
Supervisión al personal	Falta de supervisión al personal para medir su rendimiento laboral	No existe supervisión por ello los trabajadores realizan un trabajo lento y esto demora en la entrega de pedidos.
Trabajo en equipo	Falta de trabajo en equipo para desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores.	Debido a que no se promueve el trabajo en equipo todo el personal trabaja independientemente y no se explota el potencial de los trabajadores.

## 8. Establecer soluciones.

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Implementación de la gestión de calidad	Carencia de conocimiento de la implementación de la gestión de calidad por parte de los representantes.	Incorporar a todos los miembros de cada departamento contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.
Aprendizaje lento	El aprendizaje lento de los trabajadores de la empresa dificulta la implementación de una gestión de calidad.	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora.
Capacitación a los trabajadores	Escasa capacitación para aplicar nuevos conocimientos en el trabajo.	Realizar exámenes de conocimiento 2 veces al año, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa para hablar de los problemas que afectan a la empresa.
Supervisión al personal	Falta de supervisión al personal para medir su rendimiento laboral.	No existe supervisión por ello los trabajadores realizan un trabajo lento y esto afecta a la empresa.
Trabajo en equipo	Falta de trabajo en equipo para desarrollar las habilidades y destrezas de los trabajadores.	Debido a que no se promueve el trabajo en equipo todo el personal trabaja independientemente y no se explota el potencial de los trabajadores.

## 9.estrategias que desea implementar

Nº	Acciones de mejora a llevar a cabo	dificultad	plazo	Impacto”	priorización
1	Incorporar a todos los miembros de cada departamento, contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad	Falta de compromiso de todos los miembros de la empresa.	6 meses	Excelente servicio de atención al cliente, optimización de los recursos mediante una adecuada gestión de calidad.	Realizar reuniones laborales, para dar a conocer la importancia de la implementación de la gestión de calidad.
2	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora.	Los trabajadores tienen un aprendizaje lento y esto les dificulta en el trabajo.	1 año	Trabajadores empapados de nuevos conocimientos innovadores.	Educar a los trabajadores de la implementación de conocimientos modernos
3	Realizar capacitaciones a su personal 2 veces al mes, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa para hablar de los problemas que afectan en la elaboración de los muebles	No realizan capacitaciones continuas con su personal.	8 meses	Personal con más ideas innovadoras y activo a realizar sus actividades destinadas.	Invitar a capacitaciones, seminarios, reuniones al personal para que se empapen de nuevos temas de interés y que contribuyan a la productividad de la empresa
4	Supervisar constantemente al personal y constatar que los trabajos se realicen de manera rápida y oportuna.	No supervisan a su personal por ello desconoce los problemas que se pueden	1 año	Trabajos realizados a tiempo con buenos acabados y entregados de forma oportuna a los clientes.	Tener buenos productos, bien fabricados y a tiempo para la entrega a los clientes.

		suscitar en el trabajo			
<b>5</b>	Crear grupos de trabajo y asignarles tareas, y si realizan su tarea de manera eficaz premiar a todos los miembros del equipo.	No realizan trabajos en equipos.	1 año	Mayor coordinados y cooperación de todos los miembros de la empresa.	Generar mayor comunicación y confianza entre los miembros de la empresa.

### 9.1 Recursos para la implementación de las estrategias

<b>N°</b>	<b>Acciones de mejora a llevar a cabo</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>Económicos</b>	<b>Tecnológicos</b>	<b>Tiempo</b>
<b>1</b>	Incorporar a todos los miembros de cada departamento, contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.	Gerencia y el departamento de administración.	S/. 2000.00 mensuales	Local de la empresa y equipos.	6 meses
<b>2</b>	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora.	Gerencia y departamento de administración	S/. 1000.00 mensuales	Local de la empresa y equipos.	1 año
<b>3</b>	Realizar exámenes de conocimiento 2 veces al año, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa para hablar de los problemas que afectan al bien de la empresa.	Gerencia y departamento de administración	S/. 1500.00 mensuales	Local de la empresa, materiales y equipos.	8 meses
<b>4</b>	Supervisar constantemente al personal y constatar que los trabajos se realicen de manera rápida y oportuna.	Supervisor	S/. 1000.00 mensuales	Local de la empresa.	1 año

5	Crear grupos de trabajo y asignarles tareas, y si realizan su tarea de manera eficaz premiar a todos los miembros del equipo.	Departamento de administración y departamento de producción.	S/. 1000.00 mensuales	Local de la empresa y equipos.	1 año
---	---	--	-----------------------	--------------------------------	-------

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero – diciembre
1	Incorporar a todos los miembros de cada departamento, contribuyendo a participar realizar una correcta gestión de calidad y obteniendo mayor productividad.	01-01-21	30-06-21	
2	Tener continua comunicación con los trabajadores y observar la dificultad que posee cada uno mientras labora.	01-01-21	30-12-21	
3	Realizar exámenes de conocimiento 2 veces al año, además realizar reuniones con todos los miembros de la empresa para hablar de los problemas que afectan al bien de la empresa.	01-01-21	30-08-21	
4	Supervisar constantemente al personal y constatar que los trabajos se realicen de manera rápida y oportuna.	01-01-21	30-12-21	
5	Crear grupos de trabajo y asignarles tareas, y si realizan su tarea de manera eficaz premiar a todos los miembros del equipo.	01-01-21	30-12-21	

## **V. Conclusiones**

### 5.1 Conclusiones

Para terminar la presente investigación se determinó a la siguiente conclusión: La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan son administradores, mayoría tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género masculino, tienen grado de instrucción superior universitaria y el tiempo que se desempeña el cargo es de 0 a 3 años.

La totalidad de las personas que trabajan en su empresa no son familiares, tienen como objetivo de creación generar ganancia. La mayoría de los representantes de las mypes tienen una permanencia de 4 a 6 años en el rubro y tienen de 11 a más trabajadores, La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, dicen que la gestión si les ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa, si cree que el uso de la tecnologías de información y comunicación es fundamental para que este regrese a su establecimiento La mayoría de los representantes de las mypes no tienen conocimiento del término de gestión de calidad, utilizan como técnicas modernas el marketing, los trabajadores tienen el aprendizaje lento, utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, la gestión de calidad si contribuye a la mejora del rendimiento del negocio, si tiene conocimiento de las TIC , la empresa si cuenta con una computadora, los encuestados tiene un regular conocimiento de computación, de los encuestados si usan y a veces no el internet para hacer compras para su empresa, los mismos siempre usan el teléfono para coordinar asuntos de su empresa, la totalidad de los encuestados hicieron más conocida su empresa al utilizar las TIC.

## 5.2 Recomendaciones

Desarrollar cursos referentes a su rubro en las técnicas de información y comunicación, servicios, gestión de calidad y potenciar a los trabajadores nuevos en cursos de TIC, que los ayuden a desarrollar habilidades blandas, para un mejor manejo en su empresa. Implementar un plan de capacitación para los diferentes procesos de la empresa, de tal modo que las microempresas del rubro hotelero sea el número uno en el mercado ya que no son demasiadas y se les hace fácil el concurrir de la gente a su negocio y siempre mantener los clientes dando un buen trato y una buena calidad para ellos.

Desarrollar encuestas de satisfacción a sus clientes, así se podrá determinar las necesidades y falencias de las empresas hacia los clientes y en función a esto desarrollar estrategias para lograr la fidelización de estos, también analizar mejor el mercado para así poder comprender las necesidades del cliente.

