

LAS TICS EN LAS MYPES DEL SECTOR CULINARIO DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA, 2017

Johann Aguirre Caldas

*Oficina de Control de Calidad Universitaria / Universidad Nacional Hermilio Valdizán

RESUMEN

La ejecución de la presente investigación, contiene el informe sistematizado sobre la Influencia de la TICS en el beneficio de la MYPES del sector culinario de la ciudad de Tingo María, 2017, siendo un aporte a la investigación científica. Tiene como objetivo: Analizar la manera en que el uso de las TICS influyen en mejorar la satisfacción de servicio de las MYPES en el sector culinario de la ciudad de Tingo María. El método aplicado tuvo la finalidad de profundizar el análisis e interpretación de los resultados en donde se utilizó el diseño descriptivo – correlacional de tipo no experimental, se trabajó con una muestra de 15 restaurantes, seleccionados mediante el tipo de muestreo de conveniencia o por selección intencionada a quienes se les ha practicado el cuestionario. Al realizar el análisis de los resultados se concluye que, la interacción entre las formas de instrumentos TICS y satisfacción si influye para la modernización de los restaurantes en Tingo María con la implementación de TICS, de esta manera genera más clientes, más ingreso económico y más prestigio para la empresa ya que demuestra que el valor de $P=0.185$ lo cual indica una relación expositiva alta que es mayor que 0.05, aceptando H_0 por lo tanto existe evidencia de correlación positiva entre las variables.

Palabras clave: Herramienta web, Interacción con servicios tecnológicos, Herramientas de transacción comercial.

THE ICT IN THE MSEs OF THE CULINARY SECTOR IN TINGO MARIA CITY, 2017

ABSTRACT

This investigation contains the systematized report on the Influence of the ICT in the benefit of the MSEs of the culinary sector in Tingo María city, 2017, and it is a contribution to the scientific research. The objective was to analyze the way in which the use of ICT influence in improving the service satisfaction of the MSEs in the culinary sector in Tingo María city. The purpose of the applied method had the purpose was the analysis and interpretation of the results, where the descriptive - correlational design of non - experimental type was used, we worked with a sample of 15 restaurants, selected by the type of convenience sampling or by intentional selection, who answered the questionnaire. When we analyze the results it is concluded that the interaction between the forms of ICT tools and satisfaction it influences the modernization of the restaurants in Tingo María with the implementation of ICT. In this way it generates more clients, more income and more prestige for the company since it shows that the value of $P = 0.185$ which indicates a high expository relation that is greater than 0.05, accepting H_0 therefore there is evidence of positive correlation between the variables.

Keywords: Web tool, Interaction with technological services, Commercial transaction tools.

Revisado: 26.01.18

Aceptado para publicación: 07.02.18

INTRODUCCIÓN

Al referirse a las TICS, Babesi. L (1) en el 2009, indica lo siguiente: Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TICS, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro.

Abarcando un abanico de soluciones, incluyendo las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

Es así que Porter. M (2), en su libro titulado: *Strategy and the Internet*, señala que: “la adopción y el uso de las TICS, por ejemplo Internet, no reemplaza sino que complementa aquellas otras formas de competir más convencionales, basadas en la cadena de valor de la empresa. En síntesis, si las TICS no están integradas adecuadamente con la estrategia del negocio, éstas no proporcionan ventajas competitivas a la empresa por sí mismas. Por ello, las empresas deben aprovechar las mayores oportunidades ofrecidas por las nuevas tecnologías, estableciendo un posicionamiento estratégico distinto del actual, utilizándolas para mejorar otras fuentes de ventaja competitivas (recursos y capacidades), incrementar la eficiencia y apalancar las fortalezas de la empresa; de tal manera que se debe reconsiderar el concepto de empresa, donde ya no puede considerarse como un conjunto de negocios separados y sin conexión, si no como un todo integrado donde la tecnología forma parte de todas y cada una de las funciones de la empresa”.

Tal como lo afirma Muñoz Giner (3) en su trabajo de investigación titulado: “La influencia de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las MYPES del Sector Textil. Efecto de la implantación del comercio electrónico.” Trata acerca de una temática clave en el desarrollo competitivo de las empresas y por tanto necesaria para la supervivencia de las mismas como es la influencia de las TICS en las MYPES del sector textil. En concreto el estudio se ha realizado dentro del

Sector Textil de la Comunidad Valenciana, y que estas deben elegir vías alternativas a asumir actividades de I+D propias si quieren ser competitivas, a través de “socios tecnológicos”. Concluye que el éxito o el fracaso de una organización dependen cada vez más de su capacidad de innovación tecnológica en las TIC.

Asimismo Paniagua, F.(4), en su trabajo de investigación titulado: “El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS) en la eficacia y eficiencia de las empresas de servicios de encomiendas en Tacna”, tuvo como objetivo principal determinar la influencia del uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TICS) en la eficacia y eficiencia en las empresas de servicios de encomienda que brindan servicios en la ciudad de Tacna en el año 2011. El estudio partió de la hipótesis de que el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TICS) influye en la eficacia y eficiencia de las empresas de servicio de encomienda de la ciudad de Tacna. Para la recolecta de datos, se trabajó con una muestra de 20 empresas que brindan servicios de encomienda, ubicadas en la ciudad de Tacna, de las cuales sólo 12 fueron las que cuentan con TICS suficientes para ser consideradas para del estudio. Como conclusión del estudio, se encontró que existe una relación de incidencia significativa entre el uso de las Tecnologías de Información y la Comunicación (TICS), en la eficacia y eficiencia en las empresas de servicios de encomienda de la ciudad de Tacna.

