



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN COMO FACTOR REVELANTE EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS RUBRO POLLERIAS EN LA AVENIDA SAN
MARTIN DE PORRES EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA,
2019

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

COTRINA DAVAN MARYCRUZ

ORCID: 0000-0002-2609-2180

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Cotrina Davan Marycruz

ORCID: 0000-0002-2609-2180

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad De Ciencias
Contables, Financieras Y Administrativas, Escuela Profesional De
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidenta

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la sabiduría e inteligencia,
quien guio mis pasos, para poder culminar
este trabajo de investigación con éxito,
siempre me apoyo en todo momento.

A mis padres

Por ser siempre los promotores de mis sueños,
estuvieron conmigo en cada momento
apoyándome para poder culminar con mis
estudios, me motivaron constantemente para
alcanzar mis sueños.

Finalmente agradezco a mis Asesores, Carlos
Enaldo, Rebaza Alfaro y Reineiro Centurión
Medina por sus enseñanzas que me brindo,
también a todos mis Docentes que me
enseñaron durante el periodo de mi carrera y a
mi casa de estudios Uladech

DEDICATORIA

A Dios, quien siempre me guio por buenos caminos, por ser el inspirador y darme las fuerzas suficientes para seguir adelante luchando para alcanzar mis metas y anhelos.

A mis padres

América Daván Chávez y Elías Cotrina Orrillo, por su amor, apoyo que siempre me dieron en cada momento, me aconsejaron, se sacrificaron por mí para darme siempre lo mejor y jamás me abandonaron.

Finalmente dedico a mis hermanas, primos, tíos por todo el apoyo y cariño que me brindaron.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo general: Determinar las características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, descriptiva para ello se utilizó una muestra de 15 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados. El 46.66 % de los representantes tienen 31 y 50 años, el 60% son de género femenino, el 40 % de las micro y pequeñas empresas tienen 4 a 6 años en el rubro, el 53.33 % conoce el término TIC, el 60% no cuenta con una computadora en su empresa, incluso el 46,66% considera que su nivel de computación es regular, el 46.66% a veces utilizan las redes sociales para dar a conocer su negocio. La investigación concluye que la mayor parte de los dueños y/o administradores son personas responsables con un alto grado de madurez, de género femenino, tienen buen tiempo en el rubro, no todos conocen el término TIC, muchos de ellos no tienen una computadora en su empresa, su nivel de conocimiento de computación es regular y a veces realizan publicidad para que su negocio sea conocido.

Palabras clave: Gestión de calidad, Micro y Pequeñas Empresas, Tecnología de la información y comunicación

ABSTRACT

The present research work, the general objective was: To determine the characteristics of information and communication technology as a relevant factor in Quality Management and an improvement plan in Micro and Small Businesses in the services sector of chicken shops, on Avenida San Martin de Porres in the City of Cajamarca, 2019. The research was non-experimental-cross-sectional, descriptive for which a sample of 15 Micro and Small Businesses was used to whom a structured questionnaire with 17 questions was applied through the survey technique. Obtaining the following results. 46.66% of the representatives are 31 and 50 years old, 60% are female, 40% of micro and small companies are 4 to 6 years old, 53.33% know the term ICT, 60% do not You have a computer in your company, even 46.66% consider that their level of computing is regular, 46.66% sometimes use social networks to publicize their business. The research concludes that most of the owners and / or administrators are responsible people with a high degree of maturity, female, they have a good time in the field, not everyone knows the term TIC, many of them do not have a computer in their company, their level of computer knowledge is regular and sometimes they advertise to make their business known.

Keywords: Quality management, Micro and Small Businesses, Information and communication technology

CONTENIDO

1. Título de Tesis.....	i
2. Hoja de Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de Firma de Jurado Evaluador y Asesor.....	iii
4. Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstrac.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de Tablas y Figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de Literatura.....	8
III. Hipótesis.....	31
IV. Metodología.....	32
4.1. Diseño de la investigación	32
4.2. Población y Muestra	32
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5. Plan de Análisis.....	37
4.6. Matriz de consistencia	38
4.7. Principios Éticos	40
V. Resultados.....	41
5.1 Resultados	41
5.2 Análisis de resultados	48
VI. Conclusiones.....	72
Aspectos complementarios.....	74
Referencias bibliográficas	75
Anexos.....	81

Índice de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla 1. Determinar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martin de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019.....	41
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martin de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019.....	42
Tabla 3. Características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en una Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida San Martin de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019.....	43
Tabla 4. Plan de mejora de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida San Martin Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019	46

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad.....	94
Figura 2. Género	94
Figura 3.Grado de Instrucción	95
Figura 4. Cargo que desempeña.....	95
Figura 5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	96
Figura 6. Número de trabajadores.....	96
Figura 7. Objetivo de Creación en las micro y pequeñas empresas	97
Figura 8. Conocimiento de las TIC como factor relevante en la gestión de calidad	97
Figura 9.Conocimiento de las técnicas de la gestión de calidad	98
Figura 10. Conocimiento de las Técnicas para medir el rendimiento del personal	98
Figura 11. Rendimiento del negocio con la gestión de calidad	99
Figura 12. Dispone con una computadora en su empresa.....	99
Figura 13. Nivel de conocimiento de computacion	100
Figura 14. Usa el internet para las compras de su mercancía de su empresa	100
Figura 15. Tipos de redes sociales que utiliza para impulsar sus productos	101
Figura 16. Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de la empresa.....	101
Figura 17. Beneficios que obtuvo utilizando las TIC	102

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las Micro y Pequeñas Empresas se encuentran enfrentados a un mundo bastante globalizado y competitivo generando de esta forma la necesidad de incorporar la tecnología en sus estrategias de negocio, para que de esta manera las empresas sean más productivas logrando así aumentar el grado de eficiencia. El desarrollo de la tecnología afectado profundamente el comportamiento de las personas, quienes ahora ellos tienen a disposición una alta gama de sistemas de comunicación, permitiendo que cada vez estén más informados y más exigentes, por ello las empresas con mayor razón tienen que incorporar la tic dentro de su negocio ya que les va ayudar a minimizar sus costos, dar repuestas mucho más acercas y satisfactorias a sus clientes, aquellas empresas que no integren la tecnología de la información y comunicación como una parte de su negocio está poniendo en riesgo su permanencia de las empresas en el mercado.

En Colombia las micro y pequeñas empresas constituyen el 40% del PBI, generando el 73% de empleo, mejorando así la calidad de vida de las personas :Pero a pesar de ello las Micro y Pequeñas Empresas se enfrentan día a día a una serie de problemas internos como externos, que se tiene que adaptar a todo y enfrentar cada problema que afecte a la empresa ,uno de los problemas más relevantes que las Micro y Pequeñas Empresas atraviesan y impiden que puedan desarrollarse es el tema de tecnología de la información y comunicación ,estas Empresas aun todavía no reconocen la importancia de la tecnología y es por eso que no invierten ,porque no lo ven como un factor que pueda ayudar en la Competitividad (Ávila, 2017).

En España la tecnología de la información y comunicación entre los equipos informáticos es menor al 22,2% de las Micro Empresas lo cual disponen de red 15 y si nosotros hablamos de redes y portátiles internos lo cual son basados en estándares de internet, se tiene que su porcentaje es demasiado mínimo con un 5% ,la tecnología no es muy utiliza por las Micro y Pequeñas Empresas el 84% hacen que estas redes no sean tan requeridas o utilizadas por estas Empresas .Así mismo también las Empresa de este País utilizan el comercio electrónico como clientes ,para de esta manera realizar cualquier compra por este medio pero sin embargo en porcentajes muy bajos ,el 10,5% compran mediante internet , esto quiere decir que no toda las Micro y Pequeñas Empresas hacen un buen uso del internet para poder mejorar sus negocio y gracias a ellos poder tener un buen control tanto interno como externo ,estas empresas no reconoce la importancia de poder utilizar la tecnología como un instrumento (Pinto, 2013)

El 93% de las micro y pequeñas empresas menciona que utilizar la tecnología es un gasto por ello es que muchas empresas optan por prescindir de su uso, perdiendo la oportunidad de aplicar diferentes herramientas que les permita, elevar sus ventas, reducir costos, aumentar su mercado de venta, tener nuevas oportunidades comerciales, mejorar el acceso a la información, el 70% de estas Empresas no tiene mucha información respecto de que forma pueden aplicar la tecnología y que beneficios pueden traer ,es decir están informatizados ,las Micro y Pequeñas Empresas que tienen acceso a internet lo utilizan más que todo para poder ingresar al mercado ,tener también contacto con sus proveedores, para algunas Empresas hacer uso de la tecnología de la información y comunicación les permite optimizar la productividad de su Empresa y dar a conocer sus productos a nivel internacional, nacional .Las Micro

y pequeñas Empresas necesitan un sistema adecuado que les brinde información adecuada y confiable para que de esta manera las Empresas puedan tomar decisiones ,respecto a los problemas que ellas enfrenten , en el Perú las Empresas no utilizan mucho la tecnología de la información (Dinegro, 2017)

En Cajamarca las micro y pequeñas se dedica a diferentes actividades pero sin embargo, no cuentan específicamente con mucha tecnología de la información y comunicación que les permita pues acelerar sus trámites administrativos ,tener un mejor control en su negocio ,y de esta forma alcanzar sus objetivos ,tomar buenas decisiones, algunas Empresas que no utilizan la tecnología son las que se dedican al rubro pollerías, son productoras de lácteos para estas Empresas su responsabilidad es el consumidor, ya que ellos le brindan un producto bastante nutritivo ,estas Micro y Pequeñas mencionan que al aplicar la tecnología en sus negocio les genera bastante inversión y por ello es que no logran alcanzar sus objetivos ,tener un mejor registro de ventas ,debido a la falta de tecnología (Guevara, 2012).

Actualmente en la ciudad de Cajamarca se encuentra micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de pollerías que tiene problemas con la tecnología de la información y comunicación como un factor relevante en la gestión de calidad, ya que la mayor parte de ellas mencionan que las TIC solo es solo tener internet, para ellos es más fácil llevar sus cuentas manualmente, que por una máquina y más aún porque no todos lo saben utilizar, de esta forma están haciendo que sus empresas pierdan participación en el mercado, obteniendo resultados negativos, Después de haber analizado todas las Situaciones de las Micro y Pequeñas Empresas tanto a nivel internacional, nacional y local para ello se formuló la siguiente interrogante ¿Cuáles son las características de la Tecnología de la información y comunicación como factor

relevante en las gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019?

Para poder resolver el problema, se planteó el siguiente objetivo general *Determinar las Características de la tecnología de la Información y comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad y plan de mejora en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías ,en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019*

Para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos

Nombrar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

Identificar las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca ,2019

Describir las características de la tecnología 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 servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca 2019

Elaborar un plan de mejora a los resultados obtenidos en la investigación

Esta investigación se justifica ya que permitirá a los dueños y/o administradores de las micro y pequeñas empresas conocer lo importante que es la TIC como una herramienta de la gestión de calidad, logrando así que ellos mismos puedan darse cuenta que al aplicar esta instrumento dentro de su negocio, puede ayudar en muchas formas , como mejorar en su producción, lograr una mayor eficiencia en el servicio que brinda a sus clientes, llevar un mayor control y administración de cada uno de sus productos, boletas, incluso le va a permitir tomar mejores decisiones en la inversión de nuevas tecnologías.

Así mismo tendrán un gran impacto en la sociedad, permitiendo de esta forma que ellos puedan, conocer las nuevas tendencias que existen en el mercado, incluso conocer las exigencias y el comportamiento de los consumidores antes de poder forman un negocio , para ello es esencial que tomen en cuenta esta técnica ya que le va ayudar bastante para el desarrollo de dicha empresa, la tecnología de la información y comunicación hace más fácil todo y más aún ahorra el mayor tiempo posible, reduciendo costos pero entregando un producto de buena calidad.

Finalmente se justifica porque servirá para conocimiento y como una fuente de información para aquellos estudiantes que busquen guiarse como realizar su tesis , brindándolo así los conocimientos necesarios para dicha elaboración y también beneficiara a la Universidad ya que servirá como un aporte para la biblioteca como una fuente de consultas para otras investigaciones futuras y al utilizar las Micro y Pequeñas Empresas la tecnología de la información y comunicación mejorara la calidad de vida de las personas gracias a los beneficios que estas Empresas le brinden.

En la Investigación se utilizó el diseño no experimental. Transversal-descriptivo, fue no experimental porque la investigación se realizó sin manipular la variable tecnología de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones; transversal porque el estudio de investigación se desarrollo en un tiempo determiando, teniendo un inicio y final y fue descriptivo porque en el estudio de investigación se describio las características de la variable

Para el recojo de la información se utilizó una población de 23 micro y pequeñas empresas y una muestra de 15 a quienes se les aplico un cuestionario estructurado con 17 preguntas lo cual se encuentran distribuidas de la siguiente forma. Las 4 primeras refereidas a los datos de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 3 siguientes a las micro y pequeñas empresas y las 10 ultimas a la tecnologia de la información y comunicación como un factor relevante en la gestión de calidad.

Obteniendo los siguientes resultados: El 46.66 % de los representantes tienen 31 y 50 años, el 60% son de género femenino, el 40 % de las micro y pequeñas empresas tienen 4 a 6 años en el rubro,el 53.33 % conoce el termino TIC, el 40% mide el rendimiento de cada uno de sus trabajadores mediante la observación, incluso el 100% consideran que la gestión de calidad si contribuye para que el negocio pueda mejorar,el 60% no cuenta con una computadora en su empresa, incluso el 46,66% considera que su nivel de computación es regular, el 46.66% a veces utiliza las redes sociales para dar a conocer su negocio, el 40 % siempre emplea su telefono para podr coordinar asuntos con respecto a asu empresa y el 46.66% no obtuvo ningun beneficio debido a que no utilizo las Tics dentro de su organización. De esta forma se concluye que la la

mayor parte de los dueños y/o administradores son personas responsable con un alto grado de madurez , de género femenino, tienen buen tiempo en el rubro, no todos conocen el termino TIC, muchos de ellos no tienen una computadora en su empresa, su nivel de conocimiento de computación es regular y aveces realizan publicidad para que su negocio sea conocido.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Escoto, Flores y Morales (2017) en sus tesis *Incidencia de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la promoción turística del Restaurante Vuela Vuela ubicado en la ciudad de Estelí, 2017*. Tuvo como problema. ¿Qué papel desempeñan las TIC en el restaurante Vuela Vuela?, ¿Qué estrategias de promoción son implementadas por este restaurante?, ¿Cómo han contribuido las TIC en beneficio del desarrollo de dicho restaurante?. Para ello se planteó el siguiente objetivo general. Evaluar el uso de las TIC en la promoción turística del Restaurante Vuela Vuela, el local se encuentra ubicado en la ciudad de Estelí. Se planteó los siguientes objetivos específicos. Describir la situación actual del restaurante Vuela Vuela con respecto a la promoción turística. Diagnosticar que tipo de tecnologías de información y comunicación son implementadas dentro del restaurante Vuela Vuela. Proponer estrategias de marketing digital que contribuyan al uso de las TIC en la promoción turística del restaurante Vuela Vuela. La metodología a utilizar en esta investigación fue exploratoria y descriptiva; se considera de corte transversal ya que esta investigación está definida en el tiempo comprendido de septiembre, octubre y noviembre del año 2017, Para obtener la información durante el trabajo de campo se utilizaron técnicas e instrumentos de carácter cualitativo y cuantitativo, Este está considerado bajo el método de muestreo no probabilístico, en aleatorio intencional, ya que seleccionamos intencionadamente los individuos de la población, este tipo de muestreo fue elegido convenientemente por los recursos y por la disponibilidad de los

propietarios del local. Se obtuvieron los siguientes resultados. El 70% si conoce y utilizan las TIC. El 70% si utilizan publicidad, pero más que todo la Boca Boca. Llegando a las siguientes conclusiones. A través de la encuesta realizada a los clientes del Restaurante Vuela Vuela, hemos podido averiguar cuál es el grado de deficiencia en cuanto refiere el marketing digital para promocionar el local. Tal y como esperábamos, hemos observado que los clientes hacen un gran uso de las TIC, principalmente para la búsqueda y reserva de servicios turísticos. Además, en su opinión, el restaurante debe empezar a actualizar sus promociones en anuncios más llamativos que se posteen en las redes.

