

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA
COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS-
RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO ASCOPE 2018

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

AUTORA:

Bach. KIMBERLEY CHRISTEL VILCHEZ YUPANQUI

ASESOR:

Mgtr. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

**TRUJILLO-PERÚ
2019**

JURADO EVALUADOR

Dr. José German, Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Carolina Esther, Castellares Jhonson
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a nuestro padre celestial, por darme la vida e iluminar mi camino, por bendecir cada paso que eh dado en mi carrera y por darme la sabiduría necesaria para realizar este informe.

A mis padres por apoyarme siempre en cada momento de mi carrera, por depositar su confianza en mí, por darme la oportunidad de estudiar una carrera profesional, por ser siempre mis incondicionales que están en cada momento de mi vida.

También agradecer al MGTR. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO por el asesoramiento brindado, por su dedicación y paciencia que tuvo al enseñarnos durante todo este tiempo para poder culminar con buenos resultados el taller.

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por darme la vida y permitir que haya llegado hasta esta etapa de mi carrera profesional, por dar sabiduría y ser mi fortaleza siempre en cada paso que doy y por poner en mi vida a personas buenas que han estado conmigo en todo el proceso de mis estudios universitarios.

A mis padres Jaime y Roció por ser el pilar fundamental de mi vida, por el apoyo incondicional que me han brindado en toda mi carrera, por ellos llegue hasta aquí.

A toda mi familia por apoyarme moralmente y por motivarme para ser una gran profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: determinar las principales características de gestión de calidad con uso de las TIC y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. El diseño de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo. De una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas elegidas por conveniencia, aplicando un cuestionario de 21 preguntas. Obteniendo como resultados: que el 60% de los representantes tienen conocimiento de la Gestión de Calidad y el 80% conoce la técnica de Marketing. En cuanto al conocimiento de las TIC el 60% de los representantes si tienen conocimientos de las TIC, y no utilizan ninguna red social para promocionar su empresa, es por ello que el 60% de los representantes menciona que no obtuvieron ningún beneficio utilizando las TIC por la misma razón que no lo utiliza. Finalmente, llegamos a la conclusión que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento de las TIC, pero no la utilizan por falta de iniciativa y por un regular conocimiento en computación.

Palabras claves: Calidad, Gestión, Mypes y TIC.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the main features of quality management with the use of ICT and improvement plan in the micro and small companies of the services sector - restaurant sector, Ascope district 2018. The research design was non-experimental -transversal-descriptive. From a sample population of 15 micro and small companies chosen for convenience, applying a questionnaire of 21 questions. Obtaining as a result that 60% of the representatives have knowledge of Quality Management and 80% know the Marketing technique. In terms of ICT knowledge, 60% of the representatives if they have knowledge of ICT, and do not use any social network to promote their company, that is why 60% of the representatives mention that they did not obtain any benefit using the TIC for the same reason that they do not use it. Finally, we conclude that most of the micro and small companies have knowledge of ICT, but do not use it due to lack of initiative and a regular knowledge in computing.

Keywords: Quality, Management, Mypes and ICT.

HOJA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas	38
2.3 Marco Conceptual	49
III. HIPÓTESIS	51
IV. METODOLOGÍA	52
4.1 Diseño de investigación	52
4.2 El universo y muestra	52
4.3 Definición y operacionalización de variables	53
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.5 Plan de análisis	55
4.6 Matriz de consistencia	56
4.7 Principios Éticos	57
V. RESULTADOS	58
5.1 Resultados	58
5.2 Análisis de Resultados	62
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74

REFERENCIAS	76
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018.....	58
Tabla 2. Características de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018.	59
Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso de TIC en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018	60
Tabla 4. Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018.....	71

FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes de las Mypes	92
Figura 2. Género de los representantes de las Mypes.....	92
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las Mypes.....	93
Figura 4. Cargo que desempeña los representantes de las Mypes	93
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo los representantes de las Mypes.....	94
Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro de la Mype	94
Figura 7. Número de trabajadores de las Mypes.....	95
Figura 8. Personas que trabajan en las Mypes	95
Figura 9. Objetivo de la creación de las Mypes	96
Figura 10. Conocimiento del término de gestión de calidad de las Mypes.	96
Figura 11. Técnicas que conoce de gestión de calidad las Mypes.....	97
Figura 12. Dificultad para la implementación de la gestión de calidad en Mypes	97
Figura 13. Técnicas de medición del rendimiento de las Mypes.....	98
Figura 14. Contribuye a mejorar el rendimiento de las Mypes.....	98
Figura 15. Conocimiento de las TIC en las Mypes.....	99
Figura 16. Posesión de computadora en la Mypes	99
Figura 17. Nivel de conocimiento de computación	100
Figura 18. Realiza compras en internet para su empresa.	100
Figura 19. Redes sociales utiliza en las Mypess.....	101
Figura 20. Frecuencia que emplea su teléfono para asuntos de la empresa en las Mypes.	101
Figura 21. Beneficios utilizando las TIC en las Mypes.....	102

I. INTRODUCCIÓN

Las Mypes en Colombia aun no reconocen que el uso de la tecnología es un elemento muy importante y competitivo en el mundo empresarial, considerando que las Mypes representan más del 90% de empresarios de este país que está vigente en el contrato de libre comercio con Estados Unidos, esto le puede ocasionar una debilidad o amenaza teniendo en cuenta el alto nivel de exportaciones que no se podría consolidar a niveles superiores. Las Mypes utilizan el internet para el envío de correos electrónicos, fortalecer información o analizar propuestas contables, sin embargo, no terminan de explorar todos los beneficios efectivos que la tecnología presenta para un trabajo más efectivo, rentable y productivo (Portafolio, 2012).

En España las Mypes se encuentran conectadas cada vez más a las redes, en el 2015 nos dicen que el 98.3% disponen de conexión a internet y que 7 de cada 10 cuentan con una página web, asimismo estos negocios tienen herramientas de redes sociales que genera una ventaja muy competitiva, es así que el 67% de las Mype la utilizan para relacionar con los clientes. Por ello esos indicadores hacen comprobar que Europa es el primer mundo y esto debemos utilizarlo como ejemplo para así poder tomar la estructura que ellos manejan en sus empresas (Pardo, 2015).

Según El Financiero 2014, como cito (Gamarra, 2017), menciona que las Mypes en México presenta un panorama muy preocupando en el tema de la tecnología ya que nos muestra solo el 5.9% la utilizan debido principalmente a la conservadora posición que toman sus negocios. Las empresas que están utilizando esta herramienta de la tecnología han notado buenos resultados a corto plazo, esto se ve reflejado en el incremento de 40% de las utilidades anuales, asimismo ha generado puestos de trabajos mayores. Se descubre que uno de los factores que

impide que las Mypes no utilicen la tecnología es la baja oferta que existe en el mercado de México, lo que hace que el uso de tecnología se vuelva muy costosa para ellos es por esta razón que simplemente no la utilizan.

Observamos en el Perú que la tecnología de información y comunicación son usadas mayormente en las grandes empresas que ya están consolidadas obteniendo buenos resultados, pero observamos que en las Mypes no tiene el mismo impacto, quizás por el desconocimiento o miedo al cambio que puede ocasionar.

Según Diario Gestión 2014, como cito (Gamarra, 2017), en el Perú la edad promedio de las Mypes es de 7 años y solo el 21% cuenta con una página web, este nivel es menor a la de otros países.

Según RPP (2014), menciona que en el Perú más del 60% no utilizan la tecnología de información y comunicación.

En Ascope, las Mypes no utilizan la tecnología de información y comunicación dentro de sus procesos esto les impide mantener un mejor estándar en cuanto la gestión de calidad, si bien es cierto en los restaurantes de Ascope le falta la implementación de la tecnología de información y comunicación para que pueden crecer como empresa y tener mayor prestigio asimismo a más clientes y por ende más ingresos que pueden ser favorables para las empresas que empiecen a utilizar esta herramienta.

Por lo que se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018?

Para dar respuesta al problema se planteó como objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad con uso de las TIC y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018.

Para poder conseguir el objetivo general se planteó como objetivos específicos:

1. Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018.
2. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018.
3. Describir las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018.
4. Proponer un plan de mejora para el uso de TIC en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se justifica porque permitió conocer las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, también nos permitió describir las características de las Mypes, además de las características de la gestión de calidad con el uso de TIC, asimismo nos permitió elaborar un plan de mejora para realizar una gestión de calidad, no obstante esto puede facilitar a tomar mejores decisiones con respecto a la administración y así pueda mejorar la atención de los clientes de los restaurantes, la cual permitió que las necesidades de las personas tengan satisfacción en la relación directa o indirecta con personal administrativo de la empresa.

Además de considerar que las empresas que usan TIC de manera intensiva son más productivas, crecen más rápido, invierten más, tienen mayores beneficios y estas tecnologías benefician a las pequeñas empresas al incrementar su productividad, reducir sus costos de transacción, contactar nuevos clientes, crear oportunidades de negocio e incrementar el acceso a mercados, teniendo en cuenta la importancia y la contribución de este sector laboral en la económica peruana.

El análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones de la presente investigación servirán de utilidad para que otros investigadores realicen estudios similares o mismo tema. Usando la siguiente metodología: el nivel de investigación es descriptivo – cuantitativo, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, obteniendo los siguientes resultados: que el 93% de los representantes de las Mypes tienen 31 a 50 años, el 80% son de género masculino, el 53% tienen el grado de instrucción superior no universitaria, el 93% de los representantes encuestados son los dueños, el 80% tienen un tiempo de cargo de 4 a 6 años. El 80% de las Mypes tiene de 4 a 6 años de tiempo en el rubro, el número de trabajadores el 100% es de 1 a 5 trabajadores, el 93% de las personas que trabajan son no familiares, el objetivo de la creación es generar ganancias a un 100%. El 60% si conoce el termino de gestión de calidad, el 80% conoce la técnica de Marketing, el 67% de las Mypes su dificultad para implementación es la poca iniciativa, el 67% señala como técnica para medir el rendimiento del personal, la observación, el 73% afirma que si contribuye a mejorar el rendimiento del personal. El 60% señala que, si conoce las TIC, asimismo el 100% no cuenta con computadora en su empresa, el 80% señala que su nivel de conocimiento en computación es regular, el 100% afirmo que no realiza compras por internet para su empresa, el 60% indico que no utiliza

ninguna red social, el 60% afirma que muy pocas veces utiliza el teléfono para asuntos de la empresa, y el 60% menciona que no tiene ningún beneficio utilizando TIC porque no lo emplean.

El presente informe contiene 5 partes de la tesis: I. Introducción, II, Revisión de la Literatura, III hipótesis, IV Metodología y V Resultados.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Mendoza y Apaza (2017) en su investigación: Sistema de costos y los efectos económicos en la gestión de la cadena de restaurantes Inversiones grupo Don Tomas SAC, Cusco periodo 2015, tuvo el siguiente problema: de qué manera la implementación de sistema de costos, genera efectos económicos en la gestión de la cadena de restaurantes Inversiones Grupo don tomas SAC de la ciudad del cusco periodo 2015; teniendo como justificación que el presente trabajo de investigación pretende contribuir en determinación de precios de los diferentes platos que se expenden mediante la aplicación de sistema de costos manera adecuada en la gestión de la cadena de restaurantes inversiones grupos don tomas SAC, de la ciudad del cusco, por otro lado los resultados de la investigación demostraran que efectivamente, con la aplicación de sistema de costos de manera adecuada, mejora la competitividad y la rentabilidad de empresas dedicadas al rubro de restaurantes en la ciudad del cusco, cuyo objetivos específicos: es determinar de qué manera el costo y la transformación directa o indirecta de materias primas insumos alimenticios genera efectos económicos en la gestión de la cadena de restaurantes inversiones grupo don tomas SAC, de la ciudad del cusco periodo 2015, Establecer cómo la administración de Mano de obra directa o indirecta en la preparación de alimentos genera efectos económicos en la gestión de la Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC”, de la ciudad del Cusco periodo 2015, determinar de qué manera la determinación de Costos indirectos en la preparación de alimentos genera efectos económicos en la gestión de la Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC”, de la ciudad del Cusco periodo 2015 y como objetivo general es

establecer de qué manera la implementación de sistema de costos, genera efectos económicos en la gestión de la cadena de restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomas SAC”, de la ciudad del cusco periodo 2015, obteniendo como resultados que la Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC., para determinar el costo real de los diferentes platos que expenden en su diferentes locales lo hacen de manera tradicional al tanteo, sin aplicar el sistema de costos vigentes, hecho que afecta de alguna manera la rentabilidad de la empresa. Con la implementación de sistema de costos, mejora efectivamente la rentabilidad en la gestión de la Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC”, pues el uso de un sistema de costos como una teoría se define como: Los costos de producción se ubican en el centro de las decisiones empresariales, ya que todo incremento en los costos de producción significa una disminución de los beneficios de la empresa. Al determinar el costo de producción, se puede establecer el precio de venta al público del bien en cuestión (el precio al público es la suma del costo más el beneficio). El costo de un producto está formado por el precio de la materia prima, el precio de la mano de obra directa empleada en su producción, el precio de la mano de obra indirecta empleada para el funcionamiento de la empresa y el costo de amortización de la maquinaria y de los edificios. Los especialistas afirman que muchos empresarios suelen establecer sus precios de venta en base a los precios de los competidores, sin antes determinar si éstos alcanzan a cubrir sus propios costos. Por eso, una gran cantidad de negocios no prosperan ya que no obtienen la rentabilidad necesaria para su funcionamiento. Esto refleja que el cálculo de los costos es indispensable para una correcta gestión empresarial. El análisis de los costos empresariales permite saber qué, dónde, cuándo, en qué medida, cómo y por qué pasó, lo que posibilita una mejor

administración en el futuro, En conclusión, los costos de producción incluyen los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fábrica en que se haya incurrido para elaborar, En conclusión, los costos de producción incluyen los materiales directos, la mano de obra directa y los costos indirectos de fábrica en que se haya incurrido para elaborar un bien o servicio. Los costos de ingeniería y del diseño del producto que ocurren antes de la manufactura también son costos de producción. La correcta administración de costos, efectivamente mejora la rentabilidad en la gestión de empresas como es el caso de la Cadena de Restaurantes Grupo Don Tomás SAC.CUSCO, conforme se evidencia en los resultados de la investigación capítulo IV, tabla y gráfico No. 08, en donde se observa que el 41.3% de los trabajadores de la Cadena de Restaurantes Inversiones Grupo Don Tomás SAC., manifiesta que la implementación del sistema de costos genera un efecto económico en la gestión permitiendo administrar de mejor manera el costo de insumos, el 30.4% manifiesta que se incrementa los ingresos económicos, y el 8.7% manifiesta que la empresa es más rentable, asimismo tiene como conclusiones La Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC” en sus cuatro restaurantes: Casona del Inka I (Carretera Circunvalación Paradero Balconcillo N° K-11 y 12), Casona del Inka II (Carretera Circunvalación N° K-2), Valentina (Esquina Av. El Sol y Av. Pardo N°1089) y el Mesón de Don Tomás (Santa Catalina Angosta N°169), no se administra el sistema de costos adecuadamente, por lo que los precios fijados vigentes de los diferentes platos que se expenden no son reales, por lo se hace necesario la propuesta de sistema de costos para mejorar la gestión administrativa y financiera, permitiendo a la Cadena de Restaurantes ser más rentable y competitiva. Los resultados de la investigación indican esta aseveración:

Tabla y grafico No 09, donde se observa que el 41.3% de los trabajadores de la Cadena de Restaurantes Inversiones Grupo Don Tomás SAC., manifiestan que la implementación del sistema de costos si genera un efecto económico en la gestión permitiendo administrar de mejor manera el costo de insumos, el 14% manifiesta que se incrementa los ingresos económicos, y el 8.7% manifiesta que la empresa es más rentable. La adecuada determinación del costo y la transformación directa o indirecta de materias primas (insumos alimenticios) contribuye a la generación de mayores ingresos económicos en la gestión de la Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC”, conforme a los resultados de la investigación que se evidencia en la tabla y grafico No 10, donde se observa que el 82.6% de los trabajadores de la Cadena de Restaurantes Inversiones Grupo Don Tomás SAC., manifiestan que la implementación del sistema de costos y la transformación directa o indirecta de materias primas e insumos alimenticios genera un efecto económico en la gestión financiera. La administración técnica de Mano de obra directa o indirecta en la preparación de diferentes viandas y/o platos en los cuatro locales, se estableció que efectivamente genera efectos económicos en la gestión de la Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC”, de la ciudad del Cusco, esta aseveración es demostrado con los resultados de la investigación en la tabla y grafico No 11, donde se observa que el 69.6% de los trabajadores de la Cadena de Restaurantes Inversiones Grupo Don Tomás manifiesta que la administración de mano de obra directa o indirecta en la preparación de alimentos genera un efecto económico en la gestión mayormente apreciado en la calidad de atención, el 15.2% manifiesta que se mejora la administración de recursos humanos y el 2.2% opina que hay menos costo de mano de obra. Respecto a la determinación de Costos indirectos en la preparación

de alimentos genera efectos económicos en la gestión de la Cadena de Restaurantes “Inversiones Grupo Don Tomás SAC”, de la ciudad del Cusco, estos costos incluyen todos los costos de producción distintas de los materiales directos y de la mano de obra directa como tal si efectivamente influyen en la fijación de precios reales de viandas que se expenden en los diferentes locales, conforme se muestra en los resultados, la tabla y gráfico No 12, donde se aprecia que el 69.6% de los trabajadores de la Cadena de Restaurantes Inversiones Grupo Don Tomás SAC., manifiesta que la administración de mano de obra directa o indirecta en la preparación de alimentos genera un efecto económico en la gestión mayormente apreciado en la calidad de atención, el 15.2% manifiesta que se mejora la administración de recursos humanos y el 2.2% opina que hay menos costo de mano de obra.

