



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
DE CHIMBOTE**

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

**“CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA  
COOPERATIVA AGRARIA APPBOSA, DISTRITO DE  
MARCAVELICA, PROVINCIA DE SULLANA. AÑO 2017”**

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

**AUTOR:**

**Bach. TEODORO ESCOBAR ESTRADA**

**ASESOR:**

**Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA – PERÚ**

**2017**

## **JURADO EVALUADOR**

.....

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas  
Presidente

.....

Mgr. Víctor Helio Patiño Niño  
Secretario

.....

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

.....

Mgr. Carlos David Ramos Rosas

Asesor

## **DEDICATORIA**

A Dios Padre, Hijo y Espíritu  
Santo que me da la oportunidad de  
vivir a mis padres, mi esposa e  
hijos.

A mis padres que con sus consejos  
y disciplina me han formado un  
hombre de bien y a mi esposa,  
quien con su amor, comprensión y  
paciencia siempre ha estado  
conmigo en el camino de mis  
estudios universitarios y al asesor  
que me ha ayudado en la corrección  
de la elaboración de mi Tesis.

## RESUMEN

La presente investigación, de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, se realizó con el objetivo de: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la cooperativa agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017; el cual responde a la pregunta: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017? El universo fue de 22 personas entre directivos, gerencia, y personal de confianza. Se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario y la observación; la fiabilidad se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de cronbach y se utilizó el Excel para elaborar tablas, gráficos y porcentuales. El 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras de calidad que satisfacen las necesidades del cliente, el 72.7% siempre la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización con los clientes, el 81.8% es muy importante que la organización invierta en las TIC, el 77.3% nunca utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos. Concluyéndose que los beneficios de calidad que determinan los directivos, gerencia y colaboradores es la mejora de la imagen organizacional ante los clientes; y el incremento de su rentabilidad por tener control en sus procesos administrativos y empresariales.

Palabras clave: Gestión de Calidad y TIC.

## **ABSTRACT**

The present research, of quantitative type with descriptive design, was carried out with the objective of: To determine the characteristics of quality management with the use of information and communication technologies (ICT) in the agricultural cooperative APPBOSA, district of Marcavelica, province of Sullana. Year 2017; which responds to the question: What are the characteristics of quality management with the use of information and communication technologies (ICT) in the Agrarian Cooperative APPBOSA, district of Marcavelica, province of Sullana. Year 2017? The universe was 22 people among managers, management, and trusted personnel. Two instruments were applied: the questionnaire and the observation; reliability was evaluated using the SPSS program, version 22.0 with the cronbach alpha and Excel was used to produce tables, graphs and percentages. 81.8% of the respondents answered that there are never clear quality policies that satisfy the needs of the client, 72.7% always the quality management has improved the image of the organization with the clients, 81.8% it is very important that the organization invests in ICT, 77.3% never use software to support organizational and control functions in business, administrative and operational processes. Concluding that the quality benefits that determine the managers, management and collaborators is the improvement of the organizational image before the clients; and the increase of its profitability by having control in its administrative and business processes.

Key words: Quality Management and ICT

## INDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>RESUMEN</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>INDICE DE TABLAS</b>	viii
<b>INDICE DE GRAFICOS</b>	xi
<b>INDICE DE CUADROS</b>	xiv
<b>I. INTRODUCCION</b>	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	18
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	18
<b>2.1.1 Variable Gestión de Calidad</b>	18
2.1.1.1 Antecedentes a nivel internacional	18
2.1.1.2 Antecedentes a nivel Nacional	25
2.1.1.3 Antecedentes a nivel Local	29
<b>2.1.2 Variable Tecnología de la Información y Comunicación</b>	33
2.1.2.1 Antecedentes A Nivel Internacional	33
2.1.2.2 A Nivel Nacional	40
2.1.2.3 Antecedentes a nivel local	45
<b>2.2 Bases teóricas</b>	50
<b>2.2.1 La Variable Gestión de Calidad</b>	50
2.2.2. Variable Tecnología de Información y Comunicación (TIC):	58
2.2.3 Con la empresa en investigación: Cooperativa agraria APPBOSA	68
<b>III METODOLOGÍA</b>	76
<b>3.1. Tipo y nivel dela investigación</b>	76
3.1.1 Tipo	76
3.1.2 Nivel	76
<b>3.2 Diseño de la Investigación</b>	77
<b>3.3 Población y Muestra</b>	77
<b>3.3.1 Universo o Población</b>	77

3.3.2	Muestra .....	80
3.4	Definición y Operacionalización de variables e indicadores .....	81
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	84
3.6	Plan de Análisis .....	85
3.7	Matriz de consistencia .....	87
3.8	Principios éticos .....	89
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>90</b>
4.1	Resultados .....	90
4.1.1	Respecto a Gestión de Calidad .....	90
4.1.2	Con respecto a la TIC .....	102
4.2	Análisis de resultados .....	115
4.2.1	Con respecto a Gestión de Calidad .....	115
4.2.2	Con respecto a la TIC .....	121
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>129</b>
<b>VI.</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b> .....	<b>131</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>132</b>
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>139</b>
	<b>VALIDACIONES</b> .....	<b>146</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿En la organización existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente? .....	90
Tabla 2: ¿Se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes?.....	91
Tabla 3: ¿La organización ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?.....	92
Tabla 4: ¿La organización incentiva a sus colaboradores con bonificaciones, liberalidades y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral?.....	93
Tabla 5: ¿En la organización se cuenta con registros de control y de procesamiento de la información del área de producción?.....	94
Tabla 6: ¿En la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?.....	95
Tabla 7: ¿Los procesos de la cooperativa están bien organizados que han mejorado la producción de sus colaboradores?.....	96
Tabla 8: ¿La gestión de calidad ayuda a mejorar la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección a los objetivos de la organización?.....	97
Tabla 9: ¿La organización ha incrementado su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales?.....	98
Tabla 10: ¿La organización identifica a los mercados de forma ágil y rápida considerando las nuevas necesidades de los clientes?.....	99



Tabla 11: ¿Se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización?.....	100
Tabla 12: ¿La gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes?.....	101
Tabla 13: ¿Los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor?.....	102
Tabla 14: ¿Ud. Considera que es importante que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación?.....	103
Tabla 15: ¿En la organización los colaboradores jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?.....	104
Tabla 16: ¿Es relevante tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir su producto?.....	105
Tabla 17: ¿Ud. usa el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades en la organización?.....	106
Tabla 18: ¿Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan a los colaboradores de la organización a ser eficientes con sus funciones?.....	107
Tabla 19: ¿La organización ha establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor?.....	108

Tabla 20: ¿La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la organización ha mejorado la información y comunicación con los colaboradores, clientes, proveedores y socios?.....	109
Tabla 21: ¿Con el uso de las la tecnología de la información y comunicación (TIC) la organización ha mejorado la relación con los clientes y proveedores?.....	110
Tabla 22: ¿La organización permite a sus directivos y colaboradores de confianza a utilizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?.....	111
Tabla 23: ¿La organización utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos?.....	112
Tabla 24: ¿La organización ha mejorado en aperturas de nuevos mercados con la ayuda del comercio electrónico?.....	113
Tabla 25: ¿En la organización la tecnología de la información y comunicación (TIC) han ayudado a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos?.....	114

## INDICE DE GRAFICOS

Figura 1: ¿En la organización existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente? .....	90
Figura 2: ¿Se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes?.....	91
Figura 3: ¿La organización ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?.....	92
Figura 4: ¿La organización incentiva a sus colaboradores con bonificaciones, liberalidades y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral?.....	93
Figura 5: ¿En la organización se cuenta con registros de control y de procesamiento de la información del área de producción?.....	94
Figura 6: ¿En la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?.....	95
Figura 7: ¿Los procesos de la cooperativa están bien organizados que han mejorado la producción de sus colaboradores?.....	96
Figura 8: ¿La gestión de calidad ayuda a mejorar la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección a los objetivos de la organización?.....	97
Figura 9: ¿La organización ha incrementado su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales?.....	98
Figura 10: ¿La organización identifica a los mercados de forma ágil y rápida considerando las nuevas necesidades de los clientes?.....	99

Figura 11: ¿Se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización?.....	100
Figura 12: ¿La gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes?.....	101
Figura 13: ¿Los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor?.....	102
Figura 14: ¿Ud. Considera que es importante que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación?.....	103
Figura 15: ¿En la organización los colaboradores jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?.....	104
Figura 16: ¿Es relevante tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir su producto?.....	105
Figura 17: ¿Ud. usa el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades en la organización?.....	106
Figura 18: ¿Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan a los colaboradores de la organización a ser eficientes con sus funciones?.....	107

Figura 19: ¿La organización ha establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor?.....	108
Figura 20: ¿La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la organización ha mejorado la información y comunicación con los colaboradores, clientes, proveedores y socios?.....	109
Figura 21: ¿Con el uso de las la tecnología de la información y comunicación (TIC) la organización ha mejorado la relación con los clientes y proveedores?.....	110
Figura 22: ¿La organización permite a sus directivos y colaboradores de confianza a utilizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?.....	111
Figura 23: ¿La organización utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos?.....	112
Figura 24: ¿La organización ha mejorado en aperturas de nuevos mercados con la ayuda del comercio electrónico?.....	113
Figura 25: ¿En la organización la tecnología de la información y comunicación (TIC) han ayudado a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos?.....	114

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Organigrama funcional de APPBOSA.....	75
Cuadro 2: Representantes y colaboradores de confianza de la Cooperativa Agraria APPBOSA.....	78
Cuadro 3: Matriz y Operacionalización de variables e indicadores.....	81
Cuadro 4: Matriz de consistencia.....	87
Cuadro 5: Resultado estadístico.....	143
Cuadro 6: Cronograma de actividades.....	144
Cuadro 7: Presupuesto .....	145

## **I. INTRODUCCION**

Las empresas bananeras hoy en día buscan mejorar sus productos para un mercado muy exigente, debido a ello tienen que cumplir con una serie de procedimientos de calidad donde el cliente como pieza principal se sienta satisfecho por su compra. Esto origina que los procesos sean más eficientes, planificados y generen rentabilidad, todo esto depende mucho de los factores externos e internos que hacen cambiar las metodologías de calidad cuando este sea conveniente haciéndolos más fuertes competidores peruanos en comparación con países como Costa Rica, Honduras Ecuador, Brasil, la India, etc.

La Cooperativa Agraria APPBOSA es una organización formada por pequeños productores que se dedica a la cosecha y exportación de banano orgánico a nivel mundial principalmente a países de Europa y EE. Y UU. “En la actualidad existen 47 asociaciones de pequeños agricultores de banano, que cultivan 7.000 hectáreas con este fruto en el valle del Chira y generan aproximadamente 70.000 puestos de trabajos directos e indirectos en toda la cadena productiva. La conversión a este tipo de cultivo se inició hace 15 años y la tendencia es a expandirse” (elperuano.com.pe, 2015).

Por otro lado la organización tiene sus dificultades o problemas que afrontar para poder mantenerse con la dura competencia de otros países que ofrecen banano en las mismas condiciones pero más cerca a los destinos de los consumidores finales, hacen que las organizaciones de nuestro medio tengan problemas económicos y no puedan cumplir con los haberes respectivos. En la actualidad, principalmente por los momentos de dificultades económicas por los que estamos pasando, multitud de organizaciones suprimen sus sistemas de gestión debido a la necesidad de

reducción de gastos para mantener a flote sus negocios; no obstante, esto puede implicar que la calidad de sus productos o servicios se vea comprometida, ya que, al eliminar la gestión, eliminamos parte de la capacidad de planificación. (Bañeras, 2014).

Entonces no se puede eliminar la calidad más bien mejorarla por medio de una gestión que involucre a todos los departamentos de la organización.

Por tal, la gestión de calidad es un esfuerzo constante por parte los empleados y de la dirección para mejorar la calidad de sus productos, a través de evaluaciones e investigaciones adecuadas. Además, asegura que cada miembro esté trabajando en la mejora de su trabajo, servicio o sistema, para asegurar el éxito a largo plazo. (Valencia, Empresas y Calidad, 2016).

Además, 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)

Por tanto en la actualidad la gestión de calidad es un elemento fundamental en la gestión de las empresas y organizaciones; por lo tanto un factor importante es evaluar en las distintas empresas el grado de calidad que han alcanzado en las diferentes áreas; además uno de los factores que se tiene en cuenta para realizar la



selección de un proveedor es el grado de calidad que este posee para el bienestar de todos los involucrados. Así también es importante que la empresa y organización pueda medir y calificar su propio grado de calidad con el fin de mejorar y tener liderazgo en el mercado, hoy en día en la actualidad existen una gran cantidad de métodos y procedimientos de evaluación del grado de calidad de las empresas y organizaciones; en algunos resultan complejos y costosos como las auditorias y otros no revelan en forma clara el grado de calidad alcanzado por la empresa y organizaciones. (Pelayo, 2009)

Con respecto a las TIC, podemos decir que también juegan un papel muy importante en las organizaciones que muchas han sobresalido a flote gracias a estas, que les ha permitido optimizar recursos y tiempos en sus operaciones administrativas y empresariales, así han ayudado a llevar un control mejor de la gestión de calidad.

Por tanto, la influencia de las Tics en la gestión de calidad en los próximos años será decisiva y jugará un papel primordial en las organizaciones, tanto en su vertiente de dar soporte a todos los procesos de la empresa, como en la gestión de calidad de las propias tecnologías de la información, que garanticen un uso racional y continuo de las mismas y la selección apropiada de los distintos canales de comunicación que estas tecnologías brindan a las empresas. (Gorraiz, 2011)

Por otro lado Saavedra, M. L. & Tapia, B. (2013). Nos dice que hoy en día es imposible concebir una empresa exitosa sin el apoyo de tecnologías de información y comunicación (TIC) para administrar sus procesos de negocio. Por ello, proveedores mundiales de software Empresarial de Planeación de Recursos

ERP se han asociado con firmas de consultoría para ofrecer distintas soluciones de negocios a sus clientes.

“Según un informe del INEI, solo el 20% de las empresas en el Perú forman a sus trabajadores en gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación” (América Noticias, 2017).

Además, América Noticias (2017) indica que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en un componente importante para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Con su uso, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, que solo se hacen evidentes si estas tecnologías son manejadas de manera correcta por los trabajadores.

La Cooperativa APPBOSA en estudio, en el entorno externo reconoce los aspectos que influyen en el negocio y que van cambiando en el tiempo y estas son:

Con respecto al factor político legal, siempre está a la vanguardia de ciertos cambios de normas y procedimientos que originan mantener una estandarización del producto que se ofrece a los clientes de mercados externos e internos. Por tanto en el aspecto político económico en los últimos años ha hecho que la organización realice cambios internos de mejora para poder sobrevivir en su rubro. Es cierto que como exportadores el gobierno devuelve el 4% del beneficio de drawback, a toda organización que efectúa comercio de exportación, este beneficio ha ayudado a todas estas empresas de este rubro a cubrir gastos originados por los procesos productivos y administrativos, que hoy en día los reciben con una descendencia que para el año 2019 este será 0%. Las normas y leyes que el gobierno impone a las empresas a favor de los trabajadores ha hecho que invierta mucho más de lo

que no ha tenido estipulado hace diez a cinco años esto ha hecho que busque nuevas estrategias para solventar gastos no contemplados en sus presupuestos anuales. Las leyes que cambian de manera habitual e inesperada que de alguna manera perjudica a la organización como en la parte económica como es el caso el aumento salarial originado en el año 2015 y 2016.

Por otro lado, el Congreso de la República ha promulgado una ley de promoción del sector agrario, el cual persigue la formalización del empleo y el acceso a la seguridad sociales de los pequeños productores. Además, aplica una tasa de 15% para efecto del Impuesto a la Renta a las personas naturales o jurídicas comprendidas en las actividades de desarrollo de cultivos. (La Rosa, 2016)

También, el Tratado de Libre Comercio entre Perú y Canadá, que entró en vigencia el 1° de Agosto del 2009, ha beneficiado a todos los sectores al incluirse el 96.9% de líneas en desgravación inmediata, particularmente los sectores textil y agroexportador, y el 1.8% de líneas en plazos de hasta 7 años. (La Rosa, 2016)

El factor económico externo, ha influido desde el inicio de la cooperativa por tres aspectos: primero un beneficio entregado por el mercado externo de comercio justo, dicho mercado ha ayudado de muchos años a superarse económicamente todas las organizaciones, asociaciones y cooperativas; el retorno de un dólar por cada producto vendido en dicho mercado ha hecho que la cooperativa y asociaciones invierta en infraestructura tecnológica y beneficios de proyección a la comunidad en salud, agua y educación. Segundo la recuperación de impuesto general a las ventas (IGV -18%) por ser una cooperativa o empresa que vende producto fuera del país (exporta) todo el impuesto pagado por las compras internas son devueltas por ser que el producto vendido no le afecta el IGV. Tercero el

Drawback (4%) por beneficio arancelario. Estos aspectos han hecho que la cooperativa y asociaciones sobrevivan hasta la actualidad, pero si el gobierno quitase el Drawback y el mercado de comercio justo el beneficio del dólar muchas de las cooperativas quedarán fuera de carrera ya que han utilizado estos ingresos para cubrir gastos administrativos y productivos en los 12 últimos años. Ellas tendrán que pensar desde ahora como seguir en el negocio sin estos beneficios.

En el país, La economía peruana ha presentado un desempeño estable durante los últimos años y se espera que registre un crecimiento del 3.7% durante el próximo año, lo cual posicionaría al Perú como la segunda economía que más crecerá en América Latina, luego de Bolivia. (La Rosa, 2016)

El BCR destacó que las expectativas de inflación del presente año y de los dos siguientes continúan disminuyendo gradualmente y mantienen una senda decreciente desde una tasa esperada de 3,4% para este año a 2,9% al 2017 y a 2,5% al 2018. (La Rosa, 2016)

“Por otro lado, los bancos proyectan que la cotización del dólar continuará subiendo este año en relación al nuevo sol, pero de una manera más gradual” (La Rosa, 2016).

Además el BCR destacó que las expectativas de inflación del presente año y de los dos siguientes continúan disminuyendo gradualmente y mantienen una senda decreciente desde una tasa esperada de 3,4% para este año a 2,9% al 2017 y a 2,5% al 2018. (La Rosa, 2016)

También La Rosa (2016) indica que en el departamento de Piura es un importante punto de desarrollo nacional, ya que centra su economía en la agricultura, pesca, hidrocarburos y el comercio. Los productos agropecuarios son producidos

mayormente en los valles formados por los ríos Chira y Piura, cuya área cultivable ha sido aumentada gracias a diversas obras de irrigación. En la serranía piurana, los valles interandinos producen alimentos que mayormente son destinados al autoconsumo.

Según la SBS, las tasas de interés que pagan los bancos en dólares vienen bajando en lo que va del 2015, principalmente para las empresas y, en particular, por depósitos a plazo de 181 a 360 días. Estas descienden de 2.76% a 0.99% anual. En tanto, para las personas, la caída fue más notoria en el plazo de 91 a 180 días, pasando de 0.92% a 0.83%. (Flores, 2015)

El factor social, sabemos que la población ha crecido a nivel nacional de 25 millones hace 10 años ahora estamos llegando los 30 millones de habitantes.

La Rosa (2016) indica que según el último reporte del INEI, los habitantes del Perú ascendían a 31 millones 151 mil 643 personas, presentando una concentración del 31.57% en la capital. Esto se traduce en una densidad poblacional de 24.5 hab/km<sup>2</sup>. En base al ritmo de crecimiento que se ha presentado durante los años, se prevé que para el año 2021 la población incremente a más de 33 millones y en el 2050, el Perú superaría los 40 millones de habitantes.

“La ciudad de Piura es la quinta en cuanto a mayor población, con un registro de 1, 844,129 habitantes, de la cual 317,443 se encuentran en la provincia de Sullana” (La Rosa, 2016).

La cooperativa cuenta con 500 socios productores y 380 trabajadores que realizan la operación productiva y administrativa de la actividad comercial, esta actividad de la cooperativa la componen en grande parte socios jóvenes laboran para

mejorar su economía, así contando con mejor calidad de vida de hace 10 años atrás. Y esto es beneficioso para el gobierno en tener empresas que ofrezcan puestos de trabajo y así ayuden al mejorar el desarrollo del estado. Por lo tanto mientras la cooperativa crece cada año, mayor será los puestos de trabajos que ofrece a los pobladores de su entorno.

Por otro lado, “solo el 28% del total de la Población Económicamente Activa (PEA) en Perú, estimada en 17 millones 70.100, trabaja en el sector formal, es decir cuatro millones 539.800, informó hoy el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)” (América Economía, 2017)

También América Economía (2017) nos indica que en contraste más de 11 millones de peruanos laboran en condición de informalidad, es decir, no perciben derechos como gratificaciones, Compensación por Tiempo de Servicios, protección de salud o pensión de jubilación, según las estadísticas del INEI.

Además, del total de la PEA, el 56,2% son varones y el 43,8% mujeres. En cuanto a la edad, el 48,4% de la PEA oscila entre los 25 y 44 años, el 33,9% tiene 45 o más y el 17,7% está entre los 14 y 24 años. Los sectores más vulnerables para conseguir un empleo, formal o informal son los jóvenes y las mujeres, los que no cuentan con niveles de educación y los que residen en zonas rurales. (América Economía, 2017)

El factor tecnológico hoy en día es suma importancia porque sin ello no se puede ser competitivo, la tecnología ha originado que muchos de los costos altos bajen, pero donde se ha aplicado una buena administración ha logrado implementar con anticipación para tener resultados favorables.

Tenemos a La Rosa (2016) donde indica que en el ranking mundial proporcionado por el informe Global sobre Tecnología, realizado por el Foro Económico Mundial, el Perú se encuentra detrás de los 11 países de América Latina y debido a las limitaciones de ciertas barreras, se mantiene en el puesto 90 en cuanto a competitividad tecnológica a nivel mundial.

Por otro lado Según estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) el acceso de la población peruana a las nuevas tecnologías varía significativamente en función del área de residencia. El porcentaje de hogares que tienen acceso a al menos una Tecnología de Información y Comunicación ha aumentado en 1 punto porcentual, al pasar de 88,9% a 89,9%, es decir, de cada 100 hogares 90 tienen al menos uno de estos servicios: teléfono fijo, teléfono móvil, televisión por cable o Internet. (La Rosa, 2016)

Para el caso de la cooperativa el gobierno influye en su avance tecnológico a través de ayudas económicas presupuestadas por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de proyectos como tenemos en la actualidad AGRO IDEAS, la organización ha manejado varios proyectos una de estas el riego tecnificado utilizando tecnología de punta con software programales de riego en los distintos sectores del campo. Este avance tecnológico es muy importante porque ayuda a la racionalización de agua y tener una mejor productividad. Por lo tanto la tecnología es de suma importancia en las organizaciones para agilizar procesos administrativos y empresariales y que de una y otra manera el gobierno se relaciona a estos avances, también cabe señalar que el uso de las tecnologías en los procesos administrativos es vital hoy en día; tanto que hace que las funciones de los empleados y dirigentes de las empresas y organizaciones realicen mejor sus

funciones optimizando tiempos y obtener mayor rendimiento de productividad, pero cabe señalar que se tiene que organizar y llevar buen control de ello cada día.

En el factor ecológico ambiental La Rosa (2016) indica que el Perú es un país con un patrimonio natural tan importante, que lo convierte en uno de los países con mayor diversidad biológica a nivel mundial, la cual engloba las múltiples especies de flora y fauna y ecosistemas presentes. En este sentido, es evidente que estos recursos ofrecen muchas oportunidades de desarrollo, siempre y cuando los recursos sean aprovechados de manera sostenible.

La Ley N° 28611 que es la Ley General del Ambiente (LGA), es uno de los lineamientos sobre la cual se sustenta la Política Nacional del Ambiente y tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de las personas y el desarrollo sostenible del país, mediante el aprovechamiento responsable de los recursos y el respeto de los derechos fundamentales de la persona. Existe una estrecha vinculación entre el ambiente y la calidad de vida, en la medida en que las condiciones del ambiente físico permitan las mejores condiciones posibles de salud para las personas y que, además, propicien su desenvolvimiento social. (La Rosa, 2016)

El cultivo del banano orgánico en la región Piura se está impulsando por el gobierno regional, dado a las actividades que practica que no repercuten de manera dañina al medioambiente; son actividades que impulsan el desarrollo económico en la región y la preservación del medio ambiente a través de los cultivos libres de químicos. (La Rosa, 2016)

En la organización APPBOSA, tienen un programa de limpieza semanal en los campos; es decir realiza buenas prácticas agrícolas y recoge los plásticos que de otra manera contaminan el medio ambiente que son utilizados en la conservación



o protección de los frutos como es el banano. En este programa la organización lucha a diario para realizarlo de la mejor manera siguiendo procedimientos y organización para tener éxito.

De lo dicho por los autores notamos considerablemente que las empresas están influenciadas a mejorar su desarrollo para sobrevivir en el comercio competitivo; para esto tienen herramientas muy importantes como es la gestión de calidad y las TIC, nos da un valor esencial como la de minimizar tareas en los colaboradores, materiales e insumos en cada etapa de los procesos, por lo que genera un ahorro económico. Motivo de este trabajo de investigación se ha tomado a la Cooperativa Agraria APPBOSA, dedicada a la comercialización y exportación de caja de 18.14 kgs. y 13 kgs. de banano orgánico a mercados europeo, EE UU, Canadá y Corea; La cooperativa que se encuentra ubicada en el Sector Nueva Esperanza S/N del Centro Poblado de Samán del distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana en el departamento de Piura.

Por otro lado la cooperativa está inmersa en los tratados de libre comercio a ciertos países, por lo que está al tanto de los cambios que pueda suceder por parte del gobierno, se sabe que el beneficio de recuperación de los aranceles como el Drawback es actualmente del 4%, y una recuperación del impuesto general a las ventas por tener ventas al exterior (exportación); pero no cabe duda que los cambios vienen de parte del mercado exterior que el gobierno recoge para incluirlos en sus normas o leyes.

Actualmente la cooperativa cuenta con varios ingresos generado por la exportación de banano orgánico: por un lado, está inmerso en el mercado de

comercio justo, este mercado envía una prima económica por cada caja que es vendida en este tipo de mercado ahora corresponde a \$1.00; el ingreso del Drawback, la recuperación del IGV (18%) y lo generado por la comercialización del producto se mantiene en el rango de ser una empresa solida económicamente que puede enfrentar sus deudas a corto plazo. Pero está pendiente a los cambios que pueda suceder de estos ingresos que puedan volverse no ingreso; además el tipo de cambio que últimamente está en baja por lo conlleva a realizar negociaciones de tipo de cambios especiales en las instituciones financieras o que una inflación en el país obligue a reformular todos sus procesos; lo que ha originado a ser planes económicos para resistir a los cambios económicos imprevistos.

Últimamente los clientes están en constante cambios de calidad del producto, por lo que la cooperativa está atenta a estos cambios y se sabe que seguirán cambiando; de igual forma la cooperativa se alista y organiza planes de acción a poder satisfacer las necesidades de los clientes, la población a nivel mundial está creciendo y esto da mayor consumo de bananos orgánicos; por lo que la cooperativa también se prepara aumentando su producción para poder cubrir necesidades de demanda o que el cliente solicita para poder satisfacer.

Además, las Tics son lo que da forma de eficiencia y ahorro de dinero dentro de la cooperativa. Es visto que en los últimos 10 años ha sumergido tecnología en sus procesos productivos administrativos y empresariales y esto ha hecho que sus costos bajen y mantengan mayor rentabilidad. Lo que se puede reflejar que está al tanto de la tecnología que pueda ayudar a bajar sus costos empresariales.

La cooperativa en su proceso de desarrollo esta de lleno de normas y estándares de certificación que controlan la política de la cooperativa, dentro de estos estándares tenemos el cuidado del medio ambiente; por lo que la cooperativa cuenta con un plan de mejora por ejemplo se tiene las labores culturales de la plantación de banano manejado de forma orgánica utilizando productos derivados naturales y no sintéticos o químicos. La reforestación en la comunidad donde ejerce su actividad y las ayudas en proyectos de agua y salud a los asociados y trabajadores que forman parte de la empresa y comunidad.

Por último, las leyes laborales hacen que la empresa se apegue a cumplir con los trabajadores como las cts, gratificaciones, Essalud, SCTR, seguro de vida y otros que ha cumplido con gran responsabilidad y prevé algunos otros beneficios futuros. De igual forma se ha implementado la seguridad y salud laboral, estas normas y leyes están llegando con más fuerza a estos sectores económicos y la cooperativa ya está preparada de acuerdo a las ultimas normativas de estado a partir de enero año 2018 registrarán las inspecciones con SUNAFIL (superintendencia nacional de fiscalización laboral), de acuerdo a la Resolución de Superintendencia N° 064-2016-SUNAFIL.

Por otro lado, la cooperativa ha mostrado gran interés en incluirse en las nuevas tecnologías cambiantes para generar nuevos procesos que ayuden a ser competitivos ante los mercados externos e internos. La Cooperativa productora y exportadora de banano orgánico de calidad, realizando siempre la buenas labores agrícolas para la conservación del medio ambiente de acuerdo a las normas internacionales de los mercados de comercio justo; contribuye al desarrollo integral de los socios (productores) y de la comunidad de donde provienen los

asociados; actualmente la cooperativa cuenta con los siguientes tangibles e intangibles: telefonía móvil del operador Bitel, sistema software contable NEINCO, página web, Internet para establecer comunicación e información con los clientes y proveedores, computadoras para cada personal administrativo, laptops, impresoras de tinta continua, cámaras de seguridad y además con un marcador de huella digital para el control de asistencia de los trabajadores.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación que las empresas productoras y exportadoras de banano han adquirido es de suma importancia y oportuna que les ha ayudado a muchas a superarse económicamente, a pesar que la empresa APPBOSA cuenta con los elementos básicos de la TICs no los utiliza o aprovecha para el buen funcionamiento de esta; en muchas ocasiones se ha originado confusiones de envíos de mercaderías a sus destinos; también destiempo de insumos o materiales que retrasan la producción por falta de comunicación e información detallada y específica, por lo tanto ante la rapidez de la evolución que ha tenido la empresa APPBOSA ante el mundo actual se tiene que tener una actualización constantemente que ayuden a buscar fórmulas apropiadas para un mejor rendimiento, una renovada cultura de calidad, eficiencia y capacitación en cada área funcional que son los procesos de desarrollo de la Cooperativa para que pueda enfrentarse a los nuevos retos del mundo globalizado, que pueda de tal manera dar solución creativas, innovadoras y participativas a los problemas, permitiendo así el crecimiento económico y social.