## Referencias bibliográficas

- Arias, H. (2017), Investigación metodológica, recuperado de:  
<http://refi.upnorte.edu.c3%2c%20Pablo%20Sanchez%20.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Aguilar, A. (2017), Diagnóstico de la infraestructura y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las microempresas de Monclova Coahuila, México, Universidad Autónoma de Coahuila, Facultad de Contaduría y Administración, Coahuila, México.
- Aleis, L (2016) spacius by themegrill, recuperado de:  
[https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen\\_20654574002\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen_20654574002_1.pdf)
- Ávila, P.& Sanchis, J. (2016) Surgimiento de las micro y pequeñas empresas (MYPE) e impacto de los microcréditos sobre de reducción de la pobreza, recuperado de:  
<http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/14561/Avila%20V%c3%2c%20Pablo%20Sanchez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caro, M. (2018). El uso de las tecnologías de la información y comunicación en el sector hotelero de la Península de Yucatán : hacia un modelo explicativo. Tesis para obtener el grado de doctor en administración de empresas, Universidad politécnica de Madrid, escuela técnica superior de ingenieros industriales, recuperado de:  
[http://oa.upm.es/5300/1/MANUEL\\_JESUS\\_CARO\\_ENCALADA](http://oa.upm.es/5300/1/MANUEL_JESUS_CARO_ENCALADA)
- Ceupe, O (2018) las características para en redimiento excelente del personal, recuperado de:  
[www.caracteristicasparaunbuenrendimientodelpersona/2018/12/html?m\\_1](http://www.caracteristicasparaunbuenrendimientodelpersona/2018/12/html?m_1)
- Cunya, E. (2017), Características de la Gestión de Calidad con el uso de las tic en el IESTP Juan José Farfán Céspedes del distrito de Sullana, año 2017, Tesis para obtener el título

profesional de licenciado en administración, universidad católica los ángeles de Chimbote, facultad de ciencias contables, financieras y administrativas escuela profesional de administración. recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2296/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_TICS\\_CUNYA\\_ALBERCA\\_EDINSON.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2296/GESTION_DE_CALIDAD_TICS_CUNYA_ALBERCA_EDINSON.pdf?sequence=1&isAllowed=)

Conexión (2018) Empresanedu, la mejor forma de ser empresa, recuperado de:  
30.Recuperadode:[https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen\\_20654574002\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen_20654574002_1.pdf)

Eddaoudi, N. (2016), La aplicación de las TIC en las microempresas hoteleras de Marruecos: la región de Merzouga como caso de estudio, Trabajo de investigación para optar al grado de: Máster Universitario en Gestión y Dirección de Empresas e Instituciones Turísticas, Universidad politécnica de Cartagena, facultad de ciencias de la empresa, Cartagena, Colombia

Gelit (2019) científico tecnológico del sol: recuperado de:  
[https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen\\_2937746610098\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen_2937746610098_1.pdf)

Gil, R (2018) las políticas de seguridad para las gestiones administrativas: recuperado de

Gutiérrez, S., & Rubio, M. (2017) El Factor humano en los sistemas de Gestión de Calidad del servicio: Un cambio de cultura en las empresas turísticas, recuperado de:  
<http://revistas.um.es/turismo/article/view/70071>

Hernandez, M (2019) La metodología de investigación, investigación documental y de campo, recuperado de: [www.metodologiadeinvestigacion/2019/12/tipos-de-investigacion-html?m\\_1](http://www.metodologiadeinvestigacion/2019/12/tipos-de-investigacion-html?m_1)

Herrero, P (2016) sage advice consejos utiles sobre una gestión empresarial y actualidad legal, recuperado de:

[https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen\\_20654574002\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen_20654574002_1.pdf)

Ibarra, C., González, T., Cervantes, C. (2016). El aprovechamiento de las TIC en empresas pequeñas y medianas de Baja California, México: el caso del sector manufacturero.

Revista Internacional de Economía y Gestión de las Organizaciones, Volumen 3, Número 1. pp 43-57. Ley N° 30056. Congreso de la República, Chimbote,

Perú, 18 de octubre de 2018. Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)

Iglesias, Y (2017) instructivo para una buena gestión de calidad, recuperado de:

<http://revistas.um.es/turismo/article/view/2017>

Lazaro, F (2017) Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hotelería,

ciudad de Pucallpa, año 2017, recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION%20DE%20CALIDAD\\_TIC\\_LAZARO\\_OCANA\\_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION%20DE%20CALIDAD_TIC_LAZARO_OCANA_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=1)

López, S. (2018), Características de la Gestión de Calidad con el uso de las tic en la empresa, Zongshen, en el distrito de Sullana, año 2018, Tesis para optar el título profesional de

licenciado en administración, universidad católica los ángeles de Chimbote, facultad de ciencias contables, financieras y administrativas escuela profesional de

administración, Sullana, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION%20DE%20CALIDAD\\_TIC\\_LAZARO\\_OCANA\\_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION%20DE%20CALIDAD_TIC_LAZARO_OCANA_FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=1)

E%20CALIDAD\_TIC\_LOPEZ\_OCANA\_SANDY\_CARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luna, G. & Quispe, G. (2017), “El uso de la Tecnología de Información para el desarrollo de las Pequeñas y Medianas empresas en el rubro hotelero, del distrito de Magdalena del Mar, LimaPerú, 2017.”, Tesis para el título profesional de licenciado en administración, universidad inca Garcilaso de la Vega, Facultad de ciencias administrativas y ciencias económicas, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION%20DE%20CALIDAD\\_TIC\\_LOPEZ\\_OCANA\\_SANDY\\_CARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION%20DE%20CALIDAD_TIC_LOPEZ_OCANA_SANDY_CARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marketing de cultura (2018) los indicadores para una gestión de calidad idónea, recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)

Oliveros, D., Martínez, G. (2017) Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia, Escuela de Administración de Negocios, núm. 83, pp. 15-30. Recuperado de: [https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen\\_20654574002\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen_20654574002_1.pdf)

Paz, M (2018) Implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para la mejora continua de la calidad en las organizaciones del Perú de la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION%20DE%20CALIDAD\\_TIC\\_LOPEZ\\_OCANA\\_SANDY\\_CARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4489/GESTION%20DE%20CALIDAD_TIC_LOPEZ_OCANA_SANDY_CARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pereda, N. & Zapata, E. (2019), “Uso de Tecnologías (tics) y su incidencia en la Gestión de Negocios”. revisión sistemática de la literatura científica en los últimos 10 años, Trabajo de investigación para optar al grado de: Bachiller en Administración y Gestión Comercial, universidad privada del norte, facultad de negocios, carrera de administración y gestión comercial. Trujillo, Perú.

People next (2019) marketing barbara, recuperado de:  
[https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen\\_20654574002\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/206/resumenes/resumen_20654574002_1.pdf)

Quiroz, L. & Cabrera, R. (2018), “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 para incrementar la competitividad de la empresa consultores constructores CAXAS S.R.L., en el periodo 2018 - 2019”, Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en ingeniería industrial, facultad de ingeniería, Carrera de Ingeniería Industrial, Cajamarca, Perú. Recuperado de:  
<http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/14561/Quiroz%20V%c3%a1squez%2c%20Laura%20Esther%20%20Cabrera%20Campos%2c%20Rossana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroz, E (2019) la nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas, tesis digital UNMSM Recuperado de:  
<http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/14561/Quiroz%20V%c3%2c%20Laura%20Esther%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, C. (2015), Perfil de la Gestión del Dominio Monitoreo y Evaluación de Tecnologías de Información y Comunicación (tic) en las empresas del sector turismo rubro Hoteles de la provincia de Sullana, año 2015, tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas, universidad católica los ángeles de Chimbote, facultad de ingeniería, escuela profesional de ingeniería de sistemas, Sullana, Perú,

recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3747/TIC\\_COBIT\\_RAMOS\\_REYES\\_CARLOS\\_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3747/TIC_COBIT_RAMOS_REYES_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivas, D. & Stumpo, G. (2016) El desafío de las tic en argentina, Las TIC en el tejido productivo de América Latina, recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3011/S2013168\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3011/S2013168_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ríos, I & Salazar, S (2017). ¿Qué nos dicen las encuestas sobre el crédito bancario a las empresas en México?: un estudio comparativo. Estudios Económicos CNBV, Vol. 1 2012. pp 217-243

Sanabria, V. Torres, L., López, L. (2016). Comercio electrónico y nivel de ventas en las MiPyMEs del sector comercio, industria y servicios de Ibagué. Revista Escuela de Administración de Negocios, pp 132-154.

