

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POST GRADO



=====

**INFLUENCIA DE LAS TICS EN EL BENEFICIO
DEL SECTOR CULINARIO DE LA CIUDAD DE
HUÁNUCO, 2016**

=====

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS:
MENCIÓN: TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN

TESISTA: JUAN ANTONIO PICOY GONZALES

ASESOR: MG. HUMBERTO FLORES FLORES

HUÁNUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi querida esposa Luz Mery y a mis tres grandes tesoros Jhojan, Joan y Jhornan, porque sin el apoyo incondicional de ellos no hubiera sido posible la culminación del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores de las empresas del sector Culinario de la ciudad de Huánuco por haber contribuido con la información para la presente investigación.

RESUMEN

La ejecución de la presente investigación, contiene el informe sistematizado sobre la influencia de las Tics en el beneficio del Sector culinario de la ciudad de Huánuco – 2016, es un aporte a la investigación científica, cuyos resultados pueden producir un cambio significativo en el uso de las Tecnologías de la Información. Tiene como objetivo: Determinar el grado de influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en el desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017. El método aplicado tuvo la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados en donde se utilizó el diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional explicativo, se trabajó con una muestra de 50 trabajadores de las PYMES del sector culinario, seleccionados mediante el tipo de muestreo por selección intencionada a quienes se les ha practicado un cuestionario. Para estimar los estadígrafos se usó la estadística descriptiva e inferencial y para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de correlaciones. Con un resultado de $P = 0.00$, encontrándose entre 0.00 y 0.19 en la escala Rho de Spearman, se concluye que la correlación es moderada, el cual se confirma que “La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

Palabras claves: Trabajo en equipo, satisfacción laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

The execution of the present investigation, containing the systematized report on the influence of Tics in the benefit of the Culinary Sector of the city of Huánuco - 2016, is a contribution to the scientific research, whose results can produce a significant change in the use of Information Technology. It aims to: Determine the degree of influence of Information and Communication Technologies on the work performance of the most recognized SME sector in the city of Huánuco, 2017. The method applied had the purpose of deepening the analysis and interpretation of the Results in which the non - experimental design was used, with explanatory correlative descriptive level. A sample of 50 SME workers in the culinary sector was selected using the type of sampling by intentional selection, to which a questionnaire was applied. To estimate the statisticians, the descriptive and inferential statistics were used and for the testing of the hypothesis the correlation test was applied. With a result of $P = 0.00$, between 0.00 and 0.19 on Spearman's Rho scale, it is concluded that the correlation is moderate, which confirms that "The influence of Information and Communication Technologies affects the work performance of SMEs Of the most recognized Culinary sector of the city of Huánuco, 2017 ".

Keywords: Teamwork, job satisfaction, job performance.

INTRODUCCION

El sector culinario, es una actividad con mucha competencia, donde las micro y pequeñas PYMES están en una clara desventaja respecto a las grandes compañías gastronómicas por no tener los mismos recursos para la realización de una campaña de marketing y por no utilizar las tecnologías de información y comunicación. Es por eso que han encontrado en las TIC (tecnologías de la información y comunicación) un gran aliado para darse a conocer.

Desde la aparición de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las Mypes del sector culinario ha cambiado radicalmente, a poder establecer un contacto directo entre oferentes y demandantes, eliminando intermediarios, reduciendo los precios de los productos y produciéndose un feedback entre ellos.

Así pues, resultará interesante analizar estadísticamente, la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación sobre el desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario, donde, a través de unos indicadores medibles, podremos establecer si existe correlación entre cada uno de los indicadores y en el desempeño de las PYMES.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
INTRODUCCION.....	vi
INDICE	vii
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. OBJETIVOS	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPOTESIS.....	3
1.4.1. Hipótesis General	3
1.4.2. Hipótesis Específicas	4
1.5. VARIABLES.....	5
1.5.1. Variable Independiente	5
1.5.2. Variable Dependiente	5
1.5.3. Operacionalización de Variables	5
1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	6
1.7. VIABILIDAD	8
1.8. LIMITACIONES	8
CAPITULO II.....	10
MARCO TEORICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES	10
2.1.1. A nivel internacional	10
2.1.2. A nivel nacional	10
2.2. BASES TEÓRICAS	12
2.2.1. Características de las Tecnologías de Información y Comunicación	12

2.2.5. Teoría del trabajo en equipo	15
2.2.6. Teoría de los valores	17
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	19
2.3.1. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES (Tecnologías de Información y Comunicación)	19
2.3.3. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL	21
2.3.4. Factores del desempeño laboral	23
2.4. BASES EPISTÉMICOS.....	27
2.4.1. El Compromiso Organizacional	27
2.4.2. La Evolución de la Calidad	28
2.4.3. Dimensiones de la calidad	29
MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACION	31
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION	32
3.3. POBLACION Y MUESTRA.....	33
3.3.1. Población	33
3.3.2. Muestra	33
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	33
3.4.1. Técnicas	33
3.4.2. Instrumentos	34
3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS	34
3.5.1. Técnicas para la recolección de datos	34
3.5.2. Técnicas para el procesamiento de datos	34
3.5.3. Análisis e interpretación de datos	35
.....	36
CAPITULO IV	36
RESULTADOS.....	36
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADO	36
4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos	36
4.1.2. VARIABLE X: INFLUENCIA DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación	36
VARIABLE X1: ACCESIBILIDAD	36
INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1: ACCESIBILIDAD	42
VARIABLE X2: APOYO DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación	43

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2: APOYO DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación	47
4.1.3. VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL	48
VARIABLE Y1: PRODUCTIVIDAD LABORAL	48
INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y1: PRODUCTIVIDAD LABORAL	53
VARIABLE Y2: EFECTIVIDAD	55
INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y2: EFECTIVIDAD	58
VARIABLE Y3: DESARROLLO DE PERSONAL	59
INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y3: DESARROLLO DEL PERSONAL	62
4.1.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: INFLUENCIA DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación	64
4.1.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio	65
INTERPRETACION GENERAL	66
4.1.6. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	66
A. Contrastación de hipótesis general	66
a) Grafica de dispersión: Ambas variables	67
b) Planteamiento de Hipótesis	67
c) Nivel de significancia	67
d) Estadístico de prueba	67
e) Valor de coeficiente de Correlación	67
f) Valor de P o significancia	68
g) Conclusión	68
B. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECÍFICA	69
CONCLUSIÓN GENERAL	80
CAPITULO V	81
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL	82
CONCLUSIONES	83
SUGERENCIAS	84
BIBLIOGRAFIA	85
ANEXO	87

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En el mundo actual todos los sectores económicos se ven influenciados por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S). De entre ellos, este trabajo de investigación se centrará en el sector culinario de la ciudad de Huánuco. Este sector tiene cambios de demanda conforme se implementan nuevas tecnologías, además generan nuevos modelos de negocio.

La tecnología que se implementa en un ambiente donde brinda servicios de comida es netamente para la mejora en la atención de sus clientes, generando un servicio rápido y a si tener mayor demanda frente a las competencias.

Las tic's se han convertido en un insumo, por lo que es necesario combinarlas con otros recursos que les confieran verdadero valor estratégico, desarrollando usos novedosos de la misma y a la vez mejorar los modos de relación con proveedores, clientes y otros agentes críticos (Carr, 2003).

Berndt y Morrison (1991) afirman que las TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN son en realidad un complemento a la mano de obra, no un sustituto de los recursos humano.

Al realizar una observación y recolección de información en en las PYMES del sector Culinario que brindan servicio de comida se observó que la manera que como lo realizan es de manera empírica y con programas básicos, lo cual lleva mucho tiempo en realizar los procesos mencionados; para ello se están proponiendo agilizar estos procesos través del usos de tecnologías software y hardware; lo cual puede ser el proceso de compra, preparación, atención y márketing se mejore con el uso de las tics.

Fruto de este estudio y seguimiento, se a podido identificar las necesidades del uso de las TICS para lograr los avances en los procesos mencionados para obtener la ventaja competitiva.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿En qué medida las Tecnologías de Información y Comunicación influyen en el desempeño laboral de las MYPES en el sector culinario de la ciudad de Huánuco, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo identificar las Tecnologías de Información y Comunicación que se utilizan en las MYPES en el sector culinario?
- ¿De que manera influncian las Tecnologías de Información y Comunicación que se utilizan en las MYPES en el sector culinario?.

- ¿Que acciones se deben realizar dentro de la empresa del sector culinario dependiendo de la influencia de las tics?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar el grado de influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en el desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar las Tecnologías de Información y Comunicación que se utilizan en las PYMES del Sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017
- Identificar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicación influyen en las PYMES del Sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.
- Formular las acciones que se deben realizar dependiendo de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en las PYMES del sector culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPOTESIS

1.4.1. Hipótesis General

Hi: La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H0: La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

1.4.2. Hipótesis Específicas

H1: La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H0: La accesibilidad no afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H2: La accesibilidad afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H0: La accesibilidad no afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H3: La accesibilidad afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H0: La accesibilidad no afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H4: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H0: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

H5: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

	DESARROLLO DEL PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento dentro del puesto de trabajo • Responsabilidad del personal • Nivel de conocimientos técnicos • Nivel de adaptabilidad del trabajador 	
TECNOLOGÍAS DE INFORMECIÓN Y COMUNICACIÓN	ACCESIBILIDAD APOYO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMECIÓN Y COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de Hardware y Software • Seguridad • Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación • Disponibilidad de Recursos 	<p>Uso de Software de Venta Pagos virtuales Uso de equipos tecnológicos</p> <p>Cámaras de Seguridad</p> <p>Acceso a Internet Uso de recursos informáticos</p> <p>Uso de tecnología GPS</p> <p>Uso de plataforma web</p>

1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

En la actualidad al no hacer uso de la tecnología como en el sector Culinario en nuestra ciudad lo que ocasiona es la falta de competitividad en la administración, después de un minucioso análisis

sobre el caso hemos a determinar que el uso de los TICS en la PYMES es una herramienta importante para tener éxito y hacer una gran diferencia a nuestros competidores en el rubro del Sector Culinario.

Detectar el grado de responsabilidad en sus diversos sentidos por medio de la asociación entre el desempeño laboral y la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017, llega a considerarse de gran importancia, por tratarse de un factor que se ve más presente cada día en la estructura de una empresa.

En la actualidad las tecnologías de información y comunicación están siendo aplicadas prácticamente en todas las áreas y actividades económicas y los beneficios son cada vez más notables si hablamos sobre el sector culinario se puede notar que los servicios son más eficientes y esto tiene como resultado mayor demanda frente a las competencias, ahora si detallamos en la parte de proceso y funcionamiento de los locales que brindan servicios de comidas, pues estas operan de manera más automatizada y con ahorro de costos y tiempo.

Principalmente con la adopción de nuevas tecnologías una empresa que se dedique en el rubro de la cocina sería más competitivo y estimularía a que las demás medianas y pequeñas empresas del mismo sector sigan esa línea para no quedar fuera de la competencia. Sería esa competencia lo que empujaría al sector culinario a un mejor nivel, o que a su vez. Fomentaría el crecimiento de la actividad económica en la región de Huánuco.

La importancia que tiene este tema es para informar la manera de cómo impacta las tecnologías de información y comunicación (tic's) en el sector culinario y esto serviría para ponerlo en práctica en lugares donde aún no se usan las tecnologías. El usar las tecnologías para brindar un mejor servicio sería muy beneficioso para la región de Huánuco, ya que esta región carece de recursos económicos y no se muestra como una región competente en el país, uno de los beneficios

sería la atracción de personas que aprovechan el turismo y esto haría que se gane calidad y darle a las PYMES de este sector una presencia dentro de los mercados de mayor tamaño y competitividad favoreciendo a si a la misma ciudad de Huánuco

1.7. VIABILIDAD

Para la viabilidad técnica se presentan las restricciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación con miras a la construcción de la solución planteada, así como su disponibilidad.

Con la salvedad del software de ofimática para labores documentarias, las restricciones técnicas identificadas son que en su gran mayoría no cuentan con la arquitectura tecnológica vigente. Pero la investigación si es viable porque se puede verificar con facilidad el uso de las tecnologías implementadas en el sector culinario.

El presente proyecto de investigación es viable porque se dispone del medio ambiente del proyecto, necesidad del mercado, recursos humanos, materiales y financieros. Por otro lado es importante que los las PYMES del sector culinario sean motivados para responder a cuestionarios y a tener mentalidad de cambios en su empresa.

1.8. LIMITACIONES

El factor limitante el presente trabajo de investigación, es el desconocimiento del personal de las PYMES sobre la existencia de las TIC`S (software y hardware) en las PYMES del sector Culinario de la ciudad de Huánuco.

LIMITACION DE TIEMPO: La investigación se realizará para el periodo de mayo a junio.

LIMITACION DE ESPACIO: La investigación tendrá como espacio a las empresas que cuenten con tecnologías o las que puedan implementar tecnologías.

LIMITACION DE RECURSOS: El factor limitante va a ser los materiales para poder hacer una prueba piloto.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A nivel internacional

- (Asin Luque, 2013) Implementación de las TICS en la mi pymes colombianas con la actividad comercial

Este trabajo de investigación analizará el entorno actual de penetración de las TIC en las MiPyMEs de Colombia, a la par que mostrará las bondades de incluir dichas tecnologías en el ámbito de la empresa comercial, además de analizar las herramientas hardware y software disponibles para ello. Finalmente esbozará los mecanismos y estrategias que pueden permitir a las MiPyMEs comerciales hacer un uso eficiente de las TIC.

2.1.2. A nivel nacional

Canós y Ramón (2009) en su proyecto de investigación señala lo siguiente “debemos decir que existe una serie de normas que regulan los contratos y las transacciones electrónicas que tienen

lugar entre consumidores y empresas. Estas reglas se aplican también a las agencias de viajes, ya que constituyen empresas en las que se manipula información personal que se precisa en las operaciones comerciales que éstas llevan a cabo”

Aparicio Salom (2002) en su proyecto de investigación afirma que “En definitiva, tanto las comunicaciones así como la comercialización de productos se dan cada vez más a través de medios electrónicos, con lo cual resulta esencial que aquellas personas que utilizan herramientas informáticas, tengan plena confianza en las mismas para poder operar a través de ellas”

Zulaica (2004).en su investigación menciona lo siguiente “con esta integración de las nuevas tecnologías, la especialización en un segmento concreto de mercado y un servicio personalizado contribuirá a que los diferentes sectores tradicionales puedan hacer frente a esta revolución tecnológica que está experimentando”

FERNANDO NIETO (2010) en su proyecto de tesis señala lo siguiente “La competitividad empresarial significa lograr una rentabilidad igual o superior a los rivales en el mercado Por lo tanto, el Restaurante está obligado a entregar un mejor servicio que le genere mayores ingresos en condiciones favorables para que pueda ser considerado un establecimiento en condiciones de franquiciar sus productos”.

Saramago (2002) señala lo siguiente “durante los últimos años surgió un turismo que comenzó a buscar restaurantes y lugares públicos donde se puede comer bien con el mismo entusiasmo con el que se procuraban antiguamente las iglesias románicas. Este nuevo segmento dio origen a lo que actualmente se denomina turismo gastronómico que continuamente adquiere mayor importancia. En todas partes se comienzan a observar personas que viajan para experimentar, degustar y probar

nuevos sabores ya sea en restaurantes como en ferias gastronómicas, cenas medievales y muchos otros eventos más”

(Rodríguez) Tecnologías de la información aplicables al sector turismo del Perú

El presente estudio analiza la situación tecnológica de las PYMES turísticas de Ayacucho, departamento del Perú. Las PYMES consideradas para este estudio son las que realizan actividades características del Turismo (definidas por la OMT), y se agrupan en cuatro categorías: Alojamientos hoteleros y de otro tipo, Restauración, Transporte de Viajeros y Agencias de Viaje.

A pesar de que la gran mayoría de las PYMES turísticas de Ayacucho no cuenta aún con los recursos tecnológicos que estos tiempos demandan, lo cierto es que existe un marcado interés en poder revertir esta situación y hay amplias posibilidades de aumentar la dotación tecnológica de estas PYMES. A la hora de valorar estas posibilidades, deben hacerse precisiones sobre qué tipo de tecnologías podrían utilizarse más y qué tipo de PYMES son las más susceptibles de mejorar su nivel tecnológico.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Características de las Tecnologías de Información y Comunicación

- Son de carácter innovador y creativo
- Tiene mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor. Se relaciona con mayor frecuencia con el uso del internet y la informática.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.

