



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS
TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIAL, RUBRO ELABORACIÓN DE PRODUCTOS
DE PANADERIA DEL DISTRITO DE COISHCO, AÑO 2017.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Br. CESAR HERNANDO CAMPOS MERINO

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURION MEDINA

CHIMBOTE-PERU

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por concederme presentar con bienestar hasta este punto y así lograr mis propósitos, también por su eterna benevolencia y amor.

A mi padre por los modelo de perseverancia, tenacidad y constancia que siempre han sido inculcadas en mí, por su firmeza mostrada en cada obstáculo presentado y por su amor, a mi madre por su apoyo en todos este tiempo, por sus consejos, sus valores, por su motivación ininterrumpible que me ofrece en cada reto y logro de mi vida y ser una persona de buenos valores, pero ante todo por su amor incondicional.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mis
padres y demás
familiares quienes con
su apoyo incondicional,
confianza y esfuerzo me
ayudaron a cumplir mi
meta.

A mis amigos por el
apoyo y ejemplo que me
brindaron para poder
cumplir con este gran
proyecto.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la micro y pequeña empresa del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017. Se empleó como metodología el nivel cuantitativo - descriptivo en una muestra de 5 representantes de las MYPES, aplicándose un cuestionario de 15 preguntas por la técnica de encuesta. Se encontró que el 60% de los empresarios tiene de 30 a 50 años de edad, el 100% son de género masculino, el 60% tienen grado de instrucción secundaria completa, el 100% de ellos son dueños de su empresa, el 80% desempeña el cargo de 5 a 10 años. También el 100% de las empresas son formales, el 80% tiene en el rubro de 5 a 10 años y el 100% las empresas encuestadas tienen de 1 a 5 trabajadores. Además el 100% considera que su producción está de acuerdo con la tendencias del mercado, la totalidad de los encuestados estima que la gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio, el 100% creen que como empresa satisface la necesidad de sus clientes, el 60% no tiene conocimiento sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación, el 60% no hace uso de las Tics, el 60% de las empresas no ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales y el 40% considera que el uso de las Tics es beneficioso para promocionar sus productos o servicios.

Palabras claves: Calidad , MYPES y tecnología.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the characteristics of quality management with the use of information and communication technology in the micro and small companies of the industrial sector, making bakery products category of the District of Coishco, year 2017. It was used as the quantitative level - descriptive in a sample of 5 representatives of the MSE, applying a questionnaire of 15 questions per survey technique. It was found that 60% of employers have 30 to 50 years old, 100% are of masculine gender, 60% have complete secondary education degree, 100% of them are owners of their company, 80% is 5 to 10 years. 100% of the companies are also formal, 80% has in the area of 5 to 10 years and 100% companies surveyed have 1-5 workers. Also 100% considers that their production is in accordance with the trends of the market, all of the respondents estimated that quality management contributes to the performance of the business, 100% believe as a company meets the need of its clients, 60% He has no knowledge about the technologies of information and communication, 60% don't use of ICTs, 60% of the companies has not implemented in its enterprise services pre and after sales with the help of social networks and 40% considered that the use of ICTs is beneficial to promote their products or services.

Words fix:, Quality ,MYPES and Technology

Contenido

| | |
|---|------------|
| Título de la tesis | i |
| Hoja de firma del jurado | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Resumen | v |
| Abstract | vi |
| Índice de tablas y figuras | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA | 8 |
| III. HIPÓTESIS | 25 |
| IV. METODOLOGÍA | 26 |
| 4.1 Diseño de investigación | 27 |
| 4.2 población y muestra | 27 |
| 4.3 definición y operacionalización de las variables | 28 |
| 4.4 técnicas e instrumentos | 29 |
| 4.5 Plan de análisis (Procedimiento) | 31 |
| 4.6. Matriz de consistencia | 32 |
| 4.7 Principios Éticos | 35 |
| V. RESULTADOS | 36 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 5.1 Resultados | 36 |
| 5.2 Análisis de resultados | 40 |
| V. CONCLUSIONES | 44 |
| Referencias bibliográficas | 45 |
| Anexos | 48 |

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.

| Tablas | Pág. |
|---|------|
| TABLA 1: Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017..... | 35 |
| TABLA 2: Características en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017..... | 36 |
| Tabla 3: Características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017..... | 37 |
| Figuras: | |
| Figura 1: Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017..... | 50 |
| Figura 2: Características en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017..... | 51 |
| Figura 3: Características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017..... | 52 |

I- INTRODUCCIÓN

La alcance de las MYPES es evidente ya que en el transcurrir del tiempo se ha convertido en un elemento generador de empleo, según el Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo, las micro y pequeñas empresas aportando alrededor de un 40% del Producto Bruto Interno (ASEP, 2015) convirtiéndose uno de los pilares de crecimiento continuo que ha presentado Perú, con un 80% de la oferta laboral, acompañado del autoempleo que genera.

De acuerdo con la investigación las MYPES aparecen por la escasez de empleo o también por emprendedores en busca de nuevos ingresos y que tienen algún dinero guardado o son financiados por alguna entidad bancaria. En la actualidad existen infinidad de factores por el cual una micro y pequeña empresa, tienen obstáculos para poder satisfacer las necesidades de los clientes, una de ellas es la gestión de calidad así como también la falta de la tecnología de información y comunicación.

En su gran mayoría, los emprendedores trabajan de manera experimental de acuerdo a bases como: habilidad, legado de cargos por herencia familiar, necesidades de primer grado, inversión de dinero para no tenerlos como pasivo y otros, dejando de lado la innovación, TIC, vanguardia, globalización, ventas sin barreras, técnicas administrativas y otros. Por otro lado los dueños de las micro y pequeñas empresas no invierten en los recursos disponibles del ambiente externo como: publicidad en radio, volante, publicidad en TV, marketing mix, estrategias de mercado y otros, lo que ocasiona que el proyecto emprendido no marche de manera diónea generando que sus empresas cierren por falta de ingresos, los cuales no conocen de la existencia de las empresas en marcha, para lo cual las empresas deben planificar estratégicamente sus planes de venta, promociones, precios, clientes reales potenciales, metas, objetivos y otros donde se les permitirá conocer su entorno y crecer en beneficio de su empresa y ayudando a la sociedad ya

que se tendrá mayores puestos de trabajo para su entorno. (Asociación de Emprendedores del Perú, 2015)

Con frecuencia los clientes cuando llevan a cabo sus compras se marchan insatisfechos o descontentos por que los dueños de los negocios ignoran el manejo idóneo de dicha tecnología, ante lo antes mencionado los dueños están en la necesidad de averiguar y poder cumplir con las expectativas de los clientes para poder tener una mejora en nuestro negocio y poder obtener una mejor rentabilidad y así poder invertir en el mismo negocio y hacer una mejora continua.

Los procesos establecidos para una correcta gestión de calidad tienen en las tecnologías de información un soporte y dinamizador indispensable a todas las categorías que existan en una empresa, estratégico y operacional y permite la coordinación de la mejora continua en tiempo real y fundamentado en datos.

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación han tenido un gran impacto en la gestión de calidad de las distintas organizaciones y empresas en el futuro su seguimiento, control y mejora, deberá ser un punto clave a considerar. Precisamente el gran impacto que tienen implica también una gran dependencia de las mismas, por lo cual uno de los condicionantes futuros será la aplicación de técnicas y metodologías de gestión de calidad, que permitan asegurar la disponibilidad y robustez de estos sistemas, su seguridad y su desarrollo y alineación con los procesos que permitan la mejora de productividades, reducciones de costes y soluciones adecuadas para los clientes. (Gorraiz, 2011)

La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción

de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. (León, 2015)

Países como Finlandia, Suecia, Suiza, los Países Bajos y Estados Unidos, son los que guían en el mundo de la Tecnología de la Información y Comunicación, las Micro y Pequeñas Empresas de estos países, aplican el uso de la TIC en sus procedimientos administrativos, haciéndolo competitivo en el mercado y encaminados hacia el crecimiento exponencial. Este mecanismo usado por los países desarrollados, hace que los países en vías de desarrollo tomen como ejemplo el uso de la tecnología y lo implementen en las empresas con el fin de ser competitivos en el mercado.