Serrano, H. (2019) Mendive, revista de educación, hipótesis en la investigación, recuperado de: [www.mendice.urp.edu.pe/index.php/mendiveUPR/article/view/1197/html](http://www.mendice.urp.edu.pe/index.php/mendiveUPR/article/view/1197/html)

Turriate, A. (2017) Gestión de calidad con el uso de las TIC'S en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro hoteles del distrito de Santa en el año 2016., Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3747/TIC\\_TURRIATE\\_REYES\\_CARLOS\\_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3747/TIC_TURRIATE_REYES_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torrez & López (2016) las tecnologías de información y comunicación, implementación, <http://refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/14561/Quiroz%20V%20c3%a1squez%20%20Laura%20Esther%20%20Cabrera%20Campos%20%20Rossana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Anexo 1**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por 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	X	X	X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									X							

7	Elaboración del consentimiento informado (*)									X							
8	Recolección de datos									X							
9	Presentación de resultados																
10	Análisis e Interpretación de los resultados										X						
11	Redacción del informe preliminar											X					
13	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación											X					
14	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación												X	X			
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
16	Redacción de artículo científico																X

**Anexo 2:****Presupuesto**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1. BIENES DE CONSUMOS</b>				
Lapiceros	03 unidades	2.50	7.50	
Corrector	01 unidades	2.00	2.00	
USB	01 unidades	25.00	25.00	
			<b>34.50</b>	<b>34.50</b>
<b>2. SERVICIOS</b>				
Pasajes locales	4 meses	372.00	372.00	
				<b>372.00</b>
				<b>406.50</b>

### Anexo 3: población muestral

Nº	Razón Social	Representante	Ubicación
2	Hotel Luzanty	Doris Pereda Paredes	Jr. Elías Aguirre N°127 Casco Urbano
3	Palace Suites Hoteles Eventos	Vicente Martínez Loyola	Jr. Ayacucho N° 272 Pj Florida Alta
4	Hotel Vertiz S.A.C	Carol Caballero Corzo	Av. Francisco Bolognesi N°305 Casco Urbano
5	Hotel Brilla	Ruter Cardenas Dominguez	Jr. Los Cedros N°501 Urb. La Caleta
6	Hotel Invasino S.A	Ivan Pacherez Huamán	Av. José Pardo N°738 Casco Urbano
7	Hotel Y Chifa Canton	Mark Shin Cho Kuan	Jr. Manuel Villavicencio N°197 Casco Urbano
8	Hotel Vertice S.A.C	Fatima Paredes Sol	Av. Francisco Bolognesi N°309 Casco Urbano
9	Apart Hotel Supersuite	Cristian Gomez Palma	Jr. Las Casuarinas N°309 Urb. La Caleta
10	Hotel San Felipe	Carlos Vansez Guillen	Av. Jose Pardo 514 Casco Urbano
11	Hotel Viera	Miguel Sarmiento Fuentes	Jr. Leoncio Prado N°690 Esquina Con Jr. Manuel Ruiz Casco Urbano
12	Hotel Iguazu	Camilo Infantes Rengifo	Jr. Elias Aguirre N° 648 Casco Urbano
13	Hotel Marvento	Rosa Ipanaque More	Av. Enrique Meiggs Mz 23 Lte 01 Pj. Miraflores Zona
14	Hotel Suite La 23	Gustabo Dante Santos	Prolg. Ladislao Espinar Mz 8 Lte 37
15	Hotel San Felipe	Armando Luna Ramirez	Av. Victor Raul Haya De La Torre N°522 Casco Urbano
16	Mi Mascota Hotel & Spa	Jara Acuña Angel	Urb. El Trapecio Mz G Lte 13
17	Hotel Sauna El Sol	Gusman Verde Ernesto	Av. Enrique Meiggs N°1553 Mz O Lte 3
18	Hotel Real Chimbote	Flor Salirrosas Nina	Jr. Saenz Peña N°220 Mz 10 Lte 10 Casco Urbano
19	Hotel El Bunker	Luis Sandoval Argentó	Jr. Alfonso Urgarte N°427 Casco Urbano
20	Hotel Brilla II	Guillermo Rene Toyana	Jr. Mateo Pumacahua Mz O Lte 03
21	Hotel Buenos Aires	Gabriel Effio Paz	Jr. Manuel Villavicencio N° 231casco Urbano
22	Hotel San Pietro	Piero lima figeroa	Av. Enrique Meiggs Mz C2 Lte 18

## **Anexo 4: Instrumento De Recolección De Datos**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Las Tecnologías de la Información y Comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas y plan de mejora del sector servicio, rubro Hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019. Para optar grado de Bachiller en Administración.

Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

###### **1. Edad**

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

###### **2. Género**

- 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

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

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

**1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.**

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

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

**7. Número de Trabajadores**

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

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

**11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?**

- a) Benchmarking

- b) Marketing
- c) Empowerment
- d) Las 5 c
- e) Outsourcing
- f) Otros

**12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?** a) Poca iniciativa

- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?**

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

**14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Si
- b) No

**2.2. Referente a las técnicas administrativas: tecnologías de la información y comunicación**

**15. ¿Conoce las TIC?**

- a) Si
- b) No
- c) Tiene poco conocimiento

**16. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?**

- a) Sí
- b) No

**17. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación?**

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

e) Muy malo

**18. ¿Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa?**

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

19. ¿Qué tipo de las redes sociales utiliza para impulsar la venta de sus productos?

- a) Facebook
- b) WhatsApp
- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Página Web
- f) Ninguna

20. ¿Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Muy pocas veces
- e) Nunca

**21. ¿Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa?**

- a) Incrementar las ventas
- b) Hacer conocida a la empresa
- c) Identificar las necesidades de los clientes.
- d) Ninguna porque no lo utiliza.

## Anexo 5 consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
CHIMBOTE

"LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELERÍA EN EL CASCO URBANO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE. 2019"

Estimado señor(a)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote. 2019.

Participación para ellos. se está pidiendo su participación en el estudio, usted acepta. quiere decir que la investigación le ha indicado a usted de forma verbal así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

Propósito del estudio

El propósito de estudio es investigar acerca de las tecnologías de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote. 2019.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no las tecnologías de información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote. 2019.

Riesgos, incomodidades y costos de su participación

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costos para usted. En todo momento se evaluará si usted se beneficia de la participación. Hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.