Colon y Siple (2016) en su tesis *Arquitectura empresarial para alinear las tic con los procesos de negocio de las pyme del sector hoteles y restaurantes de Cartagena*: Se formuló el siguiente problema. ¿Diseñar una arquitectura empresarial que permita alinear las tecnologías de la información y las comunicaciones con los procesos del negocio de las pymes del sector hoteles y restaurantes de Cartagena? El objetivo general fue. Diseñar una arquitectura empresarial que permita alinear las tecnologías de la información y las comunicaciones con los procesos del negocio de las pymes del sector hoteles y restaurantes de Cartagena. Para ello se formuló los siguientes objetivo específicos. Realizar un estudio sobre el uso de las TIC en los hoteles y restaurantes de la ciudad que permitan identificar los requerimientos de la AE. Realizar un comparativo de los distintos Framework de Arquitectura Empresarial, a partir de los atributos de calidad y objetivos de cada uno que permitan identificar el más apropiado para el sector de hoteles y restaurantes. Diseñar la arquitectura empresarial acorde a los requerimientos, como herramienta de apoyo a los procesos de las empresas del sector de hoteles y restaurantes. Evaluar la arquitectura empresarial

propuesta, acorde al diagnóstico realizado, que permita verificar, cómo se apoyan los procesos para las empresas del sector de hoteles y restaurantes. La metodología a utilizar fue una investigación Aplicada, puesto que no se pretendía construir nuevo conocimiento; sino aplicar el existente a través de la búsqueda y consolidación del saber, empleando una arquitectura empresarial concreta para contribuir positivamente al problema de implementación de TIC que tienen hoy en día las PYME del sector hoteles y restaurantes de la ciudad de Cartagena. Se llegaron a las siguientes resultados. El 78 % cuenta con una computadora en su empresa. El 25% son administradores, el 53.1% tienen de 10 a 20 trabajadores. El 40.6% si utilizan algún medio de para publicitar su negocio, como el twitter. El 59.45% emplean su móvil para sus asuntos de sus empresa. El 100% considera que la tecnología ayuda al rendimiento de la empresa. Se llegaron a las siguientes conclusiones. Al realizar el estudio sobre uso de las TIC se desarrolló y aplicó un instrumento diagnóstico en una muestra del sector hoteles y restaurantes de la ciudad de Cartagena, se pudo evidenciar debilidades como: el poco uso de software especializado, falta de infraestructura tecnológica, mostrando la poca importancia que se le da a las herramientas TIC como medio para mejorar los procesos, entre otros. También se lograron identificar fortalezas como: la interconectividad bajo red de sus equipos de cómputo, contar con personal con experiencia y habilidades en los procesos que se desarrollan en las empresas.

Yépez (2015) en su tesis *Evaluación de la aplicación de los principios de la gestión de la calidad, en las Pequeñas y Medianas Empresas del sector TIC que no lograron la implementación de sistemas de gestión de la calidad, en la ciudad de Quito, para el período 2015* : Se formuló el siguiente Problema: ¿Cómo se han

aplicado los principios de la gestión de la calidad en Pequeñas y Medianas Empresas del sector TICS que no lograron la implementación de sistemas de gestión de la calidad en la organización, en la ciudad de Quito, para el período 2015? : Para ello se Planteó el siguiente objetivo general: Evaluar la aplicación de los principios de la gestión de la calidad establecidos en la norma ISO 9000:2015 en Pequeñas y Medianas Empresas del sector TICS que no lograron la implementación de sistemas de gestión de calidad, en la ciudad de Quito, para el periodo 2015 : Se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar el contexto de las empresas Pequeñas y Medianas Empresas del sector de TICs en las cuales se impulsaron proyectos para implementar el sistema de gestión de la calidad, en el período 2010 - 2015, pero no alcanzaron este objetivo Evaluar la utilización de los principios de la gestión de la calidad establecidos en la norma ISO 9000:2015, en las empresas Pequeñas y Medianas Empresas del sector TICs, que incidieron en la implementación no adecuada del sistema de gestión de la calidad: Recomendar estrategias y acciones concretas basadas en los principios de gestión de la calidad, que se pueden aplicar en las empresas Pequeñas y Medianas Empresas del sector TIC para que puedan implementar eficiente y eficazmente el sistema de gestión de la calidad: Se obtuvieron los siguientes resultados: La gran mayoría, cercana al 75% está muy de acuerdo con que se considera y se interesa por conocer los requerimientos y necesidades de los clientes de sus sistemas de TIC. Un 53% de los entrevistados está de acuerdo y percibe que el personal de desarrollo y operaciones está al tanto de los requerimientos expresados por los clientes: Se llegó a las siguientes conclusiones: En la mayoría de las empresas, no se pone la información a disposición de quienes la necesitan, existe información con errores lo cual no da

confianza, muchas de las decisiones se toman por hechos pasados y de la propia experiencia gerencial.

Antecedentes Nacionales

Medina (2017) en su tesis *La Gestión de Calidad con el uso de las TIC en la micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el distrito de Huarmey, provincia de Huarmey, año 2017*: determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso de las Tics, en la Micro y Pequeña empresa del sector Servicios rubro Pollería de las calles Alberto Reyes, Olivar, y Miguel Grau en el Distrito de Huarmey, Provincia de Huarmey, año 2017. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 10 Mypes de una población de 30, a quienes se les aplicó un Cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 46.7% tiene de 31 a 50 años, el 66.7% son de género masculino, el 60.0% tiene estudios de nivel secundario. El 66.7% son empresas formales, el 46.7% tiene una permanencia en el rubro de 4 a 7 años, el 40% de las empresas fue creada con la finalidad de subsistencia en el mercado, el 60% cuenta de 3 a 5 trabajadores, 60% si conoce el termino TIC, el 80% de las micro y pequeñas empresas utilizan como red social para publicitar sus negocio el Facebook, el 60.0% manifiesta que la implementación de la tecnologías de la información y comunicación son importantes. En conclusión, de la muestra estudiada podemos deducir que la mayoría son formales, asimismo la gran mayoría de las personas que conducen dichas organizaciones tienen estudios secundarios, el total de los encuestados están dispuestos a mejorar sus servicios implementando el uso de

la tecnologías de la información y comunicación, obteniendo una mayor venta para su empresa.

Campos (2018) en su tesis *Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías De Información y Comunicación en el Almacén de la cadena de Supermercados plaza Autoservicios, Huarmey*, 2018: Se planteó el siguiente problema : ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los almacenes de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey , 2018? : Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018: Objetivos Específicos: Describir características de los encargados y/o representantes de la Cadena de Supermercado Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018: Describir características de los Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018: Describir características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el almacén de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, Huarmey, 2018: Para desarrollar el presente trabajo de investigación el diseño utilizado fue No experimental – transversal – Descriptivo, No Experimental :Se obtuvieron los siguientes resultados : El 75.00 % tiene entre 31 a 50 años de edad. En un 50.00 % masculino y el 50.00 % femenino. El 75.00 % cuentan con estudios Superior no Universitaria. El 100.00 % de las personas que ocupan el mayor cargo en las Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios son solo encargados. el 75.00 % tiene de 0 a 3 años en el cargo. El 100.00 % de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios de acuerdo a la encuesta tiene de 4 a 6 años de permanencia en el rubro. El 75.00 % cuenta con más de 11 trabajadores en cada

Supermercados. El 75.00 % de los trabajadores son no familiares. El 75.00 % de los Supermercados Plaza Autoservicios indica que fue creado con la finalidad de generar ganancias. El 100.00% desconoce el término Gestión de Calidad. El 100.00 % de los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios no utilizan gestión de calidad. El 50,0% de los almaceneros de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios si conocen las tecnologías de Información y comunicación. Se llego a las siguientes conclusiones. La mayoría de sus representantes y/o encargados de la Cadena de Supermercados Plaza Autoservicios, tienen un rango de edad entre 31 a 50 años de edad, existiendo una igualdad de género, con un grado de instrucción Superior No Universitaria siendo su totalidad encargados, donde la mayoría de ellos desempeñan el cargo de 0 a 3 años. La totalidad de los Supermercados Plaza Autoservicios permanecen en el rubro de 4 a 6 años, cuentan con más de 11 trabajadores, la mayoría no son familiares y han sido creados para generar ganancias.

Vilchez (2018) en su tesis *gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y de la comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes, distrito Ascope 2018*. Por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018? .El objetivo general de esta investigación fue .Determinar las principales características de gestión de calidad con uso de las TIC y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. Para resolver este objetivo se planteó los siguientes objetivos específicos. Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del

sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. 2. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. 3. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. 4. Proponer un plan de mejora para el uso de TIC en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. Usando la siguiente metodología: El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo. De una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas elegidas por conveniencia, aplicando un cuestionario de 21 preguntas, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: que el 93% de los representantes de las Mypes tienen 31 a 50 años, el 80% son de género masculino, el 53% tienen el grado de instrucción superior no universitaria, el 93% de los representantes encuestados son los dueños, el 80% tienen un tiempo de cargo de 4 a 6 años. El 80% de las Mypes tiene de 4 a 6 años de tiempo en el rubro, el número de trabajadores el 100% es de 1 a 5 trabajadores, el 93% de las personas que trabajan son no familiares, el objetivo de la creación es generar ganancias a un 100%. El 60% si conoce el termino de gestión de calidad, el 80% conoce la técnica de Marketing, el 67% de las Mypes su dificultad para implementación es la poca iniciativa, el 67% señala como técnica para medir el rendimiento del personal, la observación, el 73% afirma que si contribuye a mejorar el rendimiento del personal. El 60% señala que, si conoce las TIC, asimismo el 100% no cuenta con computadora en su empresa, el 80% señala que su nivel de conocimiento en computación es regular, el 100% afirmo que no realiza compras por internet para su empresa, el 60% indico que no utiliza 5 ninguna red social, el 60% afirma que muy

pocas veces utiliza el teléfono para asuntos de la empresa, y el 60% menciona que no tiene ningún beneficio utilizando TIC porque no lo emplean, finalmente, llegamos a la conclusión que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento de las TIC, pero no la utilizan por falta de iniciativa y por un regular conocimiento en computación.

Antecedentes Locales

Por no encontrar antecedentes relacionados a la investigación, se tomaron como referencia estos antecedentes

Meza (2018) en sus tesis *Implementación en un Software de logística para mejorar el control de Inventarios en La empresa VEIPON S.R.L, 2018* : La presente investigación tiene como objetivo general implementar un software de logística para mejorar el control de inventarios en la empresa VELPON S.R.L, la cual está orientada al servicio y distribución de gases industriales, máquinas, equipos oxicorte en el ámbito local y nacional. Entre los productos más representativos que comercializa y distribuye se encuentran gases industriales, cilindros para gases, equipos de oxicorte y autógena, máquinas de soldar-arco-mig-tic, soldadura, equipos contra incendios, línea medicinal. Para lograr ello, se realizó un análisis de la situación actual del proceso de control de inventarios en la empresa con el uso de herramientas como diagramas de flujo, Diagrama causa-efecto, Diagrama de Pareto, esto permitió detectar diversas falencias que a su vez fueron medidas por indicadores del proceso, lo que permitió evidenciar un alto porcentaje de faltantes de materiales, la pérdida de mercadería en la empresa al no estar correctamente identificada e inventariada, un alto porcentaje de mercadería vencida, y al porcentaje de mermas general dada la brecha entre el

inventario real y el inventario teórico. La implementación del software de logística requirió la presentación y ejecución de procedimientos, formatos y políticas, consideradas como medidas necesarias para lograr la mejora en el control de inventarios, a su vez optimizando los indicadores inicialmente señalados y como consecuencia de la implementación se mejora dicho proceso.: Finalmente, se concluye que la presente propuesta de implementación sí logra mejorar el control de inventarios en la empresa VELPON S.R.L en el periodo 2018, al aumentar el porcentaje de artículos codificados 100%, reducir el tiempo promedio en el registro de salidas de mercadería de la empresa a 20.85 minutos, al incrementar el porcentaje de capacitaciones de personal en 100% y al disminuir el porcentaje de desfases del inventario en S/. 52,943 soles. Asimismo, se determina el costo-beneficio de la propuesta de implementación, el cual es 3.24, esto permite validar económicamente la presente investigación en beneficio de la empresa estudiada.

Cardenas (2015) en su tesis *El comercio electrónico como herramienta de competitividad de las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca en el año 2015*. Se planteó el siguiente enunciado. ¿Cómo influye el uso del comercio electrónico como herramienta de competitividad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca en año 2015?. El objetivo general fue. Determinar cómo influye el uso del comercio electrónico como herramienta de competitividad en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca en año 2015. Para dar solución se plantearon los siguientes objetivos específicos. Realizar un diagnóstico para conocer la situación actual sobre el uso comercio electrónico en las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca. Desarrollar estrategias orientados a optimizar la gestión comercial de las empresas de servicios turísticos del distrito de

Cajamarca a través del comercio electrónico como herramienta de competitividad. La metodología utilizada fue investigación no experimental, un diseño transaccional y descriptivo, se utilizó una muestra de 54 empresas. Se obtuvieron los siguientes resultados. El 91% hacen uso del internet, el 60% solamente lo utilizan para poder aumentar clientes potenciales, el 29% no utiliza el internet porque les genera mucho costos, el 40% si tienen equipos de cómputo. Se llegó a la siguiente conclusión. No existe una tendencia al uso del comercio electrónico, por parte de las empresas de servicios turísticos del distrito de Cajamarca, entre los principales motivos para su uso se considera el aumento de clientes potenciales, el avance de la tecnología y los ahorros. Entre los principales motivos para no usar el comercio electrónico se mencionó el costo, el no interés, la desconfianza y el desconocimiento.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Según la Ley 28015 definición de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son unidades económicas, que están constituidas por una persona natural o jurídica y son las principales productoras de empleo, realizan actividades como comercio con un 44,4% servicio 16.2%, industrias, etc: Estas Empresas a pesar de lo que contribuye al País, la mayor parte no son competitivas en el campo laboral ya que no cuenta con los medios necesarios para mejorar su productividad (Villanueva, 2017).

Las micro y pequeñas empresas son una parte fundamental en todos los países ya que gracias a ello, generan el 80% de empleo para sus habitantes, disminuyendo la pobreza y de esta forma mejorando su condición económica, estas empresas contribuyen con el 40% del producto bruto interno, pero a pesar de ello no todas

logran sobresalir en el mercado, debido a que no utilizan mucho la tecnología de la información y comunicación, (Sánchez, 2014).

Características

Las Micro y Pequeñas Empresas pertenecen a diferentes categorías y se establecen de acuerdo a su monto anual de ventas que tengan, para que puedan ser Micro Empresas sus ventas anuales tiene que ser de 150 (UIT) que son unidades impositivas tributarias, para ser una Pequeñas Empresa su ventas tienen que ser 1700 UIT mayor que las Microempresas, y para ser una Mediana Empresa sus ventas anuales deben ser superior a las Pequeñas Empresas, es decir tiene que ser máximo 2300 UIT.

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Las Micro y Pequeñas Empresas son muy importantes en muchos países, ellas son las que brindan empleo a muchas personas, también es la parte central de la economía, gracias a ello se puede mejorar el bienestar y calidad de vida de las personas, no solamente son generadoras de empleo sino que al mismo tiempo, van contribuyendo bastante con la economía del País, aportando de esta forma el 40% del producto bruto interno, es decir a nivel mundial las micro y pequeñas empresas son indispensables ya que contribuyen bastante en dicho país el 80% ofrecen puestos de trabajo, pero a pesar de ello la tasa de interés para estas micro y pequeñas empresas de los instrumentos financieros de créditos es 8 veces mayor que la tasa de las empresas grandes, por ello es que muchas veces una gran parte de estas microempresas no tiene la posibilidad de acceder a este beneficio y no logran desarrollarse (Fischman, 2019)

El Emprendedor

Es aquella persona que sabe descubrir y identificar oportunidades de negocio y busca la forma de poder conseguir los recursos necesarios para llevar a la practica, transformando de esta forma esa idea, en productos o servicios lo cual se comercializan mediante la empresa, una vez que dicha empresa comienza a poder desarrollar su actividad y aborda el camino de la consolidación, alcanzando asi los obeitivos establecidos el emprendedor comienza a tranformarse en un emprendario, uno de las fases importantes para que pueda ser un emprendedor es la innovación, para que de esta forma pueda tranformar cada desafio en oportunidades (Schnarch, 2014).

Gestión de calidad

Es un conjunto de acciones, que realiza una empresa juntamente con una planificacion ,organización y control , con el fin de mejorar actividades con relacion a la calidad de un producto, es decir la calidad consiste en la panificacion ,control y mejora de todos los procesos que se realiza con el compromiso de la alta direccion de las Micro y Pequeñas y tambien con todo el personal ,ya que ellos son la base fundamental dentro de una Empresa , la motivacion del personal depende mucho para que ellos puedan comprometerse con brindar productos de buenos estandares de calidad a los clientes

Se ha convertido en una de las estrategias mas importantes para las Micro y Pequeñas Empresas ya que es un buen camino para ser competitivo, a si mismo consiste en la panificacion ,control y mejora de todos los procesos que se realiza con el compromiso de la alta direccion de las Micro y Pequeñas y tambien con todo el personal ,ya que ellos son la base fundamental dentro de una Empresa , la motivacion

del personal depende mucho para que ellos puedan comprometerse con brindar productos de buenos estandares de calidad a los clientes (Gonzales, 2015)

Sistema de gestión de calidad

Es un instrumento que le permite a la empresa planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades, con la finalidad de poder lograr una buena calidad de todos los productos , que son ofrecidos a los clientes ,consumidores .Tambien se puede decir que es una decison estrategia para las Micro y pequeñas , que pueden afectar o influir en la satisfaccion de los clientes y en el logro de los resultados que las Empresas se han propuesto (Norma ISO 9001, 2015)

Toda Empresa debe contar con un sistema de Gestion de calidad, ya que le va a pertmitir conocer o identificar que factores pueden ocasionar que sus productos ,puedan desviarse de sus resultados planificados ,y poder mejoralo a tiempo los aspectos negativos que se presente, es decir le va a permitir mejorar los procesos de sus productos y de esta forma poder ofrecerles o brindarles a sus cleintes un prodcuto con alto estandares de calidad en el mercado competitivo .