A nivel internacional podemos ver que, según lo manifiesta Pardo, en España, las Mypes se encuentran cada vez más conectadas a las redes; las estadísticas del 2015 nos dicen que el 97,3% de las Mypes disponen de conexión a internet y que 8 de cada 10 cuentan con una página web. Además, estos tipos de negocio tienen en las redes sociales una herramienta que genera una ventaja competitiva, es así que el 67% de las Mypes las utilizan para poder relacionarse con los clientes. Entonces, estos indicadores nos hacen comprobar que Europa no por las puras es considerada como el primer mundo y es una imagen que debemos usar como ejemplo para poder adoptar la estructura que manejan en sus empresas. (Pardo, 2015)

En México, el uso de las TIC en las Mypes presenta un panorama preocupante ya que solo el 5.9% las utilizan, esto debido principalmente a la posición conservadora que mantienen estos negocios. Las pequeñas y medianas empresas que si utilizan estas herramientas han visto resultados a corto plazo reflejado en el incremento hasta en un 40% de las utilidades anuales y han generado mayores puestos de trabajo. Uno de los factores que contribuyen a que no todas

las Mypes hagan uso de las TIC es la poca oferta que existe en el mercado, lo que hace de esta herramienta una estrategia costosa.

De acuerdo con el IMCO, los retos en México son los siguientes:

1. El rezago frente a comercios de la región en comercio electrónico. Por ejemplo, el mercado de Brasil es tres veces el de México en términos relativos. Y en el mercado de capitales de riesgo, China y Colombia invierten prácticamente también el doble. El rezago se explica por tener un sistema de investigación que no crea empresas.
2. El presupuesto que se destina a investigación, generalmente se destina a la académica.
3. Las incubadoras no cumplen su propósito de hacer crecer a las empresas.
4. Pocos ingenieros hablan inglés y carecen de conocimientos de mercadotecnia y administración.
5. Falta de cultura emprendedora en el país. (El Financiero, 2014)

En Colombia, las micro y pequeñas empresas todavía no reconocen que el uso de las TIC puede ser un elemento de competitividad y gestión de calidad en el cual puede generar una ventaja ante eventuales competidores. Considerando que las Mypes representan aproximadamente más del 90% del empresariado en este país y que está vigente el contrato de libre comercio con Estados Unidos esto puede generar una debilidad o hasta una amenaza teniendo en cuenta que el nivel de exportaciones no se podría consolidar a niveles superiores a los que hasta ahora se registran. Si bien es cierto, las Mypes hacen uso de las computadoras y el internet para enviar correos electrónicos, buscar y consolidar información o analizar propuestas contables, no terminan por explotar todo el potencial de estas herramientas para consolidar procesos más efectivos y productivos. (Portafolio, 2012)

La MYPE es la unidad económica, ya sea natural o jurídica, cualquiera sea una organización, tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio. En el Perú las micro y pequeñas empresas hacen su aparición a partir de la década del ochenta, sin embargo ellas se han venido gestando desde los años cincuenta como solución

Al problema del desempleo y bajos ingresos, sobre todo en la capital, a consecuencia de las olas de inmigración que empezaron a llegar del interior del país, Según el diario gestión el 27 de setiembre del 2017.El sector comercio es un poco menos porque es diferente, pero estimamos que un 25% pueden ir creciendo sus ventas. Lo que buscamos es ayudar a que la mype entre a este mundo digital y puedan llegar a más clientes

Otro problema que afrontan las mypes en el Perú es la falta de certificación de calidad de sus productos, ya que en muchas ocasiones es un requisito importante para poder vender sus productos en el exterior

Un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas (mypes) peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios, Según el informe Mipyme Perú 2013, elaborado por la Fundación para el Análisis Estratégico y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa (Faedpyme), más del 60% de las mypes peruanas en Lima, Arequipa y Trujillo no usan las herramientas de la TIC, tales correo electrónico, páginas web, ventas por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativa, redes sociales, entre otros."Las empresas pequeñas podrían acceder a mínimos costos (con el uso de las TIC), por llamarlo de alguna forma, y le daría mucha fluidez en la operatividad de todo lo que realicen".

En la región Áncash actualmente presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos económicos, financieros y administrativos, lo que impide el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. Asimismo la escasa de las mypes, no les permite crecer, en provincia del Santa elaboran un 80 % de panaderías informales por lo que esto dificulta con la competencia desleal a las mypes para poder capacitar a su personal por no poder cubrir sus costos.

En el distrito de Coishco la mayoría de las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro minorista de panaderías presenta el problema de la gestión de calidad con el uso de las tecnología de información y comunicación para lo que muchas veces quiebran debido a que no saben manejar un debido uso por eso que se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco, y como se podría mejorar, provincia del santa, año 2017?, para dar respuesta a la pregunta de investigación nos propusimos como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la micro y pequeña empresa del distrito de Coishco, elaborando una propuesta de mejora, provincia del santa, año 2017. Asimismo, como objetivos específicos Determinar los principales características de las representantes de las micro y pequeñas empresas dedicada al rubro, sector comercio venta minorista de productos panificados del distrito de Coishco, provincia del santa, año 2017, determinar las características de las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco, provincia del santa , año 2017, determinar las caracterizas de una gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación de las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco , provincia del santa, año 2017.

La presente investigación se justifica porque Según esta investigación lo que buscamos dar a conocer sobre la costumbre de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación esto es un tema de nivel nacional, regional y local .para esto utilizaremos principios que cumplan lo siguiente: búsqueda de la verdad haciendo de las creencias y libertades de las personas, respeto y valoración y teniendo una ética a la hora de los resultados de la investigación.

La investigación a realizar se justifica por la misma sociedad y empresarios no conocen las características de la gestión de calidad y de las técnicas administrativas que se aplican en las micro y pequeñas empresas, es por ello que brindamos un plan de mejora para una adecuada gestión de calidad.

Otra justificación dada es que beneficiaría a la comunidad empresarial y a los emprendedores porque se les proporcionara información sobre los beneficios de una buena gestión de calidad y un correcto uso de la tecnología de la información y comunicación además porque esta investigación servirá de base para otras futuras investigaciones con relación al tema sobre las micro y pequeñas empresas, esta investigación no tiene ningún impacto negativo en la sociedad por lo contrario nos beneficia siendo viable su ejecución en beneficio de los micro empresarios

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

II- REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1. Antecedente:

Solsol (2017) en su investigación titulada *“caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPES del sector comercio - rubro panaderías en la provincia de Leoncio Prado, año 2017”* Respecto a los empresarios: muestra que el 55% de los encuestados tienen de 36 a 50 años de edad y son de género masculino, El 46% de los encuestados tienen grado de instrucción universitaria. Respecto a las MYPES: El 100% de los encuestados manifiesta que su empresa es formal, Respecto a la variable: El 82% de las MYPES encuestadas han implementado en su empresa servicios de pre y postventa con ayuda de las redes sociales, el 100% de los encuestados afirma que su servicio está de acuerdo a las necesidades del cliente. Concluimos que la mayoría de los empresarios encuestados tienen de 36 a 50 años de edad, son de género masculino y tienen grado de instrucción universitaria, la totalidad de las empresas son formales, una gran parte considera que ha implementado su empresa servicios de pre y postventa con ayuda de las redes sociales y todos están acorde con la necesidad del cliente.

Sarmiento (2016) realizó un estudio en el año 2016 titulado *“gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de caballo Cocha, año 2016”* Respecto a los empresarios: el 71,4% de los emprendedores en tienen de 45 a 64 años de edad de edad, 85,7% de los encuestados son del género masculino, el 85,7% tiene instrucción secundaria. Respecto a las MYPES: el 85,7% son dueños de su propia empresa, El 71,4% de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas, el 57,1% de los encuestados se encuentran en el rubro de 6 años a más, el 71,4% tienen de 1 a 4 trabajadores. Respecto a la variable: el 100% considera que la gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio.

Podemos concluir que la mayoría de los emprendedores tienen de 45 a 64 años de edad de edad, son del género masculino, tiene instrucción secundaria, también son dueños de sus

empresas que son formalizadas encontrándose en el rubro más de 6 años teniendo de 1 a 4 trabajadores y en su totalidad consideran que la gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio.

Murrieta (2017) en su investigación *“caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las mype rubro panaderías en San José de Sisa (El Dorado – San Martín), año 2017*. Respecto a los empresarios: El 38% poseen edades comprendidas entre 30 años a más, el 52% son de género Masculino. Respecto a la variable: el 50.7% mejora la gestión de calidad en el servicio, el 62.7% ofrece productos de calidad ya que tienen insumos de calidad óptima, el 55.3% evalúan constantemente la gestión de calidad en su empresa.