De allí nace la inquietud por desarrollar el presente trabajo de investigación con la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017?

Para encontrar respuesta a esta interrogante se generaliza la investigación en un objetivo general:

Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

Además, se tiene los objetivos específicos que ayudan a determinar el objetivo principal los cuales son:

- ✓ Identificar los principios de la gestión de Calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.
- ✓ Determinar los beneficios que aporta una gestión de calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.
- ✓ Determinar las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utiliza en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.
- ✓ Determinar las ventajas que proporciona las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

Esta investigación se justifica porque se fundamenta principalmente en conocer las características de la gestión de calidad con respecto al uso de las tecnologías de la

información y comunicación que realizan los directivos, gerencia y colaboradores en la Cooperativa Agraria APPBOSA, Distrito de Marcavelica. Año 2017, como recurso que permita diseñar pautas efectivas estratégicas y pertinentes para llevar sus tareas funcionales en la cooperativa y así se pueda crecer con este buen soporte de la tecnología de la información y comunicación.

Por otro lado, esta investigación es una base de conocimientos para las distintas empresas, asociaciones y cooperativas del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, y fuera de la ciudad y país, podrán elaborar un plan de acción que ayude a mejorar el nivel de conocimiento de la gestión de la calidad con el uso de las TIC, dentro de sus funciones con el personal y de esta forma ser más eficientes y eficaces en sus procesos productivos, administrativos y financieros.

Además, la base teórica de esta investigación es de mucha importancia como fuente de información para futuros profesionales de la especialidad de administración y otras especialidades de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Este trabajo de investigación se justifica en su factibilidad de forma técnica y profesional, porque se dispone de conocimientos y habilidades para la realización de un trabajo de tipo descriptivo y nivel cuantitativo, con un diseño no experimental, sea han aplicado las técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la encuesta a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores y directivos de la cooperativa. La fiabilidad del cuestionario se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de cronbach, y se utilizaron procesadores de texto y de datos como: Word y hoja de Cálculo del Excel. La

información recopilada es validada y procesada estadísticamente en cuadros y gráficos y la disposición de los colaboradores y directivos de la cooperativa en facilitar información para esta investigación y así cumplir con los objetivos planteados.

Además, la investigación se justifica porque se ha elaborado una propuesta de mejora con respecto a las variables gestión de calidad y las TIC de la cooperativa agraria APPBOSA del distrito de Marcavelica. Provincia de Sullana año 2017; para mejorar dificultades que presenta la cooperativa.

Por tal la metodología de la investigación se utilizó el nivel cuantitativo y fue de tipo descriptivo y su diseño es no experimental, es decir que recoge y mide información de forma independiente o unida sobre las variables a investigar. En este trabajo de investigación se ha buscado encontrar las características de la gestión de calidad con el uso de las Tic del distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana, año 2017, la población y muestra en estudio es la misma y estará conformada por Directivos y personal de confianza de la empresa, y la técnica fue la encuesta con el instrumento de cuestionario.

La investigación se ha ordenado en tres partes. La primera tenemos la revisión de la literatura, luego incluye los antecedentes y el marco teórico. En la segunda parte tenemos la metodología con el tipo y nivel de la investigación, el diseño, el universo y la muestra y el plan de análisis. La tercera parte tenemos los resultados, el análisis de los resultados, las conclusiones y propuesta de mejora y por ultimo las referencias bibliográficas y anexos.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Variable Gestión de Calidad**

##### **2.1.1.1 Antecedentes a nivel internacional**

En la investigación de Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de Gestión de la calidad para Una microempresa “ Refaccionaria Mastermotor S.A” de la Ciudad de Veracruz, Tesis para obtener su maestría* en sus resultados de la investigación determina que:

-Las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión, ya que, se tienen deficiencias en el proceso administrativo que es utilizado actualmente, estas se observan específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección, control y personal. En este sentido la empresa no planifica, ni cuenta con una organización definida; además de caracterizarse por la falta de aplicación de teorías de motivación y un tipo de liderazgo autocrático de acuerdo con Vromm y Yago (1988). La empresa no cuenta con programas de formación y desarrollo, debido al desinterés en el recurso humano. No existen indicadores de desempeño o algún tipo de control necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Por otra parte, se determina que el factor que impacta a la organización de manera externa, es la competencia, ya que esta crece a un ritmo acelerado y constante, logrando acaparar a una parte importante del mercado. La competencia implementa otros servicios, considerados como ventajas competitivas.



-Se determina que la organización cumple parcialmente con el sistema de calidad, pues lleva a cabo algunas actividades con base a la norma ISO 9001:2000.

- La dirección no ha determinado alguna política y objetivos de calidad, no presenta evidencia de que realice revisiones al sistema de gestión, con el fin de asegurar que sea adecuado y eficiente. En relación al cliente, la dirección no muestra evidencia objetiva de comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, pues éstos no han sido determinados formalmente.

-En cuanto al recurso humano, no se ha determinado la competencia del personal. Los requisitos para seleccionar al trabajador han sido establecidos con base en el criterio del gerente, estos son, la edad, la experiencia y la necesidad de cubrir rápidamente la vacante, es así que a pesar de que el prospecto no cumpla con los requisitos necesarios, puede llegar a ser contratado.

De acuerdo al análisis de resultados determina las siguientes conclusiones:

-El descenso de ventas que presenta la microempresa comercial Refaccionaria Mastermotor, así como las deficiencias en el funcionamiento, se encuentran ligados a factores internos y externos que la impactan negativamente, tales como: utilización de una administración empírica, aumento de la competencia y falta de adaptación al cambio. La administración implementada, y el estilo de dirección del líder es autocrático, mismo que utiliza la experiencia aprendida en el transcurso del tiempo, para tomar decisiones, sin tener una base profesional, aspecto que se ve reflejado en las deficiencias operacionales de la empresa, específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección y control. Esto se encuentra asociado a la problemática general de la microempresa que, a

pesar de ser considerada a nivel mundial como el estrato económico que genera mayores unidades económicas y empleos, carece de microempresarios con una formación profesional.

- El sistema de gestión de la calidad recomendado, beneficiará a la organización, pues este representa un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que todavía no han realizado este proceso. Se mantendrá una administración sistémica, eficaz y productiva, que le ayudará a adaptarse a las necesidades del medio, mejorando gradualmente las operaciones, y eliminando las deficiencias detectadas como la falta de documentación, procesos no estandarizados, falta de capacitación, y deficiencias en la comunicación. El sistema de gestión de la calidad, ofrece métodos y procedimientos eficaces sistematizados para determinar las causas de los problemas y luego corregirlos evitando que estos se repitan nuevamente a través del tiempo.

-Mediante la incorporación de un enfoque al cliente, los esfuerzos de toda la organización estarán encaminados a la satisfacción total del mismo, aspecto que beneficiará gradualmente sus objetivos económicos; con la adopción de un enfoque basado en procesos, se tendrá un control continuo entre las diferentes actividades que se realizan, lo que permitirá el estableciendo de una mejora continua permanente. El estilo de dirección, permitirá una participación activa de toda la organización, así como la toma de decisiones basada en hechos y no de manera empírica. La relación con el proveedor y una relación mutuamente beneficiosa aumentarán la capacidad de ambos para crear valor.

Guzmán, P. & Olave L. S. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas. Seminario título ingeniero comercial mención administración* En su trabajo de investigación se refiere a las recompensas e incentivos que reciben el personal en la empresa Lefersa y HP. Por lo que redacta que en Lefersa el nivel técnico profesional de la fuerza laboral es bastante disperso, es decir los individuos que pertenecen a los mandos medios y altos en la compañía son de nivel universitario, pero el grueso de la organización que se encuentra en el área de producción son personas con estudios técnicos o simplemente sin educación técnico profesional. Es así como la compañía ha decidido tener una política de incentivos congruente con las necesidades de las personas promedio que forman parte de la compañía, traduciéndose en políticas que involucren al individuo y al entorno inmediato del mismo, lo que vendría a ser su familia. Lefersa quiere lograr incentivar a sus empleados mostrándoles su preocupación por que las condiciones de trabajo que se encuentren en la compañía sean las óptimas, entregándoles desde su ropa de trabajo hasta invitando a las señoras de los empleados a participar activamente en actividades de la organización. Es así como el 150 individuo se siente parte de la compañía en donde existe una preocupación integral por que la persona se desarrolle sin dejar de lado todo lo que involucran sus lazos afectivos. El encause correcto de los incentivos de Lefersa se ve de manera clara en el desempeño que tienen sus empleados y en la alta fidelidad que le tienen a su trabajo y a la compañía. HP tiene una política de incentivos congruente con las necesidades de las personas que forman parte de la compañía, traduciéndose en políticas que involucren al individuo como persona y como un profesional con posibilidades

claras de desarrollo de carrera dentro de la organización. HP quiere incentivar a sus trabajadores en esta línea, es decir entregándoles todas las armas para tener un clima organizacional pleno, el cual les permita desarrollar su trabajo de manera óptima, pero al mismo tiempo les quiere dar las herramientas para que su formación profesional mejore continuamente. Es así como HP se preocupa tanto de celebrar a cada empleado para su cumpleaños hasta dar cursos de inglés para quien los solicite y subsidiando en un 80% MBA, para quien los requiera para desempeñar de manera óptima su trabajo. Con estas medidas se quiere lograr que el individuo se sienta parte de la compañía en donde existe una preocupación integral por que el trabajador se desarrolle como persona y como profesional. El encause correcto de los incentivos de HP se ve de manera clara en el desempeño que tienen sus empleados y en la alta fidelidad que le tienen a su trabajo y a la compañía. Nos damos cuenta de que ambos departamentos están conscientes de la importancia de tener un buen manejo de los recursos humanos dentro de la organización. Ambas empresas sacan provecho de esto, logrando obtener lo mejor de cada uno de los empleados. Por medio de las diferentes actividades y políticas que son valoradas por los individuos, las empresas incentivan a sus empleados, así la organización captura un mayor desempeño por parte de los individuos, mejorando ampliamente sus resultados. Según las personas que entrevistamos, para los empleados de ambas empresas, los incentivos son una herramienta fundamental para encausar su comportamiento. Ellos están convencidos de que su desempeño está afectado enormemente por las características externas a su trabajo. Los individuos tienen diferentes necesidades

y trabajan para cubrirlas, pero su satisfacción aumenta si a través de su trabajo cubre un mayor número de necesidades al esperado.

Miñarro, D. & García Perez, D. (s.f). *En su trabajo de investigación titulado “Gestión de los costes de calidad y rendimiento de las pequeñas y medianas empresas”*. Y de acuerdo con los resultados, puede concluir que el rendimiento cualitativo se ve influido de forma significativa por las siguientes variables:

- a) Situación de los costes de calidad. El parámetro asociado a esta variable muestra que una mejor situación de la empresa en sus costes de calidad, ejercerá una influencia positiva en los indicadores cualitativos de rendimiento.
- b) Estrategias tipo A y B. El signo del coeficiente asociado pone de manifiesto que los indicadores cualitativos de rendimiento mejorarán cuanto mayor sea la actividad innovadora, en productos y en mercados, llevada a cabo por la empresa.
- c) Posición tecnológica fuerte-buena. El signo del coeficiente asociado refleja que cuanto más puntera sea la empresa en el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías, en mayor medida se verán mejorados los indicadores cualitativos de rendimiento. Es decir, el rendimiento cualitativo empresarial mejorará cuanto más actividad innovadora, en procesos, lleve a cabo la empresa.

Finalmente, variables como la edad, el tamaño y el sector de actividad, no ejercen influencia significativa en los indicadores cualitativos de rendimiento empresarial

Al analizar la importancia que tiene la gestión y medición de los costes de calidad, como variable estratégica fundamental en la competitividad empresarial,

se pone de manifiesto la conexión directa existente entre costes de calidad y resultados, de forma que una adecuada gestión de estos costes se traduce en un aumento de los indicadores de rendimiento empresarial.

En la literatura empírica analizada, son numerosos los trabajos que se centran en analizar la influencia que los programas de gestión de la calidad total tienen sobre los indicadores de rendimiento empresarial. No obstante, el efecto que la gestión de los costes de calidad, como herramienta específica dentro de un programa TQM, ejerce sobre dichos indicadores de rendimiento, no es analizado con mucha frecuencia por los investigadores.

En el trabajo desarrollado, aplicado a una muestra final de 491 pequeñas y medianas empresas, se puede comprobar cómo la situación de la empresa sobre sus costes totales de calidad ejerce una influencia positiva y significativa en los indicadores cualitativos del rendimiento de la Pyme. Sin embargo, no se han encontrado relaciones significativas en los indicadores cuantitativos. Dada la naturaleza de los dos tipos de indicadores utilizados, cuantitativos que están más asociados a un horizonte temporal de más corto plazo, y cualitativos que están asociados a un horizonte temporal de más largo plazo, se pone de manifiesto que la adecuada y correcta implantación de un sistema de gestión y medición de los costes de calidad empieza a ejercer influencia sobre el rendimiento empresarial una vez que ha transcurrido un determinado plazo de tiempo. No hay que olvidar que una de las recomendaciones establecidas por la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA, 1995) a la hora de implantar un sistema de gestión y medición de los costes de calidad es que no hay que tener excesiva prisa en obtener resultados. Es decir, el sistema requiere

su tiempo, ya que las mejoras se obtienen como consecuencia de las acciones correctoras adoptadas (Deming, 1989, p. 97; Carr y Ponemon, 1994, p. 26).

### **2.1.1.2 Antecedentes a nivel Nacional**

Valencia, R. (2012). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial.* Al aplicar las instrucciones planteadas en el presente trabajo y con la asistencia integral de la alta dirección, se logró la certificación del SGC ISO 9001:2008 de la organización en estudio. Llegándose a las siguientes conclusiones:

- a. El funcionamiento eficaz del sistema solo es posible al operar en una gestión por procesos, para ello se identificaron todos los necesarios, donde se encuentran las diferentes actividades desarrolladas en la empresa, señalando a los clientes y proveedores internos, trabajando bajo los criterios del círculo de calidad PHVA, que hacen posible la mejora continua del sistema.
- b. En cada proceso, se han señalado los objetivos de calidad, los indicadores a utilizar y la meta hacia donde deben llegar los resultados, producto del análisis de la información extraída de los registros, enfocado siempre en la mejora continua del SGC.
- c. Se han identificado los procesos de creación de valor, los cuales son cruciales en el aseguramiento de la calidad del producto, por lo que requieren mayor atención. Estableciendo los procesos de diseño, producción y control de calidad, localizados en el área de producción.
- d. Se describió las actividades desarrolladas dentro de cada proceso, haciendo énfasis en los procesos de creación de valor, considerando las que se

despliegan en el SGC, asegurando un eficiente desempeño de las tareas que cubren a cabalidad los requerimientos de la norma ISO 9001.

- e. Se establecieron los procedimientos exigidos por la norma y se crearon otros, considerados importantes para la estandarización de las diferentes actividades desplegadas en la organización, sirviendo de guía para el trabajador en sus labores diarias.
- f. Los registros constituyen una base esencial en las decisiones que se tomen para la mejora continua del sistema. Para tal fin, se crearon una serie de formatos utilizados en la obtención de información asignados en los puntos críticos del sistema, con énfasis en los procesos de creación de valor.
- g. La participación del personal, con convicción, representa uno de los grandes pilares para la implementación exitosa del SGC. Para este propósito, se efectuó una adecuada gestión del personal con una apropiada capacitación y retroalimentación, cimentando una cultura de calidad en la organización y fortaleciendo la comunicación entre todos los integrantes.
- h. Las capacitaciones en el trabajador brindan las competencias necesarias para el buen desempeño de las nuevas actividades desarrolladas. Para lo cual, se identificaron las principales necesidades y se estableció un programa de adiestramiento, tanto interno como externo. Sin embargo, esto solo fue posible con la participación comprometida de la alta dirección, brindando los recursos suficientes para el eficaz progreso de lo planificado.
- i. Es trascendental mantener el SGC siempre activo y dinámico, con un seguimiento concienzudo del RED y el compromiso de la alta dirección,



donde cada uno de los integrantes de la organización es consciente de su importancia.

Centurión, R. (2013). En su trabajo de investigación "*Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa (2013)*". En sus resultados encontrados muestra:

Las Mypes de la provincia del Santa saben que gestionar su empresa con calidad contribuye a mejorar su rendimiento así lo reconoce la totalidad (100.0%). Esto conlleva usar técnicas modernas de administración como las 5 C que son aplicadas por el 76.9 %, el outsourcing y otras lo aplican el 23.1 % de las Mypes. Asimismo, aplicar una adecuada gestión de calidad que implica la participación de los trabajadores, pero a veces se dificulta cuando hay poca iniciativa por parte de los trabajadores (46.2%), algunos no se adaptan a los cambios (30.7%), otros tienen aprendizaje lento o desconocen el puesto (23.1%), razones por las que la mayoría de las Mypes no tiene un personal competitivo (69.2 %) y solo un tercio de estas lo tiene. Las técnicas que la totalidad de las Mypes utilizan para medir el rendimiento del personal es la observación (100.0%). Otro de los aspectos que impiden aplicar una adecuada gestión de calidad es la excesiva rotación de personal a que está sujeta la mayoría de estas Mypes (84.6 %). La totalidad de las Mypes (100%) considera que la capacitación al personal ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad, así lo afirma Rhea, cuando dice que la gestión es la actividad principal de todos quienes involucran una organización manteniendo un fin común mediante la determinación de políticas, normas, designando las responsabilidades del caso y con el único propósito de mantener

y mejorar un Sistema de Gestión de Calidad, la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general de equipos de trabajo, para poder lograr resultados positivos el cual no se está logrando en las Mypes de la provincia del Santa.

Luego el autor en su presente estudio sobre las Mypes de la provincia del Santa permite concluir lo siguiente:

La mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, pero conoce a sus competidores y percibe que es competitiva.

La mayoría de las Mypes tiene dificultades con el personal de poca iniciativa, que no se adapta al cambio, permitiendo una rotación constante, pero la totalidad de las Mypes coincide que con la aplicación de una adecuada gestión de calidad ha mejorado el rendimiento de su negocio.

También, Ojanama, A. (2014). En su trabajo de investigación: *Incidencia de la implementación de las ventas por internet en la gestión económica y financiera de la empresa Ada Fashion de la ciudad de Trujillo-Perú al año 2013. Tesis para obtener el Título de Contador Público*. Establece las siguientes conclusiones encontrando que:

- Al realizar el análisis de las ventas del año, 2012, observamos que en el año las ventas comenzaron a bajar notablemente, a través de los meses de enero a diciembre. En la que se ha tenido que establecer una estrategia para hacer aumentar las ventas.

- El efecto de Implementar las ventas a través de Internet, ha incrementado las ventas, porque si se continuaba solo con ventas físicas nuestra utilidad hubiese sido menor.
- Al medir y comparar los resultados observamos que la aplicación de las ventas por Internet ha mejorado nuestra gestión de nuestra empresa si en año 2,012 hemos obtenido una utilidad de S/. 15,977.69 y en el año 2,013 se ha incrementado en S/. 25,768.75, corroborando que la gestión de la empresa ha mejorado gracias a la implementación de las ventas por Internet.

### **2.1.1.3 Antecedentes a nivel Local**

Masia, M. (2016). En su trabajo *“formalización y gestión de calidad de las mype comerciales, rubro ropa del mercado central de talara (Piura), año 2016”*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración. Indicada los siguientes resultados:

El “Conocimiento de gestión de calidad” el 74.5% de Clientes, indican que NO tienen conocimiento de gestión de calidad. La gestión de la calidad es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una empresa. La norma ISO 9000:2000 define la gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. (Pérez, 2012).

En la tabla denominada “Factor importante” el 42.6% de clientes indican que la calidad es un factor importante para ellos. En la actualidad, cuando se habla de calidad, no se refiere exclusivamente a la del producto o del servicio, sino que se

tiene en cuenta la de toda la organización que es capaz de generarlos. Se refiere fundamentalmente a la calidad del equipo humano que integra la empresa. La calidad no se consigue gracias a los expertos en calidad sino a la participación activa de todos los miembros de la empresa. (Alcalde, 2009) –

En la tabla designada “el producto comprado cubre con las expectativas del cliente” el 76.6% de Clientes indican que SI cumple con sus expectativas el producto comprado. Herrera (2008), en su investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad para una MYPE” detalla que, referente a la satisfacción del cliente, no se han determinado los métodos para obtener información que permita conocer el grado en que se satisfacen a causa de los productos y servicios ofrecidos. Por otra parte, los procesos y productos no son medidos y, por lo tanto, se desconoce si tienen la capacidad para alcanzar los resultados y requisitos requeridos por el cliente. La empresa no ha establecido el procedimiento para identificar, controlar y prevenir el uso o entrega no intencional de producto no conforme. La no conformidad es detectada al momento de la venta o por medio de la devolución del producto. La falta de análisis de datos provoca la calidad centrada en la mejora continua, la implicación de la alta dirección, mantener un adecuado sistema de comunicación Después de los resultados obtiene las siguientes conclusiones:

Como elementos importantes de la gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara tenemos la calidad tanto del producto como del servicio brindado, cumpliendo con las expectativas que el cliente espera; la tecnología, como el contar con POS en las tiendas para facilitar los pagos ya sea con tarjetas de crédito o débito, para reducir los riesgos por la

inseguridad en la ciudad se tiene el uso de cámaras de seguridad en el establecimiento de ventas así como el uso de cajas automáticas para asegurar el dinero de las ventas del día.

El nivel de satisfacción de los clientes sobre la gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara es alto porque les brindan un producto y servicio de calidad que cubren sus expectativas, reciben trato amable y respetuoso por parte del personal de la tienda. Muchos de los clientes si recomendarían la MYPE donde realizaron su compra.

La formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara están caracterizadas por factores de su mejora en el marco legal como de la calidad del producto, tecnología y disponibilidad del buen servicio, ya que genera un uso más eficiente de los recursos y un mayor crecimiento para la MYPE estudiadas.

De La Cruz Vargas, R. E. (2016). En su investigación: *Propuesta de políticas, basadas en buenas prácticas, para la gestión de seguridad de la información en la municipalidad provincial de Paita; 2016. Tesis para optar el título de ingeniero de sistemas*. Según los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye que:

La Municipalidad Provincial de Paita carece de políticas y controles eficientes en cuanto a la protección de los activos de la información (los servidores públicos y/o contratistas, la creación de información, los procesos, las tecnologías de información incluido el hardware y el software y las instalaciones), por esta razón si resulta beneficioso el diseño e implementación de la propuesta de políticas, basadas en buenas prácticas, para la gestión de seguridad de la

información en la Municipalidad Provincial de Paita; 2016, el mismo que permitirá minimizar la pérdida de información, con lo que queda demostrado que la hipótesis general es aceptada. También se da los siguientes resultados y conclusiones:

1. Se puede observar que el 72.37% de los empleados municipales encuestados opinan que SI se encuentran expuestos a riesgos y amenazas debiendo disponer urgente de un plan de gestión de seguridad de la información, este resultado coincide con el indicado en la hipótesis específica que indicaba que la evaluación de la situación actual de los procesos de seguridad en la Municipalidad Provincial de Paita, en el año 2016; permitirá identificar las falencias de seguridad de la información por lo que se concluye que la hipótesis planteada queda aceptada.

2. Se puede observar que el 100.00% de los empleados municipales encuestados opinan que SI existe factibilidad técnica, económica y operativa de la propuesta puesto que la norma es de carácter obligatoria en todas las entidades del estado la cual justifica la viabilidad técnica. La factibilidad económica de esta propuesta también está garantizada ya que la municipalidad tiene conocimiento de los beneficios para salvaguardar la seguridad de la información por lo tanto aprueba la elaboración del diseño del plan de seguridad de la información. La factibilidad operativa está garantizada porque existe buena disposición por parte de la Municipalidad para mejorar la seguridad a fin de minimizar riesgos de pérdida de información, así mismo existe buena disposición por parte del personal de la Sub Gerencia de Sistemas e Informática para recibir capacitación en aspectos de seguridad informática,

este resultado coincide con el indicado en la hipótesis específica que indicaba que la inseguridad de la información existente en la Municipalidad Provincial de Paita, en el año 2016; justificará la factibilidad técnica, la inversión económica y operativa para el desarrollo de la propuesta, basadas en buenas prácticas, para la gestión de seguridad de la información por lo que se concluye que la hipótesis planteada queda aceptada.

3. Se puede observar que el 100.00% de los empleados municipales encuestados opinaron que NO existen controles pertinentes en cuanto a la seguridad de la información, por lo tanto queda demostrado que es necesario la elaboración de una propuesta de plan de gestión de seguridad de la información, ya que ella permitirá brindar un esquema de seguridad más sólido y eficiente en el manejo de los sistemas de información, este resultado coincide con el indicado en la hipótesis específica que indicaba que la necesidad de una eficiente propuesta de políticas basadas, en buenas prácticas, para la gestión de seguridad de la información en la Municipalidad Provincial de Paita, en el año 2016; respalda el desarrollo e implementación de la propuesta por lo que se concluye que la hipótesis planteada queda aceptada.

## **2.1.2 Variable Tecnología de la Información y Comunicación**

### **2.1.2.1 Antecedentes A Nivel Internacional**

Por otro lado, Riascos, S., & Aguilera, A. (2011). En su trabajo de investigación titulado: *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. Cuaderno de administración de la Universidad del Valle Cali, Colombia*. Los resultados encontrados permiten deducir que en el sector industrial existe una alta inutilización (69%) de paquetes software que apoyan los procesos de la

gestión de talento humano; el 31% utiliza para este fin las utilidades que suministran los ERP específicamente los módulos de RRHH, como SAP; también se evidencia la utilización de software propio o desarrollos in house de las organizaciones. Considerando que las herramientas TIC son mecanismos que permiten mejorar los procedimientos en las organizaciones, la baja utilización de estas herramientas en los procesos de gestión humana, podría ocasionar inadecuado seguimiento y control del personal en actividades tan importantes como la evaluación del desempeño, los programas de formación, los esquemas de retribución, reclutamiento y selección, análisis y diseño de cargos, entre otros.

En el sector de servicios se presenta alta utilización de software de apoyo (75.9%), se aprecia que existen diversos paquetes de software, el paquete office ofrece un apoyo importante a las empresas para los procesos administrativos, especialmente los de gestión del talento humano, así como también aquellos softwares relacionados con procesos de nómina, en este aspecto los paquetes contables son los más utilizados. Es importante considerar que para este sector es fundamental la satisfacción de los usuarios; esto justifica que la gran mayoría de las empresas que ofrecen servicios procuran invertir en tecnología que apoye la adecuada gestión del personal, ya que estos son quienes tienen contacto directo con los clientes. El sector comercial utiliza en gran medida software de apoyo para los procesos de gestión del talento humano (93.1%). En este sector el software de mayor utilización es el Sistema DARUMA, una solución que apoya de manera integral la Administración, Control y Mejoramiento de los Sistemas de Gestión, permitiendo cumplir con los estándares nacionales e internacionales; en cuanto a la administración del talento humano, se destacan



el manejo de indicadores de gestión, administración del riesgo, herramientas de mejoramiento, administración de registros. Este sector se afecta de manera directa por procesos como la globalización del mercado, las economías de escala, la mundialización de la economía; por ello es imperativo que su nivel de innovación en procesos administrativos, como el de gestión del talento humano, involucre inversión en las herramientas tecnológicas que el mercado ofrece.

En este trabajo el autor puede concluir que, aunque existe un número considerable de software que apoya los procesos de gestión del talento humano, no todos conciben funcionalidades para las actividades de esta área. De acuerdo con la investigación, la función que se encuentra en el software identificado en el mercado, se relaciona con el proceso de compensación, específicamente con el manejo de nómina. Considerando que el software ha sido diseñado de acuerdo con los requerimientos de las organizaciones, se puede deducir que estas se preocupan principalmente por establecer esquemas de control en la remuneración de los empleados y esto puede permitir avanzar hacia procesos de equidad interna y externa. La incursión de los servicios de internet en el contexto de las actividades operativas de las organizaciones se evidenció en la investigación mediante la utilización de las bolsas de empleo electrónicas, correo electrónico, páginas web, foros, chat, entre otros, especialmente útiles para el funcionamiento del área de gestión del talento humano, brindando agilidad en los procesos de comunicación, reclutamiento, formación y evaluación de desempeño; por tanto cabe mencionar que los recursos de internet han disminuido notoriamente la inversión en tecnología in house. Además, con la implementación de servicios outsourcing se favorecen las estrategias de

innovación que pretenden implementar las organizaciones y se logra una interesante transformación de los procesos relacionados con la captación de capital humano. Es indudable el avance en el desarrollo de técnicas TIC como son las redes neuronales, la lógica difusa, algoritmos genéticos, datamining, entre otras; específicamente la técnica del datamining ha sido probada como herramienta eficaz en el apoyo de la ejecución de procesos de selección de personal y evaluación del desempeño que forman parte de la gestión del talento humano. Esto contribuye al mejoramiento de la calidad de los productos y/o servicios que ofrecen las organizaciones. La diversidad de paquetes de software útiles para apoyar procesos de Gestión del Talento Humano, comprueba que estos se han convertido en un producto necesario para la industria de las TIC, debido al incremento de su uso por parte de todo tipo de organizaciones, especialmente en el sector comercial y de servicios. La clasificación de los procesos de Gestión del Talento Humano y la documentación de las herramientas TIC que los apoyan, hacen de este artículo una muy buena fuente de consulta para las personas interesadas en el mejoramiento de los procesos de gestión del talento humano en las organizaciones.

En su investigación de Correa, M. R., & Sanmamed, M. G. (2013), denominada: *La gestión del cambio Institucional en las universidades a través de las TIC*, *Revista de Docencia Universitaria* en su objetivo nos muestra el interés principal de conocer y describir los procesos de integración de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y del E-learning (consiste en la educación y capacitación a través de Internet) en la Universidad y, en

particular, en el contexto de la Universidad Coruña. Por lo que en su investigación presenta resultados y conclusiones muy significativas como las Ventajas de las Tecnologías de la Información y Comunicación que abarca en:

- **La Institución:** Los directivos de los veinticinco Centros de la UDC, exponen que son múltiples las ventajas que ofrecen las TIC a nivel de la Institución, e igualmente indicaron que hoy en día son imprescindibles para los Centros. Algunas de estas ventajas serían: rapidez de la información y de los procedimientos; abaratamiento de costos en diversos procesos; beneficios ecológicos (menos producción de papel); acceso a una mayor cantidad de alumnos; comunicación fluida; mejoras en la creación, transmisión y adquisición de conocimientos; amplían la publicidad de los Centros a través de las páginas web; se agiliza la elaboración y difusión de material didáctico; facilita la implementación de tutorías; posibilitan un modelo de formación continuo y permanente, entre otras.

