

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
TRANSPORTE: CASO EMPRESA TRANSPORTES E
INVERSIONES CAJITA S.R.L. – SATIPO, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA:

PACHARI GOMEZ WENDY TATIANA

ORCID: 0000-0002-6108-3466

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

SATIPO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Pachari Gomez, Wendy Tatiana

ORCID: 0000-0002-6108-3466

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Satipo, Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADOS

Víctor Hugo, Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Carmen Rosa, Azabache Arquinio

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Víctor Hugo, Espinosa Otoya

ORCID: 0000-0002-7260-5581

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo, Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

PRESIDENTE

Mgtr. Carmen Rosa, Azabache Arquinio

ORCID: 0000-0001-8071-8327

MIEMBRO

Mgtr. Víctor Hugo, Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

Dra. Mercedes Reneé, Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios por protegerme y guiarme para lograr mis objetivos, por su bondad y amor.

DEDICATORIA

A mis padres, por su apoyo, comprensión y ayuda en los momentos difíciles que atravesé y me dieron los recursos necesarios para continuar mis estudios superiores e inculcarme con valores, principios y perseverancia para conseguir mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación se planteó como objetivo general: Determinar en qué medida la Gestión de Calidad se relaciona con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. La investigación fue de tipo correlacional, nivel cuantitativo y diseño no experimental – de corte transversal; en cuanto el universo y la muestra está constituida por los 12 trabajadores que laboran en dicha empresa. Para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta; con el instrumento del cuestionario con la estructura de preguntas con escalamiento tipo Likert, para medir el grado de correlación; y para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS V.23 con lo que se obtuvo las tablas y los gráficos porcentuales. A través de los resultados se pudo constatar la relación existente entre la gestión de la calidad y la planificación en la empresa de transporte a través del coeficiente de Pearson mostraron un valor $r = 0,731$ entre las variables gestión de la calidad y planificación; llegando a la conclusión que la gestión de calidad y la planificación tienen una correlación significativa bilateral de $p = ,007$ siendo $p < 0,05$ lo que indica que la relación es estadísticamente significativa.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, Planificación, Relación.

ABSTRACT

The present investigation was raised as a general objective: To determine to what extent Quality Management is related to Planning in the transport and investment company Cajita S.R.L. The research was of a correlational type, quantitative level and non-experimental design - cross-sectional; In terms of the universe and the sample, it is made up of the 12 workers who work in said company. To collect information, the survey technique was applied; with the questionnaire instrument with the question structure with Likert-type scaling, to measure the degree of correlation; and for data processing the SPSS V.23 software was used, with which the tables and percentage graphs were obtained. Through the results it was possible to verify the existing relationship between quality management and planning in the transport company through the Pearson coefficient. They showed a value $r = 0.731$ between the variables quality management and planning; reaching the conclusion that quality management and planning have a significant bilateral correlation of $p = .007$ with $p < 0.05$, which indicates that the relationship is statistically significant.

Key Word: Quality Management, Planning, Relationship.

CONTENIDO

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	x
ÍNDICE DE FIGURA.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.1.1 Variable: Gestión de calidad.....	6
2.1.2 Variable Planificación.....	7
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	15
2.2.1 Variable Gestión de Calidad	15
2.2.2 Variable Planificación.....	25
III. HIPÓTESIS.....	28
3.1 Hipótesis general	28
3.2 Hipótesis específica	28
IV. METODOLOGÍA.....	29
4.1 Tipo de investigación	29
4.2 Nivel de investigación	29
4.3 Diseño de investigación.....	29

4.4 El universo y muestra	30
4.5 Definición y Operacionalización de variables.....	31
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	33
4.7 Plan de análisis	33
4.8 Matriz de consistencia	35
4.9 Principios éticos.....	36
V. RESULTADOS	37
5.1 Resultados descriptivos	37
5.2 Resultados inferenciales	46
5.3 Análisis de resultados	55
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
6.1 Conclusiones.....	60
6.2 Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	70
Anexo 1: Cuestionario dirigido al trabajador.	70
Anexo 2: Consentimiento informado.....	71
Anexo 3: Solicitud de autorización.....	72
Anexo 5: Validación de Instrumento	74
Anexo 6: Base de datos SPSS	80

ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1 Baremo de interpretación de variables y dimensiones.	37
TABLA 2 Distribución de frecuencia sobre la dimensión control de la variable Gestión de calidad que realiza la empresa Cajita S.R.L.	37
TABLA 3 Distribución de frecuencia sobre la dimensión organización de la variable Gestión de calidad que realiza la empresa Cajita S.R.L.	39
TABLA 4 Distribución de frecuencia sobre la dimensión servicio de la variable Gestión de calidad que realiza la empresa Cajita S.R.L.	41
TABLA 5 Distribución de frecuencia sobre la dimensión acción de la variable Planificación que realiza la empresa Cajita S.R.L.	42
TABLA 6 Distribución de frecuencia sobre la dimensión principio de la variable Planificación que realiza la empresa Cajita S.R.L.	44
TABLA 7 Valores para las correlaciones según coeficiente de Pearson.	46
TABLA 8 Coeficiente de correlación entre la gestión de calidad y planificación.	47
TABLA 9 Coeficiente de correlación entre la dimensión control y la planificación. ...	49
TABLA 10 Coeficiente de correlación entre la dimensión organización y la planificación.	51
TABLA 11 Coeficiente de correlación entre la dimensión servicio y la planificación.	53

ÍNDICE DE FIGURA

FIGURA 1. Diagrama de barra sobre el control en la variable gestión de calidad.	38
FIGURA 2. Diagrama de barra sobre la dimensión organización de la variable Gestión de calidad.....	40
FIGURA 3. Diagrama de barra sobre la dimensión servicio de la variable Gestión de calidad.....	42
FIGURA 4. Diagrama de barra sobre la dimensión organización de la variable Planificación.....	43
FIGURA 5. Diagrama de barra sobre la dimensión principio de la variable Planificación.....	45
FIGURA 6. Dispersión entre gestión de calidad y planificación.	48
FIGURA 7. Dispersión entre control y planificación.	50
FIGURA 8. Dispersión entre organización y planificación.....	52
FIGURA 9. Dispersión entre servicios y planificación.	54

I. INTRODUCCIÓN

El transporte informal es uno de los sistemas más frecuentes a nivel global, teniendo en cuenta que estos se desarrollan en un entorno de la gobernanza de un transporte deficiente, este hecho hace que las funciones, competencias y los diferentes niveles de gobiernos entren en conflicto; por la razón de no contar con infraestructuras o locales en buen estado que faciliten el transporte ya sea: carriles propios para buses, estación de llegada, intercambiadores, etc. Llegando a la conclusión que esto no favorece al servicio ni a la transición hacia una flota que respete al medio ambiente. Turquía tiene un 60% en la oferta del transporte y en otras ciudades africanas llegan a tener hasta el 90%, haciendo que el sector transporte compense la ausencia del servicio en el desarrollo urbano, obteniendo que los servicios de transporte informal sean usados con regularidad desde vehículos de 2 ruedas o 3 ruedas que forman parte de la identidad de la misma ciudad y la cultura local.

En la actualidad son casi 6 millones de empresas donde laboran entre 1 a 10 personas representando un total de 99.8% de trabajadores; mientras que el 0.2% representan a las personas que laboran en pequeñas empresas de distintos rubros ya sea de producción, prestación de servicio y el comercio. Las pequeñas empresas con frecuencia presentan deficiencia al momento de planear una gestión adecuada, teniendo como problema el óptimo proceso de logística; esto genera desviación de la inasistencia del personal, y la falta de compromiso por parte del personal con la empresa. En el rubro transporte, uno de las problemáticas de este servicio es la informalidad; una de ellas es la competencia desleal entre los transportistas para obtener más pasajeros; otra problemática es que algunas empresas no cuentan con certificación de seguridad

llegando así exponer a los pasajeros a cualquier tipo de peligro; y por último no brindar una buena gestión calidad.

