



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MYPES CON
ENFOQUE EN SOLUCIONES TECNOLOGICAS DEL
SECTOR SERVICIO DE LA EMPRESA ANDES
TECHNOLOGY SAC, UBICADO EN EL DISTRITO
DE SAN ISIDRO - AÑO 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR(A)

VILLARREAL TIRADO, GRACIELA MARITZA

ORCID: 0000-0002-9400-4269

ASESOR(A)

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

LIMA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR(A)

Villarreal Tirado, Graciela Maritza

ORCID: 0000-0002-9400-4269

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

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID 0000-0003-2027-6920

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID 0000-0001-8071-8327

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID 0000-0002-7260-5581

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Victor Hugo Vilela Vargas

ORCID 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

ORCID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Victor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID 0000-0002-7260-5581

Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera.

A mi familia que siempre están apoyándome a continuar en esta nueva etapa profesional

A mi hijo que es mi razón para seguir adelante

A las autoridades de la Facultad de Administración de la Universidad los Ángeles de Chimbote ULADECH por haberme brindado los conocimientos necesarios

DEDICATORIA

A mi padre que ahora es mi ángel el que estoy segura que desde donde esta se sentirá orgulloso de que culmine con mi carrera profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: identificar las características de la gestión de la calidad en las MYPES con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio, de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018, el tipo de investigación fue descriptivo a nivel cuantitativo con un diseño de investigación no experimental, la población estuvo constituida por todas las mypes del rubro soluciones tecnológicas del distrito de San Isidro, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de (22) preguntas fraccionada en 4 niveles de dimensiones al representantes y colaboradores del área de servicio técnico de las micro y pequeñas empresas. El análisis y el procedimiento de datos se utilizó el programa de Excel versión 2019 para la elaboración de tablas y gráficos para obtener los resultados. Además, los resultados de las dimensiones en: Representante de la MYPE la mayoría son del género masculino más del 46% cuentan con una edad de 36 años a más y con relación al grado de instrucción el 50% tiene estudios superiores universitarios. La investigación concluye que mediante la Gestión de la Calidad se puede identificar las necesidades de sus potenciales clientes. Sobre las Soluciones Tecnológicas consideran que los productos que ofrecen son de garantía para dar confiabilidad a sus clientes y están totalmente de acuerdo que realizaran un eficiente servicio al cliente, lo que contribuirá a lograr los objetivos de la empresa.

Palabras clave: Gestión de Calidad, soluciones tecnológicas y micro y pequeñas empresas

ABSTRACT

The present research work had as general objective: To identify the characteristics of quality management in MSEs with a focus on technological solutions in the service sector, of the Andes Technology SAC Company, located in the district of San Isidro, year 2018, the The type of research was descriptive at a quantitative level with a non-experimental research design, the population was made up of all the mypes of the technological solutions category of the San Isidro district, the survey technique was applied and the questionnaire of (22) Questions divided into 4 levels of dimensions to representatives and collaborators of the technical service area of micro and small companies. The analysis and the data procedure was used the Excel program version 2019 for the elaboration of tables and graphs to obtain the results. In addition, the results of the dimensions in: Representative of the MYPE, the majority are male, more than 46% have an age of 36 years or more and in relation to the degree of instruction, 50% have higher university studies. The research concludes that through Quality Management you can identify the needs of your potential customers. Technological Solutions consider that the products they offer are a guarantee to give reliability to their customers and they fully agree that they will provide efficient customer service, which will contribute to achieving the company's objectives.

Keywords: Quality Management, technological solutions and micro and small companies

ÍNDICE

RESUMEN.....	ix
INDICE DE TABLAS	xiii
INDICE DE FIGURAS	xiv
I. INTRODUCCION	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Gestión de la Calidad.....	14
2.2.1.1. Principios de la gestión de la calidad.....	15
2.2.1.2. Elementos de la gestión de calidad.....	17
2.2.1.3. Procesos del Sistema de la Gestión de la Calidad.	19
2.2.1.4. Control de la Calidad.....	20
2.2.1.5. Calidad Total	21
2.2.1.6. Circulo de la calidad de Edward Deming.....	21
2.2.1.7. Principios de la calidad de Juran	22
2.2.1.8. Beneficios de la gestión de calidad.....	24
2.2.1.9. MYPES.....	24
2.2.1.9.1. Las MYPES en el Perú	24
2.2.1.9.2. Características de las MYPES	25
2.2.1.9.3. Importancia de las MYPES	25
2.2.2. Soluciones Tecnológicas	26
2.2.2.1. Soluciones tecnológicas para la competitividad MYPE.....	26
III. HIPOTESIS	28
IV. METODOLOGÍA	29
4.1. El tipo de investigación	29
4.2. Nivel de la investigación	29
4.3. Diseño de la investigación.....	29
4.4. Población y la Muestra	30
4.4.1. Población	30

4.4.1.1. Población Finita.....	30
4.4.2. Muestra	30
4.5 Definición y Operacionalización de la Variable.....	32
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.7. Plan de análisis.	33
4.8. Matriz de Consistencia	34
4.9. Principios éticos.....	35
V. RESULTADOS	38
5.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	64
ANEXOS	71
ANEXO 1. ENCUESTA VALIDADA	71
ANEXO 2. ENCUESTAS	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Respecto a las características generales de los representantes de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.....	36
Tabla 2. Respecto a las características de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.....	37
Tabla 3. Se están cumpliendo con las metas de producción.....	38
Tabla 4. Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa.....	39
Tabla 5. Desarrollan sus actividades con objetivos.....	40
Tabla 6. Se organizan para obtener una producción productiva.....	41
Tabla 7. Realiza seguimiento a los procesos de la empresa.....	42
Tabla 8. Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa.....	43
Tabla 9. De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción.....	44
Tabla 10. Existe un control de procedimiento en la empresa.....	45
Tabla 11. La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos.....	46
Tabla 12. Los reconocimientos y logros son favorables en la organización.....	47
Tabla 13. La solución al servicio técnico es inmediata.....	48
Tabla. 14. Se da el cumplimiento de la programación de los servicios técnicos.....	49
Tabla 15. Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas.....	50
Tabla 16. La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos.....	51
Tabla 17. Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa.....	52
Tabla 18. Se tiene como política la rotación en la empresa.....	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características generales de los representantes de la empresa Andes Technology.....	37
Figura 2. Características de la empresa Andes Technology SAC.....	38
Figura 3. Se están cumpliendo con las metas de producción.....	39
Figura 4. Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa.....	40
Figura 5. Desarrollan sus actividades con objetivos.....	41
Figura 6. Se organizan para obtener una producción productiva.....	42
Figura 7. Realiza seguimiento a los procesos de la empresa.....	43
Figura 8. Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa.....	44
Figura 9. De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción.....	45
Figura 10. Existe un control de procedimiento en la empresa.....	46
Figura 11. La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos.....	47
Figura 12. Los reconocimientos y logros son favorables en la organización.....	48
Figura 13. La solución al servicio técnico es inmediata.....	49
Figura. 14. Se da el cumplimiento de la programación de los servicios técnicos.....	50
Figura15. Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas.....	51
Figura16. La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos.....	52
Figura 17. Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa.....	53
Figura 18. Se tiene como política la rotación en la empresa.....	54

I. INTRODUCCION

La gestión de calidad es un sistema con una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias); para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Según Jiménez (2019), las mypes cumplen un papel importante en la economía nacional, así como en muchos países del mundo, porque son una fuente de empleo, que contribuyen al producto bruto interno del valor total de bienes y servicios producidos en un territorio específico. Sin dejar de lado que, como parte del plan de trabajo, se debe de capacitar a los empresarios de las mypes para dar mayor impulso a la productividad y competitividad, por medio de las capacitaciones, con el fin de se les permita el continuo crecimiento personal y laboral.

La pequeña y mediana empresa en el Perú mantiene una particular importancia en su contribución a la generación de empleo, ocupando al 65,9% del total de trabajadores, cifra similar a la de la media Unión Europea (UE), que se sitúa en el 66,4%, según el Retrato de la Pyme 2018, según los datos ofrecidos por el Directorio Central de Empresas (DIRCE). Aunque destaca el porcentaje de empleo aportado por las microempresas -las que tienen hasta 9 asalariados- que supera en 2,5 puntos a la media europea, según se observa en el gráfico. A pesar de la importancia la mayoría de las MYPES fracasan por falta de capacitación en gestión de calidad y atención al cliente: podemos decir que muchas empresas cometen el error de colocar a los empleados más nuevos o incluso a los menos

cualificados en la Atención al Cliente. La capacitación debe ser un proceso continuo y no ha de limitarse a la habilidad de atender mejor al cliente. (Ortega, 2019)

Santiago (2018) afirma que el sistema de gestión de la calidad (SGC), corresponde al conjunto de elementos pertenecientes a una empresa, que se relacionan entre sí con la finalidad de administrar la calidad de la organización, para así poder lograr la satisfacción de los clientes. Elementos como la estructura organizacional, los procesos, los recursos materiales y humanos, el capital, etc., son elementos que cumplen un objetivo común: lograr la calidad total de la empresa.

De esta forma la situación problemática se caracteriza por qué en los momentos actuales, se están produciendo cambios muy significativos en la aplicación de diversas teorías competitivas en grandes y medianas empresas; esta situación repercute en las micro y pequeñas empresas, que necesariamente tiene que convertirse en organizaciones competitivas. Este acelerado cambio, requiere que, a las micro y pequeñas empresas, superen sus estrategias de gestión de calidad mediante el conocimiento teórico de la gestión de calidad de una empresa está compuesto por todos los elementos que lo conforman con el objetivo de poder garantizar el desempeño seguido y duradero de esta forma evitar los cambios no esperados, cada elemento ayuda a que la empresa mejore su ingreso y marcar en el mercado su posicionamiento para encontrar mayor estabilidad, estos elementos son: la estructura de la institución, la planificación d estrategias, los recursos, los procedimientos. Por otra parte, existe principios de la gestión de calidad estos vienen a ser el cliente, liderazgo, participación del personal, entre otros, que ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa (Raffino, 2021)

En estas condiciones requieren el aseguramiento de la calidad gestionando adecuadamente el proceso de la calidad total; con base a la significación de la calidad de acuerdo al contexto donde operan con características de trascendencia, con base al producto o servicio que presta, teniendo como eje y objetivo fundamental al usuario y cliente, que debe brindarle con base valor.

En este contexto muy poco conocen los representantes de las micro empresas, sobre los conceptos de gestión de calidad, pareciera que no determinan las demandas de los clientes, por lo que les impide la aplicación de los estándares de calidad consistentes en el planeamiento de la calidad, control de la calidad y administración de la calidad. Igualmente, la producción debe de tener en cuenta, la calidad-producto, de acuerdo al sistema de la calidad, aplicando la teoría de la calidad, con una mejora continua, clara y objetiva elevando la calidad en la administración de la micro y pequeña empresa, orientado a la calidad total.

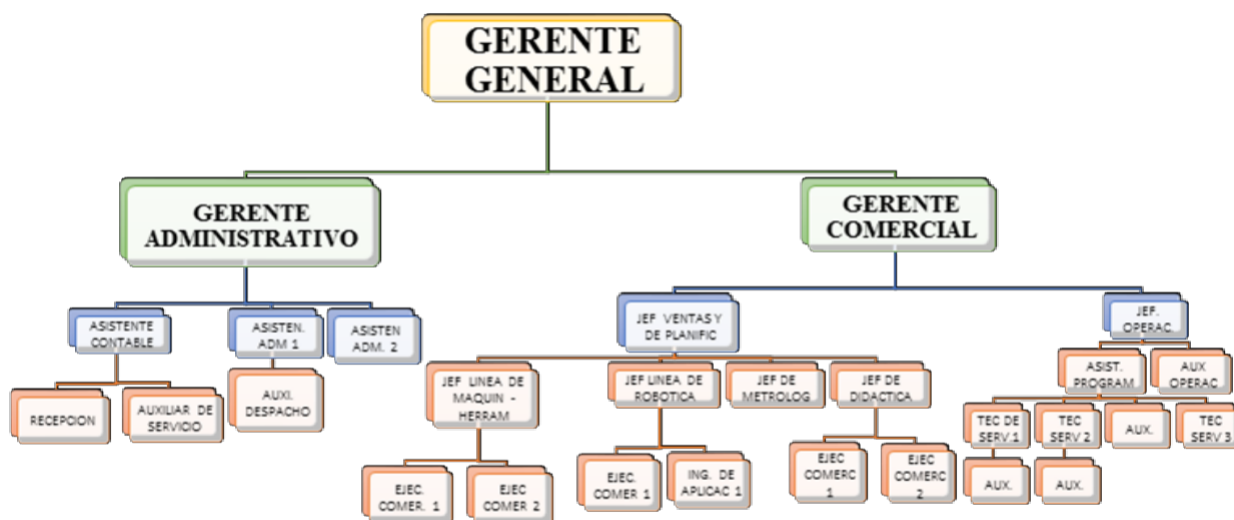
Esta problemática se genera frecuentemente por la falta de aplicación de la teoría mix promocional en los diferentes procesos de posicionamiento del producto o servicio, donde se realizan pocas promociones de ventas en el mix de comunicación; llamado también en otros casos como mix de promoción de ventas, que generalmente se descuidan, sin considerar las ventajas positivas que esta teoría genera, a través de la promoción de precios y la orientación hacia el logro de los objetivos de la promociones de ventas.

