



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL
USO DE LAS TIC EN LA EMPRESA, ZONGSHEN, EN EL
DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

BACH. SANDY CARO LÓPEZ OCAÑA

ASESOR

MG. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA-PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL
USO DE LAS TIC EN LA EMPRESA, ZONGSHEN, EN EL
DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2018**

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

AUTORA

BACH. SANDY CARO LÓPEZ OCAÑA

ASESOR

MG. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS

SULLANA-PERÚ

2018

JURADOR EVALUADOR

.....
Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas
Presidente

.....
Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño
Secretario

.....
Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima
Miembro

.....
Mgtr. Carlos David Ramos Rosas
Asesor

Agradecimiento

A Dios, por brindarme la fuerza

Necesaria para no declinar en este

Largo camino y por darme sabiduría

Para así continuar con mi trabajo.

A la empresa Zhonsheng por facilitarme la información necesaria para el desarrollo de este informe y a mi asesor El Mgtr. En Adm. Carlos David Ramos Rosas, por su paciencia y ayuda necesaria, para lograr culminar esta investigación.

DEDICATORIA

A Dios, Mi Padre Celestial por

Derramar bendiciones y sabiduría

En mí día A día.

A mí querida madre por su Amor y
tiempo invertido en mí, a mi padre
por sus Consejos y amor, a ambos
por a ver confiado en mí.

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 TIC en la empresa Zhonsheng, en el distrito de Sullana. Año 2018; el cual responde a la pregunta: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la empresa Zhonsheng, en el distrito de Sullana. Año 2018? El universo fue de 20 colaboradores de la empresa Zhonsheng (sede Sullana). 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. Obteniendo como resultado que el 80% de los encuestados responden que siempre existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, el 70% de los colaboradores indican siempre la empresa forma a sus colaboradores según a las necesidades de sus puestos, el 55% de los encuestados responden que siempre las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa, el 40% indica que las Tic siempre ha mejorado la productividad de la empresa.

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 company Zonsheng, district of Sullana. Year 2018; which responds to the question: What are the characteristics of quality management with the use of information and communication technologies (ICT) in the company Zonsheng, district of Sullana. Year 2018? The universe was 20 collaborator. 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. Obtaining as a result that 80% of the respondents respond that there are always clear quality policies aimed at satisfying the needs of the client, 70% of the collaborators always indicate the company forms its employees according to the needs of their positions, the 55% of the respondents answer that Tics always facilitate the achievement of the company's objectives, 40% indicate that Tic has always improved the productivity of the company.

Key words: Quality Management and ICT

INDICE

DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRAFICOS	xi
I INTRODUCCIÓN	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Variable Gestión de Calidad	21
2.1.2 Variable del uso de las tics	34
2.2. Bases teóricas	41
2.2.1 La Variable Gestión de Calidad	41
2.2.2 Principios de la gestión de calidad	42
2.2.4 Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	44
2.2.3 La importancia de las Tics	47
2.2.3.1. Ventajas de las tics	50
2.2.4 Empresa Zongshen	51
III. METODOLOGÍA	54
3.1 Tipo de Investigación	54
3.2 Nivel de la Investigación	54
3.3 Diseño de la investigación	55
3.4 Población y muestra	56
3.4.1. Población o Universo	56
3.4.2 Muestra:	58
3.5 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	60
3.6. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos	62
3.6.1 Tecnicas	62
3.6.2 Instrumentos	62
3.7 Plan de Analisis	62
3.8 Matriz de consistencia	63
3.9. Principios eticos:	65
IV. RESULTADOS	66
4.1 Resultados	66

4.2	Análisis de resultado-----	86
4.2.1.	Gestión de calidad-----	86
4.2.1	Uso De Las Tic-----	88
V.	CONCLUSIONES:-----	90
	Referencias Bibliografía-----	92
	ANEXOS-----	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	66
Tabla 2	67
Tabla 3	68
Tabla 4	69
Tabla 5	70
Tabla 6	71
Tabla 7	72
Tabla 8	73
Tabla 9	74
Tabla 10	75
Tabla 11	76
Tabla 12	77
Tabla 13	78
Tabla 14	79
Tabla 15	80
Tabla 16	81
Tabla 17	82
Tabla 18	83
Tabla 19	84
Tabla 20	85

INDICE DE GRAFICOS

Figura 1.....	66
Figura 2.....	67
Figura 3.....	68
Figura 4.....	69
Figura 5.....	70
Figura 6.....	71
Figura 7.....	72
Figura 8.....	73
Figura 9.....	74
Figura 10.....	75
Figura 11.....	76
Figura 12.....	77
Figura 13.....	78
Figura 14.....	79
Figura 15.....	80
Figura 16.....	81
Figura 17.....	82
Figura 18.....	83
Figura 19.....	84
Figura 20.....	85

I INTRODUCCIÓN

Las empresas son organizaciones formadas por una o más personas con la finalidad de generar lucros económicos, que brindan bienes o servicios para satisfacer o cubrir las necesidades del consumidor o clientes.

La economía a principios del siglo XXI avanza hacia un mayor grado de globalización, en tanto en cuanto los bienes y servicios, las ideas y los capitales se desplazan cada vez con más libertad entre países. La apertura y consolidación de espacios integrados económicamente han creado mercados de gran tamaño en los cuales las empresas pueden competir sin ningún obstáculo proteccionista. Ventura, (2009,p5)

Las empresas son el factor clave que se considera como el puente para erradicar con la pobreza, pero algunas lo ven como un beneficio, para aprovecharse de la necesidad, y sacar provecho para obtener algún beneficio propio.

La empresa se sitúa, sin duda, como elemento clave para erradicar la pobreza. Pero, desgraciadamente, existen también ejemplos de los abusos que algunas empresas han ocasionado en países con legislaciones débiles y donde la maximización del beneficio ha pasado por encima de los derechos humanos. El cumplimiento de la ley y la involucración en un desarrollo económico sostenible debe ser llevado a cabo porque el largo plazo es la única realidad rentable. La visión del corto plazo ha de ser sustituida por una estrategia de beneficios más duraderos, que garanticen la supervivencia de la empresa, y de las personas de

su entorno, proporcionándoles una opción de desarrollo económico y social, contribuyendo a la reducción de la pobreza Löwenberg, (2015).

La empresa asume la necesidad de tener que dar un servicio lo más completo posible en términos de “disponibilidad del producto” y “rapidez de entregas” ya que de lo contrario perdería parte de su mercado, lo que les indujo a crear un sistema de “distribución capilar”, basado en una proliferación de almacenes periféricos situados lo más próximo posible a los puntos de venta (Anaya, 2015).

Las empresas son aportadoras al crecimiento económico al nivel mundial, estas a su vez impulsan el desarrollo. Exportando e importando.

Según Tribuna Empresarial (s.f.) Los documentos de Gestión empresarial son instrumentos técnicos que regulan el modelo de gestión interna de las empresas e instituciones y que permiten mantener el control de la calidad en todos los ámbitos de la organización, así como establecer los lineamientos estratégicos de las acciones y las competencias entre las autoridades, las oficinas, cedes, recursos humanos, procedimientos, operaciones y todo lo relacionado a la empresa o institución pública del aparato funcional interno que permitirá obtener los objetivos centrales de la empresa o las entidades públicas.

Por otro lado Telecon (s.f.) Da a Entender que la gestión documental puede tener un impacto muy positivo en su empresa; captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso.

Toda organización debe contar con sus documentos orgánicos y de gestión para asegurar la calidad total y el cabal cumplimiento del aparato operativo y tener un control responsable y bajo competencias cada factor de la administración.

Contar con los instrumentos de gestión organizacional fundamentales para asegurar la calidad interna y de su adecuado control permanente.

Contar con guías estandarizadas que permitan conceptualizar definiciones, aprender, llevar a cabo operaciones, usos y cualquier aspecto que, mediante documentos favorezcan la calidad interna de las empresas y organizaciones.

Contar con los reglamentos internos, lineamientos de control, manuales como los de comunicación interna y código de ética y cualquier documento que involucre la cultura de la organización asegurando el mejor clima laboral.

Contar con lineamientos políticos institucionales que describan el buen gobierno corporativo, sus relaciones exteriores, su participación en la comunidad y compromiso con el medio ambiente. Tribuna Empresarial (s.f.)

Desde la invención de la primera motocicleta que funcionaba a vapor, allá por el lejano siglo XVIII, se observó que esta clase de vehículo fue calando poco a poco en nuestra cultura popular. En algunos casos, hay modelos que han llegado a ser un icono y objeto de deseo de coleccionistas, TodoMoto (2018).

Según *Jesus (2017)*, después de años de avisos y crecimientos exponenciales, India ha superado a China como el mayor mercado de motocicletas de todo el

planeta; durante 2016 se vendieron en India cerca de 17,7 millones de motocicletas, lo que supone alrededor de 48.000 unidades vendidas.

Mientras que en Asia los ratios de ventas siguen subiendo año tras año, en España hacemos lo que podemos. Durante el mismo periodo aquí se vendieron 171.304 unidades, lo que quiere decir que las ventas en India multiplicaron por 100 veces las del mercado español. En cuatro días hábiles en la India ya se vendieron más motos de las que se colocaron en España en todo un año.

Mientras que en Asia los ratios de ventas siguen subiendo año tras año, en diferencia de España. Durante el mismo periodo aquí se vendieron 171.304 unidades, lo que quiere decir que las ventas en India multiplicaron por 100 veces las del mercado español. En cuatro días hábiles en la India ya se vendieron más motos de las que se colocaron en España en todo un año.

La potencia del auge indio sobre las dos ruedas llama la atención al comparar con respecto a la población de cada país. Mientras que hasta ahora China era el mayor consumidor de motocicletas colocando 16,8 unidades en 2016 para una población total de 1.371 millones de habitantes, India se ha aupado a lo más alto con casi 1 millón más de unidades vendidas para sólo 1.311 millones de personas.

Mirándolo con un poco más de perspectiva, encontramos que la sociedad india abraza con fuerza a las motocicletas. Con una industria en proceso de expansión y una economía joven que muy poco a poco se va enriqueciendo como país prestador de servicios (servidores informáticos, desarrollo de aplicaciones, call center...), la población necesita medios de transporte rápidos, baratos y que sean capaces de sortear el demencial tráfico del subcontinente.

Con un crecimiento del 32% en 7 años, las motocicletas suponen un 80% de todo el parque automovilístico de India. Su ratio de habitantes por motocicleta vendida en 2016 se coloca en 74, superando con creces los 81 habitantes por motocicleta de China. Dos cantidades que asustan, especialmente al compararla con la española que se coloca en unos lejanos 272 habitantes por motocicleta en el mismo periodo.

Con cada vez más habitantes circulando en moto, las administraciones también se han puesto manos a la obra para fomentar una infraestructura en consecuencia y están pavimentando apropiadamente muchas carreteras de áreas rurales que hasta ahora eran poco más que caminos impracticables. Así se está facilitando el abandono de la dependencia hacia las cuatro en favor de vehículos con la mitad de ruedas.

A lo largo de los últimos 7 años el mercado de las motos ha crecido un 32% en India, alentado en gran parte por una industria interna muy potente capaz de satisfacer las necesidades de sus consumidores con productos asequibles y atractivos (para ellos, porque para el gusto occidental son feas con avaricia). Poco a poco las motos han ido ganando terreno y sustituyendo a otros medios de transporte hasta suponer un abrumador 80% de la cuota total de mercado para vehículos de carretera.

Aún es pronto para ver cambios en su industria, hasta ahora despreocupada por temas de emisiones y controles de calidad, pero India ya está comenzando a hacer los primeros guiños hacia mercados más allá de sus fronteras. Algunos modelos empiezan a preocuparse por las normativas de emisiones de los países desarrollados, otros optan directamente por la propulsión eléctrica... Su

denominador común es un precio de derribo al cambio, pero también unos niveles de calidad y prestaciones muy inferiores.

Sólo hay que rascar un poco la superficie para encontrar casos de motocicletas que no sólo tienen como objetivo el subcontinente asiático, sino que están hechas allí gracias a una industria capaz de absorber parte de la capacidad productiva de las grandes multinacionales. O al revés, motos vendidas a nivel global impulsadas por la demanda de países emergentes con el objetivo de ampliar sus fronteras.

Por otro lado, *Gestión (2018) el Perú* De acuerdo a la Asociación Automotriz, este año se venderían 280 mil motocicletas. Sólo en la Expomoto se venderían 4 mil unidades.

El año pasado se vendieron 267 512 motocicletas nuevas y este año se espera que la cifra pase las 280 mil unidades. Con esos números la Asociación Automotriz del Perú proyecta el incremento del mercado de motocicletas a nivel nacional.

Entre enero y junio del presente año, se han vendido 136 831 motocicletas. Esto significa un 4.1% de incremento en relación al mismo semestre del año pasado. Sólo en la Expomoto se venderían 4 mil unidades.

En el sector Premium, Honda sigue llevando el liderazgo con la venta de sus unidades ultra deportivas, siendo la de 1000 de cilindrada su buque de ventas. Luego viene Harley Davidson que lleva poco más de un año en Perú.

Según la AAP, en el Perú circulan cerca de 2.2 millones de bicicletas que usan más de 5 millones de peruanos. Gestión (2018).

Por otro lado la Zongshen es una de las compañías chinas más conocidas en occidente, quizá por su colaboración con el grupo italiano Piaggio, o por su participación en competición, concretamente en la actualidad en el Campeonato Mundial TTXGP de motos eléctricas. Con ese par de tarjetas de visita más una producción que quita el hipo a cualquier marca europea y japonesa, cuesta imaginar que la Zongshen Industrial Group sea una marca relativamente joven y con una carrera meteórica. (Cuadra Moto 125, 2010)

La empresa Zongshen se remontan al año 1982, cuando el señor Zuo Zongshen abre un pequeño taller de reparación de motos. En tan solo 10 años, crea la Chongqing Zongshen Motorcycle Technology Development, Co. Ltd. dedicada a la producción de motores Zongshen para proveer a marcas de motocicletas. Poco después crea la Zhongshen Motorcycle Industrial Manufacture y, en agosto de 1996, sale de la línea de producción la primera motocicleta Zongshen. Un año más tarde complementa la producción de motos con la de barcos de alta velocidad y motores fuera borda.

Zongshen se estrena en el mundo de la competición internacional un 12/09/99 consiguiendo el 14º puesto en la prueba de Paul Ricard y en mayo de 2001 ganó el segundo puesto del GP de Brno en la República Checa. Después de varios

intentos en la categoría de 250 cc del Mundial de MotoGP, Zongshen cambia de estrategia y en esta temporada 2010 estrena un equipo para participar en el Campeonato Mundial TTXGP (el único equipo de fábrica) quedando en un cuarto puesto en la final con el piloto chino Chi-Fung Ho. Precisamente con esta participación, Zongshen invierte en un futuro muy próximo: el de la tecnología para las motos eléctricas a través de Zongshen PEM Power System. En este sentido, los problemas de contaminación en muchas ciudades de China han llevado a vetar la venta de motos tradicionales, y precisamente la moto eléctrica se está convirtiendo cada vez más en la solución del problema.

Otro hito histórico que ya hemos adelantado es la firma de colaboración entre Piaggio y Zongshen en el año 2004. Fruto de ese acuerdo es la producción completa de modelos de las marcas Piaggio, Aprilia y Derbi en las naves de Chongqing: Fly 50/125, Zip 50 2T/4T, Liberty 50/125, el novísimo Typhoon 50/125, SportCity One 50/125, Scarabeo 125, Sonar 50/125, y el motor empleado en las Derbi Senda Baja y CrossCity. Además de colaborar con Piaggio, también mantiene otra colaboración con la americana Harley-Davidson.

En la actualidad, Zonshen cuenta con filiales en Tailandia y Brasil. La fábrica principal se encuentra en las afueras de la ciudad de Chongqing: una pequeña ciudad en la que trabajan 2.500 empleados y llena de edificios de oficinas y producción conectados por avenidas. Siete de esas naves se dedican al ensamblaje de motos. De ellas visitamos una en la que pudimos contabilizar más de cinco cadenas de montaje. No es de extrañar que su producción llegó a alcanzar el pasado año 2009 los cuatro millones de vehículos.

En lo que respecta a I+D, Zongshen apuesta muy fuerte. En los últimos tres años se contabilizan en las oficinas de patentes: 98 inventos, 1.350 modelos de utilidad y 1.002 patentes de diseño. Además mantiene 9 líneas de cooperación técnica con diferentes centros, de los que merece la pena destacar el de colaboración con las Universidades de Tianjin y Chongqing para la creación de laboratorios de investigación en resonancia, reducción de ruidos y mejora del rendimiento global. Con Taiwan Nova Design para optimizar el proceso de desarrollo de nuevos vehículos. A nivel de reducción de gases nocivos colabora con Delphi para el desarrollo de un sistema EFI de inyección electrónica. La producción de Zongshen cuenta con el certificado ISO9001 de Gestión de Calidad, el ISO14001 de Gestión Ambiental y el OHSAS18001 de Salud y Seguridad en el Sistema de Gestión.

Según Lloyd's (2018) indica que ISO 9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente. La norma ISO 9001 es un referente mundial en SGC, superando el millón de certificados en todo el mundo.

La norma ISO 9001 es aplicable a cualquier organización – independientemente de su tamaño y ubicación geográfica. Una de las principales fortalezas de la norma ISO 9001 es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones. Al centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de en procedimientos, es igualmente aplicable tanto a proveedores de servicios como a fabricantes.

Los sectores internacionales siguen centrando sus esfuerzos en la calidad, con SGC específicos derivados de la norma ISO 9001, aplicables a los sectores de la automoción, aeroespacial, defensa y medicina.

La norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

"Las organizaciones que aplican la norma ISO tienen mayores tasas de supervivencia, de ventas y de crecimiento de puestos de trabajo".

La certificación ISO 9001 SGC le ayuda a transmitir:

Compromiso a sus accionistas

Reputación de su organización

Satisfacción de cliente

Ventaja competitiva

En los últimos años se han realizado numerosos estudios independientes que demuestran los beneficios de implementar la norma ISO 9001; uno de ellos es un artículo recientemente publicado en una prestigiosa revista revisada por periodistas académicos de Harvard Business School.