Podemos observar que la minoría tiene más de 30 años de edad, son de género masculino, la mayor parte mejoran la gestión de calidad en el servicio, presenta productos de calidad a su clientela, y están constantemente pendientes en sus gestiones.

Beltran (2014) en su estudio titulado *“caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014”*. Respecto a los empresarios: el 50% del rango de edad es de 31 – 50 años de edad, el 62% son de género masculino, el 37% de ellos tienen grado de instrucción secundaria, Respecto a las MYPES: el 56.3% son formales, también el 50% tiene como máximo 5 años en el rubro.

En estudio de Beltran muestra que la mitad de los empresarios tienen edades de 31 – 50 años, la mayoría son de género masculino, y tienen grado de instrucción secundaria. También la gran parte son formales y tienen más de 5 años en el rubro.

Curitima (2016) en su investigación *“gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos, 2016”*. Respecto

a los empresarios: El 43% de los empresarios cuenta con estudios universitarios. Respecto a las MYPES: el 71% de MYPES del rubro, responden que si son formales, el 50% tienen de 11 a 20 años en funcionamiento. Respecto a la variable: el 64% de los encuestados respondieron que si actualiza su producción de acuerdo a las tendencias del mercado y el 68% indico que si hace uso de las Tic en sus empresas.

El estudio nos indica que menos de la mitad cuentan con estudios universitarios, la mayoría de las empresas son formales, la mitad de ellas están en funcionamiento 11 a 20 años y gran parte respondió que si actualiza su producción de acuerdo a las tendencias del mercado y si hace uso de las Tic en sus empresas.

2.2. Bases teóricas:

Gestión de Calidad

Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios. (Universidad cooperativa de Colombia, 2018)

Ventajas y beneficios de contar con buenos sistemas de gestión de la calidad

De manera genérica, un buen sistema de gestión de la calidad nos ayuda a mejorar nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externamente. Veamos más detenidamente estos beneficios:

- Mejora la organización de la compañía. Al ayudarnos a sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa. No sólo nos referimos a diferentes maneras de hacer las cosas, sino también a posibles ahorros de costes, detectar recursos ociosos, pasos de los procesos que no generan valor, etc.
- Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma.
- El sistema de gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.
- Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa. Al tener más información de los procesos, éstos los conocen mejor y pueden abordar su ejecución de manera más ágil, con menos mermas, etc. Además, el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y compromiso de ésta.
- Los sistemas de gestión de la calidad tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente, por lo que su implantación incide positivamente en su satisfacción y, por tanto, en su fidelización.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, la empresa está en mejor posición para alcanzar los siguientes objetivos estratégicos y generales.

- Mejorar la imagen de nuestros productos y servicios y, a medio plazo, la de nuestra organización. Esta mejora de la imagen incide en una mejor posición de mercado respecto a la competencia. Incluso podría suponer un revulsivo para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso. Adoptar un sistema de gestión de la calidad es lanzar una señal a todos los agentes que interactúan con nuestra organización sobre nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua.

- Promover la innovación y el aprendizaje organizacional.
- Incrementar, al fin y al cabo, la posición competitiva de la empresa, sus posibilidades de sostenibilidad en el tiempo y su liderazgo. (Chamorro, 2016)

Principios de la Gestión de Calidad ISO 9000

Los siguientes principios se derivan a partir de la experiencia y del conocimiento de los expertos internacionales que participan en el comité técnico ISO.

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de sus clientes, satisfacer y superar las expectativas de los clientes. De acuerdo a este principio las empresas deben tener en cuenta que la necesidad del cliente va ser cambiante en el tiempo, por ello la empresa debe estar preparada para cubrir diferentes intereses y expectativas del cliente.
- **Liderazgo:** los líderes establecen el propósito y encaminan la empresa hacia la orientación de los objetivos, involucrando en todo momento al personal y haciéndolo parte de los logros. El líder será quien guíe a la empresa y hará de ella que se convierta en una empresa exitosa con el apoyo del personal o de forma contraria que desaparezca, todo dependerá del tipo de líder que se tiene en la empresa.
- **Compromiso de las Personas:** compromiso con la empresa y con el trabajo por parte de los trabajadores es esencial para llevar a cabo el logro de objetivos de la empresa en relación con este principio el personal es pieza fundamental para llevar a cabo los objetivos establecidos de la empresas, sin ello no se tendría los resultados esperados, por lo cual deben identificarse en todo momento.

- Enfoque de procesos: para obtener un resultado eficiente de las actividades es necesario gestionarlo como un proceso. Con este principio 12 se desea obtener resultados coherentes de manera eficaz utilizando los recursos de manera apropiada.
- Mejora: es un objetivo global que debe de construirse paulatinamente. De acuerdo con el principio la empresa debe mantener estándares de desempeño para lograr una mejora continua.
- Toma de decisiones basado en la evidencia: es indispensable tener información verídica, observar y analizar resultados, para finalmente tomar una decisión acertada. Puesto que el líder es quien dirige la empresa, debe de tomar decisiones en base a situaciones reales.
- Gestión de las relaciones: la organización y los proveedores son interdependientes, es por ello que debería de existir una estrecha relación, teniendo en cuenta este principio queda resaltar que para lograr el éxito las empresas deben de tener una relación sostenida con las partes interesadas tales como los proveedores.

La utilidad de estos principios debe tomarse como un sistema de referencia, mas no como una implementación, de tal manera que la empresa pueda ir autorregulándose. Según el presente estudio en los dos últimos años los micro y pequeños empresarios dedican mayor importancia a la gestión de calidad, en su mayoría con el objetivo de posicionarse en el mercado y para lograrlo deben de fidelizar a sus clientes mediante la calidad.

Objetivo de la ISO 9001

El principal objetivo es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que las organizaciones que las apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes,

gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

Beneficios de la certificación ISO 9001

- Sistematización de operaciones.
- Aumento de la competitividad.
- Generación de un mayor nivel de confianza a nivel interno y externo.
- Mejora de las estructuras de una forma sostenible.
- Reducción de costes productivos.
- Adecuación correcta a la legislación relacionada a productos y servicios.
- Mejora del enfoque de la empresa.
- Aumento en el interés por parte de los accionistas.

Beneficios que se obtienen a partir de la calidad:

Según Maldonado y Hernández (2011), los beneficios de una buena gestión de calidad son los siguientes:

Reduce los costos elevando la productividad: Con la aplicación de procedimientos en búsqueda de la calidad, se previenen pérdidas y compensaciones por medio de pagos del cliente, por ello la empresa ahorra costos.

Potencia la diferenciación y la competitividad empresarial: Mediante la búsqueda de la calidad la empresa adquiere una mayor competitividad al dejar de depender de reducción de precios

Mejora la imagen empresarial: La búsqueda de la calidad, genera una posición destacada en el mercado, creando un vínculo de lealtad al cliente, mismo que recomendará los servicios por la imagen tomada de la empresa.

Incremental la confianza del cliente brindando mayores garantías: Una buena calidad del servicio brindado, reduce incertidumbre en la futura demanda, aumentando la probabilidad de que los clientes regresen por nuevas experiencias captando nuevos clientes.

La situación actual y las tendencias de futuro, se basan en los Sistemas de Gestión de la Calidad Total, Sistemas Integrados y los modelos de excelencia, que asumen todos los ingredientes del Aseguramiento de Calidad, o Gestión Integral de la Calidad, y los amplía con el fin de lograr esa orientación al cliente para ofrecerle lo que le satisfaga en todo momento, dando al factor humano y a su participación la importancia y relevancia que se merece como condición básica e imprescindible para lograr el citado objetivo.

A modo de resumen, en este proceso de evolución de la gestión de la calidad en las empresas se distinguen cinco diferentes etapas:

- inspección: La etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección.
- control estadístico del proceso: La etapa en la que se cae en la cuenta de que la atención a la calidad exige observación del proceso a fin de controlarlo y mejorarlo.
- aseguramiento de la calidad o gestión integral de la calidad: La etapa en la que se percibe la necesidad de asegurar la calidad en todo el ciclo de vida del producto.
- calidad total.: La etapa en la que la calidad, impregnando toda la empresa, ha de ser la estrategia a emplear para tener éxito en el mercado frente a los competidores.

- integración: La etapa en la que se integra con otros sistemas como el Sistema de Gestión Medioambiental, Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo u otros más específicos del sector. (Cortez, 2017)

LOS 14 PRINCIPIOS DE CALIDAD DE DEMING

1. Crear un propósito constante hacia la mejora de los productos y servicios, asignando recursos para cubrir necesidades a largo plazo en vez de buscar rentabilidad a corto plazo.