*“Yo creo que las ventajas...todas, rapidez, archivos, la gestión de toda la información que la simplifica muchísimo, permite una comunicación rápida, que es la ventaja mayor que tiene...”*

- **Procesos de gestión:** En cuanto a las ventajas a nivel de los procesos de gestión, la mayoría de los directivos entrevistados señalaron que sería imposible llevar la gestión sin la presencia de las TIC.

Las principales ventajas mencionadas fueron: rapidez en los procesos administrativos generales (notas, actas, matrículas, etc.) , mejoras en la comunicación y alcance de la misma, facilidad para acceder a datos e información de alumnos, facilidad para hacer solicitudes, reducción de los

tiempos de presencia de los usuarios en las dependencias, reducción de papeles para archivar, mayor flexibilidad y control a la hora de desempeñar la gestión, acceso de información a través de las páginas web de los Centros, entre otros.

“Bueno en este Centro tanto como en cualquier otro hay un proceso de gestión que es el que claramente ha salido beneficiado, que es el proceso de matrícula, después hay otros procesos como son los relativos a las actas de las asignaturas, que están semiautomatizadas...”.

- **Investigación:** Para la mayoría de los directivos entrevistados, la investigación al igual que los procesos de gestión se beneficia de manera significativa por las TIC, alcanzándose hoy en día un alto nivel en todo lo que atañe a las tareas investigadoras.

*“Facilita la comunicación entre los miembros de los equipos y posibilita el acceso a un universo más amplio de fuentes de información”.*

En la investigación de Sabido, T., García, D., & Góngora G. (2013) denominado: *El Uso de las TIC en La Pyme y su relación con el Rendimiento. Área de investigación: Administración de la micro, pequeña y mediana empresa*. Los objetivos de este trabajo fueron a) Conocer qué tipo de innovaciones en TIC ha incorporado las PYME industriales manufactureras tradicionales; b) Si las características personales del directivo (edad, profesionalización, especialización) estimulan la incorporación de TIC; y c) Si el uso de las TIC mejora el rendimiento.

Con relación al primer objetivo se encontró que el 80.4% de las PYME estudiadas tienen alto equipamiento de hardware, mientras que sólo el 34.8% poseen alto equipamiento de software. Lo anterior muestra que no se está aprovechando lo suficiente la infraestructura de cómputo utilizando Software que ayuden en las actividades del negocio. Al analizar el efecto conjunto del equipamiento de TIC (tenencia de Hardware y Software al mismo tiempo) se observó que el 53.6% de las PYME utilizan en gran medida las TIC, en tanto que el 37.0% no lo utiliza. Se pudo notar mediante un análisis de contingencias que el 30.6% de las empresas que tienen alto equipamiento de Hardware y Software utilizan las TIC para el negocio.

En cuanto al segundo objetivo sobre las características personales del directivo, se observó que los que tienen formación en el área de negocios son los que en mayor medida estimulan la incorporación de TIC ya que en sus empresas existe un alto equipamiento y por el contrario se tiene bajo equipamiento de TIC si el directivo tiene estudios básicos. De igual forma la edad del directivo tiene relación con el equipamiento de TIC, se refleja que los directivos maduros (más de 40 a 55 años) mantienen un alto equipamiento, mientras que los directivos mayores (más de 55 años) tienden a tener bajo equipamiento. Para probar el tercer objetivo, si el uso de TIC mejora el rendimiento, se obtuvieron hallazgos de importancia, las empresas que tienen alto uso de TIC cuentan con alto equipamiento de Hardware y menor equipamiento de Software específicos. Se observó que las empresas que tienen un alto uso de TIC han obtenido mejor rendimiento en aspectos como adaptación a los mercados, imagen del producto, participación de mercado y productividad. En conclusión, se puede decir que las

PYME al utilizar TIC reflejan una relación positiva y significativa en su rendimiento, ya que al tener un alto uso se incrementa el rendimiento. Las PYME tienen suficiente infraestructura informática, aunque el uso de las TIC pareciera ser escaso y poco enfocado a lograr ventajas competitivas en la empresa. Se pudo notar que existen áreas de oportunidad para las PYME en temas como redes, comercio electrónico y comunicación corporativa a través de la web. El reto tecnológico y organizacional de las PYME es que sus directivos deben asumir que en la actualidad se encuentran inmersos en un mercado en el cual es de importancia vincular el uso de TIC con las actividades diarias de la empresa, para responder a las cambiantes necesidades que presenta dicho mercado, lo cual le resultará en un aumento en su rendimiento económico. Finalmente, es importante reflexionar que el estudio de las TIC en las PYME mexicanas puede representar un impulso hacia su crecimiento. Con los resultados obtenidos en este trabajo, será posible contribuir a fortalecer el conocimiento de la relación existente entre el uso de TIC y el rendimiento en las PYME. Un siguiente paso podría orientarse a realizar un estudio de casos, para analizar y actualizar las opiniones de los principales directivos de PYME, en relación a los factores que desalientan el uso de TIC así como también conocer los motivos por los cuales el uso de esas tecnologías no es intensivo a pesar de tener infraestructura suficiente.

#### **2.1.2.2 A Nivel Nacional**

Alfonso V. (2010). En su trabajo de tesis doctoral *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las*

*estrategias empresariales. La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito.* En algunas de sus conclusiones nos comenta que:

Las TIC son incuestionables y se encuentran en todo nuestro entorno, formando parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían las capacidades físicas y mentales, posibilitando un mayor desarrollo social. Así como las máquinas ampliaron nuestras capacidades físicas, las TIC amplían nuestras capacidades intelectuales.

Las TIC permiten una mayor capacidad de comunicación, favorecen el desarrollo de nuevos productos, crean nuevos mercados y oportunidades de negocio, facilitan la innovación y permiten aprovechar sinergias corporativas. Las TIC se manifiestan como un medio útil para la estrategia de diversificación de la empresa. En cuanto a la cooperación tecnológica entre empresas resulta un arma estratégica que permite impulsar proyectos y actividades que no se podrían emprender aisladamente de forma competitiva. En esta línea, hemos comprobado como el fenómeno del outsourcing tecnológico se ha consolidado como una solución de propuesta de valor adecuada para muchas empresas ante el rápido desarrollo tecnológico, la escasez de personal cualificado, los crecientes niveles de inversión necesarios y el compromiso de calidad de servicio reflejada en la satisfacción de los usuarios de sistemas de información y, en última instancia, de los clientes. Se ha evidenciado la interrelación existente entre las ventajas estratégicas competitivas relacionadas con la utilización de las TIC, produciéndose la creación de valor con la adopción de las TIC, tanto por el uso exclusivo para mejorar la eficiencia, como por la búsqueda del aprovechamiento para fidelizar clientes, así como para atraer a nuevos clientes y explotar nuevas

oportunidades de negocio, pudiendo contribuir también al liderazgo en costes y la diferenciación de forma simultánea. Por lo que hace a la segmentación, el uso de las TIC mediante el micromarketing y el desarrollo y gestión de las bases de datos supone identificar necesidades y demandas de los clientes, lo que permite segmentarlos de forma individualizada buscando el perfil adecuado a los productos y servicios, agrupándolos adecuadamente. La estrategia deberá definir el segmento de mercado al que dirigirse, determinando en base a la rentabilidad, en qué segmento o nicho habrá que crecer, así como qué segmento habrá que reducir o eliminar.

Las TIC son la piedra angular sobre la que se articula el progreso de las sociedades más avanzadas y constituyen un elemento esencial para mejorar la productividad, la innovación y la competitividad. Su implantación y desarrollo contribuyen de manera decisiva al tránsito hacia una economía de la información y el conocimiento, que es lo que caracteriza el desarrollo económico del siglo XXI.

Mayta, R. & León, W. (2009). En su artículo de la revista de la facultad de ingeniería industrial de la UNMS. *El uso de las tic en la enseñanza profesional*.

Nos comenta que la integración formada en sus áreas de conocimiento específicas sino preparada en el uso de las tecnologías y competentes para desarrollar recursos y metodologías pedagógicas basadas en su especialidad.

La capacitación docente en el uso de las TIC debe ser en forma continua y permanente debido a los cambios rápidos, el aumento de conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada.



Mediante el uso de las TIC se realiza el seguimiento constante o monitoreo del aprendizaje del alumno por parte del docente, así como el acompañamiento del aprendizaje por parte del padre de familia, solo de esta manera se logrará un cambio en todos los actores que participan en el aprendizaje educativo.

Según el porcentaje de usuarios de Internet en el mundo, Estados Unidos tiene el mayor porcentaje de población (penetración) con el 74.2% y el último lugar África con 6.8%, en América Latina ocupa el primer lugar Chile con el 50,4%.

En el Perú el porcentaje de hogares con servicio de TIC a diciembre del 2008, encontramos que el 60% tiene servicio de telefonía celular, el 29,0% de telefonía fija, 8,9% de TV-cable y el 7,6% en Internet.

Haciendo un análisis de cinco años, la variación porcentual desde el 2 003 al 2008 en el uso de las TIC se ha incrementado, en el servicio de Internet en 6,5%, en el uso de la computadora en 9,5%, en TV-Cable en 18,5%, en telefonía móvil en 45,2%, en telefonía fija en 7,1%, en consecuencia, tienen mayor acceso a las TIC los países desarrollados.

El trabajo investigativo de Quijano, A., & Fernando, K. (2016). Titulado: *Nivel de conocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) del personal administrativo en la corte superior de justicia de la provincia de Mariscal Luzuriaga–Piscobamba en el año 2015*. Señala que los resultados obtenidos indican que el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación del Personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga Piscobamba es el valor que más se repite es el valor medio con un 50 %. y el 50% del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba, tienen un nivel

medio en cuanto al uso de TICs, mientras un 43% cuenta con un nivel de uso de Tics alto y solo el 7% presenta un nivel de uso de Tics bajo. Con lo que se puede concluir que el nivel de uso de las Tics es favorable puesto que el uso de estas, mejora los diversos procesos existentes dentro de la entidad.

De lo que el autor puede concluir diciendo que:

Se describió el nivel de conocimiento del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba. Sobre las diversas tecnologías de información y comunicación. En esta se obtuvo como resultado que se encuentra en un nivel medio con un 57%, este resultado definitivamente es alentador, puesto que se va en camino a la mejora, gracias a las diversas capacitaciones que se vienen realizando.

Se describió el uso actual de las TICs por parte del personal administrativo en la Corte Superior de Justicia de la Provincia de Mariscal Luzuriaga – Piscobamba en su relación con los ciudadanos y agentes externos en el año 2015. Los resultados indican que se tiene un nivel medio con un 50% de los entrevistados, que indican que hacer uso de las TICs en sus labores cotidianas.

Por otro lado, Vásquez E. (2016). En su tesis: *Evaluación de la adopción de tecnologías de información centrada en el beneficio, costo y riesgo para las pequeñas y medianas empresas del rubro de la construcción en el Perú. Tesis para optar el título de ingeniero de sistemas*. Nos indica que esta investigación presenta y evalúa los resultados más significativos de la encuesta elaborada por la integración de las encuestas Barometer IT, Lean IT y ETICCE. La encuesta se envió a toda la zona norte del Perú, dividido en consultores (arquitectos e

ingenieros), técnicos, contratistas, ejecutores de obra y comerciantes de materiales de construcción. Se obtuvieron resultados de acuerdo a los datos obtenidos por la encuesta son referentes al sector económico, inversión y financiamiento para la adopción de tecnología, acceso a las computadoras y herramientas de comunicación, el uso de las TI en algunas operaciones de trabajo y en las áreas de enfoque: uso de CAD, uso de internet, comercio electrónico, personal TIC y, finalmente, planes y estrategias para la sostenibilidad de las empresas por la adopción de TI.

Teniendo unas conclusiones en que el 100% de las Pymes el porcentaje de empleados que trabajan con computadoras no es menor al 30%. En el 34% de las pymes, entre un 90%-100% de sus trabajadores cuentan con email y acceso a Internet y en ninguna Pymes baja del 50%. El uso de CAD en general es utilizado por las empresas ejecutoras de obra y los arquitectos, pero a nivel de microempresas, además el software de CAD basado en modelos se ve presente sólo entre los consultores. El uso de proyectos web y el comercio electrónico en la industria de la construcción todavía no está en un nivel alto ya que aún existen obstáculos y limitaciones, caso contrario a las soluciones móviles. El financiamiento para las inversiones en TI es asumido por las propias Pymes, considerando conjuntamente que se contrata y capacita poco a personal especialista en TIC.

### **2.1.2.3 Antecedentes a nivel local**

Domínguez, J. (2016). En su investigación “*Características de la capacitación y las Tics de las Mype comerciales rubro Lubricantes del A.H. los Algarrobos,*

*Piura, Año 2016*". Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas. Afina resultados encontrados como:

- "Aplica programas de inducción" se observa que el 100% de los encuestados si aplica programas de inducción a sus trabajadores.
- "Conocimiento de las TICs" se observa que el 67% de encuestados si tiene conocimiento.
- "Utiliza las TICs en su MYPE" se observa que el 100" si hace uso de las TICs.
- "se trata de la integración de las redes de teléfonos, televisión, cable, radio, computación e Internet, las cuales logran la circulación de toda la información y comunicación, fundamental para satisfacer las necesidades de las organizaciones y garantizarles un futuro sustentable". Constatándolo con el objetivo general características de las TICs, se observa que una de sus características es su aplicación y vemos que en las MYPE de estudio si se aplicas, pero las más básicas. Esto genera que la MYPE tenga una imagen de una empresa vieja que se quedó en el pasado, por lo que ya en estos tiempos se acostumbra a comprar desde casa sin ir a la MYPE.
- "cuenta con programas para organizar pedidos" se observa que el 100% no cuenta con un programa de tics para la organización de sus pedidos.
- "Cuenta con un blog" se observa que el 100 % de los propietarios no cuentan con un blog corporativo.
- "cuenta con internet de banda ancha" se observa que el 67% de encuestados no cuenta no internet en su MYPE.

- “Utiliza páginas web o redes sociales para promocionar productos” se observa que el 100% de propietarios hace uso de la publicidad por las páginas web o redes sociales.
- “cuenta con una página web” se observa que el 100% de propietarios no cuenta con una página web.
- “Beneficios del uso de las Tics” se observa que el 33% de propietarios quiere mejorar la gestión de productos, 17% reducir costos, 17% promocionar productos y 33% aumentar las ventas.
- Se le capacito al momento de ingresar a la MYPE” se observa que 60% de trabajadores respondió que no se le capacito.
- “Relación con su jefe” se observa que el 40% de trabajadores respondió que su relación es buena, el 30% regular y el 30% muy buena, vinculándolo con lo que indica. Constatándolo con el objetivo específico beneficios de capacitar, para que un trabajador se sienta comprometido con la organización y sienta que es una pieza importante para esta, este tiene que ser motivado por su jefe y una manera es capacitándolo, ya que lo ayudara a realizar mejor lo que el cargo indica, ser más productivo, resolver problemas por sí solo, tomar decisiones ayudándolo a desarrollarse.

El autor propone sus Conclusión:

- Se concluye que las MYPE de estudio no están gozando de ningún beneficio que ofrece la capacitación. Se determinó que de los tipos de capacitación: capacitación para el trabajo, capacitación dentro del trabajo y desarrollo de las MYPE, la gran mayoría de propietarios solo aplican charlas de inducción.

- Se identificó que, de los tipos de TICs, los Propietarios de las MYPE en su gran mayoría solo utilizan telecomunicaciones básicas.
- Se mencionó que de los usos de la TICs: gestionar pedidos, promocionar productos, conocer mejor a los clientes y reducir costos, la gran mayoría de los propietarios de las MYPE no los aprovecha de una manera adecuada.
- Las características de la Capacitación en las MYPE son charlas de inducción, Desempeño laboral, Seguridad laboral, clima organizacional y frecuencia, así mismo las Tecnologías de la información y Comunicación de la MYPE, se caracteriza por una imagen tecnología, promoción de productos, reducir costos y fidelización del cliente.

Lizana, E. & Pinelo, P. (2010). En su investigación *“tecnologías de información y comunicación (tics) en programa social de alfabetización Dirigido a mujeres de la zona rural de vice”-Piura; Tesis para obtener el grado Magister en Administración mención en gerencia empresarial*. Llega a los siguientes resultados:

- La posibilidad de aprendizaje a través de la tecnología (51%), la percepción de que el uso de las TICs les iba a brindar niveles de participación en clase (14%) y por la cercanía de los círculos de alfabetización respecto a sus domicilios (12%). Sorprende también la valoración que se otorga al aprendizaje de la computación (10%).

A nuestro juicio el desarrollar el programa de alfabetización usando TICs genera en cada una de las participantes un valor agregado a su aprendizaje, ya que el objetivo, además de enseñar a leer y escribir, también permite que se

aprenda conceptos básicos de computación en un nivel de usuario lo que las motiva a concluir el programa de alfabetización y no desertar de este.

- Con respecto a las dificultades para asistir al programa se obtuvo los siguientes parámetros, La falta de disponibilidad de tiempo (33%), los roles domésticos en el cuidado de los hijos y del hogar (20%), la vergüenza hacia los vecinos por su condición de analfabeta (13%), característica machista del marido (13%) y por los niveles de inseguridad de dejar sola su casa (13%).
- Cabe resaltar que la asistencia de las participantes en este programa de alfabetización alcanzó el 91% cifra que muestra que las mujeres se sintieron identificadas con la propuesta, y en el caso de las deserciones (16%), fue resultado de la presión ejercida por el entorno (la pareja, hijos, vecinos), que influenciaron a que las participantes no concluyan el programa piloto de alfabetización, en el caso de ausencias esporádicas, estas se debieron a las actividades productivas y de comercialización, celebraciones religiosas o enfermedad.

De esta forma analizando los resultados llega a Concluir:

- El uso de las TICs es una propuesta de alfabetización integral en un contexto rural, que se inscribe en la educación básica adulta y se robustece con la experiencia vivencial inherente a la actividad que desempeña las participantes.
- El uso de las TICs en el programa social de alfabetización mejora sustancialmente los procesos cognitivos de las participantes por constituir una herramienta muy útil e innovadora que garantiza el aprendizaje, la igualdad de oportunidades y su inserción a la participación comunal de su jurisdicción.

- La experiencia de la prueba piloto con el grupo de alfabetización usando las TICs permitió determinar que las mujeres de la zona rural, materia de estudio, tuvieron un alto grado de motivación y estímulo, que se reflejaron en los indicadores de mayor asistencia, menor deserción y alto nivel de socialización con su entorno.
- El grupo de alfabetización usando TICs determinaron mejores indicadores materializándose en el cumplimiento de la meta de logro denominada “Alfabetizada” establecido por el PRONAMA con la atenuante de la optimización en el tiempo, en el contenido del programa de alfabetización y en el costo incurrido.
- La introducción de la tecnología al programa social de alfabetización no es un problema de presupuesto o de grado de innovación, sino de determinación de conductas humanas y la voluntad política de los gestores responsables de estos programas sociales.
- La actualización e innovación de los procesos de alfabetización ayuda a que el conocimiento aprendido no caiga en el olvido y letargo.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 La Variable Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.1 Conceptualización**

De acuerdo a la NC ISO 9000-2005. “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”, nos dice que la gestión de la calidad son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, donde están las personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades,



autoridades y relaciones, en lo relativo a la calidad que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Por otro lado, la misma Norma ISO 9000-2005 (2005). Nos indica que “se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño”.

Los ocho principios que expresa la Norma ISO 9000-2005 (2005) son:

a) **Enfoque al cliente:** “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (ISO 9000-2005, 2005).

b) **Liderazgo:** “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización” (ISO 9000-2005, 2005).

c) **Participación del personal:** “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización” (ISO 9000-2005, 2005).

d) **Enfoque basado en procesos:** “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso” (ISO 9000-2005, 2005).

e) **Enfoque de sistema para la gestión:** “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos” (ISO 9000-2005, 2005).

f) **Mejora continua:** “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta” (ISO 9000-2005, 2005).

g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información” (ISO 9000-2005, 2005).

h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor” (ISO 9000-2005, 2005).

#### **2.2.1.2 Beneficios que aporta el sistema de gestión de calidad**

Según la Escuela Europea de Management (2016). Expresa que “la implantación de un sistema de gestión de calidad en la organización conlleva, sea cual sea la norma o modelo que empleemos, una serie de **beneficios para la compañía**”.

Estos son los más relevantes:

1. **Mejora de la satisfacción del cliente.** Los sistemas de gestión de calidad posibilitan que el proceso productivo esté enfocado tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar las demandas del cliente en el producto o servicio final, lo que permitirá que tenga acceso a una mejor oferta y esté más satisfecho. (Escuela Europea de Management, 2016).
2. **Homogeneización de los productos o servicios.** “Gracias al sistema de gestión de calidad, la organización no solo conseguirá resultados de mayor calidad, sino que también obtendrá una producción uniforme y estable, al aplicar durante el proceso unas pautas estandarizadas” (Escuela Europea de Management, 2016).
3. **Aumento de la eficiencia y reducción de costes.** Debido a que el sistema de gestión de calidad establece cuál es el procedimiento óptimo para crear un producto o servicio, la organización podrá eliminar los pasos innecesarios, desarrollar una gestión del tiempo más eficiente, detectar las áreas de mejora y reducir los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costes innecesarios. (Escuela Europea de Management, 2016).
4. **Incremento de la rentabilidad económica.** “Si la empresa logra la satisfacción del cliente con el menor coste posible, la consecuencia es que aumentará las ventas y reducirá gastos, repercutiendo directamente en el balance financiero de la compañía” (Escuela Europea de Management, 2016).
5. **Potenciación de la imagen positiva de la empresa.** El hecho de contar con un sistema de gestión de calidad va a favorecer que mejore la reputación de la

marca en el mercado, tanto entre los consumidores actuales que podrán acceder a productos y servicios de alto valor- como en los potenciales clientes –quienes oirán hablar del buen trabajo que desarrolla la empresa. (Escuela Europea de Management, 2016).

6. **Impulso de la motivación de los trabajadores.** Integrar a los empleados en el análisis de los procesos, para estudiar los aspectos mejorables, hará que se sientan más implicados con los objetivos de la empresa. Además, al conocer en todo momento cómo deben llevar a cabo el trabajo y qué se espera de ellos, les permitirá conseguir los resultados esperados, incrementando su satisfacción. (Escuela Europea de Management, 2016).
7. **Crecimiento de la coordinación interdepartamental.** “Dado que cada área o equipo de trabajo es consciente de su papel dentro del proceso, la interacción entre los diferentes departamentos se agiliza y simplifica, mejorando la producción final de la organización” (Escuela Europea de Management, 2016).

Gonzales, Y. (2013). Nos dice que para contemplar los beneficios que tiene implementar un sistema de gestión de calidad dentro de la organización se debe evaluar el punto de vista externo e interno de está. El ámbito externo de la empresa es de vital importancia ya que es la proyección que tiene: el cliente, los proveedores y la competencia. Cuando se tiene un sistema de gestión de calidad se pueden obtener beneficios como:

- Posicionamiento en el mercado, debido a la eficiencia en los procesos internos de la empresa.

- Aumento de la confianza con sus clientes debido a la capacidad de entrega y al mejoramiento del servicio.
- Mejor posicionamiento en el mercado debido a la organización que se maneja dentro de la organización.
- Debido al mejoramiento del producto se aumenta la fidelidad del cliente, lo cual se ve en mayores pedidos y mejores referencias.

Se debe tener en cuenta que el ámbito interno es el que va traer como consecuencia los beneficios a nivel externo, ya que son los que van hacer que a largo plazo los demás se mantengan, estos beneficios son:

- Aumento de la productividad de los trabajadores de la empresa, debido a que van a tener claro que es lo que tiene que hacer y como lo debe hacer.
- Mejoramiento de los ingresos, debido a la organización y al control que se maneja dentro de la empresa se podrá realizar una mayor cantidad de productos en un mejor tiempo y con una excelente calidad.
- Mayor flexibilidad y capacidad de respuesta en cada uno de los pedidos que se realicen.
- Manejo del control total de la calidad, por medio de los registros que se tienen y por el aumento de la comunicación entre trabajadores y gerencia.

No solo se van a tener los beneficios anteriormente mencionados, habrán otros como la disminución del riesgo ya que se va tener control en cada proceso de la empresa, con lo cual se pueden hacer mejores pronósticos y también se podrá intentar crecer con mayor confianza en lo que se tiene.

#### **2.2.1.4 Las Tics en la Gestión de Calidad:**

Jiménez, P. (2012). Nos dice que la evolución en estos años con respecto a la Calidad en las Tecnologías y los Sistemas de Información, ha sido no solamente escribir, procedimentar, planificar, ejecutar, revisar, y mejorar procesos tecnológicos, sino orientar las Tecnologías, los Sistemas de Información y en definitiva estos Sistemas de Gestión de la Calidad, al negocio, proporcionando además una serie de principios para que la Dirección de la Organización pueda implicarse y pueda gestionar también desde su perspectiva la Calidad en estos entornos tecnológicos

#### **2.2.1.5 La Calidad**

Tenemos varios personajes que conceptualizan la calidad por ejemplo para Juran (citado en Gutiérrez, 2010) nos explica que “Calidad es que un producto sea adecuado para su uso. Así, la calidad consiste en ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente”.

Velasco, J. (2005). Nos dice que cuando se habla de calidad no es suficiente con ser bueno hoy, sino que hay que mejorar todos los días; productos y servicios que hace unos años satisfacían plenamente, ahora se los ve deficientes, o empresas que fueron líderes en el mercado, hoy han sido sobrepasadas por sus competidores y tienen dificultades para sobrevivir.

El camino para poder continuar en el mercado es conseguir productos de calidad y a un precio competitivo de una manera continuada, y ello sólo es posible implantando un sistema de **gestión de la calidad** que haga énfasis en la mejora

continua, con lo que se aumentará la eficiencia de los procesos, se reducirán los costes y mejorará el grado de satisfacción de los clientes.

#### **2.2.1.6 Control de la calidad:**

Juran, J. (2009), sigue el conocido circuito de retroalimentación:

1. Evaluar la *performance* real.
2. Compararla con la meta.
3. Tomar medidas sobre la diferencia.

Juran promueve la delegación del control a los más bajos niveles posibles en la organización, cediendo la responsabilidad del autocontrol a los trabajadores. También promueve la capacitación de los trabajadores en la búsqueda de información y su análisis, a fin de permitirles tomar decisiones sobre la base de los hechos.

Alfaro, G. (2009). Nos cuenta que Armand V. Feigenbaum fue el creador del concepto de Control Total de la Calidad (CTC), al cual define como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en el desarrollo y mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos, y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes”.

Israel, G. (2011), nos dice que calidad es una estrategia competitiva y que la competitividad de una empresa se manifiesta en su entorno cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir tiene aptitud para el uso.

Nebrera, J. (2017). La Calidad Total supone un cambio de cultura en la empresa, ya que la gente se debe concienciar de que la calidad atañe a todos y que la calidad es responsabilidad de todos. La dirección es responsable de liderar este cambio, mediante la implantación de un sistema de mejora continua permanente, y mediante la instauración de un sistema participativo de gestión. Aparece la figura del cliente interno y externo, mediante la que se busca la mejora de la calidad en todos los puntos de la cadena de valor del producto. Para ello, y dado que el proveedor es una parte muy importante de nuestra cadena, se busca su colaboración, viéndolo más como un compañero que como un enemigo. Dado que el personal es consciente de la importancia de la calidad, la mejor forma de comprobar la calidad de nuestros productos es hacer que sea el propio personal el que se controle. Para ello se emplean técnicas de control estadístico, que ahora conoce todo el personal de la empresa. Es lo que se conoce como autocontrol.

## **2.2.2. Variable Tecnología de Información y Comunicación (TIC):**

### **2.2.2.1 Conceptualización**

La tecnología de la información y comunicación aparece de hace mucho tiempo. Así en la primera mitad del siglo XX cuando aparecieron los primeros computadores electrónicos y digitales, los cuales sólo tenían capacidad para cumplir una tarea particular. Por ejemplo, el Computador Z1 fue un prototipo creado en Alemania, en la década del 30, para realizar algunas complejas operaciones matemáticas requeridas en la construcción de aviones; el Colossus fue creado en la década del 40 por el Gobierno Británico para descifrar las comunicaciones alemanas a partir de algoritmos matemáticos; mientras que el



ENIAC fue creado en Estados Unidos, también en la década del 40, para calcular la trayectoria de proyectiles. (Benavides et al., 2011).

Tal cual que las TIC fueron evolucionando y se han desarrollado de manera rápida; al comparar los diversos desarrollos que se han dado, se reconoce que además de mejorar sustancialmente la capacidad de procesamiento en este tiempo, los de ahora permiten realizar un sinnúmero de tareas: almacenar archivos, crear presentaciones, reproducir y editar música y videos, navegar por la web, enviar y recibir correos electrónicos, acceder a sistemas de información, conocer mapas geográficos, información censal, información meteorológica, acceder a noticias de diferentes países del mundo, incluso hacer llamadas de voz y de video y acceder a videoconferencias, entre muchas otras posibilidades integradas en un artefacto. En cuanto a las comunicaciones, hace cincuenta años se contaba con el servicio de telefonía, telegrafía y el correo postal. El primero, usado para hablar entre personas, era un servicio costoso y al que muy pocos tenían acceso. El segundo daba la posibilidad de enviar mensajes de texto entre oficinas ubicadas en diferentes partes del mundo, almacenando estos mensajes en papel hasta que la persona a quien iba destinado lo recogiera. Finalmente, el correo postal era el servicio con mayor alcance, pero el más demorado, ya que las cartas en papel debían realizar el viaje desde el lugar de procedencia hasta el de destino. Hoy en la telefonía convergen otros servicios, como el reconocimiento de llamadas, buzón de mensajes, acceso a Internet e incluso servicio de televisión por cable. La telegrafía y el correo postal, por su parte, se volvieron servicios obsoletos, casi desapareciendo por completo, siendo reemplazados por la telefonía móvil celular e Internet. Si se observa el caso de

Colombia, se encuentra que la telefonía móvil celular lleva dos décadas. Aunque en un principio sólo ofrecía el servicio de llamadas de voz, luego implementó el envío y recepción de mensajes de texto, el acceso móvil a Internet y más recientemente la realización de video llamadas. Posibilidades de comunicaciones personales y móviles que permiten el contacto entre las personas desde cualquier lugar del mundo y en cualquier formato (texto, audio, video), a precios bastante asequibles. En cuanto a la televisión y la radio, se encuentra un aumento en la calidad y amplitud de las posibilidades del servicio gracias a los desarrollos tecnológicos. Así, se ha pasado de las imágenes en blanco y negro a las de color, de dos canales nacionales a decenas de canales internacionales a través de los servicios de televisión por cable o satelital, de televisores con pantalla de tubo a televisores de plasma o LCD, y un notable mejoramiento de la calidad del video y audio y la recepción de mayor información a través de la introducción de la televisión digital. Sin embargo, el verdadero salto se dará, en un futuro no muy lejano, con la posibilidad de tener televisión bajo demanda e interactuar con los programas y otros usuarios. (Benavides et al., 2011).