Es así que las empresas del sector culinario en la ciudad de Tingo María al querer planificar la inversión en las TICS, deberían tomar en consideración la existencia de los distintos tipos de clientes (ya que reciben gran cantidad de turistas nacionales e internacionales) y los puntos en los que se produce la interacción con los mismos. Esta distinción es importante para el establecimiento a la hora de identificar los puntos de contacto con el cliente y las aplicaciones tecnológicas que le podrían permitir diferenciarse frente a su competencia para la

mejora en la atención de sus clientes, generando un servicio rápido y así tener mayor demanda frente a las competencias.

Siendo así que al usar las tecnologías para brindar un mejor servicio sería muy beneficioso para la ciudad de Tingo María, ya que esta ciudad carece de recursos humanos capacitados en el desarrollo y uso de las TICS y estas deficiencias muestran a Tingo María como una ciudad con escasa competencia en el país, a comparación de ciudades similares como Iquitos, Tarapoto, etc.

Entonces se describió como objetivo general analizar la manera en que el uso de las TICS influyen en mejorar la satisfacción de servicio de las MYPES en el sector culinario de la ciudad de Tingo María

Así como también identificar las tecnologías que se podrán aplicar para mejorar la satisfacción de servicio de las MYPES del sector culinario de la ciudad de Tingo María, identificar el grado de utilización de las TICS para mejorar la satisfacción de servicio de las MYPES del sector culinario de la ciudad de Tingo María y analizar la seguridad que brinda las TICS para mejorar la satisfacción de servicio de las MYPES del sector culinario de la ciudad de Tingo María.

Siendo de gran importancia ya que estimularía a que las demás micro y pequeñas empresas del mismo sector a implementar las tecnologías de información y comunicaciones 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 ciudad de Tingo María.

Siendo así que según los resultados obtenidos sobre la influencia de la TICS en el beneficio de las MYPES del sector culinario de la ciudad de Tingo María, se concluye que la interacción entre las formas de instrumentos TICS y satisfacción si influye para la modernización de los restaurantes en Tingo María con la implementación de TICS, de esta manera genera más clientes, más ingreso económico y más

prestigio para la empresa.

Asimismo de acuerdo a las conclusiones se sugiere promover un programa de capacitación para el uso adecuado de computadoras, aplicativos con que pudieran contar las empresas, para la gestión de la misma (ventas, inventarios, contabilidad, etc.), como también para optimizar el uso de las comunicaciones avanzadas, es decir, el uso de e-mail, página web, internet, para la interconexión con proveedores, realizar transferencia de datos de información a través de las comunicaciones avanzadas (e-mail, página web, internet, aplicativos móviles}, y fortalecer las comunicaciones externas, que contribuyan a la toma de decisiones en el menor tiempo posible; se recomienda también, capacitar en la materia y la evaluación permanente del desempeño del personal.

Sin embargo en el desarrollo de la investigación se identificó como factor limitante el tiempo de desarrollo de la misma.

MATERIAL Y MÉTODOS

La presente Investigación pertenece al tipo de investigación aplicada, debido a que se aplicará el conocimiento para la investigación; con enfoque cuantitativo. Siendo este de nivel descriptivo-correlacional; ya que describe situaciones y eventos de cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. De diseño 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.

La población estuvo conformada por las empresas gastronómicas y/o restaurantes en la ciudad de Tingo María, la muestra se constituyó por restaurantes de mayor reconocimiento en la parte central de la ciudad de Tingo María en los que se aplicó una entrevista, así como la búsqueda de información en el internet teniendo como fin la recopilación desde la página web de cada restaurante. Clasificando las TICS que operan en internet en tres categorías:

a) Herramientas web: Ponen a disposición de los agentes implicados información, por ejemplo, una Web con el catálogo de productos y servicios.

b) Interacción con servicios Tecnológicos: Permiten al agente que interaccionan dar significado a la información disponible en el punto anterior.

c) Herramientas de transacción comercial: Incluyen aplicaciones de automatización comercial y áreas online de atención al cliente.

X1: Herramientas web

- Conexión a internet
- Sitio web
- Páginas de contenidos
- Sección de idiomas
- Página web propia
- Mapa del sitio web
- Enlaces de banners de otras empresas

X2: Interacción con servicios Tecnológicos

- Agenda de eventos
- Servicios online para móviles
- Grupos de discusión abiertos
- Correo electrónico
- Redes sociales

X3: Herramientas de transacción comercial

- Catálogo de productos y servicios
- Herramientas de pago
- Reservas online
- Simulación de pedidos
- Cookies

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.