2. Adoptar la nueva filosofía de la estabilidad económica rechazando permitir niveles normalmente aceptados de demoras, errores, materiales defectuosos y defectos de fabricación. Esta filosofía implica la necesidad de eliminar cualquier defecto, error o no conformidad de los productos y servicios. En una época de gran competencia, solamente la búsqueda de la ausencia de defectos garantiza el éxito empresarial. Esta búsqueda debe ser perseguida, en primer lugar, por la dirección de las empresas.

3. Eliminar la dependencia de inspecciones masivas solicitando pruebas estadísticas inherentes a la calidad en las funciones de fabricación y compras. La calidad no proviene de la inspección de los productos y servicios, sino de la mejora de los procesos. Si los procesos mejoran, y se eliminan las causas que provocan los errores en los productos y servicios, no hará falta inspección de los mismos. En realidad siempre será necesaria la inspección, si bien los recursos destinados a la misma deberían ser mínimos.

4. Reducir el número de proveedores eliminando a los no cualificados.

5. Se deben seleccionar los proveedores que ofrezcan calidad (y no exclusivamente bajo precio) en sus productos o servicios. Sólo así podrán constituirse relaciones a largo plazo entre proveedores y clientes; relaciones basadas en la calidad de los productos y servicios, y en la satisfacción mutua. Buscar la mejora continua y constante en todos los procesos de

planificación, producción y servicio. La mejora continua no es un esfuerzo que se realiza una única vez. La mejora continua es constante. Todo producto o servicio es siempre mejorable.

6. Formar/capacitar sobre el puesto de trabajo a desempeñar. Evitar que la formación/capacitación no esté reglada, ni dirigida por la compañía. En demasiadas ocasiones se deja la preparación de los nuevos empleados a empleados que ya desempeñan el trabajo pero que tampoco han recibido formación de la compañía. Cada uno transmite sus sensaciones y sus propios conocimientos no teniendo por que coincidir con las mejores prácticas, ni con lo recomendado por la compañía.

7. Fomentar el Liderazgo. Hay que establecer un liderazgo en el cual el objetivo de la supervisión debe ser ayudar a las personas, a las máquinas y a los dispositivos a realizar mejor su trabajo.

8. Eliminar el miedo. Fomentar la confianza para que todos puedan trabajar eficientemente para la empresa. Si los empleados confían en los supervisores, se evitan recelos y se trabaja más eficientemente en pos de los objetivos de la compañía.

9. Derribar las barreras entre departamentos. Eliminar las barreras entre los distintos departamentos de la compañía. Quitar cualquier competición que lleve a la lucha de unos departamentos contra otros e instaurar un sistema de cooperación y colaboración que se base en el mutuo beneficio.

10. Eliminar los eslóganes y metas que animan a conseguir nuevos niveles de productividad. Cuando se utilizan eslóganes, exhortaciones o metas para conseguir objetivos de productividad o calidad, realmente lo que se está fomentando es la competencia y la rivalidad entre los diferentes individuos o grupos dentro de la empresa.

11. Eliminar los objetivos numéricos Los objetivos numéricos no suelen tener en cuenta la calidad ni los métodos Alcanzar únicamente los objetivos numéricos suelen ser síntoma de baja calidad de los productos o servicios.

12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho. Todo trabajador desea realizar un trabajo bien hecho. Es preciso eliminar las herramientas que se lo impiden por no estar adecuadas para su trabajo; los horarios y rotaciones improductivas; los materiales de baja calidad que no ofrecen garantías, etc. Un trabajador satisfecho, suele tener un rendimiento excelente.

13. Establecer un fuerte programa de educación y formación. Este punto es complementario al número 6, y hace hincapié en el hecho de formarse y educarse para el cambio, para la implantación de nuevos procesos, nuevas competencias, nuevas responsabilidades.

14. Poner en marcha las medidas para asegurar los 13 puntos anteriores, empezando por uno mismo. La calidad es responsabilidad de todos.

Tics

las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) contemplan al conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información, como al conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), en su utilización en la enseñanza.

Para los expertos no hay duda de que este es un espacio importantísimo de oportunidad para los emprendedores y que definitivamente está tomando cada vez más campo en ellos, por la importancia que representan estas herramientas para diferentes objetivos, que van desde posicionar un emprendimiento, hasta volverlo más rentable.

Por ejemplo, las TICs no solo han permitido la creación de negocios en sectores emergentes que hace diez años ni se podían imaginar, también se puede aplicar en los negocios tradicionales y pueden resultar la herramienta perfecta para la expansión de un proyecto.

Piensa en cómo proliferan en internet las iniciativas emprendedoras de bisutería, costura, cocina casera, artesanía, ebanistería, arreglos a domicilio, cervezas artesanales y que utilizan herramientas TIC para darse a conocer.

¿Cómo puede ayudar una TIC a un negocio tradicional?

- A través de la difusión y el conocimiento de las marcas a través de redes sociales gracias a una publicidad efectiva o la creación de perfiles de empresa en plataformas como LinkedIn que pueden impulsar tu Pyme.
- La presentación de productos y su comercialización a través de la creación de tiendas online.
- La segmentación de su público objetivo con una buena campaña de marketing digital.
- El uso de herramientas TIC gratuitas para emprendedores que optimizan la gestión del tiempo y el trato con los clientes.
- La búsqueda de nuevos mercados y clientes adaptándose a sus nuevas vías de comunicación.
- El acceso a información relevante y que sirva de inspiración para un negocio emprendedor. (Luna, 2016)

Características de las TIC

Las TICs, se caracterizan por las siguientes razones: Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación, tienen mayor influencia y benefician en mayor proporción al área educativa, puesto que la hace más accesible y dinámica, se les considera

temas de debate público y político, pues su uso implica un futuro prometedor, se relacionan con mayor frecuencia con el uso de Internet y la informática, Afectan numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión. (Romero, et al, 2012)

Ventajas de las TIC

- Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- Desarrollar a las personas y actores sociales a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Apoyar a las personas empresarias, locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Repartir nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias.
- Ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo
- Dar acceso a la salida de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.
- Facilidades
- Exactitud
- Menores riesgos.

Brindan acceso a información abundante y variada. Gracias a las TIC podemos estar al tanto de lo que ocurre en cualquier parte del mundo, además de contar con información proveniente de diversas fuentes pero que gira en torno a un mismo tema. (Gonzales, 2014)

TICs en las MYPES:

Actualmente el sector de la Micro y Pequeña Empresa, posee un poco cultura tecnológica, muchos de las personas que están al mando de estas empresa no conciben las ventajas que trae implementar sistemas adecuados de control en el interior de sus empresas, tienen temor a los elevados costos, ¿Son elevados los costos de implementación?, en realidad el costo de implementación depende del tamaño de la organización, tratándose de una MYPE, los costos son casi mínimos, y los beneficios son máximos, lo único que se requiere es la firme convicción de implantar.

Con frecuencia se implantan en forma inicial los Sistemas Transaccionales y, posteriormente, se introducen los Sistemas de Apoyo a las Decisiones.

En la década de los setenta, Richard Nolan, un conocido autor y profesor de la Escuela de Negocios de Harvard, desarrolló una teoría que impactó el proceso de planeación de los recursos y las actividades de la informática.

Según la afinidad de los estudios y la experiencia al desarrollar programas de capacitación e implementación de sistemas de control administrativo usando tecnologías de información estando vinculado a este sector emergente de la Micro y Pequeña Empresa en el Perú, pretendo explicar la realidad de las organizaciones gremiales de este sector, incluidas las cooperativas que inician muchas de ellas sus actividades en la dirección de personas sin una mínima

experiencia de administración 20 Iniciemos la explicación desde el punto de vista del desempeño de las MYPES & Cooperativas.