## Anexo 6 hoja de tabulación

Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Edad</b>	18 – 30 años	IIII-IIII	10	4.45
	31 – 50 años	IIII-IIII-II	12	54.55
	51 a más años		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Género</b>	masculino	IIII-IIII-IIII-III	18	81.82
	Femenino	III	4	18.18
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII-II	22	100.00
<b>Grado De Instrucción</b>	Sin Instrucción	II	2	9.09
	Primaria		0	0.00
	Secundaria	II	2	9.09
	Superior no universitaria	IIII-IIII-IIII-III	18	81.82
	Superior universitaria		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-II</b>		<b>100.00</b>
<b>Cargo que desempeña</b>	Dueño		0	0.00
	Administrador	IIII-IIII-IIII-IIII-II	22	100.00
	<b>total</b>		<b>22</b>	<b>100.00</b>

**Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote ,2019.**

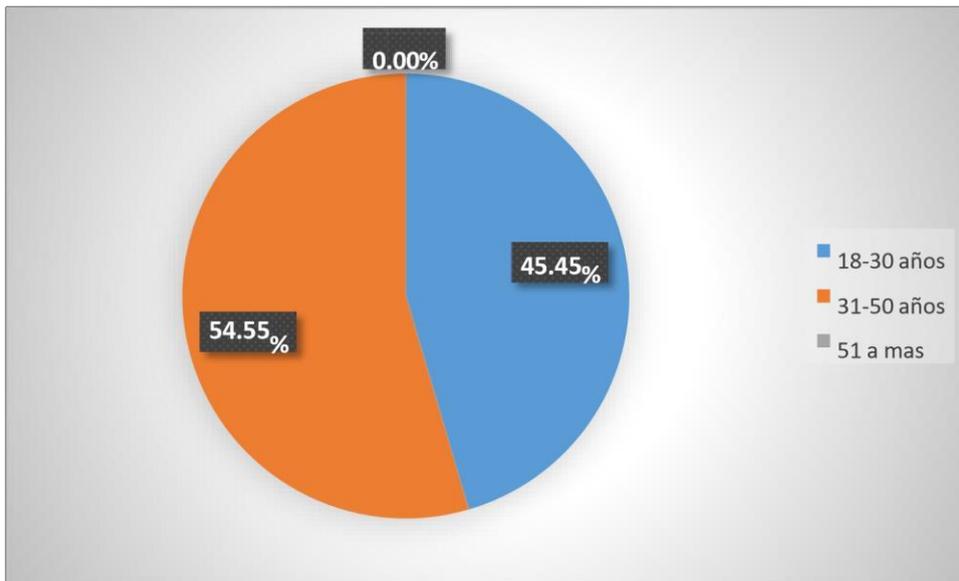
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>	0 a 3 años	IIII-III	8	36.36
	4 a 6 años	IIII-IIII-III	14	63.64
	7 a más años		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-III-III-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Número de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores		0	0.00
	6 a 10 trabajadores	IIII-IIII	10	45.45
	11 a más trabajadores	IIII-IIII-II	12	54.55
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-III-III-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Personal en su empresa</b>	Familiares	II	2	9.09
	No familiares	IIII-IIII-IIII-II	22	90.91
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-III-III-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Objetivo de la empresa</b>	Generar ganancia	IIII-IIII-IIII-III-I	22	100.00
	Subsistencia		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-III-III-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

**Determinar las características de las tecnologías de información y comunicación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro hotelería en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2019**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Conoce el término Gestión de calidad</b>	Si	IIII-IIII	10	54.55
	Tiene poco conocimiento		0	0.00
	No	IIII-IIII-II	12	45.45
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas modernas de la Gestión de calidad</b>	Benchmarking	IIII-IIII	9	40.91
	Marketing	IIII-IIII-II	12	54.55
	Empowerment		0	0.00
	Otros	I	1	4.55
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Dificultad para implementar la gestión de calidad</b>	Poca iniciativa		0	0.00
	Aprendizaje lento	IIII-IIII-I	11	50.00
	No se adapta a los cambios		0	0.00
	Desconocimiento del puesto	IIII-IIII	9	40.91
	Otros	II	2	9.09
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas para medir el rendimiento</b>	La observación	IIII-IIII-IIII	15	68.18
	La evaluación	IIII-II	7	31.82
	Otros		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Gestión de calidad en el rendimiento de la empresa</b>	Si	IIII-IIII-IIII-IIII-II	22	100.00
	No		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Conocimiento de las TIC</b>	Si	IIII-IIII-II	12	54.55
	No	II	2	9.09
	Tiene poco conocimiento	IIII-III	8	36.36
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII-IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
	Si	IIII-IIII-III	13	54.55

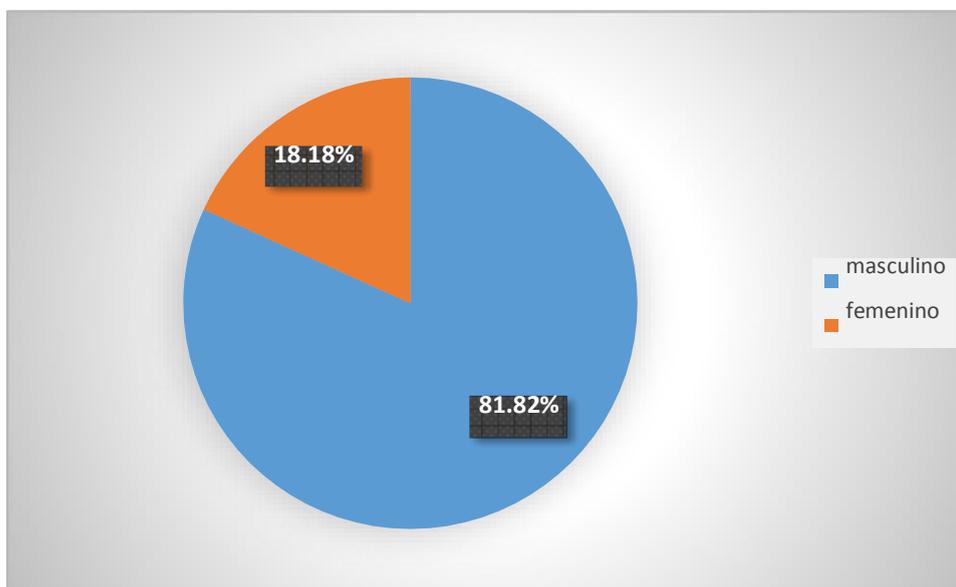
<b>La Empresa Cuenta Con Computadora</b>	No	IIII-III	9	36.36
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII- IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Nivel de conocimiento en computación</b>	Muy bueno		0	0.00
	Bueno	IIII-III	8	36.36
	Regular	IIII-IIII	10	45.45
	Malo	III	4	18.18
	Muy malo		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII- IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Uso de internet para compras de mercadería</b>	si	IIII-III	9	40.91
	A veces	IIII-III	9	40.91
	No	III	4	18.18
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII- IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Frecuencia del uso del celular</b>	Si	IIII-III	9	40.91
	A veces	IIII-III	9	40.91
	No		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII- IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>
<b>Beneficios usando las TIC</b>	Hacer conocida la empresa	IIII-IIII- IIII-IIII-II	22	100.00
	Identificar las necesidades de los clientes		0	0.00
	Ninguna porque no lo utilizo		0	0.00
	<b>Total</b>	<b>IIII-IIII- IIII-IIII-II</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