Beneficios de ISO 9001 con LRQA Business Assurance

Los sistemas de gestión están cada vez más vinculados con el éxito y supervivencia de las organizaciones. De forma paralela, directores generales y gerentes de todo el mundo enfatizan la importancia que tienen las auditorías

independientes para ayudar a asegurar que los sistemas de gestión alcanzan sus objetivos. Lloyd's Register (2018)

Según el (Banco Mundial[BM], 2017) el crecimiento económico mundial se fortalecerá hasta ubicarse en el 2,7 % en 2017 debido a que el repunte de las manufacturas y el comercio, el aumento de la confianza del mercado y la estabilización de los precios de los productos básicos permitirán restablecer el crecimiento en las economías en desarrollo y en los mercados emergentes exportadores de dichos productos (BM, 2017).

Según Romer citado en Banco Mundial[BM] (2017) la preocupación radica en que los niveles de inversión siguen siendo bajos. Como elemento positivo del panorama actual, cabe mencionar la recuperación del crecimiento del comercio, que se ubica ahora en el 4 % después de registrar el año pasado, tras la crisis financiera, un valor bajo del 2,5 %. En el informe se hace hincapié en un área clave del comercio internacional que muestra debilidad: las transacciones entre empresas que no están ligadas entre sí por relaciones de propiedad. En los últimos años, este tipo de intercambios, realizado a través de canales de tercerización, se ha reducido mucho más marcadamente que el comercio dentro de las compañías. Esto nos recuerda la importancia que reviste una red de comercio mundial sólida para las empresas menos integradas, que representan la mayor parte de las compañías (BM, 2017).

Gracias al incremento, posicionamiento de las empresas que se da hoy en día, esto permite ayudar a la reducción de la pobreza ya que son generadoras de fuentes de trabajo, impulsando una economía estable. Es el caso de Löwenberg (2015) que indica:

Que la complejidad y multidimensionalidad de la pobreza precisa, como es obvio, de soluciones globales que involucren a empresas, instituciones públicas y sociedad civil. Todas las demás opciones son solo “parches” a la pobreza que, como la historia nos demuestra, no han conseguido su erradicación.

Desde Naciones Unidas y por medio del Pacto Mundial, existe desde hace ya más de 10 años el objetivo de que el sector privado y la sociedad civil puedan involucrarse de una manera más activa y efectiva en la lucha contra la pobreza y el cambio climático.

La economía en el Perú mostro un crecimiento debil ya que solo se obtuvo un crecimiento del 2,5%. Pero ni aun así fue impedimento para que las Empresas muestren un aceleramiento en su crecimiento. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), hasta el año pasado existían un total de 2'303.662 firmas en el país, cifra del 8,44% de empresas, la que logro superar a la del 2016 que solo incremento 3,98% (Alegría , 2018).

En los años noventa, el Perú empezó a exportar más productos, a la vez abría su mercado al ingreso de insumos y bienes de capitales que sus sectores productivos necesitaban para asegurar su competitividad y especialización. En esa época el Perú aprovechaba los sistemas de preferencia comercial que países como Estados Unidos y aquellos de la Unión Europea ofrecían, aunque eran muy

buenos el Perú los aprovechaba cada año mejor, este sistema no beneficiaba a todos los productos Reingex (s.f.).

Según Torriani (citada en “Perú no aprovecha TLC por falta de competitividad”, 2018) señaló que Hoy en día aun no aprovechamos el 100% de los tratados de libre comercio por que nos falta competitividad y que tenemos un intercambio comercial fluido pero es necesario implementar nuevas estrategias y encontrar determinados nichos que sean favorables para el comercio exterior.

El cuidado del medio ambiente es un aspecto importante para las empresas es por ello que deben contar con políticas ambientales que contemplen las actividades aplicadas a los procesos y servicios centrales para que puedan lograr sus objetivos Sancor, (s.f.)

Actualmente, en el Perú, las micro y pequeñas empresas (MYPES) aportan, aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. En conjunto, las MYPES generan el 47% del empleo en América Latina, siendo esta una de las características más rescatables de este tipo de empresas. Conforme las MYPES van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía. Debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán de más mano de obra y aportarán con mayores tributos al Estado.

En enero de este año, el producto bruto interno (PBI) se incrementó 2.81% y sumó 102 meses de crecimiento sostenido Asimismo, en el período anualizado febrero 2017-enero 2018 la economía creció 2.33%. La entidad precisó que ese

resultado estuvo asociado a la evolución favorable de la demanda externa. (“PBI creció 2.81% en enero del 2018”)

Se observaron mayores exportaciones (13%), tanto de productos tradicionales (12.8%), como café, cobre, zinc, oro, hierro, estaño, petróleo crudo, derivados de petróleo y gas natural, como de envíos no tradicionales (13.5%), agropecuarios, pesqueros, textiles, metalmecánicos y químicos.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reportó que la demanda interna también contribuyó a esta recuperación, explicada por la mayor importación de bienes de consumo no duradero (3.03%), las ventas al por menor (2.04%) y los créditos de consumo (4.43%). El crecimiento de enero 2018 (2.81%) se sustentó en el avance de la mayoría de los sectores de la economía, entre los que destacaron construcción; transporte, almacenamiento y mensajería; telecomunicaciones, comercio y agropecuario, que explicaron cerca del 50% del resultado del mes (PBI creció 2.81% en enero del 2018, 2018)

En el Perú el parque vehicular se incrementó en 63% en los últimos 10 años, al pasar de 1.3 millones de unidades a 2.2 millones, según el documento estadístico Parque Vehicular en la Comunidad Andina 2004-2013 (Gestión, 2014)

El uso de motocicletas en el Perú ha crecido progresivamente, y el principal motivo se debe al precio accesible con el que cuenta este vehículo y a sus características que se adaptan fácilmente a las necesidades de conducción que tiene nuestra capital.

Según datos de la Asociación Automotriz del Perú (AAP), en el 2017 se vendieron más de 270,000 vehículos menores, habiéndose incrementado en un 3.3% con respecto al año anterior.

Cabe destacar que esta cifra supera las ventas del resto de vehículos nuevos, que el año pasado cerraron en más de 180,000 unidades, lo que hace una diferencia de 34.8% a favor de los vehículos de dos o tres ruedas.

Para Daniel Byrne, gerente de Neoauto, el mercado de vehículos muestra una variación interesante y es que años anteriores Lima era el líder absoluto tanto en compras de autos y motocicletas, y se puede ver el acercamiento-en cuanto a cifras- de las provincias a la capital.

"La motos son una excelente opción de transporte gracias a su simplicidad de manejo y estacionamiento, bajo consumo de combustible, dimensiones cortas, mínimo espacio en garaje, fluidez de tránsito, precio accesible y una gran versatilidad en varios aspectos.

"Es ideal tanto para la capital, en especial para el tráfico limeño, y también para el interior del país, donde debido al clima y los suelos existen zonas donde sólo tienen acceso las motos", afirmó.

Por otro lado, Neoauto señala que dentro de las marcas con mayor acogida en el mercado se encuentran: Bajaj con el 12.4% de ventas en el 2017, seguida por Zongshen con el 7.7%, Lifan con el 4.4% y Yamaha con el 4.1%.

Se tiene como tendencia para este 2018 sigue siendo la misma. A enero, Bajaj se mantiene líder con el 13.8% de participación en el mercado, Zongshen con el 8.4 %, Yamaha con el 4.8 % y Lifan con el 3.9%. (Gestión, 2018)

Zongshen Perú El grupo Cayman, con más de 16 años de trayectoria en el mercado nacional, es el representante exclusivo de la marca Zongshen en el Perú.

Nos dedicamos a la importación, ensamblaje, comercialización y distribución de vehículos menores (de dos y tres ruedas), repuestos para motos, productos de fuerza, maquinaria para la industria. Zongshen ha logrado posicionarse entre las 5 marcas más importantes del país.

a) MISIÓN

Brindar productos con alta calidad (vehículos menores, repuestos para motos, productos de fuerza y maquinarias para la industria), excelente nivel de servicio post-venta y asesoramiento técnico personalizado, logrando un alto grado de satisfacción a nuestros clientes.

b) VISIÓN

Liderar rentablemente todas las categorías de nuestros productos en el mercado nacional, ofreciendo los mejores productos, servicios y precios competitivos.

c) FILOSOFÍA

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, rentablemente (ZongshenPeru, 2014)

Para finalizar según CORREO (2017), Piura es el quinto mercado de motocicletas más importante del país.

Asimismo en Piura, la actividad económica en el rubro se viene reactivando y se espera una recuperación para el presente trimestre, según dijo Marco Mendoza del Aguila, gerente de DM Motors, casa distribuidora de la marca Suzuki.

Informó que aproximadamente 15,000 unidades se venden al año en la región Piura, pese a que fue un año de recesiones por el Fenómeno El Niño Costero.

Mendoza anotó que la categoría más vendida es la pistera deportiva que alcanza un 18%, mientras que mototaxis y motofurgones representan un 38% de las ventas totales.

El presente proyecto nace como iniciativa del autor basado en los parámetros de la línea de investigación de la Escuela de Administración de la ULADECH Católica, teniendo en cuenta la problemática de estudio a la empresa Zongshen en el distrito de Sullana

Es por ello que hemos considerado conveniente investigar las características de la gestión de calidad y el uso de las tics de la empresa, en el distrito de Sullana, la misma que se desarrolla en un entorno competitivo por ser el vehículo menor el de mayor demanda entre los habitantes del distrito de Sullana, pues es el principal medio de transporte.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se plantea como problema:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el uso de las tic de la empresa Zongshen, en el distrito de Sullana, año 2018?

problemática que existe en el distrito de Sullana y que gracias a la ULADECH CATOLICA, sede Sullana, Escuela de Administración se buscara dar solución.

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las principales características de la gestión de calidad y el uso de las tic de la empresa Zongshen en el distrito de Sullana, año 2018. Para poder

conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar los principios de la gestión de calidad de la empresa Zongshen, en el distrito de Sullana, año 2018.
- Determinar los beneficios y ventajas de la gestión de la calidad empresa Zongshen, en el distrito de Sullana
- Determinar la importancia del uso del tic de la empresa, Zongshen en el distrito de Sullana, año 2018.
- Describir las ventajas del uso de las TIC de la empresa Zongshen en el distrito de Sullana, año 2018.

Es por ello que hemos considerado pertinente investigar las tendencias de la empresa Zongshen para su mejora, que condicionan el entorno competitivo de hoy en día ya que es el componente principal del desarrollo para nuestro país y en especial para la provincia de Sullana.

Esta investigación se justifica porque se fundamenta principalmente en conocer las características de la gestión de calidad y el uso de las tics que se emplean en la empresa Zhonsheng, Distrito de Sullana. Año 2018, como recurso que permita diseñar pautas efectivas estratégicas y pertinentes para llevar sus tareas funcionales e la empresa y así se pueda crecer con este buen soporte de la tecnología de la información.

Por otro lado, esta investigación es una base de conocimientos para las distintas empresas, asociaciones, socios, entre otros del distrito 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, administrativos, financieros entre otros.

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 en su totalidad (20) de las diferentes áreas de la empresa Zhonsheng en su sede Sullana. La fidelidad del cuestionario se evaluó con el programa SPSS, versión 22.0 con el alfa de cronbach, y 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 en su totalidad (20) de la empresa 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 empresa Zhonsheng, Distrito de Sullana año 2018; para mejorar dificultades que presenta la empresa.

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 la empresa Zhonsheng, en el distrito de Sullana, año 2018, la población y muestra en estudio es la misma y estará conformada por la totalidad de los colaboradores 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.

Finalmente se pretende que el presente trabajo tenga trascendencia social en el distrito de Sullana y de esta manera sirva como un aporte del investigador.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Variable Gestión de Calidad

Antecedentes a nivel Internacional

Molina Cazares (2015) en su tesis titulada “*Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad*”- Ecuador denominada:, tesis para optar de grado título de ingeniera en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA, teniendo como objetivo general “diseñar un modelo de gestión de calidad que permita mejorar la rentabilidad de las pequeñas empresas textiles”; la modalidad de la investigación fue cualitativo-cuantitativo porque realizo mediante una observación directa, en el lugar de los hecho para obtener información clara la cual permitió conocer el problema que ocasiona la inexistencia de un control de calidad, de carácter explicativo , siendo el método utilizado histórico-lógico, la población estuvo conformada por 125 empresas, se utilizaron como técnicas de recopilación de información la entrevista y la encuesta, y como herramientas la guía de entrevista y el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados que el 69.28% muestra compromiso con la dirección, el 40.40% realiza una planificación para gestionar la calidad, el 70.24% son responsables con su

procesos, el 43.44% invierte en infraestructura, el 64.88% muestra un enfoque al cliente, previendo estrategias de diseño y procesos en un 67.04%, aunque solo el 30.08% realiza un seguimiento y mejora continua. Teniendo como conclusiones que mediante el modelo de gestión de la calidad se determinó que existen varios beneficios en su implementación, tal es el caso de costos más bajo e ingresos más altos, con la evaluación de la gestión de calidad realizada se constató que su control no es el adecuado, sin embargo existen.

Joubert (2014) en su tesis titulada *“Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén” de Quilmes, Argentina tesis de Maestría en Desarrollo y Gestión del Turismo de la Universidad Nacional*, tesis para obtener maestría; el cual lleva por teniendo como objetivo general: Indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SGC en los hoteles de la ciudad de Neuquén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos tuvo como finalidad conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en los hoteles de la ciudad de Neuquén. Para ello, se llevó a cabo una investigación cualitativa de carácter descriptivo. Se planteó una estrategia de triangulación de fuentes y de datos, articulada sobre entrevistas en profundidad y observación de actores claves en la problemática estudiada: una consultora que acompaña a los establecimientos hoteleros en el proceso de implementación, un organismo certificador, la Asociación Hotelera de la ciudad y siete gerentes o dueños de hoteles. Obteniéndose como resultados que En el Nivel 1 del SACT, casi el 70% de las provincias argentinas se

encuentran implementando algún programa en el rubro “alojamientos”. Las provincias que se destacan con el mayor número de adhesiones a los programas son Chubut, Neuquén y Mendoza, y el programa de Buenas Prácticas es el más adoptado en comparación con los otros dos programas del Nivel 1. También se determinó que el 93% de los turistas que se alojan en la ciudad de Neuquén corresponde a residentes del país, mientras que el 7% restante lo conforman los no residentes. Se pueden distinguir dos tipos de demanda bien marcadas. Se concluye demostrando una importante brecha en la forma de trabajo y de gestión entre las empresas hoteleras pymes y las de cadena, siendo estas últimas las que poseen más condiciones para enfrentar un proceso de implementación de SGC que les permitiría obtener ventajas competitivas.

Aguilar (2010) en su tesis titulada *“Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “filtración industrial especializada s.a. de c.v.” de xalapa, Veracruz* como requisito de Maestría, tiene como objetivo general realizar una propuesta para el establecimiento de un sistema de aseguramiento de la calidad y de la gestión de la calidad total en la empresa “Filtración Industrial Especializada, S.A. de C.V, siguió la aplicación de una metodología del tipo observacional, prospectivo y transversal y tomando como población y muestra a 64 empleados que laboran en la empresa. Llegó a las siguientes conclusiones: Identificación de las bases necesarias para establecer un plan de mejora continua. En el diagnóstico realizado, muestra las deficiencias que se presentan en la empresa en relación con calidad que se tiene en la misma. Existen puntos a poner un mayor énfasis

para lograr un mejoramiento y la hipótesis planteada se cumplió debido a que se detectaron las áreas críticas y piloto a aplicar un plan de mejoras.

También se evidenció una carencia de elementos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa; sin embargo, en general, se refleja un potencial de oportunidades que podrían ser la pauta para emprender acciones de mejora como antecedente a la implementación de un sistema de gestión de calidad.

La implementación de un sistema de calidad no le garantizará a “Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V.” que su servicio será de calidad si no existe un compromiso real de todas y cada una de las partes de la organización para cumplir con todos y cada uno de los requisitos y programas establecidos para tal fin y por otro lado se debe estar consciente de que cuando se quiere establecer un SGC se deberá estar dispuesto a pagar los costos que esto conlleva, esto con el propósito de mejorar las carencias existentes.

- **Antecedentes a nivel Nacional:**

Jauregui Baca (2017) en su tesis titulada *Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurantes De La Urbanización Los Héroes Del Distrito De Nuevo Chimbote, 2014.*”, Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración la presente investigación tuvo como objetivo, determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no

experimental transversal, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una población muestral de 8 Micro y Pequeñas Empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 50% de los representantes, tienen edad entre 18 a 30 años. El 50% son de género masculino. El 71% tiene grado de instrucción superior no universitaria. El 75% son los dueños. El 37,5% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro. El 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 100 % tiene como objetivo maximizar ganancias. El 100% no tienen conocimientos de técnicas de Gestión. El 100% aplican liderazgo en su gestión. El 75 % aplican el liderazgo democrático. El 100 % no sigue un plan de negocios estratégicos. El 100% percibe que aplicar la Gestión de Calidad ayudaría a lograr objetivos. El 100% ha obtenido como resultados ofertar productos de mayor y mejor calidad. Finalmente se concluye que la mayoría del Micro y Pequeñas Empresas, son dirigidas por sus dueños, y aplican gestión de calidad pero desconocen del tema.

Neciosup (2014), manifiesta en su tesis titulada “*Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en la micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo – 2014*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Tesis para optar el grado académico de magister en administración ,teniendo como Objetivo General, comprobar que la Gestión de Calidad de las MYPE incide en su formalización, en el sector productivo, rubro Calzado, del distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo, Departamento

La Libertad, año 2014. El Diseño de la Investigación cuantitativo, descriptivo y no experimental.

La información se recabo en una población conformada por 95 MYPE del sector productivo rubro calzado en el distrito El Porvenir - Trujillo, técnicamente se determinó una muestra de 42 microempresas, aplicando a los Administradores o representantes legales, un cuestionario de 18 preguntas, mediante la técnica de Encuestas obteniéndose como resultado que la Gestión de Calidad de las microempresas inciden en la mayor formalización de las MYPE, por cuanto se genera mayor productividad y rentabilidad, los administradores toman decisiones de carácter técnico administrativo llevando a la practica la planificación con sus respectivos instrumentos, la gestión de calidad permite reducir costos en cada uno de los procesos de fabricación de calzados, al reducir costos mejoran sus ingresos y en consecuencia su utilidad permitiendo formalizarse y aprovechar las ventajas de una MYPE formalizada. Finalmente la mayoría de microempresarios están de acuerdo formalizarse teniendo un período de gracia de por lo menos 2 años.