La Sociedad de Comercio Exterior (2019), nos menciona que, de acuerdo con el índice de capacidad formal de las micro y pequeñas empresas (MYPE), elaborado, que evalúa cuán propensa es una mype a estar registrada en la SUNAT, entre 2018 y 2019, las empresas del sector comercio registraron una mejora del 2% en este indicador, lo cual se tradujo en un aumento del 8% en sus ventas anuales promedio. Estos resultados, ligeramente alentadores, deben incentivar la búsqueda de canales que guíen a estas empresas en el camino de la

formalización, un objetivo que se torna aún más retador en la coyuntura por la que pasa el Perú a raíz de la pandemia de COVID-19, pero que no debe pasar desapercibido. Bajo ese esquema, uno de los retos que el comercio minorista tiene por delante es la adopción de herramientas tecnológicas en aras de incrementar su competitividad y ceñirse a las demandas actuales del mercado. Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) vienen transformando al sector y esta tendencia, continuará y se reforzará en adelante. Sin embargo, las mypes peruanas aún presentan rezagos en la adopción e implementación de estas herramientas.

La empresa ANDES TECHNOLOGY SAC, nace en un contexto de alta exigencia y competitividad, teniendo en cuenta que la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías van en ascenso, por ello brinda soluciones especializadas para la industria y la educación, mejorando sus procesos a través de la integración de las diversas innovaciones tecnológicas. Es por esta situación que hay dos elementos que son claves en nuestra filosofía: calidad y perfeccionamiento. Sin embargo, la empresa no realiza efectivamente la programación de servicios en el área de servicio técnico, a pesar de que tiene como **Visión:** ser reconocidos como una empresa líder en el mercado de bienes de capital industrial y soluciones tecnológicas para la industria, la educación y la sociedad; y como **Misión:** difundir, promover y proveer vanguardia tecnológica en el equipamiento, soluciones y servicios ofrecidos a la industria y la educación que contribuyan con el desarrollo de la sociedad (Andes Technology SAC, 2018)

Además, es una empresa que cuenta con una estructura organizacional, la que se puede apreciar en el siguiente organigrama.



Nota: Empresa Andes Technology SAC, 2018

De esta manera el enunciado del problema es: ¿Cuáles son las características de gestión de la calidad con enfoque en soluciones tecnológicas de la Mype, sector servicio de la Empresa Andes Technology? Y como Objetivo General: Identificar las características de la gestión de la calidad en las Mypes con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio, de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018. Además como objetivos Específicos: (a) Determinar las características de la Mype con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio, de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018; (b) Determinar las características de los representantes en las Mypes con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio, de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018; (c) Describir las características de la gestión de la calidad en las Mypes

con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio, de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018;

La investigación se justifica de manera teórica debido a que permitirá conocer las características de la gestión de la calidad en el sector servicio con enfoque a soluciones tecnológicas en la empresa Andes Technology SAC, los procesos administrativos desde planeación del análisis actual del sistema de programación de servicios, hasta la conclusión del soporte técnico con la finalidad de brindar el servicio técnico de calidad y de garantía en los servicios tecnológicos. La investigación desde el punto metodológico servirá como base referencia para otros estudios encontrándose instrumentos de metodología análisis cuantitativo.

En definitiva, el presente trabajo de investigación nos servirá de base para efectuar otros estudios similares en otros sectores de nuestro país. Por ello, la Justificación Teórica permitirá saber de manera concreta, eficaz, para establecer las características de las soluciones tecnológicas y el cumplimiento del servicio técnico y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas.

De acuerdo a la visita realizada a la Empresa **ANDES TECHNOLOGY SAC** se hizo una evaluación diagnóstica a un grupo de trabajadores relacionado al área de programación de servicio técnico, en el cual se pudo percibir que el personal no se da abasto es muy poco y el que hay no está totalmente calificado al 100% ya que no todos son de la especialidad, es por eso la demora en los plazos de ejecución de tareas lo que hace que los trabajos no se cumplan en las fechas programadas, por los tanto los clientes no están siendo atendidos en los plazos establecidos.

El estudio tiene una aplicación específica y lo que se busca es exponer resultados positivos para la empresa ayudándole a tomar decisiones que logren establecer mecanismos

para el mejoramiento del servicio que actualmente viene realizando y de esta manera lograr el posicionamiento y reconocimiento en el mercado.

Con respecto a la justificación práctica la investigación se facilitará como guía de desarrollo en las soluciones tecnológicas y para la mejora continua dentro del rubro establecido tomando ejemplos de las diferentes empresas en referencia buscando estrategia, soluciones concretas que permitan que el cliente se sienta satisfecho. Según el autor la justificación práctica, se debe de hacer cuando el desarrollo de la investigación ayuda a resolver un problema o por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.

En la investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Así, la investigación desarrolló un cuestionario para el recojo de datos reales y confiables que darán como resultado el nivel de la calidad de servicio actual de las soluciones tecnológicas y servicios técnicos del distrito de San Isidro.

Obteniendo los siguientes resultados: el 36.6% determina que Siempre se están cumpliendo con las metas de producción, el 40% señala que Siempre trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa, el 56.6% Siempre desarrollan sus actividades con objetivos, el 93.3% Siempre se organizan para obtener una producción provechosa, el 26.6% Casi siempre realiza seguimiento a los procesos de la empresa, el 46.6% considera que Siempre se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa, el 56.6% indica que Casi siempre de acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción y el 53.3% considera que Siempre existe un control de procedimiento en la empresa.

Se concluye que mediante la gestión de la calidad se puede identificar las necesidades de los potenciales clientes de la empresa, asimismo, los miembros de la empresa utilizan correctamente los equipos tecnológicos y herramientas digitales y consideran que estas herramientas y aplicaciones útiles favorecen tanto la operación como la administración de la empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se presentan investigaciones del plano Internacional, que son las siguientes:

López (2019), en su investigación “Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos de confección de bividis en la empresa M&B textiles”. El objetivo fue, implementar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos en las áreas de confección de bividis en la empresa M&B textiles. La población con la que se trabaja estuvo integrada por 25 personas, que se va a denominar el universo de trabajo, la presente investigación se caracterizó porque estuvo centrada en un paradigma eminentemente cuantitativo. El diagnóstico permitió conocer la realidad de la empresa M&B textiles, los datos facilitaron el análisis de las muestras en donde se ocasionan los problemas, los mismos que permitieron llegar a encontrar las causas que provocan los defectos del producto, la aplicación de los fenómenos que se producen en la empresa M&B textiles y las consecuencias que está enfrentando, al fin se encontró respuestas objetivas, confiables que orienten en la solución del problema.

Andrade (2018) presentó una investigación denominada “Implementación de un Sistema de Monitoreo para la Gestión y Mantenimiento en el Laboratorio de Redes de la Carrera de Electrónica y Telecomunicaciones de la Facultad de Tecnología U.M.S.A”; tiene como objetivo de implementar un sistema de monitoreo y un plan de mantenimiento específico, que pueda mejorar la disponibilidad de las redes LAN en los laboratorios de la carrera de Electrónica y Telecomunicaciones, con una metodología de investigación el presente trabajo se considera como una investigación tecnológica no experimental ya que estudia la situación

actual en la que se encuentra los laboratorios con la cual se procederá a realizar un análisis comparativo temporal a través de recopilación de información y se implementará un sistema informático que pueda ayudar a la gestión de mantenimiento, tiene por conclusión que se puede confirmar que la topología implementada, proporciona un manejo flexible que puede ser comandado por el personal encargado de la red y sistema electrónico implementado ayuda a la monitoreo y la gestión de mantenimiento cumpliendo con las consideraciones de uno de los referentes del Mantenimiento que es el Mantenimiento Productivo Total (TPM) ya que es fiable, disponible, de bajo costo y con una vida útil prolongada, que recomiendan los 9 estándares y organizaciones que se refieren al diseño e instalación de redes informáticas

Navarrete, Campoverde & Pérez (2018) en su investigación “Propuesta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa del sector del transporte”, tuvo como objetivo, diseñar un sistema de gestión de calidad en base a las Normas ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa TRANEXIMP S.A. Empleó la metodología de investigación no experimental, enfoque cualitativo y utiliza la investigación de campo, alcance descriptivo, con las técnicas de entrevista, observación y encuesta. Entre los principales resultados se tiene que el 83% de las empresas encuestadas consideran que se realiza la entrega de la carga de manera oportuna y a tiempo dentro de los parámetros establecidos, al 43% manifestaron que la calidad de servicio fue pésima, el 70% de las empresas encuestadas respondieron que no están conformes con la calidad de servicio que recibieron, el 43% prefieren a la empresa TRANEXIMP por su precio. Se concluyó existe insatisfacción en el cliente por la demora en la entrega de sus productos, lo que se evidencia con el diagnóstico interno y externo de la empresa. El análisis documental del Sistema de Gestión

de Calidad, muestra la inexistencia de la información documentada, se evaluó la documentación requerida por la norma ISO 9001: 2015, pero no su implementación. La empresa TRANEXIMP no cuenta con funciones definidas, así como también con procedimientos estandarizados que puedan ayudar a cumplir con los requisitos señalados por la norma ISO 9001:2015.

Onofre (2018) afirma en su Tesis de “Análisis de la Calidad del Servicio (QOS) en la Red de Internet de la Ciudadela el Chorrillo en la Ciudad de Bahoyo para una Empresa de Telecomunicaciones”, tiene por objetivo de Analizar la Calidad de Servicio (QoS) en la Red de Internet de la Ciudadela El Chorrillo en la ciudad de Babahoyo recopilando información de usuarios y empresa para establecer oportunidades de mejora, con la metodología de investigación a emplearse en este proyecto se fundamenta en una investigación de campo y aplicada los cuales permitirán optimizar la calidad de servicio de la empresa de telecomunicaciones. Sus conclusiones son: que la tecnología que utilizada para brindar el servicio de internet fijo en la ciudadela el Chorrillo es de cobre, a pesar de que su instalación es fácil y más económica, requiere de repetidores y que la tecnología empleada es ADSL lo que hace que se comparta el mismo canal, ocasionando que gran parte de los usuarios se conecten en horas picos originándose el efecto cuello de botella. Siendo este el medio de transmisión más utilizado para brindar mejores servicios debido a que no sufre las limitantes que afectan al cobre.

Se presentan Investigaciones del plano Nacional, que son las siguientes

Rueda (2019) presentó su tesis “Implementación de un sistema informático de control de ventas e inventarios de la maderera Hendrik, en la ciudad de Tumbes, 2016” (Perú), tuvo como objetivo implementar un sistema informático de control de ventas e inventarios para

la maderera Hendrik, se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva con diseño no experimental transversal. Se concluyó que el sistema implementado mejora el control de los huéspedes a través de la rapidez en el registro y procesamiento de datos, se recomendó adquirir equipos informáticos que facilite la implementación del sistema, así también que a estos se les proporcionen mantenimiento a estas, a su vez se propone que evalúe una posibilidad de asesorar a los empleados para que puedan dar uso adecuado al sistema

Campos (2018) en su tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro centros médicos privados, distrito de Calleria, año 2018”. Su objetivo fue diagnosticar si las MYPES del sector servicios, rubro centros médicos privados, del distrito de Callería año 2018, aplican gestión de calidad y realizan prácticas de atención al cliente. La investigación fue cuantitativa, correlacional, diseño no experimental -relacional-prospectivo-transversal-analítico. Se concluyó que los centros médicos privados cuentan con documentos de gestión como el plan de trabajo, exhibiendo su misión y visión porque gracias a ello participan cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello; de la satisfacción al cliente los centros 17 médicos privados consideran importante realizar promociones para obtener nuevos clientes ya que el cliente es fundamental y vital para toda organización siendo está considerada fuente económica para su crecimiento y desarrollo.

Murga (2018) afirma en su tesis “Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial, Rubro Venta Minorista de Insumos Agrícolas, Distrito de Moro, Ancash, 2016”. Su objetivo fue determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) del sector - comercio rubro - venta de productos

agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011; utilizo la metodología no experimental, transversal con un diseño descriptivo. Como conclusión importante es que los colaboradores perciben que se obtienen resultados mejorados, cuando se usan las TICs y los servicios que estas brindan, en la organización, ordenamiento, control y ejecución de sus actividades diarias en la producción, administración y ventas en la PYME. Donde las capacidades y habilidades de los trabajadores, mejoran por la interacción con otros colaboradores a través de las facilidades de las TICs, dando como resultado la generación de mejores productos, servicios, procesos.

Se presentan investigaciones del plano Regional, que son los siguientes

Aparcana (2019) en su tesis “Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016”; su objetivo fue establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES. La metodología no experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo y cualitativo. Se concluye que la gestión de calidad ayuda a cumplir, de manera adecuada, las normas relacionadas a productos y servicios en las MYPES del lugar, motivo de nuestro trabajo. De la misma manera se demostró que aplicando la gestión de calidad en las MYPES se producen beneficios tanto para los clientes como para los empresarios.

Hilario (2019) en su tesis “Gestión de calidad en la capacitación de la MYPE, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: “Nuevo Milenium” del distrito de Imperial - Cañete, año 2018”; el presente trabajo tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las mypes, sector comercio, rubro minorista de Artefactos Electrodomésticos, línea blanca, estudio de caso” “Nuevo Milenium” Distrito de Imperial

2018”: La metodología de investigación fue nivel descriptivo, con un enfoque cualitativo y diseño no experimental transversal. Concluyendo que las principales estrategias de gestión de calidad en capacitación, ha dado buenos resultados en lo planteado y mejora en la rentabilidad de la empresa, determinan las principales estrategias de la gestión de calidad la técnica de las 5S, para un mejor resultado de la empresa y a la vez el personal se capacitó para una mejora en su trabajo y desenvolvimiento; la capacitación que se ha brindado al personal concierne en atención al cliente y las 5s obteniendo resultados satisfactorios tanto dentro como fuera de la empresa.