También se expresa que, toda esta revolución se ha dado gracias al desarrollo tecnológico-científico, la miniaturización de los componentes electrónicos y la creación de nuevos algoritmos de procesamiento de información y de protocolos de comunicación. Esto es lo que ha permitido contar, por ejemplo, con computadores que ya no ocupan cientos de metros, ni consumen decenas de kilovatios hora, sino que tienen el tamaño de un cuaderno (como los Netbooks y los iPads), o con celulares con funcionalidades de computadoras (Smartphones

como los iPhones), que además permiten la recepción de radio y TV, tomar fotografía y video, llevar una agenda electrónica, etc. Por estas razones, las TIC se definen como artefactos y procesos que surgen debido a la convergencia en los desarrollos de la electrónica, la computación y las telecomunicaciones, haciendo posible la integración de soluciones, sistemas y servicios relacionados con el manejo de la información y la ampliación de las posibilidades de comunicación, a través de dispositivos universales (computadores portátiles o celulares inteligentes), usando una misma interfaz de interacción (software para navegar por la web) y utilizando como único medio Internet. (Benavides et al., 2011)

Las TICs se van modernizando cada año y se pueden calificar como nuevas y hay varios autores que la conceptualizan como “el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información” Gisbert et al., (citado en Adell, 1997, pág. 413).

Pablo, S. (2016), en su trabajo de investigación conceptualiza a las tics; nos dice que se denominan Tecnologías de la Información y la Comunicación, comúnmente conocidas con las siglas TICs, al conjunto de herramientas, soportes y canales que permiten el acceso, adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información, ya sea en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética, además de la difusión de

contenidos digitalizados. Las TICs engloban los elementos y técnicas utilizados en el tratamiento y la transmisión de la información, fundamentalmente en los campos de la Informática, Internet y Telecomunicaciones.

#### **2.2.2.2 Características de las TICs en la empresa:**

La Comisión Europea (citado en Alfonso, 2010), nos dicen que "Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones".

#### **2.2.2.3 La Cultura Tecnológica**

Restrepo, L. (1999); nos dice que se entiende por tecnología los procesos, los conocimientos que los sustentan, así como los productos de estos procesos, sean artefactos o servicios, que tienen como objetivo solucionar problemas concretos, o mejorar la calidad de vida. La transferencia de tecnología es ocasión para adquirir nuevos conocimientos, y desarrollar el ingenio, la creatividad y la habilidad, implicando siempre al factor innovación. Hoy la tecnología es la principal herramienta de trabajo del hombre, pero como toda herramienta, para sacarle el máximo provecho, hay que conocerla y utilizarla correctamente, en función de su impacto sociocultural, esto implica la construcción de una cultura tecnológica.

Por cultura tecnológica se entiende un amplio espectro que abarca teoría y práctica, conocimientos y habilidades, sumados a una actitud creativa que nos posibilite no ser espectadores pasivos en este mundo tecnológico. Los conocimientos y habilidades que nos permitan una apropiación del medio en para evitar caer en la alienación y la dependencia. La cultura tecnológica debe aportar una visión integradora de todas las modalidades de la conducta humana y una concepción del hombre como una unidad que se compromete con todas sus potencialidades en todos sus actos.

- ✓ **La internet:** Díaz, J. (2016) afirma que la internet es un medio de comunicación utilizado por muchos para la difusión masiva de información y para otros como centro de esparcimiento y diversión; pero lo que otros cuantos no han caído en cuenta es que Internet es la mejor valla publicitaria que podemos adquirir para promocionar y posicionar nuestra empresa sin necesidad de tocar puerta a puerta la casa de cada usuario, esperando darle a conocer el producto.
- ✓ **La web:** según Begoña, O. (2016), una página web es un documento disponible en Internet, o World Wide Web (www), codificado según sus estándares y con un lenguaje específico conocido como HTML. Es algo a lo que estamos acostumbrados a acceder si leemos este artículo pero no todos conocen realmente su funcionamiento. A estos sitios se puede llegar a través de los navegadores de Internet, que reciben la información del documento interpretando su código y entregando al usuario la información de manera visual.

Estos suelen ofrecer textos, imágenes y enlaces a otros sitios, así como animaciones, sonidos u otros.

✓ **Intranet:**

Zagirovich (2015) dice que la intranet es una Red de Área Local (LAN) que utiliza las tecnologías de Internet (TCP/IP, navegador, aplicación de correo electrónico) y no es necesario que esté conectado a Internet. Es decir, es una red que usa e integra tecnologías y protocolos típicos de Internet para admitir la comunicación dentro de una empresa o un organismo. Normalmente su arquitectura crea vínculos de seguridad para poder separarlo de Internet con un cortafuego. Una Intranet es una red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir de forma segura cualquier información o programa del sistema operativo para evitar que cualquier usuario de Internet pueda ingresar. En la arquitectura de las Intranets se dividen el cliente y el servidor. El software cliente puede ser cualquier computadora local (servidor web o PC), mientras que el software servidor se ejecuta en una Intranet anfitriona.

- ✓ **Extranet:** la publicación de Dip, P. (2010). En el blog nos dice que es una red privada virtual que utiliza protocolos de Internet, protocolos de comunicación y probablemente infraestructura pública de comunicación para compartir de forma segura parte de la información u operación propia de una organización con proveedores, compradores, socios, clientes o cualquier otro negocio u organización. Se puede decir en otras palabras que una extranet es parte de la Intranet de una organización que se extiende a usuarios fuera de ella. Usualmente utilizando Internet. La

extranet suele tener un acceso semiprivado, para acceder a la extranet de una empresa no necesariamente el usuario ha de ser trabajador de la empresa, pero si tener un vínculo con la entidad. Es por ello que una extranet requiere o necesita un grado de seguridad, para que no pueda acceder cualquier persona. Otra característica de la extranet es que se puede utilizar como una Internet de colaboración con otras compañías.

✓ **Correo electrónico:**

Perez, J. & Merino, M. (2008), conceptualizan al correo electrónico como **e-mail**, un término inglés derivado de **electronic mail**; es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), pero también permite nombrar a otros sistemas similares que utilicen distintas tecnologías. Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.).

✓ **Blog:** Pérez, J. (2016), nos dice que el blog es un sitio web con formato de bitácora o diario personal. Los contenidos suelen actualizarse de manera frecuente y exhibirse en orden cronológico (de más a menos reciente). Los lectores, por su parte, suelen tener la posibilidad de realizar comentarios sobre lo publicado.

✓ **Teletrabajo:** de acuerdo al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015) define al teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de

la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores.

#### **2.2.2.4 Las Ventajas de las TIC en las organizaciones:**

Según De Jesús, E. (2013). Nos dice que “las TICs son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente”.

Además, para que la implantación de nueva tecnología produzca efectos positivos hay que cumplir varios requisitos: tener un conocimiento profundo de los procesos de la empresa, planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información e incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente, empezando por los más básicos. (De Jesús, 2013)

Las TIC son un elemento clave para hacer que nuestro trabajo sea más productivo: agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando nuestros productos en el mercado. El buen uso de las TIC permite a las empresas producir más cantidad, más rápido, de mejor calidad, y en menos tiempo y le ayudan a la competitividad.



Blog Andalucía es Digital (2016). A la hora de poner en valor las ventajas de las TIC para las empresas, hay que tener muy claro que el proceso de transformación digital es imparable y que, para muchas pymes las nuevas tecnologías son la oportunidad que estaban esperando no solo para mantenerse, sino para crecer y llevar más allá sus negocios. ¿Cuáles son las ventajas de las TIC?

- 1.** Apertura de mercados a nivel global gracias a la implantación y ventajas del ecommerce.
- 2.** Nuevos modelos de negocio y en la relación con el cliente.
- 3.** Automatización de servicios y procesos internos y externos.
- 4.** Importante ahorro de costes.
- 5.** Flexibilidad en su relación con sus empleados gracias a la implantación de soluciones de teletrabajo.
- 6.** Fomento del trabajo colaborativo.
- 7.** Agilidad en la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno como en la relación con sus clientes.
- 8.** Mejora en la comunicación interna y externa.
- 9.** Información precisa de nuestro mercado y clientes gracias a la implantación de soluciones Big Data.
- 10.** Nuevas estrategias apoyadas en herramientas y estrategias de marketing digital y gestión de redes sociales.

### **2.2.3 Con la empresa en investigación: Cooperativa agraria APPBOSA.**

#### **2.2.3.1 Conceptualización**

La Cooperativa agraria APPBOSA, es un grupo de 465 productores donde cada productor tiene un área de 0.50 ha. a 5 ha. Se sitúa a la margen derecha del río Chira, en el distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana, en el sector Nueva Esperanza s/n - centro Poblado de Samán (a 200 metros de la posta médica). Siendo su actividad principal el empaque y comercialización de banano orgánico en cajas de 18.14 kg. Y 13 kg. Para la venta de mercado internacional y de 20 kg para mercado local. Además, es una Cooperativa inscrita en SUNARP con partida registral No. 11003719.

#### **2.2.3.2. Características de la Cooperativa Agraria APPBOSA**

De acuerdo al Plan Estratégico (2016). APPBOSA, la cooperativa tiene las siguientes características:

Se constituyó en enero del 2003, inicialmente fueron 109 productores los fundadores de la asociación.

Desde aquel momento hasta ahora la cooperativa agraria APPBOSA dio pasos firmes y diferenciarse de las demás organizaciones. Desde un primer momento, supieron administrar bien sus recursos, se capitalizaron rápidamente y sus socios siempre han tomado las mejores decisiones, pensando en el bienestar de la cooperativa.

La cooperativa APPBOSA está construyendo su propia cultura organizacional y como parte de este esfuerzo, consagra a cinco valores fundamentales como la

base de sus normas internas a ser respetadas por todos sus integrantes; socios, colaboradores y directivos estos valores son:

- Lealtad
- Respeto
- Solidaridad
- Honestidad y
- Justicia.

### **1. Misión**

La cooperativa a través del presente y futuros planes estratégicos:

“Somos una Esta misión motiva y guía la acción institucional y es la finalidad que pretende alcanzar empresa cooperativa líder en la exportación de banano orgánico de calidad, con responsabilidad social y ambiental para el bienestar de nuestros socios, colaboradores y consumidores”.

### **2. Análisis FODA**

Esta es una de las técnicas más utilizadas y conocidas para analizar a una organización a nivel interno y externo. Resulta de gran ayuda por su simplicidad y a la vez grado de detalle que se puede alcanzar evaluando de manera participativa en este caso a la cooperativa; tomando en cuenta las visiones de sus socios, directivos y colaboradores.

#### **- FORTALEZAS:**

- ✓ Cooperativa socialmente responsable a nivel interno y con la comunidad.
- ✓ Inversión en una serie de servicios dirigidos a mejorar la productividad y calidad a nivel de finca.

- ✓ Se respeta siempre el marco legal establecido
- ✓ Appbosa tiene solvencia económica y financiera.
- ✓ Cuenta con vehículos propios para el traslado de sus cajas desde las empacadoras al centro de acopio.
- ✓ Prestigio ganado a nivel nacional e internacional.
- ✓ La cooperativa mantiene 4 certificaciones sostenibles.
- ✓ Cooperativa con mayor grado de eficiencia y competitividad.
- ✓ Se respetan los contratos con los clientes.
- ✓ Se cuenta con un volumen producción para de exportación que permite capacidad de negociación y sostenibilidad.
- ✓ La mayor parte de sus socios están concentrados en un sólo sector.
- ✓ Buena relación entre la empresa y sus trabajadores.
- ✓ Se cuenta con buena infraestructura de cosecha y post cosecha.

- **OPORTUNIDADES:**

- ✓ Clima subtropical favorece al banano
- ✓ Existencia de aguas subterráneas.
- ✓ Los suelos son apropiados.
- ✓ Apertura de nuevos mercados.
- ✓ La fuerte demanda mundial del banano orgánico.
- ✓ El mercado del Comercio Justo.
- ✓ El financiamiento de créditos agrarios.

✓ Apoyos de diferentes ONGs y de cooperación pública.

✓ Cercanía al puerto de Paita.

- **DEBILIDADES**

✓ Falta mejorar la comunicación desde la cooperativa hacia sus socios.

✓ La inversión en desarrollo de capacidades aún es baja.

✓ Socios poco interesados en capacitarse.

✓ Falta mayor inversión en marketing.

✓ No contamos con una política salarial.

✓ Falta de concientización del trabajo del tema de salud y seguridad laboral.

✓ Baja participación de las mujeres en la organización.

- **AMENAZAS:**

✓ Cambio Climático.

✓ Sequía.

✓ Recurrencia del Fenómeno de El Niño.

✓ Aparición e intensificación de las plagas y enfermedades.

✓ Baja de precios en el mercado.

✓ Ausencia de una clara política de Estado en favor de la agro-exportación.

✓ Disminución del draw back.

✓ Pérdida de la capacidad de almacenaje de la Represa de Poechos.

### **3. Ventaja competitiva**

Dentro de todas las fortalezas identificadas, APPBOSA reconoce sus dos principales ventajas respecto de sus competidores.

Es así que al ser analizadas las fortalezas colocadas en el análisis FODA se llegó a la conclusión de que la cooperativa cuenta con dos ventajas competitivas, estas son:

**a) Geográfica**

La Cooperativa cuenta con la mayoría de sus socios concentrados en un sólo sector productivo.

**b) De gestión**

En la toma de decisiones siempre predomina el interés colectivo al interés individual.

**4. Visión de APPBOSA al 2020**

En el año 2020, la Cooperativa Agraria APPBOSA, es una organización con socios comprometidos, que invierten permanentemente en la mejora de sus capacidades de liderazgo y de gestión y que desarrolla una administración transparente y eficiente de los recursos de todos los socios.

La cooperativa es socialmente responsable con sus colaboradores, que respeta las leyes laborales y cuenta con una política laboral justa, que privilegia el diálogo social, el desarrollo de capacidades, la salud y seguridad ocupacional y la productividad, generando un clima laboral favorable donde empresa y colaboradores ganan.

En estos años la empresa apoyará con mucho énfasis el desarrollo productivo de sus socios; invertirá en pozos tubulares para mejorar el riego, promoverá la renovación progresiva de plantaciones con semilla mejorada, profundizará los programas de abonamiento, control de la mancha roja, deshije y protección del racimo; todo esto con el fin de lograr que sus socios eleven su productividad.

Finalmente, se ampliarán áreas para siembra colectiva de nuevos productos de exportación con proyección de diversificarse.

En cuanto a la proyección comercial, Appbosa mantendrá su liderazgo en las exportaciones de banano orgánico del Perú, ampliándose a nuevos mercados, innovando tecnología para mejorar su proceso de cosecha y empaque, mejorando la calidad y autenticidad de su fruta orgánica y contando con un representante comercial en los mercados de destino. Asimismo, se posicionará en las cadenas de supermercados a nivel nacional. Appbosa también logrará darle valor agregado a su producto a través de su industrialización.

La cooperativa es responsable con el medio ambiente y desarrolla inversiones para protegerlo, conservarlo y generar conciencia ciudadana ambiental; de manera directa o en alianza con otras instituciones nacionales e internacionales. Mantendrá la inversión social con equidad, que genera impacto en nuestros socios y en la comunidad y nos posicionaremos como la institución local referente en proyección comunitaria.

## **5. Objetivos estratégicos al 2020**

APPBOSA pretende perfilar mejor sus objetivos de desarrollo y por ello y para un mejor ordenamiento de su accionar, se ha propuesto objetivos según cada eje.

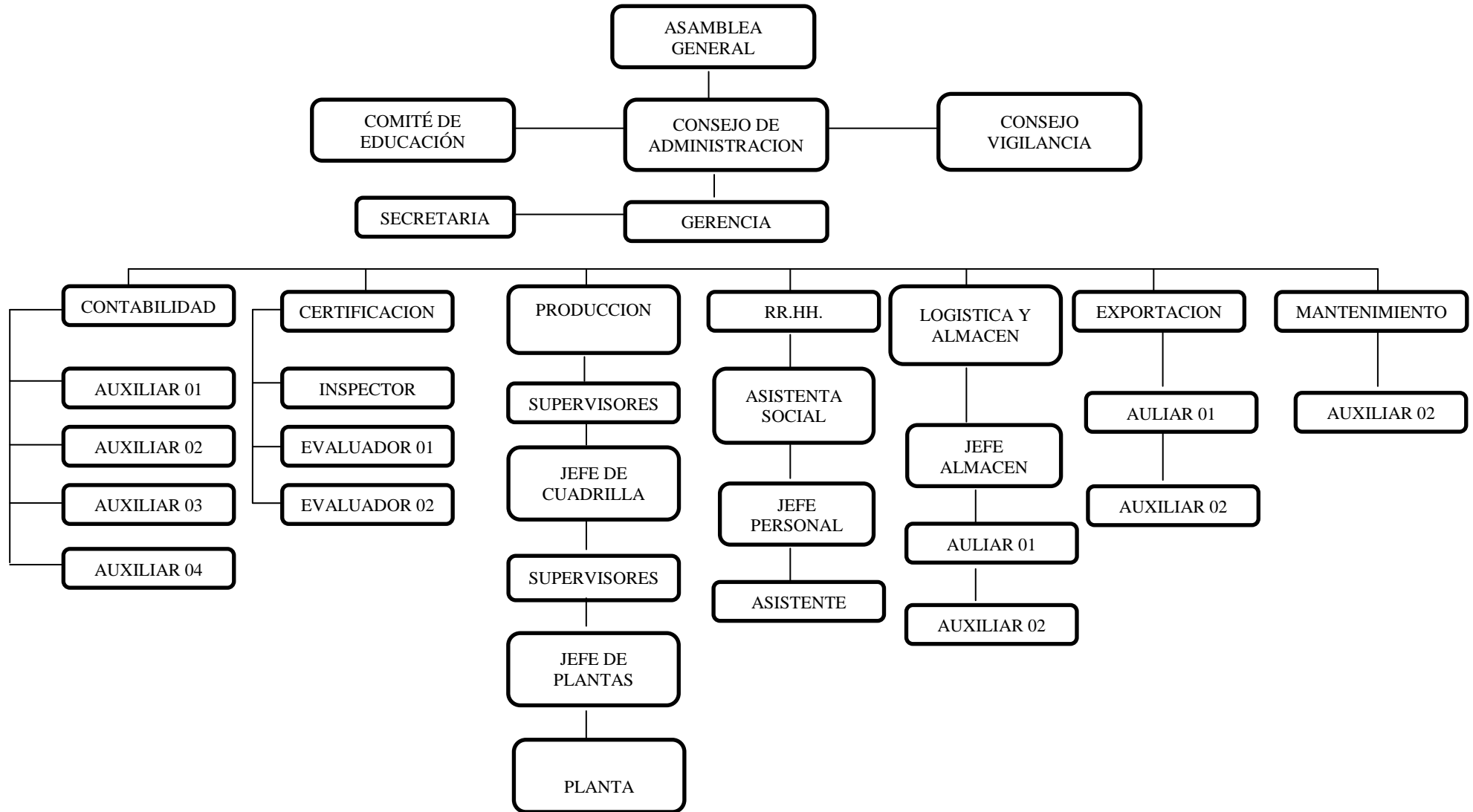
- a) Fortalecer las acciones de mejora de la productividad y diversificación productiva.
- b) Garantizar al 100% la autenticidad orgánica del banano.
- c) Lograr una gestión organizativa eficaz y eficiente.

- d) Fortalecer la gestión administrativa y financiera para el mejor manejo de los recursos.
- e) Ampliar la oferta exportable y el número de clientes y mercados.
- f) Agregar valor al producto a través de su industrialización.
- g) Profundizar los programas sociales para mejorar el bienestar de los socios, colaboradores y comunidad.
- h) Desarrollar una política laboral que respeta el marco legal y permite el bienestar de los colaboradores y sus familias.
- i) Desarrollar acciones de protección, conservación y generación de conciencia ambiental entre los socios y comunidad.

## **6. Organigrama Funcional de APPBOSA**



**Cuadro 1: Organigrama funcional de APPBOSA**



### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y nivel de la investigación**

##### **3.1.1 Tipo**

El tipo de investigación fue descriptivo porque el autor Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M del Pilar, (2010). Nos dice que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, y este trabajo de investigación detalla y especifica el comportamiento de las dos variables; además se está buscando encontrar las características de la Gestión de Calidad con respecto al uso de las tecnologías de información y comunicación en la Cooperativa Agraria APPBOSA distrito de Marcavelica. Provincia de Sullana. Año 2017.

##### **3.1.2 Nivel**

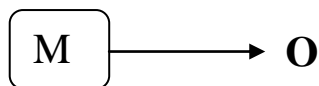
El nivel de investigación fue cuantitativa porque los autores Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M del Pilar, (2010) nos dice que los estudios cuantitativos plantean relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas; porque en este trabajo se espera elaborar un reporte con resultados cuantitativos, que ayudará a dar recomendaciones para la toma de decisiones de la empresa en estudio. Además esta investigación examinará los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Además

recogerá y analiza datos sobre las variables y estudiará las propiedades y fenómenos de la situación problemática de una manera objetiva.

### **3.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, porque Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M del Pilar, (2014). La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Así como en esta investigación se estudiará el comportamiento de las variables tal y como se dan en el contexto natural.

El diseño se presentó en grafico de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra (Cooperativa Agraria APPBOSA)

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y TIC.

### **3.3 Población y Muestra**

#### **3.3.1 Universo o Población**

Walabonso, A. (2011). Explica que el Universo o población son dos palabras que han sido adoptadas para referir a la totalidad del objeto de investigación. Por lo tanto, es el conjunto total de personas, grupos, instituciones o fenómenos que son objeto de investigación y que en una definición cuantitativa hay que

indicar, en lo posible, el número exacto de personas, unidades de instituciones o cosas que comprende, siempre que sea un universo finito.

En esta investigación se ha contado con una población o universo conformado por 22 personas que representan 09 a la parte de directivos y gerencia y 13 a colaboradores de confianza de la Cooperativa agraria APPBOSA del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, año 2017. De acuerdo al siguiente cuadro donde se muestra el cargo de cada ejecutivo.

## CUADRO 2

### REPRESENTANTES Y COLABORES DE CONFIANZA DE LA COOPERATIVA AGRARIA APPBOSA

N°	DIRECTIVO/JEFE DE ÁREA	Cargo
	<b>DIRECTIVOS Y GERENCIA</b>	
	<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>	
01	José Santos Palomino Ordinola	Presidente
02	Elizandre Valladares Agurto	Vice presidente
03	Maresla Delgado De Delrosario	Secretaria
04	Elmer Farías Rosales	Tesorero
05	Juan estrada García	Vocal
	<b>CONSEJO DE FISCALIZACIÓN</b>	
06	Alejandro Escobar Atoche	Presidente
07	Luz María Mena Calderón	Secretaria
08	Nery Mejías Escobar	Vocal
	<b>GERENCIA</b>	
09	Ronald Garrido Agurto	Gerente General
	<b>JEFES DE AREA</b>	

10	Gaby Escobar Ordinola	Área Contable
11	Laureano Calderón More	Área de Producción
12	Juan Calderón More	Área de Exportaciones
13	Marcia Herrera Reto	Área de Certificaciones
14	Katy Zapata Hidalgo	Área de Asistencia Social
15	Esteban Socola Correa	Área de Personal
16	Yonald Romero Mejías	Área de Seguridad y Salud
17	Luís Mejías Escobar	Área de Trazabilidad
18	German More Chapilliquen	Área de Logística y Almacén
19	Giancarlo Carrillo Rojas	Área de Mantenimiento
20	Andrés Estrada García	Área de Calidad y Producción
21	Luis Castillo Silva	Área de Calidad y Producción
22	Marcelino Valladares Castro	Área de Calidad y Producción

Así para estudiar a las variables se acudieron a fuentes primarias de información como son a los directivos y Colaboradores de confianza de la organización como los jefes de áreas y supervisores. Dicho dato se obtendrá por un trabajo personalizado utilizando la técnica de la observación, eligiendo a las personas más indicadas y representativas de la empresa.

El espacio que abarcará la investigación está incluido o pertenece a la provincia de Sullana por lo que se muestra de la manera siguiente:

#### **UBICACIÓN:**

Según el Instituto Geográfico Nacional, la provincia fronteriza de Sullana, está situada en la parte media y el norte del departamento de Piura, entre las

coordenadas geográficas 80°13'19" y 80°56'13" de longitud Oeste y 4°4'15" y 5°14'86" de latitud Sur, con una extensión de 5,423.61 Km<sup>2</sup>. y un perímetro de 445 Km. Su capital es la ciudad de Sullana que se encuentra ubicada en la margen izquierda del río Chira, a 04°53'18" de latitud Sur y a 80°41' 07" de longitud Oeste, a una altura de 60 m.s.n.m. Extensión: 5,423.61 Km<sup>2</sup>Capital: Sullana

**POBLACIÓN:** 234,562 Habitantes aproximada (42% Población de la sub. - Región).

**ALTITUD:** 59 m.s.n.m.Clima: Desértico y semi tropical, con una temperatura promedio de 20°C, variando entre 14°C en invierno y 37°C en verano.

**LÍMITES:**

La provincia de Sullana limita: Al Norte con el departamento de Tumbes (Contra Almirante Villar), al Sur con la provincia de Piura; al Este con la provincia de Ayabaca y la república de Ecuador y al Oeste con las provincias de Talara y Paita.

### 3.3.2 Muestra

Por lo tanto el tamaño de la muestra se estimó en la totalidad de la población, es decir las 22 personas que es relativamente pequeña y nos sirvió para obtener resultados más significativos y estos se nombran en el cuadro 02.

### 3.4 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

**Cuadro 3**

**MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE LAS VARIABLES**

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instru- ento
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	De acuerdo a la NC ISO 9000-2005.nos dice que la gestión de la calidad son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.	<b>Principios de la Gestión de Calidad</b>	Satisfacción de las necesidades de los clientes	¿En la organización existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?	<b>CUESTIONARIO</b>
			Habilidades comunicacionales y de equipo	¿Se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes?	
			Proveedor confiable	¿La organización ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?	
			Motivación al personal y trabajo en equipo	¿La organización incentiva a sus colaboradores con bonificaciones, liberalidades y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral?	
			Registro de control	¿En la organización se cuenta con registros de control y de procesamiento de la información del área de producción?	
			Actividades de mejora	¿En la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?	
		<b>Beneficios de la Gestión de calidad</b>	Procesos, aumento en la productividad	¿Los procesos de la cooperativa están bien organizados que han mejorado la producción de sus colaboradores?	
			La organización interna	¿La gestión de calidad ayuda a mejorar la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección a	

			los objetivos de la organización?		
			Incremento de la rentabilidad	¿La organización ha incrementado su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales?	
			Capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.	¿La organización identifica a los mercados de forma ágil y rápida considerando las nuevas necesidades de los clientes?	
			Motivación y el trabajo en equipo	¿Se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización?	
			Imagen de la empresa	¿La gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes?	
<p style="text-align: center;"><b>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)</b></p>	<p>Según Benavides, A., Alvira, B., Córdova, E., Patricia E., y otros (2011) se definen como artefactos y procesos que surgen debido a la convergencia en los desarrollos de la electrónica, la computación y las telecomunicaciones, haciendo posible la integración de soluciones, sistemas y servicios relacionados con el manejo de la información y la ampliación de las</p>	<p style="text-align: center;"><b>Características de las TIC</b></p>	Utilización del E-mail	¿Los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor?	<p><b>CUESTIONARIO</b></p>
			Importancia de las TIC	¿Ud. Considera que es importante que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación?	
			Capacitación a los colaboradores de la organización	¿En la organización los colaboradores jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y	



<p>posibilidades de comunicación, a través de dispositivos universales (computadores portátiles o celulares inteligentes), usando una misma interfaz de interacción (software para navegar por la web) y utilizando como único medio Internet.</p>			comunicación (TIC)?
		Importancia de la web	¿Es relevante tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir su producto?
		Uso del internet	¿Ud. usa el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades en la organización?
		Eficiencia	¿Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan a los colaboradores de la organización a ser eficientes con sus funciones?
		Equipos	¿La organización ha establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor?
	Ventajas de las TIC	Comunicación sencilla, económica y eficaz	¿La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la organización ha mejorado la información y comunicación con los colaboradores, clientes, proveedores y socios?
			¿Con el uso de las la tecnología de la información y comunicación (TIC) la organización ha mejorado la relación con los clientes y proveedores?
		Reducción de costos	¿La organización permite a sus directivos y colaboradores de confianza a utilizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?

			¿La organización utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos?
		Uso del comercio electrónico	¿La organización ha mejorado en aperturas de nuevos mercados con la ayuda del comercio electrónico?
		Transacciones y procesos comerciales, administrativas y operativas	¿En la organización la tecnología de la información y comunicación (TIC) han ayudado a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos?