Pineda (2014) en su tesis titulada, Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transportes turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014. Para

el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo de nivel de investigación descriptiva – cuantitativa, transaccional. Para el recojo de la información se consideró a 10 micro pequeñas empresas que se encuentran activas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 10 preguntas bajo la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 50% de gerentes encuestados de las MYPE expresan que en su gestión muy pocas veces identifican los problemas potenciales que se puede presentar dentro de la empresa, el 30% manifiestan que muy pocas veces elaboran encuestas de satisfacción al cliente, el 50% manifiestan que muy pocas veces solucionan problemas que se presenta en proceso de prestación de servicios por parte del personal y el 50% manifiesta que muy pocas veces elaboran plan de mejoramiento dentro del proceso de prestación de servicios, Finalmente, como conclusión: Los gerentes encuestados no planifican, no evalúan y no verifican las actividades que llevan acabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa, lo cual demuestra que existe deficiencia en la gestión de calidad por parte de los gerentes.

Luna (2016) en su tesis titulada Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercial, venta de computadoras y soporte técnico, del distrito de Calleria, año 2016. Tesis para optar el título profesional de Administración. La investigación, tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad y formalización del sector comercial, venta de computadoras y soporte técnico, del distrito de Callería. Este documento académico con metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, aplicó un cuestionario estructurado de 31 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Del emprendedor; Edad: joven (18 a 29 años, 35.7%) y joven adulto (30 a 44 años, 42.9%). El 78.6% son de sexo masculino

y 21.4% sexo femenino; el 50% son técnicos, 42% universitarios y con instrucción básica 7.14%. Respecto a formalización: el 71.40% está formalizado; el 50.0% se constituyó como persona natural y el 42.9% como persona jurídica; el principal beneficio de la formalidad es el acceso a créditos (42.9%); un 35.7% tiene al personal en planillas; el 35.7% está acogido al Régimen General y al RUS (28.6%). En Gestión de Calidad, el 64,3% conoce los alcances de una gestión de calidad y 78.6% se interesan en la mejora continua, base de una gestión de calidad; el 78.6% ya utiliza documentos de gestión. El 57.1% no estableció la misión, visión y valores. El 64.3% ha diseñado su estructura orgánica. El 78.6% sigue un Plan de Negocios. Finalmente, las mypes del rubro si aplican una Gestión de Calidad; el 71.4% está de acuerdo que la Gestión de Calidad permite alcanzar objetivos y de este grupo de emprendedores 100%, indica haber alcanzado importantes alcances.

Vaez (2016) en su tesis que lleva como título “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (Carpintería) del distrito del San Luis, 2015*”, la cual sirvió para optar el título profesional de Licenciado en Administración; El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el modelo de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector manufactura - rubro fabricación de partes y piezas (carpintería) del Distrito de San Luis, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se consideró una población de 10 dueños de las carpinterías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas cerradas por

medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 60% manifestaron que casi nunca actualizan los diseños de sus productos anualmente, el 100% manifestó que nunca realizan encuestas a sus clientes para introducir nuevos diseños de sus productos, el 100% nunca capacitan a sus empleados para la mejora de sus trabajos. Finalmente, como conclusión: Las MYPE del rubro de carpintería del Distrito de San Luis el personal no tiene capacitación adecuada en la planeación de la calidad, por esta razón no innovan en mejorar la calidad de sus productos.

Romero Aguilar, (2018) en su tesis que lleva como título *Gestión de calidad en la capacitación de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de aparatos y equipos de uso doméstico de la ciudad de Huaraz, 2017*, la cual sirvió para optar el título profesional de Licenciado en Administración; El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo, describir las características de la gestión de calidad de la capacitación de atención al cliente en las MYPES del sector comercio rubro venta al por menor de aparatos y equipos de uso doméstico de la Ciudad de Huaraz, 2017. El tipo de investigación es descriptiva y de nivel cuantitativo, se tomó una muestra de 10 MYPES, a quienes se les aplicó dos cuestionarios de 11 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la caracterización de la capacitación en atención al cliente bajo la perspectiva del gerente, el 70% manifiesta estar siempre impulsando la consecución de logros, el 50% manifiesta que la mayoría de veces otorga confianza a sus empleados, el 60% manifiesta que siempre trabaja en equipo, el 100% de los representantes legales de las MYPES asegura que si tiene productividad en su empresa, entre otros; respecto a los datos del encuestado en la caracterización de la capacitación en atención al cliente bajo la perspectiva del

empleado, el 55% manifiesta estar siempre impulsando la consecución de logros, el 50% manifiesta estar siempre en confianza, el 60% manifiesta estar siempre trabajando en equipo, el 55% manifiesta estar siempre en posesión de programa de atención al cliente, el 55% manifiesta estar siempre pendiente de las instalaciones físicas, entre otros, por lo tanto se concluye que la mayoría de los gerentes y empleados de las MYPES encuestadas desconocen los métodos de evaluación de la capacitación del personal en atención al cliente.

Antecedentes locales

Martinez Gomez, (2014) en su tesis titulada *Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector de comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013*. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración La presente investigación de tipo descriptiva porque se conoció como influye la formalización y la gestión de calidad de las MYPE servicio rubro transportes de pasajeros (Piura) año 2013, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio. Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 15 empresarios y 30 trabajadores con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y la Formalización MYPE de servicio rubro transporte de pasajeros, se pudo conocer que el 64% de los empresarios conocen de la facilidades que existen para formalizarse, y 60% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. También se pudo conocer que el 75% de los

empresarios utiliza mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo con 75% por parte de los empresarios es muy loable para éxito empresarial. Hay que resaltar según los resultados que los empresarios del rubro transportes muy poco les interesa las capacitaciones y de dar un buen servicio al cliente. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las MYPE encuestadas no tienen un manejo adecuado de la gestión de calidad y un tercio de las mismas tienen conocimiento de la formalización

Espinoza Pérez (2014) En su tesis titulada” *Caracterización de formalización y gestión de calidad de las mype comerciales rubro calzado (Piura), año 2013*”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, La presente investigación tuvo como objetivo general identificar las principales características de formalización y gestión de calidad de las MYPE comerciales rubro calzado de Piura, Año 2013. La investigación fue cuantitativa - descriptiva, diseño de una investigación no experimental, muestreo no probabilístico por conveniencia. Mediante un cuestionario y entrevista se encuestó a 15 empresarios con una población de 30. Obteniéndose los siguientes resultados: el 73.33% de los empresarios creen que la formalización mejora la productividad, el 96.67% de empresarios considera que el rubro calzado está en constante crecimiento en el mercado y el 83.34% de los entrevistados manifestaron que la gestión de calidad permite determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. Los empresarios consideran que la situación actual de las MYPE es buena, debido a los datos oficiales de su representatividad, y por la apertura de nuevos mercados.

Escobar Estrada, (2017) en su Tesis la cual lleva por título “*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*”, La presente investigación fue realizada para optar el título profesional de licenciado, se realizó de tipo cuantitativo con diseño descriptivo 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.

García López, (2017) Tesis titulada, *Características de la gestión de calidad y el uso de las TIC en las micro empresas radiales de la ciudad de Ayabaca, año 2017*, Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, la cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de la calidad y el uso de las TIC en las Micro Empresas Radiales de la Ciudad de Ayabaca, Año 2017. Para ello se utilizó la investigación cuantitativa, descriptiva, no experimental. El problema de investigación fue planteado a través de la pregunta “cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y el Uso de las TIC en la en las Micro Empresas Radiales de la Ciudad de Ayabaca. Año 2017” y para el recojo de la información se utilizó un cuestionario que estuvo dirigido a los 04 empresarios de las micro empresas en estudio, que estuvo compuesto por 20 preguntas, los mismos que conformaron la Población en investigación. Dentro de las conclusiones se determinó respecto a las características de la gestión de la administración en las micro empresas de radio difusión que existe una evidente deficiencia en la calidad de los servicios, las cuales carecen, en su mayoría, de responsabilidad social, y en relación a las estrategias de la calidad, la mayoría posee un nivel de calidad regular, por otro lado referente a las características del usos de las tics, en su mayoría, hacen uso de las redes sociales para la difusión de su programas, desperdiciando así las ventajas que estas herramientas digitales nos ofrecen, lo que el escaso uso de las TIC no solo limita su competitividad de las radios, sino también disminuye la calidad del servicio y limita la vida útil de estas empresas.

2.1.2 Variable del uso de las tics

Antecedentes a nivel internacional

Sabido, García , & Góngora (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.

(Sabido et al ,. 2013)

Antecedentes a nivel nacional

Gamarra Chilet (2017), en su tesis Titulada *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016*. La presente investigación es para optar el título profesional de licenciada en Administración tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, Ciudad de Huarmey, 2016. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Se utilizó una población de 22 Micro y Pequeñas Empresas la cual se determinó una muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta que se realizó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. De esta manera se obtuvo los siguientes resultados:

el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron creados con la finalidad de generar ganancia. El 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es la prontitud en la atención. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación. Concluyendo que, los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para generar ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Turriate (2017) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de las TIC'S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería del distrito de Santa en el año 2016* Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo, las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las TIC'S de las Micro y Pequeña empresa del Sector Comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016. La investigación de tesis fue de diseño no experimental – transversal de una población de 32 MyPE, para llevarla a cabo se logró investigar las cantidades de mypes existentes en el distrito de Santa obteniendo una muestra de 12 MyPE que serán encuestadas, a quienes se les aplico un cuestionario de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, logrando los siguientes resultados: que las mypes del rubro venta de insumos agrícolas del 83.3% son formales. Respecto a la gestión de calidad: el 58.3%

conoce el termino de gestión de calidad, el 66.7% si contribuye a la mejora. En cuanto a las TICS: el 75.0% si conoce el termino de gestión de las TICS, el 58.3% si considera que las TICS mejora en el orden y rápida distribución de sus productos. En conclusión: en su mayoría relativa son formales teniendo conocimiento acerca de la gestión de calidad considerando que las TIC mejora en el orden y rápida distribución de sus productos.

Turriate (2017) en su tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de las TIC'S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería del distrito de Santa en el año 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, tuvo como objetivo, las principales características de la Gestión de Calidad con el Uso de las TIC'S de las Micro y Pequeña empresa del Sector Comercio - Rubro Librería del Distrito de Santa en el año 2016. La investigación de tesis fue de diseño no experimental – transversal de una población de 32 MyPE, para llevarla a cabo se logró investigar las cantidades de mypes existentes en el distrito de Santa obteniendo una muestra de 12 MyPE que serán encuestadas, a quienes se les aplico un cuestionario de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, logrando los siguientes resultados: que las mypes del rubro venta de insumos agrícolas del 83.3% son formales. Respecto a la gestión de calidad: el 58.3% conoce el termino de gestión de calidad, el 66.7% si contribuye a la mejora. En cuanto a las TICS: el 75.0% si conoce el termino de gestión de las TICS, el 58.3% si considera que las TICS mejora en el orden y rápida distribución de sus productos. En conclusión: en su mayoría relativa son formales teniendo conocimiento acerca de la gestión de calidad considerando que las TIC mejora en el orden y rápida distribución de sus productos.

Lazaro Robles (2017) Tesis titulada *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*. La presente investigación es para optar el título profesional de Licenciada en Administración, siendo su objetivo general, determinar los principales tipos de Gestión de Calidad con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017. El tipo de investigación fue aplicada – cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. Se utilizó una población de 22 Micro y Pequeñas Empresas la cual se determinó una muestra dirigida de 18 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta que se ejecutó a través de un cuestionario conformado de 20 preguntas. De este modo se obtuvo los siguientes resultados: el 55% de los empresarios tienen entre 31-50 años de edad. El 67% de los empresarios respondieron que son de sexo masculino. El 61% tienen grado de instrucción secundaria. El 100% de las Micro y Pequeñas Empresas son formales. El 61% de las Micro y Pequeñas Empresas fueron fundados con la finalidad de crear ganancia. El 44% de los empresarios señalaron que el nivel de servicio que prestan es el apresuramiento en la atención. El 72% de los empresarios si conocen el término de gestión de calidad, pero el 72% no utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación. Concluyendo que, los empresarios tienen edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción secundaria, las Micro y pequeñas empresas son formales, se crearon para crear ganancia, y atienden con prontitud. Sus propietarios conocen la gestión de calidad, pero no usan las Tecnologías de Información y Comunicación.

Uriol Quispe (2014) tesis titulada “*Caracterización de las TIC y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo - APIAT, año 2013*” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, informe de tesis para optar el título profesional de Lic. En administración, tuvo como como objetivo general, identificar las principales características del uso de las TIC y la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de Pequeños Empresarios Industriales y artesanos de Trujillo APIAT año 2013. Para su desarrollo se ha utilizado el tipo de investigación descriptivo , nivel cuantitativo, diseño no experimental – transversal, y para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 239 empresarios MYPES de una población de 239 empresarios, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas debidamente estructuradas, aplicando la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: Con respecto a la variable de la caracterización, la mayoría de las MYPES están caracterizados por el uso de las TIC en su negocio. Con respecto a la gestión de calidad, la mayoría de las MYPES de APIAT tienen calificado como Muy Bueno y Bueno la aplicación de políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes, lo cual demuestra un interés por la aplicación de estándares de calidad en su negocio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 La Variable Gestión de Calidad

la calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades según **ISO9001calidad.com**, (2013) las necesidades son el conjunto de todas las características de un producto o servicio los cuales tienen importancia para el cliente, las cuales deben ser identificadas y definidas, estas pueden cambiar con el tiempo, y son definidas en términos de seguridad, utilidad, viabilidad, versatilidad, compatibilidad con otros productos, confiabilidad, mantenibilidad, bajos costes (incluyendo los costes de compra, costes de mantenimiento, y vida del producto), impacto ambiental, etc.

Teniendo esto en cuenta, las empresas deben satisfacer las necesidades del cliente y al mismo tiempo realizar sus procesos en forma eficiente a un coste mínimo sin caer en la tentación de disminuir la calidad de sus productos con la esperanza que los clientes no se percaten de ello, pues tarde o temprano lo harán y esto implicará inevitablemente incurrir en los costos de la “no-calidad”.

Las ventajas de este otro planteamiento se han logrado experimentar al incorporar en las organizaciones procesos de certificación de calidad basados en normas de reconocimiento internacional, procesos que involucran, no sólo al departamento de control de calidad, sino a todos los miembros de la organización, logrando un compromiso generalizado con las prácticas de calidad y mejora de procesos en todos los niveles jerárquicos ISO9001, (2013).

2.2.2 Principios de la gestión de calidad

Según Indecopi, (s.f.), basados en la Norma ISO 9000 los principios de gestión serían los siguientes:

a) Organización orientada al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes, por ello necesitan comprender sus necesidades actuales y futuras, así lograr satisfacer sus requerimientos y cubrir sus expectativas

b) Liderazgo.

Los líderes establecen el propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a identificarse totalmente en el logro de los objetivos planteados.

c) Participación del personal.

El personal es indispensable en una organización y su total involucramiento optimiza sus habilidades las cuales son beneficio para la organización.

d) Enfoque basado en procesos.

Para alcanzar eficientemente, el resultado requerido; las actividades y los recursos implicados se gestionan como un proceso.

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.

f). Mejora continua.

El compromiso diario con la excelencia debe ser el objetivo permanente de la organización, por ellos se requiere del compromiso de todas la personas que laboran en la empresa.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

Las decisiones eficaces se fundamentan en el análisis de la información y los datos, los cuales es de vital importancia tratar de medirlos y controlarlos.

h) Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Una organización y sus proveedores son interdependientes. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Lo cual nos permite ser competitivos en el mercado Indecopi, (s.f.)

2.2.3 Beneficios que se obtiene al implantar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Los beneficios que se emplean según Indecopi, (s.f.) en la gestión de calidad de una empresa serian:

- Fomentar una cultura de Calidad en el personal de la institución, avanzando de forma apreciable en la sustitución de una cultura burocrática a otra de gestión, orientada al servicio del cliente.
- Involucrar a toda la organización en un proceso incesante de mejora continua, favorecido por la revisión del sistema por la dirección, que evalúa la eficiencia del sistema de la calidad.

- La continua mejora de los servicios locales se manifiesta como una ventaja competitiva de una entidad frente a otras entidades públicas.
- Crear un clima favorable para la modernización de la Administración Pública en su sentido más amplio.
- Racionalizar, simplificar y normalizar los procedimientos, eliminando trámites innecesarios que dificulten las relaciones de los clientes con la entidad.
- Asegurar la repetitividad de las tareas, con independencia del tiempo transcurrido desde la implantación del procedimiento o del funcionario que las realice, y con ello garantizar la observación del precedente administrativo.
- Fijar objetivos en el corto, mediano y largo plazo, y efectuar un seguimiento periódico, corrigiendo las desviaciones detectadas.
- Escuchar al ciudadano, facilitar la presentación de quejas y reclamaciones y preocuparse por orientar los servicios a sus necesidades.
- Mejorar la coordinación interna entre las áreas y fomentar el trabajo en equipo.
- Formar a sus funcionarios y trabajadores, orientando su conocimiento a las necesidades de los puestos de trabajo y conservando los registros que lo acreditan Indecopi, (s.f.).