Huari (2019) en su tesis titulado “Propuesta de mejora del marketing digital como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, 2018”. Su objetivo fue: proponer las mejoras del marketing digital como factor relevante para la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de San Vicente, 2018. Se empleó la metodología cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Se concluye que la mayoría de las MYPES no cuenta con una página web interactiva, la mayoría de los micro empresarios no se han preocupado por implementar una página web donde puedan exponer al mundo los diversos platos que brinda y de esta manera posicionarse en el mercado, llegando al cliente y aumentando las ventas del restaurante.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de la Calidad

La gestión de calidad son todos los procesos que se llevan a cabo en una empresa para garantizar una ejecución óptima de sus actividades. Todos estos procesos y métodos

se agrupan en una estructura única llamada sistema de gestión de calidad, que variará en función del tipo de organización, el rubro al que se dedica y sus objetivos.

Chiarucci (2020) menciona que, la gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. Se debe enfatizar que no desea identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque sí evitarlos antes de que ocurran, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. Es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición. La gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad, no de los productos en sí, sino del proceso para el cual se obtienen estos productos.

Balcázar (2019) opina que la gestión de calidad significa estar en permanente cambio, por lo que primero se debe hablar y entender la calidad y de las transformaciones que generan la evolución, y en lo segundo el producto y servicio de calidad que espera el cliente.

2.2.1.1. Principios de la gestión de la calidad

ISSO 9001:2015 (2018), define los principios de la gestión de calidad para que cumpla su función de ser implementado de manera ordenada, con intervención de todos los integrantes de la organización y un marcado liderazgo por parte de la dirección la norma ISO 9001, estándar por excelencia, en su versión 2015 trae 7 principios fundamentales:

- 1. Enfoque al cliente**, este principio busca la tranquilidad del cliente, por sobre todas las cosas, satisfacer a un cliente es lo más importante. Partiendo de tener conocimiento del cumplimiento de los requisitos, debemos trabajar en una escucha empática, conocer sus necesidades actuales y futuras haciendo superar sus expectativas.

2. **Liderazgo**, ningún SGC funciona si no hay una convicción real y una responsabilidad incondicional por parte de la dirección y de los encargados de las áreas. Es fundamental que exista un liderazgo que guíe a la organización al cumplimiento de los objetivos, de manera estratégica, haciendo sentir a cada integrante partícipe de los resultados creando y manteniendo un ambiente interno.
3. **Compromiso de las personas**, todos los personales aportan valor dentro de una organización. Se debe involucrar a toda la empresa en el sistema de gestión, aprobando la participación de cada integrante en las actividades de mejora. Esto se logra a través de una formación adecuada y sistemática, para obtener la competencia necesaria para cada función, también se deben eliminar las barreras que impide el crecimiento, como la resistencia al cambio y se podrá lograr cambios dentro de las empresas.
4. **Enfoque basado en los procesos**, todas las actividades de la organización deben ser consideradas como procesos que funcionan bajo un sistema mutuo y armónico. Conocer cómo funciona cada uno de ellos y cómo interacciona con el resto, se permite analizar su desempeño y mejorando su gestión de procesos.
5. **Mejora**, implementar la mejora continua como parte del trabajo, es necesaria para que la organización se ajuste al mundo dinámico y surja el desempeño global, debería ser un objetivo en el cual se encuentre en todas las empresas. Se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.
6. **Toma de decisiones basada en la evidencia**, todas las decisiones que se toma se debe considerar una situación que debe contemplar sólo evidencias precisas, pruebas

indiscutibles que permitan alcanzar mejor las relaciones causa efecto que gobiernen el funcionamiento de los procesos y donde se pueda elegir entre múltiples opciones.

7. **Gestión de las relaciones**, las partes interesadas intervienen de determinada manera en la acción de la organización, o se ven perjudicadas por ésta. Se debe dar exclusiva atención a desarrollar la relación con todas las partes lo que resulta un beneficio universal.

2.2.1.2. Elementos de la gestión de calidad

Monroy (2019) considera que los emprendedores permanentemente están dispuestos al desarrollo de su gestión empresarial, elementos de gestión que contribuyen a mejorar la calidad, no solo en lo organizacional, además en lo personal, de forma que tengan impacto hacia la sociedad. Monroy diseño cinco elementos para un sistema de gestión de calidad, las organizaciones deben formularse preguntas que les guíen hacia la mejora de la gestión.

Las organizaciones deben pensar en sus clientes, los consideran como la razón de ser de la permanencia en el mercado y además las habilidades que tienen las personas para brindar la mejor atención al cliente. El hecho que no existan clientes satisfechos es el indicador que algo está fallando en el interior de la organización, por ello creó cinco elementos de la gestión de calidad, que están vinculados uno del otro, quiere decir que si no se cumple con uno no se puede continuar pensando en dar buena atención, estos son: Liderazgo, planificación, apoyo y operación, evaluación y desempeño y mejora continua.

a. El Liderazgo. No se usa la fuerza para poder decir las cosas, se requiere tener la capacidad de conocer lo que se hace, tener dominio, y habilidades para poder guiar, enseñar, ninguna persona puede liderar un grupo humano si no tiene idea y claridad de lo que se debe

hacer, cuando se debe hacer, como se debe hacer y para quien hacerlo. Sin esta guía bien definida no podemos pensar que se tiene liderazgo. Las organizaciones se fijan propósitos, a los que les dan la importancia, por ellos es que se genera la guía del camino, que les permite enfrentar los retos hacia el éxito, el Liderazgo pasa a ser un elemento clave en las personas, el gerente puede tener su liderazgo hacia toda la organización, sin embargo es bueno que el trabajador tenga su liderazgo en las actividades que realiza, con quienes interactúa, con quienes se comunica, es la guía de la inspiración de los miembros de la organización, todo se puede. (Monroy, 2019).

b. Planificación, todo empresario debe tener claro su visión, misión, y objetivos de la organización, debe comunicarla a la comunidad, de esta forma el trabajo en equipo da mejores resultados. Planificar es tener un punto de partida y punto de llegada, es decir hacia dónde queremos ir, y que queremos lograr en un determinado tiempo. Hablar de la Planificación, es abordar los cambios estructurales y los del mercado, se tiene que trabajar con las personas involucradas, para que desarrollen una actitud positiva para con la organización cuyo resultado es dar un mejor producto y servicio a los clientes. Planificar es enfrentar con estrategias los retos, los procesos y tenerlos bajo control permanente y prever situaciones adversas que se presenten. (Monroy, 2019)

c. Apoyo y Operación, este elemento consolida pasos que se dan en la organización para producir, entre ellos, la entrada – transformación – salida; con ello la organización enfrenta retos de manera diaria para poner en el mercado la oferta buscando satisfacer las necesidades de los clientes. Los emprendedores tratan de identificar qué es lo que quiere el cliente, para de esta manera, producir lo que el mercado necesita, en la cantidad necesaria y de acuerdo al cliente. Este elemento es el más relevante, ya que exige al empresario, saber escuchar al consumidor, entendiendo realmente cuál es su necesidad. (Monroy, 2019)

d. Evaluación del desempeño, por lo general los trabajadores ven en las organizaciones la evaluación con temor, se formulan una serie de opiniones y conceptos equivocados, las organizaciones además no invierten en temas de sensibilización sobre la importancia de la evaluación, por ello los trabajadores siempre verán que es negativa, en algunos casos manifiestan que es una forma de despedir al trabajador. La evaluación busca identificar donde existen posibles errores, a fin de poner en práctica el plan de retroalimentación del proceso, además ayuda a identificar que estamos haciendo bien y permite elaborar un plan de fortalecimiento, para beneficiar a los clientes. (Monroy, 2019)

e. Mejora continua, lo mejor de una organización en lo que al sistema de gestión de calidad, los gerentes deben entender que la gestión no es estática, por el contrario, debe ser flexible, y estar alerta a las expectativas del cliente. La mejora continua viene a ser el ordenador de la empresa, siempre presentar mejores productos, cercanos a los consumidos por dos acepciones, la primera que satisfaga la necesidad, y la segunda en cuento al costo y precio. Las organizaciones actuales se involucran rápidamente con la mejora continua, acercándose a los modelos organizacionales como: Kaizen, Ciclo PDCA, Kanban, Just in time y Poka-Yoke. (Monroy, 2019)

2.2.1.3. Procesos del Sistema de la Gestión de la Calidad.

Los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad no se limitan a aquellos que se utilizan para crear el producto o el servicio, sino que incluyen a la Dirección, el suministro de recursos, la realización del producto, la medición y la monitorización, al respecto los autores (Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor, s.f.) es la descripción de un proceso tiene como finalidad determinar los criterios y métodos para asegurar que las actividades que comprende dicho proceso se llevan a cabo de manera eficaz, al igual que el

control del mismo. Además, se debe centrar en las actividades, así como en todas aquellas características relevantes que permiten el control de las mismas y la gestión del proceso las cuales son las siguientes:

- a. **Procesos estratégicos:** como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente a largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideran ligados a factores clave o estratégicos.
- b. **Procesos operativos:** como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio, son los procesos de línea.
- c. **Procesos de apoyo:** como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.
- d. **Procesos de planificación:** como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección.
- e. **Procesos de gestión de recursos:** como aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo).
- f. **Procesos de realización del producto:** como aquellos procesos que permiten llevar a cabo la producción y/o la presentación del servicio.
- g. **Procesos de medición, análisis y mejora:** como aquellos procesos que permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.

2.2.1.4. Control de la Calidad

Cano (2019) manifiesta que, el control de la calidad, consiste en poner en curso todo lo planificado en la etapa anterior, por supuesto aquí ya eliminó algunas dificultades para

comenzar a producir. Sin embargo, es necesario plasmar el proceso de la verificación para poder tener un producto acorde a lo planificado. En ese sentido, se observa lo obtenido y se compara con aquello planificado. El control de calidad se realiza en todo el proceso y se utilizan los instrumentos de calidad apropiados para poder comprobar y examinar los cambios en la producción y en cuanto se describan presencia de avance o distorsiones se toman las medidas correctivas. El control de la calidad viene hacer uno de los procesos de la trilogía de Juran.

2.2.1.5. Calidad Total

Maldonado (2018) nos dice que, la gestión de calidad total, definitivamente es fundamental para ser más competitivo, cambiando los desafíos en oportunidades para lograr un crecimiento profesional.

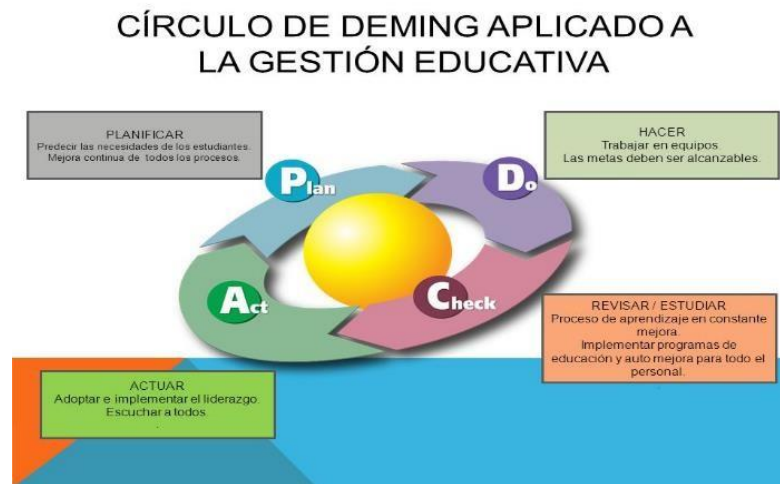
La calidad total y la cultura de mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario. La intercesión de un modelo de calidad juega un papel transformador ofreciendo de esa forma un valor agregado al servicio, teniendo un impacto en la eficiencia organizacional, mejora continua. Control o reingeniería de procesos y optimización de recursos a favor de la empresa, aumento del desempeño y productividad. (Chacón & Rugel, 2018).

2.2.1.6. Circulo de la calidad de Edward Deming

Siguiendo con los definiciones y estilos de E. Deming del libro Introducción a la Gestión de Calidad, se detalla el ciclo de Deming como factor de solución de problemas.

- a. Planificar (Plan):** Significa individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa-efecto y ver las hipótesis de solución.

- b. **Realizar (Do):** Consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan **Controlar (Check):** Compara el plan inicial con los resultados obtenidos.
- c. **Actuar (Act):** Actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas futuros y establecer las condiciones que permitan mantener el proceso de forma estable e iniciar un nuevo proceso de mejora.



Nota: Slide Player (2018)

2.2.1.7. Principios de la calidad de Juran

La calidad es dinámica, no estática. Los actuales sistemas de gestión de la calidad, al margen de que estén aplicados a productos o servicios, podemos decir que se soportan en cinco principios.

a. Centrado en el cliente

La calidad la definen los clientes. El diseño, el desarrollo y nivel de servicio de un producto o servicio deben partir de un claro entendimiento y conocimiento de las necesidades, preferencias, valores, percepciones y criterios de los clientes. La tendencia será lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes.

b. Compromiso total

El proceso de calidad se inicia con el liderazgo activo de la dirección y la participación de todos los miembros de la organización. La ideología de la calidad no se delega, se practica. En una cultura organizacional fundada en la calidad, los directivos deben liderar activamente la búsqueda y definición de estos valores.

Los empleados de la organización, como generadores y transmisores de la calidad de productos y de servicios, son la clave del éxito de una estrategia basada en un enfoque de calidad. Los recursos humanos se convierten de esta forma en la manifestación visible de todos los componentes de una gestión de calidad.

c. Medidas

Nada se conoce hasta que no se consigue medir. La capacidad de medición de la calidad es pues un punto importante e imprescindible para un control y seguimiento del nivel de calidad.

Todos los empleados han de recibir un mínimo de formación que les permita analizar y mejorar la calidad de su propio trabajo.

Deberán organizarse periódicamente algunos actos formales en los que las personas, grupos o departamentos puedan presentar los resultados de sus proyectos o acciones de mejora en la dirección y recibir la felicitación y el reconocimiento de ésta por su labor.

d. Mejora continua

Un programa de calidad es sólo el inicio de un camino que no tiene fin, porque las oportunidades de hacer las cosas mejor son infinitas.