Implementacion del sistema de Gestión de calidad

Representa la aplicación de una normativa en los procesos y funciones de una organización, para obtener los mejores resultados con la finalidad de alcanzar la excelencia, implementar este sistema dentro de las mypes se tiene que cumplir una serie de requisitos que indique dicha norma, esto no quiere decir que la ISO 9001 no pretende que se cumplan a la perfeccion sino que busca establecer unas bases y un marco que se adecuado para que tanto las empresas quienes buscan dicha certificacion como sus clientes sean quienes establezcan los requisitos de calidad, para ello las

Micro y Pequeñas Empresas deben estar comprometidas con brindar los recursos necesarios para poder implementar el sistema de gestión de calidad dentro de la empresa y de esta forma poder mejorar cada vez más la eficiencia, con la finalidad de aumentar más la satisfacción de los clientes (Castillo, 2017)

El personal debe estar bastante comprometido con realizar los productos con buenos estándares de calidad, pero por más experiencia que tengan las Micro y Pequeñas Empresas tienen que capacitarlos y les deben brindar la información necesaria para que ellos tengan conocimiento en base a los resultados que se quiere lograr, ellos deben ser conscientes de lo importante que son sus actividades que realizar, para poder lograr los objetivos de las empresas.

Al momento de que una empresa toma la decisión de poder implementar el sistema de gestión de calidad, lo primero que ellos tienen que hacer es capacitarse, al mismo tiempo tienen que tener conocimiento de cuáles son los requisitos para implementar el sistema de gestión de calidad dentro de la empresa, para ello es indispensable el apoyo por parte de la gerencia y de todo el personal, buscando de esta forma brindar productos que logren satisfacer las necesidades de los clientes (Guerra, 2015)

Ventajas de la Gestión de calidad

El futuro depende de nuestra habilidad para poder ofrecer productos con buenos estándares de calidad, tanto para el mercado nacional e internacional, pero para ello es importante determinar las expectativas de calidad y administrar de esta forma la función y que la operación de cada proceso se lleve de una forma eficiente, gracias a la gestión de calidad, las micro y pequeñas empresas van a poder lograr satisfacer

sus necesidades de sus clientes, fortalecer el sistema de trabajo permitirá ser más eficientes, eficaces y con esto se mucho más competitivos en el mercado, incrementar la satisfacción de sus clientes, elevar la satisfacción y motivación de todo el personal que conforma la empresa, al mismo tiempo permitira tener una mejor organización en las actividades de la empresa ,permitendoles de esta forma poder producir resultados superiores ya que se integraran diversas habilidades y conocimientos del personal, logrando asi establecer una cadena de valor con sus proveedores y clientes (Romero, 2019)

Principios de la Gestión de calidad

Las empresas desarrollaran un sistema muy bien estructurado lo cual esta basados en principios como el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal ,enfoque basado en procesos, mejera continua, toma de deciones basadas en evidencias, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor, todo esto llevara a las Micro y Pequeñas Empresas a poder tener un mejor ambiente de trabajo y competitivo .

Enfoque al cliente

Las Micro y Pequeñas depende de todos sus clientes y por ello es muy importante que conoscan sus necesidades y puedan satisfacerlas para que de estar forma ellos se comprometan con la Organización , la gestion de calidad se enfoca mas que todo en el cliente y poder cumplir sus expectativas ,esto se alcanza cuando la Empresa retiene sus confianza de dichos clientes (Martínez, 2015)

Liderazgo

Para que una Empresa pueda lograr todo sus objetivos tiene que estar liderada, por un buen lider que siempre este motivando a todo su personal ,que no le haga sentir menos, sino que les trate de una manera equitativa a todos, el lider es aquella persona que se encarga de velar por el bienestar de sus empleados con la finalidad de poder lograr todos los resultados que se quieren lograr por parte de la Empresa , para asi poder ofrecer productos con un sistema de gestion de calidad a sus clientes ,satisfaciendo de esta forma sus necesidades y expectativas que tengan (Ruiz, 2017)

Compromiso de las personas

Todo el personal debe estar comprometido y dispuesto para que la Empresa integre la gestion de calidad dentro de las Micro y Pequeñas Empresas , ya que son un valor fundamental para que la Empresa puedan crecer y ofrecer valor a sus cleintes ,para ello el dirigente tiene que siempre hacerle sentir que su contribucion individual ,es muy importante, incluso facilita una comunicaicon abierta ya que compartiran conocimientos y experiencias .

Enfoque basado en procesos

Con el compromiso del personal, la empresa podra lograr buenos resultados eficientemente al momento de que las actividades se gestionen y se entiendan como procesos ,se tienen que estar muy bien definidos los procesos para poder lograrlos,las Micro y Pequeñas Empresas podran pues obtener muy buenos resultados cuando sus actividades y los reursos sean gestionados, para ello el peronal ,como el encargado de velar por el bienestar de la empresa ,tienen que estar comprometidos y de acuerdo para mejorar todos los procesos (Beltran, 2016)

Mejora continua de los procesos

Es una estrategia sistemática y periódica lo cual permite a las micro y pequeñas empresas mejorar la calidad de sus elementos tanto de la entrada y salida, este principio es una parte muy importante de la gestión de calidad, pero para ello se requiere de compromiso, planificación, estructura, liderazgo, para poder ofrecer a los clientes productos con altos estándares de calidad, para ello se tiene que planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos eficientemente, todo no se hace de un día para otro, sino que todo toma un tiempo, se tiene que elaborar los productos, paso a paso, verificando cada proceso, para que de esta forma cualquier falla que se encuentre en dicho proceso, se realice una retroalimentación, las exigencias de los clientes son cada vez más, por ello toda empresa debe estar al tanto de sus necesidades y expectativas de los consumidores, para que le pueda ofrecer productos con buenos estándares de calidad (Perez, 2016)

Toma de decisiones basadas en la evidencia

Para que las Organizaciones puedan tomar decisiones deben basarse en un análisis de datos, informaciones veraces y evidenciales y esto les llevara a poder optar por una mejor decisión, logrando así con todas sus metas y objetivos, en este punto es donde las micro y pequeñas empresas tienen que tomarse un tiempo, para que puedan analizar e interpretar la información y tomar de esta forma buenas decisiones (Perez, 2017)

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Las Micro y Pequeñas Empresas siempre tienen que tener una excelente relación con sus proveedores, porque gracias a ello, las Empresas pueden obtener los

recursos necesarios ,para poder transformar la materia prima en un producto , esto les va ayudar a poder crear valor , permitiendo asi optimizar sus cotos y recursos .Esto no quiere decir que las Organizaciones tienen que elegir ,por elegir a un proveedor ,sino que tienen que ver la rapidez del proveedor en las diligencias realice ,que pasa si este proveedor es mu lento al momento de entregar lo que las Micro y pequeñas Empresas requieren ,para su elaboracion ,el retraso de un pedido significa perdida de dinero y clientes .

La tecnología de la informacion y comunicación (TIC)

Son usadas para poder crear ,almacenar, procesar, intercambiar informacion en diferentes formas como, datos, conversaciones de voz, prestaciones multimedia ,con la finalidad de poder mejorar los procesos de operación y negocios para lograr incrementar la competitividad y productividad de la empresa, Se puede mencionar tambien que la tecnologia ,es como una ciencia se que encarga de estudiar ,los medios tecnicos y fases que se emplean en las diferentes ramas de los negocios ,ayudando a poder acelerar la productividad de las Micro y Pequeñas Empresas ,para que puedan ser competitivas en el entorno que les rodea (Ayala y Gonzales, 2015)

Es un conjunto de elementos que nos ayudan a poder gestionar ,los recursos fiancieros ,mediante dispositivos ,ordenadores (harware , software), permitiendono asi convertir ,almacenar ,datos ,lo cual es indipenable ,para que las Empresas puedan lograr un mejor desarrollo de sus diligencias ,esta tecnologia se ha convertido en un mecanismo de ayuda para cada are de las Micro y Pequeñas Empresas .Esto lo afirma (Suarez, 2010)

Características

Son de carácter innovador y creativo, ya que permite tener acceso a información, también ayuda a la innovación y a los cambios constantes de la sociedad, empresas, procesa información de una forma inmediata para calcular los resultados y elaborar informes, dando oportunidad a muchas personas que puedan acceder a la información que es transmitida en diferentes lugares (Pozo, 2018)

Importancia de la tecnología de la información y comunicación

Las TIC son muy importantes para el crecimiento, desarrollo y que el trabajo sea más productivo en las micro y pequeñas empresas, ayuda de una forma eficiente a cada uno de sus procesos, mejorando de esta forma la calidad, el control y la comunicación, incluso hace que sus trámites administrativos se realicen en un menor tiempo posible, de la misma manera las empresas podrán reducir sus costos, incluso ayuda a que puedan expandirse en diferentes países, buscando así mejores ingresos, teniendo relación con varios proveedores, aumentando la competitividad en las organizaciones, facilitando de esta forma el control en varias áreas de la empresa (Cano, 2018).

Impacto de la tecnología en las Micro y Pequeñas Empresas

El creciente desarrollo de la tecnología están cambiando mucho el entorno de las empresas, es decir el impacto de la tecnología de la información y comunicación, cada vez se está volviendo mucho más importantes, ya que facilita bastante las actividades de las Micro y Pequeñas Empresas, esta tecnología es un elemento indispensable para que las organizaciones puedan desenvolverse en el entorno competitivo que ellos están enfrentadas, también ayuda a que los dirigentes de estas

Empresas puedan crear estrategias adecuadas ,todo esto gracias a los beneficios que ofrece la tecnología de la información ,se puede procesar de una manera efectiva las transacciones que se hace, como el pago a los proveedores ,compras ,ventas ,análisis de puestos ,procesos operativos (Corona, 2016)

La tecnología tiene un gran impacto sobre las Micro y Pequeñas Empresas , facilita al desarrollo de sus actividades , esta tecnología permite a las Empresas a que sus transacciones que realizan sean mucho mas fáciles , ayuda también a eliminar las tareas aburridas o rutinarias , consintiendo que los trabajadores ,realicen sus obligaciones con mas responsabilidad ,A si mismo también gracias al uso de la tecnología las Organizaciones pueden ser mucho mas competitivas en el entorno que se encuentra.

Ventajas de las TIC para las MYPE

Ayuda a la empresa a reducir sus costos, es decir la empresa para poder realizar algún trámite, como al momento de buscar información y al mismo tiempo que se desea contactar con sus proveedores, clientes se va ahorrar dinero, como también tiempo, de la misma manera mejorara la eficiencia en los procesos, con la automatización de operaciones que sustituyen a los procesos que se realizan manualmente, mejorando de esta forma la eficiencia de cada uno de los procesos, incluso las empresas con el uso de las TIC podran expandirse, obteniendo de esta forma mayores ingresos, y al mismo tiempo poder captar mas clientes y tener contacto con diferentes proveedores, la existencia de medios informaticos ha hecho que la información se pueda expandir en todo el mundo, esto ayudara de una forma positiva

a la empresa ya que le va a permitir tener una relación directa entre empresas, proveedores y consumidores, con una mayor facilidad de comunicación (Torres ,2014)

Desventajas de las TIC para las MYPE

Cabe mencionar que esta herramienta tiene muy pocas desventajas, pero estas desventajas se tiene que tomar en cuenta si no se toman las medidas necesarias, una de las principales desventajas de la tecnología es la conectividad y esto lo podemos observar en diferentes lugares del País, esto impide la instalación de las TIC (Rocha y Echavarría, 2017)

La privacidad es limitada

Eliminación de puestos de trabajo

Disminución de la necesidad de interacción humana para resolver dudas

Marco conceptual

Gestión de calidad: Son un conjunto de acciones, que tiene como finalidad proporcionar la confianza de un producto al cliente, logrando así la satisfacción de sus necesidades, para ello las micro y pequeñas empresas tienen que elaborar productos con buenos estándares de calidad, esto significa que tiene que verificar el control de sus insumos y productos, ver que los insumos sean de buena calidad, no puede vender un producto con un precio elevado y si no es de buena calidad.

MYPE: Son entidades ,que pueden estar constituidas por personas ,jurídica o naturales ,lo cual tiene como objetivo o finalidad poder desarrollar actividades ya sea de extracción , servicio ,etc .También ofrece puestos de trabajos a muchas personas ,para mejorar su nivel económico

TIC : Son herramientas computacionales e informáticas que son encargadas de poder procesar ,acumular ,resumir información y también recuperarla ,incluso es un medio que las micro y pequeñas utilizan para poder comunicarse ,tanto con sus clientes y proveedores, es decir hacen un intercambio de información y no solamente sirve como un intermediador de información , sino que a la vez ayuda a las empresas a poder tener un mejor control de sus negocio.

III. HIPÓTESIS

En este presente trabajo de investigacion: Tecnologia de la informacion y comunicaci3n como factor revelante en la getion de calidad y plan de mejora en las micro y peque1as empresas del sector servicios rubro pollerias en la Avenida San Martin de Porres, en la Ciudad de Cajamarca, 2019 no se plante3 hipotesis,por referirse a una investigaci3n de tipo descriptivo, lo cual se resuelve el problema con interrogantes de la investigacion.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño de la investigación .No experimental-Transversal-Descriptivo

Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente la variable Tecnología de la Información y comunicación como factor relevante en la Gestión de calidad solo se observó tal y como se presenta en la realidad ,sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal porque el estudio de investigación: Tecnología 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 servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019 se realizó en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y final.

Fue descriptivo porque solo se describió las características de la Tecnología 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 servicios rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019.

4.2. Población y Muestra

Se utilizó una población de 23 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019. La información se obtuvo a través de la municipalidad y también por sondeo

Se utilizó una muestra de 15 Micro y pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías ,en la avenida San Martín de Porres en la ciudad de Cajamarca ,2019.

Participaron el 95% de las micro y pequeñas empresas quienes nos brindaron la información requerida. (Ver anexo 3).

4.3. Definición y operacionalización de las variables e investigadores

Aspectos Complementarios	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Es un individuo capaz de pensar y actuar de forma innovadora, lo cual ayuda a desarrollo económico y social del País (Boveda, 2017)	Son personas responsables que tienen diferentes edades, son mujeres y hombres, con diferentes grados de instrucción y con un cargo de dueños u administradores.	Edad	-18 a 30 años -31 a 50 años -51 años a más	Razón
			Género	-Masculino -Femenino	Nominal
			Grado de Instrucción	-Sin instrucción -Primaria -Secundaria -Superior no universitaria -Superior universitaria	Nominal
			Cargo	-Dueño -Administrador	Nominal

Aspectos complementarios	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y Pequeñas Empresas	Son entidades económicas, están formadas por una persona natural y jurídica, brindando de esta forma empleo mejorando así la calidad de vida de las personas (Chavarria, 2020)	Son empresas que se dedican a diferentes actividades, teniendo mucho o poco tiempo en el rubro, para llevar a cabo sus actividades tienen a	Tiempo de Permanencia de la Empresa en el rubro	-De 0 años a 3 años -De 4 años a 6 años -De 7 a más años	Razón
			Número de trabajadores que laboran en la empresa	-De 1 a 5 -De 6 a 10 -De 11 a más	Razón

		disposición varios trabajadores y crean su empresa para poder obtener ganancias o para sobrevivir en el mercado.	Objeto de creación	-Generar ganancias -Subsistencia	Nominal
--	--	--	--------------------------	--	---------

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Tecnología de la Informática y Comunicación como Factor Relevante de la Gestión de Calidad	Son herramientas fundamentales para las empresas, ya que gracias ello podrán lograr sus objetivos, obteniendo de esta forma buenos resultados para su empresa, incluso ser competitivos en el mercado, tener una buena relación con sus clientes, al mismo tiempo conocer sus necesidades, a si mismo también llevar un mejor control en el área administrativa facilitando que las cosas se realicen de una forma más eficiente y en	Son datos referidos al conocimiento de la tecnología y comunicación, como también a las técnicas de la gestión de calidad, al rendimiento de la empresa con la gestión de calidad, la utilización de computador en la organización, su nivel de conocimiento de computación que sus trabajadores o dueño tienen.	Conocimiento del término TIC como factor relevante en la gestión de calidad	-Si -Un poco - No	Nominal
			Conocimiento de las Técnicas Modernas de la gestión de Calidad	-Benchmarking -Marketing -empowerment -las 5 c -outsourcing -otros	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	-La observación -La evaluación -Escala de puntuaciones -Evaluación de 360° -otros	Nominal
			Rendimiento del negocio con la gestión de calidad.	-Si - A veces -No	Nominal

	menos tiempo (Robles, 2020)				
			Tiene una Computadora en su Empresa	-Si -No	Nominal
			Nivel de Conocimiento de Computación	-Muy bueno -Bueno -Regular -Malo -Muy malo	Nominal
			Utilización del Internet para Ejecutar las Compras de Mercadería	-Si -No -A veces	Nominal
			Tipo de las Redes Sociales para Impulsar la Venta	-Facebook -Whatsapp -Página Web -Ninguna	Nominal
			Frecuencia con la Emplea su Teléfono para Coordinar asunto de Empresa	-Siempre -Casi siempre -Algunas veces -Muy pocas veces -Nunca	Nominal
			Beneficios que Obtuvo con el uso de las TIC	-Incrementar las ventas -Hacer conocida a la empresa -Identificar las necesidades de los clientes. -Ninguna porque no lo utiliza.	Nominal

4.4.Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos

Técnica

Encuesta: Es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que nos permite recoger datos de una forma más rápida y eficaz, conociendo de esta forma las opiniones, actitudes y comportamiento de las personas, incluso la encuesta nos permite rescatar información con respecto a los sucesos acontecidos en las personas entrevistadas (Pobea, 2015)

Instrumento

Cuestionario: Es una herramienta de investigación, compuesta por una serie de preguntas elaboradas cuidadosamente, sobre hechos que interesan al investigador, incluso abarca aspectos cuantitativos y cualitativos, este cuestionario es un formas más rápida de poder recoger información de manera directa con la persona entrevistada (Garcia, 2014).