- Normalmente las empresas y organizaciones comienzan desligadas de la tecnología, pues emergieron del negocio informal, y muchas de ellas sin un grado de estudios superiores, solo son el espíritu emprendedor que les hace seguir adelante en sus metas.
- Al ver que la tecnología está inmersa en cada actividad diaria, proveen la adquisición de la primera computadora y normalmente se justifica por el ahorro de mano de obra y el exceso de papeles, pero el detalle es que sin ninguna especificación técnica del tipo de computadora y hacen una mala inversión de dinero. (Ejm. Para una labor administrativa buscan la computadora de última tecnología, como si se dedicaran a realizar trabajos sofisticados de ingeniería o diseño).
- Las aplicaciones típicas que se implantan son los Sistemas Transaccionales tales como nóminas o contabilidad.
- El pequeño Departamento de Sistemas que ni siquiera lo ven inmersa depende en la mayoría de los casos del área de contabilidad.
- El tipo de administración empleada es escaso y la función de los sistemas suele ser manejada por un administrador que no posee una preparación formal en el área de computación, así que realiza trabajos careciendo de ajuste informático.
- El personal que labora en este pequeño departamento consta a lo sumo de un operador y/o un programador. Este último podrá estar bajo el régimen de honorarios, o bien, puede recibirse el soporte de algún fabricante local de programas de aplicación. 21
- En esta etapa es importante estar consciente de la resistencia al cambio del personal y usuario (ciberfobia) que están involucrados en los primeros sistemas que se desarrollan, ya que estos sistemas son importantes en el ahorro de mano de obra.

- Esta etapa termina con la implantación exitosa del primer Sistema de Información. Cabe recalcar que algunas organizaciones pueden vivir varias etapas de inicio en las que la resistencia al cambio por parte de los primeros usuarios involucrados aborta el intento de introducir la computadora a la empresa. (Unam, 2014).

2.3 .Marco conceptual:

Concepto de las Micro y Pequeña Empresa

Se agrupa en una sociedad u organización económica que mezclan los factores de producción para lograr bienes y también servicios que se necesita en una agrupación satisfaciendo sus necesidades convirtiéndole en un círculo de producción.

También se define a una sociedad como una entidad de manera organizada mezclando el uso de la tecnología generando insumos para la reclinación de productos o también brindar servicio así ganar un sitio en el mercado (posicionamiento) para así generar ganancias efectivas. (Mejia, 2009)

Importancia de la Micro y Pequeña Empresa

En el Perú las micro y pequeñas empresas hacen su aparición a partir de la década de los 80; sin embargo ellas se han venido manifestando de los años cincuenta como solución al problema de desempleo y bajos ingresos, sobretodo en la capital a partir de las olas de emigrantes que llegaron al país. En la actualidad la micro y pequeñas empresas representan el sector de suma importancia dentro de la estructura productiva del país, de forma que las micro empresas representan el 95.9% el total de establecimientos nacionales, porcentaje que se incrementa al 97,9% si se añaden las pequeñas empresas.

Su importancia se basa en:

- Proporcionan puestos de trabajos.
- Disminuyen la pobreza mediante actividades generadoras de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico. (Vásquez, 2013)

Características de las MYPES

La nueva ley MYPE , Ley N° 30056, en el artículo 5°, características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando sólo el volumen de ventas como criterio de categorización; además, se ha creado un nuevo nivel de empresas:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Calidad

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado.

El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos. Existen diversas razones

objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas son aquellas que comparten, fundamentalmente, estos tres objetivos:

1. Buscar de forma activa la satisfacción del cliente, priorizando en sus objetivos la satisfacción de sus necesidades y expectativas (haciéndose eco de nuevas especificaciones para satisfacerlos)
2. Orientar la cultura de la organización dirigiendo los esfuerzos hacia la mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten
3. Motivar a sus empleados para que sean capaces de producir productos o servicios de alta calidad. (Apmarin, 2009)

III- HIPÓTESIS

Es del tipo descriptivo, en las cuales no necesariamente se excluye la formulación de la hipótesis, sin embargo, en esta indagación se optó por no considerar la formulación de una hipótesis. En el presente estudio no se plantea hipótesis por ser una investigación de Nivel descriptivo.

IV- METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es No Experimental - Transversal, porque la variable Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación no se manipuló; es decir, la variable no varía y se desarrolló dentro de la Mypes sector Industrial, rubro elaboración de productos de panadería tal y cual se presenta.

Transversal, porque se desarrolló en un determinado tiempo, limitado por un inicio y un fin, es decir en el año 2017.

Es descriptivo, porque solamente se describió la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, de los representantes y de las MYPES dedicadas al rubro elaboración de productos de panadería

4.2. Población y muestra

Población:

La investigación está conformada por 10 las micro y pequeñas empresas sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

Muestra:

Para este proyecto de investigación se empleó una muestra dirigida de 5 las micro y pequeñas empresas sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017

4.3 definición y operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Escala de medición |
|---|---|-----------------------------------|--|
| Perfil de las representantes de las MYPES | Son personas naturales o jurídicas que han creado a las Micro y pequeña empresa, las cuales están determinadas por la edad, el género y el grado de instrucción | Edad | Razón: De 18 a 30 De 31 a 50 De 52 a más. |
| | | Genero | Nominal Femenino Masculino |
| | | Grado de instrucción | Nominal Secundaria Técnico Superior |
| | | Cargo que desempeña en la empresa | Nominal: Dueño Administrador |
| | | Tiempo que desempeña el cargo | Cuantitativo: De 0 a 3 De 4 a 6 De 7 a mas |

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|--|
| Características de las micro y pequeñas empresas | MYPE una micro y pequeña empresa es la unidad constituida por una persona natural o jurídica. El cual juega un papel importante en el desarrollo del país aportando en la economía, generando empleo. | Permanencia de la empresa en el rubro | Razón - De 0 a 3 - De 4 a 6 - De 7 a más años |
| | Las mypes tienen como objetivo desarrollar objetivos de extracción, producción, comercialización de bienes y prestación de servicios. | Número de trabajadores | Cuantitativo - De 1 a 5 - De 6 a 10 |
| | | Las personas que trabajan | Nominal - Familiares - Amigos - Ninguno |
| | | Objeto de creación | Nominal - Generar ganancias - Dar empleo a la familia - Vocación |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se realizara el uso de la técnica de encuesta, para esto proyecto el instrumento será el cuestionario, el cual está dirigido a las micro y pequeñas empresas sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017

| Variable | Definición | Dimensión | Indicadores | Medición |
|---------------------------|---|------------------|--|-----------------|
| Control de calidad | Combinación de medios, labores y herramientas realizadas para detectar la presencia de los errores presentes en los procesos de una empresa, dirigiéndose a la realización de un producto o servicio de calidad óptima cumpliendo los estándares que se necesita para este logro. | Organizar | Procesos Gestión Evolución | Nominal |
| | | Dirigir | Información, liderazgo motivación | Nominal |
| | | Satisfacer | Brindar valor dar a conocer y negociar | Nominal |
| | | Controlar | Evaluar comparar verificar | Nominal |
| Tics | Grupo de tecnologías evolucionadas para gestionar información y enviarla de manera exacta sin pérdidas de recursos ayudando mucho en el aumento | Administrativo | Automatización. Transacción. Digitalización. | Nominal |
| | | Dirección | Clientes Inventario proveedores | Nominal |

| | | | | |
|--|--|--------------|--|---------|
| | de capital, se necesita habilidades de conocimiento. | Coordinación | Estructura Regulación de los recursos | Nominal |
| | | Uso | Control de ventas Valoración de stock Toma de decisiones | Nominal |

4.5. Plan de análisis

Para desarrollar el plan de análisis se utilizamos el programa MS Excel que es práctico y de fácil uso para la creación de figuras e indicadores a través de una base de datos. El programa posee herramientas que permite desarrollar diversos métodos de estudio. Se utilizó graficos, ya que en ella se puede apreciar la cantidad de respuestas en cada pregunta así como el porcentaje que representan las mismas de una manera sencilla y didáctica.

Posteriormente, se desarrolló un informe haciendo el análisis de los resultados obtenido en la encuesta. Para este fin se utilizó el programa MS Word.