Para la realización de los planes anuales de mejora, pueden crearse grupos de trabajos estructurales que se ocupen del desarrollo de los proyectos.

2.2.1.8. Beneficios de la gestión de calidad

Según Romero (2019) el futuro de la organización está en la habilidad de los integrantes, para ofertar mejores productos y servicios, el camino de la gestión de calidad nos lleva a producir bienes y servicios de mejor calidad, al nivel de las perspectivas de los clientes, todo cliente que recibe un excelente producto y de calidad se impacta y se fideliza.

Además menciona que, los componentes de la calidad que requieren de pilares como el proveedor, el diseño, el consumidor y mantenimiento, todos estos componentes siempre son secuenciales, el proveedor debe garantizar la calidad del insumo (materia prima), el diseño debe estar a la exigencia del cliente, el consumidor siempre será primero y responde a su necesidad de satisfacción, y el mantenimiento es el revisar periódicamente el producto a fin de identificar los problemas o fortalecer los procesos.

2.2.1.9. MYPES

Para Gómez (2019), las microempresas se encuentran por doquier a nuestro alrededor, puede serlo alguna heladería o un café pequeño, con un solo local, en tu colonia. Estas empresas son relativamente pequeñas y cuentan con un mínimo número de empleados y mínimo capital también. Una microempresa generalmente opera con menos de 10 personas y se inicia con una pequeña cantidad de capital. En los países en desarrollo, la necesidad obliga a los microempresarios a representar a la gran mayoría del sector de pequeñas empresas.

2.2.1.9.1. Las MYPES en el Perú

Las MYPES en nuestro país han cobrado relevancia, ya que son las principales fuentes generadoras de empleo y crecimiento económico. El término competitividad para las MYPES no solo es a nivel local sino también a nivel internacional porque no solo tienen la

necesidad de competir internamente, sino que tienen que enfrentar a la globalización de la competitividad externa.

SUNAT (2018) manifiesta que el Estado peruano da varios beneficios y facilidades para la formalización de las mypes, ejemplificando algunas de ellas tenemos:

- Se pueden constituir por internet como personas jurídicas, mediante el portal de servicios al ciudadano y empresas.
- El estado brinda facilidades de participación en eventos feriales, certámenes regionales, nacionales e internacionales.
- Pueden efectuar exportaciones a cargo de la SUNAT contando con mecanismos ágiles y sencillos.
- Pueden participar en las contrataciones del estado.

2.2.1.9.2. Características de las MYPES

SUNAT (2018) declara que las micro y pequeñas empresas deben estar ubicados dentro de las siguientes categorías empresariales, las cuales están se establecen de acuerdo a su función y su nivel ventas por año:

- Micro empresa: debe tener de uno a diez trabajadores, y sus ventas anuales deben tener el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: debe tener de uno a cien trabajadores, y sus ventas anuales deben ser mayores de 150 UIT alcanzando el valor máximo de 1700 UIT.

2.2.1.9.3. Importancia de las MYPES

Las micro y pequeñas empresas son agentes importantes en la estructura y el desarrollo económico del país ya que genera empleo en los lugares menos desarrollados. Además, están presentes en todos los sectores económicos siendo el más resaltante el sector comercio. Muchas fuentes de información confirman que las mypes representan la mayor cantidad de

empresas en el Perú y generan la mayor suma de empleo en el país siendo importante porque reducen la pobreza a través de actividades que es retribuido con un salario. Además, incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de los pobladores.

Noreña (2019); señala que es importante conocer la importancia de las micro y pequeñas empresas para la dinámica económica del Perú; dada su alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento.

2.2.2. Soluciones Tecnológicas

2.2.2.1. Soluciones tecnológicas para la competitividad MYPE

La Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2019) señala que uno de los temas de amplio estudio en materia de transformación digital es la adopción de las TIC como motores para incrementar la productividad y la competitividad de las empresas. Gracias a ellas, muchos comercios que usualmente han ofrecido sus productos a través del canal tradicional ahora encuentran mejores alternativas para obtener mayores ganancias por medio de canales virtuales. Así, el uso del comercio electrónico ofrece una amplia ventana de oportunidades a las MYPES para competir en el mismo nivel que sus contrapartes más grandes, además de mejorar la eficiencia y la productividad de muchas de sus áreas. Con esto en mente, resulta importante conocer cuáles son los determinantes para la adopción de las TIC en el comercio minorista y cuál es la ruta por seguir en materia de políticas públicas.

Asimismo, queda claro que las MYPES de comercio necesitan prestar mucha atención a los cambios de la industria para mejorar su competitividad, la misma que cada vez está más condicionada por la capacidad de estos negocios para incorporar las herramientas tecnológicas en sus procesos. Frente a esto, resulta importante que la política nacional incorpore como misión promover el acceso y la adopción del comercio electrónico como

principal herramienta para las mypes, en aras de incentivar la reactivación económica del sector.

III. HIPOTESIS

La presente investigación titulada gestión de la calidad en las MYPES con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro, no se ha establecido una hipótesis, dado que es una investigación descriptiva. Guevara (2020) señala que las investigaciones descriptivas buscan sólo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

IV. METODOLOGÍA

4.1. El tipo de investigación

Cuantitativo: Es la recopilación de datos y visualización de resultados para ser utilizados en procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Hernández Sampieri, 2020). La investigación será cuantitativa, porque utilizará estadísticas e instrumentos de medición para cada dimensión.

4.2. Nivel de la investigación

El presente trabajo es de nivel descriptivo, porque se detallarán las características de los hechos evaluados en relación a las variables estudiadas (gestión de calidad y Soluciones Tecnológicas) en el contexto de las unidades de análisis. Según Hernández y Mendoza (2018), los estudios descriptivos, refieren las características bajo la perspectiva del grupo de personas que se desempeñan en el mismo concepto, describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación a las variables estudiadas.

4.3. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación será **Transversal / No Experimental**

Transversal

El diseño de investigación es transversal, ya que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplican en un único momento, de acuerdo al cronograma de aplicación que el investigador y los representantes de las MYPE estimen conveniente. (Hernández y Mendoza, 2018).

No experimental

El diseño de la investigación es no experimental, ya que los resultados a obtenerse se presentarán tal y como resulten luego del análisis inferencial, se recogen los datos en su contexto natural, por lo cual no se manipulan para conveniencia del investigador. (Hernández y Mendoza, 2018).

4.4. Población y la Muestra

4.4.1. Población

La población estará compuesta por todas las MYPES del sector servicio, enfoque en soluciones tecnológicas del distrito de San Isidro, Lima.

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. (Arias, 2016).

4.4.1.1. Población Finita

En la presente investigación para ambas variables se consideró al personal de la empresa, tratándose de una población finita ya que se conoce la cantidad exacta del personal, para el cual son 30 trabajadores de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - año 2018.

4.4.2. Muestra

Fresno (2019), sostiene que la muestra la constituye el subconjunto de la población susceptible a ser estudiada.

La muestra en estudio se obtuvo del Gerente general y 30 trabajadores de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro- año 2018.

a) La muestra será **No probabilística** ya que estará compuesta por el estudio de caso de una micro empresa y será aplicada al Gerente general y 30 trabajadores de la Empresa Andes Technology.

Criterios de Inclusión: Trabajadores que laboran en la empresa ANDES TECHNOLOGY SAC del Sector Servicio, enfoque en soluciones tecnológicas que cumplan las características para ser encuestado como:

- Personal que laboran en el área de servicio
- Personal que gestionan la gestión de calidad
- Colaboradores que se encuentran dentro del área

Criterios de Exclusión: Para la presente investigación quedan excluidas las empresas que desarrollen actividades de otros rubros.

- Personal que no tiene relación con el área de gestión de calidad y soluciones tecnológicas.

- Trabajadores de la MYPE Andes Technology que no toman decisiones de gestión de calidad ni de soluciones tecnológicas

b) El muestreo es censal porque se ha trabajado con el total de los operarios Chávez, A. (2010) señala que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de estudio son consideradas como muestra, o donde el subconjunto representa la población entera.

4.5 Definición y Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
GESTION DE LA CALIDAD	La gestión de calidad es el proceso o la gestión que realizan los gerentes y administradores dentro de la empresa para poder realizar una buena gestión para esclarecer cuáles serán las funciones y responsabilidades de todos los integrantes de la organización. (Maldonado,2018)	La variable Gestión de la Calidad se medirá con sus dimensiones: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal	Planificar	-Metas -Políticas	Likert
			Hacer	-Proceso Actividades -Organización	Likert
			Verificar	-Seguimiento -Evaluaciones	Likert
			Actuar	-Mejora continua -Control de procedimientos	Likert
SOLUCIONES TECNOLOGICAS	Las MYPES de comercio necesitan prestar mucha atención a los cambios de la industria para mejorar su competitividad, la misma que cada vez está más condicionada por la capacidad de estos negocios para incorporar las herramientas tecnológicas en sus procesos. Frente a esto, resulta importante que la política nacional incorpore como misión promover el acceso y la adopción del comercio electrónico como principal herramienta para las MYPES, (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, 2019)	La variable Soluciones Tecnológicas se medirá con sus dimensiones: Incentivos, Servicio, Capacitación y Clima Laboral con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal	Incentivos	-Compromiso Organizacional -Reconocimientos y logros	Likert
			Servicio	- Solución al servicio técnico -Cumplimiento de servicios	Likert
			Capacitación	-Mejoramiento de funciones. -Cumplimiento de objetivos	Likert
			Clima Laboral	-Falta de participación y Compromiso. -Rotación Interna	Likert

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se consideró para esta investigación, fue las encuesta y su respectivo instrumento de recolección de datos como fueron los cuestionarios formulados, lo que fue aplicado a los representantes y trabajadores de la micro y pequeña empresa Andes Technology SAC. (Hernández y Mendoza, 2018).

4.7. Plan de análisis.

Para analizar e interpretar todos los datos que se obtengan al aplicar los cuestionarios y encuesta se utilizará los cuadros estadísticos de cotejo de datos y gráficas simple.

El procesamiento de resultados se realizará en el Programa especial de cómputo Microsoft Word, Microsoft Excel, donde se elaborará la presentación en tablas, gráficas y el análisis estadístico.

4.8. Matriz de Consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
¿Cuáles son las características de gestión de calidad con enfoque en soluciones tecnológicas de la Mype, sector servicio de la Empresa Andes Technology?	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar las características de la gestión de calidad en las Mypes con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar las características de la Mype con enfoque en soluciones tecnológicas del sector de la Empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018</p> <p>Determinar las características de los representantes en las Mypes con enfoque en soluciones tecnológicas del sector de la Empresa Andes Technology SAC ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018</p> <p>Describir las características de la gestión de la calidad en las Mype con enfoque en soluciones tecnológicas del sector de la Empresa Andes Technology SAC ubicado en el distrito de San Isidro, año 2018</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de la Calidad</p>	<p>La presente investigación titulada Gestión de la Calidad en las Mypes con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio de la Empresa Andes Technology SAC Ubicado en el distrito de San Isidro, no se ha establecido una hipótesis dado que es una investigación descriptiva.</p> <p>Guevara (2020) señala que las investigaciones descriptivas buscan sólo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación</p> <p>El nivel de la investigación fue descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>El diseño de la investigación fue Transversal-No experimental.</p>	<p>Población:</p> <p>Constituida por el personal y clientes de la Mype.</p> <p>Muestra:</p> <p>Censal porque se ha trabajado con el total de los operarios de la Mype</p>	<p>Técnica:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta</p>
	<p>Variable 2</p> <p>Soluciones Tecnológicas</p>					

4.9. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación en su versión 002, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica de fecha 16-08-2019.

- a. **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- b. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- c. **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

- d. **Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

- e. **Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- f. **Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- g. **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta

especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. (Universitario, 2019)

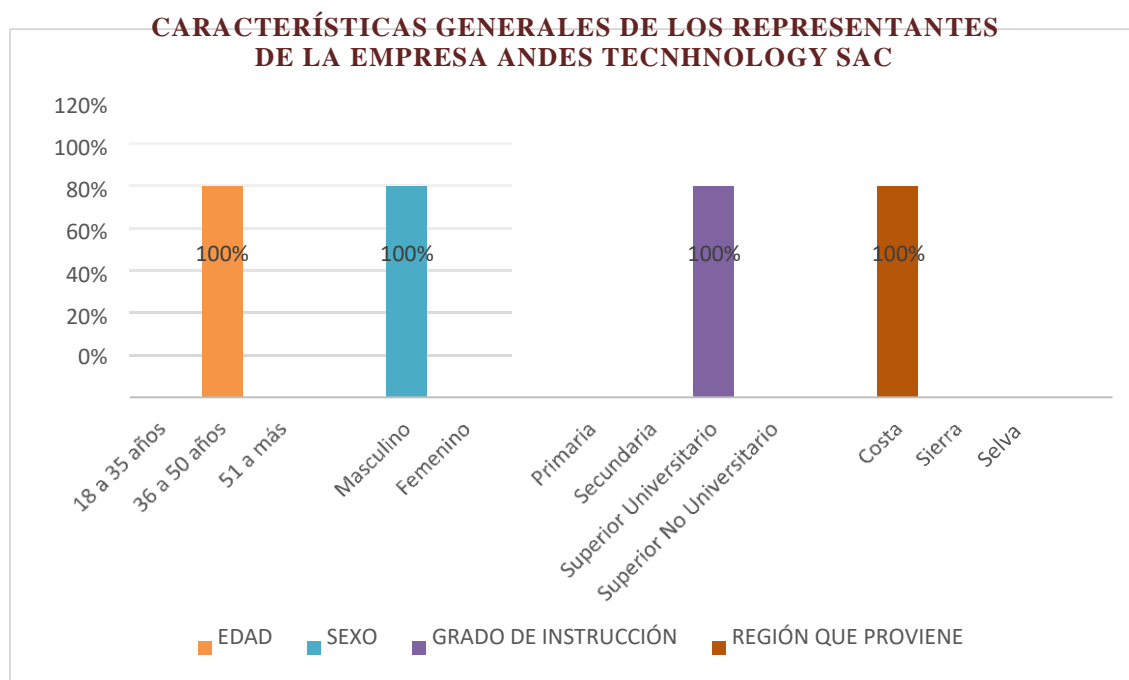
V. RESULTADOS

Tabla 1. Características generales de los representantes de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Características	f	%
EDAD		
a) 18 – 35 años	b) 36-50 años	100%
b) 36 – 50 años		
c) 51 a mas		Total: 100
GÉNERO		
a) Masculino	a) Masculino	100%
b) Femenino		
		Total: 100
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
a) Primaria		
b) Secundaria	c) Superior Universitario	100%
c) Superior Universitario		
d) Superior No Universitario		Total: 100
REGIÓN QUE PROVIENE		
a) Costa		
b) Sierra	a) Costa	100%
c) Selva		
d) Extranjero		Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 1. Características generales de los representantes de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018