2.2.4 Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

Las ventajas de implementar según “nbWEB, (2017”) en un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en las organizaciones son tanto competitivas como organizativas, a demás de obtener un Certificado reconocido a nivel mundial.

a) Ventajas Comerciales

- Reconocimiento mundial del certificado ISO. Aumenta la posibilidad de acceder a nuevos clientes con una garantía de buen hacer.
- Aumentamos la fidelización de los clientes existentes: crear circuitos de seguimiento de reclamaciones, seguimiento de la Satisfacción de Cliente incluso la atención en temas como la confirmación de sus pedidos hace que la relación con nuestros clientes se estreche y mejore. Ver “herramientas de Gestión para tus Ventas“
- Mejor definición de producto, ayudará a nuestro departamento comercial en su trabajo de Venta.
- Mejorar en el desarrollo de nuevos productos nos dará ventaja frente a la competencia.

b) Ventajas Operativas

- Mejorar los rendimientos productivos.
- Aumentar el Control de los Stocks.
- Mejorar los mantenimientos de maquinaria e Instalaciones.
- Disponer de los recursos de control de la producción para garantizar la calidad concertada.

c) Ventajas Organizativas

- Mejora en la definición de la empresa: se concretan los Procesos de la empresa y de sus responsables a través de 2 documentos fundamentales:

>Diagrama de Procesos

>Organigrama

- Mejora en la Gestión Documental: Crear una forma HOMOGÉNEA de gestionar, actualizar, conservar, distribuir toda la documentación generada por la empresa. Se trata de algo fundamental para disponer de cualquier registro o documento por las personas autorizadas. Crea los Procedimientos e Instrucciones Operativos para que todo el personal conozca cómo desarrollar sus funciones en su puesto de trabajo.

.. Ventajas para la Dirección de la empresa

- Creación de los Cuadros de Mandos a nivel Directivo .Una vez definidos los procesos y los indicadores se establecen los límites inferiores y superiores sobre el cumplimiento de los Objetivos. “Ver cómo establecer Objetivos SMART“
- Definición de una Política de Calidad.
- Aumento del control y del análisis de los datos.

. Ventajas Competitivas

- Aumenta la diferenciación con un Certificado de reconocimiento mundial.
- Disminuir los costes de la No calidad.
- Aumentando la satisfacción de tu cliente.
- Buscando la mejora continua.

Una Certificación ISO implementada de forma adecuada, y las Ventajas de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad, hace que las sinergias entre los empleados de una organización aumenten, los clientes se sientan mejor

atendidos y en definitiva los beneficios de la empresa se incrementen “nbWEB”, (2017).

2.2.3 La importancia de las Tics

Según ANIEL.ES (2013); las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son cada vez más usadas para el apoyo y automatización de todas las actividades de las empresas. Gracias a ellas, las organizaciones han conseguido obtener importantes beneficios, entre los que caben mencionar la mejora de sus operaciones, llegada a una mayor cantidad de clientes, la optimización de sus recursos, la apertura a nuevos mercados, un conocimiento más profundo acerca de las necesidades de la clientela para brindarles un servicio de mejor calidad y una comunicación más fluida, no sólo con sus empleados sino también con sus clientes y proveedores. En pocas palabras, las TIC les permiten lograr aumentar considerablemente su eficiencia.

Los constantes avances y masificación que han experimentado las tecnologías en las últimas dos décadas, sobre todo el desarrollo de Internet, han significado una verdadera revolución en el seno de la sociedad. Motivo por el cual las grandes multinacionales así como las Pymes han decidido subirse a la ola de las TIC. En efecto, las organizaciones se han percatado de que la aplicación de las nuevas tecnologías en el ámbito de trabajo les dan la posibilidad, en primer lugar, de arribar más rápido al mercado y cubrir nuevas plazas, porque las distancias ya no suponen un límite. Asimismo, les permiten ofrecer una imagen innovadora de empresa ante sus competidores.

Con certeza, la utilización de las TIC en las diferentes áreas de las compañías ha propiciado un ahorro de costos y tiempo, ayudándoles a su vez con una mejor gestión de los flujos de información.

Ventajas competitivas

Con frecuencia, la información disponible acaba afectando la calidad de la toma de decisiones, de manera que muchas veces no es posible tomar la decisión más acertada por no contar con los datos necesarios o debido a que, aun disponiendo de ellos, carecen de utilidad o no se posee el tiempo suficiente para poder llevar a cabo un análisis de los mismos.

Es por esa razón que, hoy en día, las empresas se decantan por la implementación de distintas herramientas o estrategias que les ayuden a alcanzar sus objetivos, en pos de adquirir ventajas competitivas en el mercado. Esto explica claramente el papel fundamental que juegan las TIC y las herramientas que colaboran en la toma de decisiones.

Por otro lado, es decir mediante el empleo de las TIC es posible recopilar información y llevar a cabo el tratamiento y análisis de la misma, como apoyo para la toma de decisiones. Incluso, son de gran ayuda para los niveles directivos, puesto que se trata de una herramienta que permite obtener ventajas competitivas, sirviendo como base para alcanzar el máximo nivel jerárquico de la empresa.

La implantación de las TIC, les está posibilitando a las empresas darse a conocer a un mercado con un número significativo de potenciales clientes, logrando así acceder a importantes beneficios sin tener que realizar una gran inversión y con un soporte publicitario inmejorable.

A parte de una interesante oportunidad de venta, las plataformas digitales son una excelente oportunidad de negocio y contactos. Aprovechando el boom de las redes sociales, las organizaciones pueden contactarse de manera sencilla con otros profesionales y proveedores que posean interés en su actividad, interactuar en tiempo real con los clientes o dar a conocer las novedades de las mismas. Por lo que aportan valor añadido a las empresas. Los expertos concuerdan en que la forma de hacer negocios ha sido revolucionada por las TIC. Por lo que no es difícil predecir que aquellas pequeñas, medianas y grandes empresas que no adopten estas iniciativas, no podrán persistir mucho tiempo más ya que resulta imposible pensar el desempeño de una compañía sin ellas, ANIEL.ES, (2013).

Las Tic según **DE JESÚS REYES (2013)**, 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.

El mero hecho de introducir tecnología en los procesos empresariales no es garantía de gozar de estas ventajas. 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.

Antes de añadir un componente tecnológico, hay que conocer bien la organización y/o empresa. Se ha descubierto que el 90% de las veces, el fracaso

no es debido al software ni a los sistemas, sino al hecho de que la gente no tiene suficientes conocimientos sobre su propia empresa o sus procesos empresariales. Otro aspecto importante a considerar es que las empresas que tienen una gran capacidad de beneficiarse de la tecnología son organizaciones que, antes de añadir un componente tecnológico, describen detalladamente cuál será la repercusión para su empresa.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado nuestra manera de trabajar y gestionar recursos. 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, DE JESÚS REYES, 2013).

.2.3.1. Ventajas de las tics

En el informe de Andalucía es Digital, (2016), las ventajas de las TIC se entendería como transformación digital imparable; 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?

- Apertura de mercados a nivel global gracias a la implantación y ventajas del ecommerce.
- Nuevos modelos de negocio y en la relación con el cliente.
- Automatización de servicios y procesos internos y externos.

- Importante ahorro de costes.
- Flexibilidad en su relación con sus empleados gracias a la implantación de soluciones de teletrabajo.
- Fomento del trabajo colaborativo.
- Agilidad en la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno como en la relación con sus clientes.
- Mejora en la comunicación interna y externa.
- Información precisa de nuestro mercado y clientes gracias a la implantación de soluciones Big Data.
- Nuevas estrategias apoyadas en herramientas y estrategias de marketing digital y gestión de redes sociales Andalucía es Digital, (2016).

2.2.4 Empresa Zongshen

2.2.4.1 Reseña

De hecho, los orígenes de Zongshen se remontan al año 1982, cuando el señor Zuo Zongshen abre un pequeño taller de reparación de motos. En tan solo 10 años, crea la Chongqing Zongshen Motorcycle Technology Development, Co. Ltd. dedicada a la producción de motores Zongshen para proveer a marcas de motocicletas. Poco después crea la Zhongshen Motorcycle Industrial Manufacture y, en agosto de 1996, sale de la línea de producción la primera motocicleta Zongshen. Un año más tarde complementa la producción de motos con la de barcos de alta velocidad y motores fuera borda.

El 12 de septiembre de 1999 Zongshen se estrena en el mundo de la competición internacional consiguiendo un 14º puesto en la prueba de Paul Ricard y en mayo

de 2001 ganó el segundo puesto del GP de Brno en la República Checa. Después de varios intentos en la categoría de 250 cc del Mundial de MotoGP, Zongshen cambia de estrategia y en esta temporada 2010 estrena un equipo para participar en el Campeonato Mundial TTXGP (el único equipo de fábrica) quedando en un cuarto puesto en la final con el piloto chino Chi-Fung Ho. Precisamente con esta participación, Zongshen invierte en un futuro muy próximo: el de la tecnología para las motos eléctricas a través de Zongshen PEM Power System. En este sentido, los problemas de contaminación en muchas ciudades de China han llevado a vetar la venta de motos tradicionales, y precisamente la moto eléctrica se está convirtiendo cada vez más en la solución del problema. En la actualidad, Zonshen cuenta con filiales en Tailandia y Brasil. La fábrica principal se encuentra en las afueras de la ciudad de Chongqing: una pequeña ciudad en la que trabajan 2.500 empleados y llena de edificios de oficinas y producción conectados por avenidas. Siete de esas naves se dedican al ensamblaje de motos. De ellas visitamos una en la que pudimos contabilizar más de cinco cadenas de montaje. No es de extrañar que su producción llegó a alcanzar el pasado año 2009 los cuatro millones de vehículos.

En lo que respecta a I+D, Zongshen apuesta muy fuerte. En los últimos tres años se contabilizan en las oficinas de patentes: 98 inventos, 1.350 modelos de utilidad y 1.002 patentes de diseño. Además mantiene 9 líneas de cooperación técnica con diferentes centros, de los que merece la pena destacar el de colaboración con las Universidades de Tianjin y Chongqing para la creación de laboratorios de investigación en resonancia, reducción de ruidos y mejora del rendimiento global. Con Taiwan Nova Design para optimizar el proceso de

desarrollo de nuevos vehículos. A nivel de reducción de gases nocivos colabora con Delphi para el desarrollo de un sistema EFI de inyección electrónica. La producción de Zongshen cuenta con el certificado ISO9001 de Gestión de Calidad, el ISO14001 de Gestión Ambiental y el OHSAS18001 de Salud y Seguridad en el Sistema de Gestión Cuadra, (2010).

ZONGSHEN PERÚ

El grupo Cayman, con más de 16 años de trayectoria en el mercado nacional, es el representante exclusivo de la marca Zongshen en el Perú.

Nos dedicamos a la importación, ensamblaje, comercialización y distribución de vehículos menores (de dos y tres ruedas), repuestos para motos, productos de fuerza, maquinaria para la industria. Zongshen ha logrado posicionarse entre las 5 marcas más importantes del país.

d) MISIÓN

Brindar productos con alta calidad (vehículos menores, repuestos para motos, productos de fuerza y maquinarias para la industria), excelente nivel de servicio post-venta y asesoramiento técnico personalizado, logrando un alto grado de satisfacción a nuestros clientes.

e) VISIÓN

Liderar rentablemente todas las categorías de nuestros productos en el mercado nacional, ofreciendo los mejores productos, servicios y precios competitivos.

f) FILOSOFÍA

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, rentablemente (ZongshenPeru, 2014)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue descriptivo porque según el autor Manrique Chavez, (2016) son un tipo de metodología a aplicar para deducir un ambiente o circunstancia que se esté presentando; se aplican describiendo todas sus dimensiones, en este caso se describe el objeto a estudiar. Por lo que se deduce se describir las variables en estudio, detalla y especifica el comportamiento de las dos variables; además se está buscando encontrar las características de la Gestión de Calidad y el uso de las Tics en la empresa Zhonsheng en el distrito de Sullana, año 2018.

3.2 Nivel de la Investigación

EL nivel de la investigación fue cuantitativa, según el sitio web (SIS INTERNATIONAL RESEARH, 2018) nos dice que es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, ya que permite implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

3.3 Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño, No es experimental, según el autor (Santa y Feliberto, 2010), dicho diseño es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable (pag. 87) (emirarismendi-planificaciondeproyectos, 2013).

Transversal, para Sampieri (2003), el diseño transversal, es donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir las variables. Metodología de la investigación (s,f).

Fue Descriptivo, ya que solo se describio las 2 varibles en estudio; las cuales son las principales características de la Gestión de Calidad y el uso de las Tics.

El nivel de investigación fue cuantitativo; la cual tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas. (Sinnaps, 2018)



Donde

M = Muestra (empresa Zonsheng sede Sullana)

O = Observación de las Variables : Gestión de Calidad y TIC

3.4 Población y muestra

3.4.1. Población o Universo

Walabonso, A. (2011).(citado) Estrada (2017) 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 la presente investigación se utilizó una población o universo de 20 colaboradores los cuales tan conformados por el gerente de tienda, area administrativa y de venta de la empresa Zhonsheng del distrito de Sullana, año 2018. De acuerdo al siguiente cuadro donde se muestra el cargo de cada colaborador.

Cuadro 002

Colaboradores de la empresa Zonsheng (Gerente de tienda, área administrativa)

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	Cargo	DNI
1	Cruz Peña Jorge Luis	Gerente	03503388
2	Talledo Lòpez Giannina Raquel	Asistente Adm.	42187532
3	Moran Sarango Frecia Alexandra	Secretaria	76173652
4	Sipion Cabrales Felipe	Almacén	16436212
5	Manihuari Alegría Édinson	Supervisor	48686518
6	Fernández Fiestas Luis Miguel	Área de ventas	44235739
7	Valdiviezo Ipanaque Leonel Arturo		42453701
8	Flores Pacherras David Isaías		43336828
9	Palacios Lòpez Cristian David		40184348
10	Agurto Ladines Víctor David		41192941
11	Sobrino Basurco Martin Wilfredo		03689392
12	Ávila Távara Alexander		44820890
13	Lòpez Huiman Freddy Arturo		48415485
14	Madrid Bustamante Roberto Carlos		41227628
15	Vinces Oviedo Jesús Antonio		44615425
16	Villegas Humbo Efraín Gustavo		46407301
17	Vinces Tineo Armando	Área técnica de activación y garantía	41360560
18	Medina Peña Jaime Gabriel		80420074
19	Cornejo Regalado Efraín Isacar		47444351
20	Calle Crisanto Arnold		46039538

Así para estudiar a las variables se acudieron a fuentes primarias de información como son los colaboradores los cuales tan conformados por el gerente de tienda, area administrativa y de venta de la empresa Zhonsheng. Dicho dato se obtendrá por un trabajo personalizado utilizando tecnicas de la observación, eligiendo al personal indicado y epresentativo de la empresa.

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

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 Km². 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 Km² Capital: Sullana Población: 234,562 Habitantes (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 12°C en invierno y 37°C en verano.

La provincia de Sullana limita: Al Norte con el departamento de Tumbes, 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. (Lesly , 2008)

3.4.2 Muestra:

Muestra es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa de la total también llamada una muestra representativa. (Significados, S/f)

Por lo tanto el tamaño de la muestra se estimó en la totalidad de la población, es decir los 20 colaboradores que es relativamente pequeña y nos sirvió para obtener resultados más significativos y estos se nombran en el cuadro 001.

Criterios de Inclusión:

Para las variables estudiadas en el presente trabajo de investigación, se considerò a todos los colaboradores de la empresa Zhonsheng sede Sullana.

3.5 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Definición Conceptual	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTO
<p>Gestión de calidad</p> <p>la calidad se relaciona con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades según ISO9001calidad.com, (2013) las necesidades son el conjunto de todas las características de un servicio o producto..</p>	Los principios de la gestión de calidad de la	Satisfacción de las necesidades de los clientes	¿En la empresa existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?	C U E S T I O N A R I O
		Liderazgo	¿Su líder establece el propósito y la orientación de la empresa?	
		Participación del personal	¿Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa?	
		Enfoque basado en procesos.	¿Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos?	
		Enfoque de sist. Para la gestión	¿Cree usted que los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos?	
		Mejora continua.	¿En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?	
		Toma de decisiones.	¿Al tomar decisiones la empresa analiza datos e información?	
	Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.	¿La empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?		
	Los benéficos y ventajas de la gestión de la calidad	Fijar objetivos	¿La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico?	
		Formar a sus funcionarios y trabajadores	¿La empresa forma a sus colaboradores según a las necesidades de los puestos de trabajo?	
	Ventajas Comerciales	¿Al contar con la certificación ISO 9001, cree usted que dará ventaja frente a la competencia?		

Definición Conceptual	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INST RUM ENTO
<p>La tecnología ha reducido las barreras para realizar negocios, incrementar ingresos, mejorar procesos e implementar nuevas herramientas dentro de las compañías. Fuente especificada no válida.</p>	La importancia del uso del tic	Importancia	¿Las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa?	C U E S T I O N A R I O
			¿Ud. Considera que es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación?	
		Posicionamiento	¿En la empresa los colaboradores, jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?	
		Utilización de las TICS	Las Tics ayudan a mejorar la gestión de los flujos de información en la empresa?	
	Las ventajas del uso de las TIC de	Reducción de costos	¿Las Tics ayudan al ahorro de costos y tiempo?	
		Eficiencia	¿Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?	
		Productividad	¿Las TICS permiten mejorar la productividad de la empresa?	
		Trabajo colaborativo	¿Las Tics permite fomentar el trabajo colaborativo?	
		Comunicación Fácil Sencilla Y Eficaz	¿Las Tics agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo?	

3.6. Tecnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Tecnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a los colaboradores de la empresa Zhonseng en el distrito de Sullana, año 2018.

3.6.2 Instrumentos

Para el recojo de la presente investigación se aplicó el cuestionario, el cual permitió recoger los datos correspondientes, la cual fue dirigida a nuestra población de estudio.

3.7 Plan de Analisis

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual permitió recoger datos mediante 1 cuestionario debidamente estructurados de 20 preguntas, los mismos que fueron revisados por tres expertos para su validación, además para garantizar la calidad de los datos, se realizó un análisis de confiabilidad mediante el programa estadístico SPSS versión 22.0 con el alfa de cronbach, arrojando como resultado que el instrumento utilizado es fiable

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de cada una de las variables en estudio, para ello se utilizó el programa Microsoft Excel, el cual examinó los datos de manera cuantitativa permitiendo organizar la información recolectada mediante tablas y gráficos con su respectiva interpretación, lo que a su vez permitió elaborar la discusión de los resultados de cada una de las preguntas y posteriormente finalizando con las conclusiones de la investigación.