## GRAFICOS



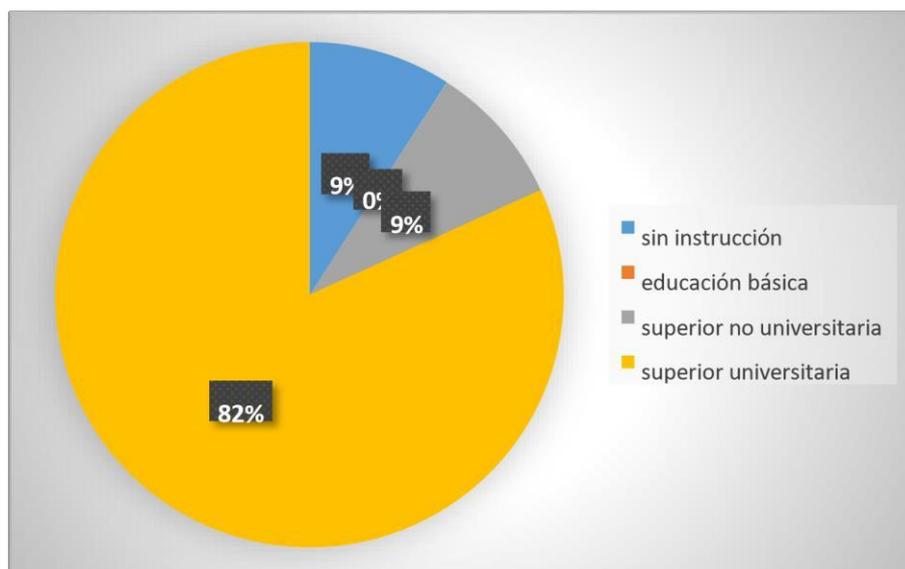
**Figura 1** edad de los representantes

**Fuente** tabla 1



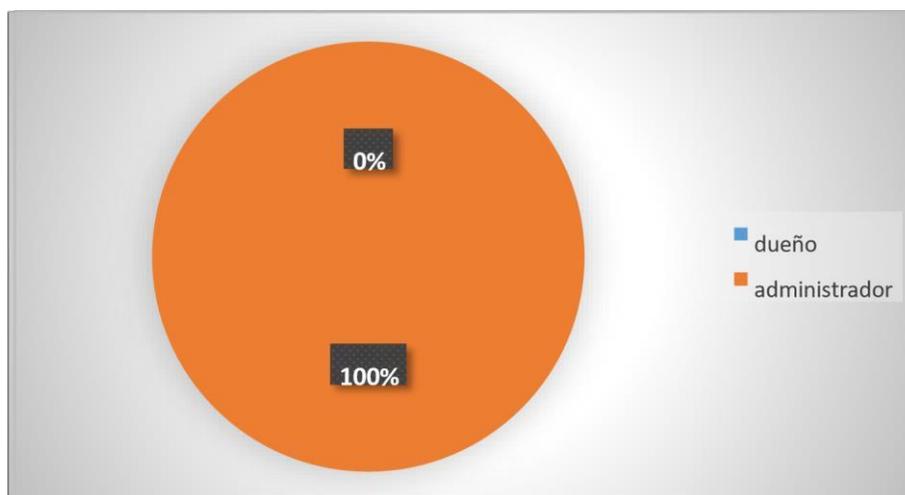
**Figura 2** genero de los representantes

**Fuente** tabla 1



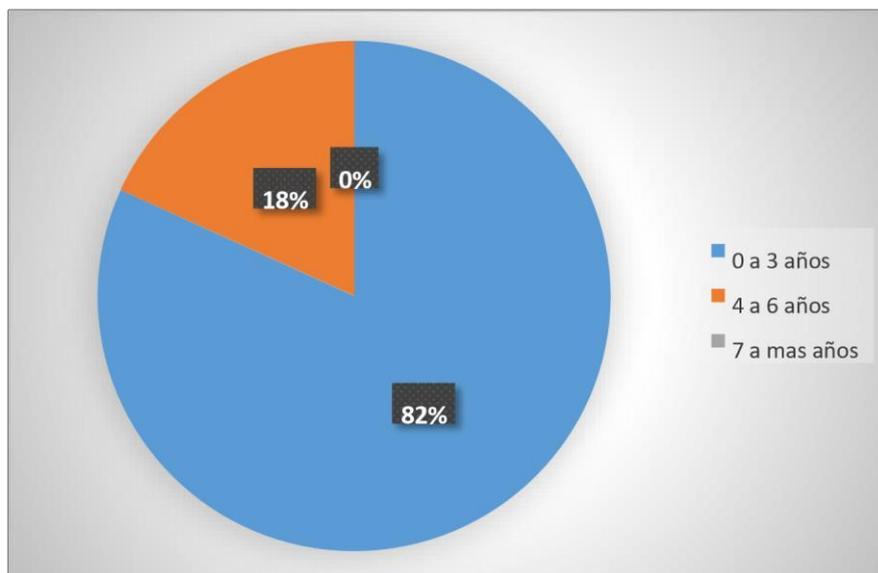
**Figura 3** grado de instrucción de los representantes

**Fuente** tabla 1



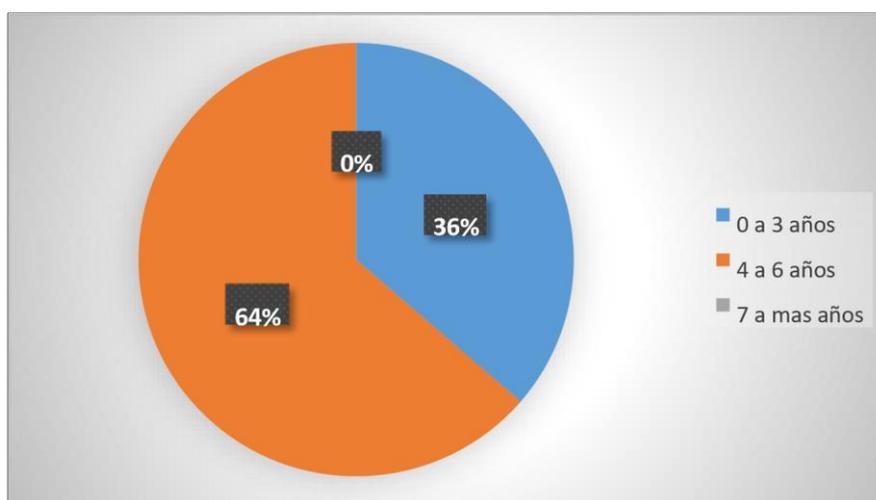
**Figura 4** cargo que desempeñan los representantes

**Fuente** tabla 1



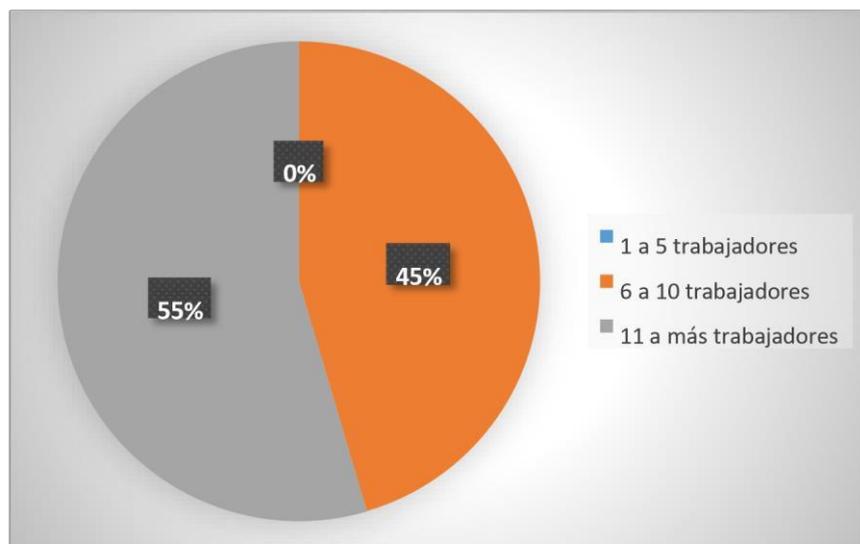
**Figura 5** tiempo que se desempeñan en el cargo los representantes