Gamarra (2017) en su investigación: gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016, tuvo el siguiente problema ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016?, para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016, Para conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los

representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016, determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. El presente estudio se justifica porque permitió conocer las características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. De esta manera servirá para explorar más lo que ya se conocía sobre esta herramienta y adquirir nuevos conocimientos. La presente investigación se justifica porque es de vital importancia para las MYPE dedicadas al sector comercio del rubro ferretería en la Ciudad de Huarmey porque demostrará las principales ventajas competitivas a consecuencia del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Asimismo, permitirá conocer los beneficios de la Gestión de Calidad que pueden ser alcanzados mediante un desarrollo sistemático y constante de nuevos métodos tecnológicos dentro de la cadena productiva y comercial, lo cual traerá consigo un desarrollo constante en el mercado local logrando una mayor participación, para luego poder expandirse a nivel nacional. Y por último esta investigación se justifica porque servirá de base para la realización de nuevas investigaciones ya que proporciona información válida y confiable, además servirá como fuente de información para los alumnos de la ULADECH y específicamente a las Mypes del rubro de ferretería de la Ciudad de Huarmey como también para otras ciudades del Perú, teniendo como resultados que el 55% de los empresarios

encuestados, respondieron que tienen entre 31 a 50 años, el 67% de los empresarios de las mypes encuestadas son de género masculino, el 61% de los empresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria, el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería ciudad de Huarmey encuestadas son formales, el 50% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas tienen de 8 años a más, el 72% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas están constituidas como personas naturales y el 28% como personas jurídicas, el 61% de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas fueron creadas con la finalidad de generar ganancias, las micro y pequeñas empresa del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey encuestadas el 83% de ellas tiene de 0 a 4 trabajadores y el 17% tiene de 5 a 9 trabajadores, esto significa que actualmente las micro y pequeñas empresas cuentan con pocos colaboradores lo cual indica que el negocio es pequeño y no requiere de mucho personal, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, el 72% afirman que si conocen el termino gestión de calidad, el 72% de las ferreterías si utilizan la gestión de calidad y el 28% no las utilizan. Teniendo este resultado se puede indicar que para la mayoría de los empresarios es importante el uso de la gestión de calidad, el 50% de los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el objetivo por el cual utilizan la Gestión de Calidad es para tener oportunidad de crecimiento, el 22% para tener conocimiento y el 28% no lo utilizan. Los empresarios consideran la gestión de calidad como herramienta para el crecimiento de su empresa para así poder tener mayores ventas y por ende posicionarse en el mercado, el 83% de las

Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, afirman que si conocen las funciones administrativas y el 17% no conocen. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la mayoría de los empresarios conocen las funciones administrativas, el 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que las Funciones Administrativas que utilizan son la Planificación y el Control, el 17% no utilizan, el 16% utilizan la organización y el 11% la dirección, el 50% de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarney, afirman que dentro de su empresa el clima organizacional es agradable. Por lo tanto, esto significa una ventaja competitiva para las micro y pequeñas empresas, ya que trabajar dentro de un clima agradable aumenta la productividad hasta lograr los objetivos, El 44% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que el nivel de servicio que prestan es la Prontitud en la atención. Estos resultados demuestran que los empresarios le dan más prioridad a la prontitud en la atención a sus clientes para reducir el tiempo de espera y conseguir así su satisfacción, el 28% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan como ninguno respecto a cómo contribuye la Gestión de Calidad a su negocio. Estos resultados demuestran que los empresarios hacen el uso de la gestión de calidad de forma básica, pero desconocen las ventajas competitivas que les podría generar a su negocio, los empresarios de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarney, afirman en un 72% que no hacen uso de las TIC, el 72% de las Micro y Pequeñas Empresas afirman que no hacen ningún uso de las TIC en el ámbito administrativo. Pero el 28% hacen uso para automatizar su equipo, para digitalizar y para hacer transacciones comerciales más rápidas. Estos resultados demuestran que actualmente los empresarios no tienen el conocimiento

suficiente acerca del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, es por ello que no se arriesgan a invertir por algo que no conocen, el 72% de las Micro y Pequeñas Empresas señalan que internamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Pero el 28% hacen uso para controlar sus ventas, para tomar decisiones sobre compras y para hacer las evaluaciones a su stock. Esto demuestra que internamente no lo están utilizando. Por lo tanto, esto significa un atraso en el avance de la tecnología que actualmente se está utilizando, el 72% de los empresarios afirman que externamente no hacen ningún uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Pero el 28% hacen uso para la atención de clientes, para conocer sus inventarios y para determinar sus proveedores. Por lo tanto, esto pone en riesgo el avance tecnológico de las micro y pequeñas empresas en estudio, la presente investigación tuvo como conclusión que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, sus edades oscilan entre los 31 a 50 años, son de sexo masculino y tienen grado de instrucción secundaria. La totalidad de las Micro y Pequeñas Empresas son formales, la mitad tienen una permanencia de 8 a más años en el rubro, la mayoría están constituidas como persona natural, se crearon con la finalidad de generar ganancia y cuentan con 0 a 4 trabajadores. La mayoría de los empresarios de las Mype del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, conocen muy bien lo que es el término de Gestión de Calidad es por ello que, si lo utilizan, la mitad lo utilizan con el objetivo de tener oportunidad de crecimiento, la mayoría de los empresarios si conocen las funciones administrativas por eso las que más utilizan son la planificación y el control. La mitad de los empresarios respondieron que el clima organizacional dentro de su empresa es agradable, la

mayoría dicen que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención, la mayoría de los dueños de las ferreterías de la Ciudad de Huarmey aún no utilizan las TIC, es por ello que no hacen ningún uso en el ámbito administrativo, ni internamente, ni externamente.

Uriol (2014) en su tesis: caracterización de las tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de la asociación de pequeños industriales ya artesanos de Trujillo – Apiat, año 2013, tuvo el siguiente problema: ¿Cuál es la caracterización de las TIC y la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo APIAT año 2013?, se planteó el siguiente objetivo principal: describir las principales características del uso de las TIC y La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) de la Asociación de pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013, Esta investigación se justifica porque la micro y la pequeña empresa en el Perú, es un componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPE brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40 % del producto bruto interno (PBI) es indudable que las MYPE abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo generan en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país asimismo porque posibilitará conocer las principales características de manera precisa de las TIC, así como también de la gestión de calidad que utilizan las Mypes de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo APIAT

año 2013, obteniendo como resultados que del 100% de empresarios de APIAT el 61.92% califica su nivel de conocimiento de computación como Regular, el 18.41% como malo; el 13.81% como bueno; el 4.18% como muy malo y el 1.67% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 66.95% califica el uso de TIC en su negocio como Regular, el 21.34% como malo; el 8.79% como bueno; el 2.93% como muy malo y el 0.00% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 61.09% califica la frecuencia de uso de computadora en negocio como bueno, el 25.10% como regular; el 8.79% como malo; el 5.02% como muy bueno y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 62.76% califica el uso de internet en el negocio como bueno, el 17.15% como regular; el 15.90% como malo; el 4.18% como muy bueno y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 72.38% califica el uso de internet por otros motivos como bueno, el 20.50% como muy bueno; el 7.11% como regular; el 0.00% como malo y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 50.21% califica la frecuencia de uso de página web SUNAT para negocio como bueno, el 19.25% como regular; el 17.57% como malo; el 6.69% como muy malo y el 6.28% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 57.32% califica la frecuencia de uso de página web google para su negocio como bueno, el 24.69% como muy bueno; el 13.81% como regular; el 4.18% como malo y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 50.21% califica el uso de la computadora para su negocio como regular, el 25.52% como malo; el 15.06% como muy malo; el 9.21% como bueno y el 0.00% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 59.00% califica la importancia de uso de teléfono para el negocio como bueno, el 30.13% como muy bueno; el 8.79% como regular; el 2.09% como malo y el 0.00% como

muy malo, el 100% de empresarios de APIAT el 59.41% califica la importancia de tener una página web para el negocio como regular, el 33.47% como malo; el 5.02% como muy malo; el 2.09% como bueno y el 0.00% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 70.29% califica la importancia de un software de gestión para el negocio como malo, el 23.01% como regular; el 6.69% como muy malo; el 0.00% como bueno y el 0.00% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 71.13% califica la importancia de uso de correo electrónico para el negocio como malo, el 14.64% como regular; el 10.04% como muy malo; el 4.18% como bueno y el 0.00% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 60.67% califica el uso de Blegger para compartir información a clientes como Regular, el 17.15% como malo; el 13.81% como muy malo; el 6.28% como bueno y el 2.09% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 74.48% califica el uso del ERP para el negocios como regular, el 12.13% como bueno el 10.04% como malo; el 2.51% como muy malo y el 0.84% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 63.60% califica la importancia de redes sociales para interactuar con clientes como Regular, el 20.08% como bueno; el 9.21% como malo; el 4.18% como muy malo y el 2.93% como muy bueno, del 100% de empresarios de APIAT el 60.25% califica la política y objetivos de calidad como bueno, el 31.38% como regular; el 8.37% como muy bueno; el 0.00% como malo y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 51.05% califica las revisiones de calidad por la dirección como bueno, el 35.56% como regular; el 9.21% como muy bueno; el 4.18% como malo y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 67.36% califica la delimitación de responsabilidad y autoridad para calidad como bueno, el 24.27% como regular; el 7.11% como muy bueno; el 1.26%

como malo y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 58.58% califica la administración de MYPE a través de los procesos como bueno, el 27.62% como regular; el 13.81% como muy bueno; el 0.00% como malo y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 57.32% califica la evaluación de satisfacción del cliente como bueno, el 34.31% como muy bueno; el 8.37% como regular; el 0.00% como malo y el 0.00% como muy malo, del 100% de empresarios de APIAT el 53.56% califica la renovación de maquinaria para mejorar la calidad como bueno, el 42.26% como regular; el 2.51% como muy bueno; el 1.67% como malo y el 0.00% como muy malo, teniendo como conclusiones que las principales características que tienen las TIC y que usan los pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo APIAT en el año 2013 son la computadora, el internet y el teléfono; lo cual demuestra un interés por el uso de herramientas tecnológicas en su negocio, la mayoría de los representantes de las MYPE encuestadas de APIAT opinaron que califican como Muy bueno y Bueno el uso de computadora, el Internet y el Teléfono, demostrando de esta manera el uso constante de TIC en el negocio; sin embargo con respecto al uso de la redes sociales en la cual está incluido el Facebook, el resultado fue que la mayoría opinaron que el uso de las redes sociales es considerado como regular siendo de la aceptación mayoritaria de los Micro-empresarios, las principales características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo APIAT año 2013 son las políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes, la mayoría de las MYPE de APIAT tienen calificado como Muy Bueno y Bueno la aplicación de políticas de

calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes, lo cual demuestra un interés por la aplicación de estándares de calidad en su negocio.

Gamboa (2016) en su tesis: caracterización del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú – caso minero andina for SAC Trujillo, 2016, tuvo el siguiente problema ¿Cuáles son las características del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa MINERA ANDINA FOR SAC Trujillo, 2016?, se planteó el siguiente objetivo general: que es determinar y describir las características y de la empresa minera andina for SAC, Trujillo, 2016 asimismo se ha planteado los siguientes objetivos específicos: que es describir las características del control interno de la gestión administrativa de las empresas del Perú, 2016, describir las características del control interno de la gestión administrativa de la Empresa Minera Andina For SAC. Trujillo, 2016 y hacer un análisis comparativo del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Minera Andina For SAC Trujillo, 2016, la presente investigación se justifica porque da conocer cómo se caracteriza el control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales y de la empresa Minera Andina For SAC; ya que a través del control interno permitirá mejorar los procesos contables, administrativos y económicos que sustentarán una información veraz y precisa, asimismo, logrará un mejor entendimiento del control interno adoptando medidas dentro de la empresa, con el fin de verificar la confiabilidad de los datos contables y con una mejor organización se podrá brindar un servicio de calidad, obteniendo como resultado respecto a describir las características del control interno de la gestión administrativa de las empresas del

Perú, 2016, respecto a describir las características del control interno de la gestión administrativa de la Empresa Minera Andina For SAC. Trujillo, 2016, sobre el componente ambiente de control, realizado al gerente de la empresa se resalta que no hay un sistema de control interno el cual ayude a lograr la eficiencia y eficacia que la empresa necesita, enfatizando que no se le da importancia a dicho componente siendo el más primordial del control interno. Sobre el componente evaluación de riesgo, se determinó que no existe un procedimiento que ayude a dar respuesta ante los riesgos identificados, ya que de ello depende si la empresa en estudio está tomando medidas para identificar sus riesgos, posición que concuerda con lo establecido por la teoría del informe COSO. Según Mantilla (2005), esta evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos, lo cual sirve de base para determinar la forma en que puedan ser solucionados. Respecto al componente actividades de control, lo cual nos manifiesta que de una u otra manera se están tomando las acciones necesarias para identificar los riesgos que afectan a no lograr las metas establecidas. Respecto al componente información y comunicación, se rescata que la información debe ser identificada, recopilada y comunicada a sus superiores para que así permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades, ya que al no realizarse esto no existe la eficiencia y la eficacia que toda empresa debe tener. Respecto al componente supervisión y monitoreo, se determinó que la empresa no cuenta con una supervisión, ni verificación del desempeño de sus trabajadores, lo cual lleva a una situación de riesgo, pues, según lo establecido por el informe COSO, dichos sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, requiere de un proceso de verificación del desempeño. Respecto al análisis comparativo del control interno de la gestión administrativa de

las empresas comerciales del Perú y de la empresa Minera Andina For SAC. Trujillo, 2016. Respecto al ambiente de control. Según los resultados encontrados en el objetivo específico n.º 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico n.º 2) referente a la implementación de un sistema de control interno, no hay coincidencias, pues la empresa no cuenta con un sistema de control de manera formal y adecuada; sin embargo, Cabello (2013) establece que el personal debe ser capacitado para estar comprometido con sus respectivas funciones, lo cual es necesario para un buen funcionamiento de la empresa en la gestión administrativa, teniendo como conclusión que Al describir las características del control interno de la gestión administrativa de las empresas del Perú, en los resultados de los antecedentes pertinentes revisados solo el 67% de las empresas considera que no hay conocimiento del control interno que tiene su empresa, según (Bautista, 2015), además, no se han encontrado trabajos que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú, donde solo se hace referencia a las bases teóricas que establecen que sí existe influencia entre el control interno y la gestión. Al describir las características del control interno de la gestión administrativa de la Empresa Minera Andina For SAC., de la entrevista aplicada al gerente de la empresa se ha podido determinar que no hay un control interno en la empresa; por lo tanto, debido a la falta de su implementación, las actividades que se realizan dentro de la empresa carecen de una adecuada supervisión. Al hacer un análisis comparativo del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Minera Andina For SAC. Trujillo, se observó que tanto en las empresas comerciales de todo el país y la empresa en estudio, el control interno influye en la

gestión administrativa para el cumplimiento de los objetivos y metas, es decir que no se están aplicando adecuadamente los componentes del control interno, lo cual perjudica económicamente a las empresas.

Alfaro (2014) en su tesis: gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto trujillo -año 2013, tuvo el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales característica de la gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro calzado del distrito de alto Trujillo 2013?, teniendo como objetivo general: describir principales características de la “gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo –año 2013, asimismo para poder conseguir el objetivo general plantearon los siguientes objetivos específicos: describir los principales criterios de organización con respecto a la gestión de calidad de las Mypes del sector industrial, rubro fabricación calzado del distrito de alto Trujillo, año 2013 y describir las principales características formalización de las Mypes del sector industrial, rubro fabricación calzado del distrito de alto Trujillo, año 2013, dicha investigación se justifica porque desde el punto de vista metodológico proporciona un instrumento para el recojo de información de otros trabajos parecidos a realizarse en otros ámbitos geográficos de la región y del país. Asimismo, el presente trabajo de investigación servirá como antecedentes y base teórica para otros estudios posteriores a ser realizados por los estudiantes de Administración de nuestra Universidad y finalmente, el trabajo nos servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean productivas o de industrial o del distrito de Alto Trujillo y de otros ámbitos geográficos de la región y

del país, obteniendo como resultados que el 100% de los encuestados un 90% son del sexo masculino y el 10% son sexo femenino, el 20% de los dueños de las mypes tienen entre 25-30 años 15% de los dueños de las mypes 30-35 años, 40% de los dueños de las mypes tienen entre 35-40 años 10% de los dueños tienen entre 40-45 años de edad, 15% de los dueños tienen entre 45 a más años, el 20% de los propietarios de las mypes son soltero, 10% de los propietarios son casados 20% de los propietarios divorciados 50% son conviviente, el 30% de propietarios solo tienen primaria completa, mientras 30% solo tienen secundaria completa ,25% de los propietarios tienen superior universitaria completa, mientras tanto 15% aun no concluido sus estudios superior por motivos de dinero, el 90% de los encuestados conocen el proceso con la gestión de calidad 10% no conocen proceso de gestión de calidad, el 60 % mypes adquieren de las cajas municipales por son más rapidez obtener un crédito 30% mypes adquieren del banco por sus tasas son más bajas 10% adquieren por terceros, el 30% mypes solo cuentan una maquina perfilador, 50% más de dos máquinas y 20% cuentan 20% máquinas, el 25% de las mypes conocen proceso perfilador 25% conocen proceso cortador 25% conocen proceso armador 25% proceso alistador por lo tanto todos los trabajadores tienen un rol en proceso industrial del calzado, el 30% de la mypes encuestadas consideran tener mejor rentabilidad, mientras 70% consideran ser más conocidas en el mercado, el 65% de las mypes encuestadas consideran (si) ya que estar formalizadas tienen más beneficios para su empresa, mientras 35% no consideran estar formalizados para (no) pagar impuestos tributarios, el 20% de los encuestados solo lo capacitan (una vez al año) 5% de los trabajadores solo capacitan (una vez a los 3 meses) 15% solo capacitan (una vez al mes) 60% nunca lo capacitan, el 30% de los encuestados 10%

son permanentes en la empresa 10% de los trabajadores 4 son permanentes empresa 50% los trabajadores 15 permanentes en empresa 30% de los trabajadores 30 son permanentes en la empresa, el 80% mypes de calzado en el distrito de alto Trujillo tiene ruc y están registradores como 20% mypes no cuentan con ruc, el 10% de las mypes fabrican mensual (50-100 docenas mensuales) 40% fabrican mensual (100-150 docenas mensual) 50% fabrican mensual entre (150-200 docenas, teniendo como conclusiones que la gestión de calidad y formalización de las mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de alto Trujillo -año 2013” se obtenido los siguientes resultados mediante las encuestas, el 30% de microempresas que dirigen a las mypes solo cuenta con secundaria completa lo que nos permite realizar una buena planificación y gestión empresarial dado importancia al desarrollo producción. En cuanto al factor de producción existe un alto crecimiento en sector calzado del distrito de alto Trujillo 50% de las mypes produce mensualmente de 50 a 200 pares de calzado, al identificar el factor maquinaria y equipo se determina que solo 50% de las mypes cuenta con más de 4 maquinarias para llevar acabo proceso productivo de la elaboración del calzado. Al determinar la productividad de las mypes de calzado del distrito de Alto Trujillo se concluye que la mayor productividad que lograr los microempresarios en la relación al precio de venta ya los costos incurridos por cada docena de pares de calzado. En el Sector Calzado, existe las que expresas está demostrando que con una buena gestión de su gerencia general y de toda la organización, desde una pequeña empresa, se puede producir calzado de calidad, a precios competitivos, con la consiguiente aceptación del público usuario. La industria del calzado en el Perú tuvo en la época de los años 70, un notable desarrollo, convirtiéndose en un eje principal en la generación de puestos

de trabajo, sin embargo, por razones de competencia desleal derivado del contrabando, muchas empresas, pese a los esfuerzos realizados por las empresas y el Estado, aún se mantiene vigente. Como consecuencia de la crisis existente, muchos trabajadores desplazados en función a su experiencia y habilidad artesanal en la confección de calzado, constituyeron pequeñas y microempresas, la mayoría de las cuales operan de manera informal, constituyendo organizaciones familiares creadas como una alternativa al desempleo. Las Mypes son actualmente empresas de gran trascendencia dentro de nuestro mercado empresarial, puesto que son las que más producen y las que más empleos genera, a razón de que los empleadores obtienen mayores y mejores beneficios por acogerse a este sistema especial, y a los trabajadores les permite acceder a dichos centros sin contar con grandes carreras o preparaciones profesionales, puesto que la mano de obra en su mayoría es artesanal.