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario estructurado con 17 preguntas lo cual se encuentran distribuidas de la siguiente forma. Las 4 primeras referidas a los datos de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 3 siguientes a las características de las micro y pequeñas empresas y las 10 a la tecnología de la información y comunicación como un factor relevante en la gestión de calidad.(Ver anexo 4).

4.5. Plan de analisis

Para el analisis de de los datos recolectados en la investigación Tecnologia 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 servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019, se elaboro tablas de distribución de frecuencia absolutas y relativas porcentuales, así como figuras estadísticas, utilizando los siguientes programas, Microsoft word, Microsoft Excel, también el PDF y el antipalio turnitin.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las características de la tecnología 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 servicios rubro pollerías en la avenida san Martin de Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las Características de la tecnología 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 servicios rubro pollerías en la avenida San Martin de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019?</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Nombrar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro</p>	Tecnología de la Información y comunicación como factor relevante en las Gestión de calidad	<p>Población</p> <p>Para esta investigación se utilizó una población de 23 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías en la avenida San Martin de Porres, en la ciudad de Cajamarca ,2019</p> <p>Muestra</p> <p>Se utilizó un muestra de 15 micro y pequeñas empresas .</p>	<p>Diseño de la Investigacion</p> <p>Fue no experimental – trasversal –descriptiva</p> <p>Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente la variable Tecnologia de la Informacion y comunicacion como factor relevante en la Gestion de calidad solo se observo tal y como se presenta en la realidad ,sin sufrir ningun tipo de modificaciones.</p> <p>Fue transversal porque el estudio de investigacion: Tecnologia de la Informacion y comunicacion como factor</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Para la presente investigacion se utilizo el program Excel para poder elaborar tablas de frecuencia absolutas y relativas ,porcentajes estadisticos y despues de ello poder interpretar ,analizar cada cuadro obtenido y para el desarrollo del analisis de los resultados se realizara en el programa Microsoft Word .Finalmente para la presentacion de la investigacion se utilizara el programa PDF</p>

	<p>pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca ,2019</p> <p>Identificar las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca ,2019</p> <p>Describir las Características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca 2019</p> <p>Elaborar un plan de mejora en función a los resultados de la investigación</p>			<p>relevante en la Gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida san martin de porres en la ciudad de Cajamarca, 2019 se realizo en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y final.</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las características de la Tecnología 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 servicios rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019 .</p>		
--	---	--	--	---	--	--

4.7. Principios Éticos

Uladech en su código para la ética de investigación, versión 002 mencionó los siguientes principios éticos

En la presente investigación se tomaron en cuenta los siguientes principios

Protección a las personas: En esta investigación se respetó las opiniones y aportaciones de los diferentes autores, que se han tomado en cuenta, para la elaboración de nuestra investigación

Beneficencia y no maleficencia: En la presente investigación se aseguró el bienestar de las personas que participaron, teniendo como objetivo alcanzar el mayor beneficio y disminuir los riesgos.

Justicia: En este principio la investigación se llevó a cabo con un juicio razonable y a la vez informar los resultados de la investigación, para que de esta forma las personas que hayan participado en esta investigación puedan tener conocimiento.

Integridad científica: Esta investigación se realizó con sinceridad, verdad y transparencia para llevar a cabo la ejecución de su investigación, buscando así que lo que se está investigando se elaborada por nuestra propia persona y no sea plagio o copia de otras investigaciones

Consentimiento informado y expreso: En esta investigación se realizara con el consentimiento de los dueños de las Micro y Pequeñas Empresas que colaboraran y al mismo tiempo nos brindaran su opinión propia, inquietudes y nosotros como investigadores tenemos el deber que esta información se utilice de una buena manera

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Determinar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

Datos generales	n	%
Edad (años)		
18-30	5	33.33
31-50	7	46.66
51 años a más	3	20.00
Total	15	100.00
Género		
Femenino	9	60.00
Masculino	6	40.00
Total	15	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	4	26.66
Secundaria	2	13.33
Superior no universitaria	6	40.00
Superior universitaria	3	20.00
Total	15	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	8	53.33
Administrador	7	46.66
Total	15	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

De las micro y pequeñas empresas	n	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro (años)		
0 a 3 años	5	33.33
4 a 6 años	6	40.00
7 a más años	4	26.66
Total	15	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	9	60.00
6 a 10 trabajadores	4	26.66
11 a más trabajadores	2	13.33
Total	15	100.00
Objetivo de Creación		
Generar ganancias	15	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

Tabla 3

Características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en una Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

TIC como factor relevante en la gestión de calidad	n	%
Conocimiento de las TIC Como factor relevante en la gestión de calidad		
Si	8	53.33
Un poco	5	33.33
No	2	13.33
Total	15	100.00
Conocimiento de las técnicas de la gestión de calidad		
Benchmarking	2	13.33
Marketing	6	40.00
Empowerment	3	20.00
Las 5 c	2	13.33
Outsourcing	0	0.00
Otros	2	13.33
Total	15	100.00
Conocimiento de las técnicas para medir el rendimiento de personal		
La observación	6	40.00
La evaluación	4	26.66
Escala de puntuaciones	3	20.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	2	13.33
Total	15	100.00
Rendimiento del negocio con la gestión de calidad		
Si	15	100.00
A veces	0	0.00
No	0	0.00
Total	15	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

TIC como factor relevante en la gestión de calidad	n	%
Cuenta con una computadora en su empresa		
Si	6	40.00
No	9	60.00
Total	15	100.00
Nivel de conocimiento de computación		
Bueno	5	33.00
Regular	7	46.66
Malo	3	20.00
Total	15	100.00
Usa el internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa		
Si	5	33.33
A veces	7	46.66
No	3	20.00
Total	15	100.00
Tipo de redes sociales para impulsar sus productos		
Facebook	6	40.00
Whatsap	3	20.00
Pagina web	2	13.33
Ninguna	4	26.66
Total	15	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en una Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Concluye		
TIC como factor relevante en la gestión de calidad	n	%
Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de la empresa		
Siempre	6	40.00
Algunas veces	5	33.33
Nunca	4	26.66
Total	15	100.00
Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa		
Incrementar las ventas	6	40.00
Hacer conocida a la empresa	1	6.66
Identificar las necesidades de los clientes.	1	6.66
Ninguna porque no lo utiliza	7	46.66
Total	15	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019.

Tabla 4

Plan de mejora de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019

Problemas encontrados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Responsable
Falta de una computadora en su empresa, para poder mejorar sus trámites administrativos.	Desinterés y la falta de iniciativa por aprender a utilizar una computadora y sus programas.	Llevar un curso de computación para implementar una computadora en la empresa, para que de esta forma puedan tener un mejor control en su negocio.	Representante
Su nivel de computación no es tan bueno que digamos	Desinterés por parte del personal como del representante en poder investigar, conocer con respecto a cómo manejar, utilizar las aplicaciones, programas en una computadora, para mejorar el nivel bajo que tienen.	Capacitarse o llevar cursos de computación, logrando así tener un nivel de conocimiento básico, intermedio, para beneficio de ellos, como de la empresa	Representante

<p>Las redes sociales lo utilizan a veces para difundir su negocio</p>	<p>Falta de conocimiento de que forma manejar los tipos de redes sociales</p>	<p>Contratar a una persona que se especialice en publicidad, para los oriente, capacite, con respecto a los medios de publicidad que puede utilizar para su micro y pequeñas empresa.</p>	<p>Representante</p>
<p>Falta de utilización de internet para comprar la mercadería de su empresa</p>	<p>Desconfianza que de repente lo puedan traer productos de mala calidad o que sean estafados</p>	<p>Informarse y conocer mercados de confianza que nos puedan abastecer lo insumos para el restaurante</p>	<p>Representante</p>
<p>No obtienen ningún beneficio porque no utilizan la tecnología de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas</p>	<p>Piensen que la tic es solo tener internet y creen que eso es todo, falta de iniciativa para investigar y conocer lo que implica utilizar la tecnología dentro de la empresa</p>	<p>Capacitar a todos en base a la tecnología de la información y comunicación, para mejorar diferentes áreas de la empresa, logrando así tener mejores resultados.</p>	<p>Representante</p>

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes

Edad: El 46.66% tiene una de 31 a 50 años de edad (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Medina (2017) donde el 46.7% % tiene de 31 a 50 años , incluso coincide con Campos (2018) quien manifestó que el 75% tienen una edad de 31 a 50 años y con Vélchez (2018) donde menciono que el 93% tienen de 31 a 50 años de edad. Esto demuestra que las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes, se encuentran dirigidas por personas adultas, responsables e innovadoras, con la capacidad de tomar buenas decisiones.

Género: El 60% de los representantes son de género femenino (Tabla 1). Dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos Campos (2018) el cual afirma que el 50% son mujeres .Pero estos resultados difieren con Medina (2017) donde el 66,7% son hombres y también contrasta con Vélchez (2018) quien menciono que el 80% son de género masculino. Esto da a conocer que no solamente una empresa puede ser dirigida por un hombre, sino por una mujer teniendo los mismo derechos que los demás.

Grado de Instrucción: El 40% tienen estudios superiores no universitarios (Tabla 1). Estos resultados coinciden con los resultados presentados por Campos (2018) quien manifiesto que el 75% cuentan con estudios superiores no universitarios, también concuerda con Vélchez (2018) donde señala que el 53% tiene el grado de instrucción superior no universitaria. Pero estos resultados contrastan con Moreno (2017) el cual señalo que el 60 % tienen estudios de nivel secundario. De esta forma

se da a entender que los representantes de las micro y pequeñas empresas, dirigen sus empresa sin contar con muchos conocimientos, para tomar buenas decisiones ya que solo cuentan con secundaria.

Cargo que desempeña: El 53.33% es dueño de su propia empresa (Tabla 1). Estos resultados concuerdan con Vílchez (2018) donde confirma que el 93% son solo dueños. Pero difieren con los resultados hallados por Colon y Siple (2016) donde manifiestan que el 25% son administradores, incluso contrastan con Campos (2018) el cual afirmo que el 100% solamente son encargados de la empresa. Esto demuestra que los dueños son los que hacen y desasen dentro de la empresa y toman buenas las decisiones que se toman dentro de la empresa.

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro: El 40% de las micro y pequeñas empresas tiene de 4 a 6 años en el rubro (Tabla 2). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Campos (2018) donde menciona que el 100% tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, también estos resultados concuerdan con Vílchez (2018) el cual señalo que el 80% de las empresas tienen de 4 a 6 años en el rubro de restaurantes. Dichos resultados difieren con Medina (2017) el cual menciona que el 46.7 % tienen de 4 a 7 años en el rubro.

Número de trabajadores: El 60% de las empresas tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Dichos resultados coinciden con los resultados hallados por Vílchez (2018) el cual menciona que el 100% tiene de 1 a 5 colaboradores. Pero estos resultados difieren con los resultados hallados por Colon y Siple (2016) donde el 53.1% tienen de 10 a 20 trabajadores, también difiere con Medina (2017) el cual afirmo que el 60%

tiene de 3 a 5 trabajadores, Campos (2018) quien afirmo que el 75% cuentan con más de 11 trabajadores. Dichos resultados dan a conocer que las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes cuentan con la ayuda de 1 a 5 trabajadores, para el desarrollo de sus actividades y no tienen la necesidad de contratar más trabajadores por ser una micro empresa.

Objetivo de Creación: El 100 % de los restaurantes son creados para poder generar ganancias (Tabla 2). Este resultado coinciden con los resultados de Campos (2018) donde afirmo que El 75% indica que fue creado con la finalidad de generar ganancias, también concuerdan con Vílchez (2018) donde el 100% son creados para obtener ganancias. Pero defieren con Medina (2017) donde menciono que el 40% de las micro y pequeñas empresas son creadas para subsistencia. Esto quiere decir que la mayor parte de las empresas son creadas con la finalidad de obtener ganancias

Tabla 3. Características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad

Conocimiento de las TIC como factor relevante en la gestión de calidad: El 53.33% si conoce las TIC (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados de Escoto, Flores y Morales (2017) donde menciono que el 70% si conoce las TIC, también concuerda con Medina (2017) el 60% si conoce las Tic, así mismo también coincide con Campos (2018) donde afirmo que el 50% si conocen la tecnología de la información y comunicación, al mismo tiempo coinciden con Vílchez (2018) el cual afirmo que el 60% si tiene conocimiento con respecto al termino tics, incluso concuerda con Cárdenas (2015) el cual manifiesta que el 91% si utiliza las tics e internet.. Dichos resultados dan a conocer que los representantes de las micro y

pequeñas empresas del rubro restaurantes si tienen conocimiento con respecto a la tecnología de la información y comunicación.

Conocimiento de las técnicas de la gestión de calidad: El 40 % conocen el marketing como una técnica de la gestión de calidad (Tabla 3) .Estos resultados concuerdan con Vélchez (2018) quien menciona que el 80% conoce la técnica marketing.Dichos resultados demuestran que la mayoría tiene conocimiento de la técnica de marketing, ya que hoy en días esto es más utilizada por los empresarios.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: El 40 % de las empresas miden el rendimiento de su personal a través de la observación (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Vélchez (2018) el cual señalo que el 67% mide el rendimiento del personal mediante la observación. Esto demuestra que las empresas miden su rendimiento del personal, con la observación ya que esto es una técnica más eficaz y más simple.

Rendimiento del negocio con la gestión de calidad: El 100% considera que la gestión si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio (Tabla 3). Estos resultados con Colon y Siple (2016) donde menciona que el 100% considera que la tecnología de la información ayuda al rendimiento del negocio, también coinciden con Vélchez (2018) el 73% afirman que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento del negocio. .Da entender que las micro y pequeñas empresa del rubro restaurantes toman en cuentan que una gestión de calidad, puede ayudar a mejorar el rendimiento de su negocio, obteniendo de esta forma mejores ingresos.

Cuenta con una computadora en su empresa: El 60% de las empresa no cuentan con una computadora (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados hallados

por Vílchez (2018) donde afirmo que el 100% no tiene a disposición una computadora en su empresa. Pero estos resultados difieren con los resultados por Colon y Siple (2016) quienes mencionaron que el 78% si cuenta con una computadora, también concuerda con Cárdenas (2015) el cual afirmo que el 40% tienen equipos de equipos de cómputo dentro de su micro y pequeñas empresa. Esto demuestra que las empresas del rubro restaurantes no cuentan con una computadora en su empresa, para poder agilizar más rápido sus trámites administrativos, debido a que su nivel de computación no es muy buena que digamos.

Nivel de conocimiento de computación: El 46.66% considera que tiene su nivel de computación es regular (Tabla 3). Estos resultados coinciden con Vílchez (2018) el cual afirmo que el 80% tiene un nivel de computación regular. Estos resultados demuestran que casi la mayor parte de representantes no tienen un buen nivel de computación, debido a que tiene un grado de instrucción de superior no universitario, es decir solo han terminado la secundaria y por otro lado no se matricula en un curso de computación para que puedan mejorar su nivel de computación.