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica aplicada para la recolección de información de datos fue a través de un cuestionario, porque según Gomez, W., Gonzales, E. y & Rosales, R. (2015) es una de las técnicas más utilizadas en el desarrollo de una investigación, principalmente en las ciencias sociales, es el levantamiento de información mediante encuestas, ya sea de opinión, de comportamiento, de actuación o de cualquier otro factor digno de evaluar. Las encuestas se definen como la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, mediante el uso de formularios aplicados sobre una muestra de unidades de población, diseñados con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables. La información de las encuestas se tabula, se analiza e interpreta. La encuesta constituye así la base del sistema de información estadística, permitiendo obtener datos completos y confiables. Además, en este estudio se analizó la confiabilidad del cuestionario a través del programa del SPSS, luego se procesó la información con el programa

elaborando cuadros y gráficos, utilizando procesadores de texto y de datos como Word y hoja de Cálculo Excel.

### **3.6 Plan de Análisis**

Para el procesamiento y análisis de la información que se recogió del cuestionario que se aplicó, así como para la elaboración de cuadros y gráficos, la fiabilidad del cuestionario se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de cronbach, y se utilizaron procesadores de texto y de datos como: Word y hoja de Cálculo del Excel.

- El Cuestionario que se aplicó a los directivos y colaboradores de confianza (jefes de área) de la cooperativa, recogió información de forma descriptiva respecto a las variables de estudio como son la gestión de calidad y las tecnologías de la información y comunicación (TIC), que luego fueron analizadas y tabuladas cuantitativamente realizando gráficos estadísticos, con programas informáticos como hojas de cálculo (Excel); que fue de mucha ayuda para visualizar los resultados e interpretarlos, para luego desarrollar las conclusiones, recomendaciones y una propuesta de mejora.
- Para verificar la veracidad y confiabilidad de la investigación se tomó comparaciones de otras tesis o trabajos de investigación que hayan sido revisados y aprobados por expertos.
- Por otro lado, para verificar la veracidad y confiabilidad de la encuesta se validó por un profesional experto y además se realizó un ensayo como una prueba piloto que permitió afinar las preguntas de la encuesta, así como complementar cualquier otra observación.

En cuanto al estudio de las variables tenemos:

**Gestión de la Calidad;** de acuerdo con lo que dice la NC ISO 9000-2005. La gestión de la calidad son actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Las TIC;** según Benavides, A., Alvira, B., Córdova, E., Patricia E., y otros (2011). Definen a las TIC como artefactos y procesos que surgen debido a la convergencia en los desarrollos de la electrónica, la computación y las telecomunicaciones, haciendo posible la integración de soluciones, sistemas y servicios relacionados con el manejo de la información y la ampliación de las posibilidades de comunicación, a través de dispositivos universales (computadores portátiles o celulares inteligentes), usando una misma interfaz de interacción (software para navegar por la web) y utilizando como único medio Internet.

### 3.7 Matriz de consistencia

CUADRO 4

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de la calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar las características de la gestión de la calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar los principios de la gestión de Calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.</li> <li>✓ Determinar los beneficios que aporta la gestión de calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 1:</b> <b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <p><b>VARIABLE 2:</b> <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b></p>	<p><b>TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Es de tipo Cuantitativo y de nivel descriptivo.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> El diseño que se aplicó en esta investigación es el No Experimental.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> La población fue de 22 personas entre colaboradores de confianza y directivos y como muestra se consideró las 22 por ser una población relativamente</p>	<p><b>CUESTIONARIO</b></p>

	<p>Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utiliza en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.</li> <li>✓ Determinar las ventajas que proporciona las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.</li> </ul>		<p>pequeña.</p> <p><b>PLAN DE ANÁLISIS.</b></p> <p>En este trabajo de investigación se utilizó diversas técnicas de investigación como la recolección de información primaria y secundaria, las técnicas que se utilizaron son la estadística descriptiva y el uso del cuestionario. Además, los datos fueron procesados en el Programa Excel, los resultados se presentarán en tablas y gráficos.</p>	
--	---	--	--	--

### 3.8 Principios éticos

Barra, E. (1987). Comenta que los aspectos morales del comportamiento humano siempre han sido objeto de interés y controversia por parte de individuos e instituciones. Filósofos, religiosos y educadores han tenido como una de sus preocupaciones centrales la indagación acerca de la naturaleza de los valores morales y el rol de la educación en el desarrollo de la moralidad.

Este trabajo de investigación se ha realizado con los siguientes principios éticos:

- **Dedicación**, la investigación estuvo elaborada con mucho esmero, sacrificio y esfuerzo a la búsqueda de información.
- **Responsabilidad**, en todo momento se tuvo el compromiso de aceptar cada tarea de investigación.
- **Veracidad**, esta investigación se realizó con datos verídicos relevantes de gran importancia para futuros trabajos de investigación.
- **Respeto**, esta investigación tuvo respeto a las ideas y costumbres a quienes se aplicaron el cuestionario con su privacidad de identidad.
- **Honestidad**, se aplicó de forma directa a los encuestados por ser información requerida para estudio.
- **Confidencialidad**, indica que la información solo fue para uso de investigación y no divulgada para otros fines.
- **Confiable**; indica que el dato obtenido en este estudio fue de fuentes confiables, como libros, revistas, blog y estudios de otros trabajos de investigación y que servirá como fuentes para otros estudios similares.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Respecto a Gestión de Calidad

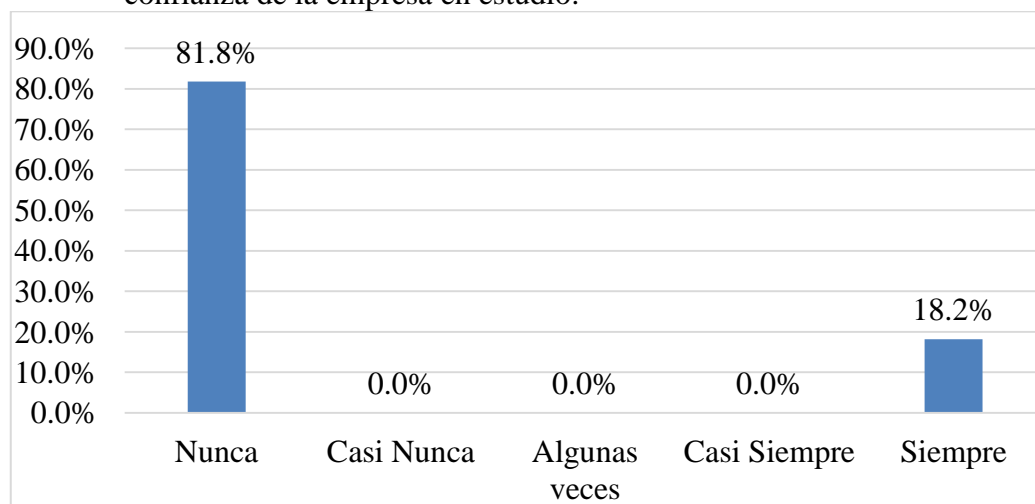
- ✓ **Objetivo Especifico 1:** Identificar los principios de la gestión de Calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

*Tabla 1*

*¿En la organización existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?*

<b>¿En la organización existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	18	81.8%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi Siempre	0	0.0%
Siempre	4	18.2%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 1:** Diagrama de barras que representa a las políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente en la empresa.

**Interpretación:** En la tabla 1, refleja que el 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras en la empresa que satisfacen las necesidades del cliente frente a un 18.2% nos dice que siempre existen.

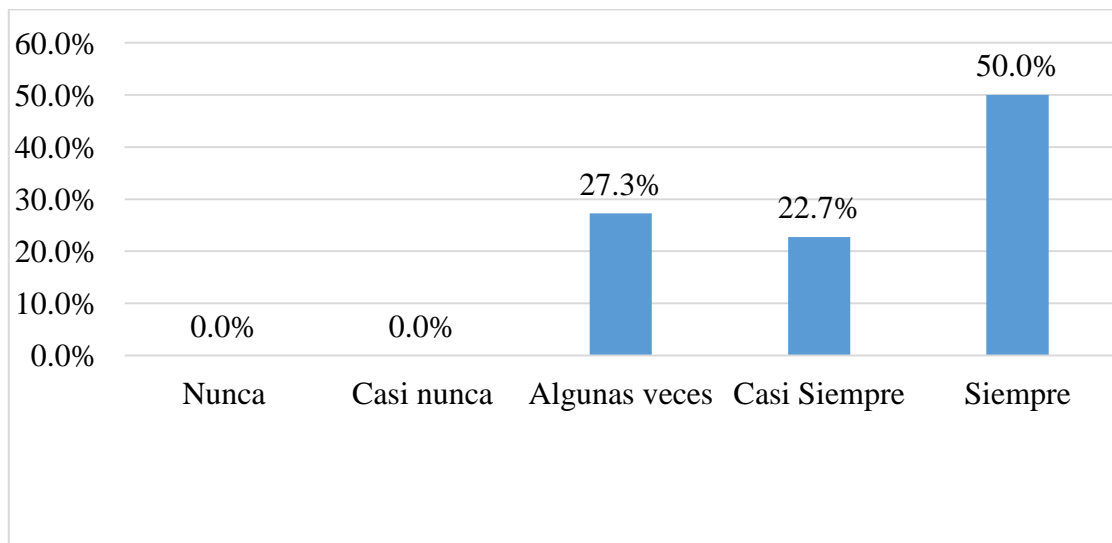


**Tabla 2**

*¿Se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes?*

<b>¿Se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	6	27.3%
Casi Siempre	5	22.7%
Siempre	11	50.0%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 2:** Diagrama de barras que representa a las reuniones que se realizan en la organización para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes.

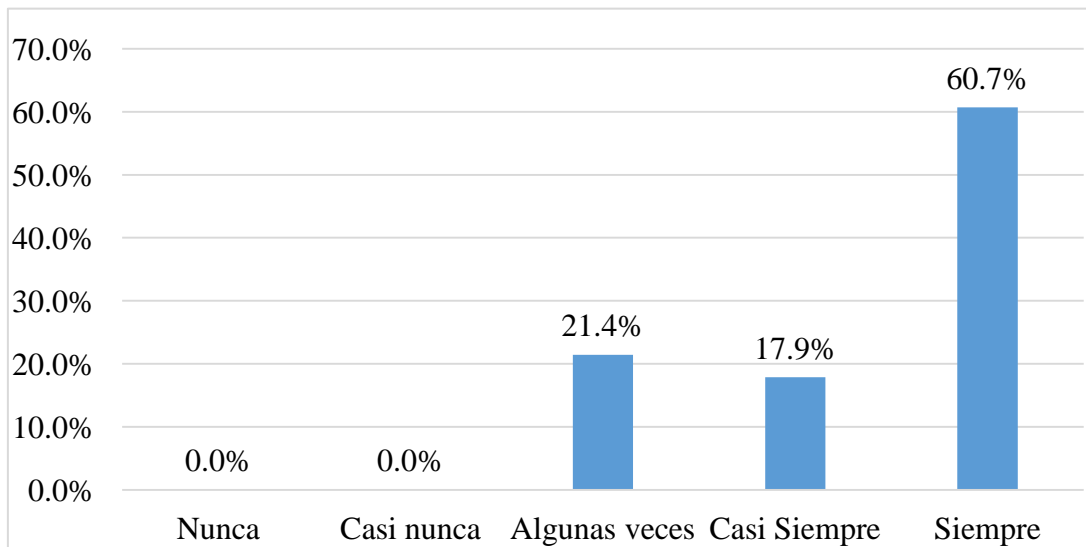
**Interpretación:** En la tabla 2, encontramos que el 50% de los encuestados responden que siempre se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes, un 22.7% casi siempre y un 27.3% algunas veces.

**Tabla 3**

***¿La organización ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?***

<b>¿La organización ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	6	21.4%
Casi Siempre	5	17.9%
Siempre	17	60.7%
Total	28	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 3:** Diagrama de barras que representa al desarrollo de la buenas

relaciones de la organización con los proveedores.

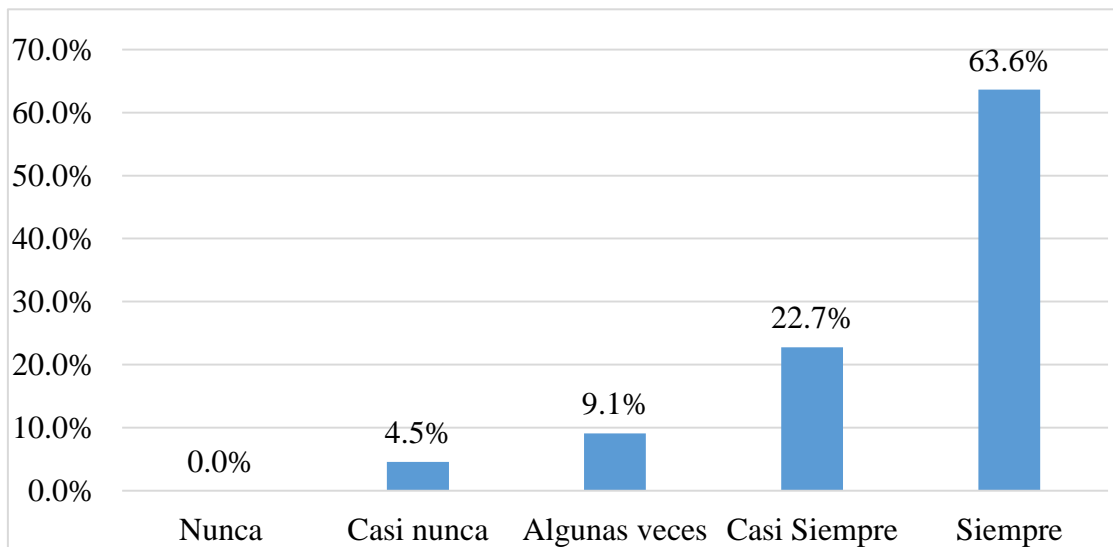
**Interpretación:** En la tabla 3, podemos observar que el 60.7% de los encuestados responden que siempre existe una buena relación entre la organización y los proveedores, un 17.9% casi siempre y un 21.4% algunas veces.

**Tabla 4**

***¿La organización incentiva a sus colaboradores con bonificaciones, liberalidades y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral?***

<b>¿La organización incentiva a sus colaboradores con bonificaciones, liberalidades y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	4.5%
Algunas veces	2	9.1%
Casi Siempre	5	22.7%
Siempre	14	63.6%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 4:** Diagrama de barras que representa a que la organización incentiva a sus colaboradores para el buen desempeño laboral.

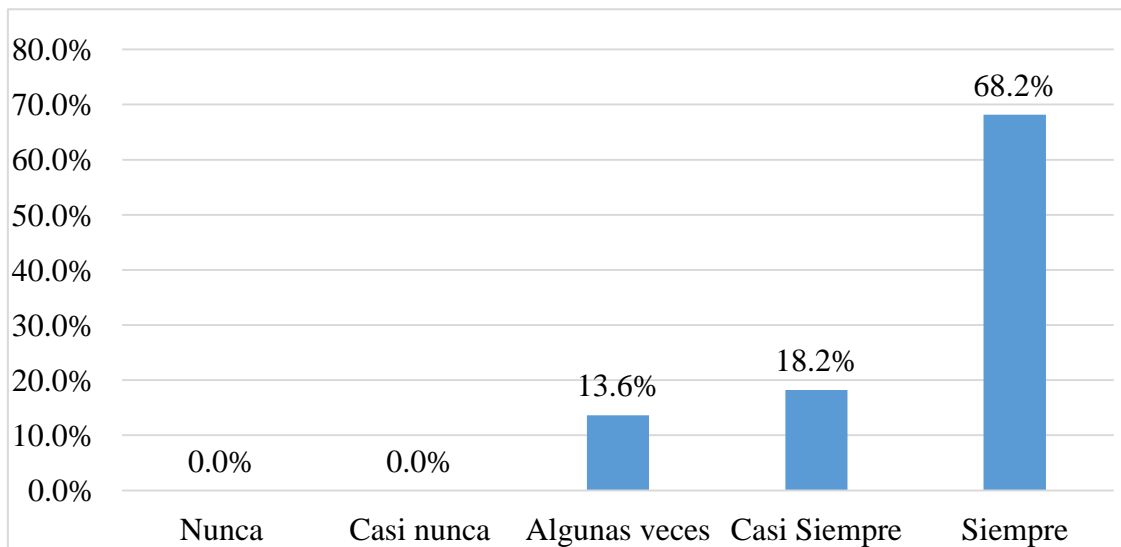
**Interpretación:** En la tabla 4, podemos observar que el 63.6% de los encuestados responden que siempre la organización incentiva a sus colaboradores ya sea con bonificaciones, liberalidades y otros que se crea conveniente incentivar al colaborador para su buen desempeño laboral, además el 22.7% responden que casi siempre, un 9.1% algunas veces y el 4.5% casi nunca lo hacen.

**Tabla 5**

*¿En la organización se cuenta con registros de control y de procesamiento de la información del área de producción?*

<b>¿En la organización se cuenta con registros de control y de procesamiento de la información del área de producción?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	3	13.6%
Casi Siempre	4	18.2%
Siempre	15	68.2%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio



**Figura 5:** Diagrama de barras que representa a los registros de control y procesamiento de la información con que cuenta la organización en el área de producción.

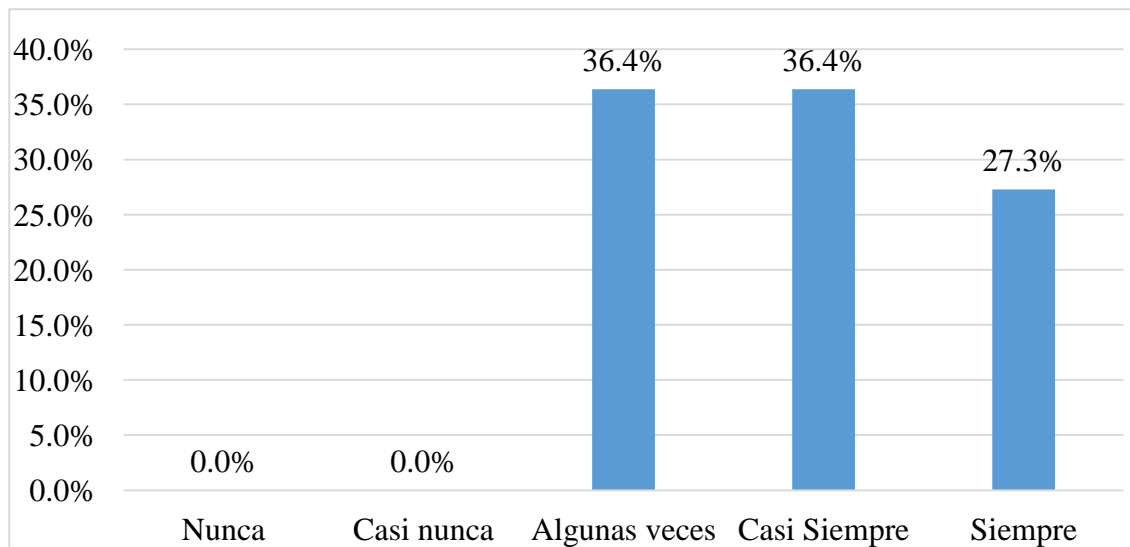
**Interpretación:** En la tabla 5, podemos observar que el 68.2% de los encuestados responden que siempre el área de producción de la organización cuenta con registros de control y de procesamiento de información para su buen funcionamiento, el 18.2% casi siempre y un 13.6% algunas veces.

**Tabla 6**

*¿En la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?*

<b>¿En la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	8	36.4%
Casi Siempre	8	36.4%
Siempre	6	27.3%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio



**Figura 5:** Diagrama de barras que representa a los planes de mejora continúa de las tareas y actividades administrativas y empresariales de la organización.

**Interpretación:** En la tabla 6, podemos observar que el 36.4% de los encuestados responden que algunas veces y 36.4% casi siempre se da planes de mejora en las actividades administrativas y empresariales de la organización frente a un 27.3% responden que siempre se realiza.

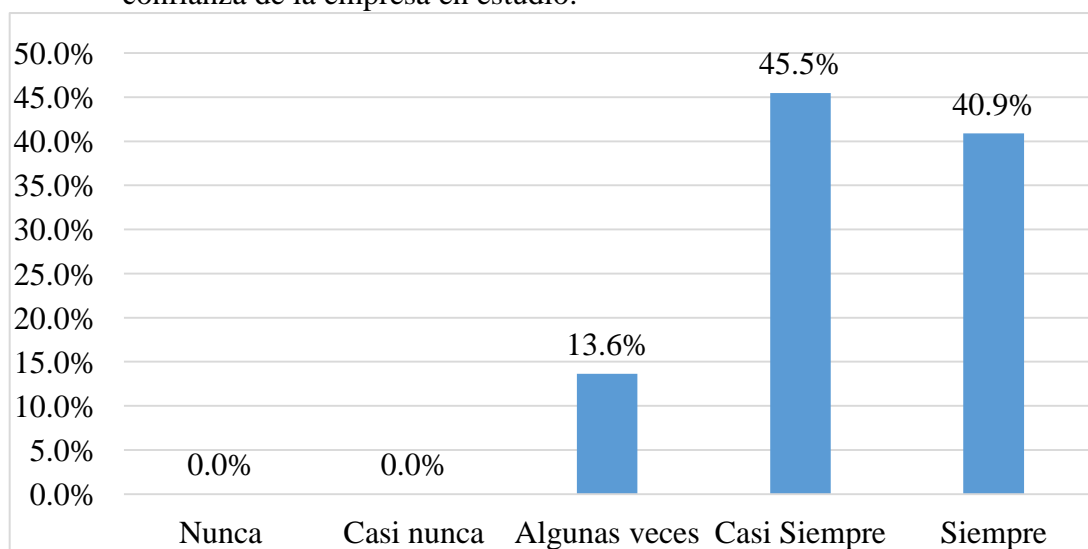
- ✓ **Objetivo Especifico 2:** Determinar los beneficios que aporta una gestión de calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

**Tabla 7**

*¿Los procesos de la cooperativa están bien organizados que han mejorado la producción de sus colaboradores?*

<b>¿Los procesos de la cooperativa están bien organizados que han mejorado la producción de sus colaboradores?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	3	13.6%
Casi Siempre	10	45.5%
Siempre	9	40.9%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 7:** Diagrama de barras que representa a los procesos de la organización que están bien organizados y han ayudado a mejorar la producción de los colaboradores.

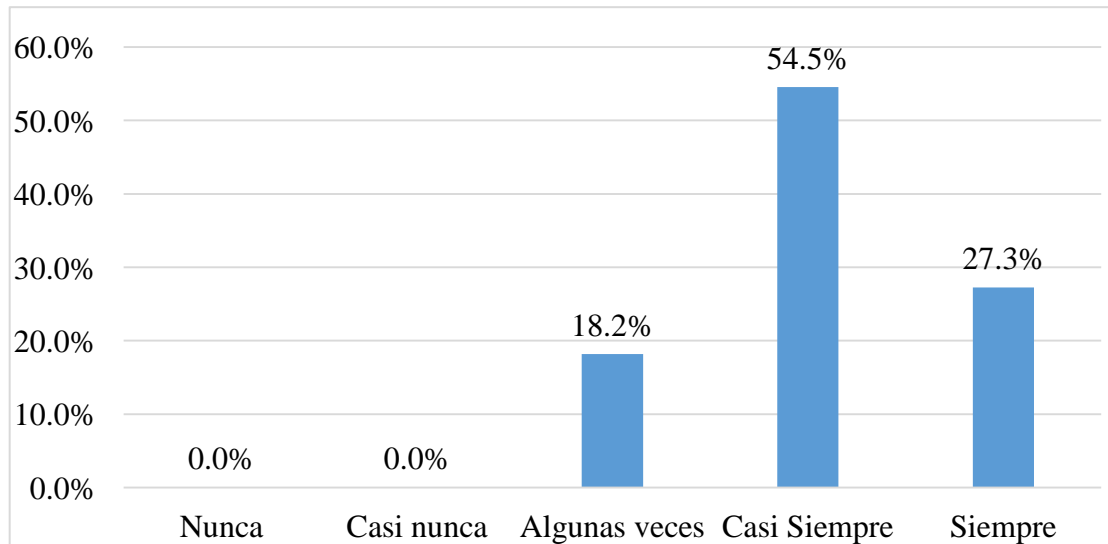
**Interpretación:** En la tabla 7, podemos observar que el 45.5% de los encuestados responden que casi siempre los procesos de la organización están bien organizados y un 40.9% dice que siempre frente a un 13.6% se mantiene neutral respondiendo algunas veces.

**Tabla 8**

***¿La gestión de calidad ayuda a mejorar la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección a los objetivos de la organización?***

<b>¿La gestión de calidad ayuda a mejorar la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección a los objetivos de la organización?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	4	18.2%
Casi Siempre	12	54.5%
Siempre	6	27.3%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 8:** Diagrama de barras que representa a la mejora de la comunicación interna de la organización por medio de la gestión de calidad entre colaboradores, directivos y gerencia en la dirección a sus objetivos.

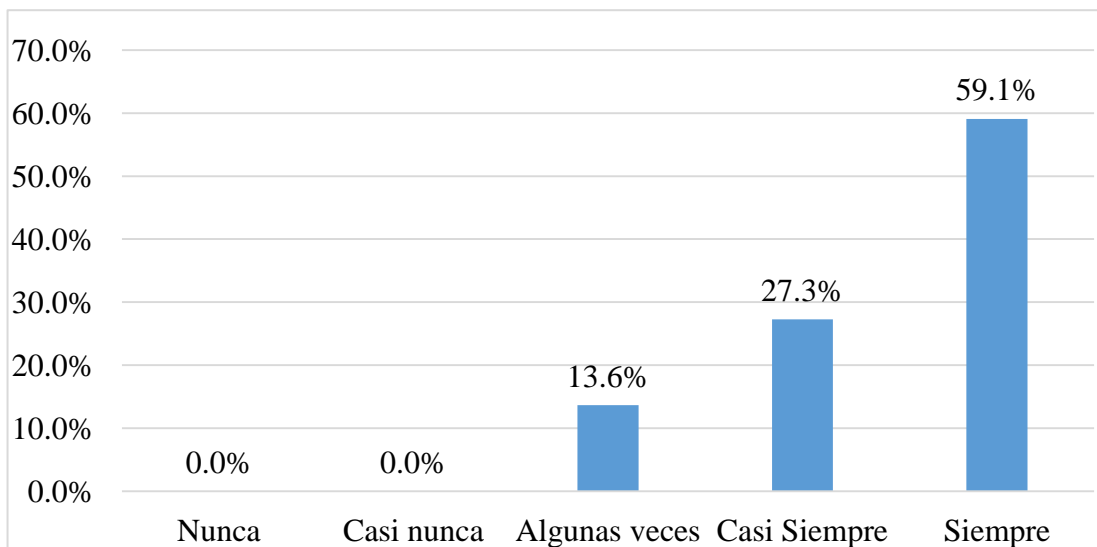
**Interpretación:** En la tabla 8, se constata que el 54.5% de los encuestados responden que casi siempre la gestión de calidad a ayudado a mejorar la comunicación interna en la organización, además, el 27.3% responden que siempre y un 18.2% algunas veces.

**Tabla 9**

***¿La organización ha incrementado su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales?***

<b>¿La organización ha incrementado su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	3	13.6%
Casi Siempre	6	27.3%
Siempre	13	59.1%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 9:** Diagrama de barras que representa al incremento de la rentabilidad de la organización por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales

**Interpretación:** En la tabla 9, se puede ver que 59.1% de los encuestados responden que siempre la organización incrementa su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales; también se tiene que el 27.3% responden casi siempre esto es positivo para la empresa y el 13.6% algunas veces.

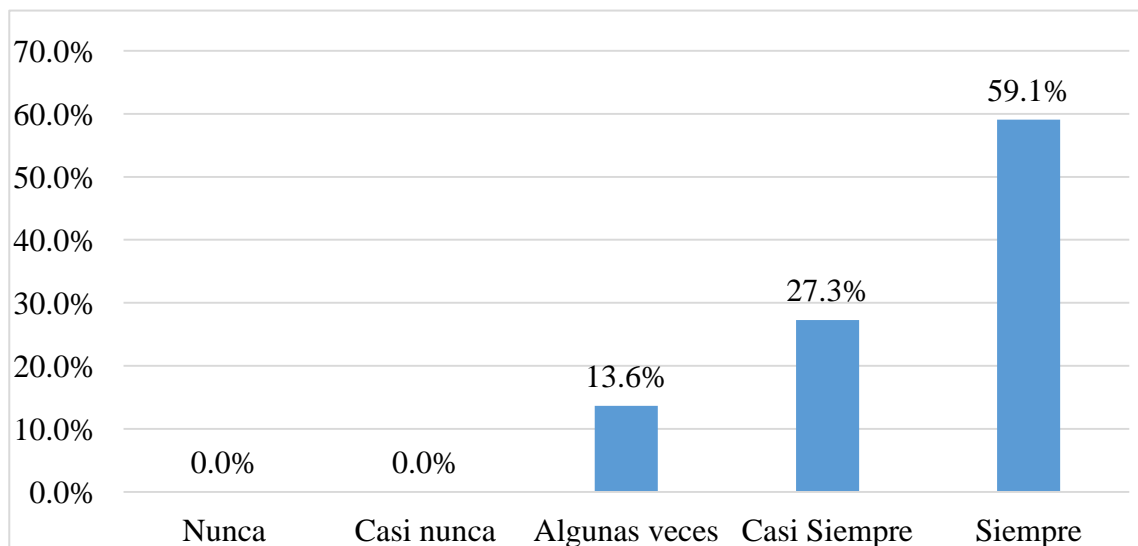


**Tabla 10**

***¿La organización identifica a los mercados de forma ágil y rápida considerando las nuevas necesidades de los clientes?***

<b>¿La organización identifica a los mercados de forma ágil y rápida considerando las nuevas necesidades de los clientes?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	3	13.6%
Casi Siempre	6	27.3%
Siempre	13	59.1%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 10:** Diagrama de barras que representa a la agilidad y rapidez que tiene la organización en identificar las nuevas necesidades de los clientes.