Las principales nuevas tecnologías son:

- Internet
- Robótica
- Computadoras de propósito específico
- Dinero electrónico
- Resultan un gran alivio económico a largo plazo, aunque en el tiempo la adquisición resulte una fuerte inversión.
- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios (Torre, 2010).

Las TIC"s han producido una importante revolución económica fundada en el uso Intensivo del internet y otras tecnologías basadas en la computación como un incremento en los procesos de la internacionalización de las PYMES y las relaciones comerciales entre los países producidas por la caída de las barreras al comercio y a la reducción significativa en la globalización.

Las instituciones y la ciudadanía en general, han hecho que el conocimiento llegue a constituirse en el principal factor de producción, por encima de los factores tradicionales todo lo cual está creando lo que se llama la EBC.

La adopción de las TIC"s por parte de las PYMES puede concebirse no como un importante reto sino más una importante oportunidad para los países debido a sus Implicaciones sobre la capacidad de sector de generar mayores oportunidades de empleo y riqueza para combatir la pobreza en los países.

2.2.2. Tecnologías de información y comunicación, productividad y competitividad

El uso y adopción de las TIC"s por parte de las PYMES, constituye una importante innovación que podría mejorar su productividad, competitividad, siempre y cuando se adopten

otras políticas que combatan los obstáculos o restricciones que enfrentan estas PYMES para su desarrollo, en cada uno de los países. (Monge, 2005)

En el mundo moderno, las economías más prósperas se basan en las habilidades de sus ciudadanos, PYMES, organizaciones, gobierno, academia y sector privado, para generar, almacenar, recuperar, procesar y transmitir informaciones, funciones que son aplicables a todas las actividades del ser humano y que se facilitan sustancialmente gracias a la adopción de las TIC"s la habilidad de las mismas para poner en contacto a

Compradores y vendedores en forma más eficiente, representa una manera de obtener importantes ganancias potenciales, ya que reduce los costos de búsqueda, mejora la identificación entre vendedores y compradores, e inclusive, facilita la creación de Pymes

2.2.3. Definición del sector culinario

El arte culinario forma parte de la identidad de un pueblo. Las recetas suelen transmitirse de generación en generación, renovándose y actualizándose con el correr de la historia. La globalización, de todos modos, contribuyó a que el saber culinario trascienda las fronteras: hoy es posible disfrutar comida china en Alemania y platos turcos en Brasil, por citar dos posibilidades.

Es importante tener en cuenta que la alimentación resulta imprescindible para la vida: todas las personas necesitan alimentos para satisfacer, a través de las vitaminas, las proteínas y otros elementos, las necesidades de su organismo. El arte culinario va más allá de esas necesidades orgánicas y se orienta al modo de elaboración y a la presentación de los alimentos con el objetivo de transmitir ideas y emociones.

Puede hablarse de patrimonio culinario para aludir a aquellas elaboraciones y presentaciones que son típicas de una

determinada región. El locro, en este marco, pertenece al patrimonio culinario de los pueblos andinos.

2.2.4. PYMES

Las pequeñas y medianas PYMES son PYMES con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o Regiones. Son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos. Son PYMES con características distintivas, y tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o Regiones.

Ventajas de las pymes

- Influye en la oferta de trabajo en producción y servicios, aumentándola.
- La sencillez en la solución de un problema del empresario.
- Relación directa entre el pequeño empresario y los clientes permitiendo conocer sus necesidades.

Desventajas de las pymes:

- Falta de experiencia gerencial del pequeño empresario.
- La negligencia y la falta de dirección que conlleva a dejar los asuntos propios en mano de otros sin supervisión ni control.

Objetivos de las PYMES

- Contribución al PBI.
- Contribución a la recaudación tributaria.
- Forja la formalización y desarrollo de MYPE.
- Incrementa el empleo productividad y rentabilidad.
- Ampliación del mercado interno y exportaciones

2.2.5. Teoría del trabajo en equipo

Para el desempeño laboral, clave es el trabajo en equipo. Stoner decía que dos o más personas interactúan e influyen en

otros, así para lograr un propósito común.¹ Es por eso que la teoría define al equipo como una sola organización que bajo un buen liderazgo persigue fines comunes. Trabajo en Equipo no significa solamente "trabajar juntos. Trabajo en equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las PYMES han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador se comprometa de veras con los objetivos de la empresa. Robbins (1998), señala que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales.

El trabajo en equipo está más relacionado con los procedimientos, técnicas y estrategias que utiliza un grupo determinado de personas para conseguir sus objetivos propuestos. Mientras el equipo de trabajo, involucra a un grupo humano con habilidades y funciones a desarrollar para el cumplimiento de metas finales. Cuando hablamos de trabajo en equipo, nos referimos a un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, teniendo a la cabeza un líder, idealmente aceptado por todos y quien será el guía para que el equipo a través de ciertas reglas, oriente sus esfuerzos en forma comprometida en un mismo sentido.

Buchloz y Roth (1992), han sentado la teoría del alto rendimiento en los equipos de trabajo, basado en ocho atributos, los cuales son: liderazgo participativo, responsabilidad compartida, comunidad de propósito, buena comunicación, la mira en el futuro, concentración en la tarea, talentos creativos y respuesta rápida.

Según la teoría de Tuckman (1965); el cual es una las mejores teorías para el trabajo en equipo, el comportamiento y el

¹ Recuperado de <http://tdv8.blogspot.pe/2010/11/trabajo-en-equipo-segun-stoner.html>

desenvolvimiento de los equipos juegan un papel trascendental en la organización o institución. Dichos equipos pasan por 4 etapas:

- 1) la formación.
- 2) el conflicto.
- 3) la normalización y
- 4) el desempeño.

Es en la tercera etapa donde la gente toma cierta madurez, porque llega a comprender qué es el equipo y qué intenta conseguir. Por lo cual la unión y el compromiso son hacen fuertes. Y la etapa 4 el equipo funciona con eficiencia ya que resuelve problemas, asume riesgos, toma decisiones grupales, obtiene beneficios para la empresa y alcanza las metas designadas.

2.2.6. Teoría de los valores

El axiología, doctrina que determina la filosofía de todo lo que es bueno, los que son las virtudes, y el buen vivir; se constituye el corazón de toda organización. Debería ser el corazón de todo programa social. sector Culinario, debe desarrollarse en base a un sistema axiológico para lograr sus fines con calidad. Todo personal que de alguna manera está involucrado en sector Culinario, será un peligro para el programa si no toma en cuenta el sistema de valores como los principios de todo su ser y quehacer.

Las investigaciones axiológicas más influyentes son las de Scheler y Hartmann. Max Scheler (1874 – 1928), señaló que todas las teorías de los valores se dividen en tres tipos: la teoría platónica del valor, el cual consiste en una independencia de las cosas, los valores serían entidades reales. Teoría de la apreciación emparentada con el nominalismo ético porque niega la independencia de los fenómenos estimativos, pero diferente porque el valor moral viene dado por una apreciación. Para Scheler estas teorías nos

son admisibles ya que no le permiten desarrollar una teoría pura de los valores. La teoría de los valores de Scheler establece los valores como independientes de las cosas y de sus estructuras reales, intentando mostrar la diferencia del valor respecto del objeto concreto. Lo propio de las cosas es ser, pero lo propio de los valores no es ser, sino que es valer; las cosas son y los valores valen.

No es la intuición racional la que capta a los valores, se trata de la experiencia, de la percepción afectiva. Los valores sólo son dados en una percepción afectiva absoluta, que es un sentimiento puro que capta la esencia *a priori*. A esta percepción de los valores por la vía del sentimiento se la conoce como 27

“intuición emocional de las esencias”. Scheler realizó una clasificación de los valores que llamó “clases fundamentales de relaciones de esencia apriórica”. Según esta jerarquía de los valores, unos valores son “más altos” y otros más bajos, siguiendo una serie de criterios.

Los valores se ordenan de manera jerárquica en 4 clases:

- 1) La serie de lo agradable y lo desagradable, en la que estarían los sentimientos sensoriales de placer y dolor sensible.
- 2) La categoría de los valores vitales, de los bienes y males físicos que acompañan la vida, como la salud, vigor, enfermedad, vivencias emocionales e instintos.
- 3) El reino de los valores espirituales, que serían independientes del cuerpo y captados por un “percibir afectivo espiritual”. Dentro de ellos están los valores estéticos, los valores de los “justo e injusto”, los valores del puro conocimiento de la verdad realizados por la filosofía, y los “valores por referencia”. Los “valores de referencia” serían los de la ciencia y la cultura.

4) Los “valores de lo santo y lo profano”, dados sólo respecto de objetos absolutos o divinos, alcanzados por una forma de amor que se dirige a las personas.

El valor de lo santo es esencialmente un “valor de personas”, con reacciones específicas como la fe, la incredulidad, la veneración, la adoración; y “valores de referencia” como el culto, los sacramentos, personas y cosas santas, etc.²

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES (Tecnologías de Información y Comunicación)

Es un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

Las TIC se convierten en un gran soporte para la comunicación fluida y la coordinación permanente al interior de la estructura de la organización, así como entre las PYMES que conforman la cadena de valor del bien o servicio ofrecido.

La clasificación de las tecnologías de información y comunicaciones se presenta de la siguiente forma:

- **Hardware:** Componentes físicos asociados a las TIC tales como servidores, PC's, impresoras, etc.
- **Software:** Programas electrónicos que complementan el uso del hardware tales como bases de datos, lenguajes de programación, etc.
- **Telecomunicaciones:** Infraestructura necesaria para el envío y recepción de información electrónica (voz, datos e imagen).

² Iria. La teoría de los valores de Max Scheler. Recuperado de <http://html.rincondelvago.com/la-teoria-de-los-valores-de-max-scheler.html>

- **Estrategia tecnológica del negocio:** Conjunto de acciones encaminadas a la adquisición e implantación de tecnologías que aseguren el logro de ventajas competitivas.

2.3.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral viene a ser la calidad de producción, la calidad de servicio, la calidad de cómo se hacen las cosas. Que de hecho son el producto de trabajadores satisfechos en alguna medida o incentivados. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su responsabilidad e idoneidad.³ Es en este campo donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema; conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan. En sí, desempeño laboral es lo que hace el trabajador por eso le son esenciales aspectos tales como: aptitudes (eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), la disciplina (aprovechamiento de la jornada), cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones.⁴ Según García (2001), desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados y son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias. La Norma cubana 3000:2007⁵ define el desempeño laboral desde dos ángulos: el laboral adecuado y el laboral superior, éste último como el rendimiento laboral y la actuación superior del trabajador con alto impacto

³ Recuperado de http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral

⁴ Ibid

⁵ Norma Cubana: 3000, 2007. SGIRH – Vocabulario.

económico social, presente y futuro identificado con las competencias para lograr la estrategia de la entidad.

Ruiz (2004), señala que la administración del desempeño es usada recién a partir de los años 1940, entrando así al tema de gestión.

(Chiavenato, 2000), define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Bittel, 2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (Ghiselli, 1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Por otro lado, existen teorías que sustentan acerca del desempeño laboral, las formas y de cómo se producen ellas de acuerdo a los diferentes enfoques y contextos.

2.3.3. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Wehrich, 2004) señala que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado. Esto es sustentado con las diferentes teorías, Según a los diferentes autores:

a. Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales

b. Teoría del grupo de referencia social

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

c. Teoría de la discrepancia

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para las personas que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención

o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

d. Teoría de los eventos situacionales.

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales: Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas. Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

2.3.4. Factores del desempeño laboral

Fisher (2011), sostiene que el servicio tiene sus propios desafíos. Primero, un enfoque hacia la vida personal, buscando mayor eficiencia, productividad y crecimiento económico. Segundo, aspectos del carácter; trabajar nuestras actitudes, aprendiendo a escuchar más, a dialogar mejor, a actuar mejor, desarrollar más nuestras "habilidades blandas", trabajando el bien ser.

(Bain, 2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

- a. Factores internos. Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.
- Factores duros La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones. Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.
 - Factores blandos. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad. Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la 46 mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos

al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

- b. Factores externos. La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes: Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura. Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial. Cambios demográficos y sociales. Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales. Recursos naturales. Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. Administración pública e

infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

MYPES: Las MYPES son micro y pequeñas empresas consolidadas como unidades de negocio que ofrecen productos o servicios, y se presentan como una alternativa de empleo y desarrollo. La micro empresa presenta hasta 10 trabajadores con ventas máximas de hasta 150 UIT, mientras que la mediana empresa presenta hasta 100 trabajadores con ventas máximas de hasta 1700 UIT.

BENEFICIO: término genérico que define todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe, entiéndase como un beneficio todo aquello representativo del bien, la cuestión enmarca una utilidad la cual trae consecuencias positivas que mejoran la situación en la que se plantean las vicisitudes o problemas a superar. Un beneficio es obtenido de cualquier manera y para poder identificarlos es necesario aplicar el concepto a cualquier campo en específico. Los más comunes son los económicos y sociales, los cuales producen elementos que son beneficiosos en ambos sentidos (para quien lo da o para quien lo recibe).

CULINARIO: La culinaria o arte culinario es una forma creativa de preparar los alimentos y depende mucho de la cultura, en términos de conocimientos respecto a los alimentos, su forma de prepararlos, así como de los rituales sociales establecidos alrededor de la comida. No hay que confundirlo con gastronomía, que englobaría a esta en un campo más general dedicado a todo lo relacionado con la cocina.

INFLUENCIA: Influencia, proveniente del verbo influir, nos hace referencia al efecto o consecuencia que puede tener una cosa sobre otra, es decir, se emplea para denotar la repercusión de algo en la función de una persona u objeto que pueda manipularse. En el caso de los seres humanos, los cuales viven en una fluctuante sociedad la cual toma diversas decisiones en pro del bienestar, la influencia es el acto con el que se puede convencer al punto de guiar a una persona por un camino determinado. Las razones por las que una persona caiga en la influencia de otra o por una tendencia son de acuerdo al entorno en el que se desarrolla la situación.

2.4. BASES EPISTÉMICOS

Sobre la base del marco teórico y conceptual se discurre el trabajo deductivo para llegar a la teoría científica. La teoría científica se constituye en un conjunto de deducciones lógicas que, a través de sus derivaciones concretas, admiten ser observadas en condiciones específicas, permitiendo comparar su grado de verosimilitud. Las bases epistemológicas de este modelo se encuentran en: Bunge (1985), Popper (1985), Lakatos (1978), Bachelard (1973), entre otros. Se trata de dar respuesta al problema de investigación tomando como punto de partida un conjunto de postulados teóricos previamente seleccionados que permiten, mediante enlaces de razonamiento con los hechos observables a partir de las hipótesis deductivas, dar solución a la problemática planteada.

2.4.1. El Compromiso Organizacional

Según Ivancevich, et al (2006). A través de la historia las organizaciones han buscado conocer el comportamiento de su personal, para buscar la eficiencia de la empresa, a este estudio se le llamó el Comportamiento Organizacional, el cual lo definimos

como: “campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los resultados para el mejoramiento de la eficacia de una organización”, “estudio del comportamiento, actitudes y desempeño en un entorno organizacional teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, la sociología y la antropología cultural para conocer las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto; analizar el efecto del ambiente externo en la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias”.

2.4.2. La Evolución de la Calidad

Flaherty y Drucker, (2001). Sostienen que la filosofía de calidad, fundo sus bases desde finales del siglo XVIII y principios del XIX, época en que aconteció la revolución industrial y surgieron las grandes compañías que tenían la necesidad de definir nuevas formas de organización y prácticas administrativas; posteriormente aparecen nuevas tendencias y etapas evolutivas que han contribuido en gran parte a que hoy día el empresario comprenda al consumidor, que día a día es más exigente, y de igual forma el incremento de la fuerte competencia nacional e internacional.

Entre tantos autores que han aportado al desarrollo no solo del concepto de calidad sino de muchos otros en administración se destaca Peter Drucker, quien, aunque se tiene como un autor clásico, se considera el padre de la gerencia moderna. De manera que hablaré, antes que, del concepto, del autor.

2.4.3. Dimensiones de la calidad

Druker (1990). Observó que "La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar". Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- a. **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- b. **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- c. **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.
- d. **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante

de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

e. **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

- Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
- Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

Aplicada: Debido a que se aplicará el conocimiento para la investigación.

Enfoque: cuantitativo

Gómez (2006:121) señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir.

De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (los referentes empíricos).