Sanchez (2014) en su tesis: gestión de calidad proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las mypes rubro restaurantes- provincia de Trujillo año 2013, tuvo el siguiente problema: ¿Cómo se da la gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes Rubro Restaurantes - Provincia de Trujillo periodo 2013?, teniendo como objetivo: determinar y dar a conocer las principales características de una adecuada gestión de calidad, proceso de selección y como estos influyen en la rentabilidad de las Mypes Rubro Restaurantes, con esto tendremos una clara idea de cuál es la situación de 10 negocios del rubro restaurantes en sus indicadores de gestión y como está afectando en su rentabilidad el no tener claro cuáles son los procesos adecuados y mínimos que debería manejar. Este estudio está justificado en la realidad que vivimos actualmente donde el desarrollo y crecimiento

del país va de la mano con los estándares de calidad que debe manejar los negocios del rubro y con ello esperamos que al finalizar el presente estudio hayamos contribuido a mejorar la gestión no solo de los negocios donde se realizó el estudio, sino que también sirva de ejemplo otros negocios y futuros proyectos, obteniendo como resultado, que el 50% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, el 30% es tiene una edad menor a 30 años y el 20% son mayores de 40 años. Aquí podemos evidenciar que la Gerencia y/o administración en este rubro está inclinándose a un sector relativamente joven, el 40% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tiene estudios Superiores Completos, 20% tiene estudios Técnicos Completos, el 20% tiene estudios Técnicos Incompletos, el 10% tiene estudios superiores incompletos y otro 10% tiene solo secundaria completa. En resumen, podemos observar que un 60% de los Gerentes ha culminado alguna carrera profesional evidenciando nuevamente la preocupación en este sector por la formación y capacitación, que el 60% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas no tiene ningún tipo de estudio complementario realizado, el 20% han realizado cursos-talleres, un 10% realizo un Diplomado y otro 10% realizo un Maestría. Aquí podemos evidenciar que la mayoría de los Gerentes y/o administradores del rubro no tiene una formación complementaría dirigida al rubro donde trabajan solo un porcentaje bajo realizo algún curso, que el 50% de los Gerentes tiene más de 1 año en el cargo y 30 entre 6 meses y 1 año, aquí podemos verificar que el 80% de los Gerentes se está manteniendo en el cargo por más de 6 meses siendo esto clave para la dirección de una empresa, podemos evidenciar que la mayor parte de los Gerentes y/o administradores 60% ya ha tenido una experiencia

previa en el rubro, esto es importante ya que al tener personal experimentado nos ayuda a anticiparnos a situaciones que se puedan presentar y a mantener una mejor gestión, se evidencia que el mayor porcentaje de los encuestados (80%) manifiestan que no se realiza ningún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio. Solo el 20% indican que si tienen algún tipo de capacitación, los gerentes y/ administradores de la Mypes piensan que la capacitación es exclusiva responsabilidad del trabajador (60%), mientras que un 40% piensa que es la empresa quien debe ser responsable de la capacitación del mismo, los encuestados manifiestan que la Calidad sumado al precio es el factor determinante para escoger un proveedor (40%), el 30% y 20% respectivamente indicaron que lo más importante también era la calidad y el precio pero no en conjunto, aquí demostramos que ambos criterios son bastante importantes (90%), evidenciamos que la certificación no es un aspecto que las Mypes evalúan para comprar a sus proveedores, en este caso el 70% de las empresas encuestadas indicaron que no piden algún tipo de certificación a sus proveedores contra un 30% que i toma en cuenta este aspecto, los gerentes y/o administradores de las Mypes indican que mantienen políticas de salud e higiene en el trabajo (80%), mientras que un 20% indica que no mantiene una política ordenada y/o constante relacionado a este tema, se pone en evidencia una problemática bastante marcada en la Mypes del rubro y es la informalidad laboral. En un 50% de las Mypes encuestadas los trabajadores no están en planilla ni con ningún tipo de contrato, generando mucha inestabilidad, un 30% está en planilla y un 20% cobra por recibo por honorarios, podemos seguir comprobando que en la mayoría de las Mypes del rubro la evaluación del personal nos es materia primordial ya que no se toma en cuenta el desempeño del trabajador de cara a una buena atención o producción. Aquí

el 60% de los encuestados indicaron que no realizan ningún tipo de evaluación, 20% indico no hacerlo y 20% no conocen el término, se evidencia que la mayor parte de los trabajadores están en el rango de edad menor de 25 años, en este grupo se concentra el personal de atención al cliente, un 33% está entre 25 y 30 años y 15% entre 31 y 35 años. En esta primera parte se pone en manifiesto que en los últimos años hay una preferencia bastante importante por la gastronomía dentro de los jóvenes de la región. El otro 13% está en la edad mayor a 35 años, mostramos que el 45% de los trabajadores son solteros, aquí podemos evidenciar el dato de la pregunta anterior (publico bastante joven), el 28% conviviente, un 23% de trabajadores son casados y 2% indican ser divorciados, podemos analizar que el 33% de los encuestados tienen estudios técnicos incompletos (la mayoría está cursando estudios en institutos, la mayor parte relacionados con la gastronomía y ciencias económicas), un 20% tiene solo secundaria completa y 19% estudios técnicos completos. 13% estudios superiores completos y 13% incompletos. En este apartado podemos ver que el 78% de los encuestados tienen algún tipo de estudio (completo, cursando o incompleto) que demuestra que en los últimos años los jóvenes están intentado prepararse para afrontar con seriedad el negocio de la gastronomía, podemos ver que el 75% de los trabajadores encuestados no tiene una formación adicional complementaria, un 20% hicieron algún curso o taller y 6% tienen un diplomado. Aquí también se evidencian los datos de la segunda pregunta de este apartado ya que muchos al ser bastante jóvenes aún no han terminado su formación, la mayoría de los que tienen alguna formación adicional son los que tienen estudios concluidos, vemos que el 58% de los trabajadores tuvo una experiencia en este negocio antes de ingresar a su actual puesto (nos ayuda a este análisis el dato anterior, Rotación excesiva) y el

48% no ha tenido experiencia previa en el rubro, El estudio realizado en podemos concluir que el proceso de selección y la gestión de calidad las Mypes del Rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios. Si bien es cierto la mayoría de los Gerentes tienen estudios completos (40% superiores completos y 20% técnicos completos) pero han sido formados en sus respectivas especialidades: Administración, Economía, Marketing. Esto no es una desventaja, al contrario, le da una visión mucho más profesional de cómo deberían llevar el negocio, pero necesitan mucha más capacitación en temas relacionados con el rubro y con la gestión del personal que es uno de los puntos más débiles y descuidados en el rubro. En algunos casos al ser propietarios o hijos del propietario hace que se asuma una postura un poco más conservadora al momento de dirigir el negocio ya que se tiene la idea que si hasta el momento funciona bien y tienen clientes pues no es necesario ningún tipo de modificación en la dirección de la empresa. La gestión de calidad de las empresas no se maneja por ningún tipo de estándar marcado o parametrizado, en la mayoría de las empresas, solamente apelan a criterios que se manejaron o aprendieron y que en algún momento dieron resultados, pero el negocio evoluciona y no se puede permitir el mantener ideas o costumbre que no vayan a la par de la expansión del negocio. La capacitación ahora mismo es un punto que puede marcar la diferencia cuando un cliente puede escoger un restaurante como opción ya que según este preparado su personal los resultados de rentabilidad serán mucho mejores o peores. Pero debemos partir de una premisa y es que este tema es de exclusiva responsabilidad de la empresa que debe preocuparse porque sus clientes tengan la mejor atención y los mejores productos y esto solamente se logra con personal preparado. No se lleva una

correcta gestión de proveedores y de insumos ya que a pesar de que se manifiesta que ellos exigen calidad y precio, hemos tenido la oportunidad de estar presente en muchas entregas de productos y la manipulación de los mismos por parte de los proveedores dista mucho de ser una manipulación de calidad, inclusive muchas veces a vista de los consumidores. El no exigir ningún tipo de certificación por parte de estos nos deja una preocupación latente por no tener la certeza de la calidad de los mismos. Las condiciones de higiene en ocasiones se limitan a tener un carnet de sanidad, pero sin tener en cuenta aspectos primordiales como la higiene en la atención, el aseo de las manos antes y después de atender a cada comensal, orden y limpieza en la cocina, etc. También tenemos casos bastante ejemplares donde la higiene y políticas de salud son más que impecables, aquí quien ejerce un orden y exigencia en este tema es el Administrador, Gerente. Una problemática muy marcada en el rubro es la informalidad laboral. El 70% de los trabajadores no se encuentra en planilla ni tienen ningún tipo de contrato originando muchas veces que el personal a cargo no demuestre implicación por su trabajo o querer superarse dada las circunstancias laborales, Prueba de esto es que el 80% de los gerentes y/o administradores no trabaja o no conoce lo que es una evaluación de desempeño, es decir solo nos limitamos a evaluar la eficiencia del personal si tenemos una reclamación o si no se presenta al trabajo, pero no evaluamos el desempeño del mismo y obviamente no se tiene ninguna referencia de fortalezas y los aspectos que debe mejorar. Muchos de los gerentes y/o administradores no conocen ningún indicador de rotación y absentismo, este dato es primordial porque va ligado directamente a la calidad de nuestros productos y nuestra atención. Una excesiva rotación es perjudicial para la empresa. Un punto aparte es el proceso de

reclutamiento y selección. En la mayoría de casos se inicia por diarios y recomendados, pero en la mayoría de casos la evaluación es bastante escasa empezando por la documentación solicitada, solo se limitan a solicitar un curriculum no documentado, pero no se toman el trabajo de evaluar el mismo es decir hacer las comprobaciones necesarias para asegurar que el candidato reúne los requisitos mínimos para acceder al puesto. Solo se tiene una pequeña entrevista y en algunos casos (principalmente cocina) se les realiza una prueba por 2 o 3 días para comprobar su preparación. Bajo estas condiciones es casi imposible reclutar personal adecuado o que tenga un perfil que se adapte a las condiciones del trabajo, es por ello que según la encuesta aplicada podemos ver que la rotación en el rubro es bastante marcada, esto originando en ocasiones malestar de los clientes por problemas en la atención. A nivel de trabajadores podemos encontrar que hay mucho personal preparándose en institutos y universidades, esto va asegurar personal capacitado a mediano plazo. El punto más importante y que es un reflejo de todo lo tratado anteriormente es la satisfacción de los clientes, aquí hemos concluido en que hay mucho por mejorar, primero la atención que en la mayoría de los casos nos indican que es más que mejorable. Muchos de ellos manifestaron que el trato del personal de atención es despreocupado inclusive manifiestan faltas de respeto. La calidad también tiene que ser tratada porque tenemos casi un 30% de clientes que piensan que se puede mejorar. Tengamos en cuenta un aspecto muy importante y delicado: 16% de los clientes indican que lo que se debe mejorar es la limpieza. Cuando pedimos opiniones uno de los puntos que resaltaron era tener servicios higiénicos en condiciones que algunos no lo tenían.

Lopez y Roa (2016) en su tesis: desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. bajo los lineamientos de la ntc iso 900:2015, tuvo el siguiente problema: ¿Qué herramienta debe utilizar la empresa Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda., para garantizar que las expectativas de sus clientes sean satisfechas en su totalidad y poder estandarizar, medir, controlar y realizar seguimiento de los procesos que realiza la empresa, con el fin de mejorar su posicionamiento en el mercado?, este proyecto se justificó porque En el mercado de la prestación de servicios de mantenimiento, Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda., tienen una gran posibilidad de crecer. Observando las estadísticas del Gráfico 4, sobre el presupuesto que en Colombia las empresas invierten en mantenimiento de sus equipos y maquinarias para su correcto funcionamiento, para el excelente y eficiente desarrollo de sus actividades, además de obtener por su puesto el máximo posible de su productividad; se puede concluir que el mercado está a disposición para la empresa que preste los servicios con mayor calidad y le dé satisfacción y confiabilidad a sus clientes, en el mercado globalizado en el que está inmerso, brindar lo mejor de sí a los clientes podría asegurar o por lo menos tener una alta posibilidad de que este demande de nuevo el servicio.

Económicamente hablando el sector de actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica y ensayos y análisis técnicos, es un sector al que todas las empresas que posean maquinaria para el desarrollo de sus actividades, invierten $\frac{1}{4}$ parte aproximadamente de su presupuesto para fines de mantenimiento, lo que quiere decir que por lo menos para el caso de empresas pequeñas el 29% del presupuesto de dicha empresa está a disposición de empresas que presten servicios de mantenimiento; es allí en donde la actividad de Tecnología

Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda., toma valor y se observa que estadísticamente existen grandes posibilidades de encontrar un mercado exitoso, más sin embargo no se trata solo de tener la posibilidad si no que se hace necesario aprovecharla obteniendo la máxima información del cliente y de sus expectativas para poder satisfacerlas, asimismo tuvo como objetivo general desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, y objetivos específicos, diagnosticar el estado actual de la organización, teniendo en cuenta los métodos y procesos existentes con base en la NTC ISO 9001:2015, documentar de procesos necesarios para cumplir con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y el contexto de la organización, realizar el control estadístico de la calidad mediante la medición y evaluación de los servicios prestados con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas, desarrollar un plan de auditorías que permita establecer la mejora continua a través de la verificación de las acciones tomadas para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos legales, normativos y del cliente, elaborar un análisis de costo-beneficio a través del VPN para determinar la viabilidad del desarrollo de esta norma en la empresa Kontrolar T.P.K. Ltd; obteniendo como resultados que existe una gran problemática de la poca información sobre los clientes que posee Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda., razón por la cual no han podido establecer parámetros de prestación de servicio claros ni especificaciones de calidad contundentes. La brecha 1 evidencia un alto grado de cumplimiento e inclusive un alto grado de complacencia con las expectativas de los clientes, esto porque las percepciones las genera los altos directivos, percepciones que son erradas comparadas con las demás brechas que muestran un panorama más aterrizado de la

actualidad de la compañía, existe inclusive alta diferencia entre los directivos y los empleados de la organización, hay que empezar por generar directrices que permitan que internamente la empresa se compagine, que sus empleados entiendan la realidad de la empresa y entiendan los objetivos de la misma y los objetivos de cada tipo de servicio. La organización no posee control sobre el servicio que presta y los clientes por esta razón perciben que ese servicio puede ser prestado igualmente por cualquier otra compañía, T.P.K. Ltda., debe hacer entender a sus clientes por medio del Sistema de Gestión de la Calidad que sus servicios son los más adecuados, potencializando sus virtudes como equipos altamente especializados, personal competente y fortalecer la respuesta y atención al cliente. Los puntos de insatisfacción del cliente generan por su puesto impactos negativos en la organización sin embargo son factores con gran proyección de mejora, con acciones de mejora como capacitaciones, mejor programación y planeación de actividades, aplicación de filosofía de realizar todo bien desde la primera vez tal y como se planteó en la política de calidad, la empresa comenzara a mejorar la prestación del servicio y sobre todo a tener un mejor control de él; llegando a la conclusión La organización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando satisfacción del cliente, competitividad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. La documentación enmarcada en el manual de calidad y en el manual de procesos y procedimientos permitirá obtener procesos más eficaces, la estructuración de las actividades realizadas en la

organización permite tener parámetros y bases con las cuales trabajar y directrices para las cuales dirigirse. Los registros de política y objetivos de calidad son factores fundamentales de la organización pues es para donde se proyecta llegue la empresa y todo el personal de tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K. Ltda. debe trabajar bajo los lineamientos estipulados en estos factores. La medición, análisis y mejora permitirá a la organización tener información fundamental acerca de los requerimientos del cliente con lo cual el servicio podrá ser diseñado y realizado bajo parámetros previamente establecidos y con la plena seguridad de lo que el cliente espera, el correcto uso de las herramientas de medición y su correcto análisis tendrá como resultado información veraz del cliente que permitirá ser más competitivo. Los métodos de evaluación y seguimiento de calidad deben ser llevados a cabo por proceso pues de esta manera los resultados serán más eficaces, las auditorías deben dejar al descubierto aciertos y desaciertos de la organización en cuanto a calidad se refiera.

Campos y Loza (2011) en su tesis: incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. propuesta alternativa, tuvo el siguiente problema: ¿Cómo incide la falta de procesos de gestión administrativa en la calidad de servicios a los usuarios de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra? Se justifica con el fin de mejorar la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra y propiciar el bienestar del usuario, su conducta lectora y de investigación encaminada a implementar nuevas herramientas en la Biblioteca con procesos definidos. Una biblioteca insípida por una

biblioteca organizada, técnica, moderna cuyos beneficiados directos y protagonistas sean, estudiantes, maestros bibliotecarios, funcionarios, y comunidad en general. En el cumplimiento del deber que asiste en calidad de ex alumnos de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra y futuros profesionales, el presente trabajo se lo hizo como requisito indispensable previo a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación especialidad de Bibliotecología; No es menos cierto que en la provincia de Imbabura, es la única promoción que la Universidad Técnica del Norte ofrece, no obstante al deseo y vocación de un buen grupo de bibliotecarios empeñados en ubicar en el sitio que le corresponde a esta carrera nueva en el medio, pero quizá una de las más antiguas en el entorno internacional, en Ecuador; lamentablemente no es atendida esta área, carrera que posibilitará la ayuda en todas las áreas del conocimiento en la sociedad que lo necesite, teniendo como objetivo general mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra y como objetivos específicos diagnosticar que tipo de usuarios asisten a la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, investigar y precisar los modelos de gestión administrativa aplicables para la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, elaborar un manual de gestión administrativa que fortalezca la calidad de servicios que satisfaga al usuario de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, socializar el presente manual de Gestión Administrativa al personal involucrado en la biblioteca Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra, obteniendo como resultados, el 100 por ciento de los directivos encuestados manifiestan que nunca el servicio Virtual es parte complementaria de los servicios de una biblioteca, el 67% de las autoridades encuestadas manifiestan que siempre el servicio de internet suple a

la biblioteca real o física. Y el 33 % manifiesta que casi siempre, las autoridades en un 67% manifiestan que la Biblioteca Pedro Moncayo debe actualizarse y el 33% consideran que poco se debe actualizar, el 100% respondió que personal de la Biblioteca es importante la biblioteca para el desarrollo institucional, el 100 por ciento de los encuestados indicaron que asiste a la Biblioteca toda clase de usuarios, considerados como Público en general, el 34% de los encuestados manifiestan que siempre tienen nombramiento, el 33% casi siempre y el 33% nunca tienen nombramiento, el personal de la Biblioteca manifiesta con un 67 por ciento que el servicio virtual es parte complementaria de los servicios que ofrecen a los usuarios y un 33% considera que casi siempre son complementarios, los encuestados manifestaron en un 100% que los servicios que presta la biblioteca deben ampliarse, con el 61 por ciento de los encuestados manifiestan que siempre el servicio de internet reemplaza a la biblioteca normal, el 33 por ciento sugieren que casi siempre y un 6 por ciento indican que nunca se reemplazará la biblioteca normal por el servicio de internet, el personal encuestado manifiesta en un 39% que casi siempre cuenta con un Fondo Bibliográfico actualizado, el 36% opina que nunca hay un fondo bibliográfico actualizado y el 25% dice que siempre tienen actualizado el fondo bibliográfico, se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales, no existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento, se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a

implementar procesos, al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.

2.2 Bases teóricas

Definición Micro y pequeñas empresas (MYPES):

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ley N° 28015, 2013).

Según Liz 2008, como cito (Rodriguez, Damaris, 2016), proporcionan un importante alcance al exponer que en el contexto peruano las micro y pequeñas empresas (Mypes) se definen como unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las modalidades de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas.

Características de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (Ley N°30056, 2013).

Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas

Según Sánchez (2006) como cito (Gamarra, Leslie, 2017) en el Perú las micro y pequeñas empresas son un componente muy importante en el motor de la economía, ya que a nivel nacional las Mypes brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y genera un 40% del producto bruto interno, las Mypes contienen diferentes aspectos importantes en la economía del país, entre ellos cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas, la realización del personal contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre el país.

Según Aspilcueta 2012, como cito (Gamarra, Leslie, 2017), las Mypes son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más de 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno, en resumidas cuentas, la importancia de las Mypes como la principal fuente de generación de empleo ya alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Gestión de calidad

Según Pérez y Gardey (2016), a gestión de calidad se le designa mecanismo operativo de una organización para poder optimizar sus procesos al sistema. El principal objetivo es establecer la información, la máquina y el trabajo de manera que los clientes queden conformes con los productos y/o servicios que se les brinde. El sistema de gestión de calidad, apunta a la coordinación de una serie de procedimientos y recursos para perfeccionar la calidad de la oferta, para que un cliente quede satisfecho siempre involucra un beneficio para la empresa ya sea como mayores ganancias, fidelidad de los clientes, menor gasto en resolución de problemas, etc.

Según Valencia, Empresas y calidad 2016 como cito (Gamarra, Leslie, 2017) la gestión de calidad se puede dividir en cuatro categorías:

1. Fase de Planificación

Esta fase es muy importante ya que es aquí cuando la empresa tiene que abordar cualquier problema o consulta, llegar a la raíz y recopilar todos los datos que nos ayuden a encontrar soluciones a todos y cada uno de los problemas.

2. Fase de acción

En esta fase con toda la información anterior, los empleados desarrollan una solución para los problemas definidos, la eficacia de las soluciones y estrategias también se mide en esta etapa.