3.8 Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	METODOLOGIA	VARIABLES	INSTRUMENTO
¿Cuáles las principales características de la gestión de calidad y el uso del tic de la empresa Zongshen, en el distrito de Sullana año 2018?	<p>Objetivo general Describir las principales características de la gestión de calidad y el uso del tic de la empresa Zongshen,, en el distrito Sullana año 2018.</p> <p>objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los principios de la gestión de calidad de la empresa Zongshen, en el distrito de Sullana año 2018. • Determinar las Ventajas y beneficios de la gestión de la calidad empresa Zongshen, en el distrito de Sullana • Determinar la importancia del uso del tic de la empresa, Zongshen, en el distrito de Sullana, año 2018. • Describir los ventajas del uso de las TIC de la empresa Zongshen, en el distrito de Sullana, año 2018 	<p>TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Es de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: El diseño que se aplicó en esta investigación es el no Experimental, corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA La población fue de 20 personas, los cuales son colaboradores de la empresa Zhonsheng – Sullana, como muestra se consideró los 20 colaboradores por ser una población pequeña.</p> <p>PLAN DE ANALISIS En este trabajo de investigación se utilizó diversas técnicas de investigación como es la recolección de información, las técnicas que se emplearon es la estadística descriptiva y el uso del cuestionario. Además los datos fueron procesados</p>	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>VARIABLE 2: EL USO DE LAS TICS</p>	<p>C U E S T I O N A R I O</p>

		en el programa Excel, los resultados son presentados en tablas y gráficos.		
--	--	--	--	--

3.9. Principios éticos:

Según *Diaz (2016)* Son valores universales que nacen del reconocimiento de la dignidad humana y de la necesidad de su pleno desarrollo en convivencia, en armonía y en paz, respetando la diversidad, la multiculturalidad y las creencias religiosas.

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

- **Respecto** : durante la investigación se respetó las ideas y costumbres a quienes se le aplicó la encuesta.
- **Responsabilidad**: en el desarrollo de este informe.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Gestión de Calidad

Tabla N°1

¿En la empresa existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
A VECES	4	20%
SIEMPRE	16	80%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 1

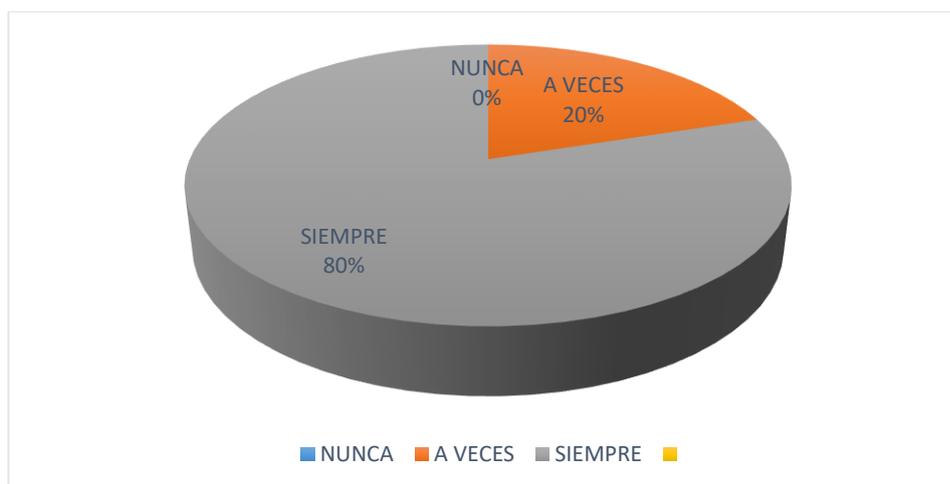


Figura 1

Interpretación:

En la tabla N° 1 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 80% señalaron que siempre existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el otro 20% señaló que solo a veces.

Tabla N°2

¿Su líder establece el propósito y la orientación de la empresa?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA		
A VECES	6	30%
SIEMPRE	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 2

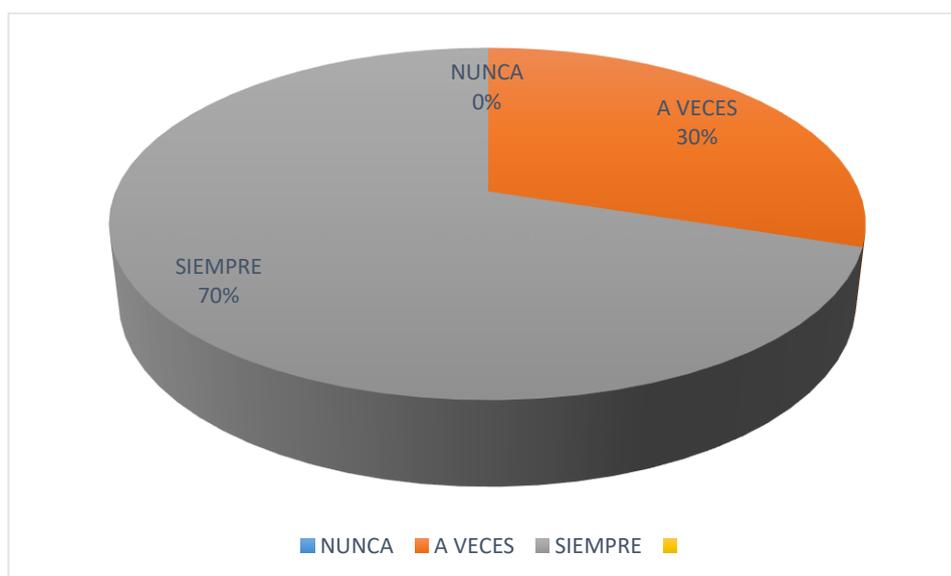


Figura 2

Interpretación:

En la tabla N° 2 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 70% indicaron que siempre su líder establece el propósito y la orientación de la empresa, mientras que el otro 30% señaló que solo a veces.

Tabla N°3

¿Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	5	25%
A VECES	10	50%
SIEMPRE	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 3

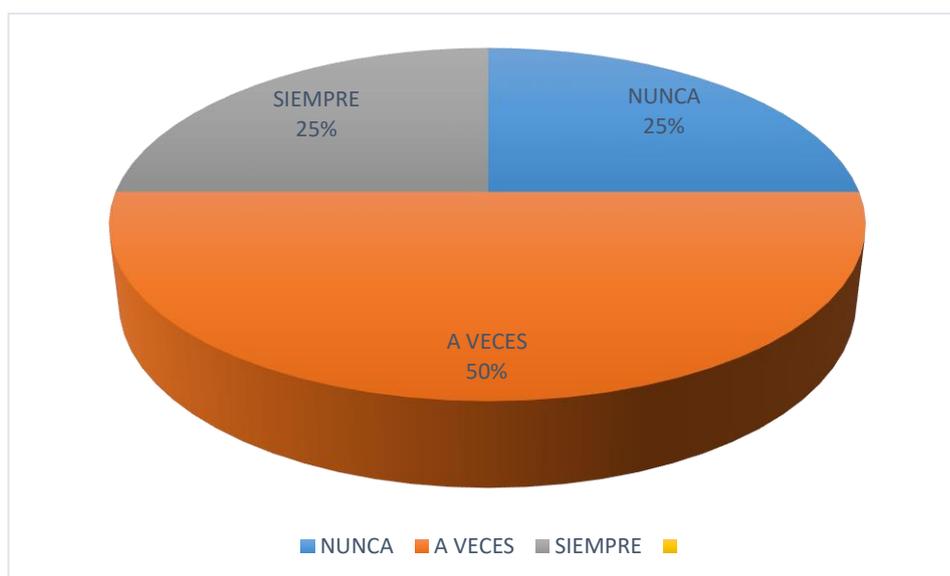


Figura 3

Interpretación:

En la tabla N° 3 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indicaron que se sienten motivados y comprometidos con el progreso de esta empresa, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca.

Tabla N°4

¿Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	5	25%
A VECES	10	50%
SIEMPRE	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 4

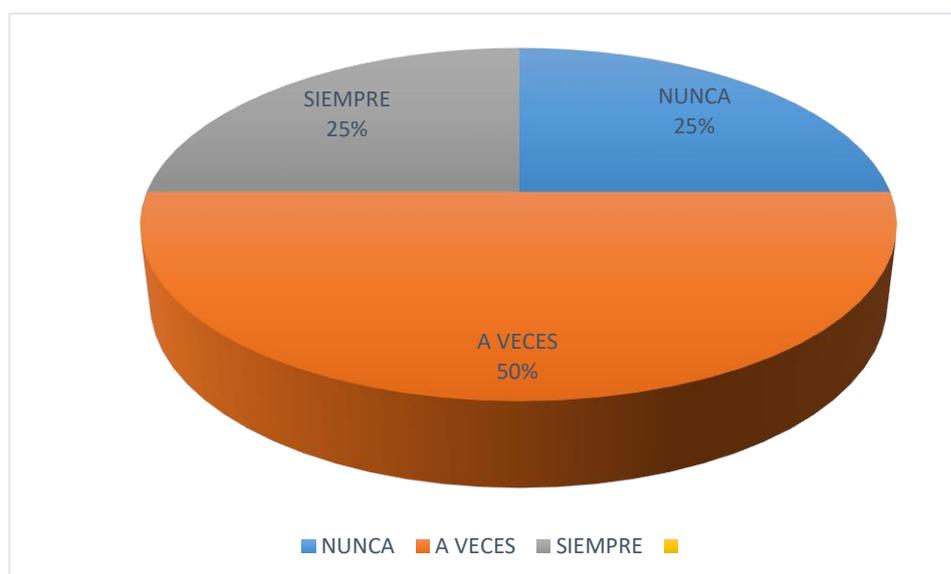


Figura 4

Interpretación:

En la tabla N° 4 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indicaron que se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca.

Tabla N° 5

¿Cree usted que los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA		
A VECES	5	25%
SIEMPRE	15	75%
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.5

Tabla 5

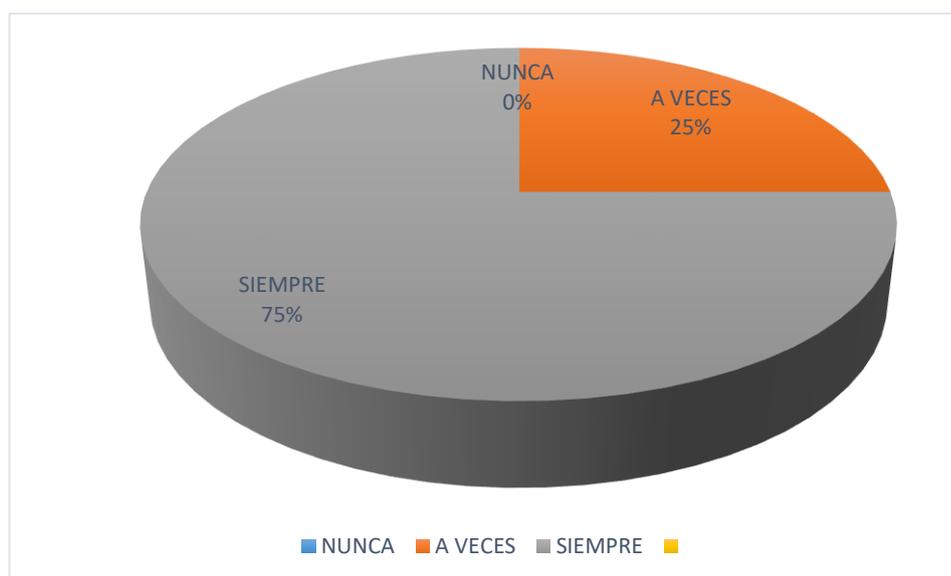


Figura 5

Interpretación:

En la tabla N°5 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 75% indicaron que siempre los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces.

Tabla N°6

¿En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA		
A VECES	3	15%
SIEMPRE	17	85%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 6

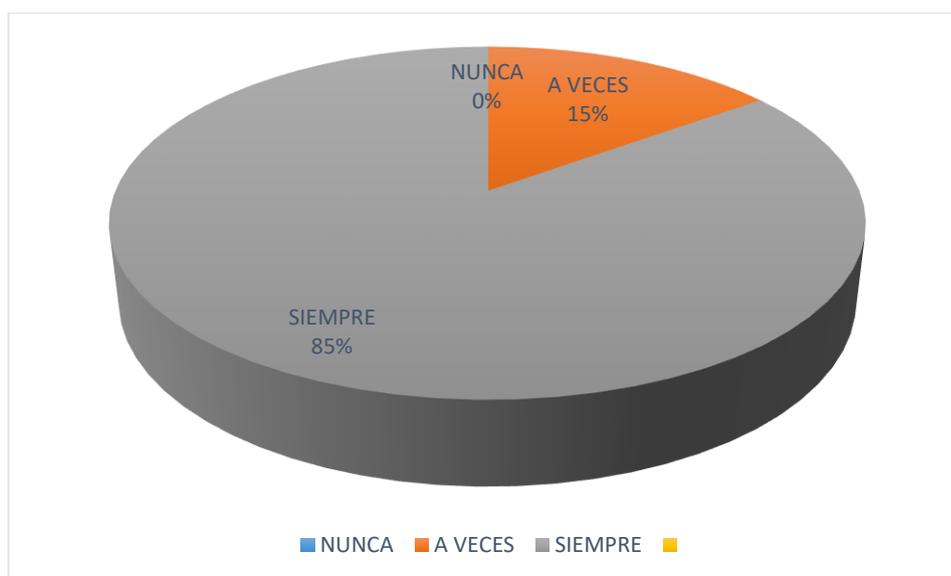


Figura 6

Interpretación:

En la tabla N° 6 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 85% indico que En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales, mientras que el otro 15% señalo que solo a veces.

Tabla N° 7

¿Al tomar decisiones la empresa analiza datos e información?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	6	30%
A VECES	9	45%
SIEMPRE	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 7

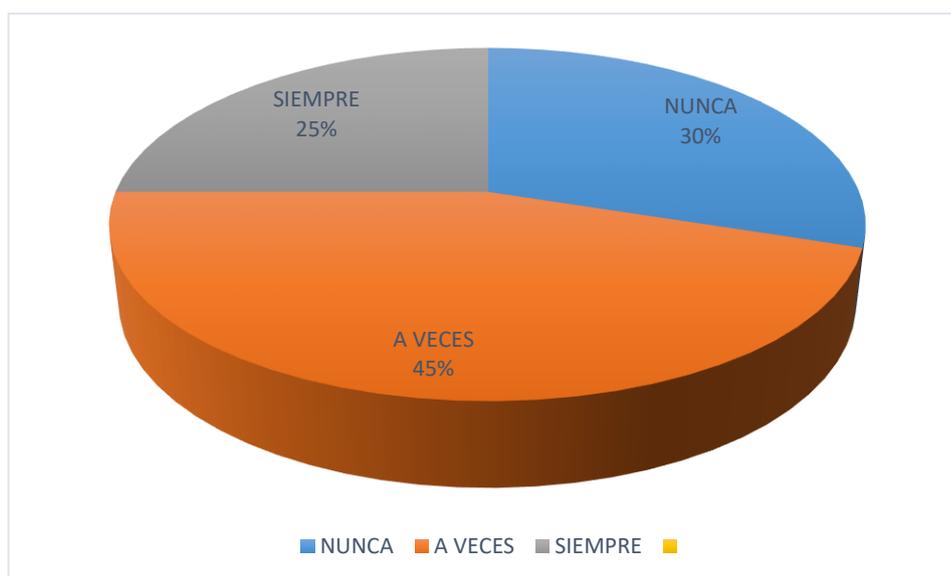


Figura 7

Interpretación:

En la tabla N° 7 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 25% indicaron que siempre; al tomar decisiones la empresa analiza datos e información, mientras que el otro 45% señaló que solo a veces y el 30% nunca.

Tabla N° 8

¿La empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	7	35%
A VECES	5	25%
SIEMPRE	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 8

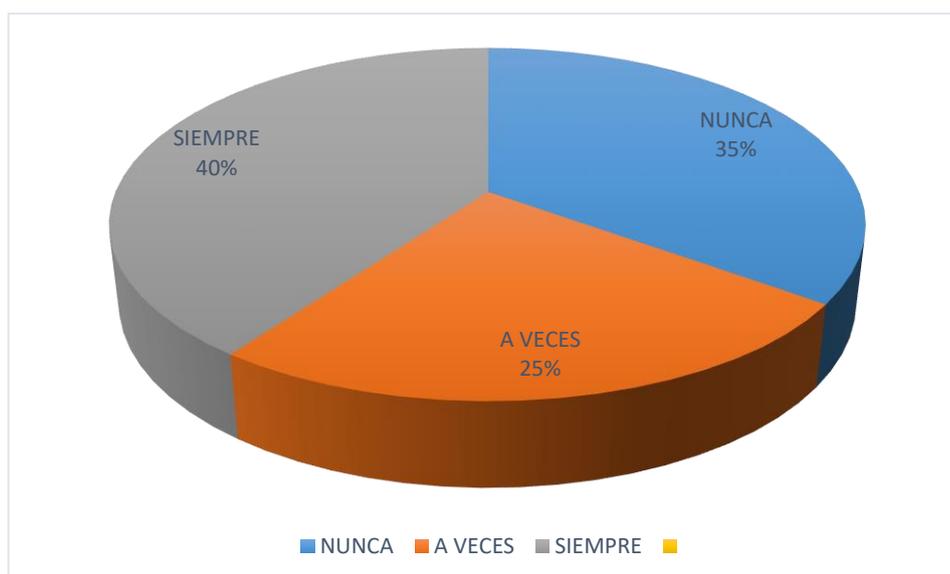


Figura 8

Interpretación:

En la tabla N° 8 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indicó que siempre la empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca.