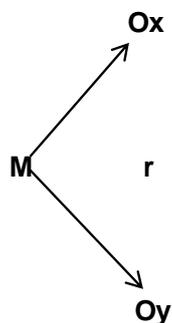
Nivel: descriptivo correlacional explicativo

Describe situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan

especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION

No Experimental: El presente diseño es no experimental debido a que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural.



Leyenda:

M= Trabajadores de las PYMES del sector Culinario de la ciudad de Huánuco.

Ox= Desempeño Laboral

Oy= Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación

3.3. POBLACION Y MUESTRA

3.3.1. Población

Está conformado por los trabajadores de las PYMES del sector Culinario de la ciudad de Huánuco

3.3.2. Muestra

Se realizará a través del muestreo de conveniencia o por selección intencionada, considerando 5 trabajadores de cada PYME del sector culinario de 10 empresas diferentes, haciendo un total de la muestra de 50 trabajadores.

cantidad	EMPRESAS MAS RECONOCIDAS DE HUANUCO
1	POLLERIAS
2	FUENTES DE SODA
3	CHIFAS
4	CARNES Y PARRILLAS.
5	CEVICHERIAS
6	JUGUERIAS
7	PASTELERIAS
8	COMIDAS DE LA AMAZONIA
9	RESTAURANT TURISTICOS
10	COMIDAS CRIOLLOS

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para medir el desempeño laboral y la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017, se hará uso de lo siguiente:

3.4.1. Técnicas

La principal técnica que se utilizará en la presente investigación será la encuesta. Apoyado por la técnica del fichaje mediante la observación; el cual nos ayudará en la explicación de los resultados.

3.4.2. Instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará y se validara el siguiente instrumento:

A. El cuestionario.

Validez y confiabilidad del instrumento, Para el criterio de validez del instrumento se aplicara el alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad con el contenido interno del instrumento, con las variables que pretende medir y la validez de construcción de los ítems del instrumento en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica.- Además de Juicio de expertos.

B. El Fichaje utilizado para la observación solo se ha validado a juicio de expertos.

3.5. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y RECOLECCION DE DATOS

Se hará uso de la Estadística Descriptiva, para analizar e interpretar los datos de manera frecuencial y porcentual, así mismo se utilizará el Programa Estadístico SPSS versión 21.

3.5.1. Técnicas para la recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta con un cuestionario a 50 trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, seleccionados mediante la técnica del muestreo no probabilístico intencional.

3.5.2. Técnicas para el procesamiento de datos

En este punto puntualizamos las acciones realizadas con la finalidad de procesar y analizar la información obtenida.

PRIMER PASO: se realizó la depuración, lo cual consistió en la evaluación de toda la información obtenida, tanto de bibliotecas y

archivos personalizados como virtuales, almacenada y dispuesta en archivos y carpetas; todo ello teniendo como parámetros su actualización, las modificatorias legislativas, su mayor grado de vinculación, y sus aportes sobre el tema materia de investigación.

SEGUNDO PASO: se realizó la tabulación de la información obtenida a partir de la aplicación de las entrevistas y la recopilación documental, para lo cual se ha procedido a trasladar los resultados a cuadros para facilitar su procesamiento, posteriormente, dichos cuadros se han representado en gráficos y tablas, con la finalidad de proceder a interpretar la información contenida en ellos.

TERCER PASO: Finalmente se ha procedido a realizar la contratación de hipótesis, con la finalidad de determinar si ésta se acepta íntegra o parcialmente o, en su defecto, se rechaza.

3.5.3. Análisis e interpretación de datos

- **Análisis descriptivo:**

En cuanto al análisis descriptivo de cada una de las variables se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central, de dispersión para las variables y de porcentaje para las variables categóricas.

- **Análisis inferencial**

En el análisis inferencial de los datos se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con el fin de medir la relación entre las variables en estudio. Se tuvo en cuenta una significación de 0,05.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 20 y Excel para la prueba de correlaciones.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADO

4.1.1. Resultado de Trabajo de Campo con Aplicación Estadística y Mediante Distribución de Frecuencia y Gráficos

Al haber determinado la validez del instrumento con las variables independiente y dependiente, se aplicó la encuesta a 50 trabajadores de las PYMES del sector Culinario seleccionadas en la ciudad de Huánuco, de acuerdo a las categorías seleccionadas para las variables sistematizados en cuadros estadísticos, tablas de distribución de frecuencias y gráficos, los mismos que facilitarán el análisis y la interpretación correspondiente.

4.1.2. VARIABLE X: INFLUENCIA DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación

VARIABLE X1: ACCESIBILIDAD

INDICADORES: Disponibilidad de Hardware y Software

1. Ante la pregunta: **¿Si usted utiliza un software de ventas, en qué grado lo ayuda?**

CUADRO

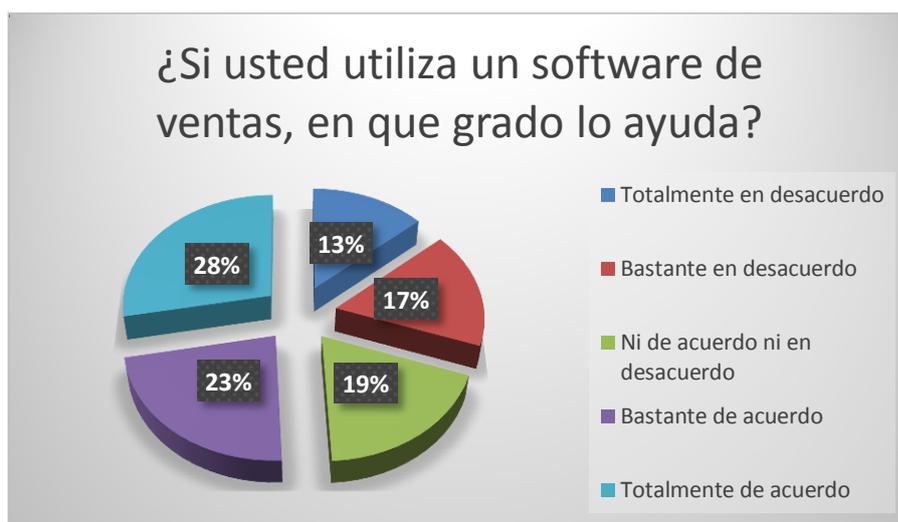
CUADRO N° 01

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 01



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

2. Ante la pregunta: **¿Si usted utiliza una forma de pago virtual en la empresa, en qué grado lo ayuda?**

CUADRO

CUADRO N° 02

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 02



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

3. Ante la pregunta: **¿En qué grado lo ayuda los equipos tecnológicos en sus labores? (computadoras, impresoras, etc)**

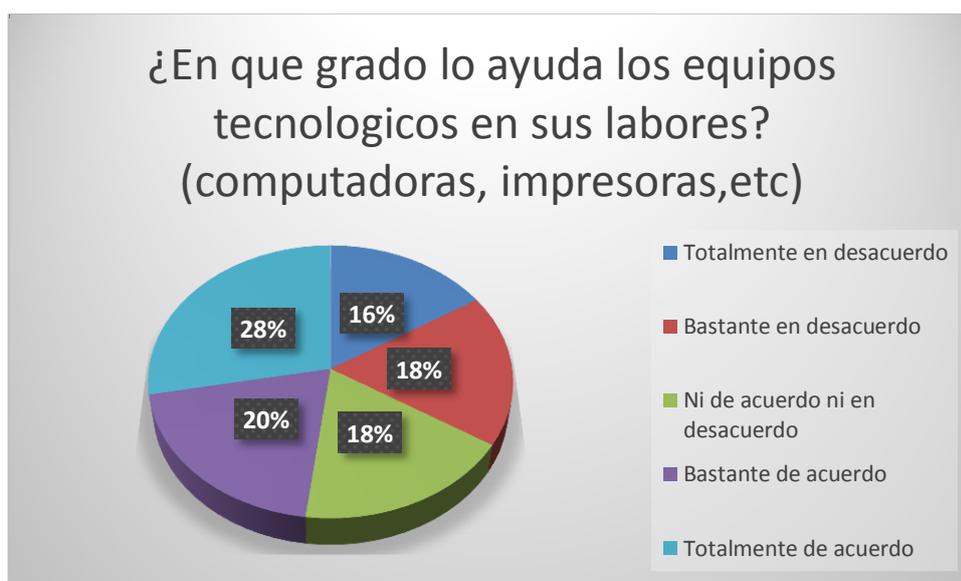
CUADRO N° 03

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 03



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

4. Ante la pregunta: ¿En qué grado los recursos tecnológicos de la empresa están a su alcance?

CUADRO N° 04

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6	12.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 04



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

5. Ante la pregunta: **¿En qué grado las cámaras de seguridad proveen ayuda?**

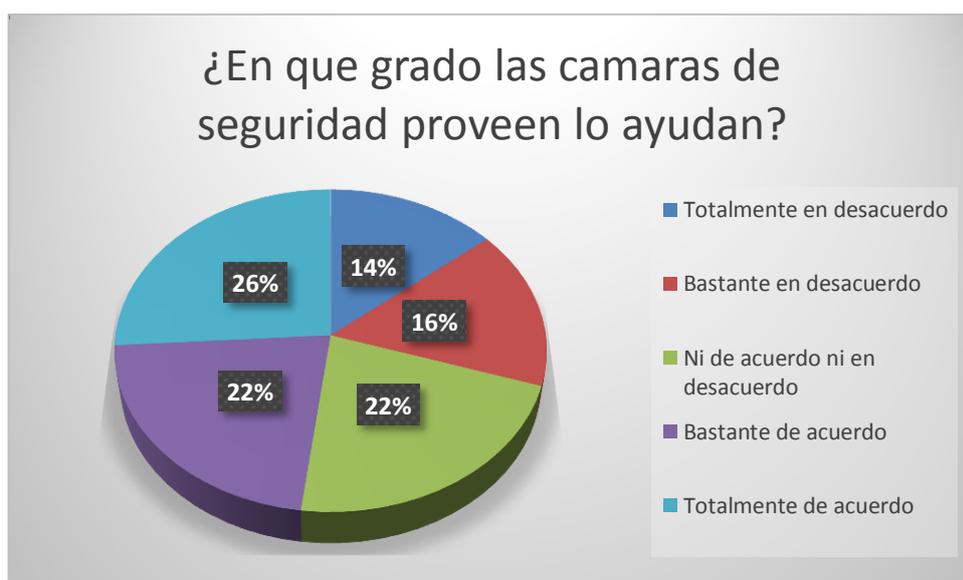
CUADRO N° 05

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 05



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X1: ACCESIBILIDAD

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

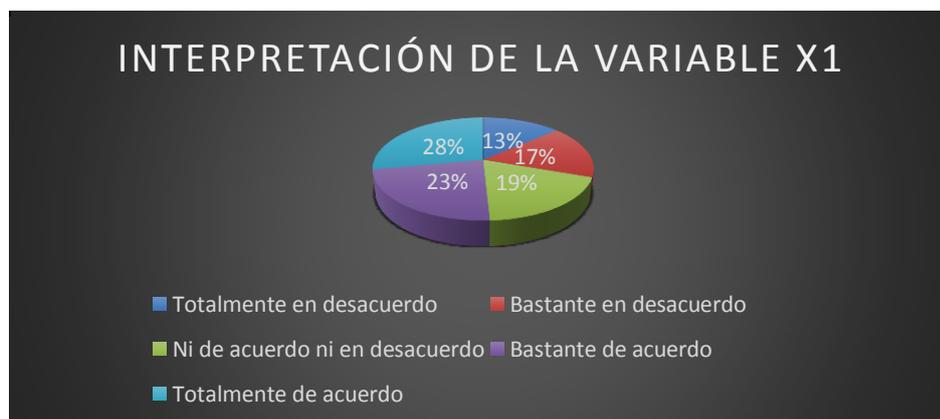
CUADRO N° 06

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 06



Los resultados obtenidos en la variable X1 “ACCESIBILIDAD” muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 50 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías superiores, lo que demuestra su satisfacción a la accesibilidad a Tecnologías de Información y Comunicación que presentan.

VARIABLE X2: APOYO DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación

INDICADORES: Seguridad, Usos de las Tecnologías de Información y Comunicación, Disponibilidad de Recursos

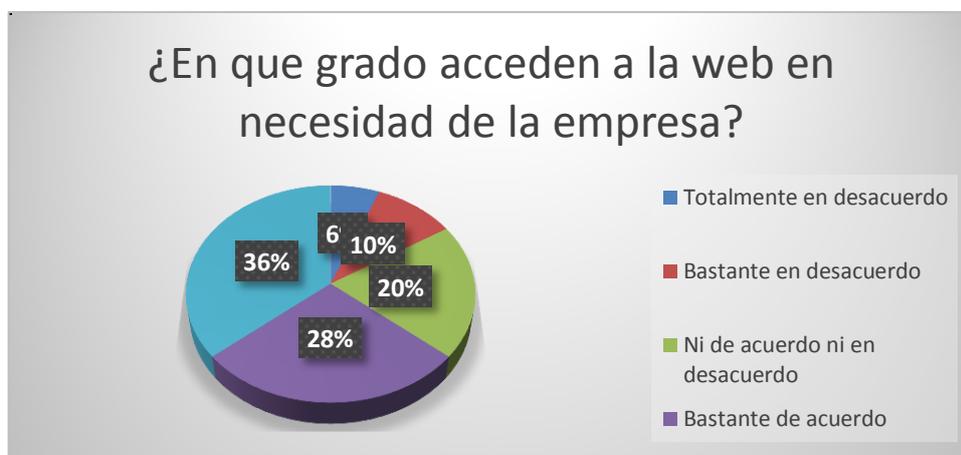
6. Ante la pregunta: **¿En qué grado acceden a la web en necesidad de la empresa?**

CUADRO N° 07

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	Fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	3	6.00
2	Bastante en desacuerdo	5	10.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	14	28.00
5	Totalmente de acuerdo	18	36.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 07



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

7. Ante la pregunta: **¿En qué grado usted cree que la tecnología GPS ayuda a la empresa?**

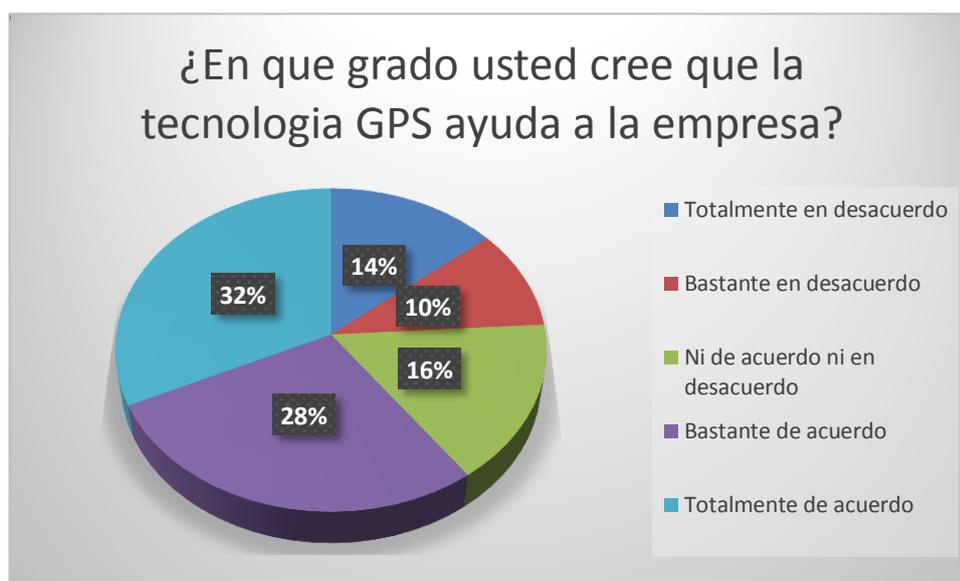
CUADRO N° 08

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	5	10.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	14	28.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 08



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

8. Ante la pregunta: ¿En qué grado usted cree que el uso de una plataforma web ayuda a la empresa?

No respondieron esta pregunta por qué no poseen pág. Web.

CUADRO N° 09

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	0	0.00
2	Bastante en desacuerdo	0	0.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
4	Bastante de acuerdo	0	0.00
5	Totalmente de acuerdo	0	0.00
	TOTAL	0	

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

No respondieron esta pregunta por qué no poseen pág. Web.