3. Fase de comprobación.

En esta fase es cuando se hace un análisis que compara el antes y después para comprobar la eficacia de los procesos y medir los resultados.

4. Fase de actuación

En esta fase se documenta los resultados y la empresa se prepara para hacer frente a otros problemas.

Importancia de la gestión de calidad

Según Valencia, Empresas y calidad 2016, como cito (Gamarra, Leslie, 2017) la gestión de calidad es importante porque fideliza a los clientes al verse atendidas por productos de alta calidad lo que va a originar la satisfacción de los mismos y el hecho de que más personas quieran conseguir sus productos.

El termino calidad es utilizado ampliamente. Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias. El hecho fundamental es que desde este punto de visto la calidad se mide en base a la satisfacción de las necesidades expresadas o no por el cliente (Arenas, 2009).

La calidad es satisfacción al cliente

Es preciso variar la percepción de que cliente es exclusivamente aquel que compra un producto o un servicio a este tipo de cliente se le denomina habitualmente “cliente externo” debido a que suele ser ajeno a la empresa que le facilita el producto o el servicio, dado que existe un cliente externo existe también un cliente interno, dentro de las propias organizaciones. Esta visión el hecho de que unos somos clientes de otros es necesario en la empresa actual ya que este concepto es el único que lleva a todos los miembros de la empresa a realizar su trabajo a conciencia evitando ocultar o camuflar defectos del producto que aparecerán posteriormente en cualquier fase del diseño, desarrollo o comercialización del mismo (Arenas, 2009).

Calidad es prevenir

Control de calidad es necesario pasar a la gestión de calidad la prevención forma parte principal en la gestión de la calidad actualmente el énfasis en gestión de la calidad está orientado a la prevención de las no conformidades los métodos de detección temprana de defectos han sido ampliamente desarrollados y son de uso habitual en las empresas que gozan de madurez relaciona con la gestión de calidad (Arenas, 2009).

La situación actual y las tendencias de futuro, se basan en los sistemas de gestión de calidad total, sistemas integrados y los modelos de excelente que asumen todos los ingredientes del aseguramiento de calidad o gestión integral de la calidad y los amplia con el fin de lograr la orientación del cliente para ofrecerle lo que satisfaga en todo momento, dando el factor humano y a su participación la importancia y relevancia que se merece como condición básica e imprescindible para lograr el citado objetivo (Arenas, 2009).

Control de la Calidad

El control de la calidad era la aplicación de técnicas y medios para alcanzar, mantener y mejorar la calidad de un producto o de un servicio para su consecución se planteaban las siguientes técnicas y actividades, relacionadas en la consecución del fin tratado:

- Especificación de las necesidades del producto o servicio.
- Diseño del producto o servicio de manera que cumpliera con las especificaciones.
- Producción o instalación que cumpliera completamente con las especificaciones

- Inspección para cerciorarse del cumplimiento de las especificaciones
- Revisión durante el uso a fin de que se recogiera información, a fin de que en caso necesario sirviese como base para modificar las especificaciones.

El desarrollo de estas actividades proporcionaba al cliente un mejor producto o servicio al menor costo, para el mejor desempeño de estos planteamientos, se empleaba el control estadístico, este consistía en recopilar, analizar e interpretar los datos para el uso del control de calidad, mediante el uso de técnicas que permitían conocer la situación real de la calidad del producto o servicio (Arenas, 2009).

Aseguramiento de la Calidad

El aseguramiento de la calidad consistía en la implantación de un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que eran necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisficiese los requisitos dados sobre la calidad.

El aseguramiento de la calidad por una empresa significaba:

- Tener un sistema formal de calidad
- Prevenir antes de detectar ya que el aseguramiento no se creaba mediante la inspección.
- Actuar eficaz y eficientemente eliminando la causa básica de las no conformidades y no sobre los síntomas.
- Evidenciar activa y documentalmente las acciones para establecer confianza cumplimiento con las norma o requisitos legales y establecer criterios de calidad acordes con los requisitos (Arenas, 2009).

Tecnologías de la Información y Comunicación

Thompson y Strickland (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Según Sánchez (2012) son el conjunto de tecnologías desarrolladas para tramitar información y enviarla a diferentes lugares, asimismo permite la adquisición, el producto, el tratamiento, la comunicación, el registro y presentación de información en forma de voz e imágenes que contienen señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética, que contiene las tecnologías para acaudalar información y recuperarla después, enviar y recibir información a diferentes sitios, o analizar la información que tenemos para poder calcular los resultados y así realizar informes, asimismo la electrónica también está incluida como tecnología fundamental para soportar el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Los objetivos principales de la tecnología de la información para tener una buena gestión en las empresas y conseguir una excelente manera de realizar negocios son las siguientes:

- Comunicarnos de una manera más formal y lleno de información con los clientes.

- Gestionar los pedidos necesarios para la empresa.
- Promocionar de una manera más actualizada los productos o servicios que pueda brindar la empresa.
- Relacionarse con la administración pública.

La tecnología de información y comunicación son un conjunto de recursos muy importante hoy en día ya que ayuda a encontrar información, gracias a los programas informáticos y las redes que toman un papel importante porque ayudan a convertirla administrarla, transmitirla y encontrarla.

Según Sanchez (2012) la tecnología de información y comunicaciones se clasifica de la siguiente manera:

- Redes: en la actualidad contamos con redes del hogar, de televisión, telefonía fija y móvil, banda ancha.
- Terminales: son el punto de acceso de la sociedad de información a los ciudadanos, es por ello que toman un papel muy importante además son elementos que con el tiempo ha ido evolucionando de una manera muy favorable y esto permite una creciente disponibilidad de infraestructura, asimismo han contribuido diferentes tecnologías que han concordado con el tiempo para así favorecer un entorno propicio, porque la innovación de los terminales va de la mano con la innovación de servicios ya que los terminales son el elemento que limita el acceso de los servicios.
- Servicios en la tecnología de información y comunicaciones: hoy en día las empresas lo utilizan como un canal de transmisión de los servicios y productos que puedan ofrecer facilitando a los clientes el acceso a ellos, asimismo existe la banca online y la venta electrónica.

Origen de las TIC

La aparición de las “TIC”, o nuevas tecnologías de la información y la comunicación, coincide con la aparición de una nueva etapa histórica y cultural.

Estamos hablando, como ya es sobradamente conocido, de la sociedad de la información o del conocimiento, de la posmodernidad, de la globalización o de la mundialización. Son demasiados conceptos quizás para "etiquetar" un mismo momento, caracterizado siempre, eso sí, por la aparición de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, y por la velocidad de flujos de información, capitales y recursos que éstas permiten (Gil, 2002).

Características

Según Sanchez (2012) las TIC convierten la información, tradicionalmente sujeta a un medio físico, en inmaterial, mediante la digitalización es posible almacenar grandes cantidades de información, en dispositivos físicos de pequeño tamaño (discos, CD, memorias USB, etc.) a su vez los usuarios pueden acceder a información ubicada en dispositivos electrónicos lejanos, que se transmite utilizando las redes de comunicación, de una forma transparente e inmaterial. Esta característica, ha venido a definir lo que se ha denominado como “realidad virtual”, esto es, realidad no real, mediante el uso de las TIC se están creando grupos de personas que interactúan según sus propios intereses, conformando comunidades o grupos virtuales.

Se puede transmitir la información instantáneamente a lugares muy alejados físicamente, mediante las denominadas “autopistas de la información”

La tecnología de información y Mypes

Según Plasencia, 2014, como cito (Gamarra, Leslie, 2017), menciona que en los últimos años el desarrollo de la tecnología de la información y comunicación está cambiando la forma de relacionarse en el ámbito económico, político, educativo y social. Esto es muy visible en el entorno empresarial, donde la tecnología con la capacidad ilimitada de obtener, procesar compartir y almacenar información, está realizando un entorno nuevo de competencia en el que las barreras geográficas desaparecen facilitando el ingreso a un mercado mucho más amplio asimismo favorece una presión mucho mayor en la competitividad, los clientes se vuelven cada vez más exigentes ya que esperan un servicio o producto más personalizado, el tiempo de respuesta disminuye ya que hace contar con una mayor velocidad y capacidad de procesamiento de la información, asimismo aumenta la necesidad de colaborar con otros agentes económicos.

¿Cómo se benefician las empresas que usan tecnología de información y comunicación?

Según Mela (2011) como cito (Gamarra, Leslie, 2017) menciona que los beneficios que tiene la empresa usando tecnología es muy favorable ya que utilizando las redes sociales le ayuda a difundir su imagen corporativa, de una manera muy eficaz de promocionar el producto o servicios que la empresa ofrece, asimismo diferenciarse de la competencia teniendo más presencia en la sociedad. También facilitan al personal ya que agilizan sus funciones de trabajo que se puedan realizar por internet. La tecnología aporta nuevas formas de trabajo, y una reducción de costos debido a la digitalización de todo el contenido, es una herramienta ideal para la formación continua de trabajadores que pueden disponer su trabajo con

cursos online. Todo lo mencionado favorable a un mejor clima laboral con más productividad por ello es que benefician a las empresas que la utilizan.

Uso de Internet

Realizar una inversión en lo que respecta a la tecnología de información y comunicación no asegura el éxito, esto viene hacer la combinación de la innovación tecnológica los cambios en las organizaciones al momento de realizar sus negocios, lo que incrementa la eficiencia y domina la resistencia al cambio, utilizando el tic nos permite realizar las siguientes cosas según (Aroquez, 2001).

- Reducir los costos de comunicación y transacción.
- Menorar el tiempo de llegada al mercado
- Lograr menores niveles de inventario y por ende reducir los costos.
- Facilitar el desarrollo de los productos o servicios.
- Subir escalas sin límite.

Según (Aroquez, 2001) los ciudadanos pueden:

- Acceder a la información en cualquier instante y lugar incluso a la que se guarda en medios informáticos de cada uno de ellos.
- Vender y comprar en cualquier mercado del mundo.
- Comunicarse y ser ubicado en cualquier lugar al instante.
- Globalizar sus experiencias y conocimientos.
- Realizar un trabajo a distancia.

Según (Aroquez, 2001) fomentan la productividad de la siguiente manera:

- Reduce los costos
- Agiliza la gestión de producción
- Permite la atención a distancia

- Causa la competitividad empresarial y transparencia.

2.3 Marco Conceptual

Micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes

Es una unidad económica que se conforma por una persona natural y jurídica que tiene como función realizar actividades de servicio al cliente ofreciendo variedad de platos típicos que complacen el paladar el cliente, esto genera a los dueños de dichos restaurantes un gran ingreso económico siempre y cuando sepan manejarlo con las estrategias necesarias para lograr mayor productividad y acogida en el mercado.

Micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes con el uso de Tic

Si bien es cierto son pocas las micro y pequeñas empresas de este rubro que utilizan el tic, es por ello que algunas de ellas pasan al olvido o muchas veces se quedan sin clientes y decaen ya que estamos en un tiempo más actualizado en donde el tic lidera todo tipo de negocio porque las personas se vuelven más modernas y acuden constantemente a los sitios donde les ofrecen novedades y más facilidad ya sea de pago o mayor rapidez al ser atendidos. En Ascope vemos ausencia de tic es por ello que realice este proyecto ya que de este momento sabremos qué es lo que les impide utilizar la tecnología y realizar cambios de mejorar empresarial.

Gestión de calidad

Es un conjunto de procedimientos por el cual se consigue la calidad, mediante una serie de procesos que alude a la dirección, gobierno y coordinación de diferentes actividades, es decir la gestión de calidad es planificar actividades a futuro y controlar los resultados de la función. Mediante esta gestión la gerencia participa en la definición análisis y garantía de los servicios y productos ofrecidos por la empresa (Udaondo, 1992).

Tecnología de información y comunicación

Son un conjunto de avances tecnológicos, todas estas son herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y diversos canales de comunicación. La TIC más utilizada y poderosa hoy en día es el internet, esta herramienta es muy importante ya que hoy en día ayuda a las empresas a mejorar en diferentes actividades que realizan por ejemplo en el tema de promocionar sus servicios o productos que ofrecen esta herramienta ayuda a llegar a los clientes para que ellos sepan que es lo que ofrece dicha empresa, y esto es favorable para aumentar la productividad y cumplir las metas trazadas por la empresa (Graells, 2000).

III. HIPÓTESIS

Según su libro Metodología de la Investigación, menciona “Por qué las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación”. En el presente estudio no se planteó hipótesis por ser un a investigación de nivel descriptiva (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño:

- No experimental: Porque se realizó un estudio de las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Transversal: En este nivel el estudio de la investigación se realizó en un determinado tiempo y espacio.
- Descriptivo: Sólo se describió las principales características de las variables en estudio de manera independiente. En este caso la gestión con uso de Tic de las Micro y Pequeñas empresas restauranteras del distrito de Ascope.

M \Longrightarrow **O**

Donde:

M: muestra

O: observación

4.2 El universo y muestra

- Población Muestral

En el presente informe, según el estudio de la población de la Municipalidad Provincial de Ascope, nos indicó un total de 15 micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de restaurantes en Ascope. La muestra fue dirigida a 15 micro y pequeñas empresas, por conveniencia.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Escala de medición e indicadores
Perfil de los representantes legales de las Mype	Dueño: es el poseedor de una determinada cosa. Gerente: persona que administra y dirige a una empresa.	Edad	Nominal: - De 18 a 30 - De 31 – 50 - De 51 a mas
		Sexo	Nominal - Femenino - Masculino
		Grado de instrucción	Nominal - Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitaria - Universitaria
		Cargo que desempeña	Nominal - Dueño - Gerente
		Tiempo que desempeña el cargo	Cuantitativo - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años
Perfil de las Mype	Mype: es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro	Razón - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a mas
		Número de trabajadores	Cuantitativa - 1 a 5 - 6 a 10 - 11 a más
		Las personas que trabajan en su empresa son	Nominal - Familiares - Personas no familiares
		Objetivo de creación	Nominal - Generar ganancia - Subsistencia
Gestión de calidad	Es una importante herramienta que nos permite realizar acciones para mejorar sus procesos de las empresas, al momento de coordinar planificar o	Conoce el termino Gestión de Calidad	Nominal - Si - No - Poco conocimiento
		Técnicas modernas de gestión de calidad	Nominal - Benchmarking - Marketing - Empowerment

	ejecutar una acción importante para la mejoría de la empresa.		<ul style="list-style-type: none"> - Las 5 c - Outsourcing - Otros
		Dificultades del personal para la implementación de gestión de calidad	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros
		Técnicas para medir el rendimiento del personal	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Observación - Evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - Otros
		Gestión de calidad contribuye mejorar el rendimiento	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Si - No
Tecnología de información y comunicación	Son aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.	Conoce TIC	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Si - No - Poco conocimiento
		Cuenta con computadora en su empresa	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Si - No
		Nivel de conocimiento en computación	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Muy bueno - Bueno - Regular - Malo - Muy malo
		Uso de internet para ejecutar compras	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Si - No
		Redes sociales que utiliza para impulsar la venta	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Facebook - WhatsApp - Instagram - Twitter - Página Web - Ninguna
		Frecuencia de empleo de su teléfono para la empresa	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Siempre - Casi siempre - Algunas veces - Muy pocas veces - Nunca
		Beneficios que obtuvo utilizando	Nominal <ul style="list-style-type: none"> - Incrementar las ventas

		TIC en su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer conocida a la empresa - Identificar las necesidades de los clientes - Ninguna porque no utiliza.
--	--	-------------------	--

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la presente investigación de estudio fue la encuesta, que se aplicó a los representantes, con la finalidad de obtener información sobre la gestión de las micro y pequeñas empresas, el perfil de los representantes y la aplicación de las TIC.

El instrumento empleado fue el cuestionario, que consta de 21 preguntas cerradas, donde se requirió que los propietarios respondan de manera clara y concreta.

4.5 Plan de análisis

En el plan de estudio “gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y de la comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes, distrito Ascope 2018”, se utilizó el programa informático Microsoft Excel, los resultados se presentan en tablas de distribución de frecuencias y figuras estadísticas. Para el análisis de la información de cada una de las variables de estudio se utilizó la estadística descriptiva y el programa Word.

4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Métodos	Técnica e Instrumento
<p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con uso de las TIC y con plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de las TIC y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018.</p> <p>Objetivos específicos: -Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. -Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. -Describir las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018. -Proponer un plan de mejora para el uso de TIC en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018.</p>	<p>Gestión de calidad: Es una importante herramienta que nos permite realizar acciones para mejorar sus procesos de las empresas, al momento de coordinar planificar o ejecutar una acción importante para la mejoría de la empresa.</p> <p>TIC: Son aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.</p>	<p>- Población Muestral En el presente proyecto, según el estudio de la población de la Municipalidad Provincial de Ascope, nos indicó un total de 15 micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de restaurantes en Ascope. La muestra fue dirigida al 100% de las micro y pequeñas empresas, por conveniencia.</p>	<p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño:</p> <p>2 No experimental: Porque se realizó un estudio de las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p> <p>3 Transversal: En este nivel el estudio de la investigación se realizó en un determinado tiempo (2017).</p> <p>4 Descriptivo: Sólo se describió las principales características de las variables en estudio de manera independiente. En este caso la gestión con uso de Tics de las Micro y Pequeñas empresas restauranteras del distrito de Ascope.</p>	<p>Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario</p>

4.7 Principios Éticos

En la elaboración del presente estudio de investigación: “Gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y de la comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes, distrito Ascope 2018”, nos permite recolectar datos reales para saber cómo está funcionando hoy en día las micro y pequeñas empresas, asimismo se ha procurado mantener algunos principios básicos que ayudaran de manera plena con los objetivos señalados como son:

- **Transparencia:** este principio se utilizará en el momento de la recolección de información
- **Respeto por las personas:** quiere decir que al momento que se aplicará la encuesta, se tendrá un trato amable y cortes con los propietarios de dichas empresas para que así nos puedan brindar la información que se necesitará.
- **Honestidad:** este principio se aplicará al momento que se realiza la encuesta.
- **Confidencial:** este principio se aplicará para que los dueños se sientan seguros de poder brindarnos la información ya que se reservará su identidad para evitar que piensas que la información que no bridaran se vaya a utilizar para otros fines.
- **Responsabilidad:** ya que se entregarán los resultados en la fecha que nos indiquen y las encuestas serán aplicadas correctamente.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018.

Datos generales	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Edad		
18 – 30 años	1	7%
31-50 años	14	93%
51- más años	0	0%
Total	15	100%
Género		
Masculino	12	80%
Femenino	3	20%
Total	15	100%
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	6	40%
Superior no universitaria	8	53%
Superior universitaria	1	7%
Total	15	100%
Cargo que desempeña		
Dueño	14	93%
Administrador	1	7%
Total	15	100%
Tiempo que desempeña en el cargo		
0-3 años	2	13%
4 – 6 años	12	80%
7 – más años	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes, del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope 2018.

Tabla 2. Características de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018.

De la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia en el rubro		
0 – 3 años	2	13%
4 – 6 años	12	80%
7 – más años	1	7%
Total	15	100%
Número de trabajadores		
1 – 5 trabajadores	15	100%
6 – 10 trabajadores	0	0%
11 – más trabajadores	0	0%
Total	15	100%
Personas que trabajan		
Familiares	1	7%
Personas no familiares	14	93%
Total	15	100%
Objetivo de la creación		
Generar ganancia	15	100%
Subsistencia	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes, del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Ascope, año 2018.