Tabla N° 9

¿La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	7	35%
A VECES	8	40%
SIEMPRE	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 9

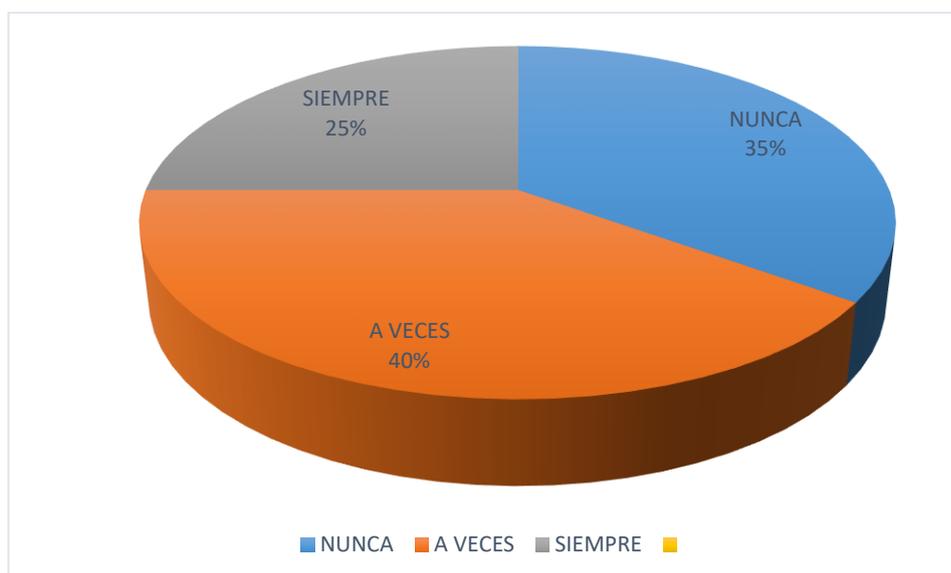


Figura 9

Interpretación:

En la tabla N° 9 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 25% indico que siempre La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico, mientras que el otro 40% señalo que solo a veces y el 35% nunca.

Tabla N° 10

¿La empresa forma a sus colaboradores según a las necesidades de los puestos de trabajo?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	10%
A VECES	4	20%
SIEMPRE	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 10

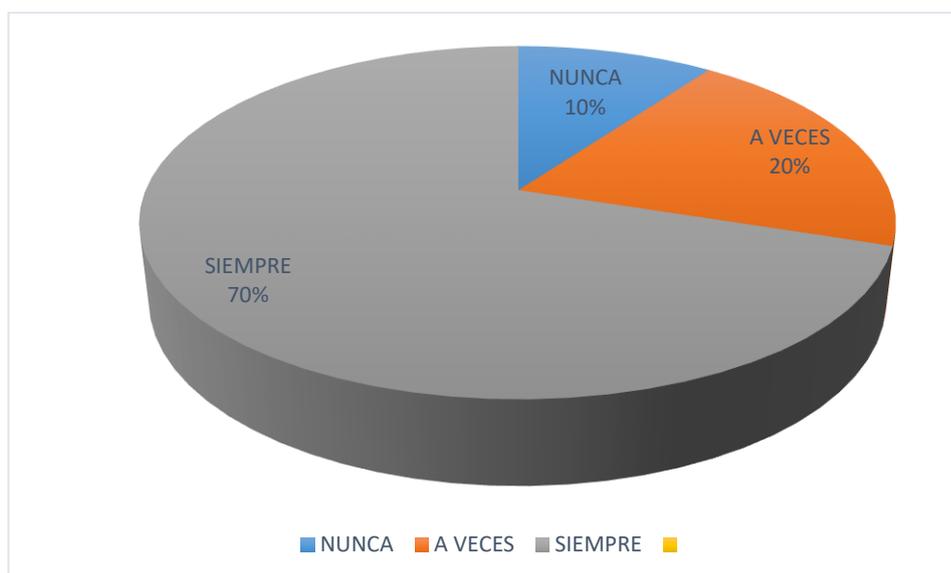


Figura 10

Interpretación:

En la tabla N° 10 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 70% indicaron que siempre la empresa forma a sus funcionarios según a las necesidades de los puestos de trabajo, mientras que el otro 20% señaló que solo a veces y el 10% nunca.

Tabla N° 11

¿Al contar con la certificación ISO 9001, cree usted que dará ventaja frente a la competencia?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA		
A VECES	9	45%
SIEMPRE	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 11

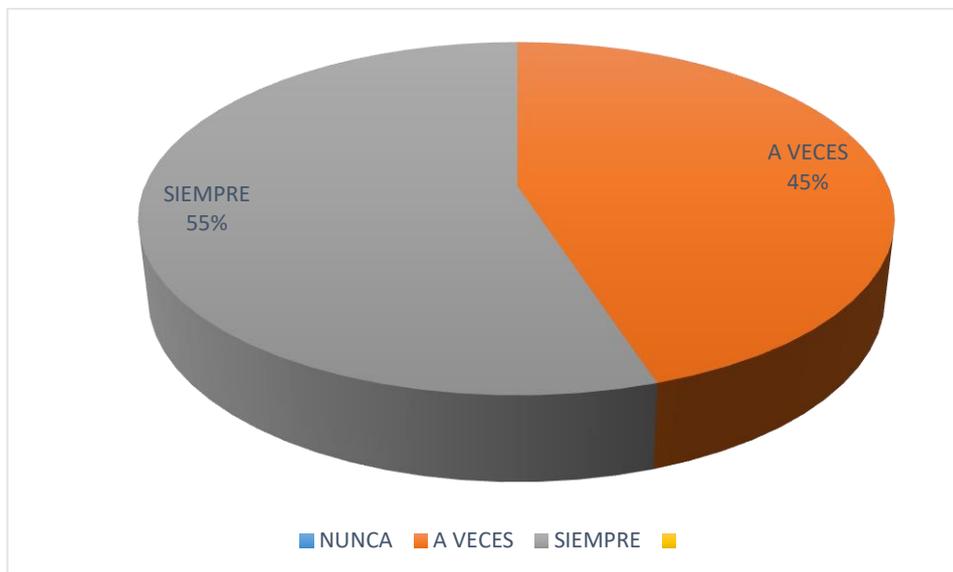


Figura 11

Interpretación:

En la tabla N° 11 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 55% indicaron que al contar con la certificación ISO 9001, creen que dará ventaja frente a la competencia, mientras que el otro 45% señaló que solo a veces.

Tabla N° 12

¿Las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	5	25%
A VECES	4	20%
SIEMPRE	11	55%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 12

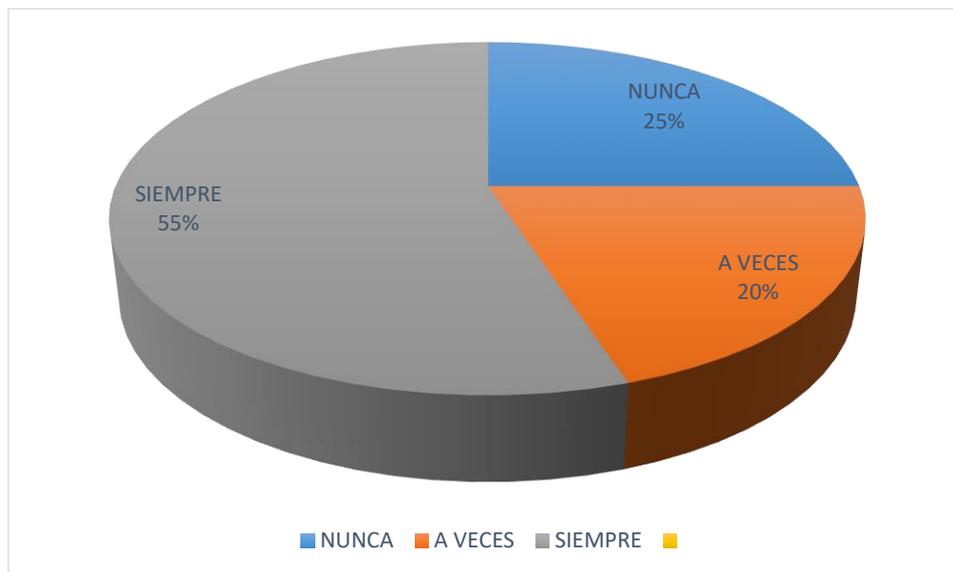


Figura 12

Interpretación:

En la tabla N° 12 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 55% indicaron que siempre las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa, mientras que el otro 20% señaló que solo a veces y el 25% nunca.

Tabla N° 13

¿ Ud. Considera que es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	5	25%
A VECES	10	50%
SIEMPRE	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 13

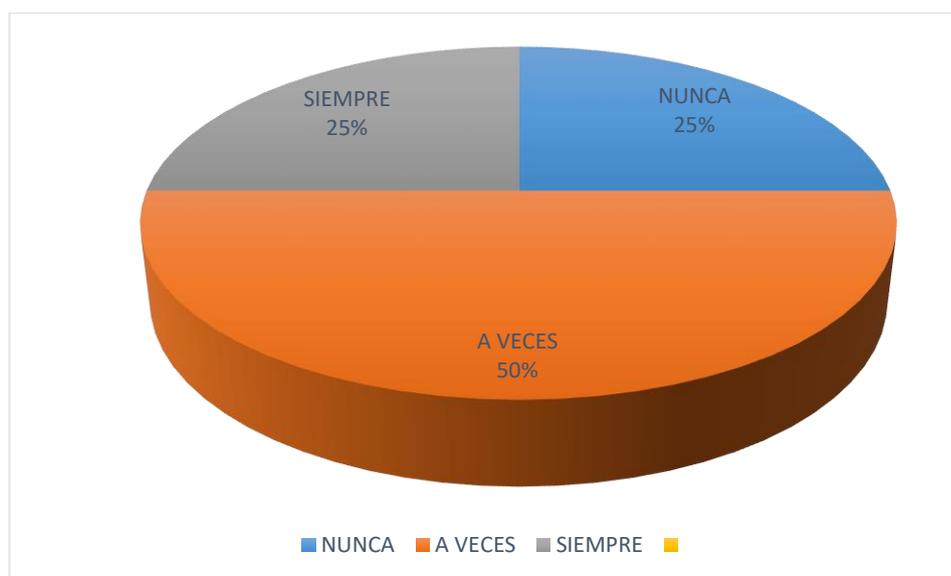


Figura 13

Interpretación:

En la tabla N° 13 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indicaron que siempre es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca.

Tabla N° 14

¿En la empresa los colaboradores, jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)??		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	5	25%
A VECES	8	40%
SIEMPRE	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 14

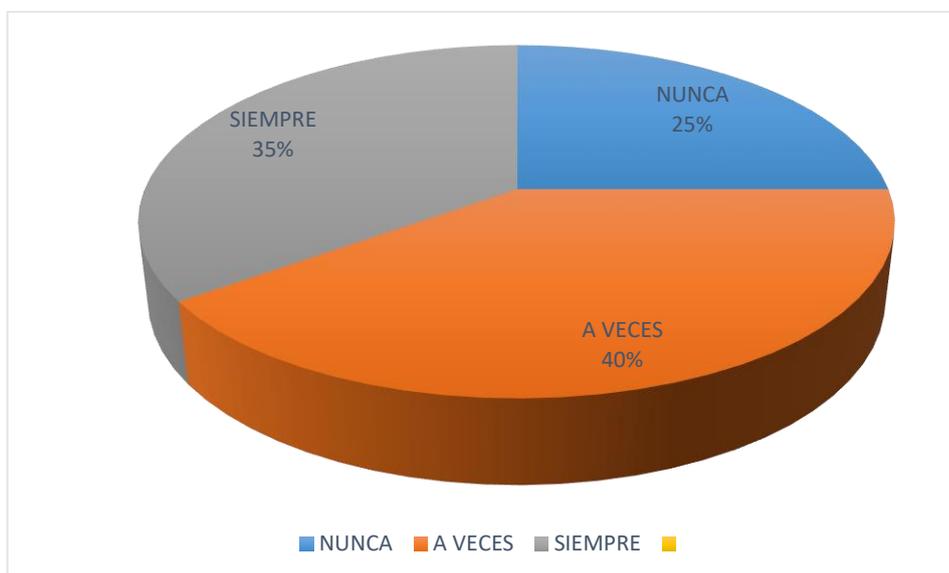


Figura 14

Interpretación:

En la tabla N° 14 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indicaron que siempre en la empresa los colaboradores, jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 25% nunca.

Tabla N° 15

¿Las Tics ayudan a mejorar la gestión de los flujos de información en la empresa?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
A VECES	11	55%
SIEMPRE	9	45%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 15

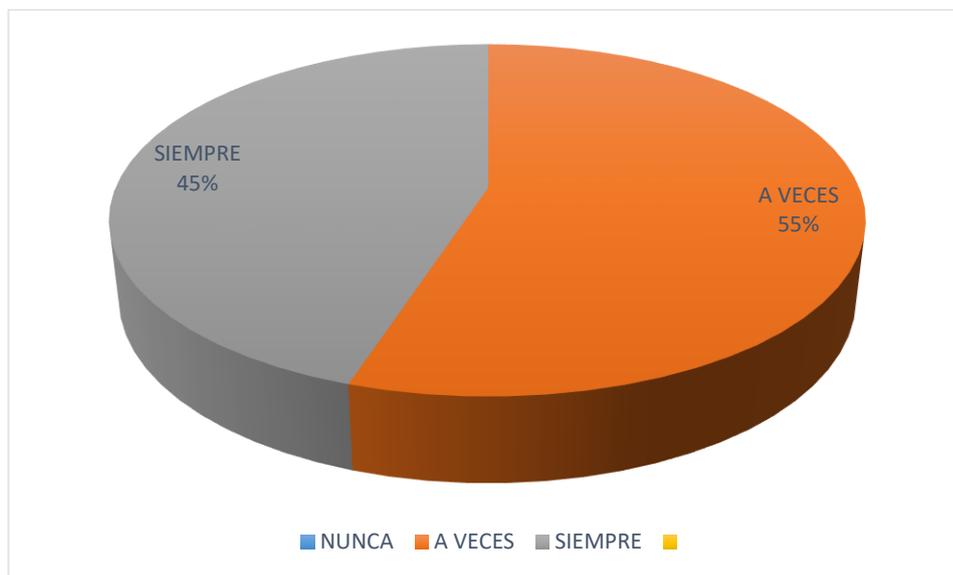


Figura 15

Interpretación:

En la tabla N° 15 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 45% indicó que siempre Las Tics ayudan a mejorar la gestión de los flujos de información en la empresa, mientras que el otro 55% señaló que solo a veces.

Tabla N° 16

¿Las Tic ayudan al ahorro de costes y tiempo?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	5%
A VECES	5	25%
SIEMPRE	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 16

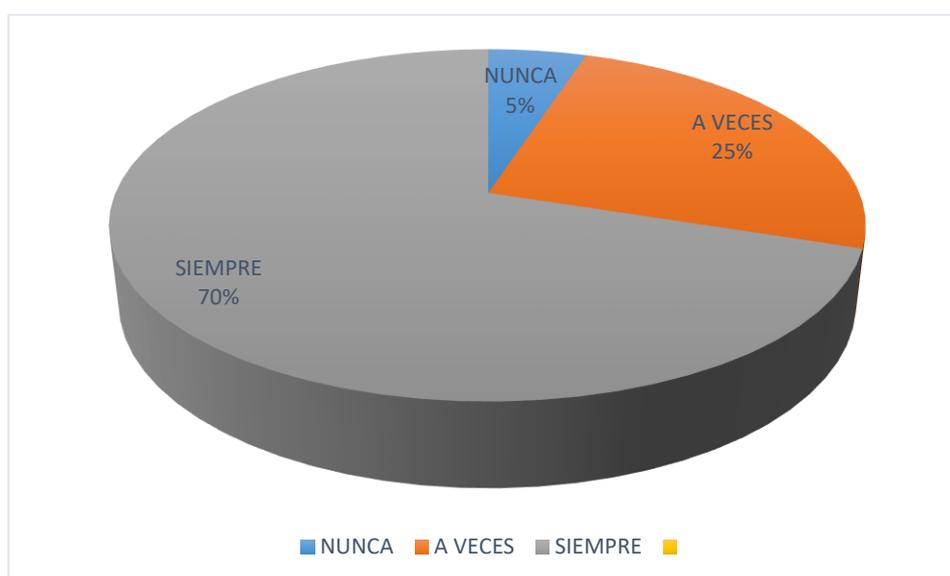


Figura 16

Interpretación:

En la tabla N° 16 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 70% indicó que las TIC ayudan al ahorro de costes y tiempo, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 5% nunca.

Tabla N° 17

¿Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA		
A VECES	10	50%
SIEMPRE	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 17

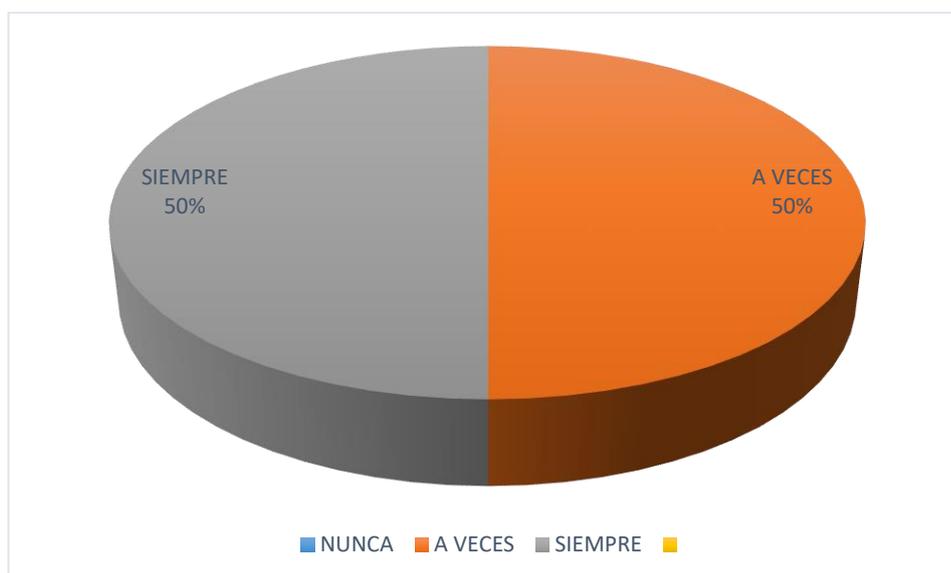


Figura 17

Interpretación:

En la tabla N° 17 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indicaron que siempre Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?, mientras que el otro 50% señaló que solo a veces.