4.6 Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Variable | Población y Muestra | Métodos | Instrumentos y Procesamiento |
|--|--|---|---|---|---|
| <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco, y como se podría</p> | <p>General:</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación en la micro y pequeña empresa del distrito de Coishco, elaborando una propuesta de mejora, provincia del santa, año 2017</p> <p>Objetivos específicos:</p> | <p>Gestión de calidad: herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos</p> | <p>El universo/población: de la investigación estará conformada por 10 las micro y pequeñas empresas sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de</p> | <p>Será una investigación experimental transversal.</p> <p>Es no experimental tal debido a su variable, no se pueden manipular, esto acontece porque ya han sucedido,</p> | <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> |

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|
| <p>mejorar, provincia del santa, año 2017?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los principales características de las representantes de las micro y pequeñas empresas dedicada al rubro, sector comercio venta minorista de productos panificados del distrito de Coishco, provincia del santa, año 2017. • Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco, | <p>estándares de calidad</p> <p>Tics Grupo de tecnologías evolucionadas para gestionar información y enviarla de manera exacta sin pérdidas de recursos ayudando mucho en el aumento de capital, se necesita habilidades</p> | <p>Coishco, año 2017</p> <p>Muestra: para este proyecto de investigaci ón se empleara una muestra dirigida de 6 las micro y pequeñas empresas sector industrial, rubro elaboraci ón de productos de panadería del distrito</p> | <p>y transversal por que la obtención de datos se realizara en un momento único para estudiar en un espacio de tiempo determina do por lo cual conlleva a un inicio y aun fin.</p> | |
|--|---|---|--|--|--|

| | | | | | |
|--|---|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| | <p>provincia del santa , año 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las características de una gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación de las micro y pequeñas empresas del distrito de Coishco , provincia del santa, año 2017 | <p>de conocimient o.</p> | <p>de Coishco, año 2017</p> | | |
|--|---|------------------------------------|---------------------------------------|--|--|

4.7. Principios éticos

La presente investigación dirigida a las Micro y Pequeñas empresas, estuvo fundamentada por principios éticos, como la justicia que exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad, porque es la cualidad que posee cierta información la que debe de mantenerse reservada para el conocimiento de una persona o de algunas, pero que no debe ser expuesta en forma masiva , por añadidura se respaldara por el respeto a la persona humana, que en este caso estuvo representado por los representantes legales de las, también se tomará en cuenta la lealtad, donde se guarda fidelidad y transparencia toda la información proporcionada, tanto en la preparación y seguimiento de la investigación, por último el principio de la solidaridad, ya que el trabajo que se realizó, solo será utilizado para fines académicos.

V- RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

| Datos generales | N° de las MYPES | Porcentajes |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------|
| Edad | | |
| 20 – 30 años | 1 | 20 |
| 30 – 50 años | 3 | 60 |
| 51 años a más | 1 | 20 |
| Total | 5 | 100 |
| Genero | | |
| Masculino | 5 | 100 |
| Femenino | 0 | 0 |
| Total | 5 | 100 |
| Grado de Instrucción | | |
| Sin instrucción | 0 | 0 |
| Primaria | 0 | 0 |
| Secundaria | 3 | 60 |
| Superior no universitaria | 2 | 40 |
| Superior universitaria | 0 | 0 |
| total | 5 | 100 |
| Cargo que ocupa actualmente | | |
| Dueño | 5 | 100 |
| Administrador | 0 | 0 |
| total | 5 | 100 |
| Tiempo que desempeña el cargo | | |
| 1 - 5 años | 1 | 20 |
| 5 - 10 años | 4 | 80 |
| 10 a más | 0 | 0 |
| total | 5 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las MYPES del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

Tabla 2. Características en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

| Características de las MYPES | N° de las MYPES | Porcentajes |
|---|------------------------|--------------------|
| Situación legal de la empresa | | |
| Formal | 5 | 100 |
| Informal | 0 | 0 |
| TOTAL | 5 | 100 |
| El tiempo de permanencia de la empresa en el rubro | | |
| 1 – 5 años | 1 | 20 |
| 5 – 10 años | 4 | 80 |
| 10 años | 0 | 0 |
| TOTAL | 5 | 100 |
| El número de trabajadores en su empresa | | |
| 1 – 5 empleados | 5 | 100 |
| 6 – 10 empleados | 0 | 0 |
| 11 a más | 0 | 0 |
| TOTAL | 5 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las MYPES del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

| Gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación | N° de las MYPES | Porcentajes |
|--|------------------------|--------------------|
| Producción de acuerdo a las tendencias del mercado | | |
| Si | 5 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| total | 5 | 100 |
| La gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio | | |
| Si | 5 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| total | 5 | 100 |
| Satisface la necesidad de sus clientes | | |
| Si | 5 | 100 |
| No | 0 | 0 |
| total | 5 | 100 |
| Uso las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) en gestión empresarial para mejorar la calidad del servicio | | |
| Si | 2 | 40 |
| No | 3 | 60 |
| total | 5 | 100 |
| Uso de las Tics en la empresa | | |
| Si | 2 | 40 |

| | | |
|--|----------|------------|
| No | 3 | 60 |
| total | 5 | 100 |
| <hr/> | | |
| Implementación de servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales | | |
| <hr/> | | |
| Si | 2 | 40 |
| No | 3 | 60 |
| total | 5 | 100 |
| <hr/> | | |
| Beneficios obtenidos con el uso de las Tic(tecnología) | | |
| <hr/> | | |
| Mejora la gestión de pedidos | 0 | 0 |
| Conocer mejor a los clientes | 1 | 20 |
| Promocionar productos o servicios | 2 | 40 |
| Reducir Costos | 1 | 20 |
| Aumentar las ventas | 1 | 20 |
| total | 5 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes en las MYPES del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los representantes de las MYPES.

Con respecto a la edad de los representantes en las MYPES del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017. El 60% tiene entre 30-50 años de edad (Tabla 1) estos resultados contrastan con Beltran (2014) donde el 50% de empresarios encuestados tienen la edad de 31 a 50 años de edad, lo que contradice lo encontrado por (Murrieta, 2017) ya que el 34.7% tienen de 30 a más años. Esto indica que la mayoría de los empresarios son personas adultas y con experiencia en el rubro.

El 100% de los representantes son de género Masculino del sector industrial (Tabla 1), esto corrobora lo encontrado Murrieta (2017) ya que indica que el 52% son de género Masculino y Beltrán (2014) muestra que el 62,5% son de género masculino, al pasar de los años los resultados nos muestra la mayor proporción del género masculino en las MYPES del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

Con respecto a la pregunta, sobre el grado de instrucción el 60% tiene nivel Secundaria (Tabla 1), lo que no coincide con Curitima (2016) ya que indica que el 43% cuenta con estudios universitarios, en la investigación de Solsol (2017) nos dice que el 45% tiene nivel de estudios universitaria y Beltrán (2014) nos señala que el 37% de empresarios tienen estudios secundarios completos, al observar estos resultados podemos ver que al pasar de los años los propietarios de las Mypes siguen teniendo grado de instrucción secundarios hasta la actualidad en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.

El 100% de los representantes encontrados en la Mype sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 son dueño de su empresa (Tabla 1) lo que corrobora Sarmiento (2016) ya que en su investigación también se encontró el 85% son

dueños de la Mype, con este resultado podemos observar que los empresarios tienen la responsabilidad completa de hacer surgir sus Mypes.

Respecto al Tiempo que desempeña el cargo se encontró que el 80% desempeña el cargo de 5 - 10 años en la Mype sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 (Tabla 1), lo que orienta a que los dueños tienen vasta experiencia en el campo de trabajo donde se desenvuelven.

Respecto a las características de las MYPES.

En el reciente estudio el resultado de la situación legal de la Mype es del 100% es formal (Tabla 2), en caso contrario en la investigación de Beltrán (2014) el resultado es que el 56% es informal y en Sarmiento (2016) el 71% son formales, al observar este resultado en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017, la formalidad de las empresas ha aumentado notablemente ya que en la actualidad es una gran ventaja ya que son más consideradas ante el mundo empresarial y reconocida ante los clientes. El tiempo de permanencia de la empresa en el mercado de 5-10 años tienen el porcentaje de 80% (Tabla 2) en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017, Sarmiento (2016) señala que el 57% tienen 6 años a más de permanencia en el mercado y Curitima(2016) indica que el 50% tienen de 11 a 20 años en funcionamiento, lo que indica que las empresas que están presentes en el mercado tienen años de experiencia y preferencia de sus clientes.

El 100% de las Mypes tienen 1 – 5 empleados trabajadores en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 (Tabla 2) lo que contrasta con Sarmiento (2016) ya que el 80% de las Mypes en su investigación tienen de 1 a 4 trabajadores.

Respecto a la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación.

Al responder la pregunta ¿Su empresa actualiza su producción de acuerdo a las tendencias del mercado? (Tabla 3) 100% de las Mypes encuestadas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 respondieron que sí, mientras que en la investigación de Curitiba(2016) responde el 64% que si, donde vemos el aumento de las Mypes por la preocupación de estas actualizados con las diferentes tendencias que aparecen constantemente en el mercado.

La interrogante ¿cree que la gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio? (Tabla 3) el 100% respondieron que si en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017, al comparar la investigación de Sarmiento (2016) indica que el 71% respondieron que si, al comparar los resultados observamos que al pasa de los años las empresas comienzan a considerar la gestión de calidad cada vez más en sus procesos.