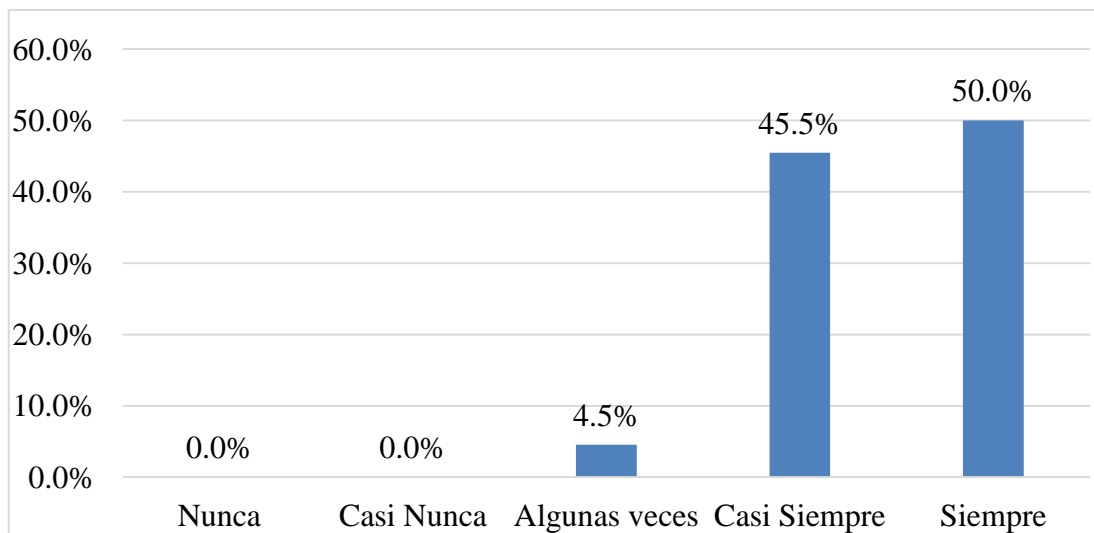
**Interpretación:** En la tabla 10, se observa que el 59.1% de los encuestados responden que siempre la organización muestra su agilidad y rapidez a identificar las nuevas necesidades de los clientes. Por otro lado, se tiene que el 27.3% responden casi siempre esto es positivo para la empresa y el 13.6% algunas veces.

**Tabla 11**

*¿Se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización?*

<b>¿Se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	1	4.5%
Casi Siempre	10	45.5%
Siempre	11	50.0%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 11:** Diagrama de barras que representa a la realización de talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización.

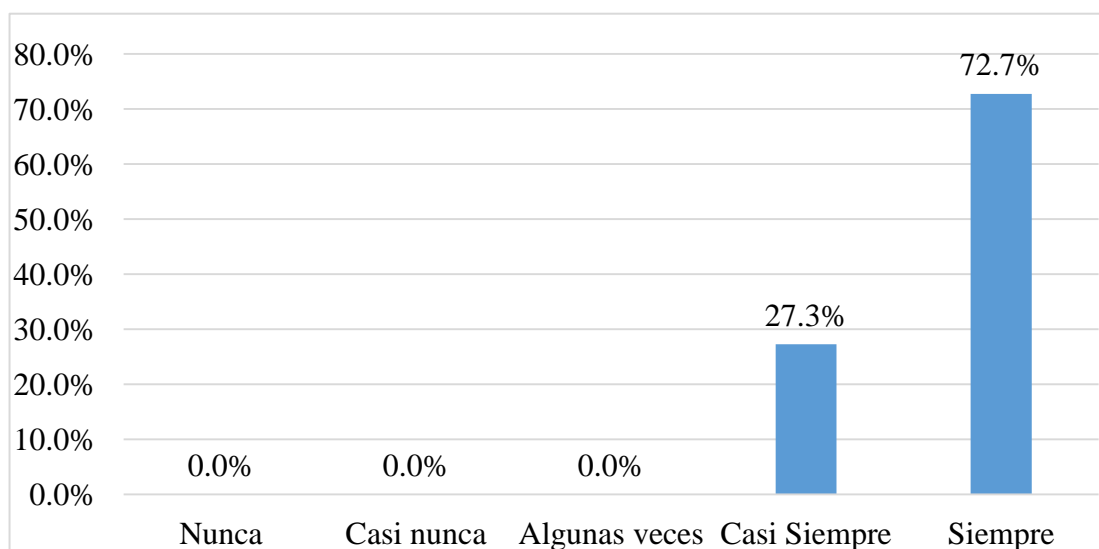
**Interpretación:** En la tabla 11, se observa que el 50% de los encuestados responden que siempre la organización realiza talleres o escuelas para sus directivos como líderes de la organización. También el 45.5% responden a casi siempre refuerzan a lo dicho anteriormente y 4.5% a algunas veces.

**Tabla 12**

**¿La gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes?**

<b>¿La gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi Siempre	6	27.3%
Siempre	16	72.7%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 12:** Diagrama de barras que representa como la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes.

**Interpretación:** En la tabla 12, se observa que el 72.7% de los encuestados responden que siempre la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización con los clientes y un 27.3% casi siempre.

#### 4.1.2 Con respecto a la TIC

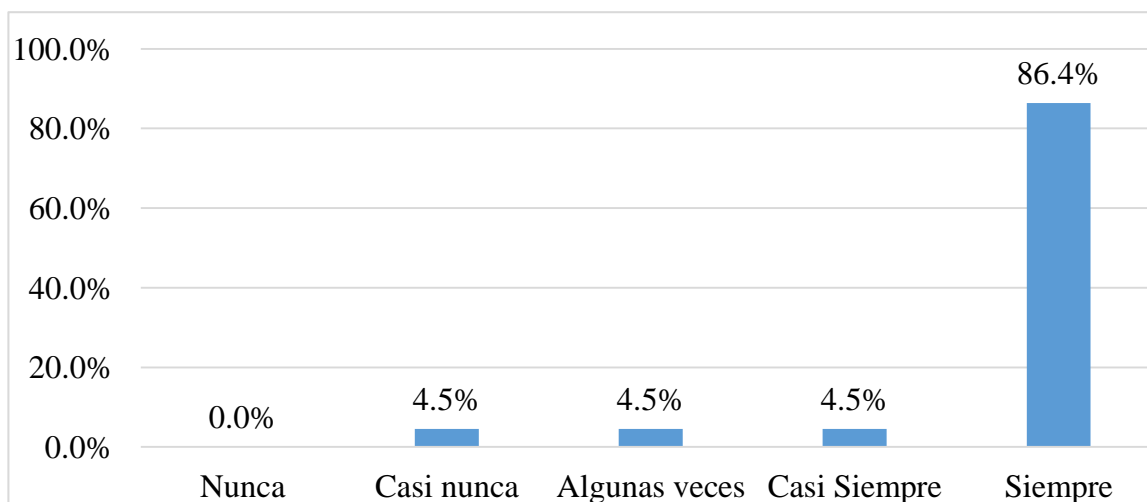
- ✓ **Objetivo Especifico 3:** Determinar las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utiliza en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

**Tabla 13**

*¿Los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor?*

<b>¿Los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	1	4.5%
Algunas veces	1	4.5%
Casi Siempre	1	4.5%
Siempre	19	86.4%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 13:** Diagrama de barras que representa a los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor.

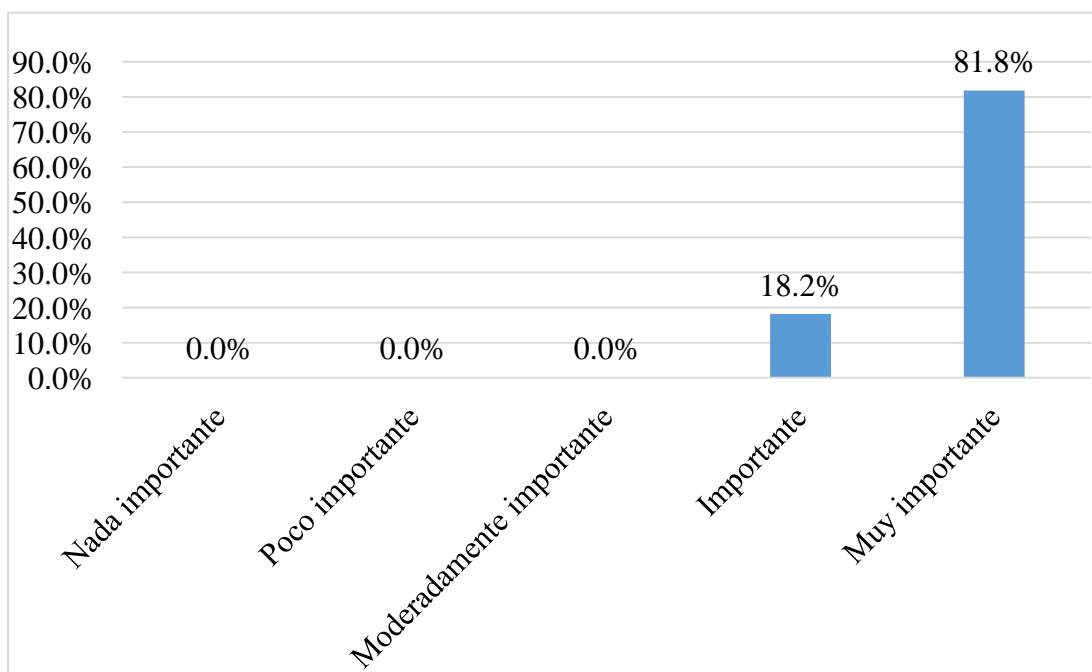
**Interpretación:** En la tabla 13, se observa que el 86.4% de los encuestados responden que siempre los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor, además el 4.5% responde casi nunca, otro 4.5% algunas veces y 4.5% casi nunca.

**Tabla 14**

*¿Ud. Considera que es importante que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación?*

<b>¿Ud. Considera que es importante que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi Siempre	4	18.2%
Siempre	18	81.8%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 14:** Diagrama de barras que representa a la importancia de que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación.

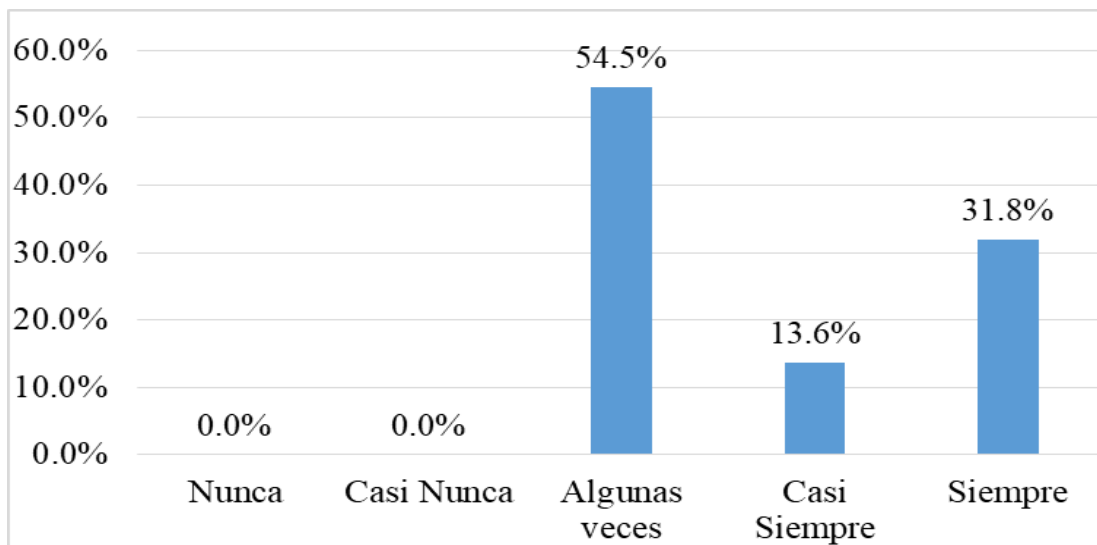
**Interpretación:** En la tabla 14, se puede observar que el 81.8% de los encuestados responden que es muy importante que la organización invierta en tecnología de la información y comunicación, un 18.2% responde a que es importante.

**Tabla 15**

***¿En la organización los colaboradores jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?***

<b>¿En la organización los colaboradores jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	12	54.5%
Casi Siempre	3	13.6%
Siempre	7	31.8%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 15:** Diagrama de barras que representa a la capacitación que reciben los colaboradores de confianza y directivos de la organización con respecto al uso de las tecnologías de la información y comunicación.

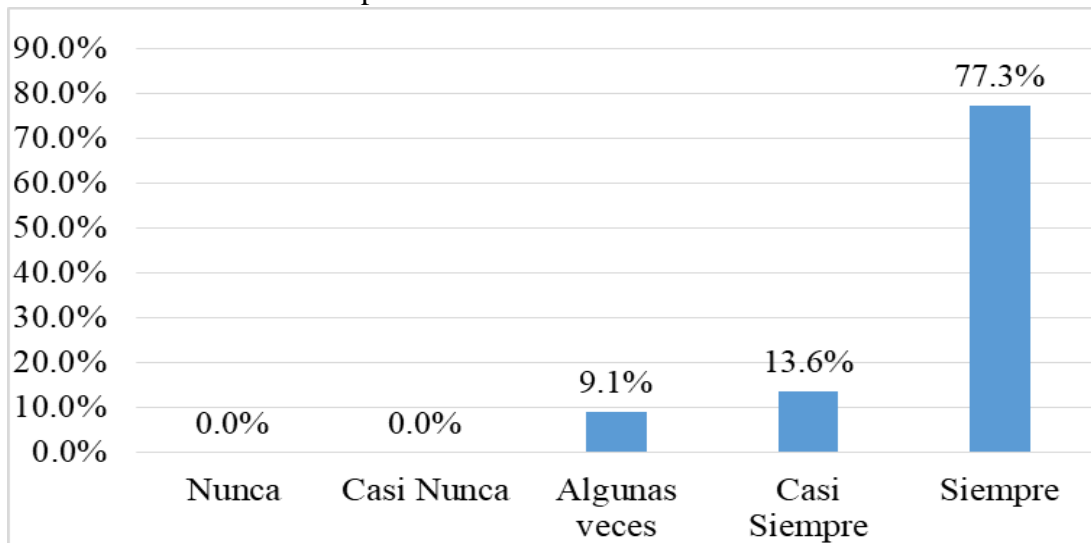
**Interpretación:** En la tabla 15, se puede observar que el 54.5% de los encuestados responden que algunas veces, el 31.8% que siempre y un 13.6% casi siempre en la organización los colaboradores de confianza y directivos reciben capacitación frente al uso de las tecnologías de la información y comunicación.

**Tabla 16**

*¿Es relevante tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir su producto?*

<b>¿Es relevante tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir su producto?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	2	9.1%
Casi Siempre	3	13.6%
Siempre	17	77.3%
Total	22	1

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 16:** Diagrama de barras que representa a la relevancia de tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir el producto.

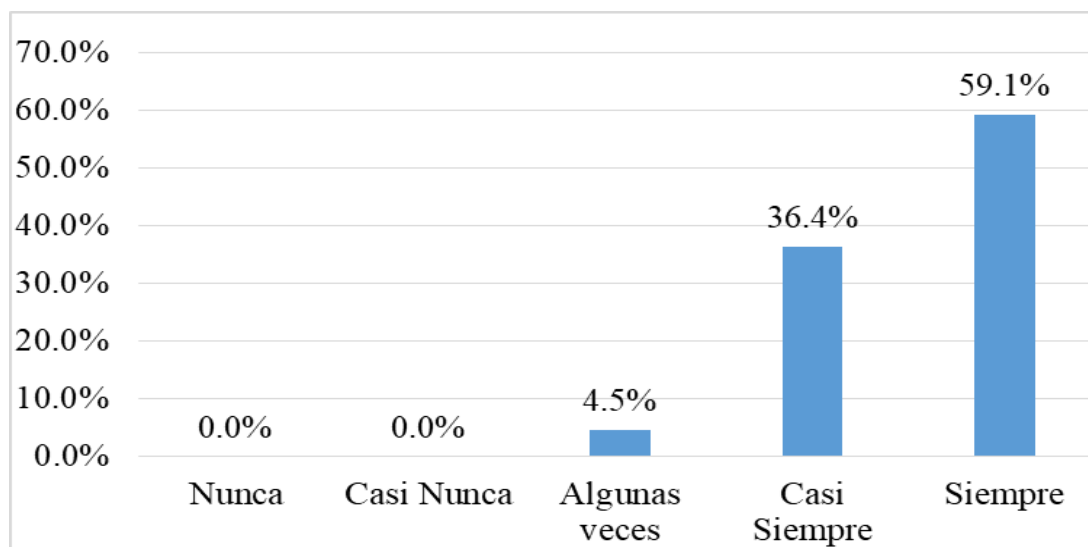
**Interpretación:** En la tabla 16, observamos que el 77.3% de los encuestados responden que siempre es relevante tener la página web actualizada, un 13.6% opinan que casi siempre y el 9.1% que algunas veces.

**Tabla 17**

*¿Ud. usa el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades en la organización?*

<b>¿Ud. usa el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades en la organización?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	1	4.5%
Casi Siempre	8	36.4%
Siempre	13	59.1%
Total	22	100%

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 17:** Diagrama de barras que representa al uso del internet de parte de los directivos y colaboradores de confianza para el desarrollo de las actividades y responsabilidades que tiene en la organización.

**Interpretación:** En la tabla 17, se observa que el 59.1% de los encuestados responden que siempre es usan el internet para las funciones organizativas frente a un 36.4% que casi siempre y un 4.5% algunas veces.

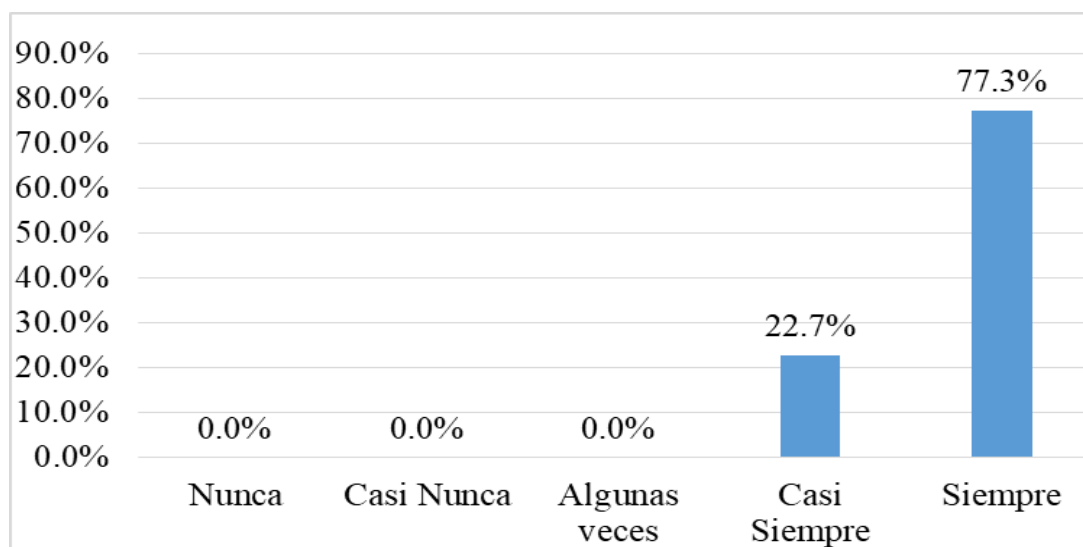


**Tabla 18**

*¿Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan a los colaboradores de la organización a ser eficientes con sus funciones?*

<b>¿Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan a los colaboradores de la organización a ser eficientes con sus funciones?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi Siempre	5	22.7%
Siempre	17	77.3%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 18:** Diagrama de barras que representa a como ayudan las tecnologías de la información y comunicación en los colaboradores de la organización a ser más eficientes en sus funciones.

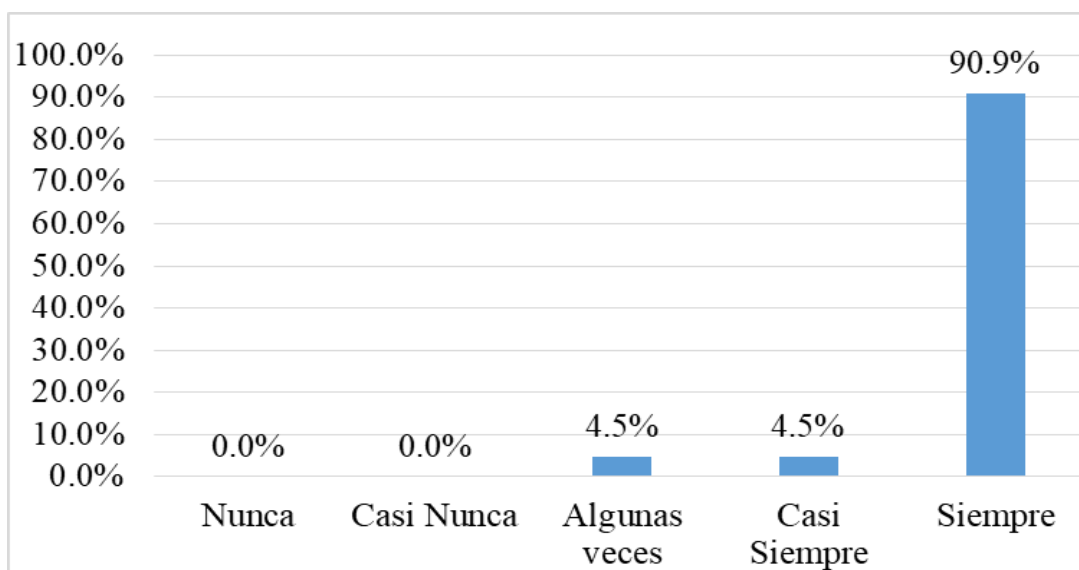
**Interpretación:** En la tabla 18, observamos que el 77.3% de los encuestados responden que siempre la información y comunicación ayudan a que los colaboradores sean más eficientes con sus funciones y un 22.7% responden que casi siempre sucede.

**Tabla 19**

***¿La organización ha establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor?***

<b>¿La organización ha establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	1	4.5%
Casi Siempre	1	4.5%
Siempre	20	90.9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados de la encuesta aplicada a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 19:** Diagrama de barras que representa como es que la organización ha establecido un equipo celular a cada directivo y jefes de áreas para el cumplimiento de sus labores.

**Interpretación:** En la tabla 19, observamos que el 90.9% de los encuestados responden que siempre han tenido un celular a su cargo para el cumplimiento de su labor, un 4.5% casi siempre y 4.5% algunas veces.

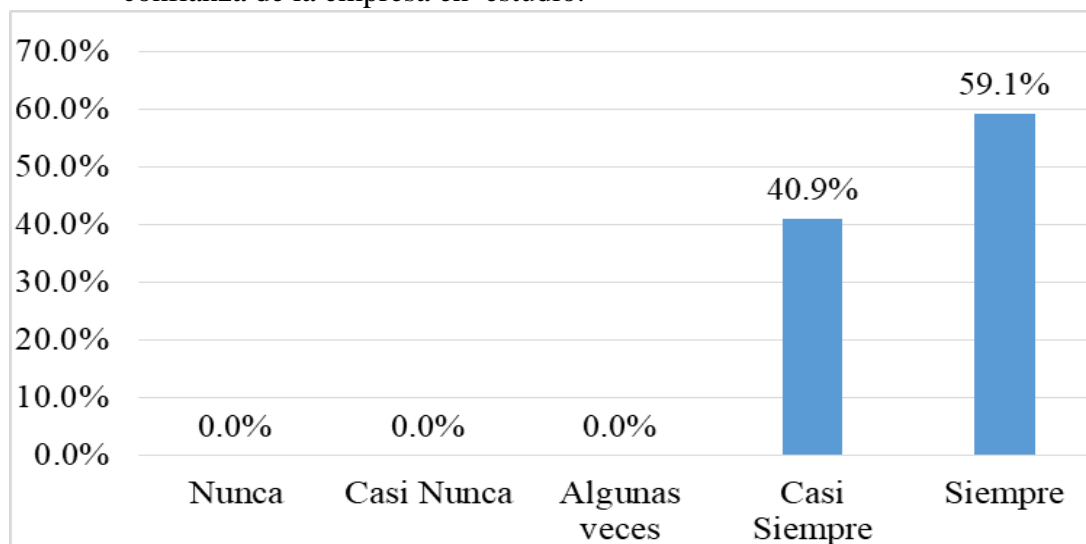
- ✓ **Objetivo Especifico 4:** Determinar las ventajas que proporciona las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

**Tabla 20**

*¿La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la organización ha mejorado la información y comunicación con los colaboradores, clientes, proveedores y socios?*

<b>¿La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la organización ha mejorado la información y comunicación con los colaboradores, clientes, proveedores y socios?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi Siempre	9	40.9%
Siempre	13	59.1%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 20:** Diagrama de barras que representa como las TIC ha mejorado la información y comunicación en los colaboradores, clientes, proveedores y socios de la organización.

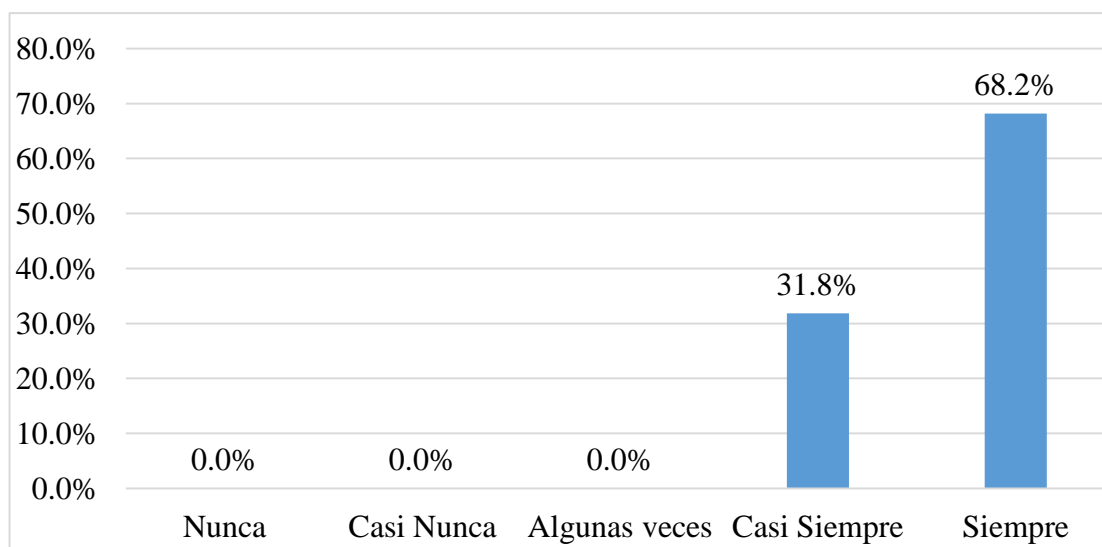
**Interpretación:** En la tabla 20, observamos que el 59.1% de los encuestados responden que siempre Las TIC dentro de la organización mejora la información y comunicación entre los colaboradores, clientes, proveedores y socios, y un 40.9% casi siempre.

**Tabla 21**

**¿Con el uso de las la tecnología de la información y comunicación (TIC) la organización ha mejorado la relación con los clientes y proveedores?**

<b>¿Con el uso de las la tecnología de la información y comunicación (TIC) la organización ha mejorado la relación con los clientes y proveedores?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi Siempre	7	31.8%
Siempre	15	68.2%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 21:** Diagrama de barras que representa como las TIC ha mejorado la relación de la organización con los clientes y proveedores.

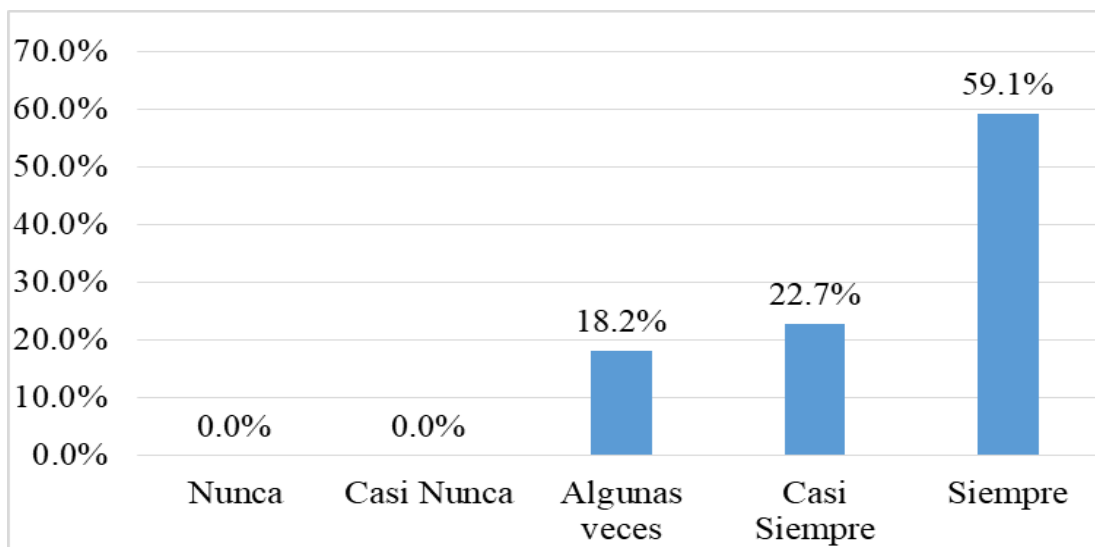
**Interpretación:** En la tabla 21, se puede observar que el 68.2% de los encuestados responden que siempre Las TIC dentro de la organización mejora la relación con clientes y proveedores, por otro lado, el 31.8% indican que casi siempre sucede.

**Tabla 22**

*¿La organización permite a sus directivos y colaboradores de confianza a utilizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?*

<b>¿La organización permite a sus directivos y colaboradores de confianza a utilizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	4	18.2%
Casi Siempre	5	22.7%
Siempre	13	59.1%
Total	22	100%

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 22:** Diagrama de barras que representa a directivos y colaboradores que utilizan el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones.