Usa el internet para ejecutar las compra de mercancía para su empresa: El 46.66% a veces utiliza internet para realizar alguna compra de su empresa (Tabla 3). Pero estos resultados contrastan con Vílchez (2018) donde menciono que el 100% no realizan sus compras por internet y también contrasta con Cárdenas (2015) donde el 29% no utiliza el internet ya que genera mucho costo. Dichos resultados dan a conocer que a veces se utiliza el internet para realizan alguna compra que se necesita en la empresa, no lo utilizan mucho, debido a que les genera mucho gasto.

Utiliza las redes sociales para impulsar sus productos: El 40.% utiliza el Facebook (Tabla 3). Estos resultados concuerdan con Medina (2017) donde el 80% utiliza el Facebook. Pero dichos resultados difieren con Escoto, Flores y Morales (2017) quienes mencionaron que el 70% si utiliza como publicidad la Boca Boca, también contrasta con Colon y Siple (2016) los cuales afirmaron que el 40.6% si utilizan algún medio para publicitar su negocio (Twitter), incluso también difiere con Vílchez (2018) el cual manifestó que el 60% no utiliza ninguna red social. De esta forma se concluye que los resultados dan a entender que muy pocos son los que utilizan las redes sociales para hacer conocida su empresa.

Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa: El 40% siempre utiliza su teléfono móvil para asuntos importantes de su empresa (Tabla 3) .Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por los siguientes autores Colon y Siple (2016) quienes manifestaron que 59.45% emplean su teléfono móvil para asuntos de su empresa. Pero estos resultados contrastan con Vílchez (2018) donde afirmo que el 60% muy pocas veces hace uso de su teléfono. Dichos resultados demuestran que utilizan su teléfono móvil para tratar asuntos de su empresa, ya que es más fácil y les ahorra tiempo.

Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa: El 46.66% no obtuvo ningún beneficio porque no la utilizo (Tabla 3).Estos resultados coinciden con Vílchez (2018) quien menciono que el 60% no obtuvo ningún beneficio utilizando las TIC .Pero estos resultados difieren con Cárdenas (2015) quien afirmo que el 60% solo utilizo para obtener clientes potenciales. Esto da a entender que una buena parte de las micro y pequeñas empresas no han obtenido ningún beneficio, ya que no ha utilizado las TIC porque no tienen un buen nivel de computación y les genera mucho costo.

Plan de Mejora

El presente plan de mejora se ha elaborado en base a los resultados obtenidos en la investigación

1. Datos generales

Sector: Servicios

Rubro: Pollerías

Dirección: Avenida San Martín de Porres, Cajamarca.

Nombre del representante

Anónimo

2. Misión

Satisfacer a todos sus clientes, ofreciéndoles de esta forma los mejores pollos a la brasa, preparados con insumos de calidad, con la aplicación de buenas prácticas, brindándoles con una buena atención y en un buen ambiente.

3. Visión

Ser reconocidos como las mejor pollerías de la región, por los buenos estándares de calidad, la buena atención y satisfacción de nuestros clientes, contando con buenos trabajadores que estén completamente identificados con la empresa.

4. Objetivos

Objetivo General

Ofrecer un buen servicio de pollerías, con diferentes platos a la carta y con precios de acorde al menú establecido, cumpliendo con las expectativas de los clientes.

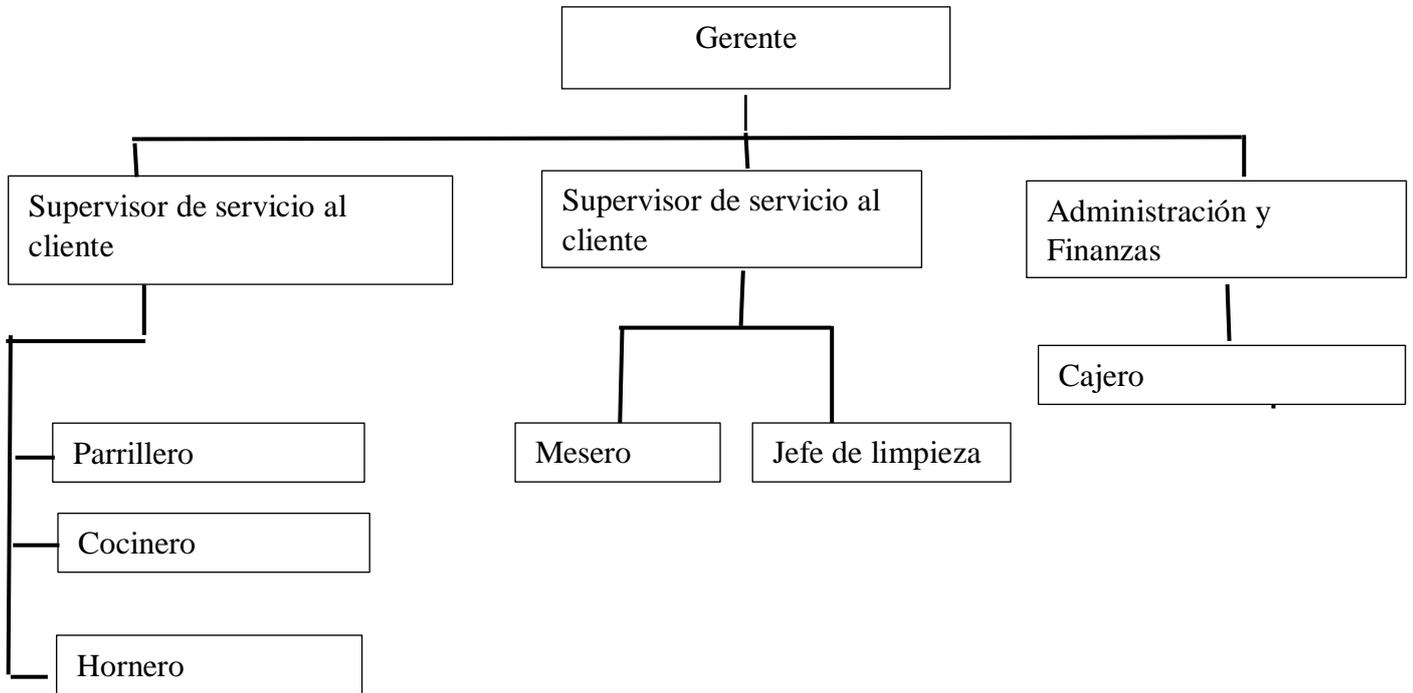
Objetivos específicos

- Utilizar medios de publicidad para dar a conocer los productos que se están ofreciendo.
- Aplicar la herramienta de la tecnología para tener un mejor control y organización en la empresa.
- Darle importancia a cada uno de nuestros clientes de forma confiable y atenta ya que ello depende el éxito de la empresa.
- Satisfacer sus necesidades de los clientes
- Buscar siempre innovar y satisfacer el gusto de nuestros consumidores
- Contar con los mejores proveedores de alimentos
- Mejorar constantemente

5. Productos y / o servicios

Las pollerías ofrecen ambientes amplios y agradables, para toda clase de personas, brindando diferentes platos de pollos a brasa y con precios accesibles y con una atención rápida y personalizada

6. Organigrama de la empresas



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Gerente
Perfil	Licenciado en administración Con experiencia y conocimiento en el rubro
Funciones	Planificar, organizar, dirigir y control asegurando de esta forma el crecimiento y desarrollado de la empresa, velando así el cumplimiento de las actividades por parte del personal

Cargo	Supervisor de servicio al cliente
--------------	--

Perfil	Vocación de servicio y voluntad de ayudar, ser empático, tiene que tener pasión por lo que hace.
Funciones	Identifica y evalúa las necesidades de los clientes, como también toma en cuenta las sugerencias y reclamos. Se encarga de establecer una confianza entre la empresa y el cliente

Cargo	Parrillero
Perfil	Profesional de cocina
Funciones	Preparar las carnes Solicitar insumos y productos Verificar que lo preparado cumpla con las expectativas del cliente.

Cargo	Cocinero
Perfil	Chef, con conocimiento básico de cocina
Funciones	Preparar alimentos que se servirá a los clientes Cocinar de acuerdo con las recetas uniformes de la empresa

Cargo	Hornero
Perfil	Experiencia en hornear cualquier tipo de carnes de acuerdo al gusto del cliente.
Funciones	Prender y hacer uso del horno.

	<p>Hornear los pollos</p> <p>Limpieza de área de trabajo.</p> <p>Cumplir con la producción establecida por la gerencia.</p> <p>Mantener una temperatura adecuada en el horno.</p>
--	---

Cargo	Supervisor del servicio al cliente
Perfil	Vocación de servicio y voluntad de ayudar, ser empático, tiene que tener pasión por lo que hace.
Funciones	<p>Identifica y evalúa las necesidades de los clientes, como también toma en cuenta las sugerencias y reclamos.</p> <p>Se encarga de establecer una confianza entre la empresa y el cliente</p>

Cargo	Mesero
Perfil	Habilidad de procesar los pedidos de los clientes y que sean preparado de acuerdo a lo solicitado
Funciones	<p>Darlo la bienvenida a los clientes, ponerse a su disposición una vez que ellos estén ubicados en sus mesas</p> <p>Entregar las cartas, brindarles información de los platos que están ofreciendo.</p> <p>Agradecer a los clientes por su visita a la pollería.</p>

Cargo	Jefe de limpieza
Perfil	Personal capacitado en como debe de realiza la limpieza de cada área,
Funciones	Tener limpio los baños, el piso, las mesas. Proporcionar papel higiénico Eliminar residuos

Cargo	Administración y finanzas
Perfil	Estudios universitarios en administración Experiencia en el manejo y trato con el personal
Funciones	Diseñar las actividades Designar los recursos Controlar la actividades Motivar al personal para el logro de los objetivos

Cargo	Cajero
Perfil	Carrera técnica en contabilidad, con conocimientos en Excel, llenado de inventarios
Funciones	Decepcionar y entregar dinero en efectivo Verificar que los billetes no sean falsos Sellar y estampar recibos de ingresos de caja.

6.2. Diagnóstico de la empresa

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1-Diversidad de Productos Pollos, Parrillas, bebidas</p> <p>F2-Locales bastantes amplios y modernos</p> <p>F3-Buena atención y servicio</p> <p>F4 -Precios accesibles</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1-Imagen poco conocida</p> <p>D2-Capital humano no calificado</p> <p>D3-Aprendizaje lento por parte de los trabajadores</p> <p>D4-Falta de la tecnología de la información y comunicación</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1-A los clientes le gusta la variedad de productos que se les ofrece</p> <p>O2-Aumentos de proveedores</p> <p>O3-Buena atención</p> <p>O4-Tendencia de los consumidores de vida saludable</p>	<p>F-O</p> <p>Incorporar mas productos como chaufa, mostrito, para poder tener mas clientes (O1-F1)</p> <p>Aprovechar los locales amplios que se tienen, para poder ofrecer más platillos (F2-O2)</p>	<p>Aprovechar que les gusta consumir variedad de productos , para que de esta forma aprovechemos a preguntar que platillos les gustaría para poder incorporarlo y hacer conocida la imagen de la empresa (O1-D1)</p>
<p>AMANEZAS</p> <p>A1-Fuerte competencia de empresas del mismo rubro</p> <p>A2-Mercado cambiante</p> <p>A3-Clientes cada vez más exigentes</p>	<p>A-F</p> <p>Aprovechar la diversidad de productos que las MYPES ofrecen para poder ser mas competitivos en el mercado (A1-F1)</p>	<p>A-O</p> <p>Conocer mas a fondo las necesidades de los clientes, para poder ofrecerles productos de acuerdo a sus necesidades.</p>

A4-Alto índice de obesidad debido al tipo de esta comida		
--	--	--

7. Indicadores de una gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la MYPE
Las micro y pequeñas empresas no cuentan con un sistema de computo	No tienen una computadora dentro de su empresa, por la falta de conocimiento de cómo utilizarlo, por ello realizan sus boletas o pagos manualmente ya que es más fácil para ellos.
Nivel de computación no es tan bueno	Su nivel de computación de los trabajadores es regular debido a que no están capacitados por la falta de estudios, es decir tienen un grado de instrucción superior no universitaria.
Las redes sociales lo utilizan a veces para difundir su negocio	Utilizan mayormente el Facebook solo para publicar anuncios, no conoce mucho otros medios de publicidad
No utilizan mucho el internet para comprar la mercadería de su empresa	No realizan compras por medio de internet porque le genera desconfianza, a la mismo tiempo no tienen conocimiento de como hacerlo
No obtienen ningún beneficio porque no utilizan la tecnología de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas	Las micro y pequeñas empresas no obtuvieron beneficios debido que no tienen el conocimiento necesario de como

	implementar un sistema de cómputo, para estar más actualizados
--	--

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Las micro y empresas no cuentan con una computadora	No realizan sus actividades de una forma más rápida	Por la falta de un presupuesto o más que todo porque ellos no cuentan con un personal que tengan conocimiento en ciertos programas
Nivel de computación	Su nivel de computación es regular	Falta de compromiso por parte del representante quien debe de contratar una persona quien les pueda enseñar computación.
Redes sociales que utilizan para poder impulsar su negocio	Solamente utilizan el Facebook	Falta de conocimiento sobre otros medios de publicidad
Utilización del internet para ejecutar compras de mercadería de su empresa	Lo utilizan a veces	Desconfianza que de repente lo puedan traer productos de mala calidad o que sean estafados
No obtuvieron ningún beneficios para las micro y pequeñas empresas	No utilizaron las TIC	Piensan que la tic es solo tener internet y creen que eso es todo, falta de iniciativa para investigar y conocer lo que implica utilizar la tecnología dentro de la empresa

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Falta de una computadora en su empresa, para poder mejorar sus trámites administrativos.	Falta de interés por parte de los responsables de las micro y pequeñas empresas, por no comprar una máquina, que les permita realizar sus trámites administrativos de una forma más eficiente.	Adquirir una computadora dentro de la empresa, donde puedan analizar datos, hacer publicidad para tener mejores ganancias y que su empresa se reconozca.
Nivel de computación	El nivel de computación con el que cuenta el personal es regular	Capacitarles en un curso de computación que les permita a sus trabajadores conocer, como manejar una computadora y que aplicaciones utilizar para poder realizar un inventario, emitir boletas, facturas y de esta forma ahorrar más tiempo.
Utilización de las redes sociales para difundir su negocio	Solamente para publicitar su negocio y lo que ofrece utilizan el Facebook como un medio de comunicación	Informarse de diferentes tipos de redes sociales que les permita mejorar su publicidad, para que de esta manera se pueda proporcionar, difundir los diferentes productos que la empresa ofrece, obteniendo como resultado mejor productividad, atraer clientes y ser competitivos.

Falta de utilización de internet para comprar la mercadería de su empresa	Desconfianza que de repente lo puedan traer productos de mala calidad o que sean estafados	Informarse y conocer mercados de confianza que nos puedan abastecer lo insumos para el restaurante
No obtienen ningún beneficio porque no utilizan la tecnología de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas	Piensen que la tic es solo tener internet y creen que eso es todo, falta de iniciativa para investigar y conocer lo que implica utilizar la tecnología dentro de la empresa	Capacitar a todos en base a la tecnología de la información y comunicación, para mejorar diferentes áreas de la empresa, logrando así tener mejores resultados.

9.2 Estrategias que se desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Implementar un sistema de computo dentro de las MYPES , que les permita organizar toda su información de una manera más accesible.	Desinterés o falta de presupuesto.	2 meses	Mejorar los procesos administrativos, ahorrar tiempo y brindar una mejor atención.	Buscar una persona quien nos oriente en que computadora es mejor adquirir, para llevar a cabo las actividades diarias de la empresa
2	Mejorar el nivel de computación del representante y de todo el personal de la empresa.	Falta de desinterés por aprender el manejo de una computadora	3 meses	Las micro y pequeñas empresas tendrían una mejor organización, control, contando con un personal capacitado.	Contratar una persona especializada en el tema de computación, quien les capacite y les oriente que programas es necesario utilizar para poder tener una mejor gestión de tiempo y productividad.