En la pregunta ¿cree que como empresa satisface la necesidad de sus clientes? En el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 (Tabla 3), el 100% de los empresarios encuestados respondieron que si ya que proveen a sus clientes productos de primera necesitada y son incondicionales en las mesas de sus clientes y así ser de la preferencia de sus clientes ante la competencia directa o indirecta que se les presente.

Con respecto a la pregunta ¿Usa las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio? (Tabla 3) El 60% de las Mypes encuestadas respondieron que no en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017, contradictorio a Solsol (2017) donde muestra que el 82% si usa las tics para su mejor gestión, otra vez vemos que aun los empresarios son temerosos al momento de implementar la tecnología en sus procesos para así mejorar sus productos, procesos de calidad y aumentar su clientela.

Los representantes encuestados respondieron a la pregunta ¿En su empresa hace uso de las Tic? (Tabla 3) en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 indicando el 60% que no, al contrario con Curitiba(2016) donde el 68% indico que si, al ver este resultado los empresarios confían menos en el uso de tics ya que su aplicación no ha sido la correcta y no están actualizados para su uso viendo resultados desfavorables en su uso gastando tiempo y dinero.

En la pregunta ¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales? (Tabla 3) el 60% respondió que no en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 al contrario de Solsol (2017) donde indican el 82% que sí, vemos que son investigaciones en tiempos casi similares, vemos muy poca variación pero está presente el uso de las tics para su gestión.

Los representantes encuestados dieron su respuesta a la pregunta ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las Tic?(tecnología) (Tabla 3) el 40% usa para promocionar productos o servicios en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017, los cuales solo dan uso para esa gestión pero no tienen conocimientos de cómo aplicar las tics en otras áreas internas de su empresa para mejorar procesos y tener más control de las materias primas a utilizar, el control de sus trabajadores, el área contable, competencias, entre otros ya que el uso de las tics es aplicable en cada área de la Mype.

VI- Conclusiones

Referente a las principales características de los representantes de las MYPES.

En la presente investigación se obtuvo que la mayor parte de los empresarios en las micro y pequeñas empresas en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017. Tienen de 30 a 50 años de edad, la totalidad de ellos son de género masculino, tienen grado de instrucción secundaria y tienen como cargo dueños de sus empresas, la mayoría tiene de 5 a 10 años desempeñando el cargo señalado.

Referente a las principales características de las MYPES

De la misma manera en el presente estudio de investigación se establecieron las características de las MYPES en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017 donde en su totalidad las MYPES son formales, su número de trabajadores son de 1 a 5 colaboradores y la mayoría de los encuestados está presente en el rubro de 5 a 10 años.

Respecto a la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación.

En la presente investigación las micro y pequeñas empresas en el sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017. Se consiguió que la totalidad de los empresarios encuestados actualizan sus productos de acuerdo a las tendencias del mercado, si contribuyen la gestión de calidad al rendimiento de sus negocios, como empresa satisfacen totalmente la necesidad de sus clientes fieles, la mayoría de ellos no usan las TIC en la gestión de calidad para mejorar su servicio, no usan las TIC para los procesos de sus empresas no implementan servicios de pre y postventa con la ayuda de redes sociales y suponen que solo tendrían beneficios de las TIC para promocionar productos o servicios.

Referencias Bibliográficas

- Asociación de Emprendedores del Perú. (2015). Recuperado de:
<http://asep.pe/mypesaportanel40delpbi/>
- Apmarin. (2009) .Calidad. Recuperado de: http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf
- Beltran, O. (2014). Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote (Tesis de pregrado).Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote.
- Chamorro, S (2016). La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad. Recuperado de: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>
- Cortés, José Manuel (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015), Editorial ICB,.ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>.
Created from bibliocauladechsp on 2018-06-08 08:04:44.
- Curitima, G. (2016). Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas manufactureras, rubro panadería en el distrito de Iquitos. (Tesis de pregrado).Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote.
- El Financiero, (2014). En México sólo 5.9% de las Pymes usan tecnologías de la información. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/empresas/en-mexicosolo-de-las-pymes-usan-tecnologias-de-la-informacion.html>
- Gorraiz, (2011). *Las Tics en la gestión de calidad*. Recuperado de:
<http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/11/07/las-tics-en-la-gestion-de-calidad/>
- Gonzales. (2014). tecnologías de la información y la comunicación (TICS). Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml>

- Hermoso. (2012). Radio Nacional, la primera emisora del Perú. Comercio, pág. 1. Kaouro
- Ishikawa (1960). Que es el Control Total de la Calidad
- León. (2015). La importancia de la Calidad en las Empresas. Recuperado de:
<https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas//>
- Luna. (2016). ¿Qué son las TICs?. Recuperado de:
<https://www.entrepreneur.com/article/308917/>
- Maldonado, C. y Hernández, G. (2011). Guía para autogestión de calidad, servicios turísticos Comunitario. Ecuador: Organización Mundial del Trabajo. Obtenido de
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/rolima/documents/publication/wcms_185118.pdf
- Mejía. (2009). *Definición de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes.shtml>
- Murrieta, J. (2017). Caracterización de la gestión de calidad y la cultura organizacional en las Mypes rubro panadería en San José de Sisa (El Dorado - San Martín)(Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura
- Norma ISO 9000. (2015). Gestión de calidad. Recuperado de <http://www.nueva-iso9001-2015.com/>)
- Sarmiento, R. (2016). Gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector comercial, rubro panadería, ciudad de Caballo Cocha (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Iquitos.
- Pardo. (2015). La pyme apuesta por las TIC para avanzar. Recuperado de
<http://www.luispardocespedes.com/2015/11/09/pymes-tic-avanzar/>
- Universidad cooperativa de Colombia. (2018). Sistema de Gestión de la Calidad. Recuperado de
<https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx/>

Portafolio. (2012). Uso de las TIC, un salto a la modernidad. Recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/tic-salto-modernidad-105774>

Solsol, Y. (2017). Caracterización de gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector comercio, rubro panadería en la provincia de Leoncio Prado (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tingo María.

Universidad nacional autónoma de México (2014). La capacitación y adiestramiento en México. Recuperado de: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlads/cont/5/art/art9.pdf>.

Vásquez. (2013). *Importancia de las MYPES en el Perú*. Recuperado de: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

“CUESTIONARIO”

Razón Social:.....

Dirección:.....

Nombres:.....

Cargo:.....Telef.....

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO DE VENTA MINORISTA DE ARTICULOS DE FERRETERIA DEL DISTRITO DE COISHCO, AÑO 2016.”**. Para obtener el título profesional de licenciado en administración.

La información que Usted proporcione será exclusivamente para fines académicos y de Investigación,

agradeciendo anticipadamente por su valiosa colaboración.

Instrucciones: Por favor marcar con una X una de las alternativas que se ofrecen en cada pregunta, de acuerdo a lo que considere desde su criterio personal y profesional.

I.-REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES

1.-La edad del representante legal de la MYPE:

- a) 20 – 30 años
- b) 30 – 50 años
- c) 51 años a más

2.-Genero:

- a) Masculino
- b) Femenino

3.-Grado de Instrucción:

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

4.- ¿Cuál es su cargo que desempeña?

- a) Dueño
- b) Administrador (gerente)

5.- ¿Cuál es el tiempo que desempeña en su cargo?

- a) 1 - 5 años
- b) 5 - 10 años
- c) 10 a más

II. REFERENTE A LAS MYPES

6.- ¿Cuál es la situación legal de la empresa?

- a) Formal ()
- b) Informal ()

7.- ¿Qué tiempo tiene la empresa en el mercado?

- a) 1 – 5 años
- b) 5 – 10 años
- c) 10 años

8.- ¿Cantidad de empleados que laboran en la empresa?

- a) 1 – 5 empleados
- b) 6 – 10 empleados
- c) 11 a más

III. REFERENTE A LA GESTION DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

09.- ¿Su empresa actualiza su producción de acuerdo a las tendencias del mercado?

- a) Si
- b) No

10.- ¿cree que la gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

11.- ¿cree que como empresa satisface la necesidad de sus clientes?

- a) Si
- b) No

12.- ¿Usa las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio?

- a) Si
- b) No

13.- ¿En su empresa hace uso de las Tic?

- a) Si
- b) No

14.- ¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales?