Fuente: Tabla 1

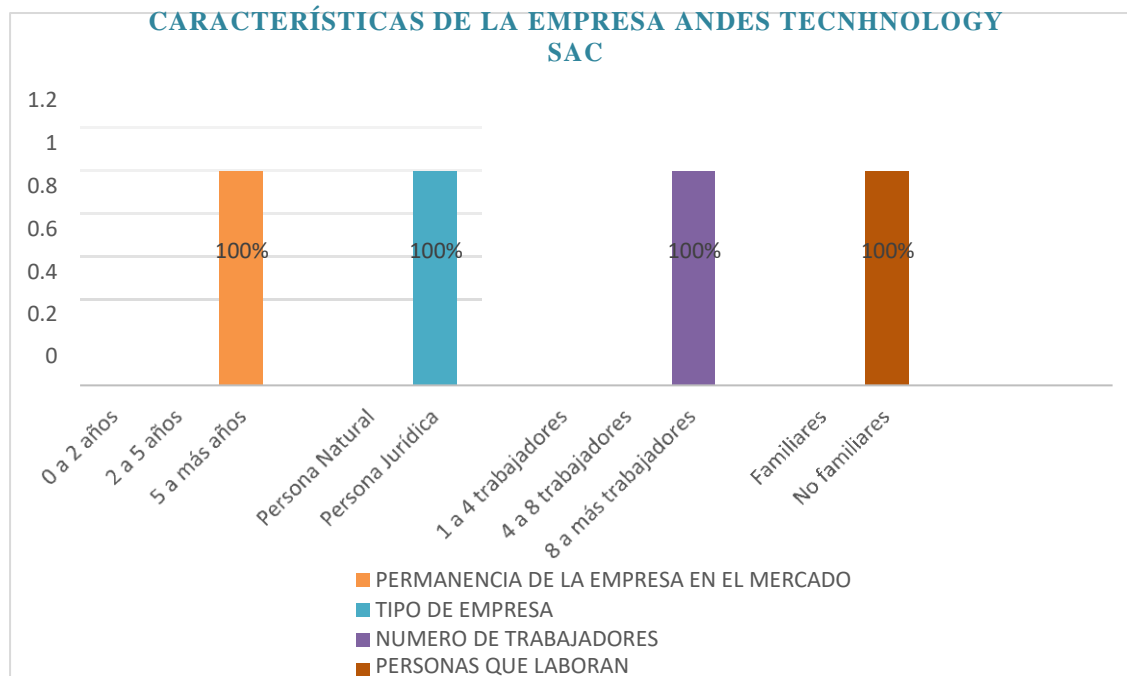
Tabla 2. Características de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

DATOS DE LA MYPE		
PERMANENCIA DE LA EMPRESA EN EL MERCADO		
a) 0 a 2 años	c) 5 años a mas	100%
b) 2 a 5 años		
c) 5 a más años		Total: 100
TIPO DE EMPRESA		
a) Persona Natural	b) Persona Jurídica	100%
b) Persona Jurídica		
		Total: 100

PERSONAL DE LA MYPE		
NUMERO DE TRABAJADORES		
a) 1 a 4 Trabajadores	c) 8 a más trabajadores	100%
b) 4 a 8 Trabajadores		
c) 8 a más trabajadores		Total: 100
PERSONAS QUE LABORAN		
a) Familiares	b) No familiares	100%
b) No Familiares		
		Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 2. Características de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.



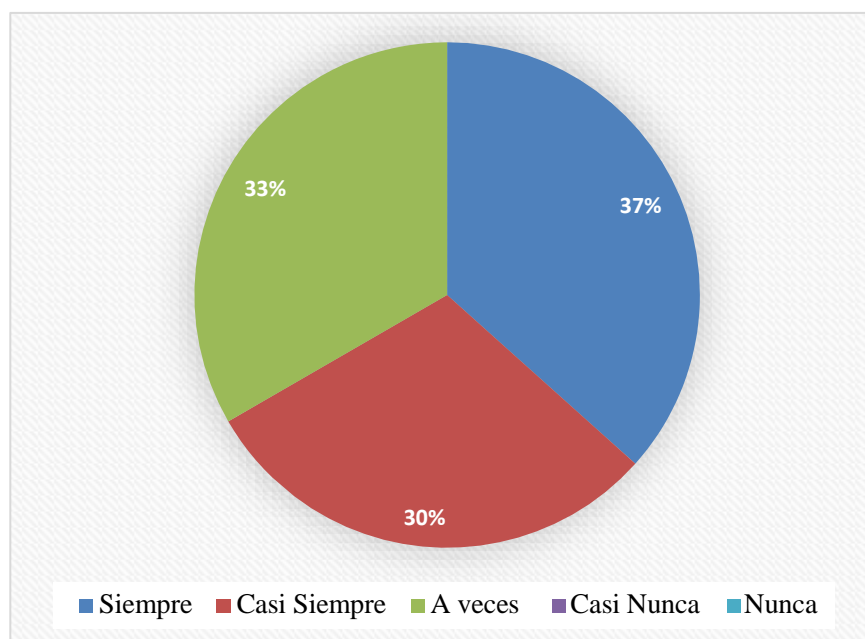
Fuente: Tabla 2

Tabla 3. Se están cumpliendo con las metas de producción

CATEGORÍA	f	%
1. Se están cumpliendo con las metas de producción.		
Siempre	11	36.6
Casi Siempre	9	30
A veces	10	33.3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 3. Se están cumpliendo con las metas de producción.



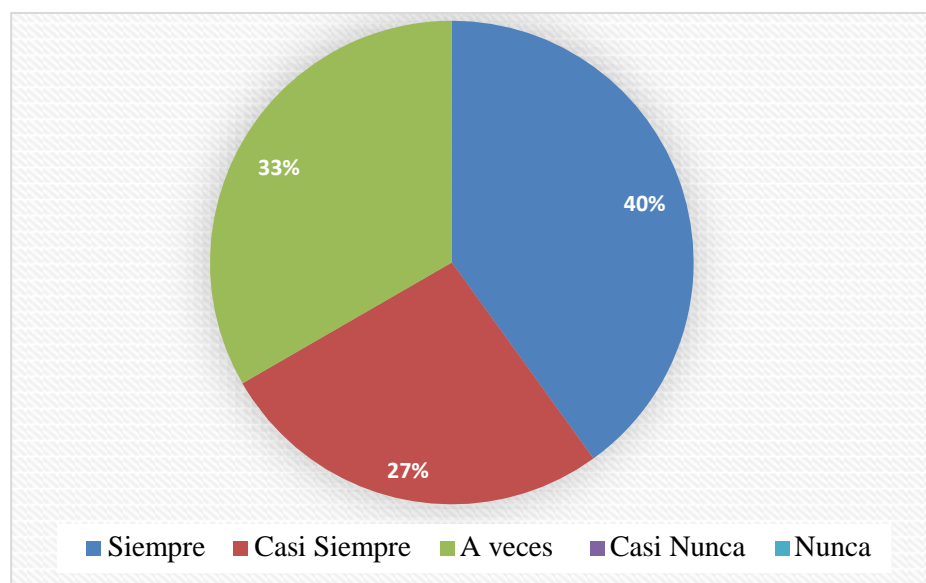
Fuente: Tabla 3

Tabla 4. Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa

2.Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa	f	%
Siempre	12	40
Casi Siempre	8	26.6
A veces	10	33.3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 4. Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa



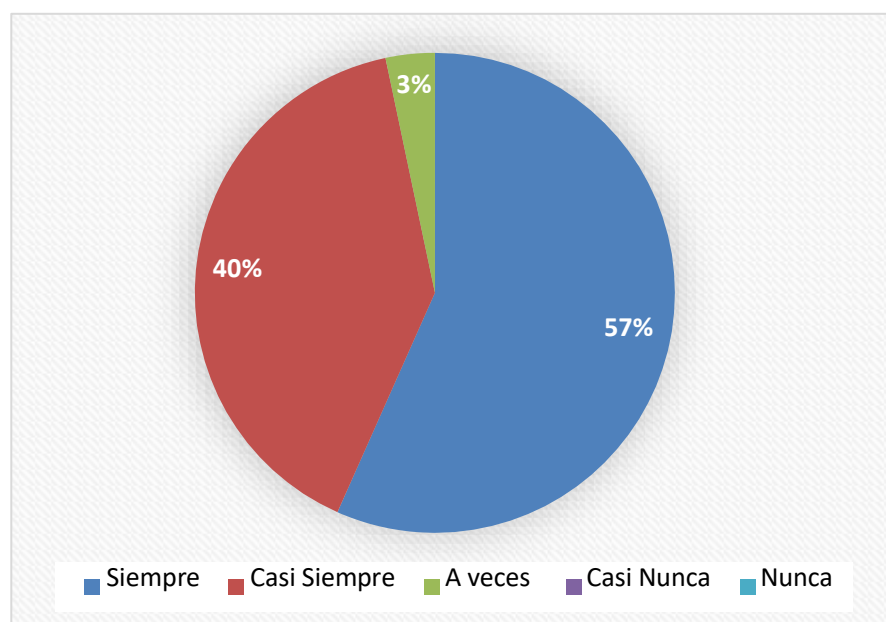
Fuente: Tabla 4

Tabla 5. Desarrollan sus actividades con objetivos

3. Desarrollan sus actividades con objetivos.	f	%
Siempre	17	56.6
Casi Siempre	12	40
A veces	1	3.3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 5. Desarrollan sus actividades con objetivos.



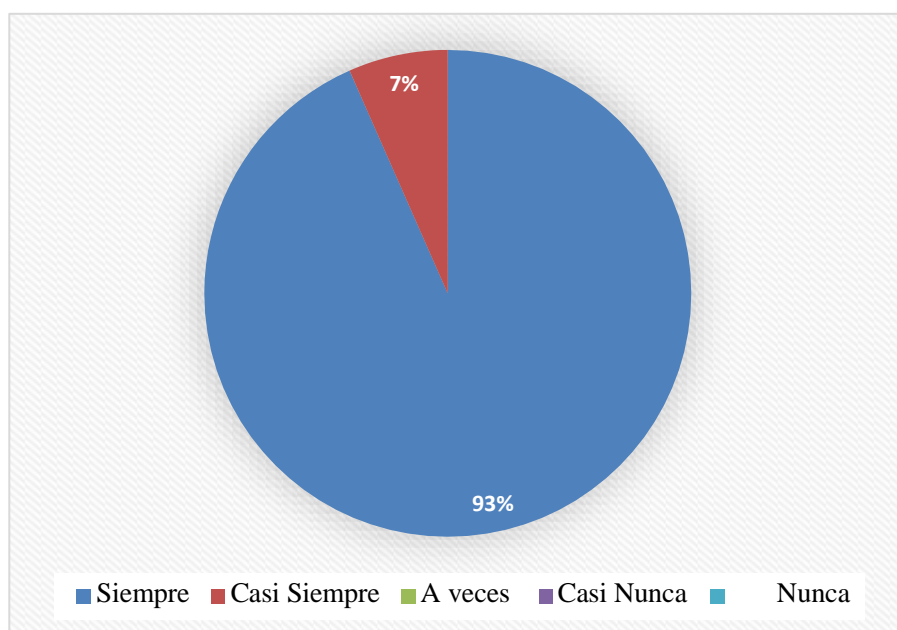
Fuente: Tabla 5

Tabla 6. Se organizan para obtener una producción provechosa.

4. Se organizan para obtener una producción productiva.	f	%
Siempre	28	93.3
Casi Siempre	2	6.6
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 6. Se organizan para obtener una producción provechosa.