3	Utilizar diferentes medios de publicar para hacer conocida su empresa	Falta de conocimiento para poder adquirir una empresa	4 meses	Ayudaría que la empresa sea conocida y así pueda atraer mas clientes	Capacitarles e orientarles sobre los tipos de redes sociales, que les permita informar a los clientes sobre lo que la micro y pequeña empresa está ofreciendo.
4	Orientarles de que manera utilizar el internet y que mercados son confiables para realizar compras cuando sea necesario	Falta de desconfianza y conocimiento	3 meses	Las empresas podrán pedir de manera inmediata y ahorrado tiempo algún insumo o producto que falte en la cocina	Contar con una persona que conozca a fondos todos los pasos a realizar

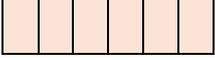
5	Capacitar a todo el personal porque se debe de aplicar las TIC dentro de la empresa, y que es lo que significa detalladamente	Falta de presupuesto, desconfianza	2 meses	Esto ayudaría bastante al crecimiento de la empresa y a estar mas actualizados	Contratar a alguien que tenga conocimiento en temas de tic, gestión de calidad para que les pueda orientar, informar a todo el personal
---	---	------------------------------------	---------	--	---

9.3 Recursos para la implementación de la estrategia

N°	Estrategias	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Buscar una persona quien nos oriente en que computadora es mejor adquirir, para llevar a cabo las actividades diarias de la empresa	Área de recurso humanos	S/. 1.500	Tiempo, materiales	2 meses
2	Contratar una persona que tenga experiencia en el tema de computación, quien les capacite y les oriente que programas es necesario utilizar para poder tener una mejor gestión de tiempo y productividad	Contador y Administrador	S/. 1.500	Equipo, materiales y tiempo	3 meses

3	Capacitarles e orientarles sobre los tipos de redes sociales, que les permita informar a los clientes sobre lo que la micro y pequeña empresa está ofreciendo.	Administrador	S/. 1.500	Equipo, materiales y tiempo	3 meses
4	Contar con una persona que conozca a fondos todos los pasos a realizar, una compra por internet	Contador y Administrador	S/. 1. 500	Equipo, materiales y tiempo	3 meses
5	Hacerles conocer a todo el personal en lo que respecta la importancia de utilizar las tic en la empresa y los beneficios que podemos obtener	Administrador	S/. 1.500	Equipo, materiales y tiempo	3 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Enero- Diciembre
1	Buscar una persona quien nos oriente en que computadora es mejor adquirir, para llevar a cabo las actividades diarias de la empresa	01-01-20	30-6-20	
2	Contratar una persona que tenga experiencia en el tema de computación, quien les capacite y les oriente que programas es necesario utilizar para poder tener una mejor gestión de tiempo y productividad	01-01-20	30-08-20	
3	Capacitarles e orientarles sobre los tipos de redes sociales, que les permita informar a los clientes sobre lo que la micro y pequeña empresa está ofreciendo.	01-01-20	30-12-20	
4	Informarse y conocer mercados de confianza que nos puedan abastecer lo insumos para el restaurante	01-01-20	30-12-20	
5	Capacitar a todos en base a la tecnología de la información y comunicación, para	01-01-20	30-12-20	

	mejorar diferentes áreas de la empresa, logrando así tener mejores resultados.			
--	--	--	--	--

VI. CONCLUSIONES

Después de haber recolectado la información se interpretó y analizo llegando a las siguientes conclusiones.

La mayoría de los representantes tienen una edad tienen de 31 a 50 años, son de género femenino, desempeñan el cargo de dueños. La minoría tiene un grado de instrucción superior no universitaria

La Mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas tienen de 4 a 6 años en el rubro, contando de esta forma de 1 a 5 trabajadores, lo cual son creadas para poder obtener ganancias.

La mayoría de los dirigentes de las micro y pequeñas empresas indicaron que si tienen conocimiento con respecto a la tecnología de la información y comunicación como un factor relevante de la gestión de calidad, incluso conocen la técnica marketing, miden el rendimiento de su personal a través de la observación. La totalidad afirma que la gestión de calidad si ayuda a que las empresas mejoren su rendimiento. La minoría no cuenta con una computadora para realizar sus actividades administrativas, ya su nivel de conocimiento de computación es regular, a veces utilizan el internet para poder ejecutar las compras de su empresa, por lo cual a veces recurren las redes sociales para poder difundir su negocio, más de la mitad de empresas no obtuvieron ningún beneficio.

Se elaboró un plan de mejora a los resultados obtenidos en la investigación, en donde se identificó que la mayoría de las MYPES no cuentan con una computadora dentro de su local, por el simple hecho de que sus trabajadores no tienen mucho

conocimiento de como utilizar una computadora, asi mismo los representantes no utilizan mucho las redes sociales para poder difundir su negocio, perjudicando de esta forma que sus micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro pollerías no sean conocidos ,para ellos las TIC solamente es tener internet, por ello no obtuvieron beneficios ya que no utilizaron las tecnología de información y comunicación dentro de su empresa

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Capacitar a los representantes y colaboradores de cada área de la empresa, con respecto a las TIC como un factor relevante de la gestión de calidad para que de esta forma puedan conocer lo importante que es integrar la tic dentro de sus micro y pequeñas empresas para así, logren desarrollar sus actividades administrativas de forma eficiente y al menor tiempo posible.

Implementar dentro de su empresa una computadora para poder registrar todas las actividades que diariamente realicen, para que no tengan problemas al momento de sacar las cuentas manualmente sin temor a equivocarse.

Capacitarle a todo el personal en la utilización de un sistema de cómputo, para que de esta forma se pueda realizar las actividades adecuadamente, con más orden y más rápido.

Utilizar las redes sociales para difundir su negocio, para que de esta forma pueda aumentar el reconocimiento de sus productos que ofrece con buenos estándares de calidad, logrando así conectarse con nuevos clientes y construir una mejor relación con ellos, incluso ayuda a mejorar la comunicación entre los empleados, proveedores.

Implementar el plan de mejora de acuerdo a los puntos detallados en la tabla 4

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avila, G. (2017). *Las TIC en la formulacion estrategica de las PYMES de Santiago de Cali*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v13n1/1900-3803-entra-13-01-00102.pdf>
- Ayala ,E. Gonzales, S.(2015). *Tecnología de la información y comunicación . Las Vegas : Fondo Editorial de la UIGV*. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Beltran, J. (2016). *Guia para una gestion basada en procesos*. Recuperado de <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>
- Boveda, J.(2017). *El Emprendedorismo*. Recuperado https://www.jica.go.jp/paraguay/espanol/office/others/c8h0vm0000ad5gke-att/info_11_01.pdf
- Campos, M. (2018). *Gestion de Calidad con el uso de la tecnologia de la informacion y comunicacion en el Almacen de cadena de mercados autoservicios ,Huarmey ,2018*. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9255/CALIDAD_GESTION_ITA_CAMPOS_MARIA_CLAUDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cano, P. (2018). *Las tics en las Empresas :evolucion de la tecnologia y cambio estructural en la organizaciones*. Recuperado de [file:///C:/Users/MARYCRUS/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MARYCRUS/Downloads/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252%20(1).pdf)
- Cardenas, J. (2016). *EL COMERCIO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO TURISTICOS DEL DISTRITO DE CAJAMARCA*. *Cajamarca*. Recuperado de http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1246/TESIS_FINAL%20_JULIO_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castillo, O. (2017). *Implementacion de un sistema de gestion de calidad* . Recuperado de http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11715/1384/1/63450_pdf
- Corona, A. (2016). *Tecnologia de la informacion y comunicacion en las Organizaciones*. Mexico. Obtenido de <http://publishing.fca.unam.mx/tic/TIC-Organizaciones.pdf>
- Colon, S. Y Siple, A. (2015). *ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA ALINEAR LAS TIC CON LOS PROCESOS DE NEGOCIO DE LAS PYME DEL SECTOR HOTELES Y RESTAURANTES DE CARTAGENA*. Cartagena. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/11227/2942/1/ARQUITECTURA%20EMPRESARIAL%20PARA%20ALINEAR%20LAS%20TIC%20CON%20LOS%20PROCESOS%20DE%20NEGOCIO%20DE%20LAS%20PYME%20DEL%20SECTOR%20HOTELES%20Y%20RESTAURANTES%20D~1.pdf>
- Dinegro, A. (2017). *El poco uso de las tecnologias de las MYPES peruanas*. Recuperado de <https://columna/el-poco-uso-de-la-tecnologia-en-mypes-peruanas/pdf>
- Escoto, F. y. (2017). *“Incidencia de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la ciudad de Esteli, 2017*. Esteli. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/6540/1/17861.pdf>
- Fischman. (2019). *Importancia de las PYMES en el Peru*. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru+pdf>
- Garcia, T. (2014). *El cuestionario*. Mexico. Recuperado de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Gonzales, O. (2015). *Sistemas de gestion de calidad*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>

- Guerra, A. (2015). *Desarrollo e implementacion de un sistema de gestion de calidad. Madrid: Diaz de santos* . Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/uladech/62948?fs_q=implementaci%C3%B3n_de_un_sistema_de_gesti%C3%B3n_de_calidad_&fs_page=2&prev=
- Guevara, E. (2012). *Solo el 15% de las MYPES acceden a las TIC*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-solo-15-mypes-accede-a-tic-el-pais-y-98-grandes-empresas-433383.aspx>
- Chavarría, R.(2020).*Ley que promueve la reactivación de las Micro y Pequeñas Empresas afectadas por la emergencia sanitaria del COVID-19*.Recuperado https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05734-20200709.pdf
- Norma ISO 9001 . (2015). *Sistema de Gestion de Calidad .Requisitos*. Recuperado de http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf
- Martinez, E. (2015). *Introducción a las TIC*. Recuperado de <https://www.cej.es/portal/prl/implementat15/docs/NNTT/01.pdf>
- Medina, R. (2017). *LA GESTION DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TIC EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO POLLERIAS, DE LAS CALLES ALBERTO REYES, OLIVAR Y MIGUEL GRAU, EN EL DISTRITO DE HUARMEY, PROVINCIA DE HUARMEY, AÑO 2017. HUARMEY.* Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17729/GESTION_DE_CALIDAD_MEDINA_%20PENA_%20ROBERTO_%20CARLOS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meza, Y. (2018). *Implementacionde un Sftware de logistica para mejorar para controlar el inventario de la Empresa Velpon S.R.L ,2018*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15254>

- Perez, E. (2017). *Los 7 principio de la Gestion de calidad en ISO 9001*. Recuperado de [file:///C:/Users/MARYCRUS/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/MARYCRUS/Downloads/572-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1869-1-10-20171222%20(2).pdf)
- Perez, Y. (2016). *La mejora continua en los procesos en una organizacion fortaleza mediante el uso de herramientas de apoyo a la toma de decisiones* . Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaMejoraContinuaDeLosProcesosEnUnaOrganizacionFort-5580335.pdf>
- Pinto, E. (2013). *Desarrollo e implementacion de las TIC en las PYMES de Boyaca - Colombia*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/294280959_Desarrollo_e_implementacion_de_las_TICS_en_las_PYMES_de_Boyaca_-_Colombia/fulltext/5abd63a9aca27222c7558d8e/Desarrollo-e-implementacion-de-las-TICS-en-las-PYMES-de-Boyaca-Colombia.pdf
- Pobea, M. (2015). *La encuesta*. Recuperado de <http://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>
- Pozo, M. (2018). *La tecnologia de la informacion y comunicacion como forma investigativa indisciplinaria*. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LasTecnologiasDeLaInformacionYLaComunicacionTICCom-7026210.pdf>
- Rocha, Y.Y Echavarría, S . (2017). *Importancia de las TIC en el ambiente empresarial*. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2482&context=administracion_de_empresa
- Romero, K. (2019). *Beneficios de un sistema de gestion de calidad adecuado en una empresa*. Recuperado de <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo. Alfil, S. A. de C. V.* . Recuperado de https://elibro.net/es/ereader/uladech/117658?fs_q=el_liderazgo__&prev=fs

- Robles, C. (2020). *PRÁCTICAS ACADÉMICAS BASADAS EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA EL DESARROLLO DE AMBIENTES CREATIVOS DE APRENDIZAJE*. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-PracticasAcademicasBasadasEnLasNuevasTecnologiasPa-7408911.pdf>
- Sanchez, B. (2014). *Las Mypes en el Peru*. Recuperado de <file:///C:/Users/MARYCRUS/Downloads/5433-Texto%20del%20art%C3%ADculo-18749-1-10-20140316.pdf>
- Schnarch, k. (2014). *Emprendimiento exitoso : Cómo mejorar su proceso y gestión*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4870531&ppg=32>
- Suarez, S. (2010). *Importanciade las TICS en el ambito Empresarial*. Recuperado de http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/28251/11062405_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, J. (2014). *Uso de las TIC en el crecieminto y desarrollo de las empresas*. Recuperado de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/4053/tfm368.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villanueva, M. (2017). *Proyecto de ley de reforma constitucional que reconoce expresamente la promocion de las Micro y Pequeñas Empresas*. Recuperado de http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0187320170912.PDF
- Vilchez,J.(2018).*GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOSRUBRO*

RESTAURANTES, DISTRITO ASCOPE 2018. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11400/CALIDAD_TIC_VILCHEZ_YUPANQUI_KIMBERLEY_CHRISTEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yepez, L. (2015). *Evaluacion de la aplicacion de los principios de gestion de calidad en las PYMES del Sector TICS que no logran la implementacion de sistemas de Gestion de calidad en la ciudad de quito ,para el periodo 2015*. Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19738/1/CD-9143.pdf>

ANEXOS

Anexo1 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
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								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información								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	
15	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X

Anexo 2

Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.30	20	6.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	14.00	2	28.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	13.00	1	13.00
• Lapiceros	2.00	2	4.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	20.00	4	80.00
Sub total			
Total del presupuesto desembolsable			233.00
Categoría			
	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			885.00

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3

Cuadro de Sondeo

N	Nombre de las micro y pequeñas empresas	Dirección
1	California Chicken ``La verdadera sazón del pollo``	AV. San Martin de Porres 581
2	Pollos y parrillas ``El Hawaiano``	AV. San Martin de Porres 1172
3	Pollos y parrillas ``Golf Chicken``	AV. San Martin de Porres 979
4	Restaurant Pollería `` Oliver``	AV. San Martin de Porres 531
5	Donalds Chicken ``Pollos y parrillas``	AV. San Martin de Porres 1595
6	Pollería Danixa	AV. San Martin de Porres 2005
7	Carozas Chicken	AV. San Martin de Porres 561
8	California Chicken	AV. San Martin de Porres 581
9	Pollón Dorado	AV. San Martin de Porres 581
10	El Fogoncito	AV. San Martin de Porres 571
11	Pollería Carnaval	AV. San Martin de Porres 1079
12	El caravana	AV. San Martin de Porres 642
13	Pollería lucerito	AV. San Martin de Porres 624
14	Pollería Prados	AV. San Martin de Porres 609
15	Pollería Paisita	AV. San Martin de Porres 525



INFORME N° 335-2019-SJCC-ALF-SECPM/GDE/MPC

A : ABOG. ÁLVARO A. HERNÁNDEZ AGUILAR.
Subgerente de Fiscalización, Control y Policía Municipal.

DE : STALIN J. CASTILLO CABRERA.
Responsable del Área de Licencias de Funcionamiento.

ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN SOLICITADA

REF. : PROVEÍDO N° 5102-2019-SFCPM-GDE-MPC.
MEMORANDO N° 593-2019-AIP-MPC.
EXP. N° 92404-19 - SOLICITUD DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA.

FECHA : Cajamarca, 24 de setiembre del 2019.

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo en atención al Memorando de la referencia, informarle que se ha realizado la búsqueda en la base de Datos del Sistema de Licencias de Funcionamiento (Sistema LicFun) y se ha podido identificar 23 establecimientos comerciales que cuentan con Licencia Municipal para funcionar bajo el Giro de Pollería.

Sin otro particular, quedo de usted reiterándole las muestras de mi especial estima.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN, CONTROL Y POLICÍA MUNICIPAL
[Signature]
Stalin J. Castillo Cabrera
DNI: 41192116

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos



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: **Tecnología de la información y comunicación como factor relevante en la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019.** Para optar grado de licenciada 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

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

5. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

6. Número de Trabajadores

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

7. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. Tecnología de la información y comunicación como un factor relevante en la gestión de calidad

8. ¿Conoce el término Tic como factor relevante en la gestión de calidad?

- a) Si
- b) Un poco
- c) No

9. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

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

10. ¿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

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

- a) Si
- b) No

12. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?

- a) Sí
- b) No

13. ¿Cómo calificaría su nivel de conocimiento de computación?

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

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

- a) Si

- b) A veces
- c) No

15. ¿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

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

- a) Siempre
- b) Algunas veces
- c) Nunca

17. ¿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.