- a) Si
- b) No

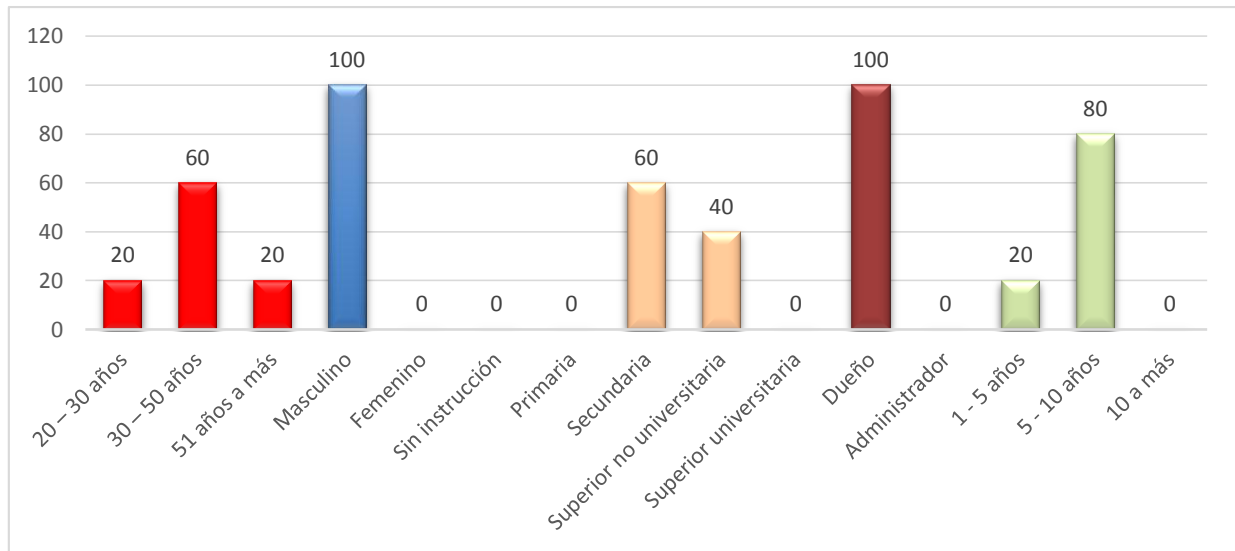
15.- ¿Cuál de los siguientes beneficios obtiene con el uso de las Tic?(tecnología)

- a) Mejora la gestión de pedidos
- b) Conocer mejor a los clientes

- c) Promocionar productos o servicios
- d) Reducir Costos
- e) Aumentar las ventas.

Figura 1

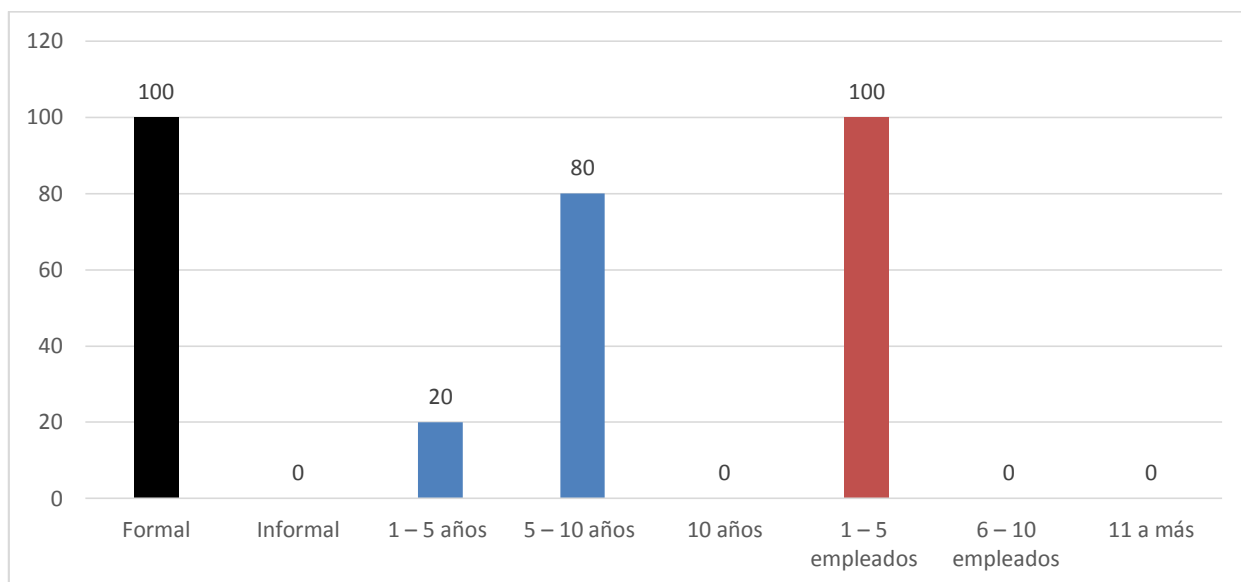
Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.



- Edad
- Genero
- Grado de instrucción
- Cargo en la empresa
- Cargo Tiempo en el cargo

Figura 2

Características en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.



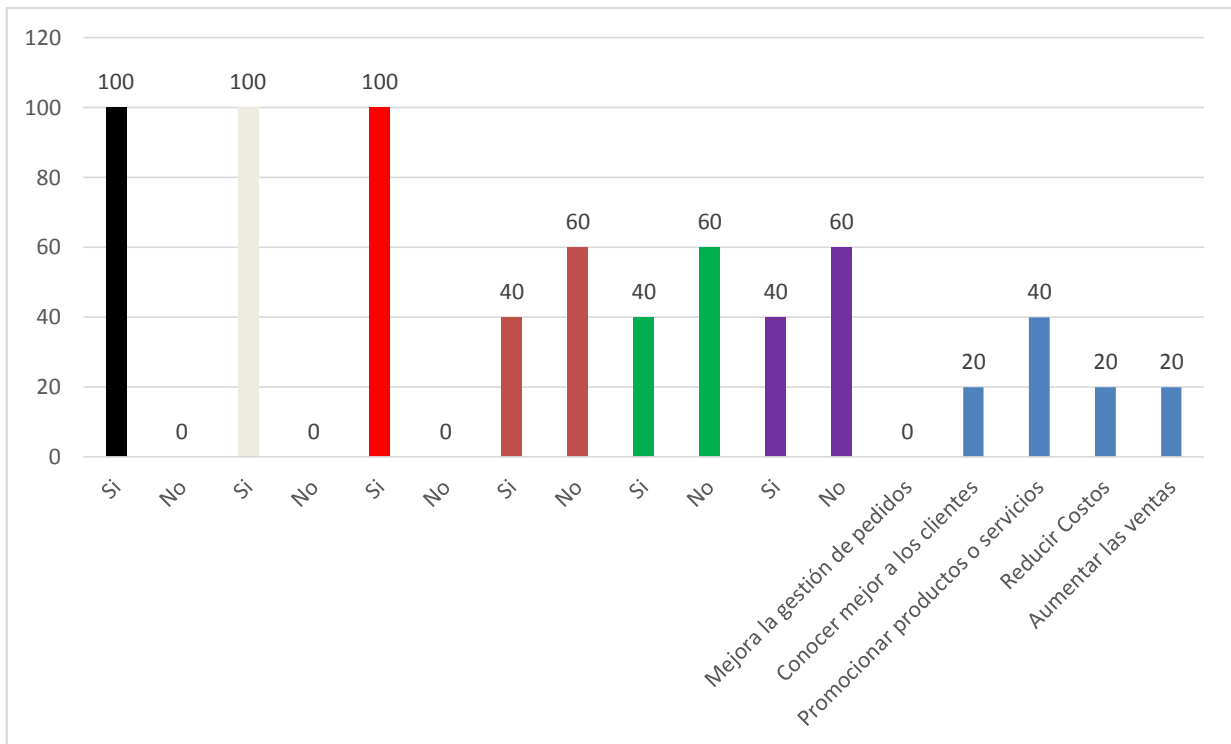
● Situación legal

● Permanencia en el rubro

● Número de trabajadores

Figura 3

Características de la gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Coishco, año 2017.



- ¿Su empresa actualiza su producción de acuerdo a las tendencias del mercado?
- ¿Cree que la gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio?
- ¿Cree que como empresa satisface la necesidad de sus clientes?
- ¿Usa las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) en gestión empresarial para mejorar la calidad de su servicio?
- ¿En su empresa hace uso de las Tic?
- ¿Ha implementado en su empresa servicios pre y posventa con ayuda de las redes sociales?