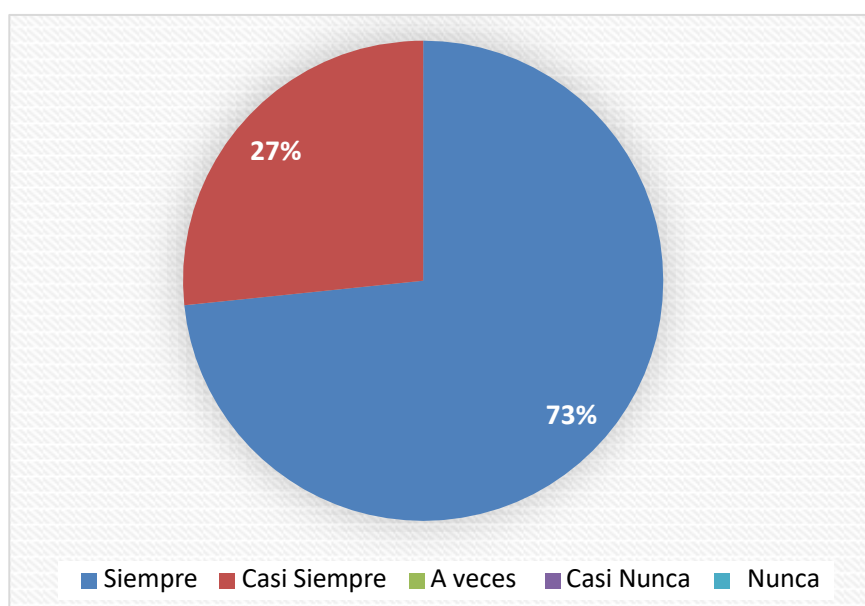
Fuente tabla 6

Tabla 7. Realiza seguimiento a los procesos de la empresa

5. Realiza seguimiento a los procesos de la empresa	f	%
Siempre	22	73.3
Casi Siempre	8	26.6
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 7. Realiza seguimiento a los procesos de la empresa



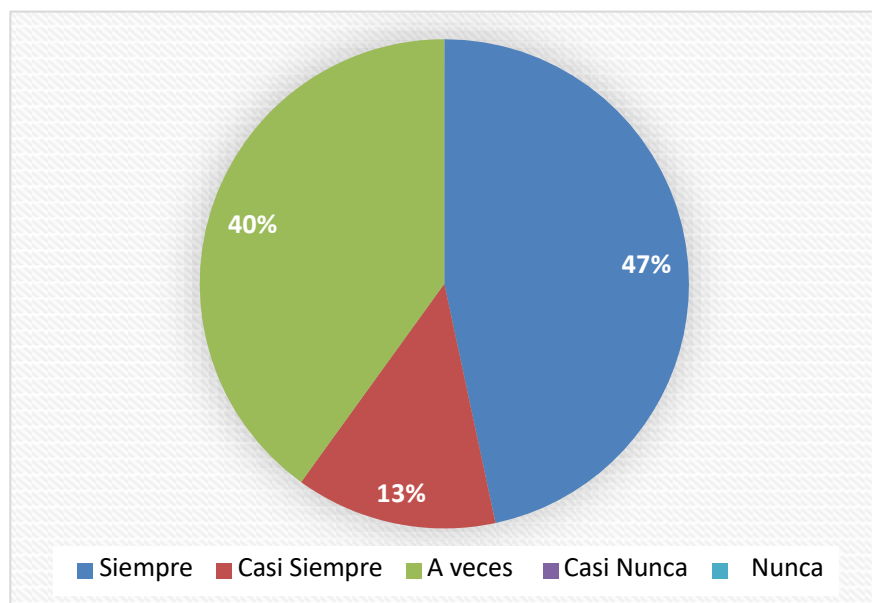
Fuente: Tabla 7

Tabla 8. Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa.

6. Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa.	f	%
Siempre	14	46.6
Casi Siempre	4	13.3
A veces	12	40
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 8. Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa.



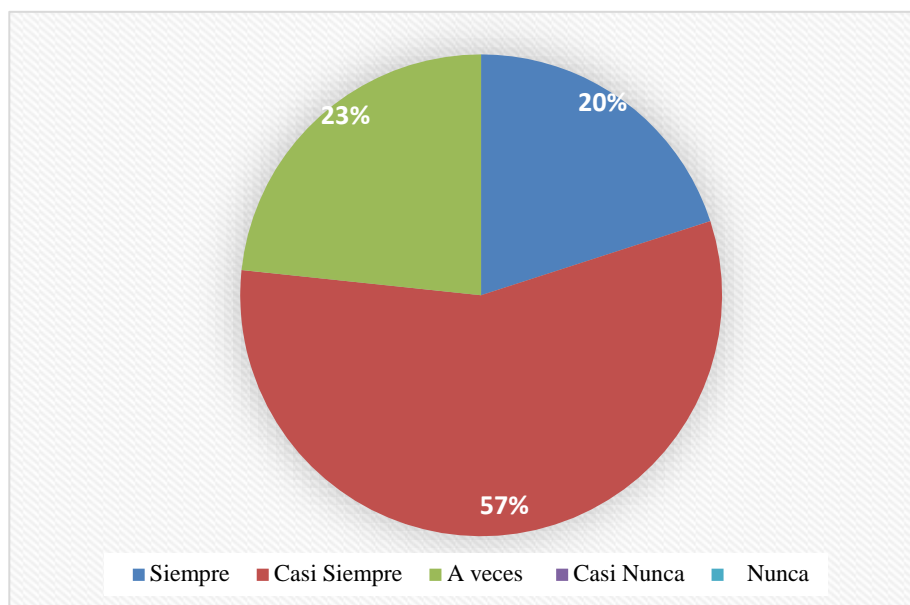
Fuente: Tabla 8

Tabla 9. De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción.

7. De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción.	f	%
Siempre	6	20
Casi Siempre	17	56.6
A veces	7	23.3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 9. De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción.



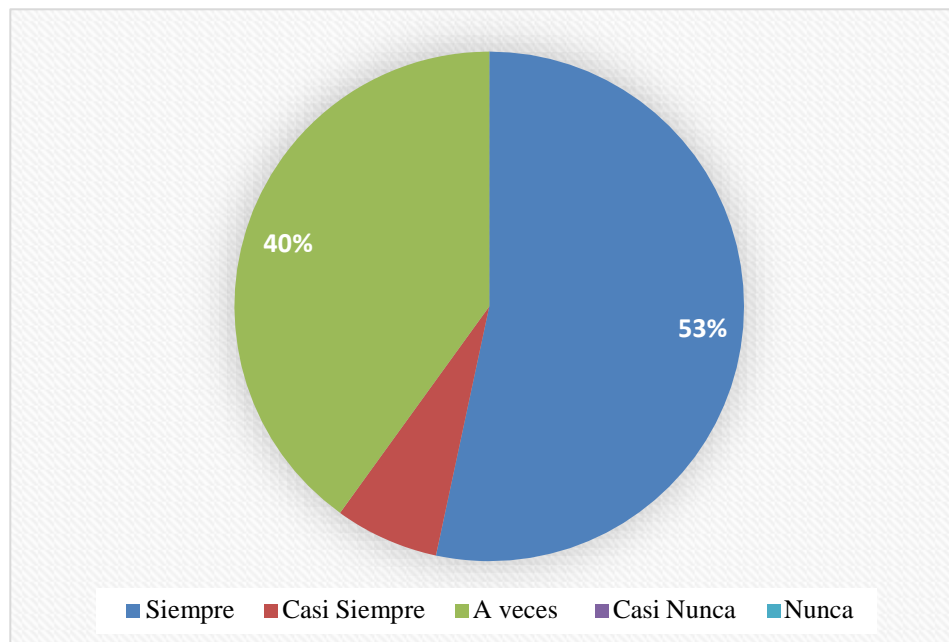
Fuente: Tabla 9

Tabla 10. Existe un control de procedimiento en la empresa.

8. Existe un control de procedimiento en la empresa.	f	%
Siempre	16	53.3
Casi Siempre	2	6.6
A veces	12	40
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 10. Existe un control de procedimiento en la empresa



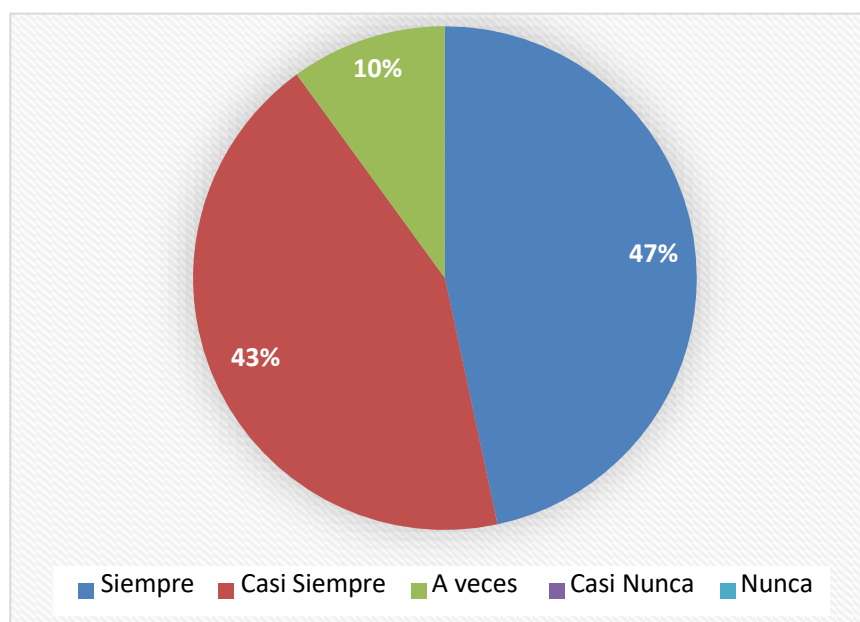
Fuente: Tabla 10

Tabla 11. La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos.

9. La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos.	f	%
Siempre	14	46.6
Casi Siempre	13	43.3
A veces	3	10
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 11. La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos.



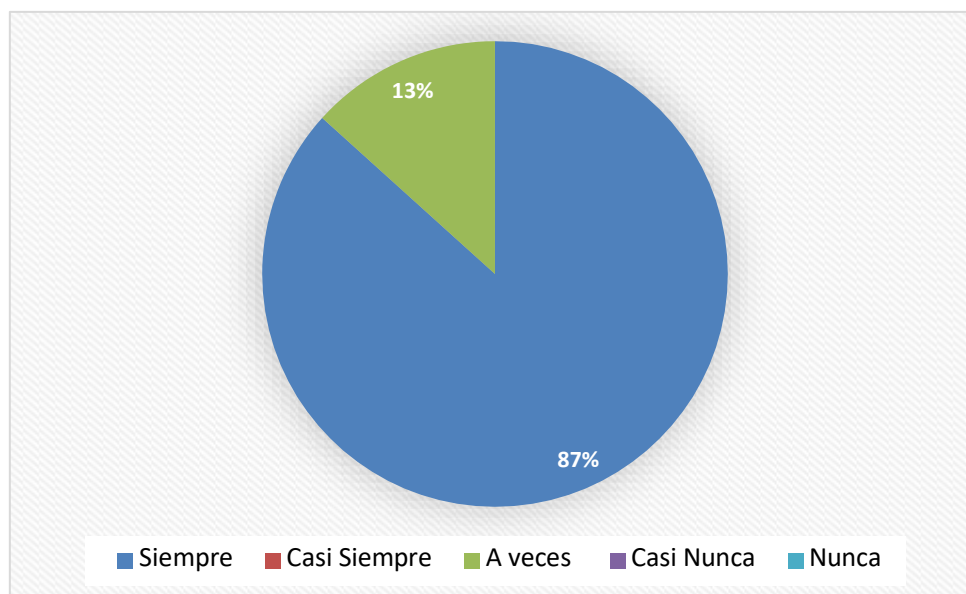
Fuente: Tabla 11

Tabla 12. Los reconocimientos y logros son favorables en la organización.

10. Los reconocimientos y logros son favorables en la organización.	f	%
Siempre	26	86.6
Casi Siempre	0	0
A veces	4	13.3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 12. Los reconocimientos y logros son favorables en la organización.



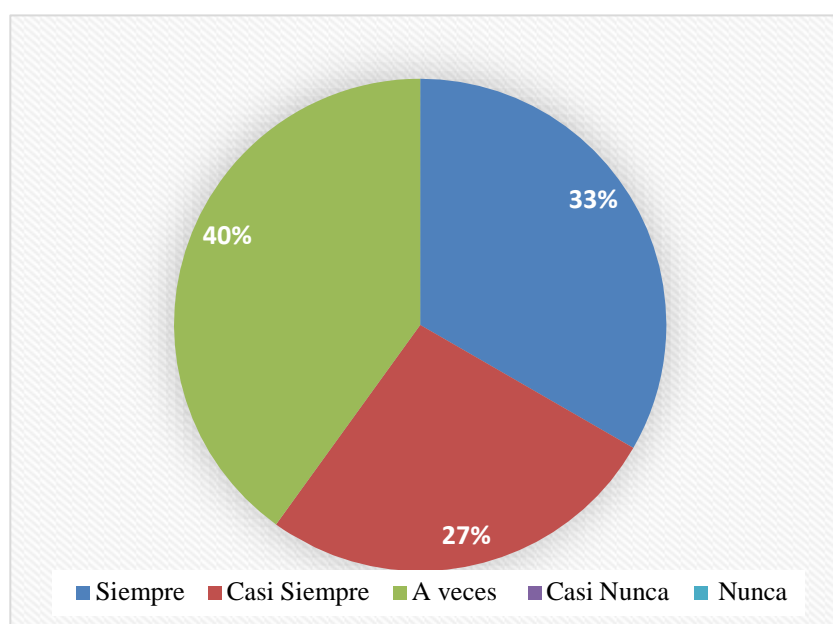
Fuente: Tabla 12

Tabla 13. La solución al servicio técnico es inmediata.

11. La solución al servicio técnico es inmediata.	f	%
Siempre	10	33.3
Casi Siempre	8	26.6
A veces	12	40%
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 13. La solución al servicio técnico es inmediata.