RESULTADOS

Para determinar la influencia de la TICS en el beneficio de las MYPES del sector culinario de la ciudad de Tingo María, se identificó como Variables Independiente: X=Uso de las TIC's en los restaurantes de Tingo María; X1=

Herramientas web, X2= Interacción con servicios tecnológicos, X3= Herramientas de Transacción Comercial y Variable Dependiente: Y=Satisfacción del uso de tics en Restaurantes de Tingo María

A continuación se detallan los resultados obtenidos luego de realizar el procesamiento de datos usando la Estadística Descriptiva, se puede observar que en su gran mayoría los restaurantes tienen mayor acceso a las herramientas web 42%, es decir que las herramientas de conectividad a internet es cada vez mejor, también se puede describir que las interacción con servicios web 38% está creciendo de apoco y la atracción hacia los dueños para poder invertir en este tipo de tecnologías de interactividad con el cliente, y por último se describe que las herramientas de transacción comercial obtuvieron como resultado un 20% evidenciando que muy poca cantidad de restaurantes cuentan con esto y es aquí donde se debería aprovechar para poder invertir más en transacciones por consumo

Asi como al observar los resultados obtenidos al evaluar la variable dependiente Y: Satisfacción del cliente sobre el uso de TICS se obtuvo que los restaurantes de Tingo María, más del 60% (muy malo y malo) de los clientes encuestados dijeron que las empresas de restaurantes en Tingo María no les satisface en casi en nada el servicio de tecnología muy básica las que brindan los restaurantes, y tan solo un 12% entre muy bueno y bueno creen que están mejorando las empresas que apuestan por las tics en sus restaurantes.

Por otra parte, el coeficiente de correlación de Pearson = - 0.071 lo cual indica una relación negativa alta, es decir a medida del avance de las TICS, los restaurantes que no logren adaptarse van a sufrir muchas pérdidas de clientes y económicas.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados planteados en la investigación, se demuestra que la interacción entre las formas de instrumentos TICS y satisfacción si influye para la modernización de los

restaurantes en Tingo María con la implementación de TICS, de esta manera genera más clientes, más ingreso económico y más prestigio para la empresa.

Al analizar los resultados obtenidos se evidencia que en investigaciones similares se obtuvieron los mismos resultados; tales como la investigación realizada por Escoto, M., Flores, D., Morales, J (5); titulado *Incidencia de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la promoción turística del Restaurante Vuela Vuela ubicado la ciudad de Estelí*, en la cual concluye que las tecnologías de la información y la comunicación, hoy en día, son la base para brindar un servicio de calidad en las empresas turísticas, actualmente, para dar a conocer dichos servicios es necesario implementar todos los medios tecnológicos y plataformas digitales.

Así como Picoy, J (6) en su trabajo de investigación titulado: *"Influencia de las tics en el beneficio del sector culinario de la ciudad de Huánuco, 2016"*; obtiene una correlación moderada, con la cual se confirma que la influencia de las Tecnologías de Información y Comunicación afectan el desempeño laboral de las MYPES del sector Culinario más reconocidas de la ciudad de Huánuco; y que su investigación es un aporte a la investigación científica, cuyos resultados pueden producir un cambio significativo en el uso de las Tecnologías de la Información.

Así pues los resultados obtenidos de la investigación también guardan relación con los estudios realizados por parte de Yoshimura, J. (7), titulado: *Innovación en la Gastronomía Peruana: El Rol de las Redes Sociales en la consolidación de la marca "Cocina peruana"*, en el cual se profundizó los conocimientos, tales como: el capital, la marca, el marketing, las tecnologías Web, las TICS, las Redes Sociales, turismo gastronómico y clusters gastronómicos. Concluyendo que existe un efecto en la marca de un restaurante de "cocina peruana", a través del uso de las TICS y las redes sociales, como por ejemplo Facebook, reconociendo la importancia del uso de las tics y las redes

sociales como herramienta de marketing, favoreciendo e impulsando no solo al sector gastronómico sino también contribuyendo a la difusión de nuevos negocios y a la comercialización de diversos productos y servicios.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Babesi, L. (2009). Globalización y tecnologías de información: Espacios de oportunidad para la PYME. V Expo PYMETIC. Lima.
2. Porter, M. (2001). Strategy and the Internet. Harvard Business Review.
3. Muñoz Giner, J. (2004). La influencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las mypes del sector textil. Efecto de la implantación del comercio electrónico. **Tesis Doctoral, Valencia.**
4. Paniagua, F. (2011). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en la eficacia y eficiencia de las empresas de servicios de encomiendas en Tacna. **Tacna.**
5. Escoto, M., Flores, D., & Morales, J. (2017). Incidencia de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la promoción turística del Restaurante Vuela Vuela ubicado la ciudad de Estelí. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí.
6. Picoy, J. (2017). Influencia de las tics en el beneficio del sector culinario de la ciudad de huánuco. Tesis de Maestría, Huánuco.
7. Yoshimura, J. (2012). Innovación en la Gastronomía Peruana: El Rol de las Redes Sociales en la consolidación de la marca "Cocina peruana". Tesis de maestría, Lima.

Correo electrónico del autor:

johann_aguirrec180@hotmail.com