**Fuente** tabla 1



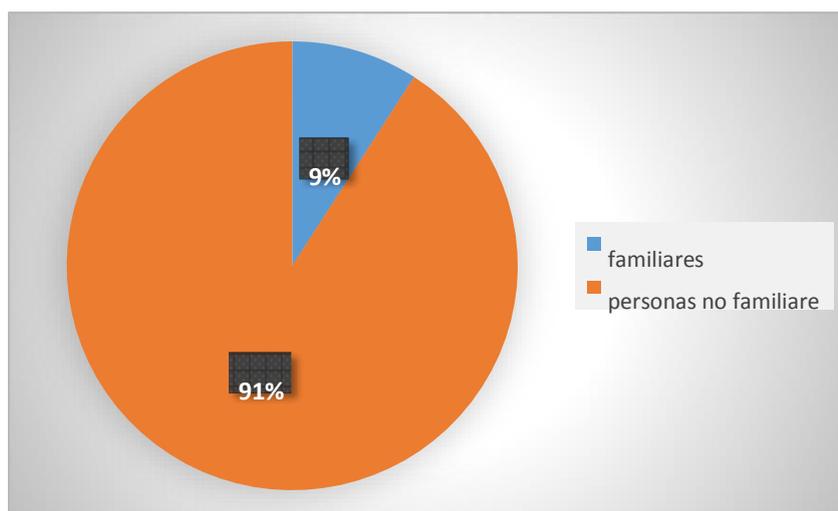
**Figura 6** tiempo de permanencia en el rubro

**Fuente** tabla 1



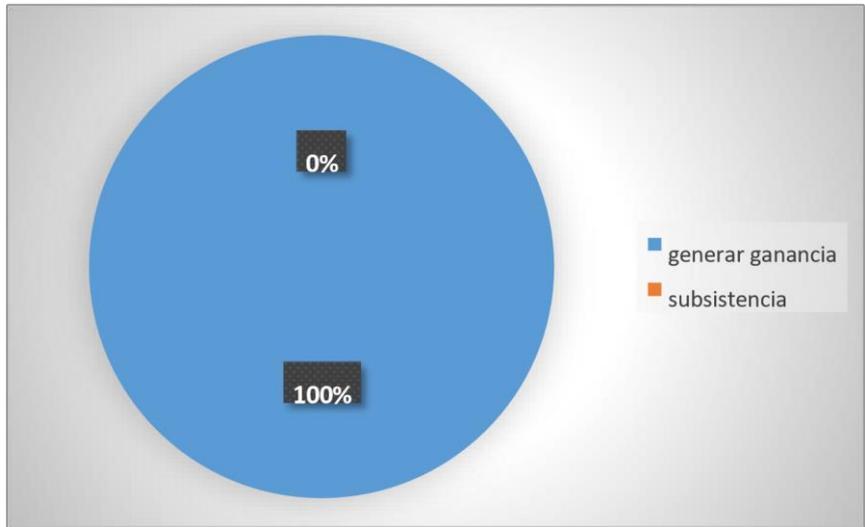
**Figura 7** número de trabajadores

**Fuente** tabla 1



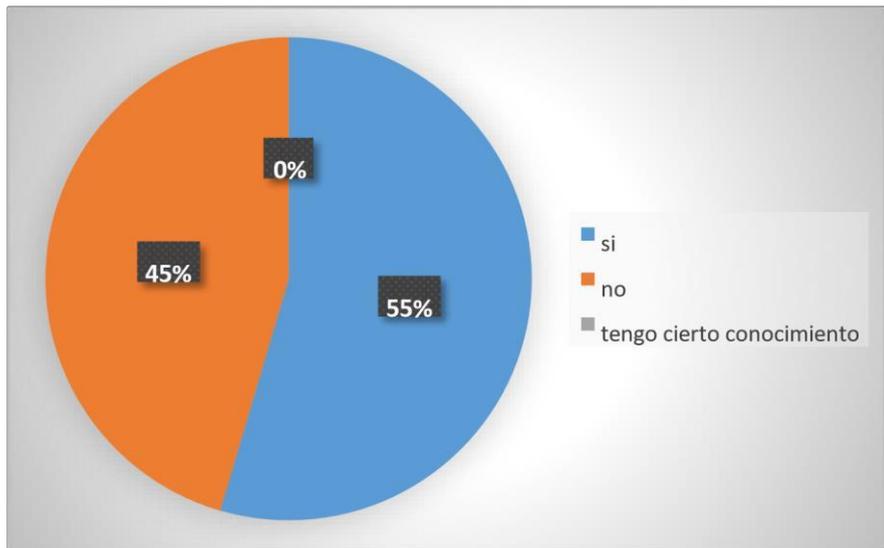
**Figura 8** personas que trabajan en la empresa

**Fuente** tabla 1



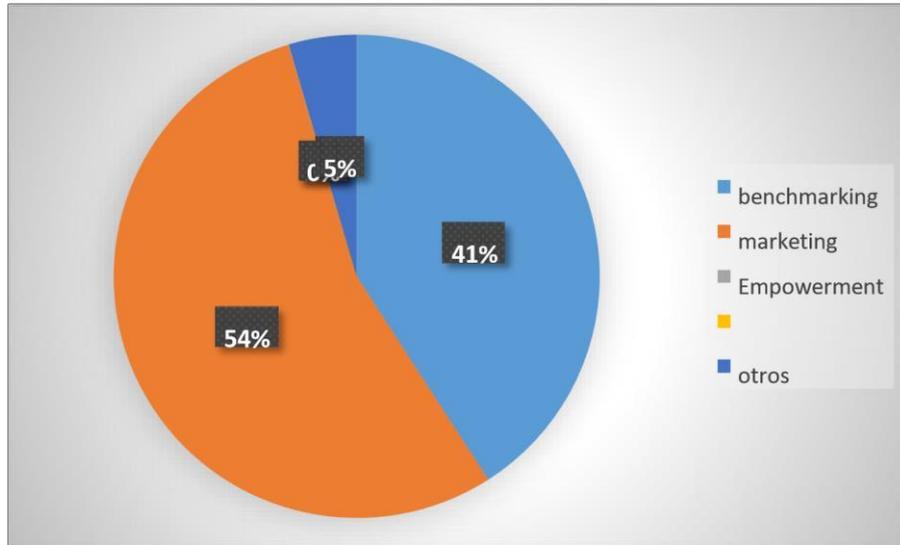
**Figura 9** objetivo de creación

**Fuente** tabla 1



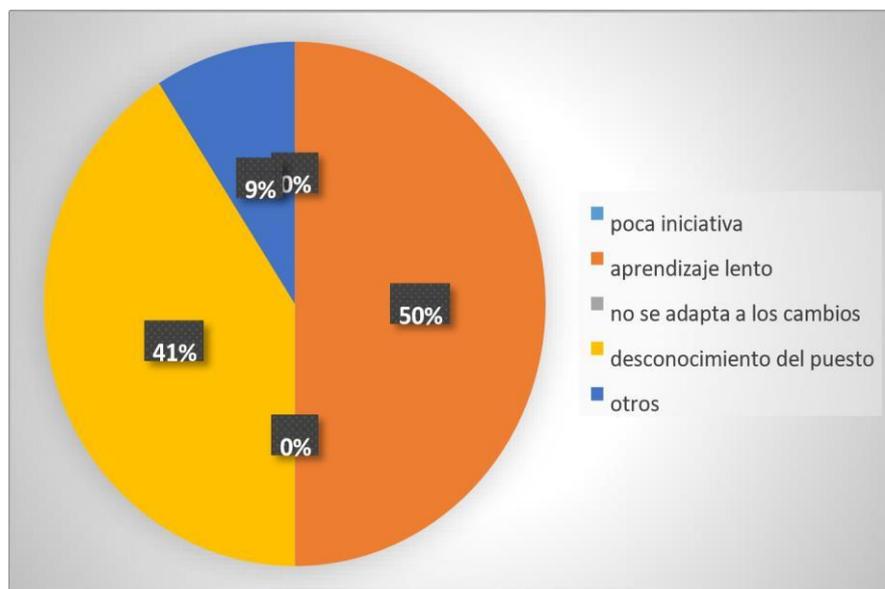
**Figura 10** conoce el termino gestión de calidad