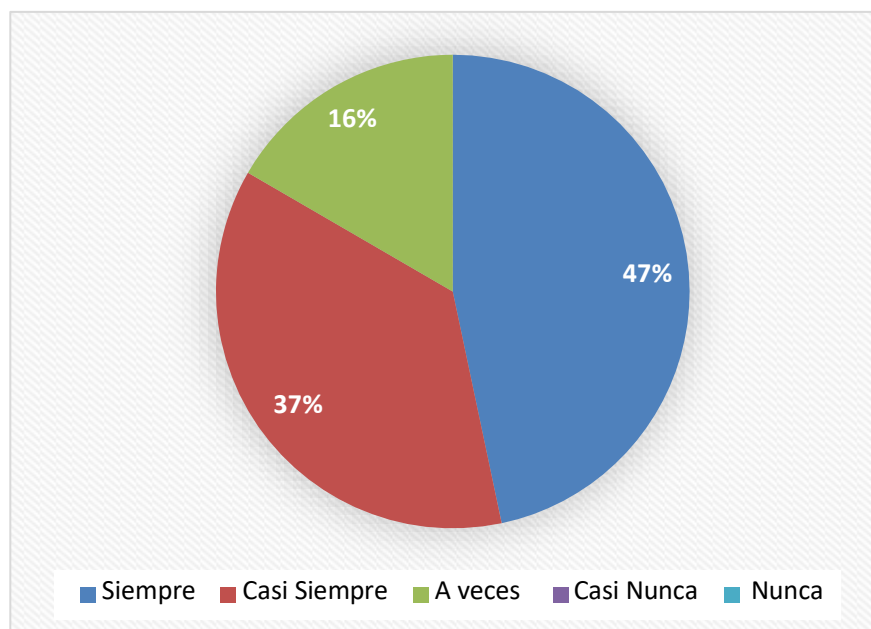
Fuente: Tabla 13

Tabla 14. Se da el cumplimiento de la programación de los servicios técnicos.

12. Se da el cumplimiento de la programación de los servicios técnicos.	f	%
Siempre	14	46.6
Casi Siempre	11	36.6
A veces	5	16.6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total:	30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura. 14. Se da el cumplimiento de la programación de los servicios técnicos.



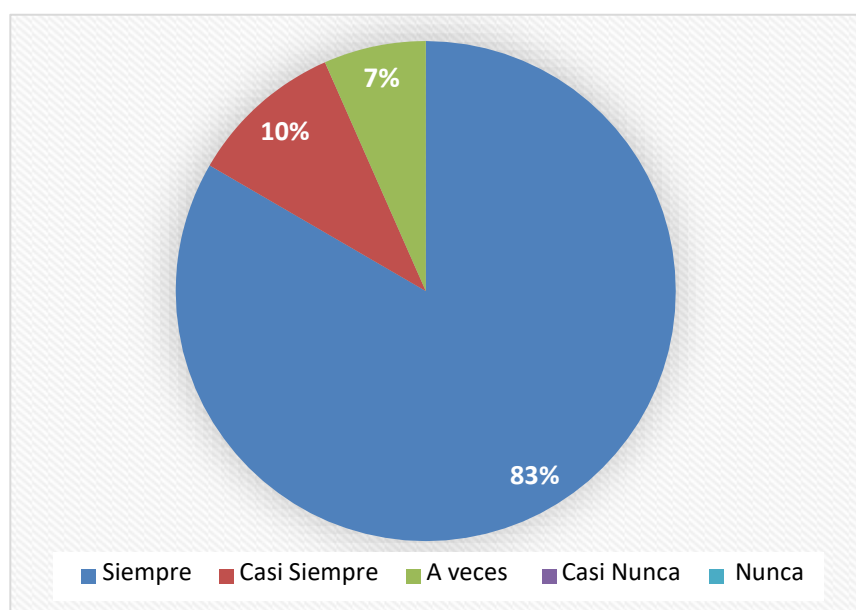
Fuente: Tabla 14

Tabla 15. Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas.

13. Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas.	f	%
Siempre	25	83.3
Casi Siempre	3	10
A veces	2	6.6
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
	Total: 30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 15. Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas.



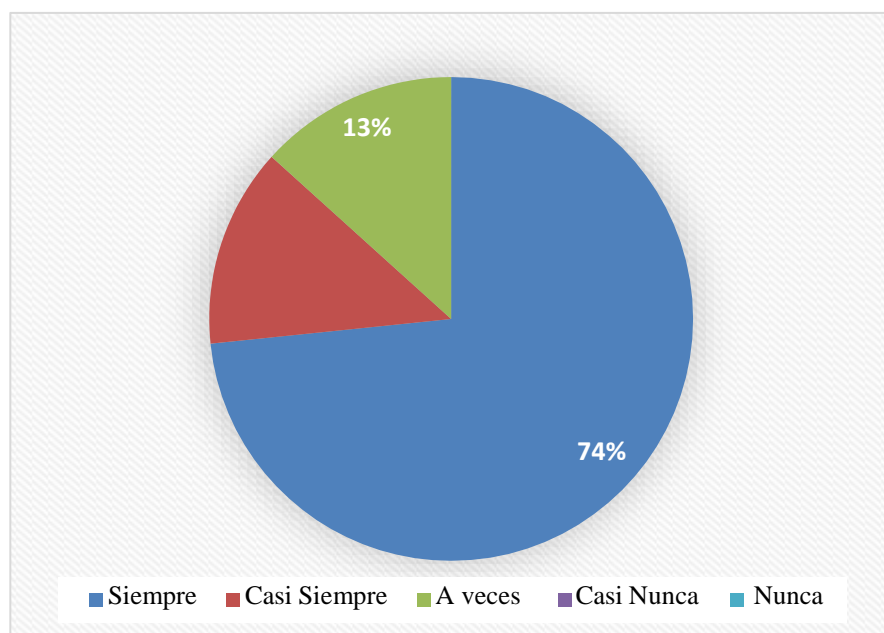
Fuente: Tabla 15

Tabla 16. La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos.

14. La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos.	f	%
Siempre	22	73.3
Casi Siempre	4	13.3
A veces	4	13.3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total:	30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 16. La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos.



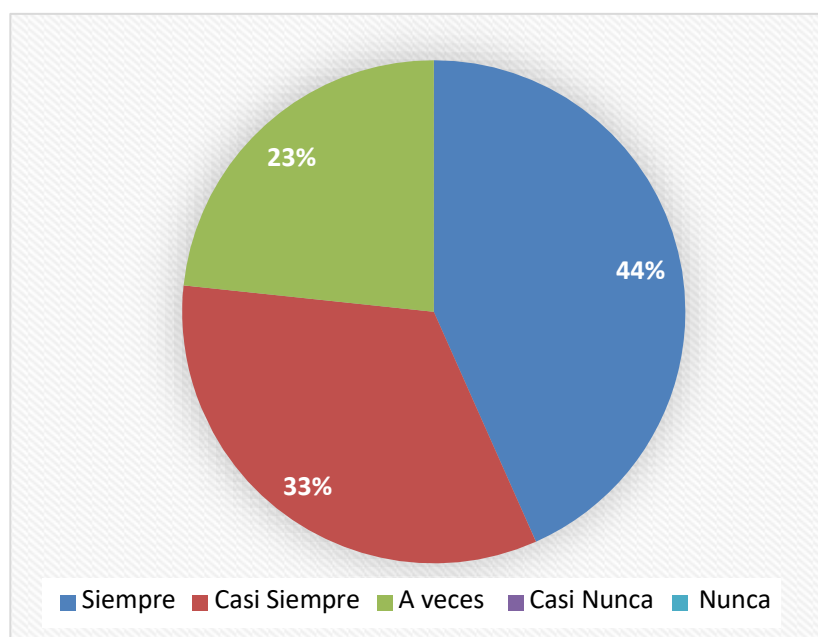
Fuente: Tabla 16

Tabla 17. Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa.

15. Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa.	f	%
Siempre	13	43.3
Casi Siempre	10	33.3
A veces	7	23.3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total:	30	Total: 100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 17. Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa.



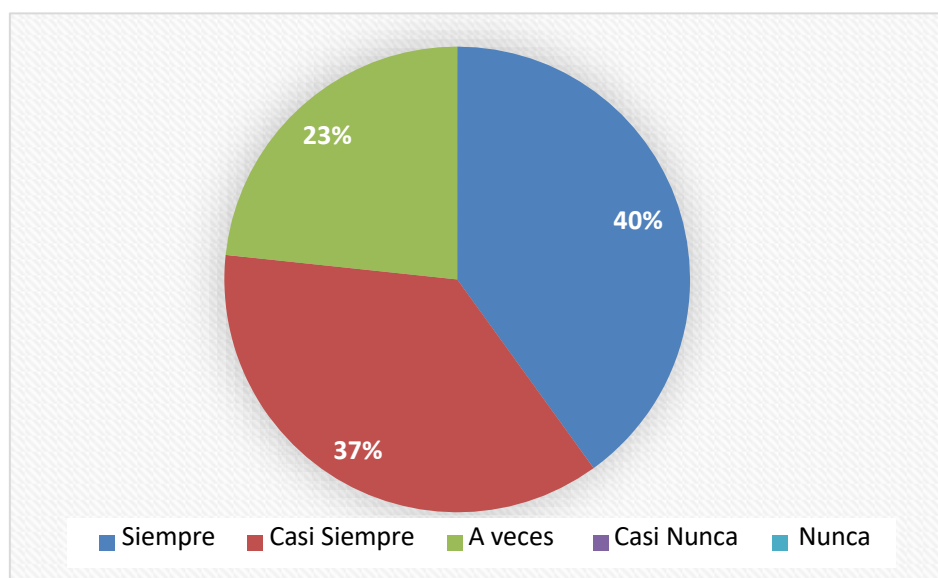
Fuente: tabla 17

Tabla 18. Se tiene como política la rotación en la empresa

16. Se tiene como política la rotación en la empresa	f	%
Siempre	12	40
Casi Siempre	11	36.6
A veces	7	23.3
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total:	30	100

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018.

Figura 18. Se tiene como política la rotación en la empresa



Fuente: Tabla 18

5.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la tabla 1, respecto a las características generales de los representantes de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018. Se promedia que de la Mype en estudio las edades de sus representantes oscilan entre los 36 a 50 años de edad y son de género masculino, se observa también que su grado de instrucción es de estudios superiores universitarios y provienen de la región Costa.

En la tabla 2, referente a características de la empresa Andes Technology SAC, ubicado en el distrito de San Isidro - Año 2018. Sobre su permanencia en el mercado, se determina que el periodo de su empresa es de 5 años a más, asimismo la empresa es una persona jurídica. Por otro lado, se determina que el número de trabajadores que tiene la empresa es de 8 a más trabajadores y las personas que laboran resultan no ser familiares.

En la tabla 3, referente al indicador “se están cumpliendo con las metas de producción” el 36.6% de los trabajadores manifestaron que Siempre, mientras que el 33.3% indicaron que solo A veces, y el 30% señala que Casi Siempre.

En la tabla 4, en cuanto al indicador “Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa” el 40% señalaron que Siempre y el 26.6% manifiesta que Casi siempre, mientras que el 33.3% indicaron que A veces.

En la tabla 5, con respecto al indicador “Desarrollan sus actividades con objetivos” el 56.6% mencionaron que Siempre, mientras que el 40% señala que Casi Siempre lo hacen. Por otro lado, el 3.3% consideran que A veces.

En la tabla 6, referente al indicador “Se organizan para obtener una producción provechosa” el 93.3% manifestaron que Siempre, mientras que el 6.6% señalan que Casi Siempre.

En la tabla 7, referente al indicador “Realiza seguimiento a los procesos de la empresa” se concluyó que el 73.3% de los encuestados señalaron que Siempre se realiza el seguimiento de la empresa, mientras que el 26.6% manifiesta que Casi Siempre.

En la tabla 8, en cuanto al indicador “Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa” se observó que el 46.6% de los encuestados señalan que Siempre se realiza, por otro lado, el 13.3% determina que Casi siempre y el 40% solo A veces.

En la tabla 9, con respecto al indicador “De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción” se concluyó que el 20% analiza que Siempre se presenta una mejora, por otro lado, el 56.6% de los encuestados puntualizan que Casi siempre y el 23.3% señalan que solo A veces.

En la tabla 10, referente al indicador “Existe un control de procedimiento en la empresa” se determinó que el 53.3% expresan que Siempre, por otro lado, el 6.6% dicen que Casi Siempre existe un control de procedimiento en la empresa y el 40% que A veces.

En la tabla 11, en cuanto al indicador “La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos” se observó que el 46.6% de los encuestados apuntan que Siempre, mientras que el 43.3% señalan que Casi siempre y el 10% que solo A veces.

En la tabla 12, en cuanto al indicador “Los reconocimientos y logros son favorables en la organización” se concluyó que el 86.6% de los encuestados manifestaron que Siempre, por otro lado, el 13.3% señala que solo A veces.

En la tabla 13, en cuanto al indicador “La solución al servicio técnico es inmediata” se pudo analizar que el 40% determina que A veces la solución al servicio técnico es inmediata, mientras que el 33.3% indican que Siempre es inmediata y el 8% de los encuestados que Casi siempre.

En la tabla 14, en cuanto al indicador “Se da el cumplimiento de la programación de los servicios técnicos” se observó que el 46.6% de los encuestados señalaron que Siempre se da cumplimiento, mientras que el 36.6% manifestó que Casi siempre y el 16.6% que solo A veces.

En la tabla 15, en cuanto al indicador “Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas” se pudo analizar que el 83.3% opinan que Siempre, mientras que el 10% piensa que Casi Siempre son útiles y el 6.6% que A veces.

En la tabla 16, en cuanto al indicador “La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos” se concluyó que el 73.3% de los encuestados puntualizan que Siempre, mientras que el 13.3% y el otro 13.3% señalan que Casi Siempre y solo A veces.

En la tabla 17, en cuanto al indicador “Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa” el 43.3% manifiestan que Siempre, mientras que el 33.3% indican que Casi siempre, por otro lado, el 23.3% que A veces.

En la tabla 18, en cuanto al indicador “Se tiene como política la rotación en la empresa” se observó que el 40% de los encuestados determinan que Siempre, mientras que el 36.6% opinan que Casi Siempre, asimismo el 23.3% que A veces.

CONCLUSIONES

Respecto a las características de la Mype con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio, de la Empresa Andes Technology SAC, se determinó que: los representantes toman con importancia las innovaciones en la empresa, para poder generar competitividad y conseguir buenos resultados.