9. Ante la pregunta: **¿En qué grado usted cree que el uso de redes Sociales ayuda a la promoción de la empresa?**

CUADRO N° 09

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5	10.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.00
4	Bastante de acuerdo	15	30.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 09



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACIÓN DE LA VARIABLE X2: APOYO DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación

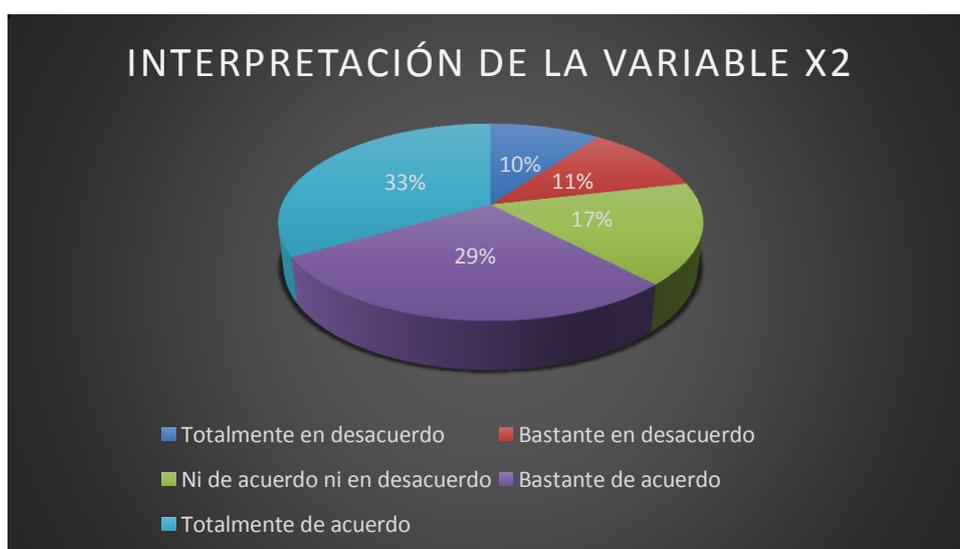
Tomando como referencia los resultados de los ítems planteados en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 10

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5.00	10.00
2	Bastante en desacuerdo	5.67	11.33
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.33	16.67
4	Bastante de acuerdo	14.33	28.67
5	Totalmente de acuerdo	16.67	33.33
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 10



Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

Los resultados obtenidos en la variable X2 “APOYO DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación” muestran que el porcentaje, después de promediar las opciones a las respuestas de los ítems en cuestión aplicadas a los 50 encuestados, evidencia que más de la mitad de ellos ubican sus opiniones en las categorías superiores, lo que demuestra su satisfacción al apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación que ofrece la empresa.

4.1.3. VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE Y1: PRODUCTIVIDAD LABORAL

INDICADORES: Eficiencia del trabajador, Eficacia del trabajador, Nivel de producción del personal

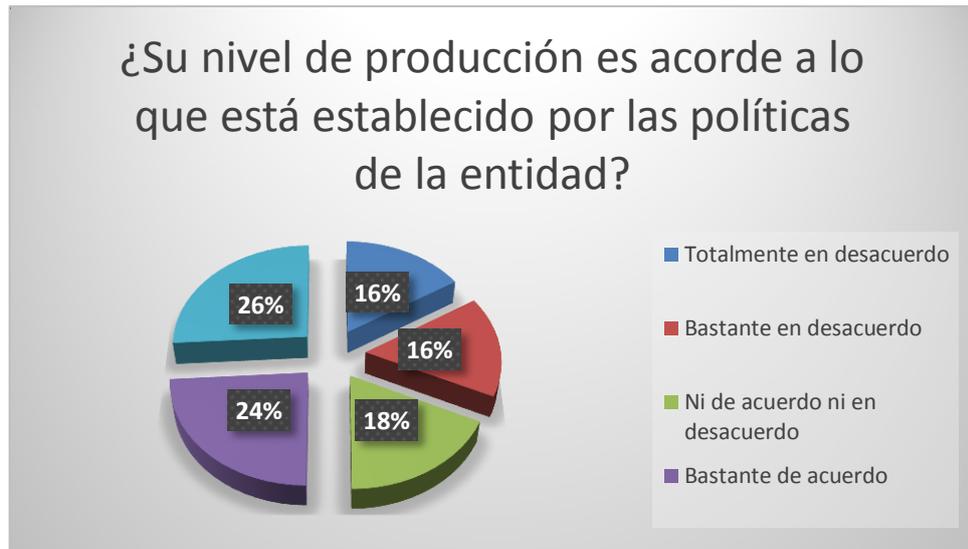
1. Ante la interrogante: ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?

CUADRO N° 11

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 11

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

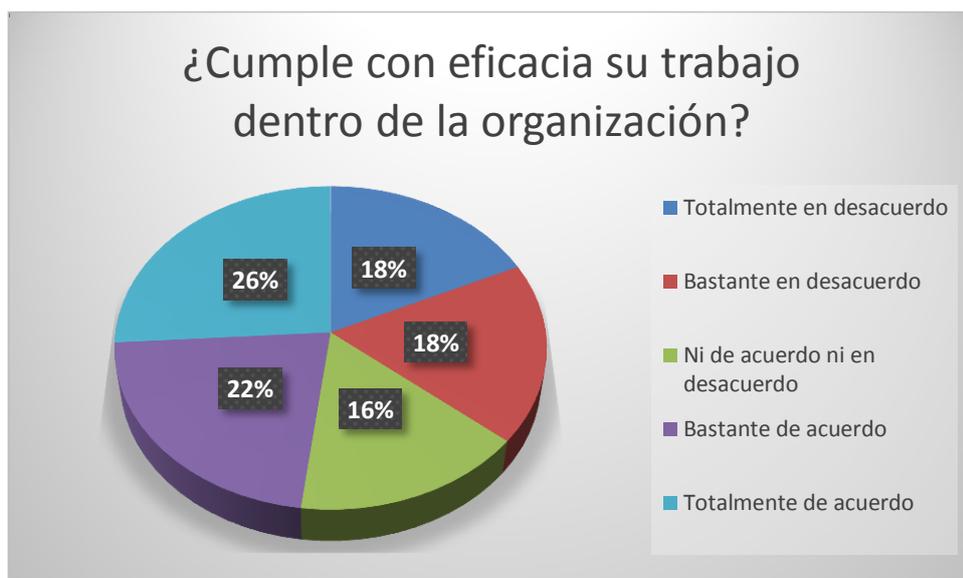
2. Ante la interrogante: ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?

CUADRO N° 12

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9	18.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 12

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

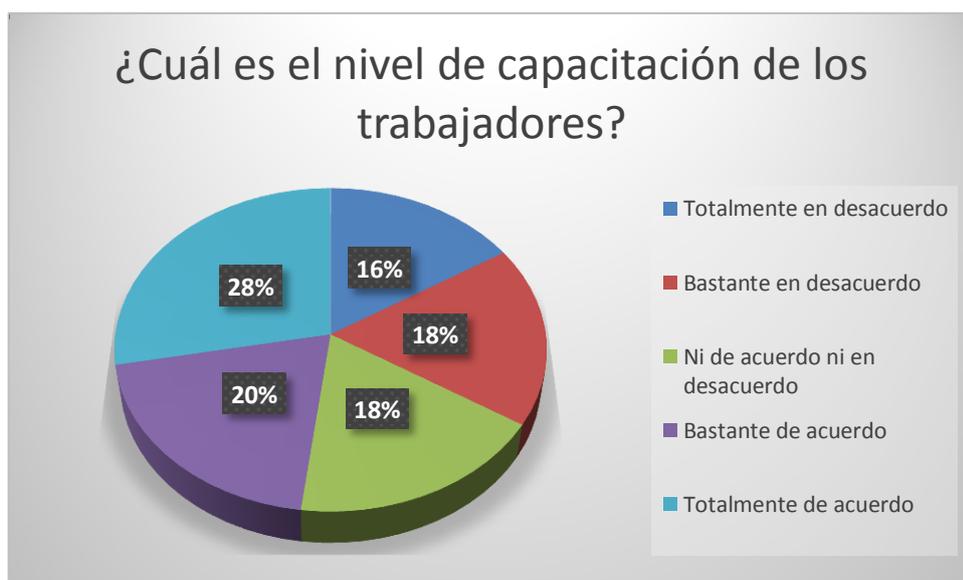
3. Ante la interrogante: ¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores?

CUADRO N° 13

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 13

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

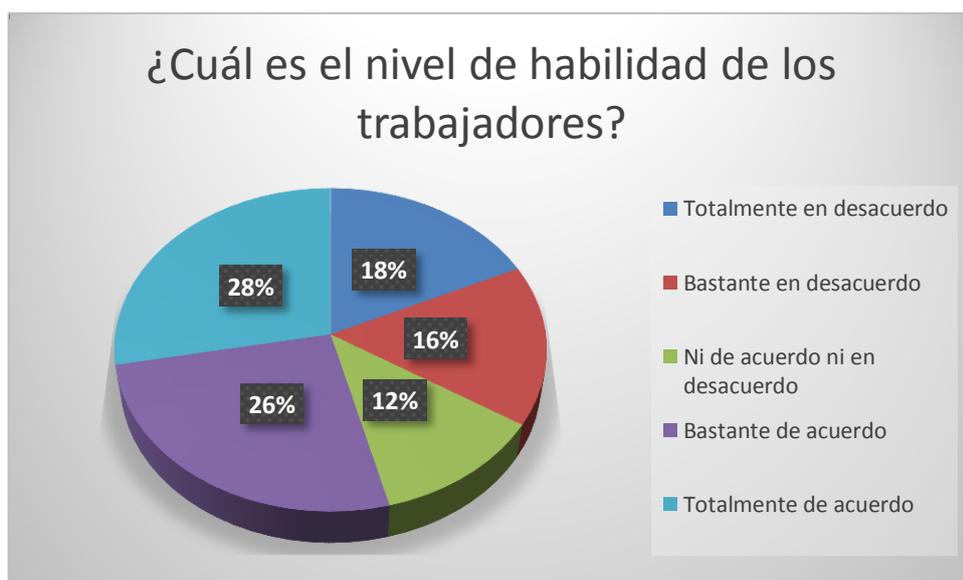
4. Ante la interrogante: ¿Cuál es el nivel de habilidad de los trabajadores de sector Culinario?

CUADRO N° 14

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	9	18.00
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	12.00
4	Bastante de acuerdo	13	26.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 14

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

5. Ante la interrogante: ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?

CUADRO N° 15

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	Fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8	16.00
2	Bastante en desacuerdo	6	12.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 15

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y1: PRODUCTIVIDAD LABORAL

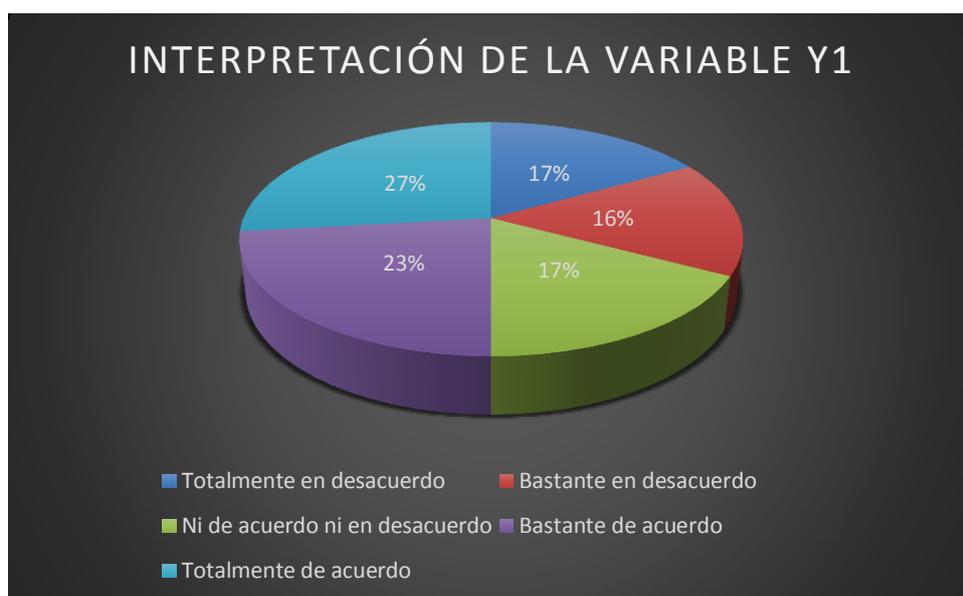
Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 16

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	8.4	16.80
2	Bastante en desacuerdo	8	16.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.6	17.20
4	Bastante de acuerdo	11.6	23.20
5	Totalmente de acuerdo	13.4	26.80
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 16

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

En la variable Y1 “PRODUCTIVIDAD LABORAL” los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de productividad laboral para los intereses de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con la Productividad laboral.

VARIBLE Y2: EFECTIVIDAD**INDICADORES:**

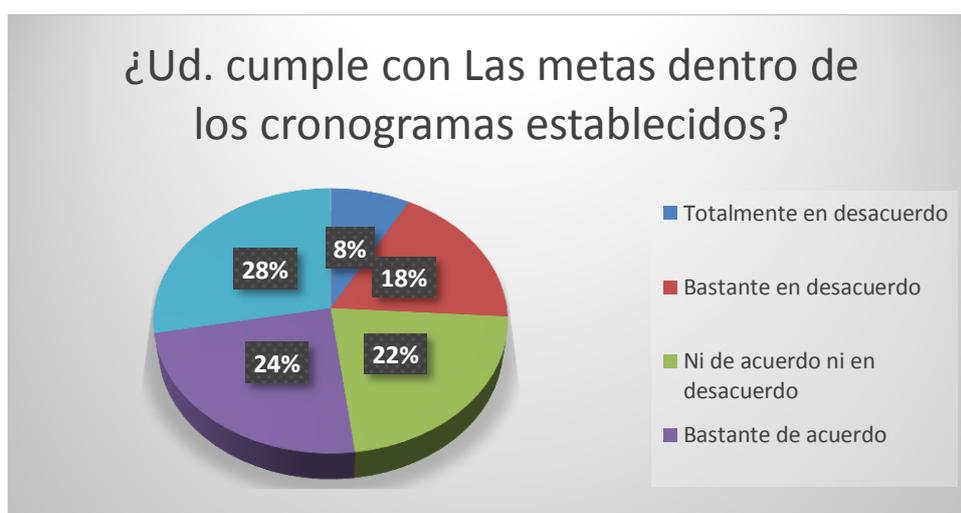
6. Ante la interrogante: ¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?

CUADRO N° 17

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	4	8.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 17

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

7. Ante la interrogante: ¿Usted cumple con las tareas asignadas?

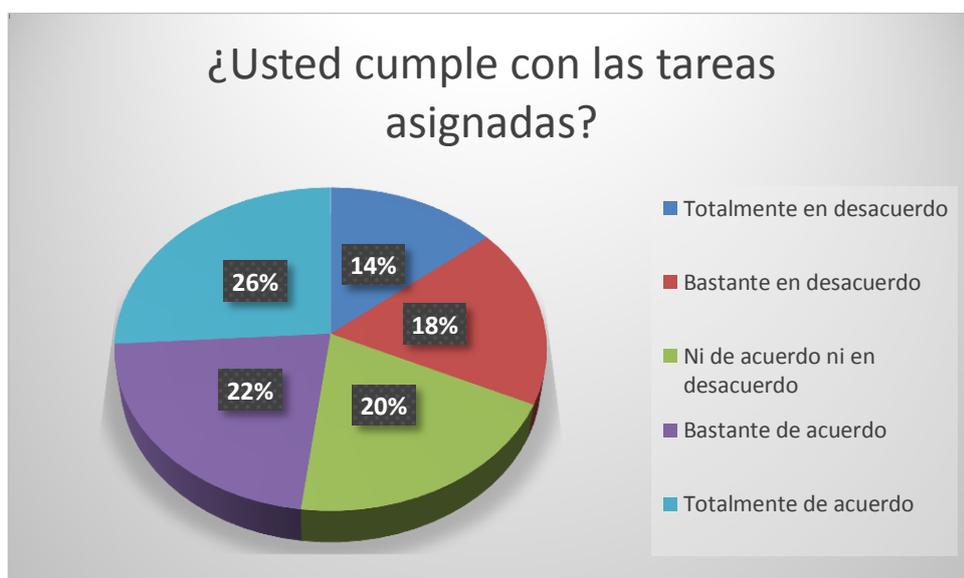
CUADRO N° 18

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	13	26.00
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 18



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

8. Ante la interrogante: ¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?

CUADRO N° 19

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.00
4	Bastante de acuerdo	12	24.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 19



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y2: EFECTIVIDAD

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

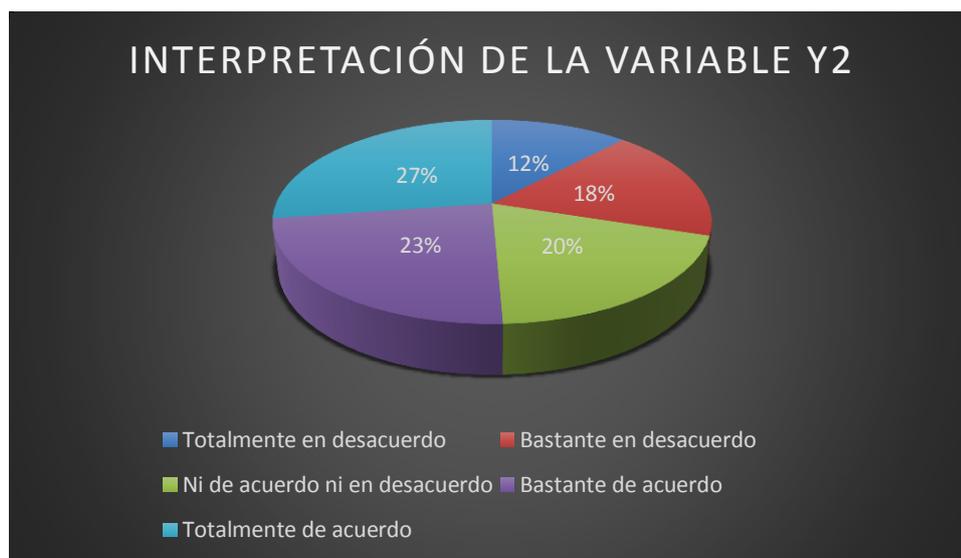
CUADRO N° 20

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.00	12.00
2	Bastante en desacuerdo	9.00	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.67	19.33
4	Bastante de acuerdo	11.67	23.33
5	Totalmente de acuerdo	13.67	27.33
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 20



Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

En la variable Y2 “EFECTIVIDAD” los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de efectividad para los intereses de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con la Efectividad de la empresa.