¡Gracias por su colaboración

Anexo 5

Hoja de tabulación

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1. Edad (años)	18 – 30	IIII	5	33.33
	31 – 50	IIIIII	7	46.66
	51 años a más.	III	3	20.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00
2. Género	Masculino	IIIIIIII	9	60.00
	Femenino	IIIIII	6	40.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00
3. Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.00
	Primaria	IIII	4	26.66
	Secundaria	II	2	13.33
	Superior no universitaria	IIIIII	6	40.00
	Superior universitaria	III	3	20.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00
4. Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIII	8	53.33
	Administrador	IIIIII	7	46.66
	Total	IIIIIIIIIIIIIIII	15	100.00

Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	IIII	5	33.33
	4 a 6 años	IIIII	6	40.00
	7 a más años	III	4	26.66
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
7. Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIII	9	60.00
	6 a 10 trabajadores	III	4	26.66
	11 más trabajadores	II	2	13.33
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
8. Objetivo de creación	Generar ganancias	IIIIIIIIIIII	15	100.00
	Subsistencia		0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIII IIIIIII	15	100.00

Tabla 3. Características de la tecnología de la información y comunicación como factor relevante en una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres en la Ciudad de Cajamarca, 2019

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
9. Conocimiento de las TIC como factor relevante en la gestión de calidad	Si	IIIIIII	8	53.33
	Un poco	IIII	5	33.33
	No	II	2	13.33
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
	Benchmarking	II	2	13.33

10. Conocimiento de la técnica gestión de calidad	Marketing	IIIIII	6	40.00
	Empowerment	III	3	20.00
	Las 5 C	II	2	13.33
	Outsourcing		0	0.00
	Otros	II	2	13.33
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
11. Conocimiento de las Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIIIII	6	40.00
	La evaluación	III	4	26.66
	Escala de puntuaciones	III	3	20.00
	Evaluación de 360°		0	0.00
	Otros	II	2	13.33
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
12. Rendimiento del negocio con la gestión de calidad	Si	IIIIIIIIIIII	15	100.00
	A veces		0	0.00
	No		0	0.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
13. Cuenta con una computadora en su empresa	Si	IIIIII	6	40.00
	No	IIIIIIII	9	60.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
14. Nivel de conocimiento de computación	Bueno	IIII	5	33.00
	Regular	IIIIII	7	46.66
	Malo	III	3	20.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

15. Usa el internet para ejecutar las compras de mercadería para su empresa	Si	IIII	13	33.33
	A veces	IIIIII	9	46.66
	No	III	3	20.00
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
16. Tipos de redes sociales para impulsar su producto	Facebook	IIII	6	40.00
	Whatsapp	III	3	20.00
	Pagina Web	II	2	13.33
	Ninguna	III	4	26.66
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
17. Con que frecuencia emplea su teléfono para coordinar asuntos de su empresa	Siempre	IIII	6	40.00
	Algunas veces	IIII	5	33.33
	Nunca	III	4	26.66
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00
17. Beneficios que obtuvo utilizando las TIC dentro de su empresa	Incrementar las ventas	IIII	11	40.00
	Hacer conocida a la empresa	I	0	10.00
	Identificar las necesidades de los clientes	I	1	10.00
	Ninguna porque no la utilizo	IIIIII	10	46.66
	Total	IIIIIIIIIIII	15	100.00

Anexo 6: Figuras

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres en la ciudad de Cajamarca, 2019.

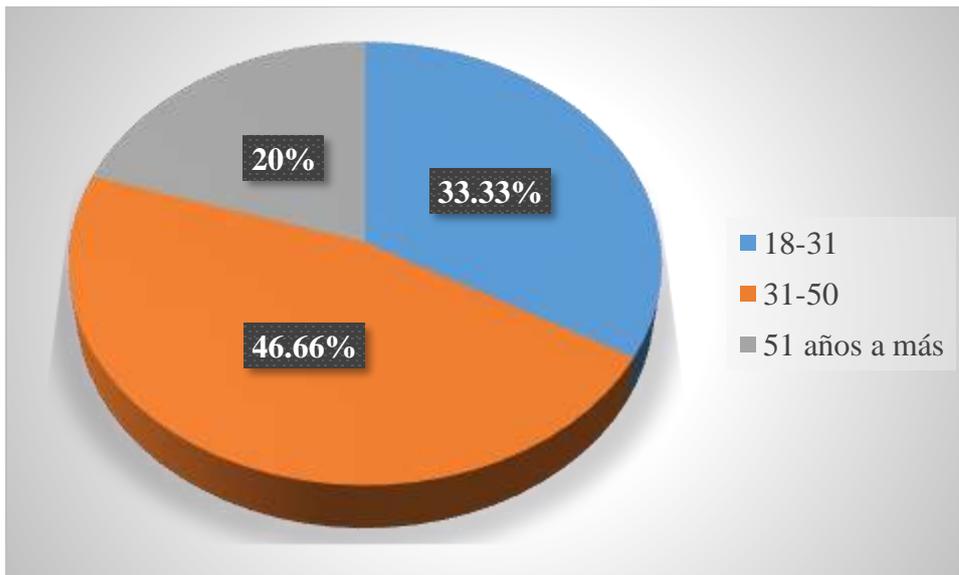


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1

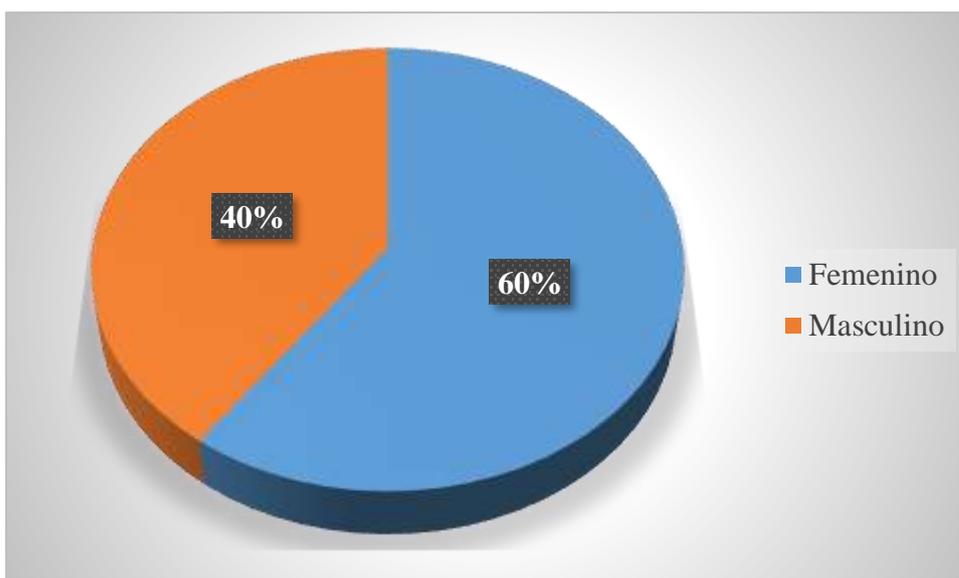


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

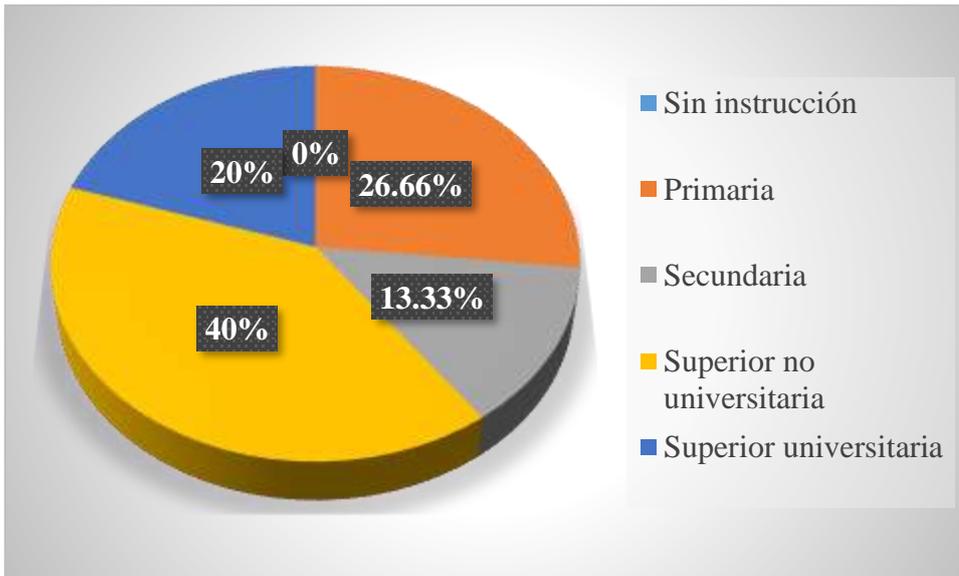


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente .Tabla 1

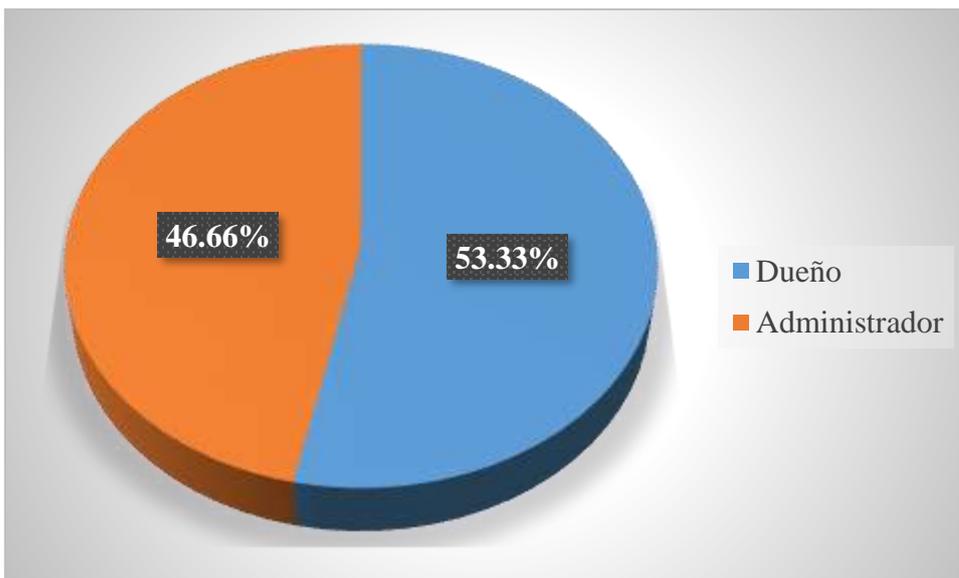


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabla 1

Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro pollerías en la avenida San Martín de Porres, en la ciudad de Cajamarca, 2019

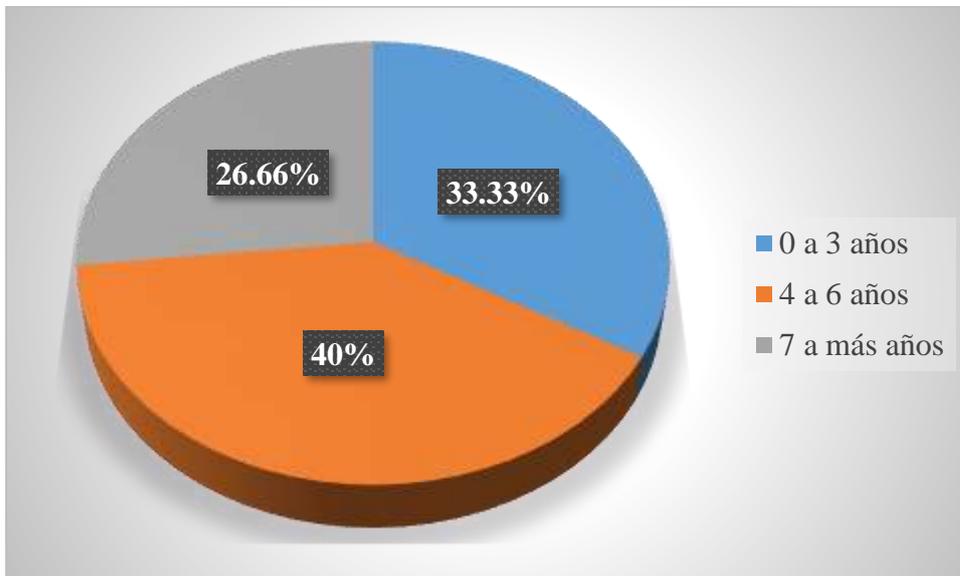


Figura 5. Tiempo de Permanencia de la empresa en el rubro
Fuente .Tabla 2

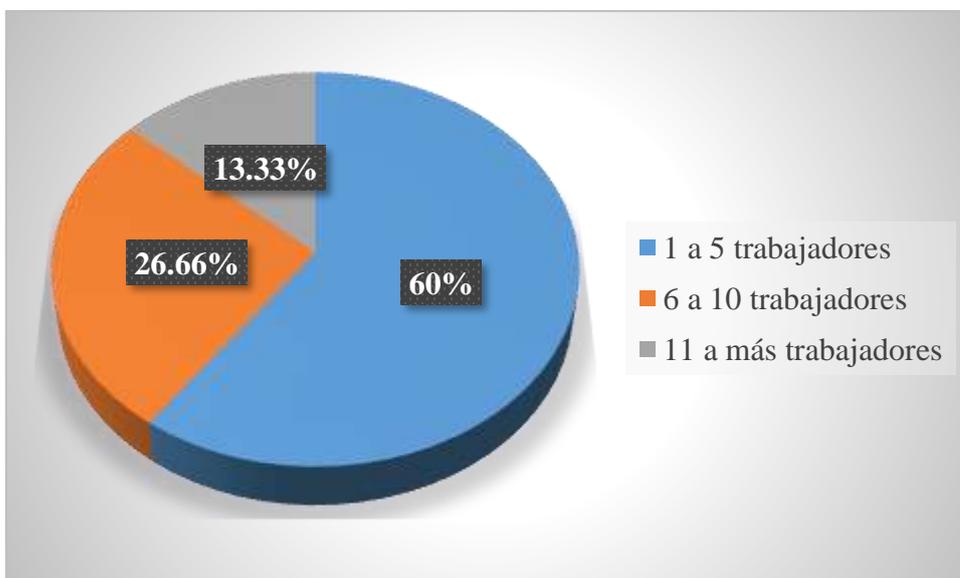


Figura 6. Número de trabajadores
Fuente. Tabla 2

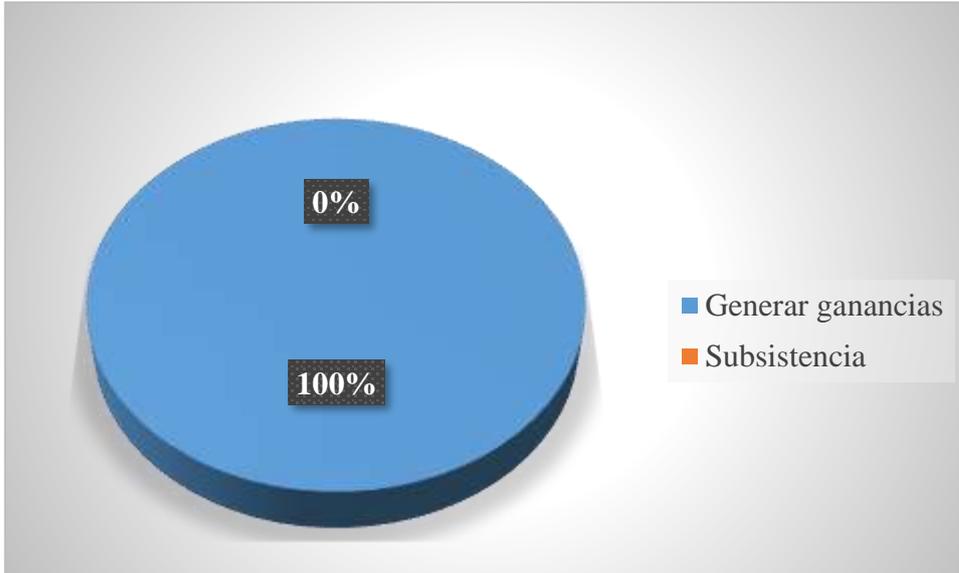


Figura 7. Objetivo de Creación en las micro y pequeñas empresas

Fuente. Tabla 2

Características de la Tecnología 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 servicios, rubro pollerías, en la avenida San Martín de Porres, en la ciudad de Cajamarca, 2019

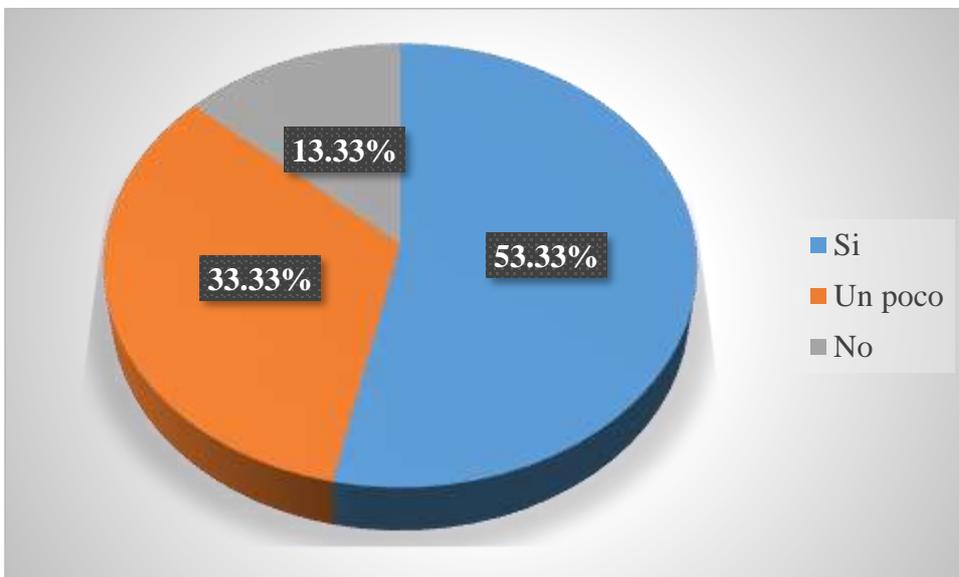


Figura 8. Conocimiento de las TIC como factor relevante en la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