Tabla 3. Características de gestión de calidad con el uso de TIC en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018

Gestión de Calidad con el uso de TIC	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Conocimiento del término de gestión de calidad		
Si	9	60%
No	0	0%
Tengo poco conocimiento	6	40%
Total	15	100%
Técnicas que conoce de gestión de calidad		
Benchmarking	1	7%
Marketing	12	80%
Empowerment	1	7%
Las 5 c	1	7%
Outsourcing	0	0%
otros	0	0%
Total	15	100%
Dificultades para implementación de la gestión de calidad		
Poca iniciativa	10	67%
Aprendizaje lento	2	13%
No se adapta a los cambios	2	13%
Desconocimiento del puesto	1	7%
Otros	0	0%
Total	15	100%
Técnicas de medición del rendimiento		
La observación	10	67%
La evaluación	2	13%
Escala de puntuación	0	0%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	3	20%
Total	15	100%
Contribuye a mejorar el rendimiento		
Si	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%
Conocimiento de las TIC		
Si	9	60%
No	0	0%
Tengo poco conocimiento	6	40%
Total	15	100%

Tabla 3. Características de gestión de calidad con el uso de TIC en las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018

Posesión de computadora		
Si	0	0%
No	15	100%
Total	15	100%
Nivel de conocimiento de computación		
Muy bueno	0	0%
Bueno	2	13%
Regular	12	80%
Malo	1	7%
Muy malo	0	0%
Total	15	100%
Realiza compras en internet para su empresa.		
Si	0	0%
No	15	100%
A veces	0	0%
Total	15	100%
Redes sociales utiliza		
Facebook	6	40%
WhatsApp	0	0%
Instagram	0	0%
Twitter	0	0%
Página Web	0	0%
Ninguna	9	60%
Total	15	100%
Frecuencia que emplea su teléfono para asuntos de la empresa		
siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	6	40%
Muy pocas veces	9	60%
Nunca	0	0%
Total	15	100%
Beneficios utilizando TIC		
Incrementar las ventas	0	0%
hacer conocida a la empresa	6	40%
Identificar las necesidades de los clientes	0	0%
Ninguna porque no lo utiliza	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes, del sector servicio, rubro de restaurantes, distrito Ascope, año 2018.

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 1 Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Edad

En el presente estudio se tiene como resultados que el 93% de los representantes tienen la edad de 31 - 51 años, derivaciones que coinciden con los resultados que obtuvo Gamarra (2017), quien estipula que el 55% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, del mismo modo los resultados de Alfaro (2014) se asimila ya que determina que el 40% de los representantes tienen entre 35 a 40 años, estos resultados también se asemejan con los resultados obtenidos por Sánchez (2014) quien manifiesta que el 50% de los representantes tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años es decir el 30% tiene una edad menor a 30 años y el 20% son mayores de 40 años. Se concluye que la mayor parte de Mypes del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, están encaminadas por personas adultas de 31 a 50 años de edad que son capaces de liderar una empresa cumpliendo con las metas y objetivos que se propagan realizar, evitando los fracasos o quiebres que puedan ver ya que como son personas mayores tienen el conocimiento y la experiencia en el mercado.

Género

El género de los representantes obtuve como resultados que el 80% de los representantes encuestados de las Mypes son de género masculino, coinciden con los resultados que muestra Gamboa (2017) que expresa el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, asimismo concuerdan con

Alfaro (2014) ya que en sus resultados nos dicen que un 90% de los representantes de las Mypes son de género masculino. Esto resultados nos manifiesta que las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, esta dirigidos por el género masculino en su totalidad.

Grado de instrucción

Con relación al grado de instrucción el 53% de los representantes tienen estudios superior no universitario y el 40% tiene el grado de instrucción secundaria, estos se asimilan con los resultados de Gamarra (2017) que revela que el 67% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria, asimismo Alfaro (2014) ostenta que el 30% de los representantes tienen el grado de instrucción de secundaria y el 25% tienen superior universitaria completa asimismo el 15% tiene grado de instrucción superior no concluida, contrasta con Sánchez (2014) que evidencia que el 40% de los representantes tienen el grado de instrucción superior completo el 20% tiene grado de instrucción superior no universitario y el 10% tiene grado de instrucción secundaria. Analizando todos los resultados obtenidos nos manifiesta que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, son personas con el grado de instrucción superior no universitario y con estudios secundarios, demostrando que son personas con muchas ganas de emprender en los negocios y así conseguir el éxito.

Cargo que desempeña

En relación al cargo que desempeñan los representantes de las micro y pequeñas empresas el 93% de los representantes encuestados son dueños, este porcentaje coinciden con los resultados obtenidos por Alfaro (2014) que manifestó un 100% de

los representantes desempeñan el cargo de dueño. Esto nos demuestra que la gran parte de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope 2018, encuestados son los dueños de dichas empresas esto quiero decir que también son los administradores.

Tiempo en el cargo

Por otro lado, el tiempo que tiene en el cargo de los representantes de las micro y pequeñas empresas es que el 80% de los representantes tienen de 4 a 6 años, resultados que contrasta con Gamarra (2017) que manifiesta que el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen de 8 a más años, también contrasta con Sánchez (2014) quien evidencia que el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas se está manteniendo en más de 6 meses en el cargo. Esto resultados nos indica que la mayoría de los representantes de las Mypes sector servicios rubro restaurantes, distrito de Ascope, tienen de 4 a 8 años por lo tanto tiene experiencia en el negocio ya que son personas adultas con conocimientos tanto de las necesidades del cliente como de los representantes mismos, logrando así llegar al éxito y cumplir con todas las metas laborales que se propongan.

Tabla 2

Referente a las características de las Mypes

Tiempo de permanencia en el rubro

Con respecto al tiempo de permanencia en el rubro el 80% de los representantes de las Mypes, tiene de 4 a 6 años en el rubro, pero contrastan con Sánchez (2014) quien manifiesta que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen 1 año en el rubro. Se concluye que la mayor parte de los representantes de las Mypes

del sector servicio rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, tienen entre 4 a 6 años en el rubro.

Número de trabajadores

Con respecto a los resultados obtenidos del número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas el 100% tienen 1 a 5 trabajadores, se asemejan a los resultados obtenidos por Gamarra (2017) que nos manifiesta que el 83% tiene de 0 a 4 trabajadores, estas derivaciones también se asimilan con Ley N° 28015 (2013) quien nos muestra que el número de trabajadores de una micro empresa abarca de 1 a 10 trabajadores. Esto demuestra que actualmente las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, cuentan con pocos colaboradores lo cual nos indica que el negocio es pequeño y pues no requiere de mucho personal, es por ello que tienen entre 1 a 5 trabajadores.

Personas que trabajan

Con respecto a los resultados que se obtuvieron de las personas que trabajan en las Mypes el 93% son personas no familiares. Esto nos demuestra que la mayoría de los representantes de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, tienen a personas que no son sus familiares, solo son amistades cercanas.

Objetivo de creación

Con respecto a los resultados que se obtuvieron del objetivo de la creación de las Mypes el 100% de los representantes ha creado su negocio con el objetivo de: generar ganancias, estos resultados se asimilan con los resultados de Gamarra (2017) quien manifiesta que el 61% de las micro y pequeñas empresas fueron creados con la

finalidad de generar ganancias. Esto nos demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, manifestaron que las micro pequeñas empresas están creadas con el objetivo de generar ganancias.

Tabla 3

Gestión de calidad con el uso de TIC en las Mypes

Termino de gestión de calidad

Con respecto a los resultados de conocer el termino de gestión de calidad en las Mypes el 60% de los representantes si conocen el término de gestión de calidad, estos resultados coinciden con Gamarra (2017) que manifestó que el 72% de los representantes conocen el termino de gestión de calidad, asimismo Pérez & Gardey (2016), menciona el termino de gestión de calidad como mecanismo operativo de una organización para poder optimizar sus procesos al sistema, el objetivo principal es establecer la información correctamente de manera que los clientes queden satisfechos. Estos resultados obtenidos nos demuestran que los representantes de las Mypes del sector servicios rubro restaurantes, distrito Ascope 2018, conocen el termino de gestión de calidad, la mayoría de los representantes sabe lo importante que es, ya que nos ayuda a tener un mejor manejo de la empresa.

Técnicas de gestión de calidad conoce

Con respecto a los resultados obtenidos sobre técnicas de gestión de calidad que conocen en las Mypes, el 80% de los representantes conocen la técnica del Marketing. Esto nos demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, conocen

más la técnica de marketing, esto es muy importante ya que dicha técnica es vital no solo para el éxito de la empresa sino también para que se mantenga en el mercado, la empresa no podría sobrevivir sin marketing ya que es la conexión entre el consumidor y la empresa porque a través de él sabemos las necesidades de los clientes.

Dificultadores para implementación

Con respecto a los resultados que se obtuvieron de las dificultades para la implementación de las técnicas de gestión de calidad el 67% de los representantes tienen la dificultad de poca iniciativa. Estos resultados nos demuestran que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurante, distrito Ascope 2018, tienen poca iniciativa para implementar la gestión de calidad porque están acostumbrados a trabajar de la misma manera siempre y no desean tener el cambio.

Técnicas de medición del rendimiento

En las Mypes el 67% mencionan que las técnicas de medición de rendimiento a su personal que utilizan son el de la observación. Estos resultados nos demuestran que los dueños o administradores de Mypes, manejan la observación como la técnica de medición del rendimiento de su personal, dicha técnica lo utiliza en cada momento para poder saber que tan bueno y responsable puede ser en el área laboral esta técnica les ayuda a los representantes de la empresa a tomar decisiones muy importantes acerca de las personas que contrata o va a contratar.

Contribuye a mejorar el rendimiento

El 73% de las Mypes mencionan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento laborar, estos resultados se asemejan con Gamarra (2017) quien manifestó que el 50% de los representantes afirman que beneficia a mejorar el rendimiento de las micro y pequeñas empresas, así como menciona Valencia Empresas y calidad (2016) como cito Gamarra (2017) que la gestión de calidad es importante porque ayuda a fidelizar a los clientes ya que al verse bien atendidos con productos y servicios de alta calidad esto va a originar la satisfacción de ellos y la posibilidad que lo recomienden a más personas esto generaría más ingresos a la empresa y por ende el crecimiento de la misma.

Conoce las TIC

Respecto a los resultados que se obtuvieron sobre el conocimiento que tienen sobre las TIC, el 60% mencionó que, si tiene conocimiento, estos resultados se asemejan a los resultados obtenidos por Uriol (2014) que manifiesta que el 66.95% conoce y usa las TIC lo califican como regular para la empresa. Estos resultados nos demuestran que la gran mayoría de los representantes de las Mypes, del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, si tienen conocimiento de las TIC y esto es importante ya que usar la tecnología hoy en día ayuda a resolver muchos inconvenientes y facilita el trabajo obteniendo resultados muy favorables para la empresa.

Cuenta con computadora en su empresa

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas menciono que no cuentan con computadoras dentro de su empresa, estos resultados contrastan con

Uriol (2014) quien manifestó que el 50.21% si cuenta con computadora en su empresa y es regular. Estos resultados nos demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, distrito Ascope 2018, no cuenta con computadoras dentro de su empresa, ya que aún no se arriesgan por el cambio utilizando la tecnología en sus negocios.

Nivel de conocimiento de computación

El 80% de los representantes de las Mypes dijo que el nivel de conocimiento sobre computación es regular, estos resultados se asemejan a los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien menciona que el 61.92% califica su nivel de conocimiento de computación como regular. Esto nos indica que los representantes de las Mypes, del sector servicio rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, tiene un conocimiento regular con lo que respecta a computación, es por ello que aún no se arriesgan a utilizar la tecnología en su negocio.

Compras en internet para su empresa

Con relación a las compras que se realizan en internet el 100% de los representantes de las Mypes mencionó que no realizan compras en internet para su empresa. Esto demuestra que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, distrito Ascope 2018, tiene temor a las compras online o no tienen conocimiento de cómo realizarlo, las compras en internet tienen buenos beneficios uno de ellos sería los precios bajos, esto ayudaría a su empresa a realizar sus compras sin gastar mucho dinero y obtener más ganancias.

Redes sociales utiliza

El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no utiliza ninguna red social, estos resultados contrastan con Uriol (2014) quien menciona que el 57.32% utiliza página web Google para su negocio y es bueno. Con estos resultados se concluye que las Mypes del sector servicios rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, no utilizan ninguna red social para promocionar sus servicios o productos que ofrecen.

Frecuencia que emplea su teléfono para asuntos de la empresa

Con relación a la frecuencia que utilizan su teléfono para tratar asuntos de la empresa, los resultados que se obtuvieron es que el 60% de los representantes de las Mypes mencionan que muy pocas veces utilizan su teléfono, estos resultados contrastan con Uriol (2014) quien manifestó que el 59% utiliza el teléfono para asuntos de la empresa y lo califica como bueno. Esto se concluye que las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018, utilizan pocas veces el teléfono para gestionar asuntos de la empresa.

Beneficios utilizando TIC

Con respecto a los resultados obtenido el 60% manifiestan que no han tenido ningún beneficio porque no utilizan las TIC, resultados que contrastan con Sánchez (2012) quien manifiesta que las TIC permite tener una buena gestión en las empresas y ayuda a conseguir una excelente manera de realizar negocios. Con estos resultados se concluye que los representantes de las Mypes, del sector servicio rubro restaurantes, distrito de Ascope, no mencionan haber tenido ningún beneficio con las TIC porque por más que conozcan maso menos de que se trata no la emplean en su negocio.

Tabla 4.

Plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, distrito de Ascope 2018.

N°	Actividad de mejora	Responsable	Fecha
1	Realizar capacitaciones sobre la gestión de calidad y sus técnicas, ya que solo conocen la técnica del marketing, para que así puedan implementar más técnicas y esto ayude a la mejoría de la empresa ya que todas las técnicas de gestión de calidad son importantes para un mejor manejo de la empresa.	Representante de la Mype	2019
2	Ejecutar reuniones con el personal para motivarlos en los proyectos de la empresa, brindándoles confianza y hacerles saber que es parte importante de la empresa, para que así el personal pueda sentirse en un ambiente laboral agradable y mejorar la poca iniciativa que tienen al realizar algo nuevo en la empresa.	Representante de la Mype	2019
3	Implementar un plan de indicadores en lo que respecta a la medición del rendimiento del personal, no solo utilizando la técnica de observación sino también sería conveniente utilizar la técnica de evaluación y escala de puntuación para así tener un resultado más formal de los conocimientos y rendimiento del personal y así lograr que todos trabajen en un mismo ritmo y por un mismo objetivo.	Representante de la Mypes	2019
4	Se propone tomar clases de computación y así mejorar el nivel de conocimiento que tienen en base a ello, para que así puedan implementar computadoras en la empresa y realizar trabajos desde allí.	Representante de la Mypes	2019
5	Se recomienda implementar el uso de redes sociales para promocionar los servicios o productos que ofrece la empresa y así atraer a nuevos clientes generando esto más rentabilidad para dicha empresa.	Representante de la Mypes	2019
6	Se recomienda tomar más intereses por el tema de las TIC e implementarla en la empresa para que así pueda obtener buenos beneficios como es en incrementar las ventas también hacerla conocida, y también poder identificar las necesidades de los clientes y poder incrementarlas para satisfacer sus necesidades.	Representantes de la Mypes	2019

CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito Ascope, año 2018, ósea un 93% son personas adultas que tienen entre 31 a 50 años de edad, el 80% son dirigidos por el género masculino, la mayoría relativamente un 53% tiene estudios superiores no universitaria, la gran mayoría tiene como representantes a los propios dueños, y asimismo un 80% de sus representantes tienen de 4 a 6 años en el cargo.
- En su totalidad las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Ascope, año 2018, tiene como tiempo de permanencia en el rubro de 4 a 6 años en el rubro, asimismo la totalidad de número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas es de 1 a 5 trabajadores, la mayoría de las personas que trabajan un 93% son personas no familiares, y el objetivo de creación en una gran mayoría de 100% es para generar ganancias.
- Los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un 60% de conocimiento del término de gestión de calidad, asimismo la técnica de gestión de calidad que más conocen es el marketing, por otro lado, la dificultad mayor para la implementación de la gestión de calidad es la poca iniciativa que tienen los representantes, además tenemos que la técnica de medición que utilizan para el rendimiento de su personal es la observación, asimismo nos muestra que la gestión de calidad si contribuye a un mejor rendimiento en la empresa, la mayoría de los representantes encuestados si conocen el termino de TIC, pero no cuentan con una computadora en su empresa ya que su nivel de conocimiento en computación es regular,

asimismo no realizan compras por internet para su empresa, no utilizan ninguna red social y no emplea con mucha frecuencia su teléfono para asuntos relacionados con la empresa, asimismo la mayoría refiere que no tienen ningún beneficio utilizando las TIC ya que no lo utilizan.

- Los representantes de las micro y pequeñas empresas lograron tener un conocimiento más claro a lo que se refiere gestión de calidad, técnicas de gestión y del tic, ya que ellos tenían un conocimiento regular, esto manifestó que la investigación que se realizó ayudó a las micro y pequeñas empresas a entender que usando tic y una buena gestión de calidad se pueden obtener resultados favorables para la empresa una de ellas es en los ingresos. Con todo esto lo que se logra es que los clientes tendrán mejores beneficios ya que las micro y pequeñas empresas se vieron interesados en el uso de tic en su empresa y esto favorece al cliente porque va a tener mucho mas facilidad de adquirir su producto o servicio, de enterarse de una manera más rápida que es lo que ofrece esa empresa sin necesidad de salir de su casa ya que solo revisando su página social se puede enterar de todo lo que esta ofrece y también dándole la facilidad que su producto pueda llegar hasta su domicilio.

RECOMENDACIONES

- Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Ascope, año 2108, conocen el termino de Gestión de Calidad, pero no lo utilizan por la poca iniciativa que tienen los representantes, es porque ello que se le recomienda que indaguen más y que realicen capacitación sobre el tema y ahí puedan resolver todas las dudas que tengan, también se debe motivar al personal para que tengan más iniciativa y así poder empezar a utilizar la gestión de calidad en sus empresas ya que es muy importante porque ayudara a tener un trabajo mucho más ordenado y eficaz, asimismo se recomienda que sigan evaluando a su personal pero no solo con la observación sino también con la evaluación para que así tengan resultados de quienes son los que realmente quieren colaborar para que la empresa pueda crecer los que estén dispuestos al cambio para una mejoría de la empresa luchando por buenos resultados.
- Investigar, analizar más sobre el termino de TIC porque si bien es cierto los representantes conocen de los TIC, pero no lo utilizan, se recomienda llevar cursos de computación ya que les servirá de mucho en su empresa, es más practico trabajar con una computadora, así no hay errores y se lleva un mejor control, este tema es muy importante ya que ayuda a que los negocios evolucionen y sea más productivo agilizando el trabajo asimismo ayuda a promocionar productos o servicios que ofrece la empresa al mercado esto es de mucha ayuda ya que aumenta la productividad de la empresa.

- Utilizar la técnica del marketing porque si bien es cierto si la conocen, pero no la utilizan, esto sería de gran ayuda ya que el marketing ayudara a promocionar productos o servicios que ofrece su empresa, pues es la conexión que existe entre el consumidor y la empresa, y así la empresa logra captar al mercado que se está dirigiendo, logrando conocer y entender sus necesidades del consumidor, ofreciendo lo que el necesita y así tendrán ventas muy favorables.

REFERENCIAS

(s.f.).