VARIBLE Y3: DESARROLLO DE PERSONAL

INDICADORES: QUEJAS O RECLAMOS, EFICIENCIA

9. Ante la interrogante: ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?

CUADRO N° 21

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.00
4	Bastante de acuerdo	11	22.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 21

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

10. Ante la interrogante: ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?

CUADRO N° 22

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	14.00
2	Bastante en desacuerdo	9	18.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	20.00
4	Bastante de acuerdo	10	20.00
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 22

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

11. Ante la interrogante: ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?

CUADRO N° 22

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5	10.00
2	Bastante en desacuerdo	7	14.00
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.00
4	Bastante de acuerdo	13	26.00
5	Totalmente de acuerdo	16	32.00
	TOTAL	50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 22

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

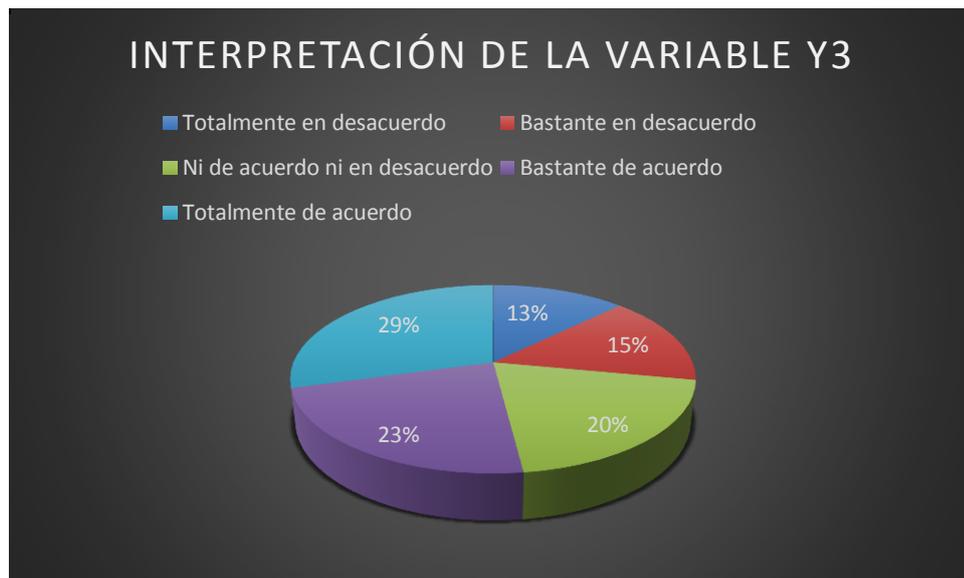
INTERPRETACION DE LA VARIABLE Y3: DESARROLLO DEL PERSONAL

Tomando como referencia los resultados de las preguntas planteadas en la dimensión en cuestión, promediamos los resultados obtenidos en cada categoría y los presentamos en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 23

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.33	12.67
2	Bastante en desacuerdo	7.67	15.33
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10.00	20.00
4	Bastante de acuerdo	11.33	22.67
5	Totalmente de acuerdo	14.67	29.33
TOTAL		50	100.00

Fuente: Encuesta aplicada según muestra
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 23

Fuente: Encuesta aplicada según muestra

Elaboración: Responsable de la investigación

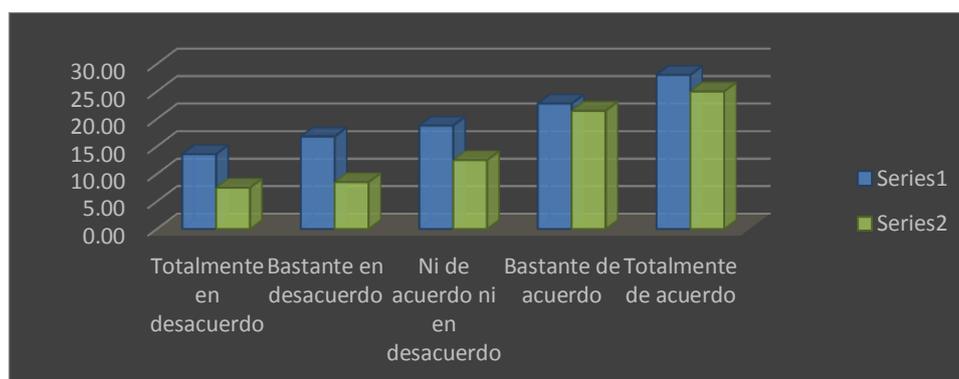
En la variable Y3 “DESARROLLO DEL PERSONAL” los resultados expresan mayoritariamente que existe en la entidad un índice moderado de desarrollo del personal para los intereses de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco pues como se aprecia más de 50% se siente de acuerdo con el desarrollo del personal en la empresa.

4.1.4. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: INFLUENCIA
DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación

CUADRO N° 24

ESCALA NUMERICA	NIVEL O CATEGORIA	DIMENSIONES			
		Serie 1		Serie 2	
		ACCESIBILIDAD		APOYO DE LAS Tecnologías de Información y Comunicación	
		Promedio	hi%	Promedio	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6.8	13.60	5.00	7.50
2	Bastante en desacuerdo	8.4	16.80	5.67	8.50
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9.4	18.80	8.33	12.50
4	Bastante de acuerdo	11.4	22.80	14.33	21.50
5	Totalmente de acuerdo	14	28.00	16.67	25.00
	TOTAL	50	100.00	50.00	75.00

GRAFICO N° 24



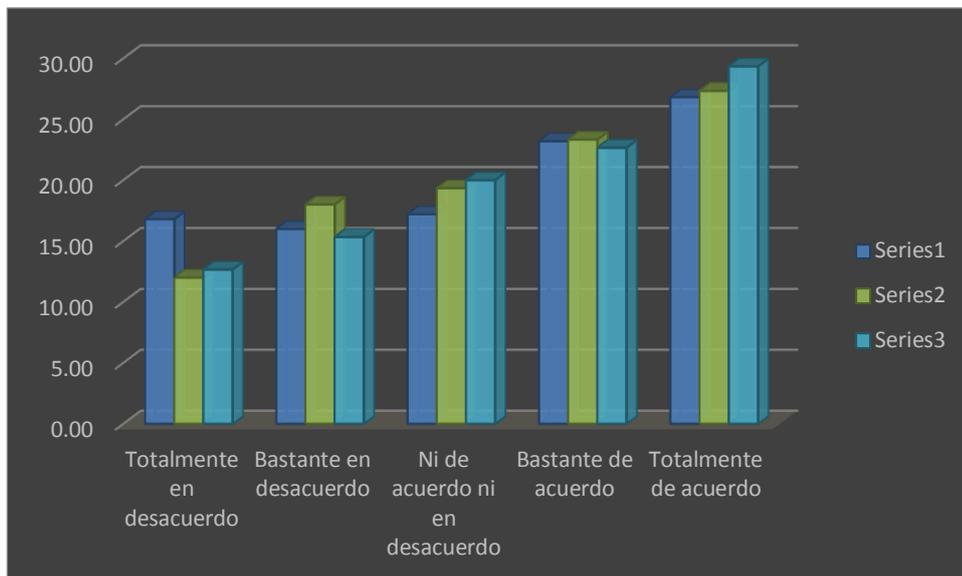
Conforme a los resultados obtenidos según el análisis descriptivo de cada variable, el cuadro N°024 resume estos resultados para la variable independiente. Tal como se muestra en el gráfico N°024, se muestra que

en la perspectiva de los trabajadores se encuentran de acuerdo y satisfechos con la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en su lugar de trabajo. Manifiestan total acuerdo en el trabajo en equipo propuesto.

4.1.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio

CUADRO N° 25

NIVEL O CATEGORIA	DIMENSIONES					
	Serie 1		Serie 2		Serie 3	
	Productividad Laboral		Efectividad		Desarrollo personal	
	Promedio	hi%	Promedio	hi%	Promedio	hi%
Totalmente en desacuerdo	8.4	16.80	6.00	12.00	6.33	12.67
Bastante en desacuerdo	8	16.00	9.00	18.00	7.67	15.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8.6	17.20	9.67	19.33	10.00	20.00
Bastante de acuerdo	11.6	23.20	11.67	23.33	11.33	22.67
Totalmente de acuerdo	13.4	26.80	13.67	27.33	14.67	29.33
TOTAL	50	100.00	50	100.00	50	100.00

GRAFICO N° 25

En cuanto a la variable dependiente, se puede observar que los encuestados afirman mayoritariamente, sentirse satisfechos con el desempeño de los trabajadores en sus áreas de trabajo.

INTERPRETACION GENERAL

Conforme a los resultados obtenidos según el instrumento, se demuestra que la variable independiente y dependiente evidencia que los encuestados están conformes con el actual proceso y la forma de trabajo.

4.1.6. CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

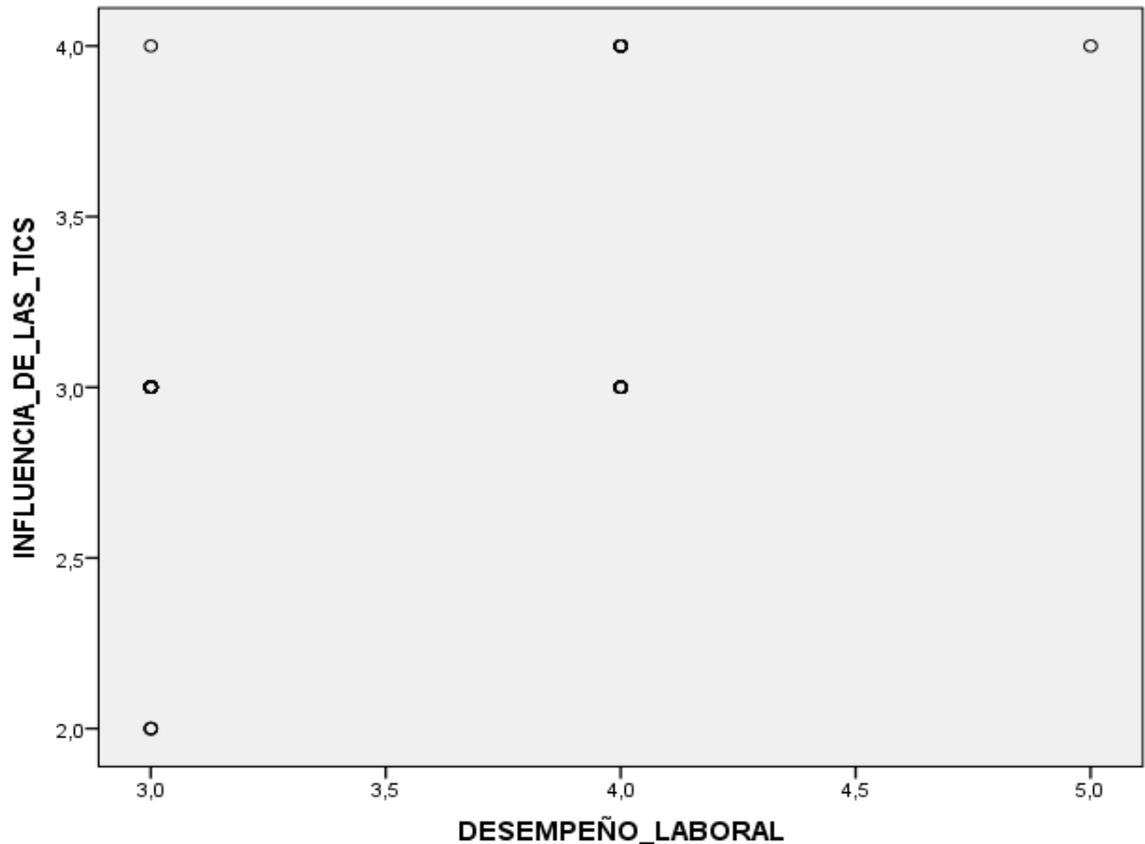
A. Contrastación de hipótesis general

Variables:

V. I. Desempeño Laboral

V. D. Influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación

a) Grafica de dispersión: Ambas variables



El gráfico muestra que existe correlación y es de grado moderado

b) Planteamiento de Hipótesis

Hi: La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017

c) Nivel de significancia

Alfa= 5%

d) Estadístico de prueba

Coefficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que la relación es normal.

e) Valor de coeficiente de Correlación

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1

Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.

Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación.