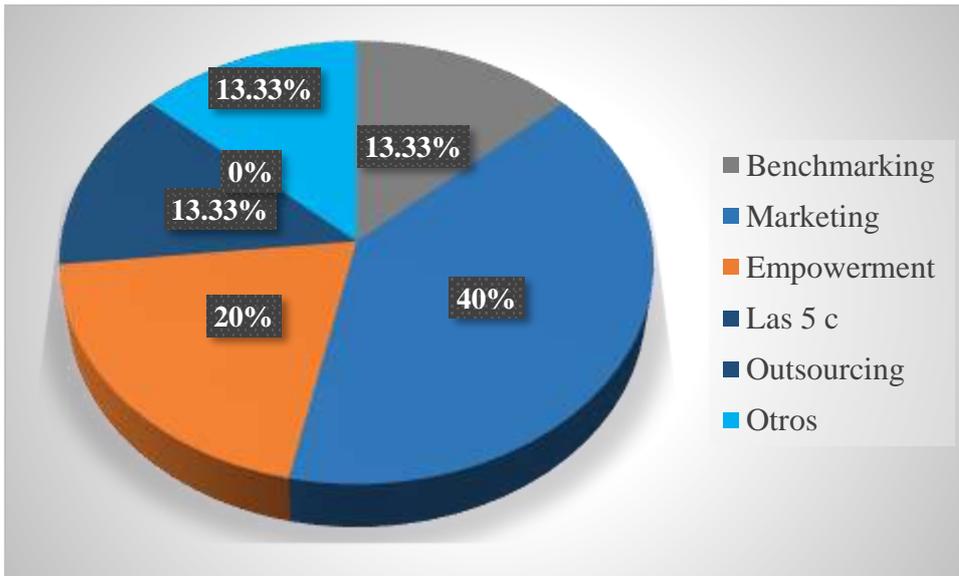


Figura 9. Conocimiento de las técnicas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

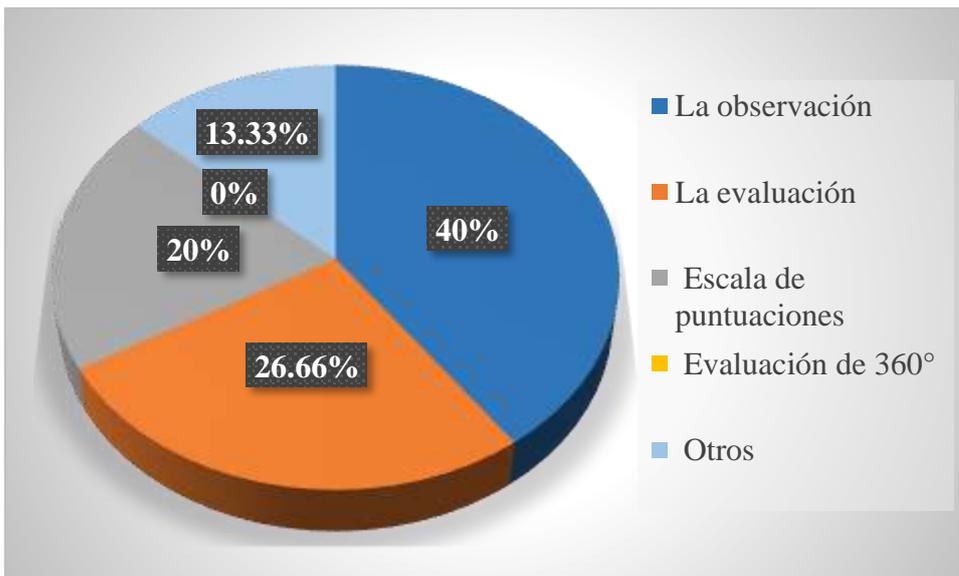


Figura 10. Conocimiento de las Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

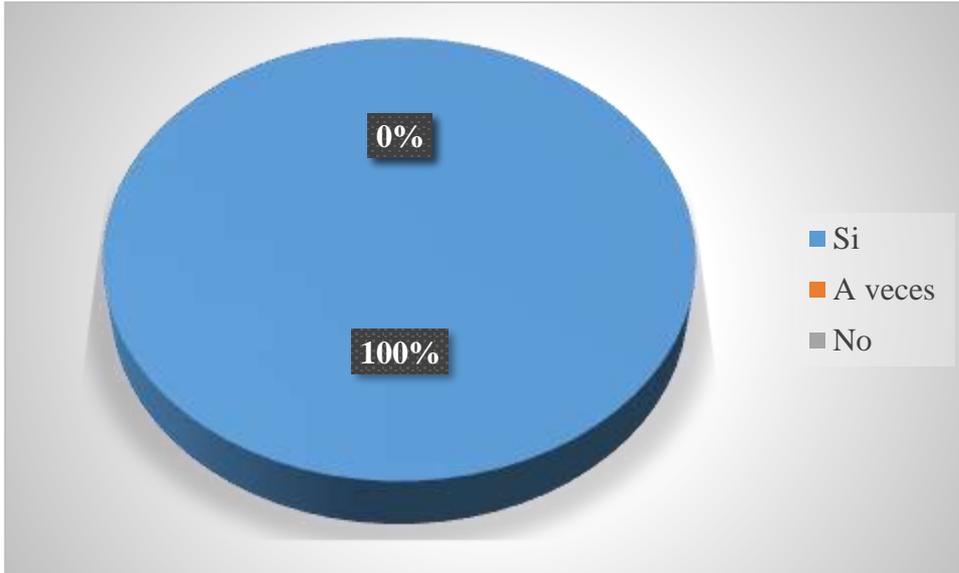


Figura 11. Rendimiento del negocio con la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

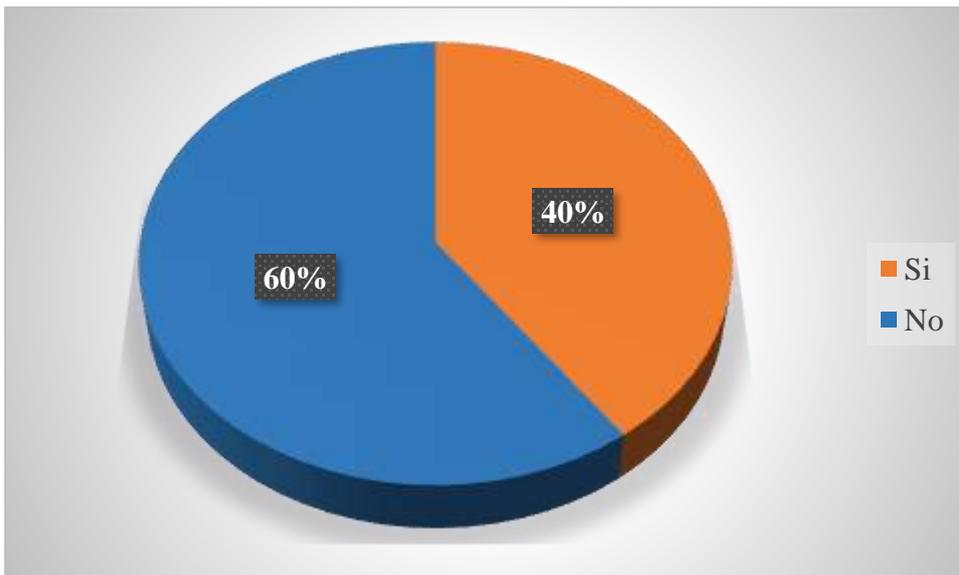


Figura 12. Cuenta con una computadora en su empresa

Fuente. Tabla 3

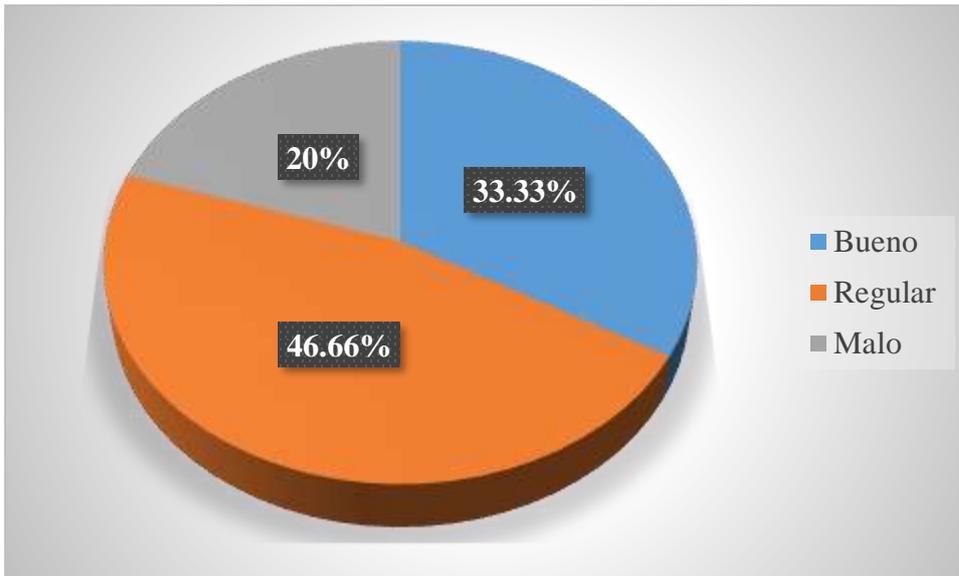


Figura 13. Cuenta con una computadora en su empresa

Fuente. Tabla 3

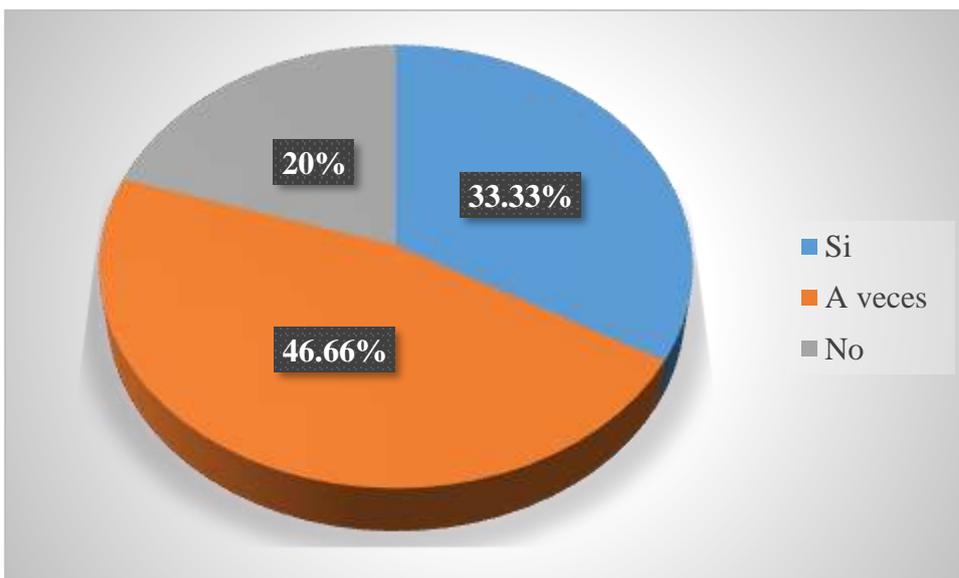


Figura 14. Usa el internet para las compras de su mercancía de su empresa

Fuente. Tabla 3

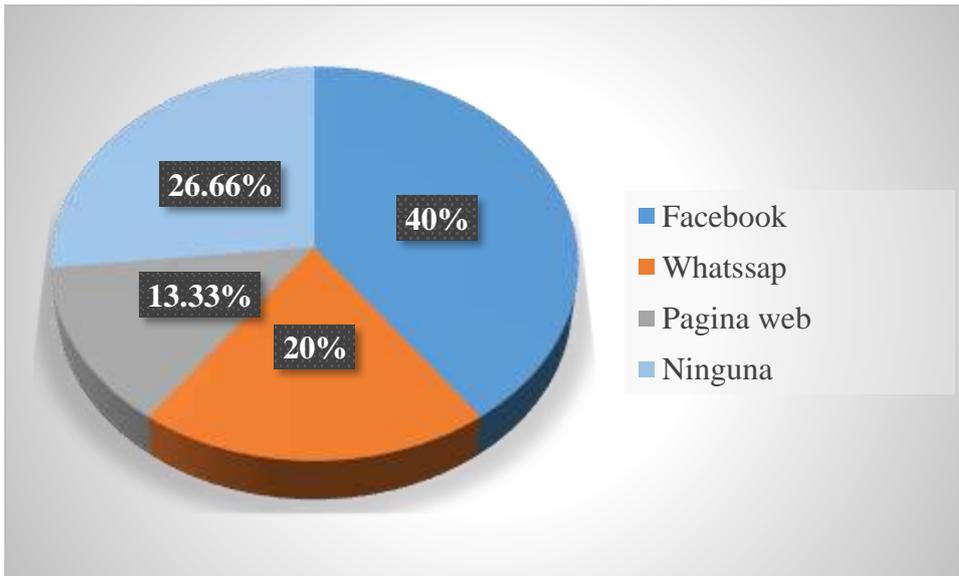


Figura 15. Tipos de redes sociales que utiliza para impulsar sus productos

Fuente. Tabla 3

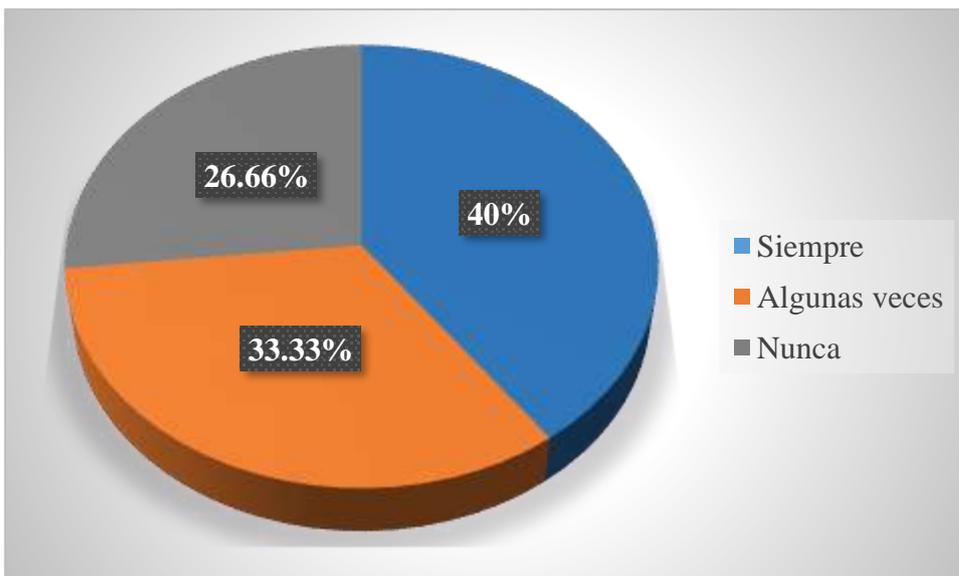


Figura 16. Frecuencia con la que emplea su teléfono para coordinar asuntos de la empresa

Fuente, Tabla 3

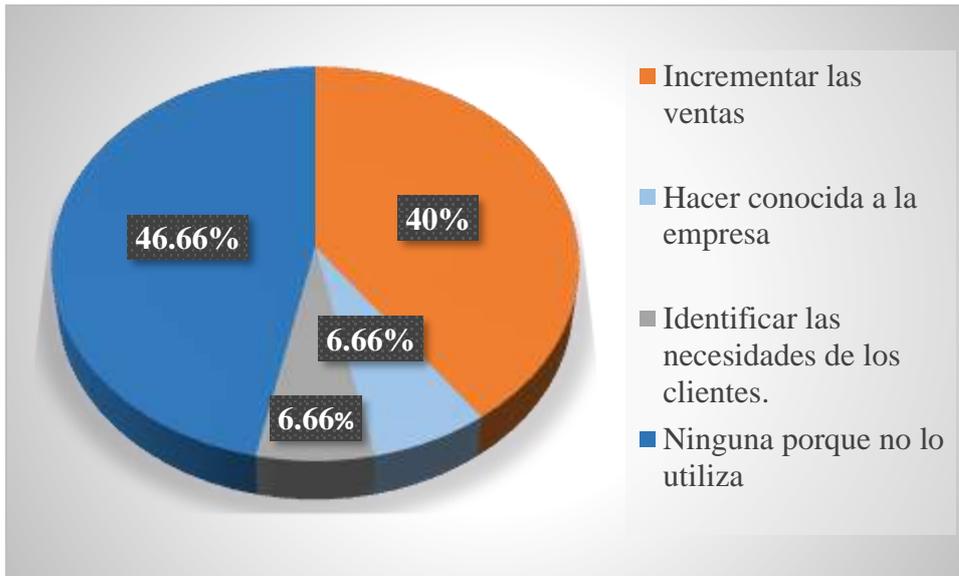


Figura 17. Beneficios que obtuvo utilizando las TIC

Fuente. Tabla 3