Alfaro Carlos. (2014). *Gestión de calidad y formalización de las Mypes del sector industrial rubro fabricación de calzado del distrito de Alto Trujillo año 2013.*

Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035817>

Arenas. (2009). *Sistema de gestión de la calidad según iso-9000.* Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com>

Aroque. (2001). *Impacto de las tic en el Perú.* Recuperado de

<http://www.gobiernodigital.gob.pe/estudios/publica/estudios/Lib5152/Libro.pdf>

Campos, Segundo; Loza, Pedro. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 propuesta alternativa.* Recuperado de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Gamarra, Leslie. (2017). *gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de huarney, 2016.* Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043050>

- Gamboa, Edith. (2016). *Caracterización del control interno de la gestión Administrativa de las Empresas comerciales del Perú Caso Minera Andina For Sac Trujillo 2016*. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/527/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_GAMBOA_HORNA_EDIT_H_ROSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gil, E. (2002). *Identidad y nuevas tecnologías*. Recuperado de <https://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html>
- Graells. (2000). *concepto de tics*. Recuperado de <https://tecnologymao92.weebly.com/concepto-de-las-tics.html>
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- INEI. (AGOSTO de 2017). *Negocios de restaurantes crecieron 1,29% en agosto 2017*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/negocios-de-restaurantes-crecieron-129-en-agosto-2017-10048/>
- LEY N° 28015. (2013). *Ley de promoción y formalización de las mciro y pequeña empresa*. Recuperado de <https://alianzapacifico.net/observatorio-regional-pymes/images/ley-28015.pdf>

Ley N°30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversion, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Titulo II Capitulo I características de las micro, pequeñas y medianas empresas (pag.5).* Recuperado de http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSION_LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf

Lopez, Karen; Roa, Angelo. (2016). *desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva kontrolar t.p.k ltda. bajo los lineamientos de la ntc iso 9001.* Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/2>

Mendoza, Nurit; Apaza, Willian. (2017). *Sistema de costos y los efectos economicos en la gestion de la cadena de restaurantes "Inversiones Grupo Don Tomas SAC" Cusco periodo 2015.* Recuperado de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/786/3/Nurit_Wilian_Tesis_bachiller_2017.pdf

Pardo, L. (2015). *La pyme apuesta por las TIC para avanzar.* Recuperado de <http://www.luispardocespedes.com/2015/11/09/pymes-tic-avanzar/>

Perez, J., & Gardey, A. (2016). *Sistema de Gestión de calidad.* Recuperado de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>

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

Rodriguez, Damaris. (2016). *Gestion de calidad y formalización de las Mypes del sector servicios de agencias tours turisticos distrito de Iquitos año 2016.*

Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043548>

RPP. (2014). *Mas del 60% de mypes peruanas no utilizan herramientas TIC.*

Recuperado de <https://rpp.pe/lima/actualidad/estudio-mas-del-60-de-mypes-peruanas-no-utiliza-herramientas-tic-noticia-678645>

Sanchez, B. (2014). *las mype en peru su importanciaa y propuesta tributaria.*

Recuperado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>

Sanchez, Jorge. (2014). *Gestión de calidad, procesos de seleccion e influencia en la rentabilidad de las Mypes rubroo restaurantes provincia de Trujillo año*

2013. Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035621>

Sanchez, V. (2012). *Concepto y caracterización de las TIC.* Recuperado de

<http://ticsvickest.blogspot.com/>

Thompson, y Strickland. (2004). *Tecnologías de la Información y Comunicación.*

Recuperado de <http://lasticspatricia.blogspot.pe/2016/05/definicion-de-las-tics-segun-diversos.html>

Udaondo Duran, M. (1992). *Gestion de calidad. Edicion Diaz de Santos*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=hoRIEGdLGxIC&oi=fnd&pg=PR9&dq=definicion+de+gestion&ots=qg3sYi-r-9&sig=MIAQugdHAIO6YjHS9nusazw-jYk#v=onepage&q&f=false>

Uriol, Angel. (2014). *Caracterización de las tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas de la asociación de pequeños industriales ya artesanos de Trujillo - apiat año 2013*. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034234>

ANEXOS

Anexos 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Noviembre				Diciembre				Enero					Febrero		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Elaboración del proyecto de tesis	x	x	x	X												
Presentación y aprobación de proyecto					X											
Ejecución de trabajo de campo						x	x	X								
Elaboración y presentación de resultados								x	X							
Evaluación de informe de tesis										x	x	x	X			
Evaluación anti plagio												x	X			
Revisión de informe de tesis por DTI													X			
Corrección estadística													X			
Corrección de estilo													X			
Envío a comisión de investigación/DAR														x		
Pre banca															X	
Empastado															X	
Sustentación																x

Anexo 2

PRESUPUESTO

ACTIVIDADES	COSTOS
Asesoramiento matricula	S/500.00
Alimentación	S/100.00
Taller de titulación	S/ 2500.00
Otros (lapicero, cuaderno, etc)	S/40.00
Copias del cuestionario	S/10.00
Impresiones	S/20.00
Pasajes	S/390.00
Impresión del Informe	S/30.00
Total	S/3590.00

Anexo 3

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Miércoles, 15 de enero de 2019

OFICIO N° 0001-2019

Sr: JHON VARGAS CAMPOS

ALCALDE PROVINCIAL DE ASCOPE

Con atención a la Oficina de Desarrollo Económico Social



ASUNTO: SOLICITO INFORMACIÓN

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y felicitarlo por el éxito que ha logrado. Asimismo solicito me brinde información de la cantidad exacta de restaurantes existentes en la ciudad de Ascope, pues requiero dicha información para realizar mi proyecto de tesis y así obtener el título de Licenciada en Administración.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima, esperando que me pueda otorgar la información que necesito.

Atentamente;

KIMBERLEY CRISTHEL VILCHEZ YUPANQUI

DNI N° 71237987

Anexo 4

POBLACION MUESTRAL

ITEM	RAZON SOCIAL	DIRECCIÓN
1	D'Lola	Av. Miguel Grau 685
2	El Embrujo	Av. Miguel Grau 1048
3	El Ascopano	Av. Miguel Grau 853
4	Vella Mar	A la entrada de Ascope
5	Los Delfines	Calle Buenos Aires
6	El Jugoso	Calle Ramon Castilla
7	Eulalia	Manco Capac 9
8	Florcita	Av. Miguel Grau 984
9	Muñoz	Alfonso Ugarte 613
10	Oasis	Manco Capac 9
11	Namoc	Francisco Bolognesi 596
12	Niko's	Av. Miguel Grau 1232
13	Amancaes	Progreso 805
14	El Ascopano 2	Av. Miguel Grau
15	Paradise	Av. Miguel Grau

Anexo 5

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS-RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO ASCOPE 2018. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

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

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

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

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

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

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

- a) si
- b) no

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: Tecnologías de la información y comunicación

15. ¿Conoce las TIC?

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

16. ¿Cuenta con una computadora en su empresa?

- a) Sí
- b) No

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

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

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

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

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

- a) Facebook
- b) WhatsApp

- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Página Web
- f) Ninguna

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

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

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

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

Anexo 6



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS-RUBRO RESTAURANTES, DISTRITO ASCOPE 2018. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

L. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿CÓMO EL TERMINO GESTIÓN DE CALIDAD?

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

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) Marketing
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

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

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

- a) sí
- b) no

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: Tecnologías de la información y comunicación

15. **¿Conoce las TIC?**

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

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

- a) Si
- b) No

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo 7

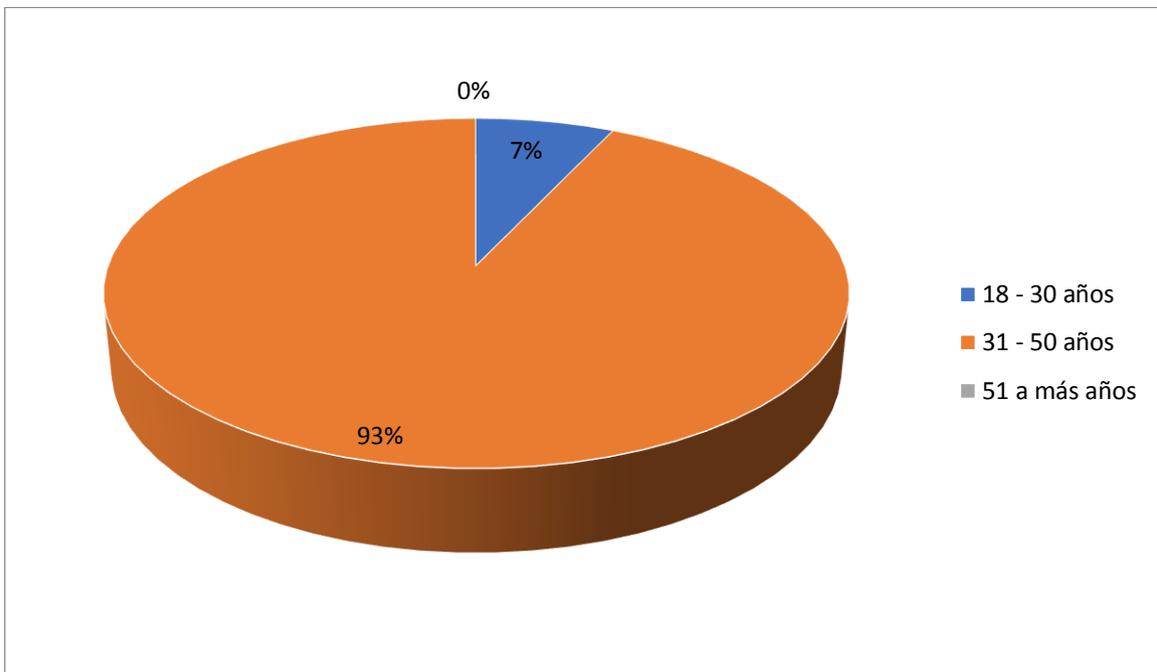


Figura 1. Edad de los representantes de las Mypes

Fuente: Tabla 01

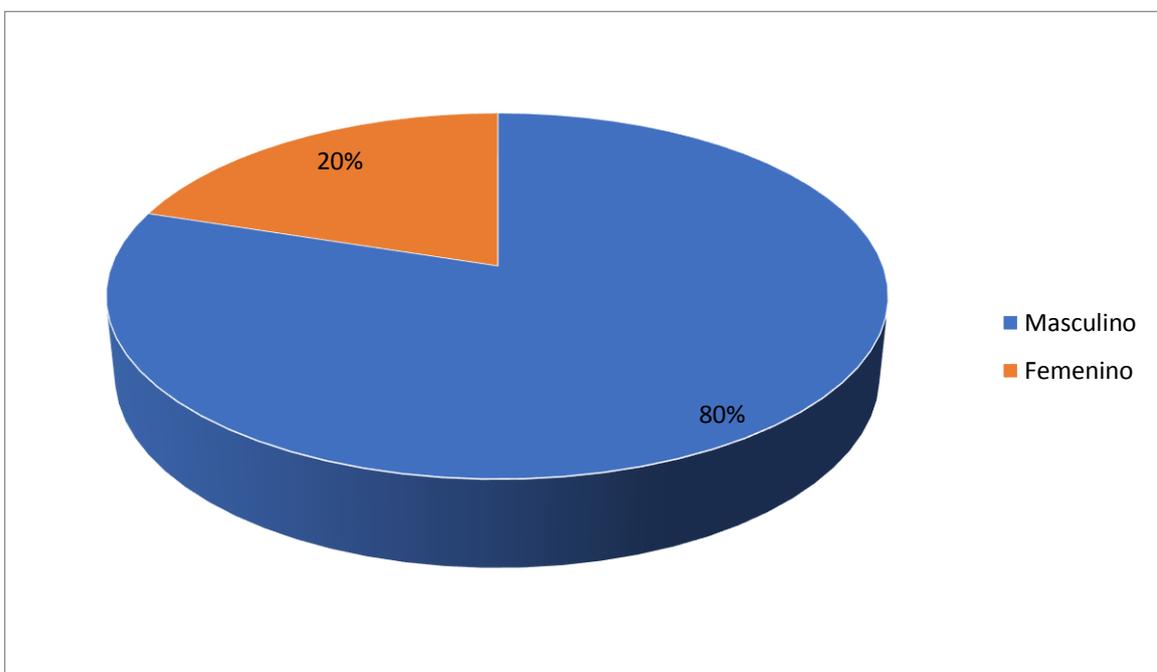


Figura 2. Género de los representantes de las Mypes

Fuente: Tabla 01

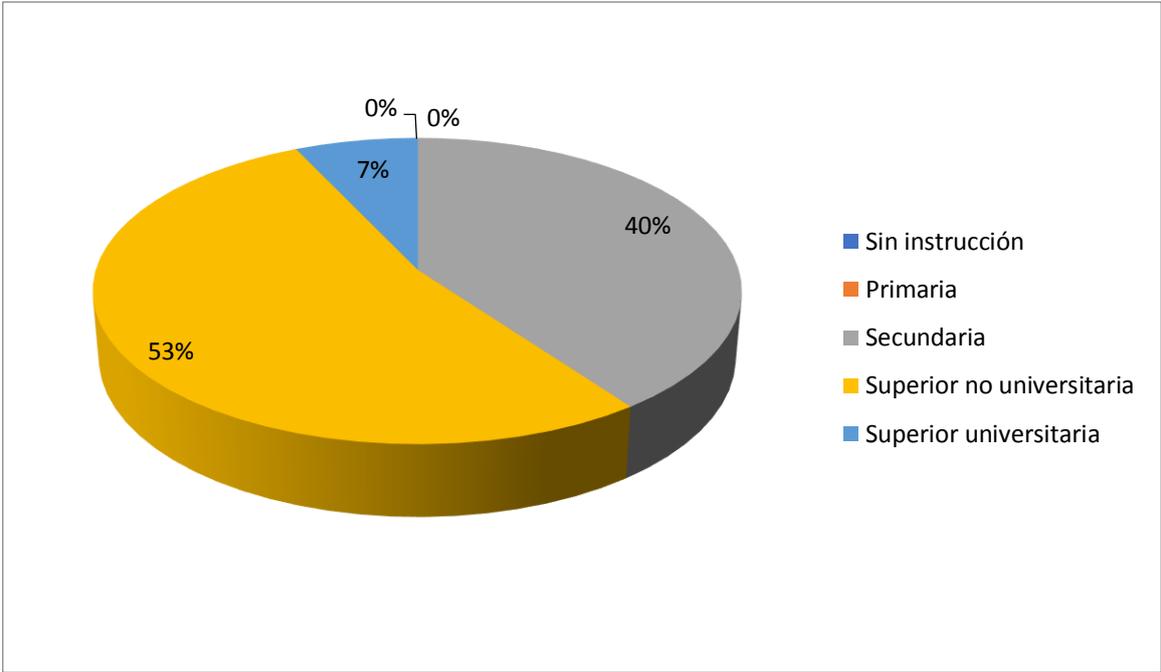


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las Mypes
Fuente: Tabla 01

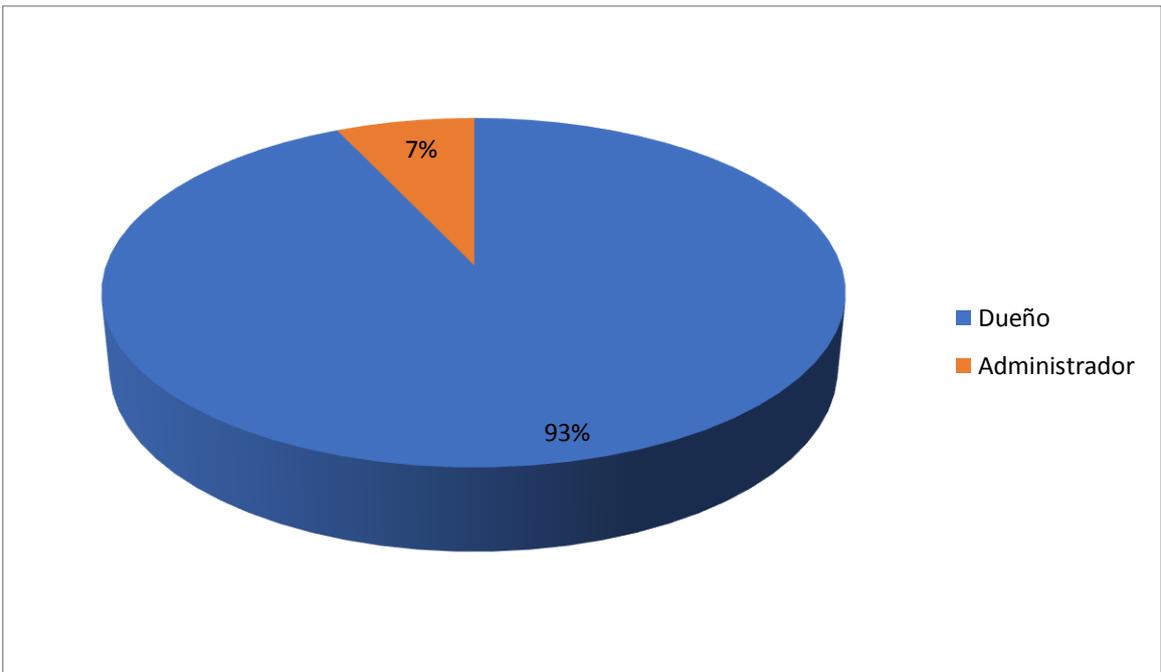


Figura 4. Cargo que desempeña los representantes de las Mypes
Fuente: Tabla 01

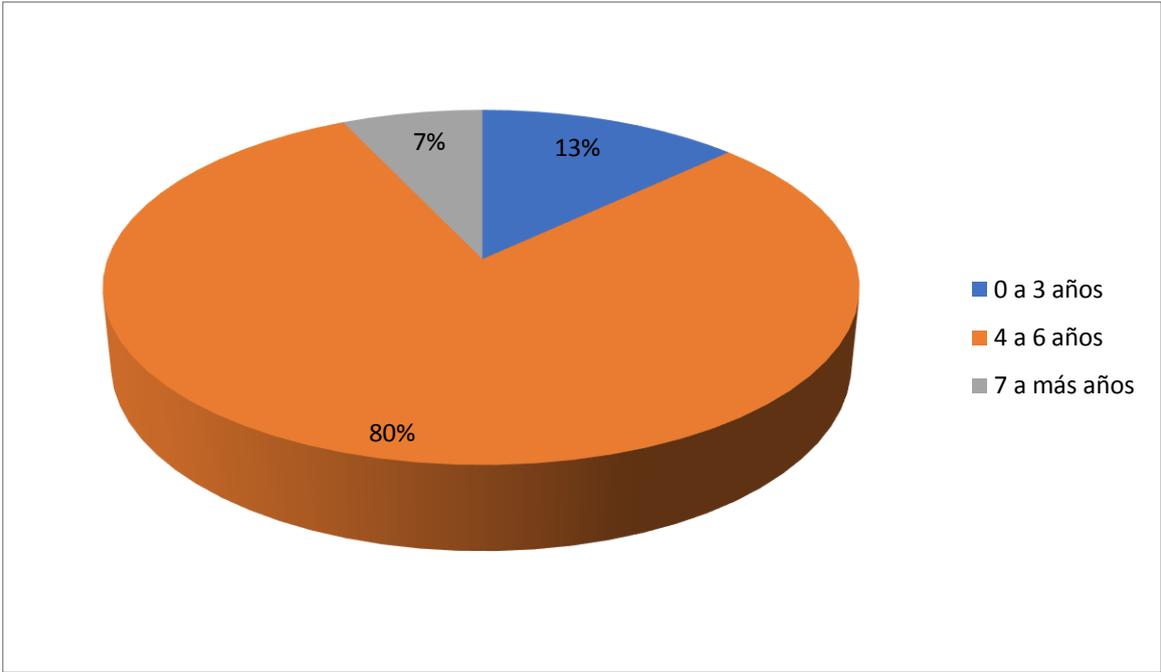


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo los representantes de las Mypes
Fuente: Tabla 01