Empleamos el software estadístico SPSS

TABLA N° 1

Correlaciones

			DESEMPEÑO_LABORAL	INFLUENCIA_DE_LAS_TICS
Rho de Spearman	DESEMPEÑO_LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	INFLUENCIA_DE_LAS_TICS	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Rho = 0.519

f) Valor de P o significancia

P= 0.000

g) Conclusión

Como el valor de P es menor que 0,05, se acepta H_1 ; por lo tanto, existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Rho esta entre 0.40 y 0.59 se concluye que la correlación entre las variables es moderada; es decir, “La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

B. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS ESPECÍFICA

Empleamos el software informático SPSS y obtenemos la siguiente tabla donde se detalla dimensión por dimensión el grado de correlación:

TABLA N° 2

Correlaciones

			X1_PRODUCTIVIDAD_LABORAL	X2_EFECTIVIDAD	X3_DESARROLLO_PERSONAL	Y1_ACCESIBILIDAD	Y2_APOYO_DE_LAS_TICS
Rho de Spearman	X1_PRODUCTIVIDAD_LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,343*	,203	,897**	,018
		Sig. (bilateral)	.	,015	,157	,000	,900
		N	50	50	50	50	50
X2_EFECTIVIDAD	X2_EFECTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,343*	1,000	,101	,439**	,509**
		Sig. (bilateral)	,015	.	,484	,001	,000
		N	50	50	50	50	50
X3_DESARROLLO_PERSONAL	X3_DESARROLLO_PERSONAL	Coeficiente de correlación	,203	,101	1,000	,209	,102
		Sig. (bilateral)	,157	,484	.	,145	,480
		N	50	50	50	50	50
Y1_ACCESIBILIDAD	Y1_ACCESIBILIDAD	Coeficiente de correlación	,897**	,439**	,209	1,000	,127
		Sig. (bilateral)	,000	,001	,145	.	,381
		N	50	50	50	50	50
Y2_APOYO_DE_LAS_TICS	Y2_APOYO_DE_LAS_TICS	Coeficiente de correlación	,018	,509**	,102	,127	1,000
		Sig. (bilateral)	,900	,000	,480	,381	.
		N	50	50	50	50	50

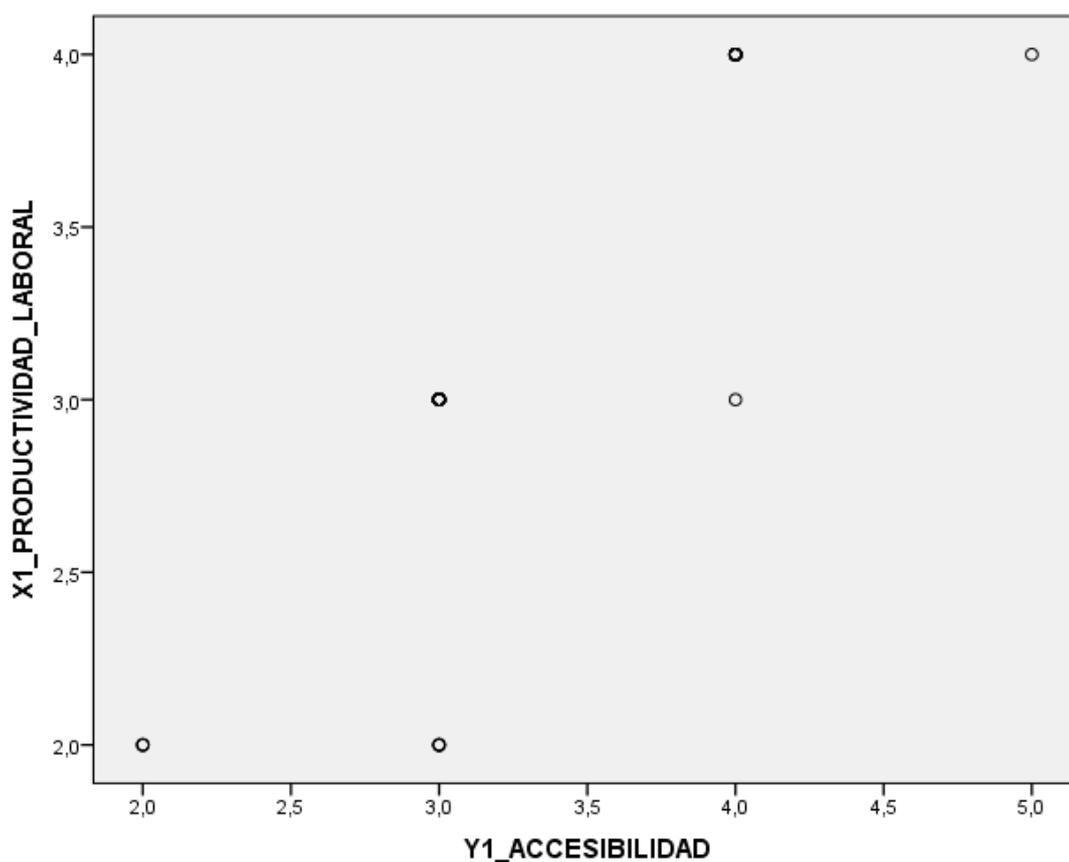
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Observamos que se han procesado 50 casos que de acuerdo al estudio realizado, lo conforman para la variable independiente, 50 trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco; y para la variable dependiente, 50 trabajadores de las

PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, de los cuales el 100% son válidos para la investigación lo que demuestra la confiabilidad de la investigación.

- a. La contrastación de la hipótesis productividad laboral y la accesibilidad

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe cierto grado de correlación negativa entre las variables

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS:

H1: La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: La accesibilidad no afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

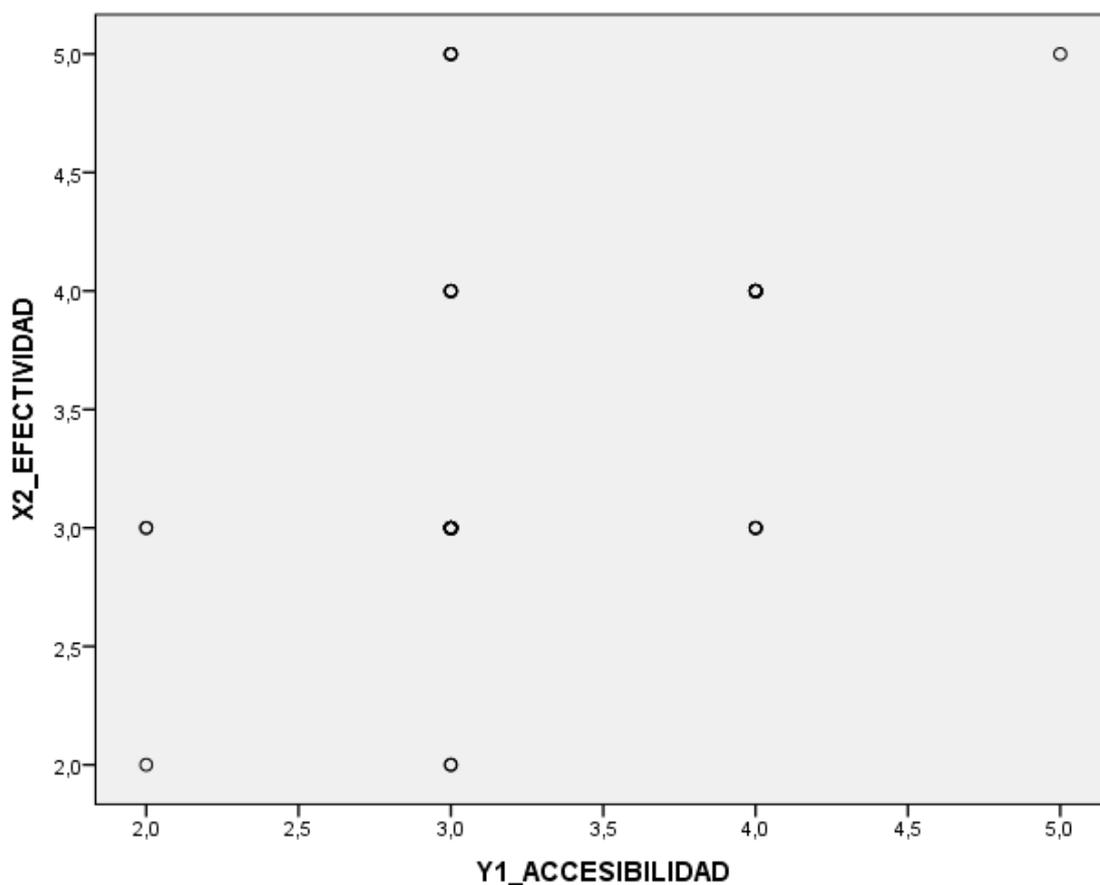
Rho= 0.897

P= 0.000

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,897, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy alta de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, “La accesibilidad afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

- b. La contrastación de la hipótesis Efectividad y la accesibilidad
Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables

Interpretación: El gráfico muestra que existe un grado de correlación entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H2: La accesibilidad afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: La accesibilidad no afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.439

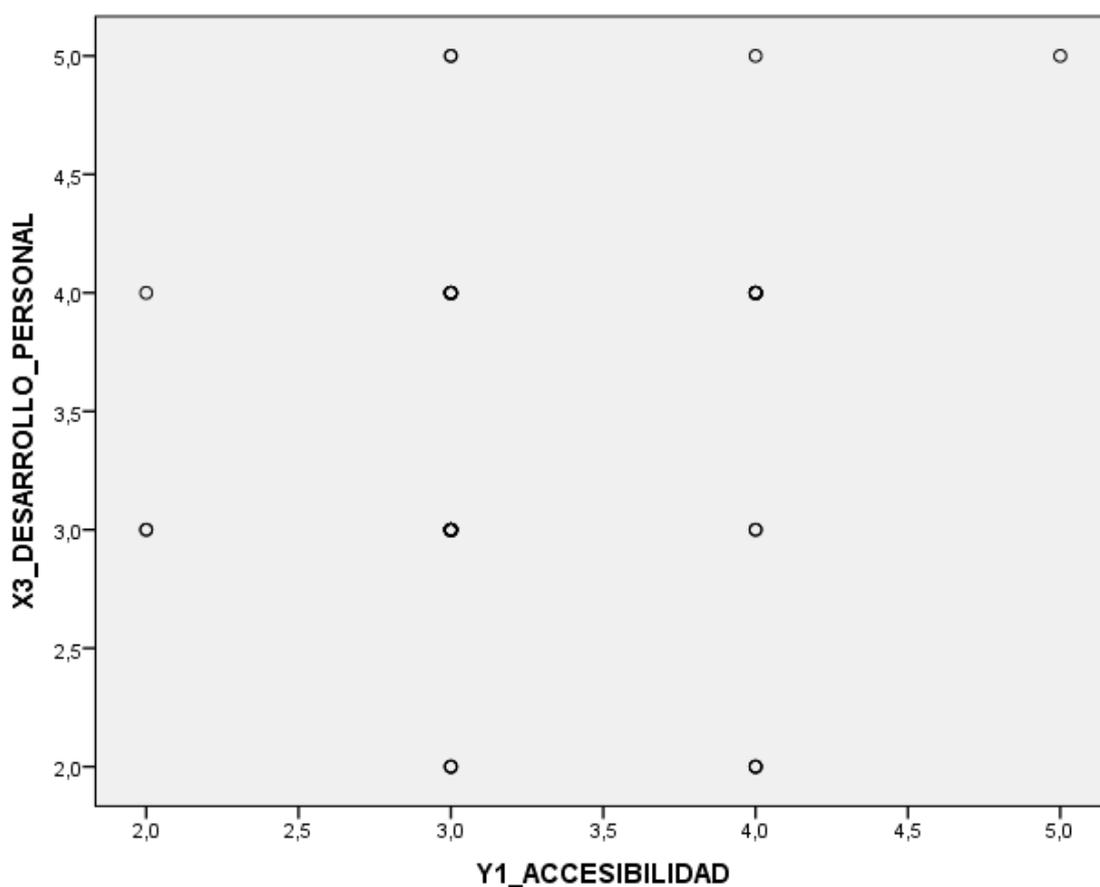
P= 0.001

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0.439, dicho valor se ubica dentro de una correlación moderada de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, “La accesibilidad afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

- c. La contrastación de la hipótesis desarrollo del personal y la accesibilidad

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H3: La accesibilidad afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: La accesibilidad no afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.209

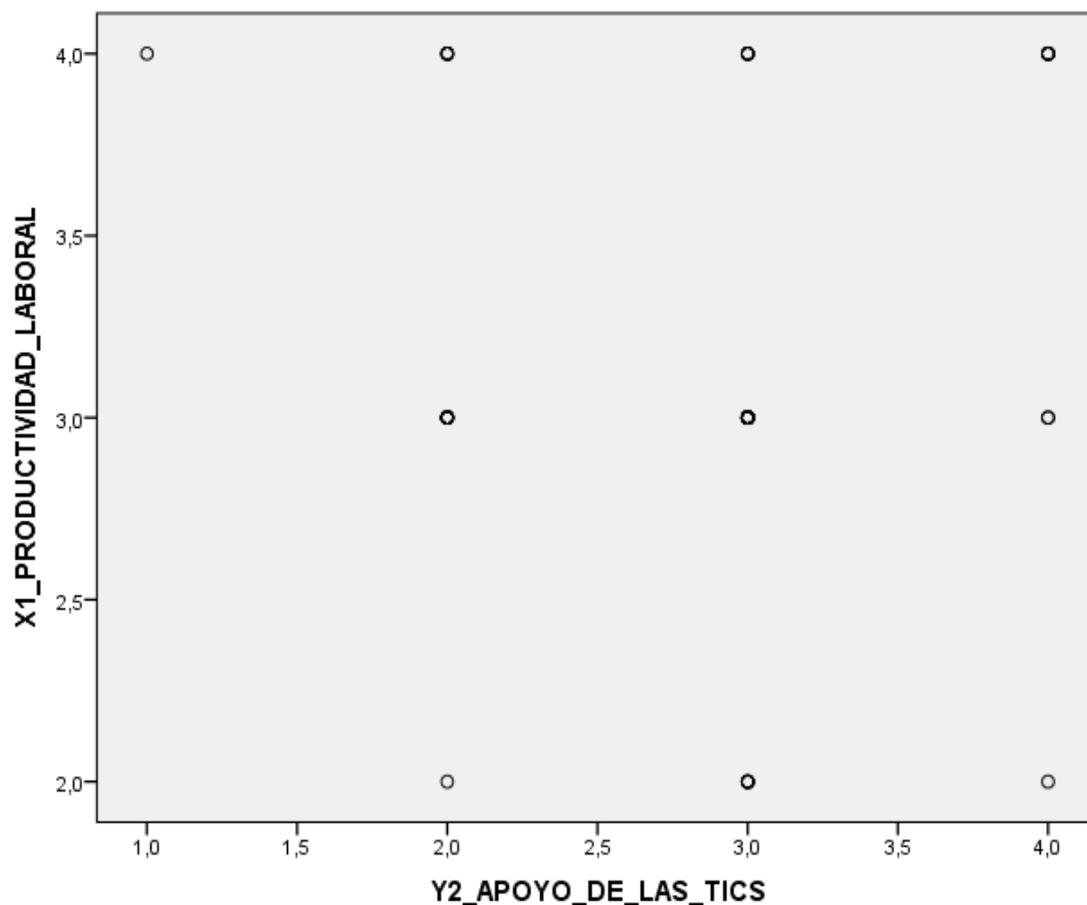
P= 0.145

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,209, dicho valor se ubica dentro de una correlación baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “La accesibilidad no afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

- d. La contrastación de la hipótesis de la Productividad laboral y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un cierto grado de correlación negativa entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H4: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

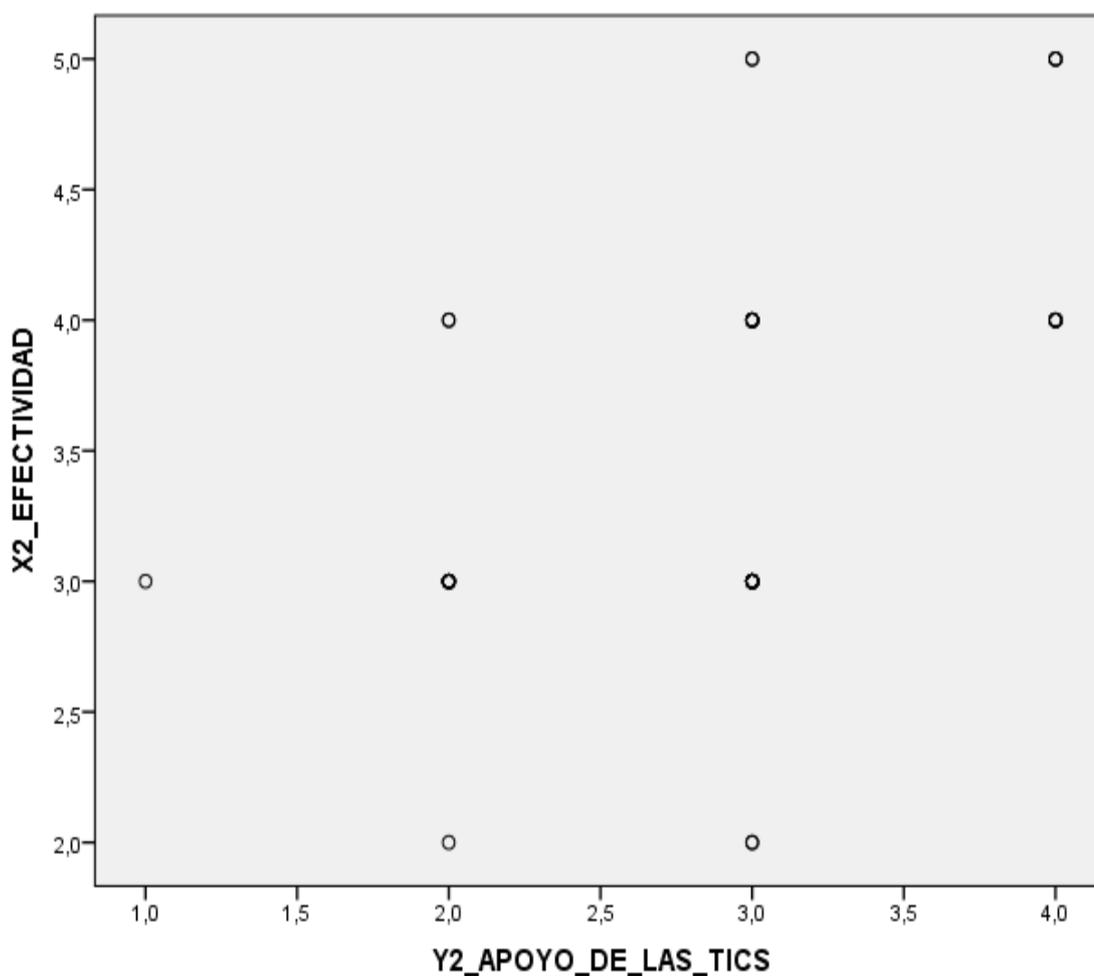
Rho= 0.018

P= 0.900

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0.018, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la productividad laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