Tabla N° 18

¿Las TIC permiten mejorar la productividad de la empresa?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	7	35%
A VECES	5	25%
SIEMPRE	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 18

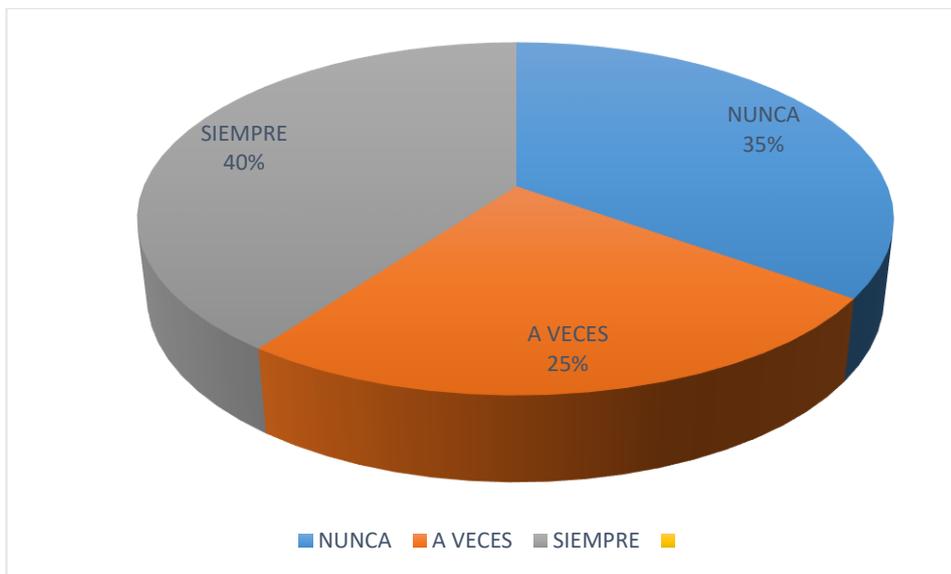


Figura 18

Interpretación:

En la tabla N° 18 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 40% indicó que las TICs permiten mejorar la productividad de la empresa, mientras que el otro 25% señaló que solo a veces y el 35% nunca.

Tabla N° 19

¿ Las TIC permite fomentar el trabajo colaborativo?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	15%
A VECES	10	50%
SIEMPRE	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 19

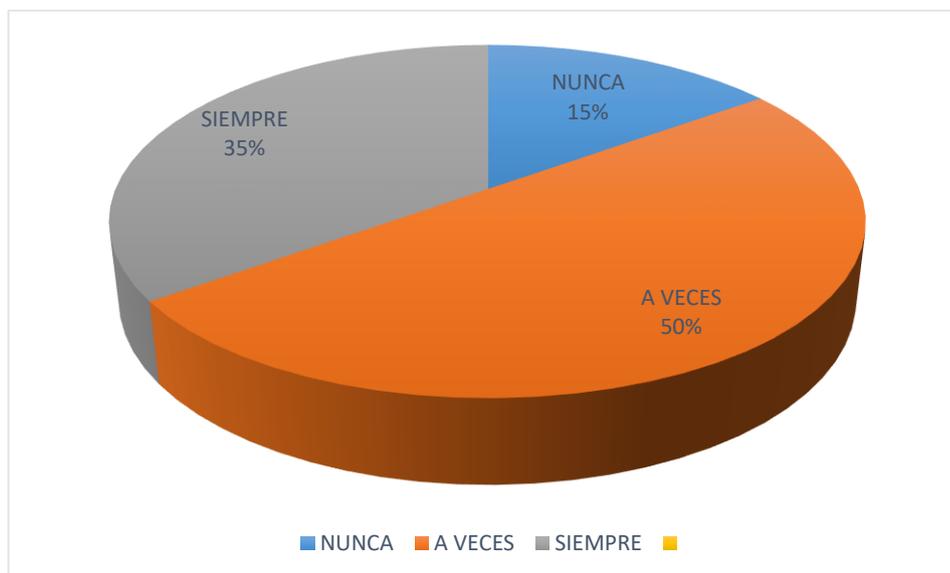


Figura 19

Interpretación:

En la tabla N° 19 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 35% indicó que siempre Las TICs permite fomentar el trabajo colaborativo, mientras que el otro 50% señaló que solo a veces y el 15% nunca.

Tabla N°20

¿ Las Tic agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	15%
A VECES	10	50%
SIEMPRE	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

Tabla 20

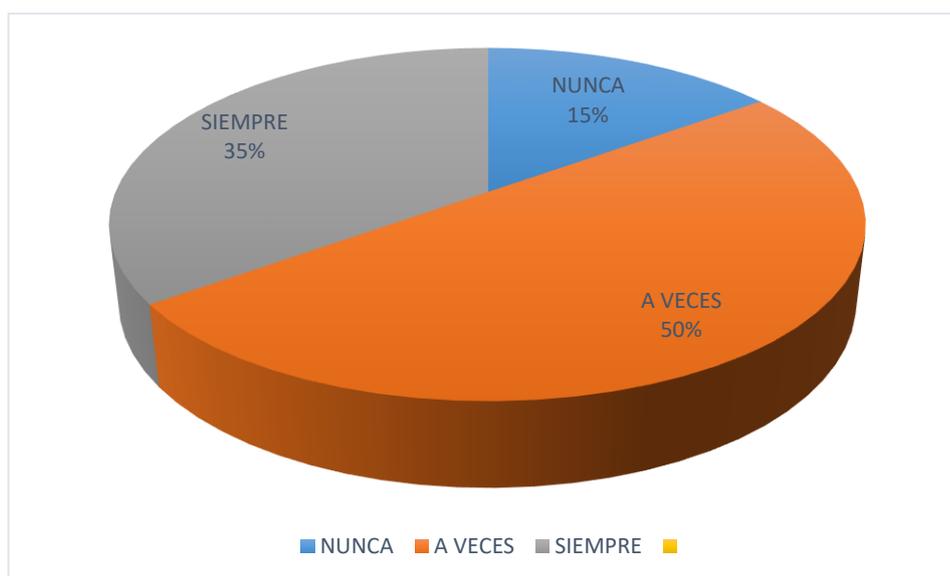


Figura 20

Interpretación:

En la tabla N° 20 y en su respectivo gráfico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 35% indicaron que siempre Las TICs agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo, mientras que el otro 50% señaló que solo a veces y el 15% nunca.

4.2 Analisis de resultado

4.2.1.Gestión de calidad

Objetivo específico 1 : Identificar los principios de la gestión de calidad de la empresa Zongshen, en el distrito de Sullana, año 2018.

- En la tabla N° 1 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 80% señalo que siempre existe políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente, mientras que el otro 20% señalo que solo a veces. Por lo que se deduce que en la empresa existe políticas de calidad establecida que ayudan a tener al cliente satisfecho, los resultados en muy parecidos al trabajo de Uriol (2014) quien califico como muy bueno y bueno la aplicación de políticas de calidad y la satisfacción del cliente
- En la tabla N° 2 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 70% indico que siempre su líder establece el propósito y la orientación de la empresa, mientras que el otro 30% señalo que solo a veces. Por lo que deduce que existe un líder quien establece el propósito de la empresa y la orientación de la misma. Estos resultados coinciden con (Jauregui Baca , 2017), quien obtuvo como resultado que el 100% aplican el liderazgo optimizando así la gestión.
- En la tabla N° 3 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indico que Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa, mientras que el otro 25% señalo que solo a veces y el 25% nunca.
- En la tabla N° 4 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indico que Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos, mientras que el otro 25% señalo que solo a veces y el 25% nunca.

Se puede concluir que se aplica el proceso de la GC de manera eficiente con los resultados requeridos, a diferencia

- En la tabla N°5 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 75% indico que siempre los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos, mientras que el otro 25% señalo que solo a veces. Lo cual nos permite entender que en la empresa Zhonsheng se emplea un proceso de gestión de calidad contribuyendo con el logro de los objetivos. La investigación coincide con de Espinoza (2014) quien concluye que el 83.34% de los entrevistados manifestaron que la gestión de calidad permite determinar si se han alcanzado los objetivos planificados.
- En la tabla N° 6 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 85% indico que En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales, mientras que el otro 15% señalo que solo a veces. Lo cual se concluye que la empresa está en mejora continua a comparación de Luna (2016) quien concluyó en su investigación que el 78.6% se interesan en la mejora continua, base de una gestión de calidad.
- En la tabla N° 7 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 25% indico que siempre; Al tomar decisiones la empresa analiza datos e información, mientras que el otro 45% señalo que solo a veces y el 30% nunca.
- En la tabla N° 8 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indico que siempre La empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores, mientras que el otro 25% señalo que solo a veces y el 25% nunca.
- En la tabla N° 9 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 25% indico que siempre La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico, mientras que el otro 40% señalo que solo a veces y el 35% nunca.

- En la tabla N° 10 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 70% indico que siempre La empresa forma a sus colaboradores según a las necesidades de los puestos de trabajo, mientras que el otro 20% señalo que solo a veces y el 10% nunca. Se puede concluir que la empresa se preocupa en formar al empleado según su área a diferencia de Vaez (2016), quien concluye en su investigación que el 100% nunca capacita a sus empleados para la mejora de su trabajo.
- En la tabla N° 11 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 55% indico que Al contar con la certificación ISO 9001, cree usted que dará ventaja frente a la competencia, mientras que el otro 45% señalo que solo a veces.

4.2.1 Uso De Las Tic

- En la tabla N° 12 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 55% indico que siempre, las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa, mientras que el otro 20% señalo que solo a veces y el 25% nunca.
- En la tabla N° 13 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indico que siempre es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación, mientras que el otro 25% señalo que solo a veces y el 25% nunca.
- En la tabla N° 14 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indico que siempre en la empresa los colaboradores, jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?, mientras que el otro 25% señalo que solo a veces y el 25% nunca.
- En la tabla N° 15 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 45% indico que siempre Las TICs ayudan al ahorro de costos y tiempo?, mientras que el otro 55% señalo que solo a veces.

- En la tabla N° 16 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 70% indico Las Tic ayudan al ahorro de costes y tiempo, mientras que el otro 25% señalo que solo a veces y el 5% nunca. Se puede concluir que las TIC optimiza los recursos de la empresa ya sea en el factor tiempo, costos y ahorro. Coincide con la investigación de Sabino, García y Góngora (2013) quien concluyo en su investigación que las tic permite un aumento en el rendimiento económico.
- En la tabla N° 17 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 50% indico que siempre Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?, mientras que el otro 50% señalo que solo a veces.
- En la tabla N° 18 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 40% indico que siempre Las TIC permiten mejorar la productividad de la empresa, mientras que el otro 25% señalo que solo a veces y el 35% nunca. Se concluye que las tic si mejora la productividad lo cual se puede comprar con la investigación Turriate (2017), quien concluye en su investigación que el 58.3% considera que las Tic mejora el orden y rápida distribución del producto lo cual indica el aumento de productividad.
- En la tabla N° 19 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 35% indico que siempre Las TIC permite fomentar el trabajo colaborativo, mientras que el otro 50% señalo que solo a veces y el 15% nunca.
- En la tabla N° 20 y en su respectivo grafico se puede observar que los 20 colaboradores encuestados el 35% indico que siempre Las TICs agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo, mientras que el otro 50% señalo que solo a veces y el 15% nunca.

V. CONCLUSIONES:

Los principios de la gestión de calidad que se identificaron son: Organización orientada al cliente, el liderazgo, el enfoque de sistemas para la gestión, la mejora continua y por último el enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones.

Los beneficios que aporta la gestión de calidad en la empresa Zhonsheng son: realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de sus objetivos, los colaboradores de la empresas son formados según las necesidades de los puestos de trabajo en donde se desempeñan y por último que al contar con la certificación ISO 9001, le da ventaja frente a la competencia.

La importancia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se utilizan en la empresa Zhonsheng son: Que facilitan el logro de los objetivos, ayudan al ahorro de costos y tiempo.

Las ventajas que proporcionan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la empresa Zhonsheng son: optimiza sus recursos, permitiendo la apertura a nuevos mercados, mejora la productividad de la empresa en estudio, se concluye que un 50% de estas ventajas permite fomentar el trabajo colaborativo y agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo.

Referencias Bibliografía

AGUILAR BONILLA , A. (2010). *PROPUESTA PARA IMPLEMENTAR UNSISTEMA DE GESTIÒN DE CALIDAD EN LA EMPRESA "FILTRACIÒN INDUSTRIAL ESPECIALIZADA S.A. DEC.V."DE XALAPA, VERACRUZ*. México . Obtenido de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>

Alegría , L. (01 de Marzo de 2018). El número de empresas en el Perú creció 8,4% en el 2017. *El comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/numero-empresas-peru-crecio-8-4-2017-noticia-501043>

Anaya Tejero, J. J. (2015). *Logística integral*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jod5CgAAQBAJ&printsec=frontcover&q=empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigusKJ-tbbAhXCxIkKHVZJBGoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=empresa&f=false>

Andalucía es Digital. (22 de Septiembre de 2016). *Andalucía es Digital*. Obtenido de <https://www.blog.andaluciaesdigital.es/ventajas-de-las-tics-para-las-empresas/>

ANIEL.ES. (27 de Agosto de 2013). *Importancia de las TIC para la gestión empresarial*. Obtenido de <http://www.aniel.es/importancia-de-las-tic-para-la-gestion-empresarial/>

Banco Mundial. (4 de junio de 2017). *El crecimiento mundial se fortalecerá hasta ubicarse en el 2,7 % y mejoran las perspectivas*. Obtenido de

<http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/06/06/global-growth-set-to-strengthen-to-2-7-percent-as-outlook-brightens>

CORREO. (25 de septiembre de 2017). *CORREO*. Obtenido de

<https://diariocorreo.pe/edicion/piura/piura-es-el-quinto-mercado-de-motocicletas-mas-importante-del-pais-775873/>

Cuadra, A. (12 de Diciembre de 2010). *moto125cc*. Obtenido de

<http://www.moto125.cc/f125cc/reportajes/tematico/item/221-visitazongshen>

DE JESÚS REYES, J. (06 de Febrero de 2013). *Las TICs y la Gestión empresarial*.

Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/02/06/las-tics-y-la-gestion-empresarial/>

Diaz, D. (2 de Julio de 2016). *Prezi*. Obtenido de [https://prezi.com/-](https://prezi.com/-nvr3efqpxd/principios-eticos-universales/)

[nvr3efqpxd/principios-eticos-universales/](https://prezi.com/-nvr3efqpxd/principios-eticos-universales/)

emirarismendi-planificaciondeproyectos. (21 de Abril de 2013). Obtenido de

http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html

Escobar Estrada, T. (2017). *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. Sullana.

Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045995>

Farfán. (2015). *Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014. Sullana.* Obtenido de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039281>

Gamarra Chilet, L. E. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Huarmey, 2016. Áncash.* Obtenido de

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

García López, M. (2017). *Características de la gestión de calidad y el uso de las TIC en las micro empresas radiales de la ciudad de Ayabaca, año 2017. Sullana.*

Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045990>

Gestión. (20 de Diciembre de 2014). *Gestión.* Obtenido de

<https://gestion.pe/economia/parque-vehicular-peru-incremento-63-ultimos-10-anos-152332>

GESTIÓN. (17 de Julio de 2017). *GESTIÓN.* Obtenido de

<https://gestion.pe/tendencias/expomoto-le-mercado-motocicletas-139452>

Gestión. (03 de Mayo de 2018). *Gestión*. Obtenido de

<https://gestion.pe/economia/peruanos-compraron-270000-vehiculos-menores-motos-2017-232789>

Indecopi. (s.f.). *Indecopi*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/principios-de-gestion-de-la-calidad>

Indecopi. (s.f.). *Indecopi*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/principios-de-gestion-de-la-calidad>

ISO9001calidad.com. (2013). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad*.

Obtenido de <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

J. M. (11 de Mayo de 2017). *motor pasión moto*. Obtenido de

<https://www.motorpasionmoto.com/industria/con-17-7-millones-de-motos-ventas-en-2016-india-es-un-monstruo-de-record-que-puede-comerse-el-mundo>

Jauregui Baca , Y. (2017). *GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN LOS HÉROES DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE*, 2014. Chimbote. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1820/GESTION_D E CALIDAD MICRO Y PEQUENAS EMPRESAS JAUREGUI BACA YE NNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Joubert. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Argentina.

Obtenido de <http://docplayer.es/25922603-Los-sistemas-de-gestion-de-calidad-en-el-sector-hoteler-perspectivas-y-desafios-para-su-implementacion-en-hoteles-de-la-ciudad-de-neuquen.html>

L. L. (22 de Noviembre de 2008). *Sullana*. Obtenido de

<http://turisullana.blogspot.com/2008/11/ubicacin-y-lmites.html>

Lazaro Robles, C. L. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferretería, ciudad de Pucallpa, año 2017*. Pucallpa. Obtenido de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045259>

Löwenberg, A. (11 de Junio de 2015). *codespa*. Obtenido de

<https://www.codespa.org/blog/2015/06/11/importancia-empresa-lucha-contr-pobreza/>

Luna Ruiz, M. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las mypes del sector comercial, venta de computadoras y soporte técnico, del distrito de Calleria, año 2016*. Pucallpa. Obtenido de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044362>

Manrique Chavez, J. E. (2 de Junio de 2016). *SlideShare*. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/jorgemanriquechavez/tipos-de-estudios-estudios-descriptivos-analticos-e-integrativos>

Marcelo , F., & Vila, V. (11 de Enero de 2016). *Altavoz*. Obtenido de Altavoz:

<http://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-mypes-para-la-economia-del-pais-francisco-marcelo>

Martinez Gomez, S. (2014). *Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector de comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013.*

Piura. Obtenido de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034145>

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. (s.f.). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de

http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf

Molina Cazares, J. E. (2015). *Modelo de gestión de calidad para pequeñas empresas textiles del cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad*. Ecuador.

Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1777>

nbWEB. (2017). *nbWEB*. Obtenido de <https://www.nbweb.es/blog/ventajas-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Neciosup Casusol, J. H. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en la micro y pequeñas empresas del sector manufactura, rubro fabricación de calzado en el distrito El Porvenir, provincia de Trujillo – 2014*. Trujillo. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035458>

PBI creció 2.81% en enero del 2018. (15 de Marzo de 2018). *El Peruano*.