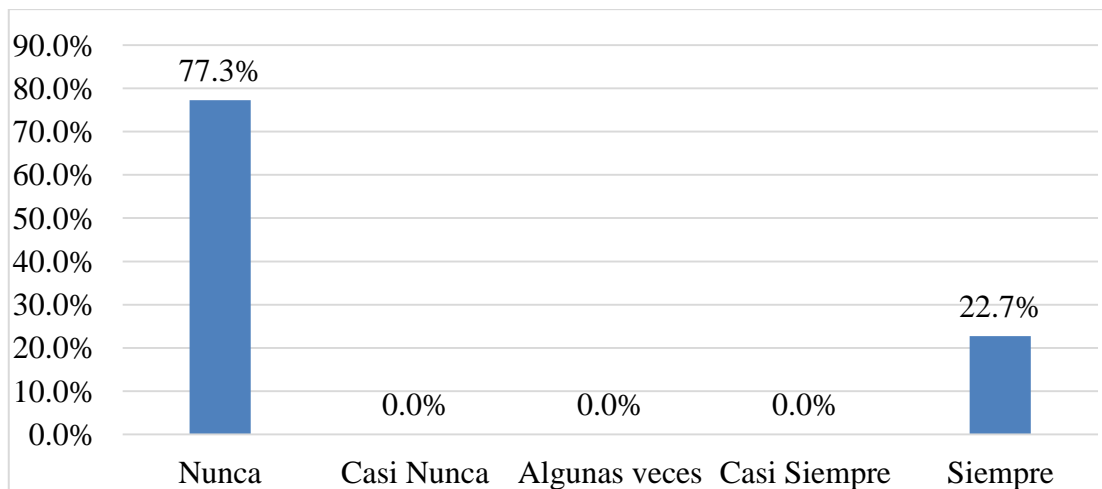
**Interpretación:** En la tabla 22, se puede observar que el 59.1% de los encuestados responden que siempre, 22.7% casi siempre y el 18.2% algunas veces usan el teletrabajo para el cumplimiento de sus responsabilidades.

**Tabla 23**

***¿La organización utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos?***

<b>¿La organización utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	17	77.3%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi Siempre	0	0.0%
Siempre	5	22.7%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 23:** Diagrama de barras que representa a la utilización de un software que ayuda en la organización a llevar un control en los procesos comerciales, administrativos y operativos.

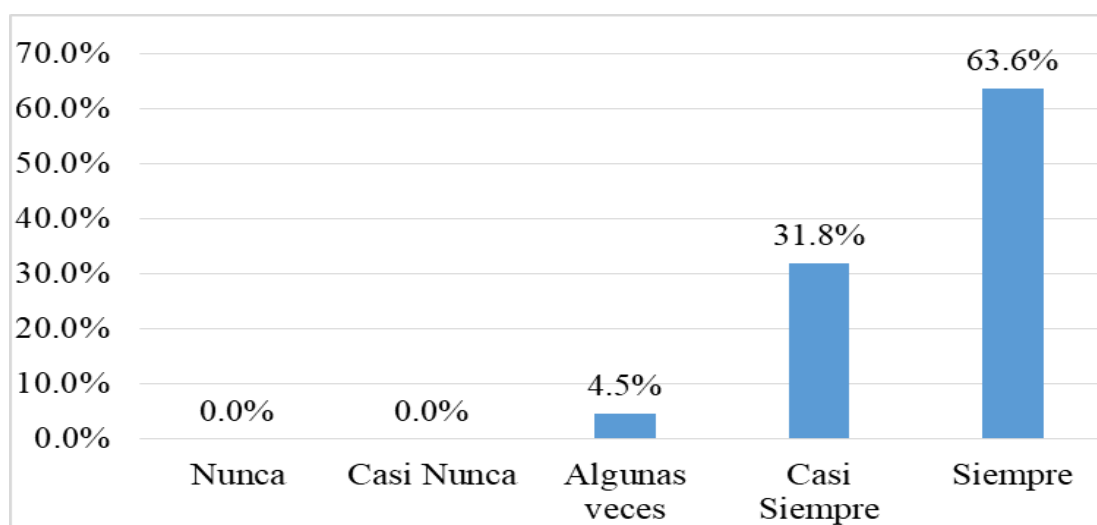
**Interpretación:** En la tabla 23, podemos observar que el 77.3% de los encuestados responden que nunca utilizan software para la ayuda de funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos y un 22.7% que siempre.

**Tabla 24**

*¿La organización ha mejorado en aperturas de nuevos mercados con la ayuda del comercio electrónico?*

<b>¿La organización ha mejorado en aperturas de nuevos mercados con la ayuda del comercio electrónico?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	1	4.5%
Casi Siempre	7	31.8%
Siempre	14	63.6%
Total	22	100%

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 24:** Diagrama de barras que representa a la apertura de nuevos mercados con el comercio electrónico.

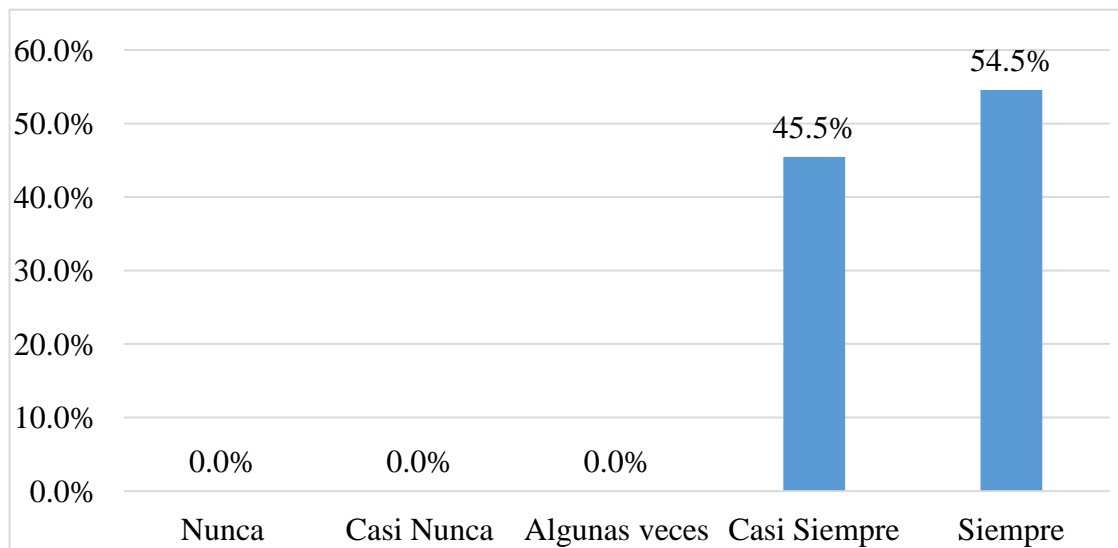
**Interpretación:** En la tabla 24, podemos observar que el 63.6% de los encuestados responden que siempre, 31.8% casi siempre y el 4.5% algunas veces el comercio electrónico ha ayudado a aperturar nuevos mercados.

**Tabla 25**

***¿En la organización la tecnología de la información y comunicación (TIC) han ayudado a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos?***

<b>¿En la organización la tecnología de la información y comunicación (TIC) han ayudado a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos?</b>	<b>Valor absoluto</b>	<b>Valor porcentual</b>
Nunca	0	0.0%
Casi Nunca	0	0.0%
Algunas veces	0	0.0%
Casi Siempre	10	45.5%
Siempre	12	54.5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Resultados del cuestionario aplicado a los Directivos y colaboradores de confianza de la empresa en estudio.



**Figura 25:** Diagrama de barras que representa como las TIC ha ayudado mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos en la organización.

**Interpretación:** En la tabla 25, podemos observar que el 54.5% de los encuestados responden que siempre y un 45.5% casi siempre las TIC ayudan a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos en la organización.



## **4.2 Análisis de resultados**

### **4.2.1 Con respecto a Gestión de Calidad**

**Objetivo Especifico 1:** Identificar los principios de la gestión de Calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

En la tabla 1, refleja que el 81.8% de los encuestados responden que nunca existen políticas claras en la empresa que satisfacen las necesidades del cliente frente a un 18.2% nos dice que siempre existen. Por lo que podemos decir que la organización no cuenta con políticas de calidad establecidas que ayuden a tener un cliente satisfecho. Estos resultados coinciden con Herrera, M. (2008). La dirección no ha determinado alguna política y objetivos de calidad, no presenta evidencia de que realice revisiones al sistema de gestión, con el fin de asegurar que sea adecuado y eficiente. Por lo que se concluye que los datos de la investigación con el autor coinciden por carencia de políticas. Podemos concluir que una buena política de calidad dentro de la organización donde todos la entiendan entonces tendríamos a un cliente satisfecho porque estaríamos ofreciendo un producto de calidad, con buen servicio y atención. Por lo que cumple con el objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de Calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

En la tabla 2, encontramos que el 50% de los encuestados responden que siempre se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes, un 22.7% casi siempre y un 27.3% algunas veces. Estos resultados no coinciden con la investigación de Herrera, M. (2008). Que nos dice que en relación

al cliente, la dirección no muestra evidencia objetiva de comunicar la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, pues éstos no han sido determinados formalmente. Por lo que nuestra investigación muestra que las reuniones o capacitaciones son de gran resultado para el manejo de una buena gestión de calidad, sabemos que los clientes cambian parámetros de requerimientos de calidad del producto se debe mencionar a Centurión, R. (2013). Que en su trabajo de investigación nos dice que la totalidad de las Mypes (100%) considera que la capacitación al personal ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad.

En la tabla 3, podemos observar que el 60.7% de los encuestados responden que siempre existe una buena relación entre la organización y los proveedores, un 17.9% casi siempre y un 21.4% algunas veces. Estos resultados coinciden con los obtenidos de Herrera, M. (2008) en su trabajo de investigación nos dice que la relación con el proveedor y una relación mutuamente beneficiosa aumentarán la capacidad de ambos para crear valor.

En la tabla 4, podemos observar que el 63.6% de los encuestados responden que siempre la organización incentiva a sus colaboradores ya sea con bonificaciones, liberalidades y otros que se crea conveniente incentivar al colaborador para su buen desempeño laboral, además el 22.7% responden que casi siempre, un 9.1% algunas veces y el 4.5% casi nunca lo hacen. Así la organización busca la forma a que el trabajador se sienta bien y realice mejor su labor acatando las indicaciones y procedimientos de la organización. Por lo que estos resultados coinciden con los obtenidos por Guzmán, P. & Olave L. (2004) nos dice que en la empresa Lefersa

quiere lograr incentivar a sus empleados mostrándoles su preocupación por que las condiciones de trabajo que se encuentren en la compañía sean las óptimas, entregándoles desde su ropa de trabajo hasta invitando a las señoras de los empleados a participar activamente en actividades de la organización. Y además la empresa HP se preocupa tanto de celebrar a cada empleado para su cumpleaños hasta dar cursos de inglés para quien los solicite y subsidiando en un 80% MBA, para quien los requiera para desempeñar de manera óptima su trabajo. Con estas medidas se quiere lograr que el individuo se sienta parte de la compañía en donde existe una preocupación integral por que el trabajador se desarrolle como persona y como profesional. Esto muestra que ambos trabajos presentan en las organizaciones preocupación por incentivar a sus colaboradores.

En la tabla 5, podemos observar que el 68.2% de los encuestados responden que siempre el área de producción de la organización cuenta con registros de control y de procesamiento de información para su buen funcionamiento, el 18.2% casi siempre y un 13.6% algunas veces. Esto nos quiere decir que se tiene registros implementados en esta área y la mayoría los reconoce, pero aún tienen problemas con algunos colaboradores que no cumplen los procedimientos y se hacen omisos a no trabajar en muchas veces con los formatos estandarizados. Esta investigación coincide con los datos de Valencia, R. (2012). Dice que los registros constituyen una base esencial en las decisiones que se tomen para la mejora continua del sistema. Para tal fin, se crearon una serie de formatos utilizados en la obtención de información asignados en los puntos críticos del sistema, con énfasis en los procesos de creación de valor.

En la tabla 6, podemos observar que el 36.4% de los encuestados responden que algunas veces y 36.4% casi siempre se da planes de mejora en las actividades administrativas y empresariales de la organización frente a un 27.3% responden que siempre se realiza. Por lo que nos indica que si hay una respuesta positiva de existir planes de mejora pero que no son aplicadas para todas las áreas de la organización. Estos resultados no coinciden con Valencia, R. (2012). Quien indica que el funcionamiento eficaz del sistema solo es posible al operar en una gestión por procesos, para ello se identificaron todos los necesarios, donde se encuentran las diferentes actividades desarrolladas en la empresa, señalando a los clientes y proveedores internos, trabajando bajo los criterios del círculo de calidad, que hacen posible la mejora continua del sistema.

**Objetivo Especifico 2:** Determinar los beneficios que aporta una gestión de calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

En la tabla 7, podemos observar que el 45.5% de los encuestados responden que casi siempre los procesos de la organización están bien organizados y un 40.9% dice que siempre frente a un 13.6% se mantiene neutral respondiendo algunas veces. Se muestra el lado positivo de los encuestados reconociendo en su mayoría que los procesos si están bien organizados que ha hecho que los colaboradores optimicen tiempos y produzcan más. La investigación no coincide con la de Herrera, M. (2008). En su investigación encuentra que las debilidades de la organización se centran en el tipo de gestión, ya que, se tienen deficiencias en el

proceso administrativo que es utilizado actualmente, estas se observan específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección, control y personal. En este sentido la empresa no planifica, ni cuenta con una organización definida; además de caracterizarse por la falta de aplicación de teorías de motivación y un tipo de liderazgo autocrático.

En la tabla 8, se constata que el 54.5% de los encuestados responden que casi siempre la gestión de calidad a ayudado a mejorar la comunicación interna en la organización, esto quiere decir que si hay una mejora de la comunicación interna entre los colaboradores, gerencia y directivos. Además, el 27.3% responden que siempre y un 18.2% algunas veces. Esta investigación coincide con la investigada de Valencia, R. (2012). Quien nos dice que, en cada proceso, se han señalado los objetivos de calidad, los indicadores a utilizar y la meta hacia donde deben llegar los resultados, producto del análisis de la información extraída de los registros, enfocado siempre en la mejora continua del SGC. Por lo tanto hay una fluidez de comunicación.

En la tabla 9, se puede ver que 59.1% de los encuestados responden que siempre la organización incrementa su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales; lo que podemos observar que al llevar un buen control de calidad en las actividades de la organización se afinarán tiempos, precios de insumos que ayudan a bajar el costo y aumentar la rentabilidad. También se tiene que el 27.3% responden casi siempre esto es positivo para la empresa y el 13.6% algunas veces. Por lo que coincide con

el autor Centurión, R. (2013). Nos cuenta que la totalidad de las Mypes coincide que con la aplicación de una adecuada gestión de calidad ha mejorado el rendimiento de su negocio.

En la tabla 10, se observa que el 59.1% de los encuestados responden que siempre la organización muestra su agilidad y rapidez a identificar las nuevas necesidades de los clientes, entonces tenemos que la organización acepta los cambios de parte de los clientes, siempre está a la expectativa de ellos porque esta es la razón del negocio. Por otro lado, se tiene que el 27.3% responden casi siempre esto es positivo para la empresa y el 13.6% algunas veces. Estos resultados coinciden con los de Herrera, M. (2008). Quien comenta que, mediante la incorporación de un enfoque al cliente, los esfuerzos de toda la organización estarán encaminados a la satisfacción total del mismo, aspecto que beneficiará gradualmente sus objetivos económicos; con la adopción de un enfoque basado en procesos, se tendrá un control continuo entre las diferentes actividades que se realizan, lo que permitirá el estableciendo de una mejora continua permanente.

En la tabla 11, se observa que el 50% de los encuestados responden que siempre la organización realiza talleres o escuelas para sus directivos como líderes de la organización. Esto se debe a la escuela de líderes que dictan cada año con una duración de 8 meses un módulo por mes. También el 45.5% responden a casi siempre que también refuerzan a lo dicho anteriormente y 4.5% a algunas veces. Los resultados de la investigación no coinciden con los de Herrera, M. (2008). Nos dice que la empresa no cuenta con programas de formación y desarrollo,

debido al desinterés en el recurso humano. No existen indicadores de desempeño o algún tipo de control necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En la tabla 12, se observa que el 72.7% de los encuestados responden que siempre la gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización con los clientes y un 27.3% casi siempre; lo que indica que la organización ha mejorado con la gestión de calidad aplicada en sus actividades. La investigación coincide lo dicho con el blog principios de gestión (2010). Dice que los beneficios que genera la gestión de calidad es mejorar de la imagen de la empresa al demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa. Por lo que cumple con el objetivo específico: Determinar los beneficios que aporta una gestión de calidad en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

#### **4.2.2 Con respecto a la TIC**

- ✓ **Objetivo Especifico 3:** Determinar las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utiliza en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

En la tabla 13, se observa que el 86.4% de los encuestados responden que siempre los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de

su labor, además el 4.5% responde casi nunca, 4.5% algunas veces y 4.5% casi nunca. Lo que demuestra que la mayoría de los dirigentes y mandos medios de la organización cuentan con un correo personal para comunicarse e informarse en sus diversas actividades que realizan. La investigación coincide con la de Vargas, V., & Percy, E. (2016). Nos dice que el 34% de las pymes, entre un 90%-100% de sus trabajadores cuentan con email y acceso a Internet. Lo que se concluye actualmente que el uso del correo a través del internet es utilizado con gran frecuencia.

En la tabla 14, se puede observar que el 81.8% de los encuestados responden que es muy importante que la organización invierta en tecnología de la información y comunicación y un 18.2% responde a que es importante. Podemos decir que la importancia de que se invierta en tecnología es muy relevante en la organización porque es muy beneficioso. Por lo que los resultados de la investigación coinciden con la de Alfonso V. (2010), en su trabajo de investigación encuentra que las TIC permiten una mayor capacidad de comunicación, favorecen el desarrollo de nuevos productos, crean nuevos mercados y oportunidades de negocio, facilitan la innovación y permiten aprovechar sinergias corporativas. Se manifiestan como un medio útil para la estrategia de diversificación de la empresa. y constituyen un elemento esencial para mejorar la productividad, la innovación y la competitividad.

En la tabla 15, se puede observar que el 54.5% de los encuestados responden que algunas veces, el 31.8% que siempre y un 13.6% casi siempre en la organización los colaboradores de confianza que son los jefes de áreas y directivos reciben



capacitación frente al uso de las tecnologías de la información y comunicación. Podemos decir que la organización aún tiene dificultades en capacitar a sus directivos y jefes de áreas. Por lo que falta reforzar los talleres o programas de capacitación en este aspecto. Estos resultados no coincide con el trabajo de Domínguez, J. (2016). En su investigación observa que el 100% de los encuestados si aplica programas de inducción a sus trabajadores.

En la tabla 16, observamos que el 77.3% de los encuestados responden que siempre es relevante tener la página web actualizada, un 13.6% opinan que casi siempre, el 9.1% que algunas veces. Lo que queda claro que la página web de la organización debe estar siempre actualizada porque es donde clientes y consumidores conocen más de cerca al producto que se ofrece. Por otro lado, Domínguez, J. (2016). En su investigación que el 100% de propietarios no cuenta con una página web para su empresa. Demostrando que la investigación no coinciden los resultados.

En la tabla 17, se observa que el 59.1% de los encuestados responden que siempre usan el internet para las funciones organizativas frente a un 36.4% que casi siempre y un 4.5% algunas veces. Lo que cabe señalar que tanto los directivos y jefes de áreas están usando el internet para uso de sus actividades de la organización. Estos datos muestran que si coinciden con los de Mayta, R. & León, W. (2009). Que indica la variación porcentual desde el 2 003 al 2008 en el uso de las TIC se ha incrementado, en el servicio de Internet en 6,5%, en el uso de la computadora en 9,5%, en TV-Cable en 18,5%, en telefonía móvil en 45,2%, en

telefonía fija en 7,1%, en consecuencia, tienen mayor acceso a las TIC los países desarrollados.

En la tabla 18, observamos que el 77.3% de los encuestados responden que siempre la tecnología de la información y comunicación ayudan a que los colaboradores sean más eficientes con sus funciones y un 22.7% responden que casi siempre sucede. Es notable que las TIC ayuden mucho en cumplir con más eficiencia las funciones y responsabilidades que tienen el colaborador con la organización. Los resultados no coinciden con Riascos, S., & Aguilera, A. (2011). En el sector de servicios se presenta alta utilización de software de apoyo (75.9%), se aprecia que existen diversos paquetes de software, el paquete office ofrece un apoyo importante a las empresas para los procesos administrativos, especialmente los de gestión del talento humano, así como también aquellos softwares relacionados con procesos de nómina, en este aspecto los paquetes contables son los más utilizados.

En la tabla 19, observamos que el 90.9% de los encuestados responden que siempre han tenido un celular a su cargo para el cumplimiento de su labor, un 4.5% casi siempre y 4.5% algunas veces. Esto muestra que el equipo celular es esencial en la labor de los altos y medios mandos para que su comunicación e información sea más eficaz y fluida en los momentos más adecuados estos resultados coinciden con los de Mayta, R. & León, W. (2009). Nos dice que en el Perú el porcentaje de hogares con servicio de TIC a diciembre del 2008, encontramos que el 60% tiene servicio de telefonía celular, el 29,0% de telefonía

fija, 8,9% de TV-cable y el 7,6% en Internet. Por lo tanto, ambas investigaciones tienen un porcentaje mayor en el uso del celular móvil. Por lo que cumple con el objetivo específico: Determinar las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utiliza en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

- ✓ **Objetivo Especifico 4:** Determinar las ventajas que proporciona las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

En la tabla 20, observamos que el 59.1% de los encuestados responden que siempre Las TIC dentro de la organización mejora la información y comunicación en los colaboradores, clientes, proveedores y socios, y que un 40.9% casi siempre. Nos da entender que en la organización se utiliza considerablemente las TIC que ayudan a mejorar las relaciones de información y comunicación interna y externamente. Correa, M. R., & Sanmamed, M. G. (2013), nos dice a través de su investigación la mayoría de los directivos entrevistados, la investigación al igual que los procesos de gestión se beneficia de manera significativa por las TIC, alcanzándose hoy en día un alto nivel en todo lo que atañe a las tareas investigadoras. “Facilita la comunicación entre los miembros de los equipos y posibilita el acceso a un universo más amplio de fuentes de información”. Ambas investigaciones coinciden porque muestran la gran importancia que tienen las TIC en las organizaciones.

En la tabla 21, se puede observar que el 68.2% de los encuestados responden que siempre Las TIC dentro de la organización mejora la relación con clientes y proveedores, por otro lado el 31.8% indican que casi siempre sucede. La organización desde que usa mucho las TIC ha cambiado y la relación con los clientes y proveedores se hace más a menudo y responsable. Nuestra investigación resalta lo importancia de las TIC en la organización como para mejorar la relación con clientes y proveedores lo que significa fidelizar con ellos por lo que coincide con los resultados del autor. Alfonso V. (2010). Dice que se ha evidenciado la interrelación existente entre las ventajas estratégicas competitivas relacionadas con la utilización de las TIC, produciéndose la creación de valor con la adopción de las TIC, tanto por el uso exclusivo para mejorar la eficiencia, como por la búsqueda del aprovechamiento para fidelizar clientes.

En la tabla 22, se puede observar que el 59.1% de los encuestados responden que siempre, 22.7% casi siempre y el 18.2% algunas veces usan el teletrabajo para el cumplimiento de sus responsabilidades. Pero se puede observar en los directivos y personal de confianza que lo usan fuera de sus horarios de trabajos debido a que la empresa requiere de su trabajo por ser una empresa exportadora donde la producción se mueve mucho al ritmo de las líneas navieras. La investigación coincide con el concepto ofrecido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015) que indica al teletrabajo como una modalidad especial de presentación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) y por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del teletrabajador, denominado “teletrabajador”, en

la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. En nuestra investigación se observa que hay una mayoría que utilizan el teletrabajo por ser personal de confianza y directivos no cuentan con una supervisión solo se verifica los resultados en comparación lo que dice el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

En la tabla 23, podemos observar que el 77.3% de los encuestados responden que nunca, utilizan software para la ayuda de funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos y un 22.7% siempre. Podemos decir que en la organización le falta la implementación de un software que integre todos los departamentos para que ayude a llevar mucho mejor el control de la operación efectuada en las distintas áreas. La investigación no coincide con los de Riascos, S., & Aguilera, A. (2011). En su trabajo de investigación encuentra que el sector comercial utiliza en gran medida software de apoyo para los procesos de gestión del talento humano (93.1%). Por lo que cumple con el objetivo específico: Determinar las ventajas que proporciona las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana. Año 2017.

En la tabla 24, podemos observar que el 63.6% de los encuestados responden que siempre, 31.8% casi siempre y el 4.5% algunas veces el comercio electrónico ha ayudado a aperturar nuevos mercados. Lo que indica la tabla que si se tiene ayuda

por parte del comercio electrónico a aperturar nuevos mercados y esto es bueno para la organización. Los resultados coinciden con los de Ojanama, A. (2014). Al medir y comparar los resultados observamos que las aplicaciones de las ventas por Internet han mejorado nuestra gestión de nuestra empresa en el año 2012 hemos obtenido una utilidad de S/. 15,977.69 y en el año 2,013 se ha incrementado en S/. 25,768.75, corroborando que la gestión de la empresa ha mejorado gracias a la implementación de las ventas por Internet. Esta investigación tiene coincidencia con la nuestra.

En la tabla 25, podemos observar que el 54.5% de los encuestados responden que siempre y un 45.5% casi siempre las TIC ayudan a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos en la organización. García, D., & Góngora G. (2013) dice el reto tecnológico y organizacional de las PYME es que sus directivos deben asumir que en la actualidad se encuentran inmersos en un mercado en el cual es de importancia vincular el uso de TIC con las actividades diarias de la empresa, para responder a las cambiantes necesidades que presenta dicho mercado, lo cual le resultará en un aumento en su rendimiento económico. Por lo tanto, el concepto del autor coincide con nuestra investigación.

## V. CONCLUSIONES

Los principios de la gestión de calidad que se han identificado en la Cooperativa Agraria podemos mencionar al Enfoque basado en hechos para la toma de decisión porque cuentan con registros de control y de procesamiento de la información en el área de producción que sirven para la toma de decisiones, participación del personal porque incentivan a sus colaboradores con bonificaciones y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral de esta manera se tiene la participación del personal dentro de la organización, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor porque ha desarrollado buenas relaciones con sus proveedores demostrándose que hay confianza en ambos , Enfoque al cliente porque se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes de esta manera demuestra la habilidad comunicacional y de equipo.

Los beneficios que aporta la gestión de calidad en la Cooperativa Agraria son: la mejora de la imagen de la organización ante los clientes; incremento de su rentabilidad por tener un buen control en sus procesos administrativos y empresariales; identifican de forma ágil y rápida las nuevas necesidades de los clientes, realizan talleres de formación en el desarrollo del liderazgo que incentivan el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos, ha mejorado la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección al beneficio de la empresa.

Las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utilizan en la Cooperativa Agraria se ha logrado determinar que han establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor, todo el recurso humano

cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad, tienen información actualizada en la página web para dar a conocer al público la importancia de adquirir el producto; ayuda a los colaboradores a ser eficientes con sus funciones y usan el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades.

Las ventajas que proporcionan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria son las mejoras en la información y comunicación con los clientes, proveedores, socios; apertura de nuevos mercados gracias al comercio electrónico; así mismo ha mejorado las negociaciones comerciales, los procesos administrativos y operativos en la empresa.



## VI. PROPUESTA DE MEJORA

### Justificación de propuesta de mejora:

Además, se justifica la investigación porque se ha elaborado una propuesta de mejora con respecto a las variables gestión de calidad y las TIC de la cooperativa agraria APPBOSA del distrito de Marcavelica. Provincia de Sullana año 2017; para mejorar dificultades que presenta la cooperativa.

### Propuesta

<b>PROBLEMA ENCONTRADO</b>	<b>SOLUCION DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
No tiene establecido políticas de calidad	Elaborar el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), incluyendo políticas de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, además establecer las funciones de los colaboradores e indicarles para realizar un mejor trabajo en su área.	Gerente
Insuficiente comunicación interna en la empresa.	Realizar un plan de mejora continua de la comunicación interna, dando a conocer la misión, visión y objetivos de la Cooperativa.	Gerente
Falta de capacitación en las nuevas tecnologías	Implementar un sistema de capacitaciones para los colaboradores y directivos que fortalezcan el conocimiento de las nuevas tecnologías implementadas en la Cooperativa	Gerente
No cuenta con software que integre todos los departamentos.	Implementar un software que integre todos los departamentos para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos.	Gerente

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adell, J. (1997). *Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. Publicado en EDUTEC, Revista Electrónica e Tecnología Educativa*, nº 7, noviembre de 1997, ISSN: 1135-9250. Recuperado el 09 de agosto de: [http://nti.uji.es/docs/nti/Jordi\\_Adell\\_EDUTEC.html](http://nti.uji.es/docs/nti/Jordi_Adell_EDUTEC.html)
- Alfaro, G. (2009). *Administración para la calidad total*. Recuperado 08 de agosto de: <http://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-14-administracion-de-la-calidad-ALFARO-CALDERON.pdf>
- Alfonso V. (2010). *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales. La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito*. Tesis Doctoral extraído el 12/09/2017 de: [www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf](http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf)
- Alfonso, V. (2010). *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito*. Editada en la universidad de valencia, España. Recuperado el 09 de agosto de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf?sequence=1>
- America noticias (2017). *¿Por qué es importante estar capacitados en el manejo de las TIC?* Recuperado el 19 de octubre de: <http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/que-importante-estar-capacitados-manejo-tic-n263571>
- APPBOSA (2016). *Plan estratégico 2015-2020*.
- Bañeras, J. (2014). *Máster Oficial Universitario en Gestión Global en Organizaciones. La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial*. Revisado 01/09/2017 de <http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- Begoña. O. (2016). *¿Qué es una página Web?*. Blog recuperado 09 de agosto de: <https://www.aboutespanol.com/que-es-una-pagina-web-3202308>

- Benavides, A., Alvira, B., Córdova, E., Patricia E., y otros (2011). *Crear y Publicar con las TIC en la escuela*. Universidad del Cauca Calle 5 No. 4 – 70 Conmutador: (57+2) 8 20 98 00 Popayán – Colombia. Recuperado de: <https://www.freelibros.org/libros/crear-y-publicar-con-las-tic-en-la-escuela.html>
- Blog Andalucía es digital (2016). *Ventajas de las TIC para las empresas encontrado el 03/09/2017 de:* (<http://www.blog.andaluciaesdigital.es/ventajas-de-las-tics-para-las-empresas/>)
- Blog *Principios de Gestión. Sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y PRL* recuperado el 02/09/2017 de: <http://abc-calidad.blogspot.pe/2010/04/beneficio-que-aporta-un-sistema-de.html>
- Centurión, R. Z. (2013). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa (2013)* revisado el 08/09/2017 de: [revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829](http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829)
- Correa, M. R., & Sanmamed, M. G. (2013). *La gestión del cambio institucional en las universidades a través de las TIC. REDU*. Revista de Docencia Universitaria, 11(3), pag. 363-381. Citado el 18 de mayo 2017, recuperado de: <https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/5533>
- De Jesús, J. (2013). *Las Tic en el entorno empresarial*. Blog de la Escuela de Organización Industrial. Recuperado el 09 de agosto de: <http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/06/las-tics-y-la-gestion-empresarial/>
- De La Cruz Vargas, R. E. (2016). *Propuesta de políticas, basadas en buenas prácticas, para la gestión de seguridad de la información en la municipalidad provincial de Paita; 2016*. Revisado en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/885>
- Díaz, J. (2016). *La importancia del internet en las empresas*. Blog recuperado el 09 de agosto de: <https://www.maestrodelacomputacion.net/importancia-internet-empresas/>
- Domínguez, J. (2016). *Características de la capacitación y las Tics de las mype comerciales rubro Lubricantes del A.H. los Algarrobos, Piura, Año 2016*.

- Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.  
Recuperado el 01 de agosto 2017 de:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1074>
- elperuano.com.pe (2015). *Perú: El banano orgánico, el “oro verde” del valle del Chira*. Extraído el 19 de octubre de:  
<http://www.freshplaza.es/article/88192/Per%C3%BA-El-banano-org%C3%A1nico,-el-oro-verde-del-valle-del-Chira>
- Flores, R. (2015). *Inversionistas piden más rentabilidad ante bajas tasas de interés en dólares*. Disponible en: <http://gestion.pe/mercados/inversionistas-piden-mas-rentabilidad-ante-bajas-tasas-interes-dolares-2129893>
- Gomez, W., Gonzales, E. & Rosales, R. (2015). *Metodología de la investigación. San Juan de Lurigancho - Lima*: Fondo Editorial de la Universidad María Auxiliadora. Recuperado el 04 de julio 2017 de  
<http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/96>
- Gonzales, Y. (2013). *Documentación del sistema de gestión de calidad en la empresa hs mecanizados para el proceso de bujes según iso 9001:2008*. Escuela Colombiana de ingeniería julio Garavito Facultad Ingeniería Industrial mayo 2013 Bogotá d.c.. Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial, DIRECTOR. Recuperado el 03/09/2017 de:  
<https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/50/1/Tesis.pdf>
- Gorraiz, P. (2011). *Las tics en la gestión de calidad*. Extraído el 01/09/2017 de  
<http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/11/07/las-tics-en-la-gestion-de-calidad/>.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad. Prolongación Paseo de la Reforma 1015 Torre A, Piso 17, Colonia Desarrollo Santa Fe - México*: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. revisado en: [www.freelibros.org/administracion/calidad-total-y-productividad-3ra-edicion-humberto-gutierrez-pulido.html](http://www.freelibros.org/administracion/calidad-total-y-productividad-3ra-edicion-humberto-gutierrez-pulido.html)
- Guzmán, P. & Olave L. S. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas* revisado el 08/09/2017 de:  
[http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/guzmanl\\_p/sources/guzmanl\\_p.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/guzmanl_p/sources/guzmanl_p.pdf)

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M del Pilar, (2010). *Metodología de la Investigación*, quinta edición, México. Recuperado el 14 de junio 2017 de <https://www.freelibros.org/metod-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-5ta-edicion-roberto-hernandez-sampieri.html>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M del Pilar, (2014). *Metodologia de la investigacion*. En C. F. Metodologia de la investigacion (pág. 374). Montreal, Canada: McGill University. Recuperado el 01 de julio 2017 de: <https://psicologiaexperimental.files.wordpress.com/2010/03/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Herrera, m. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para Una microempresa*. Tesis como requisito parcial para obtener el Título de maestría en la universidad veracruzana. Veracruz – México. Recuperado el 8 de agosto de: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- ISO 9000:2005, *Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por 7 comités miembros de ISO que han certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa*. Recuperada el 13 de junio 2017 de: [http://sgc.utn.edu.mx/contenido/manuales/NORMAS/ISO\\_9000\\_2005\\_fundamentos\\_y\\_vocabulario.pdf](http://sgc.utn.edu.mx/contenido/manuales/NORMAS/ISO_9000_2005_fundamentos_y_vocabulario.pdf)
- Israel, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Universidad Rafael Urdaneta, fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo – Venezuela. Recuperado el 08 de agosto de: <http://www.uru.edu/fondoeditorial/libros/pdf/calidaddelservicio/TEXTO.%20Gerencia%20del%20Servicio.%201ra.Edic..pdf>
- Jiménez, P. (2012). *Las tics en la Gestión de Calidad*. España. Recuperado el 08 de agosto de: <http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2012/01/26/las-tic%C2%B4s-en-la-gestion-de-calidad/>
- Juran, J. (2009). *La Calidad como filosofía de la Gestión*. Recuperado el 08 de agosto de: <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>

- León, B. (2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas* recuperado el 19 de octubre de: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Lizana, E. & Pinelo, P. (2010). *Tecnología de información y comunicación (TICS) en programa social de alfabetización*, recuperado de 08 de agosto de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1241/programa-social-de-alfabetizacion-dirigido-a-mujeres-bibliografia.html>
- Mateo, R. (2009). Sistemas de gestión de la calidad – un camino hacia la satisfacción del cliente – parte I. Recuperado el 24 de octubre de 2017 en: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Mayta, R. & León, W. (2009). *El uso de las TIC en la enseñanza profesional*. Revista de la facultad de ingeniería industrial Vol. 12(2). Pp 61-67 UNMS. Recuperado de 08 de agosto de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/viewFile/6124/5315>
- Ministerio de comercio Exterior y turismo (2006). *Plan operativo Del banano orgánico Región tumbes*. Recuperado el 19 de octubre en: <https://www.google.com.pe/search?q=PLAN+OPERATIVO+DEL+BANANO+ORG%C3%81NICO+REGI%C3%93N+TUMBES&oq=PLAN+OPERATIVO+DEL+BANANO+ORG%C3%81NICO+REGI%C3%93N+TUMBES&aqs=chrome..69i57j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015). *El teletrabajo*. Extraído el 12/09/2017 de: <http://teletrabajo.gob.pe/>
- Miñarro, D. & García Lema D. (2017). *Gestión de los costes de calidad y rendimiento de las pequeñas y medianas empresas*. Revista Iberoamérica de Contabilidad de Gestión extraído el 01/09/2017 de: [http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/N%C2%BA\\_2/Diego%20Mi%C3%B1arro%20Qui%C3%B1onero%20y%20Domingo%20Garc%C3%ADa%20P%C3%A9rez%20de%20Lema.pdf](http://www.observatorio-iberoamericano.org/ricg/N%C2%BA_2/Diego%20Mi%C3%B1arro%20Qui%C3%B1onero%20y%20Domingo%20Garc%C3%ADa%20P%C3%A9rez%20de%20Lema.pdf)

- Ojanama, A. (2014). *Incidencia de la implementación de las ventas por internet en la gestión económica y financiera de la empresa Ada Fashion de la ciudad de Trujillo-Perú al año 2013*. Encontrado en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/993>
- Pablo, S. (2016). *El uso de las tic en la gestión empresarial, trabajo de fin de grado – soria*. Recuperado el 09 de agosto de: P Martín - 2016 - [uvadoc.uva.es](http://uvadoc.uva.es)
- Pelayo, M. (2009). *Determinación del grado de calidad de una empresa*. Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de las Lomas de Zamora.
- Pérez, J. & Merino, M. (2008). *Definición de correo electrónico*. Blog recuperado el 09 de agosto de: <http://definicion.de/correo-electronico/>
- Pérez, J. (2016). *Definición de blog*. Blog recuperado el 09 de agosto de: <http://definicion.de/blog/>
- Quijano, A., & Fernando, K. (2016). *Nivel de conocimiento y uso de las tecnologías de información y comunicación (tic) del personal administrativo en la corte superior de justicia de la provincia de Mariscal Luzuriaga–Piscobamba en el año 2015*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/700>
- Restrepo, L. (1999). *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Empresa*. Medellín, Colombia. Recuperado el 09 de agosto de: <http://luisguillermo.com/tic.pdf>
- Riascos Erazo, S. C., & Aguilera Castro, A. (2012). *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano*. Cuadernos de Administración, Pag. 141-154. Citado el 18 de mayo 2017, recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/2250/225022711011/>
- Saavedra, M. & Tapia, B. (2013). *El uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIP y ME) industriales mexicanas*. Revista venezolana de información, tecnológica y conocimiento, Vol 10, pp 85-104. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela recuperado el 12 de mayo de: <http://www.redalyc.org/pdf/823/82326270007.pdf>
- Sabino, T, García, D., & Góngora G (2013). *El uso de las TIC en la pyme y su relación con el rendimiento*. Ciudad universitaria, Yucatán - México

- Recuperado de:  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/1.09.pdf>
- Valencia, Empresas Y Calidad (2016) *la importancia de la gestión de calidad en las empresas* revisado el 01/09/2017 de: <http://www.fvq.es/>
- Valencia, R. J. (2012). *INDUSTRIAL Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción* TESIS Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial extraído el 02/06/2017 de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1642/1/Valencia\\_br.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1642/1/Valencia_br.pdf)
- Vasquez, E. (2016). *Evaluación de la adopción de tecnologías de información centrada en el beneficio, costo y riesgo para las pequeñas y medianas empresas del rubro de la construcción en el Perú*. Encontrado en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/161>
- Velasco, J. (2005). *Gestión de la Calidad: Mejora Continua y Sistemas de Gestión. Teoría y Práctica, Editorial Pirámide*. Plaza de edición Madrid-España. Recuperado el 08 de agosto de: <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-la-calidad-mejora-continua-y-sistemas-de-gestion-teo-ria-y-practica/9788436819762/1046726>
- Zagirovich (2015). *Concepto de intranet*. Blog, recuperado el 09 de agosto de: Dip,
- P. (2010). *Intranet y Extranet*. En su blog recuperado el 09 de agosto de: <http://latecnologiavirtual.blogspot.pe/2010/07/intranet-extranet.html>



# **ANEXOS**



5. ¿Tiene conocimiento sobre los procesos de la organización?  
a) Si                      b) No
  
6. ¿La organización demuestra buena relación con sus proveedores?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca                      c) Algunas veces  
d) Con frecuencia                      e) Casi siempre
  
7. ¿Se realizan en la Organización, evaluaciones de desempeño del personal  
a) Nunca                      b) Casi Nunca                      c) Algunas veces  
d) Con frecuencia                      e) Casi siempre
  
8. ¿La organización se preocupa por mejorar su imagen ante los clientes?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca                      c) Algunas veces  
d) Con frecuencia                      e) Casi siempre
  
9. ¿La organización motiva a su personal a trabajar en equipo?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca                      c) Algunas veces  
d) Con frecuencia                      e) Casi siempre
  
10. ¿En la organización, se cuenta con documentos confiables para el procesamiento de la información de producción?  
a) Si                      b) No
  
11. ¿En la organización, se utilizan medios electrónicos confiables para la recolección de la información económica y financiera?  
a) Si                      b) No
  
12. ¿Existen en la Organización, planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca                      c) Algunas veces  
d) Con frecuencia                      e) Casi siempre

## **II. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

1. ¿Con que frecuencia utilizas el correo electrónico para comunicarte e informarte de acuerdo a la necesidad de tu función?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca                      c) Algunas veces  
d) Con frecuencia                      e) Casi siempre
  
2. ¿Es relevante la información en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de comprar nuestro producto?  
a) Si                      b) No

3. ¿Usa internet para el desarrollo de sus actividades?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca              c) Algunas veces  
d) Con frecuencia              e) Casi siempre
4. ¿Es eficiente manejar la comunicación y información por medio de las TIC?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca              c) Algunas veces  
d) Con frecuencia              e) Casi siempre
5. ¿Cuenta con una computadora establecida a su cargo para desarrollar su función?  
a) Si                              b) No
6. ¿Hace uso del teléfono celular corporativo para poder comunicarse con los clientes, proveedores, compañeros y directivos interna y externamente?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca              c) Algunas veces  
d) Con frecuencia              e) Casi siempre
7. ¿Se ha aperturado nuevos mercados con el comercio electrónico?  
a) Si                              b) No
8. ¿Qué redes social utiliza para comunicarse?  
a) Skype    b) Chat por Facebook              c) Correo electrónico              d) Blog
9. ¿Qué cambios hubo en la organización cuando se ha adquirido una nueva Tecnología de información y comunicación?  
a) Mejor rendimiento                      b) Aumentaron los costos  
c) Mejor trabajo en equipo    d) Otros
10. ¿La organización capacita al personal en función a nuevas tecnologías adquiridas?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca              c) Algunas veces  
d) Con frecuencia              e) Casi siempre
11. ¿Utiliza el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?  
a) Nunca                      b) Casi Nunca              c) Algunas veces  
d) Con frecuencia              e) Casi siempre

**¡Muchas Gracias...!**

**RESULTADOS ESTADISTICOS  
CUADRO 5**

VARIABLES	OBJETIVOS	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	ANTECEDENTES	CONCLUSIONES
GESTION DE CALIDAD	Identificar los principios de la gestión de calidad en la cooperativa agraria APPBOSA. Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana. Año 2017	P1	81,8%	0%	0%	0%	18,2%	A1	Los principios de la gestión de calidad que se ha identificado en la Cooperativa Agraria podemos mencionar al Enfoque basado en hechos para la toma de decisión porque cuentan con registros de control y de procesamiento de la información en el área de producción que sirven para la toma de decisiones, participación del personal porque incentivan a sus colaboradores con bonificaciones y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral de esta manera se tiene la participación del personal dentro de la organización, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor porque ha desarrollado buenas relaciones con sus proveedores demostrándose que hay confianza en ambos , Enfoque al cliente porque se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes de esta manera demuestra la habilidad comunicacional y de equipo.
		P2	0%	0%	27,3%	22,7%	50,0%	A2	
		P3	0%	0%	21,4%	17,9%	60,7%	A3	
		P4	0%	4,5%	9,1%	22,7%	63,6%	A4	
		P5	0%	0%	13,6%	18,2%	68,2%	A5	
		P6	0%	0%	36,4%	36,4%	27,3%	A6	
	Determinar los beneficios que aporta la gestión de calidad en la cooperativa agraria APPBOSA. Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana. Año 2017	P7	0%	0%	13,6%	45,5%	40,9%	A7	
		P8	0%	0%	18,2%	54,5%	27,3%	A8	
		P9	0%	0%	13,6%	27,3%	59,1%	A9	
		P10	0%	0%	13,6%	27,3%	59,1%	A10	
		P11	0%	0%	4,5%	45,5%	50,0%	A11	
		P12	0%	0%	0%	27,3%	72,7%	A12	
LAS TIC	Determinar las características de la TIC que se utiliza en la cooperativa agraria APPBOSA. Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana. Año 2017	P13	0%	4,5%	4,5%	4,5%	86,4%	A13	Las características de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utilizan en la Cooperativa Agraria se ha logrado determinar que han establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor, todo el recurso humano cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad, tienen información actualizada en la página web para dar a conocer al público la importancia de adquirir el producto; ayuda a los colaboradores a ser eficientes con sus funciones y usan el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades.
		P14	0%	0%	0%	18,2%	81,8%	A14	
		P15	0%	0%	54,5%	13,6%	31,8%	A15	
		P16	0%	0%	9,1%	13,6%	77,3%	A16	
		P17	0%	0%	4,5%	36,4%	59,1%	A17	
		P18	0%	0%	0%	22,7%	77,3%	A18	
		P19	0%	0%	4,5%	4,5%	90,9%	A19	
		P20	0%	0%	0%	40,9%	59,1%	A20	
	Determinar las ventajas que proporciona las TIC en la cooperativa agraria APPBOSA. Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana. Año 2017	P21	0%	0%	0%	31,8%	68,2%	A21	Las ventajas que proporcionan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la Cooperativa Agraria son las mejoras en la información y comunicación con los clientes, proveedores, socios; apertura de nuevos mercados gracias al comercio electrónico; así mismo ha mejorado las negociaciones comerciales, los procesos administrativos y operativos en la empresa.
		P22	0%	0%	18,2%	22,7%	59,1%	A22	
		P23	77,3%	0%	0%	0%	22,7%	A23	
		P24	0%	0%	4,5%	31,8%	63,6%	A24	
		P25	0%	0%	0%	45,5%	54,5%	A25	

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### CUADRO 6

	ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>01</b>	Elaboración del Proyecto de Investigación: Título			x																	
<b>02</b>	Selección del Problema de Investigación				x																
<b>03</b>	Título de la Investigación				x																
	a) Planteamiento del problema. Presupuesto				x																
	b) Formulación del problema, limitaciones, justificación, antecedentes, preguntas, objetivos. Matriz de Consistencia.				x	x															
	c) Marco Teórico				x	x															
	d) Metodología, variables, tipo, diseño, población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.						x	x	x	x	x										
	e) Referencias bibliográficas, Anexos.															x					
	Propuesta de mejora																		x		
<b>04</b>	Presentación del Proyecto de Investigación																			x	

**CUADRO 7**  
**PRESUPUESTO**

<b>ITEMS</b>	<b>CONCEPTOS S/.</b>
Material Humano	300.00
Material de Escritorio	12.00
Material de Impresión	20.00
Bibliografía	40.00
Movilidad y viáticos	70.00
Servicios de Impresión	20.00
Servicios de Computación	20.00
Servicios (teléfono, energía)	15.00
Empaste de la Tesis	160.00
Validación	150.00
<b>TOTAL</b>	<b>807.00</b>

# **VALIDACIONES**



**AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”**

**DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE**

**ESPECIALIDAD: ESTADISTICO**

**COLEGIADO: COESPE N°675**

**Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 22 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió Determina las características de la gestión de calidad con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (tic), fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

## ANEXO N° 01

### ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA COOPERATIVA AGRARIA APPBOSA, DISTRITO DE MARCAVELICA, PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2017

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	4,73	,456	,869
P02	4,23	,869	,861
P03	4,77	,429	,868
P04	4,45	,858	,869
P05	4,55	,739	,867
P06	3,91	,811	,864
P07	4,27	,703	,864
P08	4,09	,684	,865
P09	4,45	,739	,864
P10	4,45	,739	,875
P11	4,45	,596	,871
P12	4,73	,456	,873
P13	4,73	,767	,873
P14	4,82	,395	,872
P15	3,77	,922	,862
P16	4,68	,646	,876
P17	4,55	,596	,866
P18	4,77	,429	,879
P19	4,86	,468	,871
P20	4,59	,503	,869
P21	4,68	,477	,870
P22	4,41	,796	,858
P23	4,73	,550	,873
P24	4,59	,590	,871
P25	4,55	,510	,868

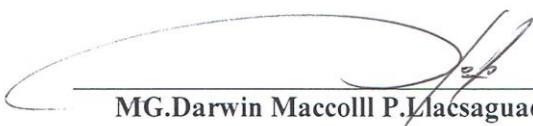
ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA COOPERATIVA AGRARIA APPBOSA, DISTRITO DE MARCAVELICA, PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2017

---

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
25	0.873

---

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 87.3% de confiabilidad con respecto a 25 preguntas del cuestionario.



---

MG. Darwin Maccoll P. Lacsaguache Calle  
COESPE N°675

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: Wilmer Fermín Castillo Márquez  
ESPECIALIDAD: licenciado en Ciencias Administrativas  
DNI: 02820631

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de test sobre Gestión de Calidad y Tecnologías de la Información y Comunicación de la Cooperativa Agraria APPBOSA del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, elaborado por el estudiante Teodoro Escobar Estrada, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

“Características de la Gestión de Calidad con El Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana Año 2017”

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana 08 de Septiembre del 2017



Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD - 01846  
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
CPPe. 0439221

Sello y Firma

Nombre: Wilmer Fermín Castillo Márquez  
DNI: 02820631



VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo, Wilmer Fermín Castillo Márquez

Procedo a efectuar la validación

cuestionario del tesista Teodoro Escobar Estrada

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		¿ Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿ Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
1	¿En la organización existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?	X			X		X		X
2	¿Se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes?	X			X		X		X
3	¿La organización ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?	X			X		X		X
4	¿La organización incentiva a sus colaboradores con bonificaciones, liberalidades y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral?	X			X		X		X
5	¿En la organización se cuenta con registros de control y de procesamiento de la información del área de producción?	X			X		X		X
6	¿En la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?	X			X		X		X
7	¿Los procesos de la cooperativa están bien organizados que han mejorado la producción de sus colaboradores?	X			X		X		X
8	¿La gestión de calidad ayuda a mejorar la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección a los objetivos de la organización?	X			X		X		X
9	¿La organización ha incrementado su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales?	X			X		X		X
10	¿La organización identifica a los mercados de forma ágil y rápida considerando las nuevas necesidades de los clientes?	X			X		X		X
11	¿Se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización?	X			X		X		X
12	¿La gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes?	X			X		X		X
<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</b>									
13	¿Los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor?	X			X		X		X
14	¿Ud. Considera que es importante que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación?	X			X		X		X
15	¿En la organización los colaboradores jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?	X			X		X		X
16	¿Es relevante tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir su producto?	X			X		X		X
17	¿Ud. usa el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades en la organización?	X			X		X		X

  
 Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez.  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 01846  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 CPPC 1419221

18	¿Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan a los colaboradores de la organización a ser eficientes con sus funciones?	X			X	X		X
19	¿La organización ha establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor?	X			X	X		X
20	¿La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la organización ha mejorado la información y comunicación con los colaboradores, clientes, proveedores y socios?	X			X	X		X
21	¿Con el uso de las la tecnología de la información y comunicación (TIC) la organización ha mejorado la relación con los clientes y proveedores?	X			X	X		X
22	¿La organización permite a sus directivos y colaboradores de confianza a utilizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?	X			X	X		X
23	¿La organización utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos?	X			X	X		X
24	¿La organización ha mejorado en aperturas de nuevos mercados con la ayuda del comercio electrónico?	X			X	X		X
25	¿En la organización la tecnología de la información y comunicación (TIC) han ayudado a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos?	X			X	X		X

  
 Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD - 01846  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 CPPe. 0439221

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

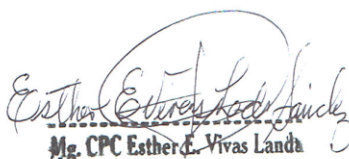
NOMBRE DEL EXPERTO: *Esther Elizabeth Vivas Landa*  
ESPECIALIDAD: *Contador Público*  
DNI: *02617157*

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de test sobre Gestión de Calidad y Tecnologías de la Información y Comunicación de la Cooperativa Agraria APPBOSA del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, elaborado por el estudiante Teodoro Escobar Estrada, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

“Características de la Gestión de Calidad con El Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana Año 2017”

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana.....8. de *setiembre*.....2017

  
**Mg. CPC Esther E. Vivas Landa**

Sello y Firma

Nombre: *Esther Elizabeth Vivas Landa*  
DNI: *02617157*



VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo, Esther Elizabeth Vivas Landa Procedo a efectuar la validación cuestionario del testista Teodoro Escobar Estrada

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
1	¿En la organización existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?	x			x		x		x
2	¿Se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes?	x			x		x		x
3	¿La organización ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?	x			x		x		x
4	¿La organización incentiva a sus colaboradores con bonificaciones, liberalidades y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral?	x			x		x		x
5	¿En la organización se cuenta con registros de control y de procesamiento de la información del área de producción?	x			x		x		x
6	¿En la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?	x			x		x		x
7	¿Los procesos de la cooperativa están bien organizados que han mejorado la producción de sus colaboradores?	x			x		x		x
8	¿La gestión de calidad ayuda a mejorar la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección a los objetivos de la organización?	x			x		x		x
9	¿La organización ha incrementado su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales?	x			x		x		x
10	¿La organización identifica a los mercados de forma ágil y rápida considerando las nuevas necesidades de los clientes?	x			x		x		x
11	¿Se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización?	x			x		x		x
12	¿La gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes?	x			x		x		x
<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</b>									
13	¿Los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor?	x			x		x		x
14	¿Ud. Considera que es importante que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación?	x			x		x		x
15	¿En la organización los colaboradores jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?	x			x		x		x
16	¿Es relevante tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir su producto?	x			x		x		x
17	¿Ud. usa el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades en la organización?	x			x		x		x

*Esther Elizabeth Vivas Landa*  
Mg. CPC Esther E. Vivas Landa



18	¿Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan a los colaboradores de la organización a ser eficientes con sus funciones?	x			x		x		x
19	¿La organización ha establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor?	x			x		x		x
20	¿La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la organización ha mejorado la información y comunicación con los colaboradores, clientes, proveedores y socios?	x			x		x		x
21	¿Con el uso de las la tecnología de la información y comunicación (TIC) la organización ha mejorado la relación con los clientes y proveedores?	x			x		x		x
22	¿La organización permite a sus directivos y colaboradores de confianza a utilizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?	x			x		x		x
23	¿La organización utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos?	x			x		x		x
24	¿La organización ha mejorado en aperturas de nuevos mercados con la ayuda del comercio electrónico?	x			x		x		x
25	¿En la organización la tecnología de la información y comunicación (TIC) han ayudado a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos?	x			x		x		x

*Esther Estrella Landa Landa*  
**Mg. CPC Esther E. Nivas Landa**


**VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO**

Yo, María del Carmen Rosillo de Purizaca ..... Procedo a efectuar la validación cuestionario del testista Teodoro Escobar Estrada

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>									
1	¿En la organización existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?	X			X		X		X
2	¿Se realizan reuniones para dar a conocer las necesidades y expectativas de los clientes?	X			X		X		X
3	¿La organización ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?	X			X		X		X
4	¿La organización incentiva a sus colaboradores con bonificaciones, liberalidades y otros tipos de incentivos para el buen desempeño laboral?	X			X		X		X
5	¿En la organización se cuenta con registros de control y de procesamiento de la información del área de producción?	X			X		X		X
6	¿En la organización se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?	X			X		X		X
7	¿Los procesos de la cooperativa están bien organizados que han mejorado la producción de sus colaboradores?	X			X		X		X
8	¿La gestión de calidad ayuda a mejorar la comunicación interna entre colaboradores, gerencia y directivos en dirección a los objetivos de la organización?	X			X		X		X
9	¿La organización ha incrementado su rentabilidad por llevar a cabo una buena gestión de control de calidad en sus procesos administrativos y empresariales?	X			X		X		X
10	¿La organización identifica a los mercados de forma ágil y rápida considerando las nuevas necesidades de los clientes?	X			X		X		X
11	¿Se realizan talleres o escuelas de formación en el desarrollo del liderazgo de los directivos que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar las metas y objetivos de calidad de la organización?	X			X		X		X
12	¿La gestión de calidad ha mejorado la imagen de la organización ante los clientes?	X			X		X		X
<b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</b>									
13	¿Los colaboradores administrativos, supervisores de producción y directivos cuentan con correo personal para informarse y comunicarse según la necesidad de su labor?	X			X		X		X
14	¿Ud. Considera que es importante que la organización invierta en tecnologías de la información y comunicación?	X			X		X		X
15	¿En la organización los colaboradores jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?	X			X		X		X
16	¿Es relevante tener información actualizada en la página web de la organización para dar a conocer al público consumidor la importancia de adquirir su producto?	X			X		X		X
17	¿Ud. usa el internet para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades en la organización?	X			X		X		X

  
 .....  
 María del C. Rosillo de Purizaca  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 03970

18	¿Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) ayudan a los colaboradores de la organización a ser eficientes con sus funciones?	X			X		X		X
19	¿La organización ha establecido un equipo celular a su cargo para el desarrollo de su labor?	X			X		X		X
20	¿La tecnología de la información y comunicación (TIC) en la organización ha mejorado la información y comunicación con los colaboradores, clientes, proveedores y socios?	X			X		X		X
21	¿Con el uso de las la tecnología de la información y comunicación (TIC) la organización ha mejorado la relación con los clientes y proveedores?	X			X		X		X
22	¿La organización permite a sus directivos y colaboradores de confianza a utilizar el teletrabajo para el cumplimiento de sus funciones?	X			X		X		X
23	¿La organización utiliza software para ayuda de las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos?	X			X		X		X
24	¿La organización ha mejorado en aperturas de nuevos mercados con la ayuda del comercio electrónico?	X			X		X		X
25	¿En la organización la tecnología de la información y comunicación (TIC) han ayudado a mejorar las negociaciones comerciales, procesos administrativos y operativos?	X			X		X		X

  
 .....  
 María del C. Rosillo de Purizaca  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 03970

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: *Maria del Carmen Rosillo de Purizaca*  
ESPECIALIDAD: *Lic. Ciencias Administrativas*  
DNI: *02818255*

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión de test sobre Gestión de Calidad y Tecnologías de la Información y Comunicación de la Cooperativa Agraria APPBOSA del distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, elaborado por el estudiante Teodoro Escobar Estrada, quien está realizando un trabajo de investigación titulado:

“Características de la Gestión de Calidad con El Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic) en la Cooperativa Agraria APPBOSA, Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana Año 2017”

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana *12* de *Septiembre* 2017

  
.....  
Maria del C. Rosillo de Purizaca  
LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CIAD 0007

.....  
Sello y Firma

Nombre: *Rosillo de Purizaca Maria del Carmen*  
DNI: *02818255*



**“Año del Buen Servicio al Ciudadano”**

Samán, 01 de Junio de 2017

Señor : C.P.C Ronal Garrido Agurto  
Gerente General de la Cooperativa Agraria APPBOSA

Asunto: Solicito realizar trabajo de investigación en su representada; para Tesis Profesional, obtención de grado en Licenciado de administración de Empresas.

Yo, Teodoro Escobar Estrada, con D.N.I. No. 03686991, domiciliado en centro poblado de Samán, Distrito de Marcavelica, Provincia de Sullana, Egresado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con el grado de Bachiller en Administración de Empresas, me dirijo a su despacho para emitir mis saludos cordiales y manifestarle la siguiente solicitud:

Que, habiendo egresado de la casa de estudios Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la especialidad de Administración de empresas y poder obtener mi grado de Licenciado, necesito presentar mi proyecto de tesis que luego será evaluado por el jurado calificador; por ello solicito que se me dé una oportunidad en su representada en realizar este trabajo de investigación que he titulado **“Características de la Gestión de Calidad con el Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación de la Cooperativa Agraria APPBOSA. Año 2017”**.

Esperando la aprobación de la solicitud, me despido no sin antes reiterarle mi estima personal.

Atentamente,



Teodoro Escobar Estrada

DNI. No. 03686991

Bachiller en Administración de Empresas

Universidad Los Ángeles De Chimbote - ULADECH