Estas soluciones tecnológicas benefician a las MYPES, las hacen más ágiles y listas para enfrentar los desafíos que se presentan en la actualidad en términos de velocidad y conveniencia. El aspecto económico es primordial de igual manera, ya que estas soluciones les hacen reducir costos y aumentar la productividad.

Por tales motivos, es importante adoptar soluciones tecnológicas en la empresa que lo requiere y seguramente así es porque la necesidad de mejorar y agilizar procesos existe. Entre más capacidad de adaptación tengan la empresa, mejores oportunidades de crecimiento tendrá.

En relación a las características de los representantes en las MYPES con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio, de la Empresa Andes Technology SAC se determinó que las edades de sus representantes oscilan entre los 36 a 50 años y son de género masculino. Asimismo, el grado de instrucción que llevan es superior universitario y la mayoría proviene de la región Costa. Del mismo modo los miembros de la empresa señalan que utilizan correctamente los equipos tecnológicos y herramientas digitales y consideran que estas herramientas y aplicaciones útiles favorecen tanto la operación como la administración de la empresa.

En lo que lo que refiere a las características de la gestión de la calidad en las Mypes con enfoque en soluciones tecnológicas del sector servicio, de la Empresa Andes Technology SAC, se determinó que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento del termino gestión de calidad, sin embargo, una minoría desconoce a qué se refiere, por esa razón se pueden presentar desventajas en el proceso, debido a que las actividades de gestión de calidad se deben realizar de forma ordenada y coordinada para ofrecer productos o servicios de calidad en su empresa.

Se busca otorgar un servicio de calidad, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, por lo tanto, el equipo de trabajo debe invertir tiempo en conocer sus necesidades, ya con esa información, las estrategias a emplear estarán enfocadas en ellos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa Andes Technology establecer metas de mejora, las metas de la empresa deben de ser ambiciosas y definidas en base a estudios comparativos con las mejores empresas de su rubro, de esa forma podrá presentar un mejor y más alto rango de productividad.
- Se debe realizar un estudio de inversión sobre nuevas máquinas con tecnología actualizada que permitiría así disminuir tiempos y mejorar la calidad de fabricación en los productos.
- Desempeñar reuniones del personal cada cierto tiempo, con el fin de exponer propuestas de mejoras continuas que se alcancen a ejecutar. Asimismo, que el personal reciba capacitaciones sobre el uso de las TICs en la empresa, para de esa forma complementar su conocimiento sobre su aplicación.
- Que, se establezca incentivos no económicos al personal acorde a su desempeño laboral, con el objetivo de motivar a los empleados por los logros obtenidos de acuerdo a las metas que la empresa impone y que sean retribuidos por gestos, premios y menciones con la finalidad de reforzar la moral y reconocer el esfuerzo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta Castillo, V. M., Vega Morejón, B. A., González Illescas, M. L., & Carmenate Fuentes, L. P. (2020). *Tipos de Innovación como Estrategias de Adaptación al Dinamismo de los Mercados*. INNOVA Research Journal, 5(3), 1-21.

Andrade, C. (2018). *Implementación de un Sistema de Monitoreo para la Gestión y Mantenimiento en el Laboratorio de Redes de la Carrera de Electrónica y Telecomunicaciones de la Facultad de Tecnología U.M.S.A.* (Trabajo de Grado para Optar al Grado, en Magister Scientiarum en Gestión del Mantenimiento), Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia
Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/16774/TM-2029-Lima%20Marquez,%20Julio%20Daniel.pdf?sequence=1>

Aparcana, A. (2019). *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016.* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de: file:///c:/users/jose/downloads/gestion_calidad_mypes_beneficios_aparcana_loayza_ana_cladia.pdf

Antúnez, L. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016.* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Aquino, H. F. (2019). *Gestión de la calidad y la Formalización de las Mype del sector comercio - rubro bodegas, del mercado Valle Sagrado, distrito de San Juan de Lurigancho, 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Barboza, A. (2019). *Estrategia de marketing digital para la mejora en la publicidad de la microempresa "Quillazu", Chiclayo*. (tesis de pregrado). Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35269/Obando_BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Beltrán J., Carmona M., Carrasco R., Rivas M. y Tejedor F. (s.f.). *Guía para una gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología, imprenta Berekintza, ISBN. 84-923464-7-7.

Bertrand L. H., & Prabhakar M. Ghare. (1990). *Control de Calidad y Teoría de aplicaciones*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eGdLTd3UiN8C&oi=fnd&pg=PA41&dq=Bertrand+L.+Hansen,+Prabhakar+M.+Ghare,+1990+Denomina+control+de+la+calidad+al+conjunto+de+t%C3%A9cnicas+y+procedimientos+que+sirve+a+la+direcci%C3%B3n+para+orientar,+supervisar+y+controlar+todas+las+etapas+mencionadas+hasta+la+obtenci%C3%B3n+de+un+producto+de+la+ca&ots=Hr1XiryvbY&sig=UH7cMVJxen4oRsJaJ95IQiMN2dw#v=onepage&q&f=false>

Campos J. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector servicio, rubro centros médicos privados, distrito de Callería, año 2018*. Tesis para optar el

título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.

Cano, N (2019). *Propuesta de mejora del marketing mix como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector producción, rubro panaderías, de la urbanización Pando, distrito de San Miguel, 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14693/GESTION_CALIDAD_MARKETING_MIX_CANO_RAMOS_NELLY_ANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiarucci, S. (2020). *¿Qué es exactamente la Gestión de Calidad?*. Recuperado de:

<https://www.eipe.es/blog/gestion-de-calidad-definicion/>

García, D. (2017). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015*; Obtenido de:
http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/24880/11131083_2017.pdf?sequence=1

Fresno Chavez, C. (2019). *Metodología de la investigación: Así de fácil*. Córdoba, Argentina: El Cid Editor.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, P. (2020). *Metodología de la investigación*.

Hilario, N. (2019). *Gestión de calidad en la capacitación de la MYPE, sector comercio, rubro venta minorista de artefactos electrodomésticos línea blanca, estudio de caso: “Nuevo Milenium” del distrito de Imperial - Cañete, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú. Recuperado de:
file:///c:/users/jose/downloads/gestión_calidad_capacitación_mype_%20hilario_gutierrez_nadia_maritza.pdf

Huari, P. (2019). *Propuesta de mejora del marketing digital como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú. Recuperado de:
file:///c:/users/jose/downloads/micro_empresas_gestion_calidad_patricia_justina_huari_maximiliano%20.pdf

Jiménez J. (2019). *Gestión de la calidad y competitividad en las mype rubro hoteles en la av. circunvalación Piura, año 2019*. Piura: Uladech.

López. (2019). *Sistema De Gestión De Calidad Según La Norma Iso 9001-2008 Para La Estandarización De Los Procesos De Confección De Bividis En La Empresa M&B Textiles*. In Ambato - Ecuador.

Meza (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector*.

Noreña, D. (2019). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/el-artede-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html?ref=gesr>

Monroy T. (2019) los cinco elementos importantes de un sistema de gestión de calidad. Obtenido de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cincoelementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad

Murga, A. (2018). *Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercial, Rubro Venta Minorista de Insumos Agrícolas, Distrito de Moro, Ancash, 2016*. (Trabajo para Optar al Título de Licenciado en Administración de Empresas), Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Anchas, Perú, Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8338/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MURGA_BALTAZAR_ANA_PAULA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navarrete De La Cruz, J. M., & William Guillermo, C. M. (2018). *Propuesta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa del sector del transporte*.

Olortegi, J. (2017). *Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015*. (Trabajo para Optar al Título de Magíster en Ingeniería de

Sistemas e Informática con mención en Dirección y Gestión de Tecnología de Información), UNMSM, Lima, Perú.

Recuperado de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6268/Otaegui_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ortega, B. (2019). *Las pymes crean el 66% del empleo en España*. Recuperado de, <https://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/9646458/01/19/Las-Pymes-espanolas-crean-el-66-del-empleo.html>

Onofre, J. (2018). *Análisis de la Calidad del Servicio (QOS) en la Red de Internet de la Ciudadela el Chorrillo en la Ciudad de Bahoyo para una Empresa de Telecomunicaciones*. (Trabajo de Grado para Optar al Grado Académico ingeniero en Networking y Telecomunicaciones). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32544/1/B-CINT-PTGN.298%20Onofre%20Caicedo%20Joseph%20%20German.pdf>

Raffino, M. (2021). *Gestión de calidad*. Argentina: Concepto.de.

Raffino, E. (2020). *¿Qué es la gestión de calidad?* Recuperado de <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Rey, M. C. (2018). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. Anales de Documentación: Revista de Biblioteconomía y Documentación, 3, 138–15.

Rueda Fasanando CT. (2019). *Implementación de un sistema informático de control 108 de ventas e inventarios de la maderera Hendrik, en la ciudad de Tumbes, 2016.*

[Internet]. [Tumbes]: Universidad Católica los Ángeles Chimbote; 2019.

Rodríguez, A. (1 de junio de 2018). Cuida tu dinero. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13128366/la-importancia-de-la-calidad-de-los-productos-en-un-negocio>.

Sunat (2018). *Micro y pequeña empresa- MYPE. ¿Qué es una Mype?* Lima 2018. Recuperado de: <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>

Zeballos, S. V. A. (2019). *Los principios básicos de la gestión de la calidad.*

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA VALIDADA

ENCUESTA

*GESTIÓN DE CALIDAD CON ENFOQUE EN SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE LA MYPE, SECTOR SERVICIO DE LA EMPRESA ANDES TECHNOLOGY SAC, DISTRITO DE SAN ISIDRO, PROVINCIA DE LIMA - AÑO 2018

PREGUNTAS	1 SIEMPRE	2 CASI SIEMPRE	3 A VECES	4 CASI NUNCA	5 NUNCA
VI GESTIÓN DE CALIDAD					
D1 PLANIFICAR					
1. Se están cumpliendo con las metas de producción.					
2. Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa.					
D2 HACER					
3. Desarrollan sus actividades con objetivos.					
4. Se organizan para obtener una producción productiva.					
D3 VERIFICAR					
5. Realiza seguimiento a los procesos de la empresa.					
6. Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa.					
D4 ACTUAR					
7. De acuerdo a los objetivos se encuentra una mejora continua en la producción.					
8. Existe un control de procedimiento en la empresa.					
SOLUCIONES TECNOLÓGICAS					
D1 INCENTIVOS					
9. La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos.					
10. Los reconocimientos y logros es favorable en la organización.					

D2 SERVICIO					
11. La solución al servicio técnico es inmediata					
12. El cumplimiento de la programación de los servicios técnicos.					
D3 CAPACITACION					
13. Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas.					
14. La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos.					
D4 CLIMA LABORAL					
15. Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa.					
16. Se tiene como política la rotación en la empresa					


 UNIVERSIDAD CATOLICA
 LOS ANGELES - CHIMBOTE

 LIC. ROBERTO CUJAL VELAYSOSA
 COORDINADOR: GARETA ADMINISTRACIÓN
 FILIAL - LIMA

ANEXO 2. ENCUESTAS

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO QUE EMPLEARÁ A LOS REPRESENTANTES DE LA EMPRESA ANDES TECHNOLOGY SAC, RUBRO SERVICIO

Representante de la Empresa ANDES TECHNOLOGY SAC

1. EDAD

- a) 18 – 35 años b) 36 – 50 años c) 51 a mas

2. GENERO

- a) Masculino b) Femenino

3. GRADO DE INSTRUCCIÓN

- a) Primaria b) Secundaria c) Superior Universitario d) Superior No Universitario

4. REGION QUE PROVIENE

- a) Costa b) Sierra c) Selva d) Extranjero

CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA ANDES TECHNOLOGY SAC

5. PERMANENCIA DE LA EMPRESA EN EL MERCADO

- a) 0 a 2 años b) 2 a 5 años c) 5 a más años

6. NUMERO DE TRABAJADORES

- a) 1 a 4 Trabajadores b) 4 a 8 Trabajadores c) 8 a más trabajadores

7. PERSONAS QUE LABORAN

- a) Familiares b) No Familiares

8. TIPO DE EMPRESA

- a) Persona Natural
b) Persona Jurídica

ENCUESTA

**“GESTIÓN DE CALIDAD CON ENFOQUE EN SOLUCIONES TECNOLOGICAS DE LA
MYPE, SECTOR SERVICIO DE LA EMPRESA ANDES TECHNOLOGY SAC, DISTRITO
DE SAN ISIDRO, PROVINCIA DE LIMA - AÑO 2018**

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
V1 GESTION DE CALIDAD					
D1 PLANIFICAR					
1. Se están cumpliendo con las metas de producción.					
2. Trabajan mediante una planificación bajo la política de la empresa.					
D2 HACER					
3. Desarrollan sus actividades con objetivos.					
4. Se organizan para obtener una producción productiva.					
D3 VERIFICAR					
5. Realiza seguimiento a los procesos de la empresa.					
6. Se realiza evaluaciones a los resultados de la empresa.					
D4 ACTUAR					

7. De acuerdo a los objetivo se encuentra una mejora continua en la producción.					
8. Existe un control de procedimiento en la empresa.					
SOLUCIONES TECNOLOGICAS					
D1 INCENTIVOS					
9. La empresa tiene un compromiso organizacional con los talentos humanos.					
10. Los reconocimientos y logros es favorable en la organización.					
D2 SERVICIO					
11. La solución al servicio técnico es inmediata.					
12. El cumplimiento de la programación de los servicios técnicos.					
D3 CAPACITACION					
13. Las capacitaciones son útiles para el mejoramiento de las empresas.					
14. La organización le da interés al cumplimiento de los objetivos.					
D4 CLIMA LABORAL					
15. Los talentos humanos tienen participación y compromiso en la empresa.					
16. Se tiene como política la rotación en la empresa					