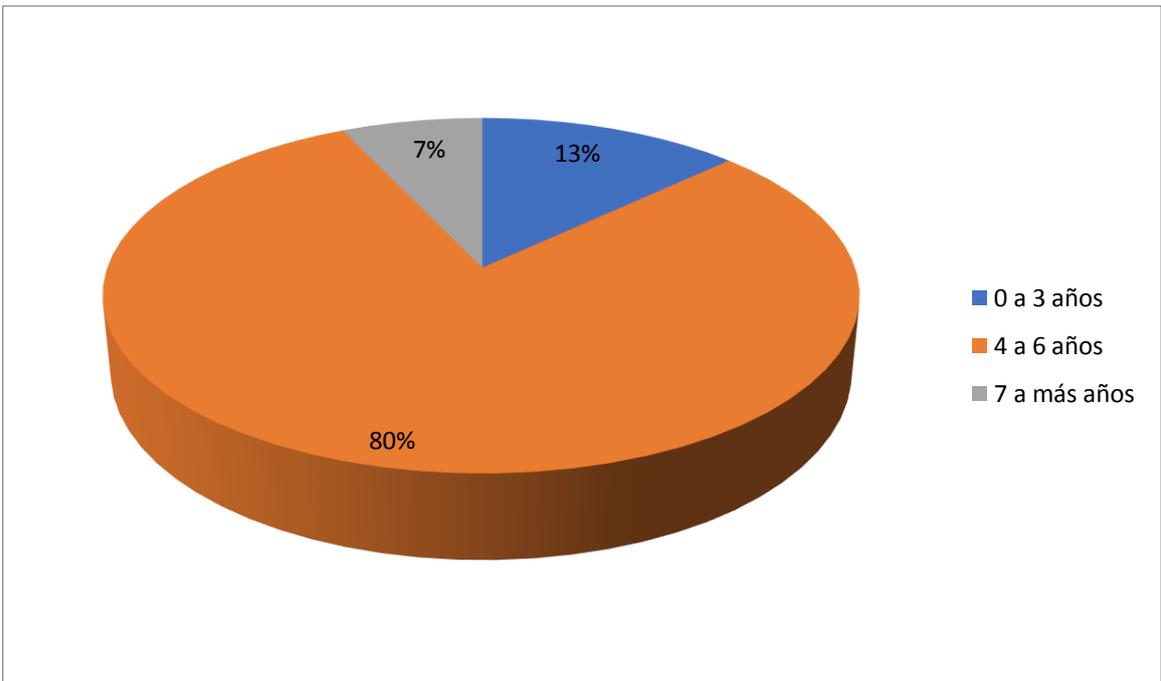


Figura 6. Tiempo de permanencia en el rubro de la Mype
Fuente: Tabla 01

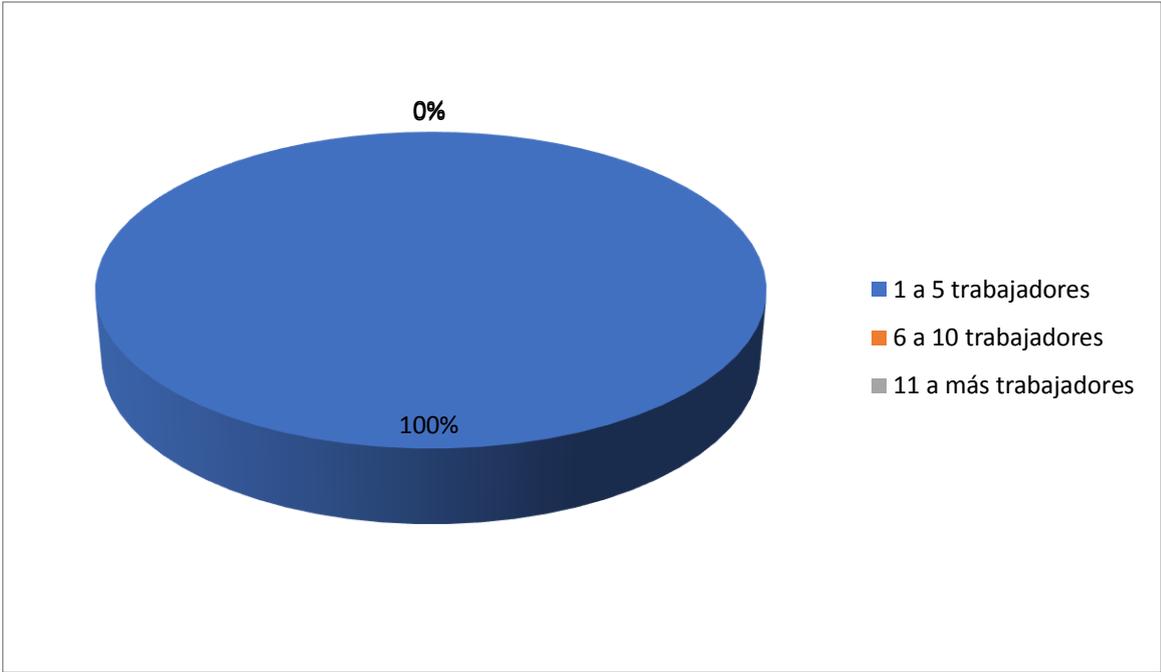


Figura 7. Número de trabajadores de las Mypes
Fuente: Tabla 02

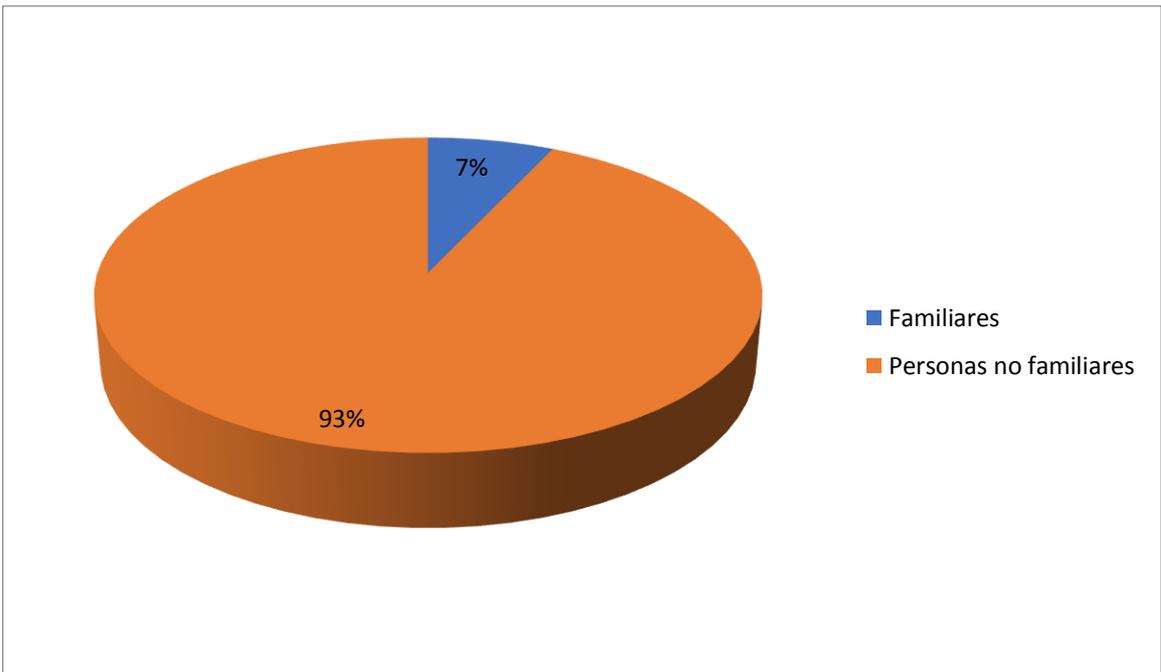


Figura 8. Personas que trabajan en las Mypes
Fuente: Tabla 02

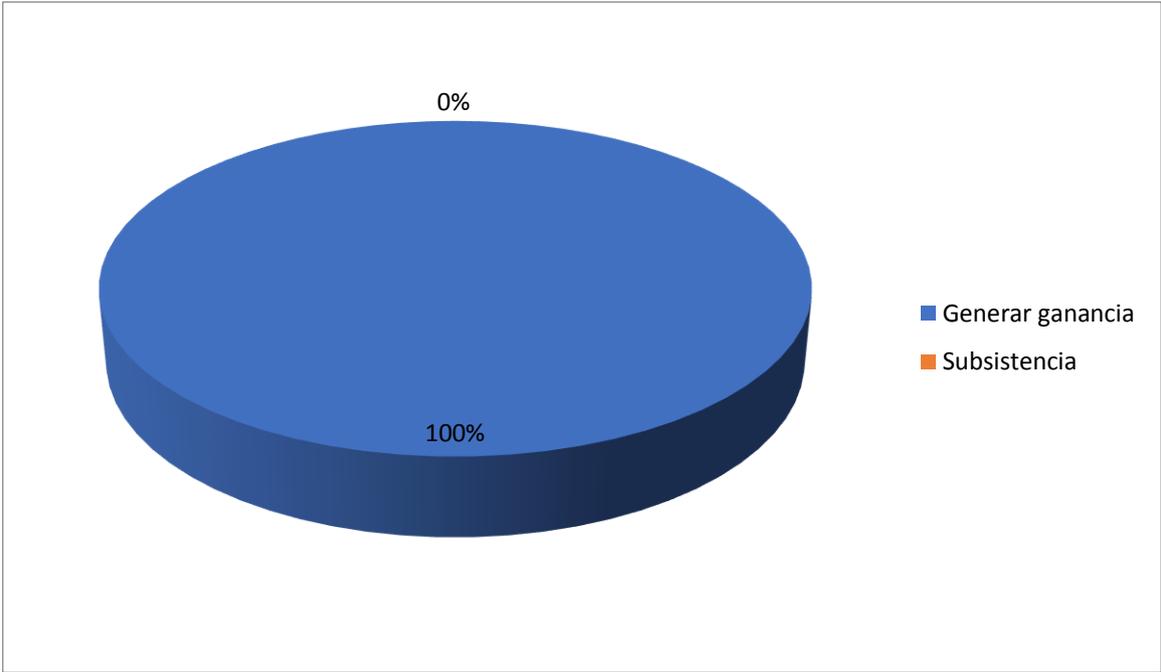


Figura 9. Objetivo de la creación de las Mypes
Fuente: Tabla 02

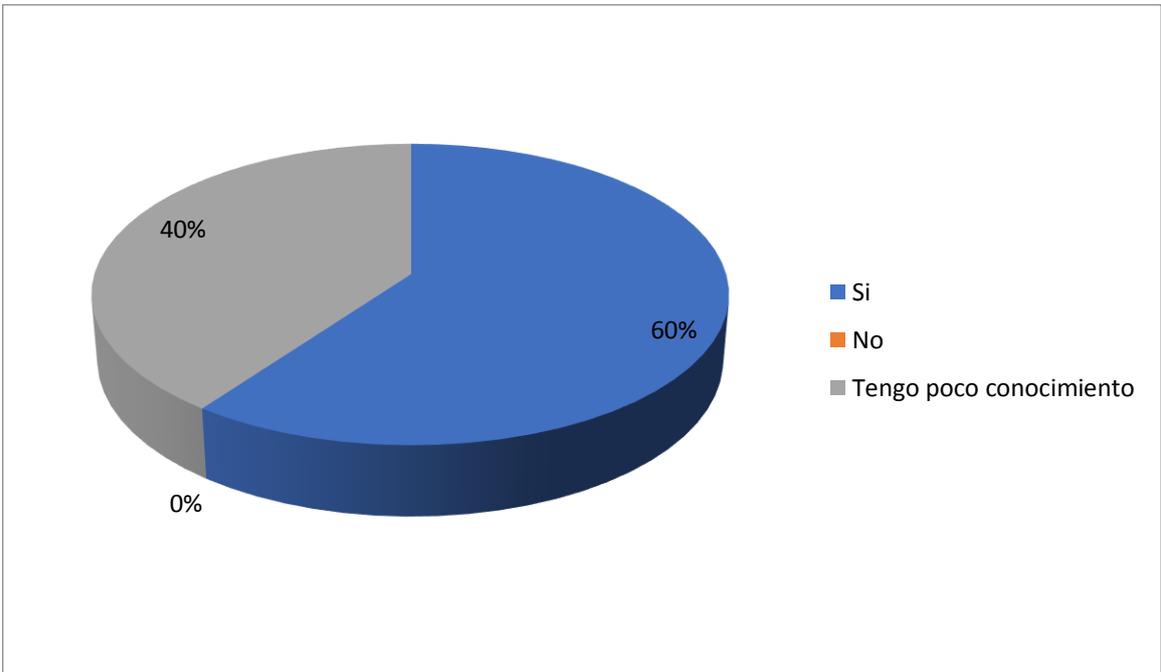


Figura 10. Conocimiento del término de gestión de calidad de las Mypes.
Fuente: Tabla 03

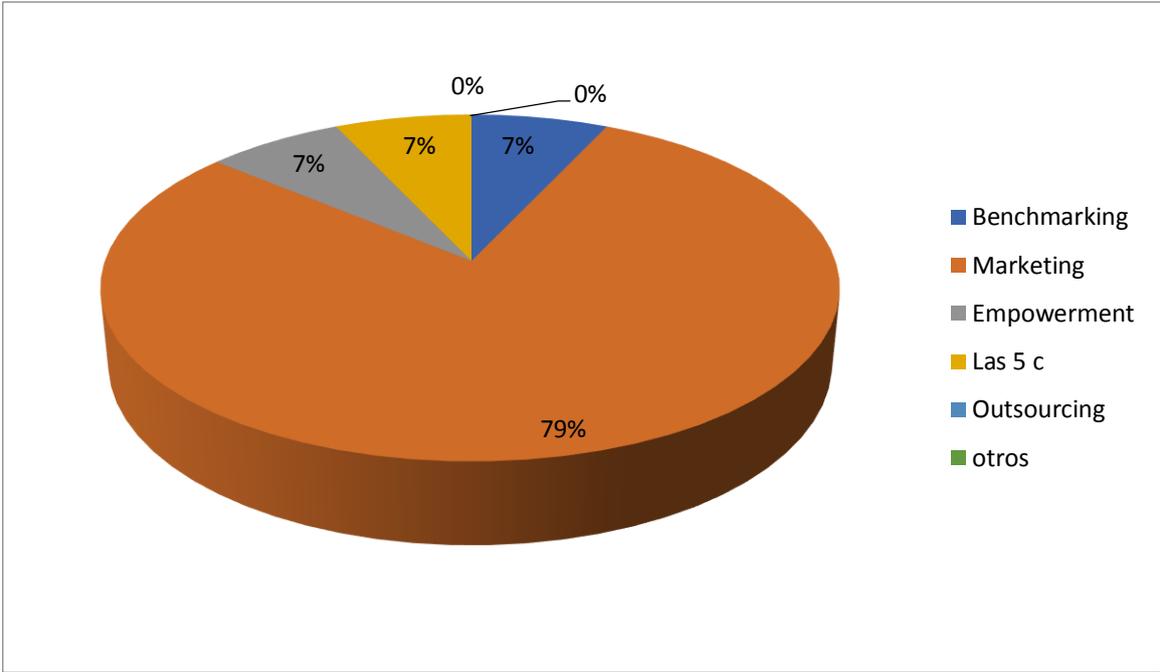


Figura 11. Técnicas que conoce de gestión de calidad las Mypes
Fuente: Tabla 03

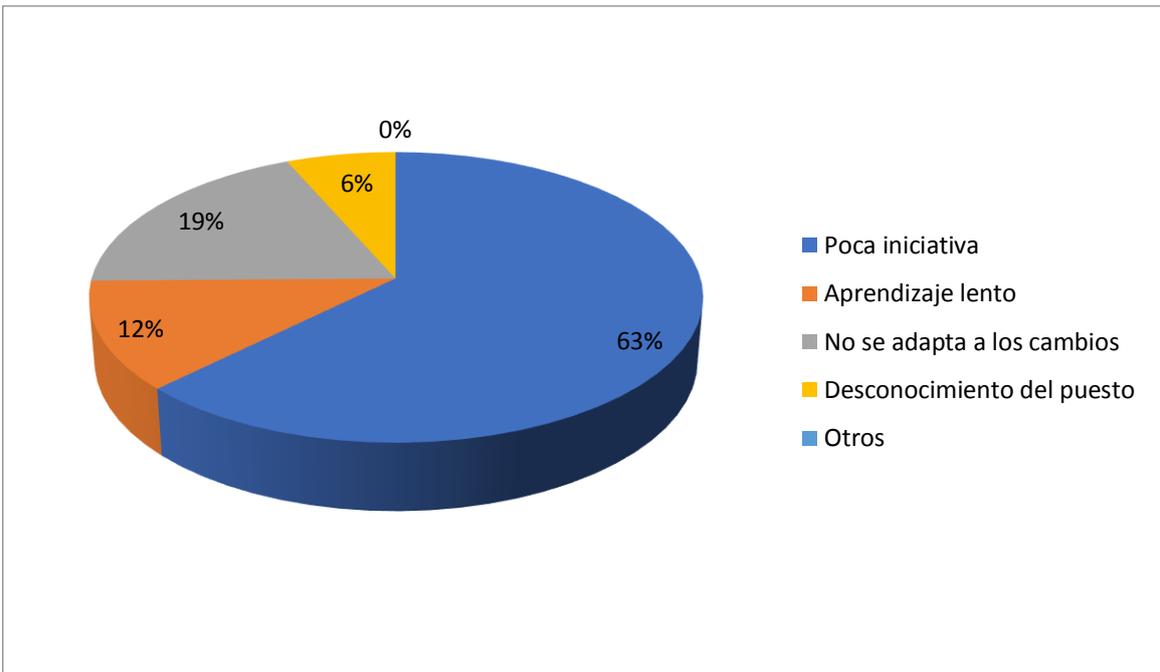


Figura 12. Dificultad para la implementación de la gestión de calidad en Mypes
Fuente: Tabla 03