- e. La contrastación de la hipótesis la efectividad y el apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación
Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H5: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.509

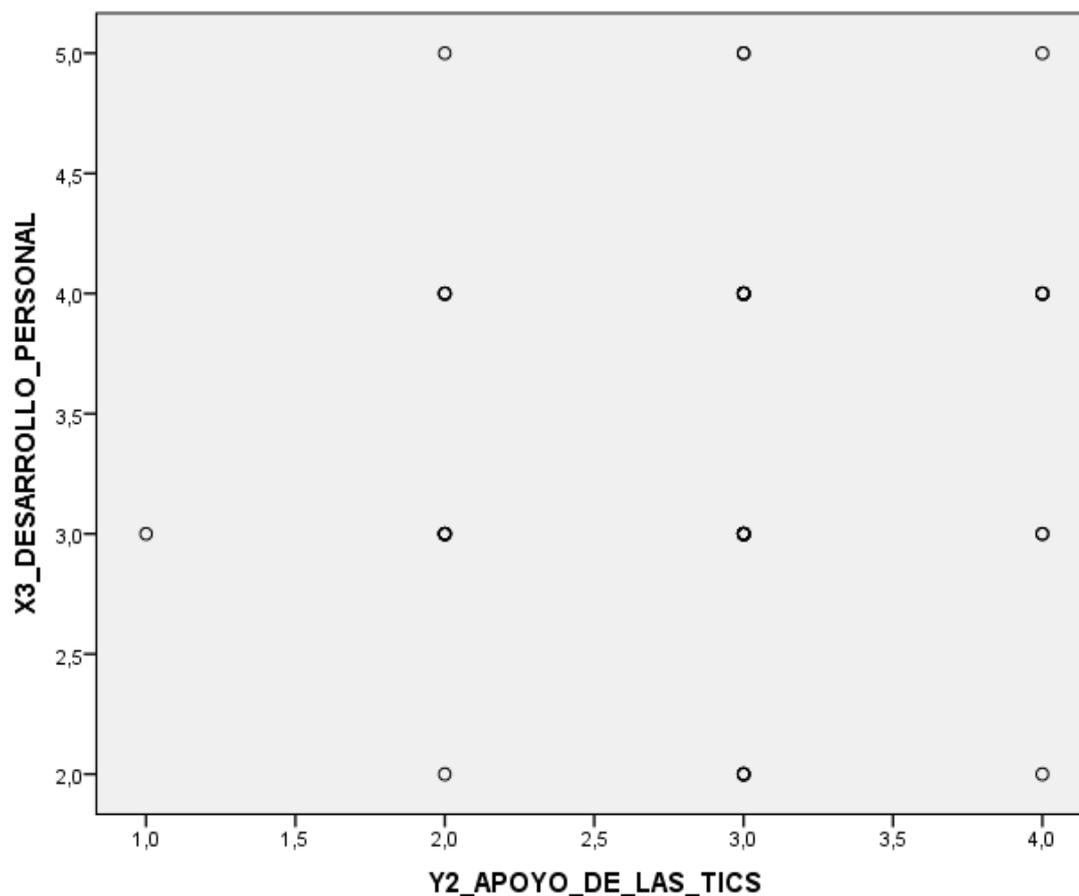
P= 0.000

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,509, dicho valor se ubica dentro de una correlación moderada de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor es inferior a 0,05 existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; es decir, “El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta a la efectividad de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

- f. La contrastación de la hipótesis la Desarrollo del personal y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Prueba de dispersión para ambas dimensiones



Interpretación: El gráfico muestra que existe un muy bajo grado de correlación entre las variables

Planteamiento de la hipótesis:

H6: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

H0: El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación no afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho= 0.102

P= 0.480

Conclusión:

Tal como lo muestra la tabla N° 2, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, asume el valor de 0,102, dicho valor se ubica dentro de una correlación muy baja de acuerdo a la calificación para la Rho, y como el P valor no es inferior a 0,05 no existe evidencia de correlación; ante esto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; es decir, “El apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desarrollo del personal de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

El resultado del Objetivo tres, donde dice: “Formular las acciones que se deben realizar dependiendo de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en las PYMES del sector culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”. Se propone:

1. Proponer a la Cámara de Comercio de Huánuco, la elaboración de un “Boletín TIC’s Sector Culinario con Volúmenes. Semestrales”, que tendrá como objetivo informar sobre las tecnologías de Información y Comunicación para dicho sector que a su vez facilitaría y acercaría al personal al uso de nuevas tecnologías.
2. Difundir el Boletín semestralmente en la página web de la Cámara de Comercio de Huánuco
3. Crear Link del Boletín en las páginas web de nuestras instituciones regionales como: el INEI, MINCETUR, entre otros.

CONCLUSIÓN GENERAL

De acuerdo a los resultados obtenidos y bajo un nivel de significancia de 0,05 se puede afirmar que, existe cierta dependencia entre la mayoría de las dimensiones de las hipótesis planteadas, lo que demuestra la existencia de correlación entre las variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis estadística; es decir, “La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

CONTRASTACIÓN CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados.

- A) Nuestro resultado de la hipótesis productividad laboral y accesibilidad, asume el valor de 0,897, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la productividad laboral se relaciona con la accesibilidad en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- B) Nuestro resultado de la hipótesis efectividad y accesibilidad, asume el valor de 0.439, en la prueba Rho de Sperman quedando demostrado que la eficacia se relaciona con la responsabilidad en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

- C) Nuestro resultado de la hipótesis desarrollo del personal y accesibilidad, asume el valor de 0.209, en la prueba Rho de Spermán quedando demostrado que la eficiencia laboral se relaciona de manera baja con la responsabilidad en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- D) Nuestro resultado de la hipótesis productividad laboral y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación, asume el valor de 0.018, en la prueba Rho de Spermán quedando demostrado que la productividad laboral no se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- E) Nuestro resultado de la hipótesis efectividad y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación, asume el valor de 0.509, en la prueba Rho de Spermán quedando demostrado que la productividad laboral se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.
- F) Nuestro resultado de la hipótesis desarrollo del personal y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación, asume el valor de 0,102, en la prueba Rho de Spermán quedando demostrado que la eficiencia laboral no se relaciona con la satisfacción del usuario en los trabajadores de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco.

EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Al finalizar el presente trabajo de investigación, los resultados de la prueba de correlación Rho de Spermán adquiere el valor entre 0,40 y 0,59 se concluye que la correlación entre las variables es moderada el cual se acepta que “La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”. Se determina que el desempeño laboral depende en parte de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados las conclusiones en el presente trabajo son:

1. Con los resultados de la prueba de hipótesis general, el cual el valor se ubica entre 0,40 y 0,059 en la escala Rho de Sperman, se concluye que la correlación entre las variables es moderada el cual acepta que “La influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afecta al desempeño laboral de las PYMES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco, 2017”. Se determina que el desempeño laboral depende en parte de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación.
2. Al conocer el resultado entre el desempeño laboral y la calidad de servicio de sector Culinario Huánuco 2017, con un valor de 0,519 en la prueba Rho de Sperman, y obteniendo una correlación Moderada. Se demuestra que la variable desempeño laboral depende en parte de la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación.
3. Al evaluar las variables productividad laboral, efectividad, desarrollo del personal, accesibilidad y apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicación se encontraron valores que en la escala de Rho de Sperman muestran grados de correlación desde el bajo hasta los muy altos, concluyendo existe una correlación moderando y aceptando las hipótesis alternas.

SUGERENCIAS

De acuerdo a los resultados y las conclusiones se sugiere:

1. Utilizar a las empresas del sector Culinario, todas las tecnologías actuales para ser más competitivos y mejorar los servicios en cuanto a la calidad de atención al cliente.
2. Los maestrístas interesados en estos temas deben de utilizar otros instrumentos de recolección de datos para ser tener resultados más objetivos que subjetivos.
3. Se debe implementar o delegar responsabilidades al gerente o administrador de hacer vigilancia tecnológica para implementar las tecnologías existentes y actuales.

BIBLIOGRAFIA

- ALTUVE QUINTERO, E., & SERRANO URRIOLO, C. (1999). *RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE LIDERAZGO SEGÚN EL MODELO DE BOLMAN Y DEAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL*. Venezuela.
- Asin Luque, R. (2013). *Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en las pymes en Colombia con la actividad comercial*. Colombia.
- AZAÑA TORREBLANCA, P., & ROJO SILVA, M. (2015). *FACTORES QUE FAVORECEN O LIMITAN LA IMPLEMENTACION DEL PLAN DE INCENTIVOS MUNICIPALES PARA LA REDUCCIÓN DE LA DESNUTRICIÓN CRÓNICA INFANTIL EN EL DISTRITO DE MASISEA DE UCAYALI. BASES PARA PROPUESTA DE ESTRATEGIAS*. Lima.
- Bain. (2003). *LA PRODUCTIVIDAD*. Colombia: McGraw-Hill.
- BAMBERGER VARGAS, B. A. (2014). *EFFECTOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LOS PROGRAMAS SOCIALES EN EL PERÚ DURANTE EL AÑO 2007 - 2012*. Lima.
- D., D. (Octubre de 2010). *WIKIPEDIA*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_de_caso.
- DÍAZ, M. D., MONTOYA, I. A., & MONTOYA, L. A. (2011). ESTUDIO DE CASO: LA GESTIÓN DE LA ALIMENTACIÓN ESCOLAR EN SANTIAGO DE CALI Y BOGOTA D.C. *Salud Pública*.
- f, A., & Alfaro, M. (2000). *Diagnosticos de productividad por Multimomentos*. España.
- F., A. (2006). *Tesis de investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentosde.html>.
- G., A. F. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGIA CIENTIFICA*. Venezuela: Episteme.
- H., A. V. (2012). *DESDE LA IDEA HASTA LA SUSTENTACIÓN: 7 PASOS PARA UNA TESIS EXITOSA*. Lima.
- M, A. (2008). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Argentina.
- MESA, S. R. (2003). *LA ALIMENTACIÓN Y LA NUTRICIÓN DEL ESCOLAR*.

- Meza, A. (2012). *INFLUENCIA DEL TALENTO HUMANO Y LA GERENCIA EN LA EMPRESA PRIVADA DENTRO DE LA PROVINCIA DE SATIPO*. Madre de dios.
- P., A. (Marzo de 2013). *Monografías*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos4/comuniciteori/comuniciteori.shtml>.
- R., B. M. (2013). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS PARA LA EMPRESA DE LAS ARTES GRÁFICAS*. México.
- R., C. (Noviembre de 2010). *SLIDESHARE*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.
- Rivera, B. C. (2008). *Impacto de las agencias de viajes minoritas de Mexico*. . Mexico.
- Rodriguez, J. (s.f.). *Tecnologías de la información aplicables al sector turismo del Perú*. Perú.
- S., A. (2008). *Promo Negocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.
- Silvia, D. (Enero de 2008). *Promo negocios*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>.
- Wehrich, K. (Noviembre de 2010). *SLIDESHARE*. Obtenido de es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.

ANEXO

FICHA DE CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN" HUÁNUCO

Nombre de la empresa: _____

Fecha: ___/___/_____

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

INFLUENCIA DE LAS TICS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS
 PYMES del sector Culinario DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2017

INSTRUCCIONES

El presente instrumento tiene 11 ítems a la cual usted deberá responder marcando con una X, se le agradece precisión y sinceridad. La información que usted brinda será de mucha confidencialidad. Por lo que se le agradece facilitarnos la información de la situación actual de manera concreta y real según las variables e indicadores.

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

LA ESCALA VALORATIVA:

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORIA
1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

ENCUESTA 1

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSION: PRODUCTIVIDAD LABORAL					
INDICADOR: Eficiencia del trabajador, Eficacia del trabajador, Nivel de producción del personal					
¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores sector Culinario?					
¿Cuál es el nivel de habilidad de los trabajadores de sector Culinario?					
¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
DIMENSION: EFECTIVIDAD					
INDICADOR: Metas logradas, Cumplimiento de las tareas asignadas, Conocimiento dentro del puesto de trabajo					
¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
DIMENSION: DESARROLLO PERSONAL					
INDICADOR: Responsabilidad del personal, Nivel de conocimientos técnicos, Nivel de adaptabilidad del trabajador					
¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

ENCUESTA 2**FICHA DE CUESTIONARIO DE INFLUENCIA DE LAS Tecnologías de
Información y Comunicación****UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO**

Nombre de la empresa: _____

Fecha: ___/___/_____

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:INFLUENCIA DE LAS TICS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS
PYMES del sector Culinario DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2017**INSTRUCCIONES**

El presente instrumento tiene 8 ítems a la cual usted deberá responder marcando con una X, se le agradece precisión y sinceridad. La información que usted brinda será de mucha confidencialidad. Por lo que se le agradece facilitarnos la información de la situación actual de manera concreta y real según las variables e indicadores.

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION**LA ESCALA VALORATIVA:**

ESCALA NUMÉRICA	NIVEL O CATEGORIA
1	Totalmente en desacuerdo
2	Bastante en desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Bastante de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLES	ESCALA				
	1	2	3	4	5
INFLUENCIA DE LAS TICS					
DIMENSION: ACCESIBILIDAD					
INDICADOR: Disponibilidad de Hardware y Software					
¿Si usted utiliza un software de ventas, en qué grado lo ayuda?					
¿Si usted utiliza una forma de pago virtual en la empresa, en qué grado lo ayuda?					
¿En qué grado lo ayuda los equipos tecnológicos en sus labores? (computadoras, impresoras, etc.)					
¿En qué grado los recursos tecnológicos de la empresa están a su alcance?					
¿En qué grado las cámaras de seguridad proveen lo ayudan?					
DIMENSION: APOYO DE LAS TICS					
INDICADOR: Seguridad, Usos de las Tecnologías de Información y Comunicación, Disponibilidad de Recursos					
¿En qué grado acceden a la web en necesidad de la empresa?					
¿En qué grado usted cree que la tecnología GPS ayuda a la empresa?					
¿En qué grado usted cree que el uso de una plataforma web ayuda a la empresa?					