Pineda Agama, S. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014*. Huaraz. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038636>

Reingex. (s.f.). Obtenido de <http://www.reingex.com/Peru-TLC-Acuerdos.shtml>

Romero Aguilar, D. (2018). *Gestión de calidad en la capacitación de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de aparatos y equipos de uso doméstico de la ciudad de Huaraz, 2017*. Huaraz. Obtenido de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046177>

Sabido Domínguez, T., García Pérez de Lema, D., & Góngora Biachi, G. (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,. México. Obtenido de

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/1.09.pdf>

Sancor. (s.f.). Obtenido de <http://www.sancor.com/la-empresa/la-empresa-medio-ambiente?es>

Sinnaps. (2018). *CARACTERÍSTICAS DEL MÉTODO CUANTITATIVO*. Obtenido de

<https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodo-cuantitativo>

SIS INTERNATIONAL RESEARH. (23 de Febrero de 2018). *SIS INTERNATIONAL*

RESEARH. Obtenido de <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>

TodoMoto. (2018). *netmdia*. Obtenido de <http://www.todomotos.pe/marcas>

Turriate Lopez, A. (2017). *Gestión de calidad con el uso de las TIC'S en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería del distrito de Santa en el año 2016*. Chimbote. Obtenido de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044946>

Uriol Quispe , A. J. (2014). *Caracterización de las TIC y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo - APIAT, año 2013*. Trujillo. Obtenido de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034234>

Ventura, J. (2009). *Análisis Estratégico de la Empresa*. España: PARANINFO.

Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=geR_9VTPOM4C&printsec=frontcover&dq=empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwigusKJ-tbbAhXCx1kKHVZJBGoQ6AEIMjAC#v=onepage&q=empresa&f=false

ZongshenPeru. (15 de Septiembre de 2014). *ZONGSHEN*. Obtenido de

<https://zongshenperu.wordpress.com/2014/09/15/zongshen-una-marca-internacional/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ÁNGELES DECHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FINANCIERAS, CONTABLES y
ADMINISTRATIVAS

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los colaboradores de la empresa ZHONSHENG para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Características De La Gestión De Calidad Y El Uso De Las Tics En La Empresa, Zongshen en el distrito de Sullana, año 2018

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración. Gracias

Marque con “X” según se el caso.

Encuestador (a):

3 Principales Características De La Gestión De Calidad

1. ¿En la empresa existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?
a. Nunca b. A veces c. siempre
2. ¿Su líder establece el propósito y la orientación de la empresa?
a. Nunca b. A veces c. siempre
3. ¿Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa?
a. Nunca b. A veces c. siempre
4. ¿Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos?
a. Nunca b. A veces c. siempre
5. ¿Cree usted que los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos?
a. Nunca b. A veces c. siempre

6. ¿En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

7. ¿Al tomar decisiones la empresa analiza datos e información?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

8. ¿La empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

9. ¿La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

10. ¿La empresa forma a sus colaboradores según a las necesidades de los puestos de trabajo?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

11. ¿Al contar con la certificación ISO 9001, cree usted que dará ventaja frente a la competencia?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

• **Las ventajas del uso de las tics**

12. ¿Las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

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

- a. Nunca b. A veces c. siempre

14. ¿En la empresa los colaboradores, jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

15. ¿Las Tic ayudan al ahorro de costos y tiempo?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

16. ¿Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?

- a. Nunca b. A veces c. siempre

17. ¿Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?

a. Nunca b. A veces c. siempre

18. ¿Las TIC permiten mejorar la productividad de la empresa?

a. Nunca b. A veces c. siempre

19. ¿Las Tic permite fomentar el trabajo colaborativo?

a. Nunca b. A veces c. siempre

20. Las Tic agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo?

a. Nunca b. A veces c. siempre

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS COLABORARES D ELA EMPRESA

ZHONSHENG - SULLANA



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ÁNGELES DECHIMBOTE

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FINANCIERAS, CONTABLES y
ADMINISTRATIVAS**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los colaboradores de la empresa ZHONSHENG para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Características De La Gestión De Calidad Y El Uso De Las Tics En La Empresa, Zongshen en l distrito de Sullana, año 2018

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración. Gracias

Marque con “X” según se el caso.

Preguntas	Nunca	A veces	Siempre
1. ¿En la empresa existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?		4	16
2. ¿Su líder establece el propósito y la orientación de la empresa?		6	14
3. ¿Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa?	5	10	5
4. ¿Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos?	5	10	5
5. ¿Cree usted que los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos?		5	15
6. ¿En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?		3	17
7. ¿Al tomar decisiones la empresa analiza datos e información?	6	9	5
8. ¿La empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?	7	5	8
9. ¿La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico?	7	8	5
10. ¿La empresa forma a sus colaboradores según a las necesidades de los puestos de trabajo?	2	4	14
11. ¿Al contar con la certificación ISO 9001, cree usted que dará ventaja frente a la competencia?		9	11
12. ¿Las Tics facilitan el logro de los objetivos de la empresa?	5	4	11
13. ¿Ud. Considera que es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación?	5	10	5
14. ¿En la empresa los colaboradores, jefes de áreas y directivos reciben capacitación frente al uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC)?	5	8	7
15. ¿Las Tics ayudan a mejorar la gestión de los flujos de información en la empresa?		11	9
16. ¿Las Tic ayudan al ahorro de costos y tiempo?	1	5	14
17. ¿Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?		10	10
18. Las TICS permiten mejorar la productividad de la empresa?	7	5	8
19. ¿Las Tics permite fomentar el trabajo colaborativo?	3	10	7
20. ¿Las Tics agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo?	3	10	7

Cronograma de Actividades

TIEMPO ACTIVIDADES	SEMANAS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Elección del Tema	x							
Enunciado del Problema, Objetivos		x						
Justificación de la Investigación			x					
Marco Teórico y conceptual				x				
Metodología					x			
Matriz de Operacionalización de Variables						x		
Técnica E Instrumento, Matriz de consistencia							x	
Referencias Bibliográficas								x

CUADRO 002
PRESUPUESTO

ITEMS	CONCEPTOS S/.
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
Costo Del Taller	1450
TOTAL	2257

VALIDACIONES

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

DOCENTE: MG. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS

ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO

COLEGIADO: COESPE N°214

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 **20** 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 y el uso de TIC de la empresa Zongshen, en el distrito de Sullana, 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 *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 22. Dando el siguiente resultado:

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008
VAR00009

VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
VAR00019 VAR00020

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL.

Fiabilidad

Notas

Salida creada	20-JUN-2018 10:16:41	
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	20
	Entrada de matriz	

Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIV E SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.94

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	2,8000	,41039	20
VAR00002	2,7000	,47016	20
VAR00003	2,0000	,72548	20
VAR00004	2,7500	,44426	20
VAR00005	2,8500	,36635	20
VAR00006	2,8000	,41039	20
VAR00007	1,9500	,75915	20

VAR00008	2,0500	,88704	20
VAR00009	1,9000	,78807	20
VAR00010	2,6000	,68056	20
VAR00011	2,5500	,51042	20
VAR00012	2,3000	,86450	20
VAR00013	2,0000	,72548	20
VAR00014	2,1000	,78807	20
VAR00015	2,4500	,51042	20
VAR00016	2,6500	,58714	20
VAR00017	2,5000	,51299	20
VAR00018	2,0500	,88704	20
VAR00019	2,2000	,69585	20
VAR00020	2,2000	,69585	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	44,6000	32,989	,299	,784
VAR00002	44,7000	32,747	,297	,784
VAR00003	45,4000	30,358	,461	,773
VAR00004	44,6500	32,661	,337	,783
VAR00005	44,5500	33,945	,115	,791
VAR00006	44,6000	32,568	,391	,781
VAR00007	45,4500	32,892	,126	,797
VAR00008	45,3500	27,713	,650	,756

VAR00009	45,5000	31,211	,311	,784
VAR00010	44,8000	32,274	,237	,788
VAR00011	44,8500	33,924	,065	,795
VAR00012	45,1000	31,253	,266	,789
VAR00013	45,4000	30,358	,461	,773
VAR00014	45,3000	30,011	,456	,773
VAR00015	44,9500	34,261	,008	,797
VAR00016	44,7500	29,987	,659	,763
VAR00017	44,9000	33,463	,142	,791
VAR00018	45,3500	27,713	,650	,756
VAR00019	45,2000	30,274	,498	,771
VAR00020	45,2000	30,274	,498	,771

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
47,4000	34,568	5,87949	20

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE TIC DE LA EMPRESA ZONGSHEN, EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018.

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
20	0.789

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 78.9% de confiabilidad con respecto a 20 Preguntas del Cuestionario.


LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS
COESPE 214
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Validación de encuesta por expertos del juicio

Yo: MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA

Procedo a efectuar la validación del cuestionario del testista. SAUDY CARO LÓPEZ OCAÑA

Cuestionario. Dirigido a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

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
GESTIÓN NDE CALIDAD								
1. ¿En la empresa existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?	X			X	X			X
2. ¿Su líder establece el propósito y la orientación de la empresa?	X			X	X			X
3. ¿Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa?	X			X	X			X
4. ¿Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos?	X			X	X			X
5. ¿Cree usted que los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos?	X			X	X			X
6. ¿En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?	X			X	X			X
7. ¿Al tomar decisiones la empresa analiza datos e información?	X			X	X			X
8. ¿La empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?	X			X	X			X
9. ¿La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico?	X			X	X			X
10. ¿La empresa forma a sus funcionarios según a las		X	X		X			X


 Mg. María Del C. Rosillo de Purizaca
 CLAD 03970

	necesidades de los puestos de trabajo?								
11	¿Al contar con la certificación ISO 9001, cree usted que dará ventaja frente a la competencia?	X			X	X			X
USO DE LAS TICS									
12	¿Utiliza las Tics para el logro de los objetivos de la empresa?	X			X	X			X
13	¿Ud. Considera que es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación?	X			X	X			X
14	¿En la empresa 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
15	¿Las Tics ayudan a mejorar la gestión de los flujos de información en la empresa?	X			X	X			X
16	¿Las Tics ayudan al ahorro de costos y tiempo?	X			X	X			X
17	¿Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?	X			X	X			X
18	Las TICS permiten mejorar la productividad de la empresa?	X			X	X			X
19	¿Las Tics permite fomentar el trabajo colaborativo?	X			X	X			X
20	¿Las Tics agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo?	X			X	X			X



 Ing. María Del C. Rosillo de Purzaca
 CLAD 03970

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO : MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PUZACA
PROFESIÓN : LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DNI : 02818255

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo "CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC DE LA EMPRESA ZONGSHEN, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2018", presentado por la estudiante universitaria SANDY CARO LÓPEZ OCAÑA, cursante del taller de titulación de administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son validados para su aplicación.


.....
j. Maria Del C. Rosillo de Puzaca
CLAD 03970

.....
SELLO Y FIRMA.

Validación de encuesta por expertos del juicio

Yo: Elizabeth Diamina Zapata Castro

Procedo a efectuar la validación del cuestionario del testista. Sandy Caro López Ocaña

Cuestionario. Dirigido a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

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	
GESTIÓN NDE CALIDAD									
1.	¿En la empresa existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?	X			X				X
2.	¿Su líder establece el propósito y la orientación de la empresa?	X			X				X
3.	¿Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa?	X			X				X
4.	¿Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos?	X			X				X
5.	¿Cree usted que los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos?	X			X				X
6.	¿En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?	X			X				X
7.	¿Al tomar decisiones la empresa analiza datos e información?	X			X				X
8.	¿La empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?	X			X				X
9.	¿La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico?	X			X				X
10.	¿La empresa forma a sus funcionarios según a las		X	X					

Elizabeth
Mg. Elizabeth D. Zapata Castro

	necesidades de los puestos de trabajo?								
11	¿Al contar con la certificación ISO 9001, cree usted que dará ventaja frente a la competencia?	X			X	X			X
	USO DE LAS TICS	X			X	X			X
12	¿Utiliza las Tics para el logro de los objetivos de la empresa?	X			X	X			X
13	¿Ud. Considera que es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación?	X			X	X			X
14	¿En la empresa 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
15	¿Las Tics ayudan a mejorar la gestión de los flujos de información en la empresa?	X			X	X			X
16	¿Las Tics ayudan al ahorro de costos y tiempo?	X			X	X			X
17	¿Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?	X			X	X			X
18	Las TICS permiten mejorar la productividad de la empresa?	X			X	X			X
19	¿Las Tics permite fomentar el trabajo colaborativo?	X			X	X			X
20	¿Las Tics agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo?	X			X	X			X



Mg. Elizabeth D. Zapata Castro

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO : Elizabeth Diamina Zapata Castro

PROFESIÓN : Lic. Ciencias Administrativas

DNI : 03561030

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo "CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC DE LA EMPRESA ZONGSHEN, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2018", presentado por la estudiante universitaria SANDY CARO LÓPEZ OCAÑA, cursante del taller de titulación de administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son validados para su aplicación.


.....
Mg. Elizabeth D. Zapata Castro

.....
SELLO Y FIRMA.

Validación de encuesta por expertos del juicio

Yo: Esther Elizabeth Vivas Landa

Procedo a efectuar la validación del cuestionario del tesista. Jandy Caro López Ocaña

Cuestionario. Dirigido a los colaboradores de la empresa Zhonsheng.

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	
GESTIÓN NDE CALIDAD									
1.	¿En la empresa existen políticas claras de calidad orientadas a satisfacer las necesidades del cliente?	X			X	X			X
2.	¿Su líder establece el propósito y la orientación de la empresa?	X			X	X			X
3.	¿Se siente motivado y comprometido en el progreso de esta empresa?	X			X	X			X
4.	¿Se aplica un proceso para alcanzar eficientemente los resultados requeridos?	X			X	X			X
5.	¿Cree usted que los procesos de gestión de calidad contribuyen al logro de los objetivos?	X			X	X			X
6.	¿En la empresa se realizan planes de mejora continua de las tareas y actividades administrativas y empresariales?	X			X	X			X
7.	¿Al tomar decisiones la empresa analiza datos e información?	X			X	X			X
8.	¿La empresa ha desarrollado buenas relaciones con los proveedores?	X			X	X			X
9.	¿La empresa fija objetivos a corto, media y largo plazo con un seguimiento periódico?	X			X	X			X
10.	¿La empresa forma a sus funcionarios según a las		X	X		X			X

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

	necesidades de los puestos de trabajo?								
11	¿Al contar con la certificación ISO 9001, cree usted que dará ventaja frente a la competencia?	x			x	x			x
USO DE LAS TICS									
12	¿Utiliza las Tics para el logro de los objetivos de la empresa?	x			x	x			x
13	¿Ud. Considera que es importante que la empresa invierta en tecnologías de la información y comunicación?	x			x	x			x
14	¿En la empresa 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
15	¿Las Tics ayudan a mejorar la gestión de los flujos de información en la empresa?	x			x	x			x
16	¿Las Tics ayudan al ahorro de costos y tiempo?	x			x	x			x
17	¿Las Tic optimiza sus recursos, permitiéndoles la apertura a nuevos mercados?	x			x	x			x
18	Las TICS permiten mejorar la productividad de la empresa?	x			x	x			x
19	¿Las Tics permite fomentar el trabajo colaborativo?	x			x	x			x
20	¿Las Tics agiliza la toma de decisiones y respuesta rápida tanto a nivel interno y externo?	x			x	x			x


 Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo "CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL USO DE LAS TIC DE LA EMPRESA ZONGSHEN, EN EL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2018", presentado por la estudiante universitaria SANDY CARO LÓPEZ OCAÑA, cursante del taller de titulación de administración.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son validados para su aplicación.


Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

.....
SELLO Y FIRMA.

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Solicitud: realizar trabajo de investigación en la empresa Zhonsheng; para tesis profesional, obtención de grado de licenciado en Adm.

Lic. Adm. Jorge Cruz Peña
Gerente

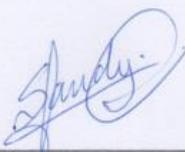
Yo, Sandy Caro López Ocaña, con DNI 70462724, domiciliada en Urb. pedro silva Arévalo Mz "C" lote "2"-Sullana, bachiller en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote "ULADECH", me dirijo a Ud y expongo lo siguiente:

Que al culminar mis estudios universitarios y al estar realizando mi trabajo de tesis para obtener el título de licenciado en Administración, solicito a Ud. Que me otorgue el permiso correspondiente para la ejecución de la misma y aplicar las encuestas que sirven como instrumento para obtener datos; ya que la población investigada estará integrada por su persona (gerente) y colaboradores. Y así realizar este trabajo de investigación titulado "**Características De La Gestión De Calidad Y El Uso De Las Tic De La Empresa Zongshen, En El Distrito De Sullana Año 2018**".

Esperando contar con su apoyo, me despido no sin antes desearle éxitos a la empresa.

Sullana, Junio de 2018

Atte.



Sandy Caro López Ocaña
DNI 70462724
Bach. Administración - Uladech



**Colaboradores de la empresa Zonsheng (Gerente de tienda, área
administrativa)**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI
1	Cruz Peña Jorge Luis	03503388
2	Talledo López Giannina Raquel	42187532
3	Moran Sarango Frecia Alexandra	76173652
4	Sipion Cabrales Felipe	16436212
5	Manihuari Alegria Édinson	48686518
6	Fernández Fiestas Luis Miguel	44235739
7	Valdiviezo Ipanaque Leonel Arturo	42453701
8	Flores Pacherras David Isaías	43336828
9	Palacios López Cristian David	40184348
10	Agurto Ladines Víctor David	41192941
11	Sobrino Basurco Martin Wilfredo	03689392
12	Ávila Távara Alexander	44820890
13	López Huiman Freddy Arturo	48415485
14	Madrid Bustamante Roberto Carlos	41227628
15	Vinces Oviedo Jesús Antonio	44615425
16	Villegas Humbo Efraín Gustavo	46407301
17	Vinces Tineo Armando	41360560
18	Medina Peña Jaime Gabriel	80420074
19	Cornejo Regalado Efraín Isacar	47444351
20	Calle Crisanto Arnold	46039538


CAYMAN SAC
 Jorge L. Cruz Peña
 GERENTE TERRITORIAL