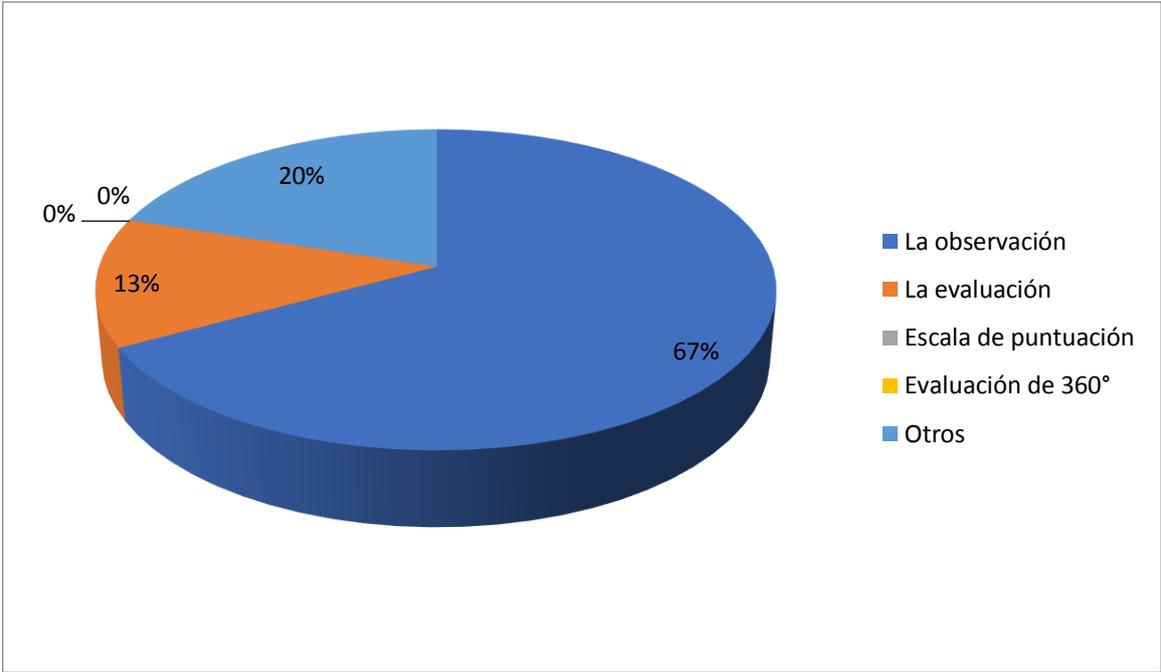


Figura 13. Técnicas de medición del rendimiento de las Mypes
Fuente: Tabla 03

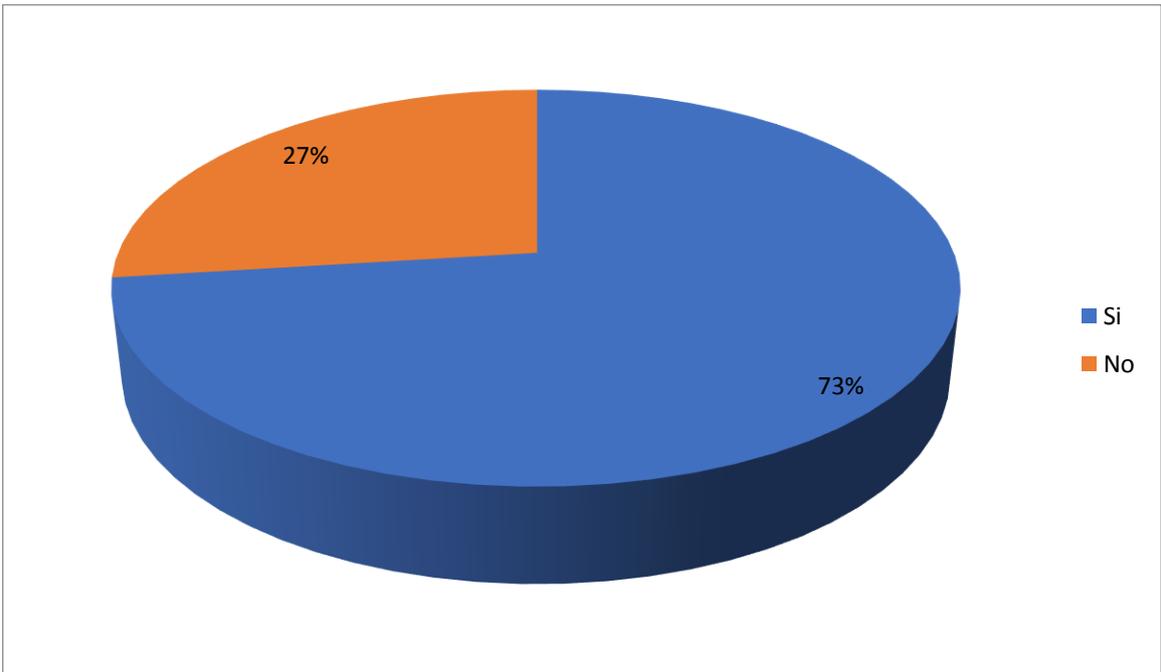


Figura 14. Contribuye a mejorar el rendimiento de las Mypes
Fuente: Tabla 03

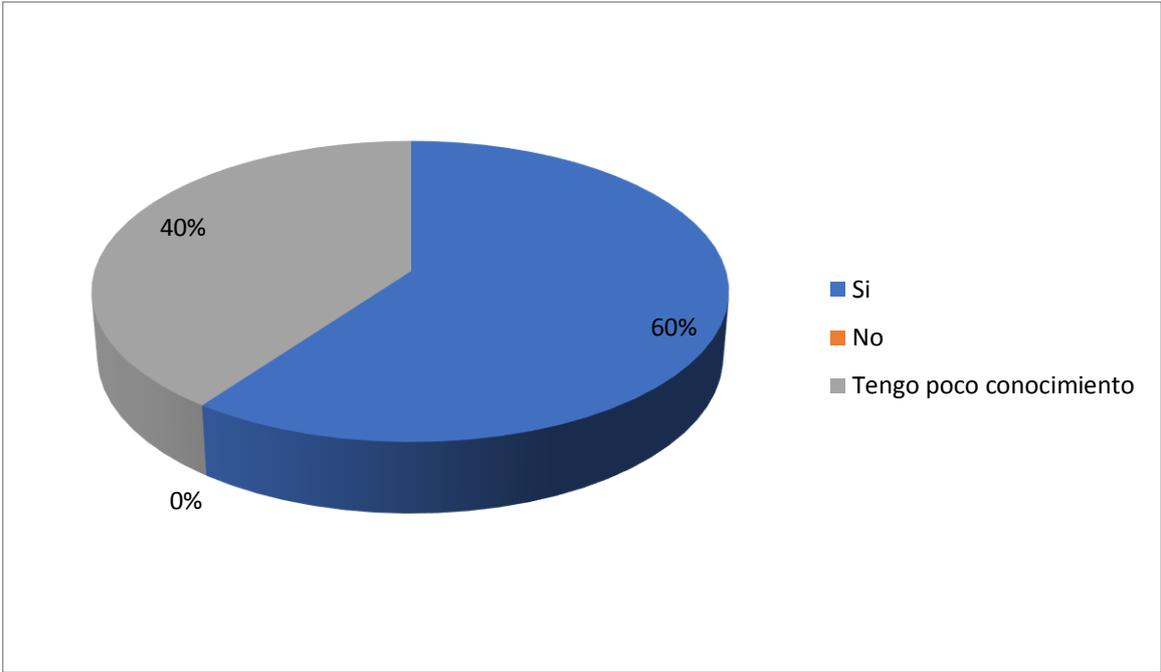


Figura 15. Conocimiento de las TIC en las Mypes
Fuente: Tabla 03

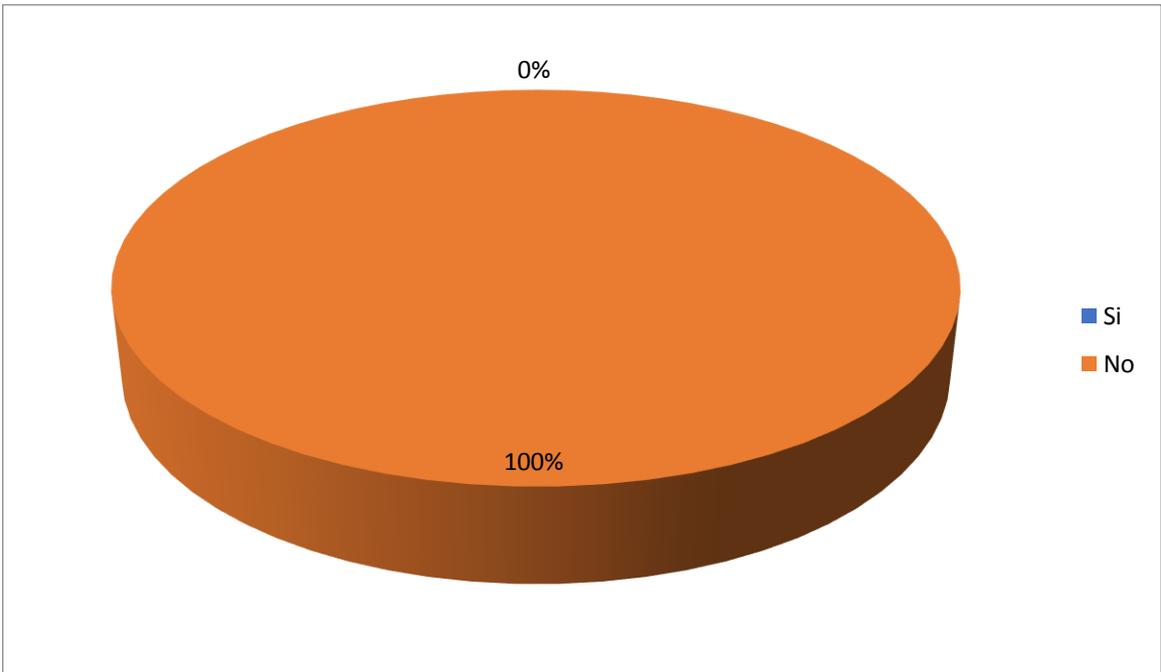


Figura 16. Posesión de computadora en la Mypes
Fuente: Tabla 03

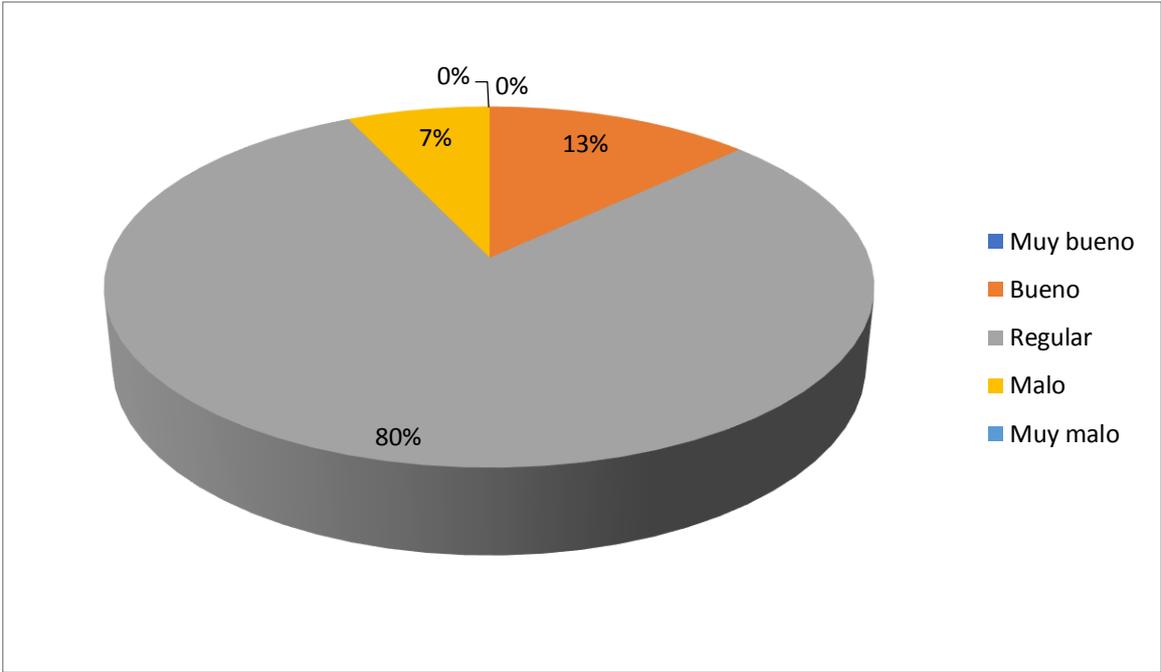


Figura 17. Nivel de conocimiento de computación
Fuente: Tabla 03

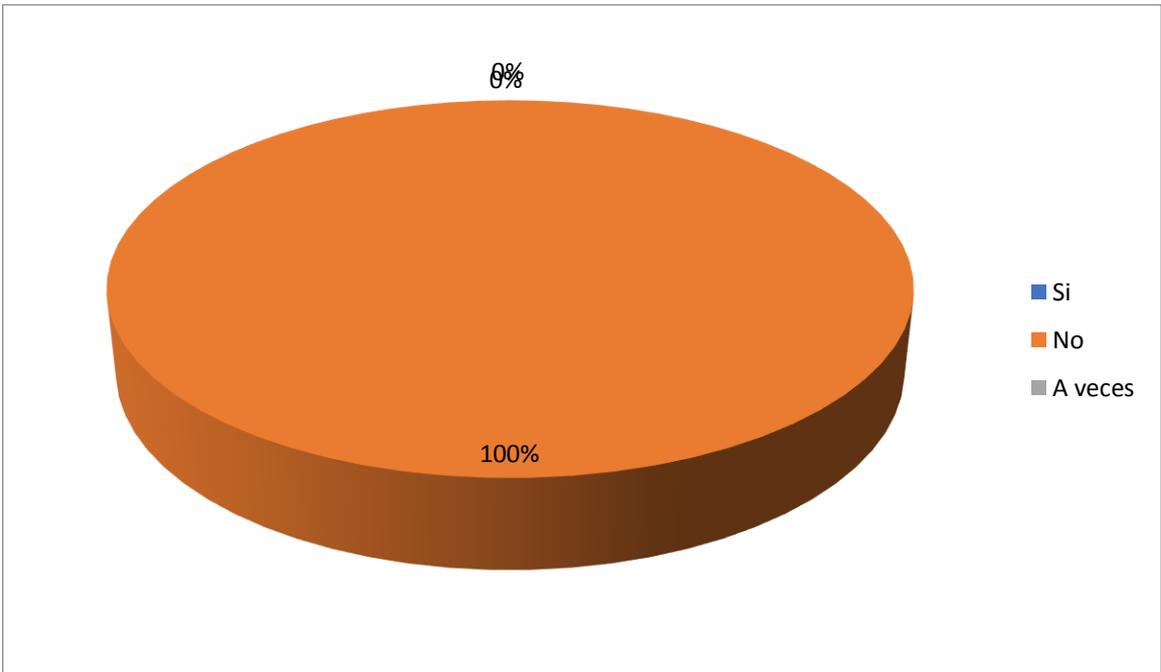


Figura 18. Realiza compras en internet para su empresa.
Fuente: Tabla 03

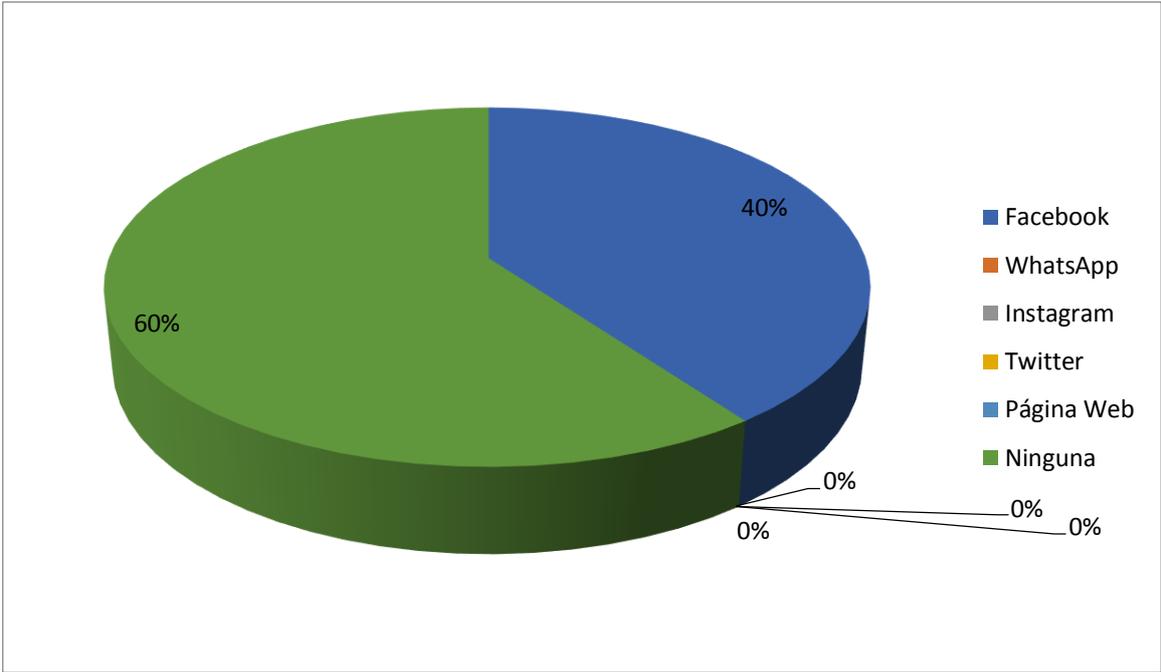


Figura 19. Redes sociales utiliza en las Mypes
Fuente: Tabla 03

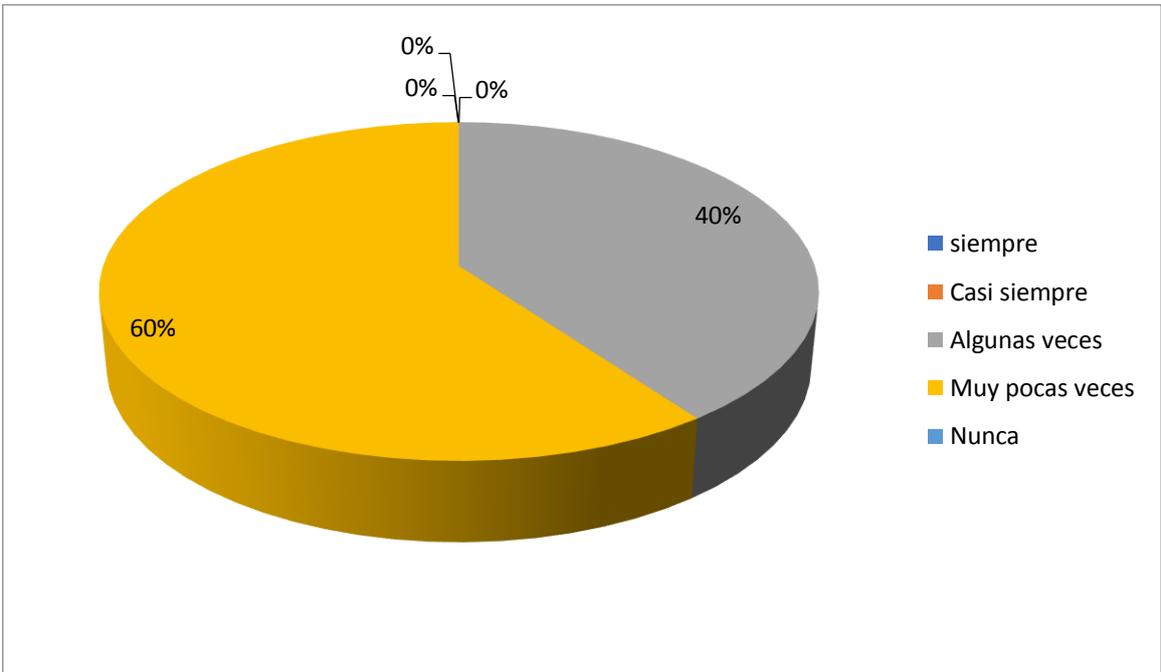


Figura 20. Frecuencia que emplea su teléfono para asuntos de la empresa en las Mypes
Fuente: Tabla 03

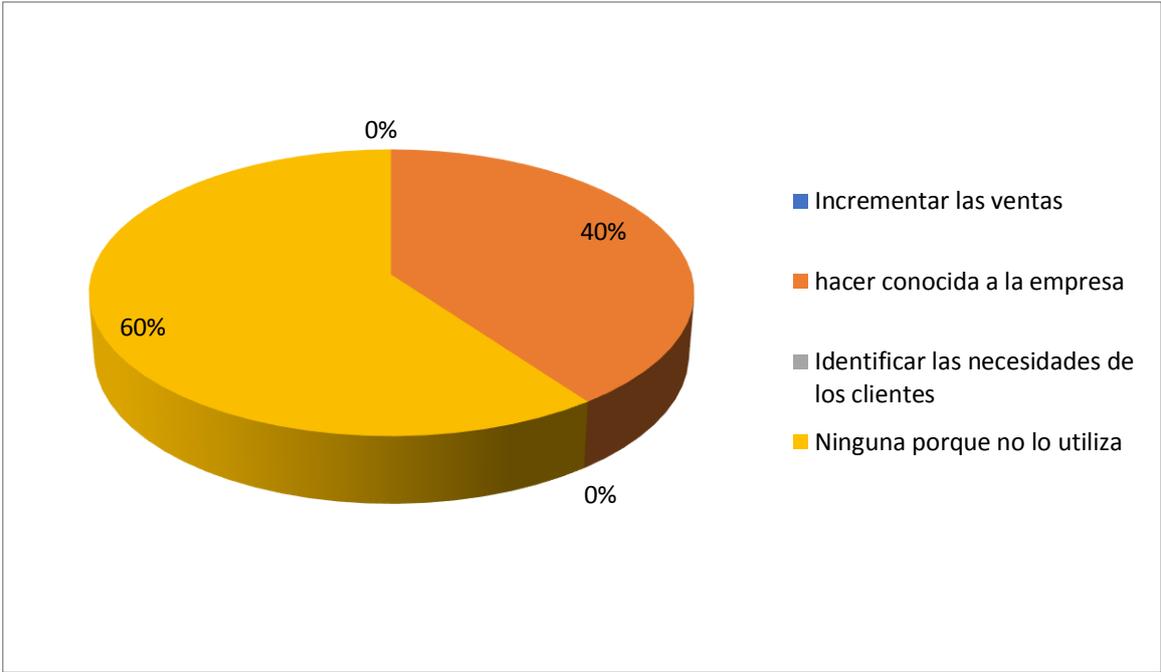


Figura 21. Beneficios utilizando las TIC en las Mypes
Fuente: Tabla 03