Tabla de nivel 1: internet (PI)

NOMBRE	I1 (Conexión a internet)	I2 (Página web propia)	I3 (Sitio Web)	I4 (Mapa del sitio Web)	I5 (Páginas de contenidos)	I6 (Enlaces o banner)	I7 (Selección de idiomas)	PUNTUACIÓN (PI)
CAFÉ NACHO	0	0	0	1	0	0	0	1
CAFE ADRIANOS	0	0	0	0	0	0	1	1
CAFE POLLER. ORTIZ	0	0	0	1	0	0	0	1
CASONA DE GLADIS	0	0	0	0	0	0	1	1
CEBICH. EL OTRO CHALAN	1	1	1	1	1	1	0	6
CEBICH. EL PULPO	1	0	0	0	0	0	1	2
CEBICH. EL TIBURÓN	0	1	1	1	1	1	0	5
CEBICH. KATAMARAN	0	0	0	0	0	0	0	0
CEVICH. PUNTA SAL	0	1	1	1	1	1	1	6
CHIFA CONFORT	0	1	1	0	1	1	0	4
CHIFA JHA MAY	0	0	0	0	0	0	0	0
CHIFA KHON WA	1	0	0	0	0	0	1	2
CHIFA LOS TERAN	1	0	0	0	0	0	0	1
CHIFA ORIENTAL	0	0	0	1	0	0	1	2
CHIFA TAY WA	1	1	1	0	1	1	0	5
PIZZERIA DON SANCHO	0	0	0	1	0	0	1	2
POLLER. ANTONIO'S	0	0	0	0	0	0	0	0
POLLER. CARENH'S	0	0	0	1	0	0	0	1
POLLER. CARLOS	1	0	0	0	0	0	1	2

POLLER. CESAR'S	0	1	1	1	1	1	0	5
POLLER. EL CHINITO	0	0	0	1	0	0	0	1
POLLER. EL FOGON	0	0	0	0	0	0	1	1
POLLER. PANAMA F. CHICKEN	1	0	0	1	0	0	0	2
POLLER. SHORTON GRILL	1	1	1	1	1	1	1	7
RECREO FALCÓN	0	0	0	0	0	0	0	0
RECREO BAMBU	0	0	0	1	0	0	1	2
RECREO EL BOSQUE	0	0	0	1	0	0	0	1
REC. EL CUCHARON DE PALO	0	0	0	0	0	0	0	0
REC. LA CHOZA DE TARZAN	0	0	0	1	0	0	1	2
REC. LA PERRICHOLI	0	0	0	0	0	0	0	0
REC. EL EMBRUJO DE TOMAY.	0	0	0	1	0	0	1	2
REC. LA ESTANCIA	0	1	1	0	1	1	0	4
REC. TURISTICO VILLA CAMI	0	0	0	1	0	0	0	1
REC. HATUN RUMI	1	0	0	1	0	0	1	3
RECREO LAS GARDENIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
RECREO WADO	0	0	0	1	0	0	1	2
REST. ACAPULCO	0	0	0	1	0	0	0	1
REST. CAFE GOMEZ	1	0	0	0	0	0	0	1

REST. CANTON	0	0	0	1	0	0	0	1
REST. CHIFA OLIMPO	1	1	1	0	1	1	1	6
REST. CHIFA POLO SUR	0	0	0	1	0	0	1	2
REST. EL CARIBE	0	1	1	1	1	1	1	6
REST. EL MANA	0	0	0	0	0	0	0	0
REST. HUÁNUCO	1	1	1	1	1	1	1	7
REST. KIKO'S	0	0	0	1	0	0	1	2
REST. KOTOSH	0	0	0	0	0	0	0	0
REST. LAS DELICIAS	0	0	0	1	0	0	0	1
REST. LAS VEGAS	0	0	0	1	0	0	0	1
REST. LOS ÁNGELES	0	1	1	0	1	1	1	5
REST. MAYOLA	0	0	0	1	0	0	0	1
REST. PALMERITA AMAZON	0	0	0	0	0	0	0	0
REST. PARAISO	0	0	0	1	0	0	1	2
REST. PARAISO TROPICAL	0	0	0	0	0	0	0	0
REST. PILLCO MOZO	1	1	1	1	1	1	1	7
REST. PLAZA MAYOR	0	0	0	0	0	0	0	0
REST. PRIMAVERA	1	1	1	1	1	1	0	6
REST. SABOR A NORTE	0	0	0	0	0	0	1	1
REST. SAN IGNACIO	0	0	0	0	0	0	0	0
REST. SANTA ANA	0	1	1	0	1	1	0	4
REST. SAROM	0	1	1	0	1	1	1	5

REST. SEÑORIAL	0	1	1	0	1	1	0	4
REST. T. VILLA CAMI	1	0	0	0	0	0	1	2
REST. VENEZIA	0	0	0	0	0	0	0	0
REST. WILLIAMS	0	1	1	0	1	1	0	4
REST. VIÑA DEL RIO	1	0	0	0	0	0	1	2
REST. HOTEL CUZCO	1	1	1	1	1	1	0	6
LINDERO	0	0	0	0	0	0	0	0
HUAPRI	1	0	0	1	0	0	1	3
LOOCKOS	1	1	1	1	1	1	0	6

Leyenda

1: si contiene 0: no contiene

Tabla de nivel 2: Herramientas Colaborativas (HC)

NOMBRE	I8 (Correo electrónico)	I9 (Agenda de eventos)	I10 (Redes sociales)	I11 (Servicios online para móviles)	I12 (Newsletter)	I13 (Grupos de discusión abiertos)	PUNTUACIÓN (PI)
CAFÉ NACHO	1	1	1	0	0	0	3
CAFE ADRIANOS	0	1	0	0	0	0	1
CAFE POLLER. ORTIZ	1	0	1	0	0	0	2
CASONA DE GLADIS	0	1	0	0	0	0	1
CEBICH. EL OTRO CHALAN	1	0	1	0	0	0	2
CEBICH. EL PULPO	0	0	1	0	0	0	1
CEBICH. EL TIBURÓN	0	1	1	0	0	0	2
CEBICH. KATAMARAN	1	0	1	0	0	0	2
CEVICH. PUNTA SAL	0	1	0	0	0	0	1

CHIFA CONFORT	1	0	1	0	0	0	2
CHIFA JHA MAY	0	1	1	0	0	0	2
CHIFA KHON WA	1	0	0	0	0	0	1
CHIFA LOS TERAN	0	1	1	0	0	0	2
CHIFA ORIENTAL	0	1	0	0	0	0	1
CHIFA TAY WA	1	1	1	0	0	0	3
PIZZERIA DON SANCHO	0	1	1	0	0	0	2
POLLER. ANTONIO'S	1	1	1	0	0	0	3
POLLER. CARENH'S	0	0	0	0	0	0	0
POLLER. CARLOS	1	1	1	0	0	0	3
POLLER. CESAR'S	0	0	1	0	0	0	1
POLLER. EL CHINITO	1	1	0	0	0	0	2
POLLER. EL FOGON	0	1	0	0	0	0	1
POLLER. PANAMA F. CHICKEN	0	1	1	0	0	0	2
POLLER. SHORTON GRILL	1	0	1	0	1	0	3
RECREO FALCÓN	1	0	0	0	0	0	1
RECREO BAMBU	0	0	0	0	1	0	1
RECREO EL BOSQUE	0	1	1	0	0	0	2
REC. EL CUCHARON DE PALO	0	0	1	0	0	0	1
REC. LA CHOZA DE	0	0	1	0	1	0	2

TARZAN

REC. LA PERRICHOLI	0	1	0	0	0	0	1
REC. EL EMBRUJO DE TOMAY.	0	0	1	0	1	0	2
REC. LA ESTANCIA	0	0	1	0	0	0	1
REC. TURISTICO VILLA CAMI	0	0	1	0	0	0	1
REC. HATUN RUMI	0	1	1	0	1	0	3
RECREO LAS GARDENIAS	0	0	1	0	0	0	1
RECREO WADO	0	0	1	0	0	0	1
REST. ACAPULCO	1	1	1	0	1	0	4
REST. CAFE GOMEZ	0	0	1	0	0	0	1
REST. CANTON	0	0	1	0	0	0	1
REST. CHIFA OLIMPO	0	0	1	0	1	0	2
REST. CHIFA POLO SUR	0	1	0	0	0	0	1
REST. EL CARIBE	0	0	1	0	0	0	1
REST. EL MANA	0	1	1	0	1	0	3
REST. HUÁNUCO	0	1	1	0	0	0	2
REST. KIKO'S	1	0	1	0	1	0	3
REST. KOTOSH	1	0	1	0	0	0	2
REST. LAS DELICIAS	0	0	1	0	0	0	1
REST. LAS VEGAS	0	1	1	0	1	0	3

REST. LOS ÁNGELES	1	0	1	0	0	0	2
REST. MAYOLA	0	0	0	0	1	0	1
REST. PALMERITA AMAZON	1	1	1	0	0	0	3
REST. PARAISO	1	0	0	0	0	0	1
REST. PARAISO TROPICAL	0	1	1	0	1	0	3
REST. PILLCO MOZO	1	0	1	0	0	0	2
REST. PLAZA MAYOR	0	0	0	0	1	0	1
REST. PRIMAVERA	1	1	1	0	0	0	3
REST. SABOR A NORTE	0	0	1	0	0	0	1
REST. SAN IGNACIO	1	1	0	0	1	0	3
REST. SANTA ANA	0	1	1	0	0	0	2
REST. SAROM	0	1	1	0	1	0	3
REST. SEÑORIAL	0	0	0	0	0	0	0
REST. T. VILLA CAMI	0	1	1	0	1	0	3
REST. VENEZIA	1	0	1	0	0	0	2
REST. WILLIAMS	1	1	1	0	0	0	3
REST. VIÑA DEL RIO	1	1	0	0	1	0	3
REST. HOTEL CUZCO	0	0	1	0	1	0	2
LINDERO	0	1	1	0	1	0	3
HUAPRI	1	1	1	0	1	0	4
LOOCKOS	1	1	0	0	1	0	3

Leyenda**1: si contiene 0: no contiene****Tabla de nivel 3: Herramientas de transacción (HC)**

NOMBRE	I14 (Pedidos online)	I15 (Catálogo comidas)	I16 (Simulación de pedidos)	I17 (Herramientas de pago)	I18 (Cookies)	PUNTUACIÓN (HT)
CAFÉ NACHO	1	1	0	0	0	2
CAFE ADRIANOS	0	1	0	0	0	1
CAFE POLLER. ORTIZ	1	0	0	0	0	1
CASONA DE GLADIS	1	1	0	0	0	2
CEBICH. EL OTRO CHALAN	1	0	0	0	0	1
CEBICH. EL PULPO	1	0	0	0	0	1
CEBICH. EL TIBURÓN	1	1	0	0	0	2
CEBICH. KATAMARAN	1	0	0	0	0	1
CEVICH. PUNTA SAL	0	1	0	0	0	1
CHIFA CONFORT	1	0	0	0	0	1
CHIFA JHA MAY	1	1	0	0	0	2
CHIFA KHON WA	1	0	0	0	0	1
CHIFA LOS TERAN	1	1	0	0	0	2
CHIFA ORIENTAL	0	1	0	0	0	1
CHIFA TAY WA	1	1	0	0	0	2
PIZZERIA DON SANCHO	1	1	0	0	0	2
POLLER.	1	1	0	0	0	2

ANTONIO'S						
POLLER. CARENH'S	1	0	0	0	0	1
POLLER. CARLOS	1	1	0	0	0	2
POLLER. CESAR'S	0	0	0	0	0	0
POLLER. EL CHINITO	0	1	0	0	0	1
POLLER. EL FOGON	0	1	0	0	0	1
POLLER. PANAMA F. CHICKEN	0	1	0	0	0	1
POLLER. SHORTON GRILL	1	0	0	0	0	1
RECREO FALCÓN	0	0	0	0	0	0
RECREO BAMBU	0	0	0	0	0	0
RECREO EL BOSQUE	0	1	0	0	0	1
REC. EL CUCHARON DE PALO	0	0	0	0	0	0
REC. LA CHOZA DE TARZAN	0	0	0	0	0	0
REC. LA PERRICHOLI	0	1	0	0	0	1
REC. EL EMBRUJO DE TOMAY.	0	0	0	0	0	0
REC. LA ESTANCIA	0	0	0	0	0	0
REC. TURISTICO VILLA CAMI	1	0	0	0	0	1
REC. HATUN RUMI	0	1	0	0	0	1

RECREO LAS GARDENIAS	0	0	0	0	0	0
RECREO WADO	0	0	0	0	0	0
REST. ACAPULCO	0	1	0	0	0	1
REST. CAFE GOMEZ	0	0	0	0	0	0
REST. CANTON	0	0	0	0	0	0
REST. CHIFA OLIMPO	0	0	0	0	0	0
REST. CHIFA POLO SUR	0	1	0	0	0	1
REST. EL CARIBE	0	0	0	0	0	0
REST. EL MANA	1	1	0	0	0	2
REST. HUÁNUCO	1	1	0	0	0	2
REST. KIKO'S	0	0	0	0	0	0
REST. KOTOSH	1	0	0	0	0	1
REST. LAS DELICIAS	0	0	0	0	0	0
REST. LAS VEGAS	1	1	0	0	0	2
REST. LOS ÁNGELES	1	0	0	0	0	1
REST. MAYOLA	1	0	0	0	0	1
REST. PALMERITA AMAZON	0	1	0	0	0	1
REST. PARAISO	1	0	0	0	0	1
REST. PARAISO TROPICAL	1	1	0	0	0	2
REST. PILLCO MOZO	0	0	0	0	0	0
REST. PLAZA MAYOR	1	0	0	0	0	1

REST. PRIMAVERA	1	1	0	0	0	2
REST. SABOR A NORTE	0	0	0	0	0	0
REST. SAN IGNACIO	1	1	0	0	0	2
REST. SANTA ANA	1	1	0	0	0	2
REST. SAROM	1	1	0	0	0	2
REST. SEÑORIAL	1	0	0	0	0	1
REST. T. VILLA CAMI	1	1	0	0	0	2
REST. VENECIA	1	0	0	0	0	1
REST. WILLIAMS	1	1	0	0	0	2
REST. VIÑA DEL RIO	1	1	0	0	0	2
REST. HOTEL CUZCO	1	0	0	0	0	1
LINDERO	1	1	0	0	0	2
HUAPRI	0	1	0	0	0	1
LOOCKOS	1	1	0	0	0	2

Leyenda

1: si contiene 0: no contiene

Análisis

	Presencia de internet	Herramientas colaborativas	Herramientas de transacción
Media	2,3	1,9	1,07
Mediana	2	2	1
Moda	1	1	1
Desviación	2,18	0,93	0,76

Típica			
Mínimo	0	0	0
Máximo	7	4	2
FIV	-0,233100233	-0,383141762	-6,901311249
tolerancia	0,748	0,651	0,791

EMPRESAS CONSIDERADAS EN LA MUESTRA

cantidad	EMPRESAS MAS RECONOCIDAD DE HUANUCO	EMPRESAS
1	POLLERIAS	PILY'S, CARLOS, CESAR'S
2	FUENTES DE SODA	NACHO, ADRIANOS, ORTIZ
3	CHIFAS	JHA MAY, KHON WA, ORIENTAL
4	CARNES Y PARRILLAS.	SANCHO, ANTONIO'S, PARRILLADAS
5	CEVICHERIAS	CHALAN, PULPO, SEÑOR LIMON
6	JUGUERIAS	VARIOS
7	PASTELERIAS	MEGA DELICIAS, SAN FELIPE, SAN CARLOS
8	COMIDAS DE LA AMAZONIA	LA CHARAPITA, LA IQUITEÑA
9	RESTAURANT TURISTICOS	BAMBU, PERRICHOLI
10	COMIDAS CRIOLLOS	VENECIA, CUZCO, SAROM

“ INFLUENCIAS DE LA TICS EN EL BENEICIO DE LA MYPES DEL SECTOR CULINARIO DE LA CIUDAD DE HUANUCO, 2016 ”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES	DIMENSIONES	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
GENERAL:	GENERAL:	GENERAL:		VARIABLE DEPENDIENTE:		costos ganancias oferta demanda posicionamiento		
¿De qué manera los usos de las TIC'S influyen en el beneficio de las MYPES en el sector culinario de la ciudad de Huánuco?	Analizar la manera en que las tics influyen en el beneficio de las MYPES en el sector culinario de la ciudad de Huánuco	Con el análisis adecuado se podrá identificar la manera en que las tics influyen en el beneficio de las mypes en el sector culinario de la ciudad de Huánuco						
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	La investigación gira entorno a los beneficios que tiene el uso de las tic's en el sector culinario de la ciudad de Huánuco, por lo tanto se trata de analizar el nivel de influencia que tiene dicho uso ya que esto es importante para implementar las tecnologías de manera adecuada y que sea para una adecuada atención a los clientes	VARIABLE DEPENDIENTE: beneficio de las mypes en el sector culinario	Procesos informes Automatización hardware	nivel de interactividad Nivel de Accesibilidad Adaptabilidad Nivel de seguridad rendimiento Confiabilidad Usabilidad	El enfoque de la Investigación es cuantitativo Es una investigación de tipo Aplicado En el nivel descriptivo – explicativo.	La población será el número de empresas gastronómicas y/o restaurantes en la ciudad de Huánuco. La Muestra será el benéfico de la implementación de nuevas tecnologías en las Mypes del sector culinario en la ciudad de Huánuco
1. ¿Cuáles serán las tecnologías que se podrán aplicar para el beneficio de las mypes del sector culinario de la ciudad de Huánuco?	1 Identificar las tecnologías que se podrán aplicar para el beneficio de las mypes del sector culinario de la ciudad de Huánuco.	1. Con un adecuado análisis y estudio se llegará a identificar las tecnologías que se podrán aplicar para el beneficio de las mypes del sector culinario de la ciudad de Huánuco						
2. ¿Cuál será el grado de utilización de las tics para el beneficio de las mypes del sector culinario de la ciudad de Huánuco?	2. Identificar el grado de utilización de las tics para el beneficio de las mypes del sector culinario de la ciudad de Huánuco.	2. con un estudio detallado se podrá identificar el grado de utilización de las tics para el beneficio de las mypes del sector culinario de la ciudad de Huánuco.						
3. ¿Qué seguridad brindará las TIC'S para la atención de los clientes en MYPES del sector culinario de la ciudad de Huánuco?	3. Analizar la seguridad que brinda las tic's para la atención de los clientes en mypes del sector culinario de la ciudad de Huánuco	3. Si analizamos de forma correcta se podrá identificar seguridad que brinda las tic's para la atención de los clientes en mypes del sector culinario de la ciudad de Huánuco		VARIABLE INDEPENDIENTE: Influencia de las tic's				