**Fuente** tabla 2



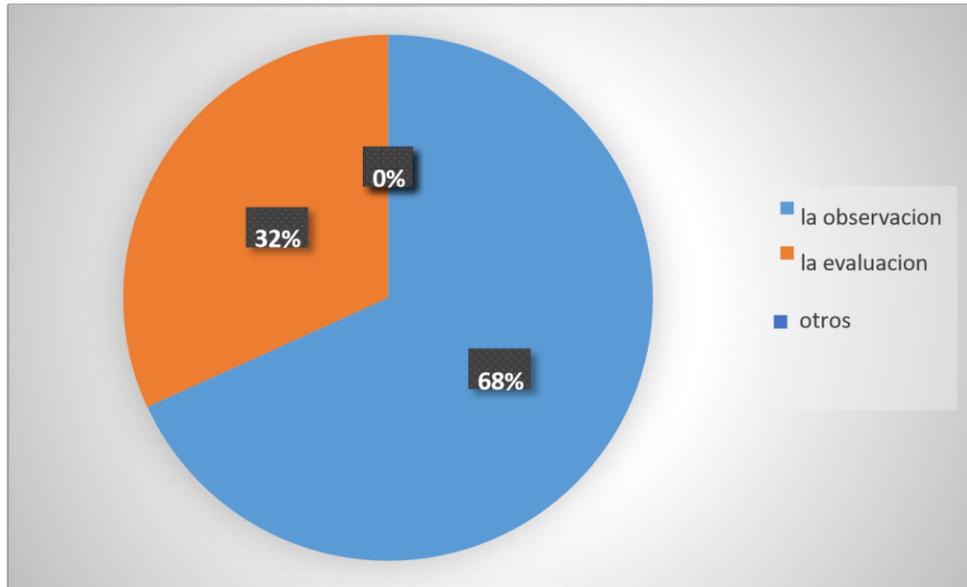
**Figura 11** que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce

**Fuente** tabla 2



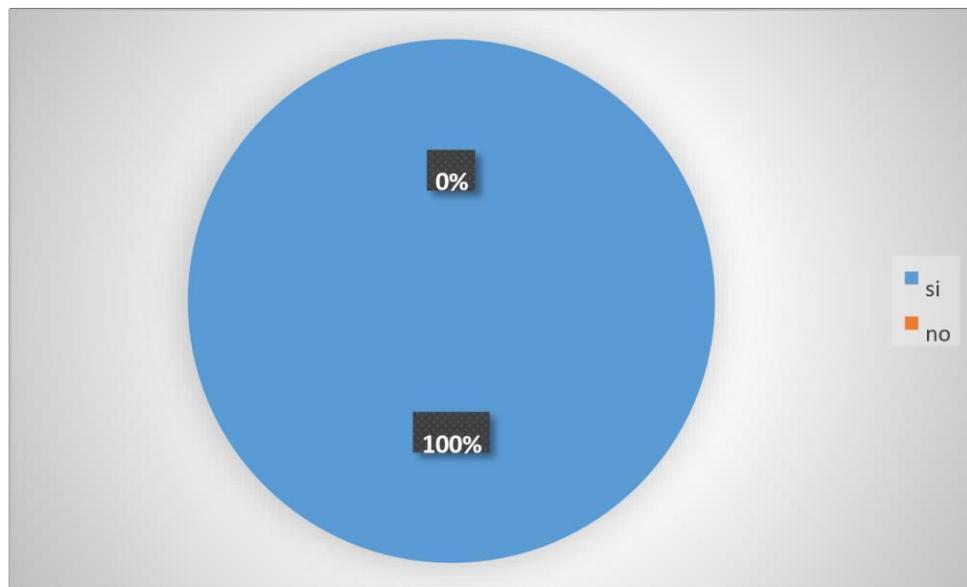
**Figura 12** que dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de la gestión de calidad

**Fuente** tabla 2



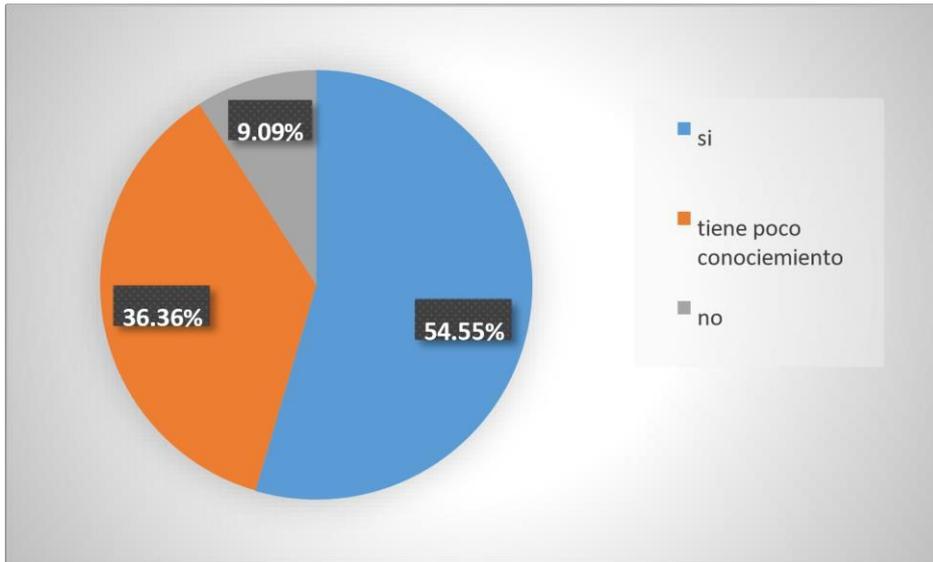
**Figura 13** técnicas para medir el rendimiento del personal

**Fuente** tabla 2



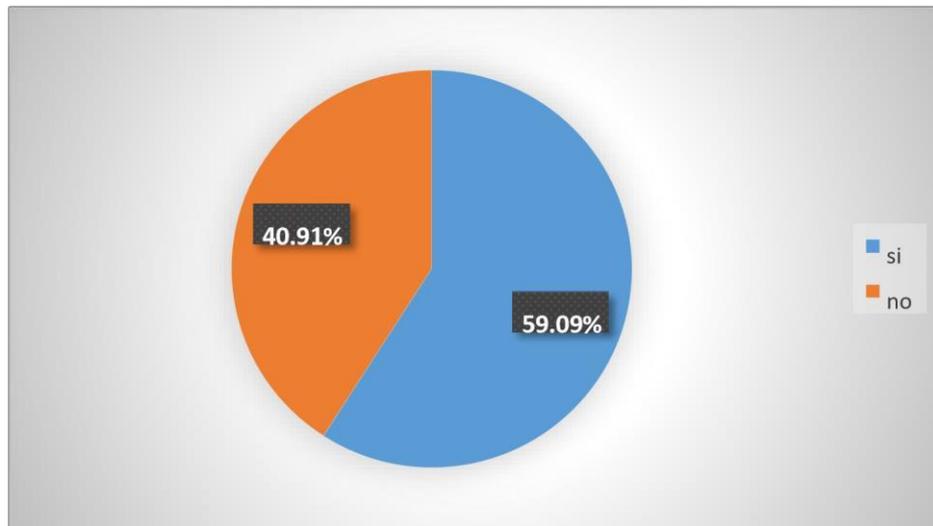
**Figura 14** la gestión de calidad ayuda a contribuir el rendimiento del negocio

**Fuente** tabla 2



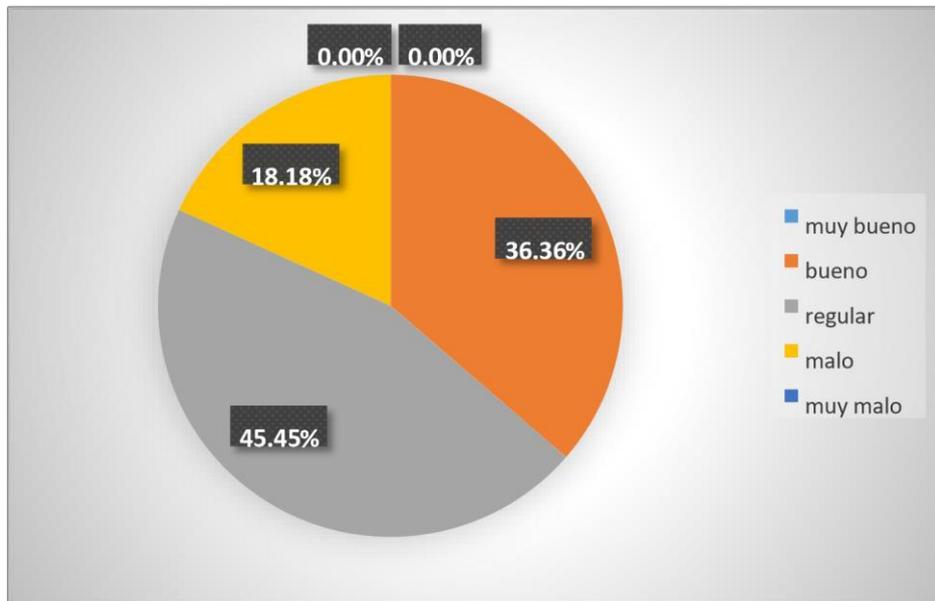
**Figura 15** Conoce las TIC

**Fuente** tabla 3



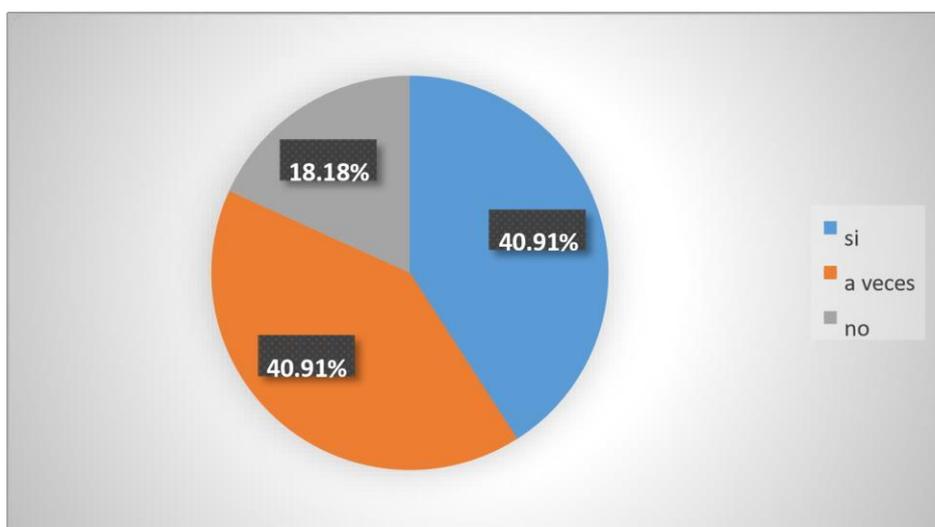
**Figura 16** Cuenta con una computadora en la empresa

**Fuente** tabla 3



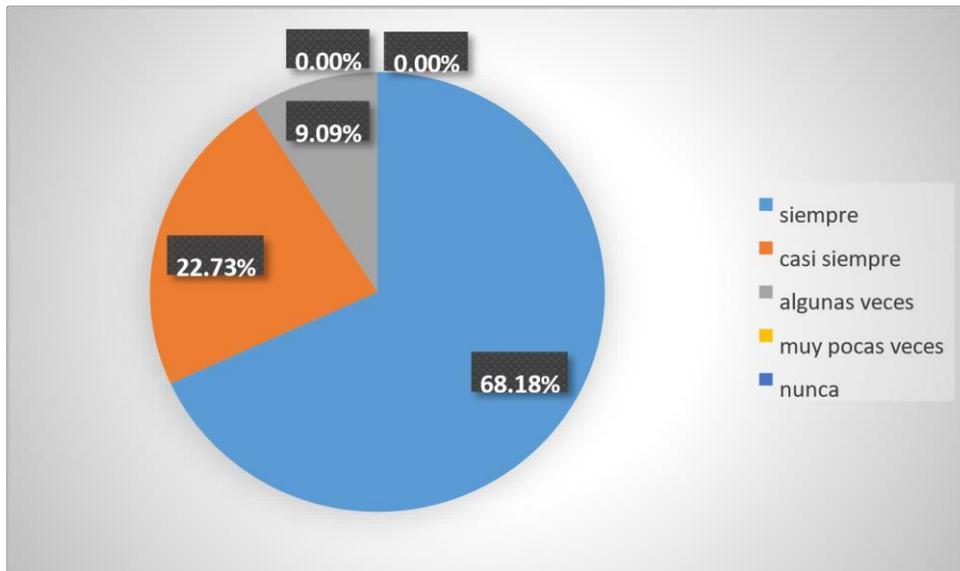
**Figura 17** Como calificaría su nivel de conocimiento en computación

**Fuente** tabla 3

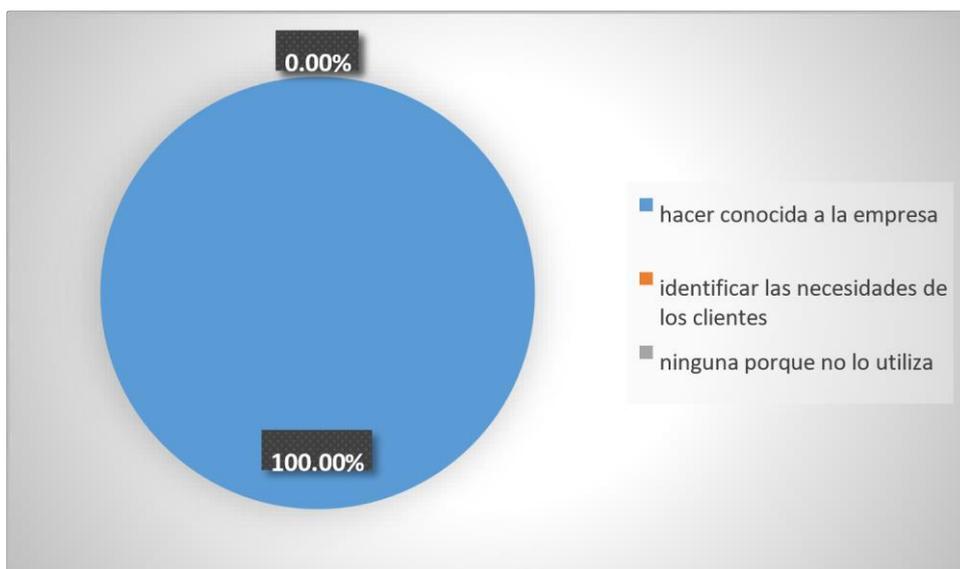


**Figura 18** Hace uso del internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa

**Fuente** tabla 3



**Figura 19** Con qué frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa **Fuente** tabla 3



**Figura 20** Qué beneficios obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa

**Fuente** tabla 3