Existen 22 709 empresas de transporte terrestres que brindan servicio a nivel nacional debido a la gran importancia que es este servicio se tiene en consideración la Gestión de Calidad, entre los tipos de servicios de transporte se encuentra el turístico con 43%, el interdepartamental con 23,9% que son empresas registradas; y el interprovincial con 30.1% de los cuales ha ido en incrementó en los últimos años ya sea como empresas informales y empresas registradas.

En cuanto el sector de transporte de servicio en el Perú las cifras de infracciones son del 66% considerándose una estadística alarmante dificultando conseguir con éxito una buena gestión de calidad; la gestión de calidad se basa en un óptimo servicio que deben de ofrecer las empresas a los clientes, dicho servicio es deficiente en las micro y pequeñas empresas porque piensan que serán de muchos papeleos y no quieren sobrecargarse, por ello no consideran hacer un control de calidad a sus transportes Quispe (2019).

En la actualidad las empresas de transporte terrestre fueron ganando peso entre las opciones más elegidas entre todas las empresas de distintos rubros; y es esencialmente por los servicios que ofrecen; ya sea por el envío de productos, traslado de mercancías, objetos, documentos y de trasportar a las personas a un determinado lugar. Hasta el momento en la ciudad de Satipo existen 10 establecimientos de negocios conocidas como micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro de transporte de pasajeros.

En el presente trabajo de investigación se centra en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L, la investigación toma de objeto de estudio la Gestión de

Calidad y la Planificación de dicha empresa, obteniendo información por lo cual llegaremos a indagar su situación en la que esta y analizando su problemática que se encuentra en la actualidad, en el presente trabajo de investigación se llega a presentar una problemática relacionada con las variables de “Gestión de Calidad” y “Planificación”, por el cual surge el siguiente enunciado del problema que es: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la Planificación en la empresa de transportes e Inversiones Cajita S.R.L.?

Para darle una posible solución se planteó como objetivo general:

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.

Y como objetivos específicos:

Determinar la relación entre el control y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.

Determinar la relación entre la organización y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.

Determinar la relación entre el servicio y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.

El presente trabajo de investigación tiene justificación practica porque obtuvo resultados en la investigación que nos ayudó a plantear una mejor gestión de calidad obteniendo métodos importantes para tener estrategias que ayuden a la empresa en su rentabilidad y sostenibilidad y justificación metodológica porque se determinaron en qué medida la gestión de calidad se relaciona con la planificación con la finalidad de

elaborar un proceso de planeamiento para una futura investigación para la generación de métodos que ayuden a la empresa a obtener mejoras en su organización basados en las variables de “Gestión de Calidad” y “Planificación”.

La metodología que presenta el estudio de investigación es de tipo correlacional porque se medirá los tipos de variables determinando la relación entre la gestión de calidad y la planificación; siendo de tipo cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de sacar resultados con herramientas estadísticas, informáticas y matemáticas y probar teorías; además de presentar un diseño no experimental de corte transversal porque no se llegará a manipular las variables que tiene el presente trabajo de investigación.

Los principales resultados se dio a conocer la relación entre el control y la planificación en la empresa Cajita S.R.L., se obtuvo un valor de $r = ,684$ que según los valores de este coeficiente significa una correlación positiva muy fuerte entre el control y la planificación, la organización y la planificación en la empresa Cajita S.R.L., se obtuvo un valor lo cual fue determinado a través del coeficiente de correlación de Pearson que resultó en $r = ,686$ que según la interpretación del coeficiente significa una correlación entre positiva muy fuerte entre la organización y planificación; la relación entre los servicios y la planificación en la empresa Cajita S.R.L., se obtiene un valor $r = 659$ según la interpretación del coeficiente significa una correlación positiva muy fuerte.

Se recomendó para la gestión de calidad y la planificación la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. que se debe fijar un curso concreto a sus acciones, basándose en una estructura que se aplique en la organización mediante diagnostico realizados en la matriz que tiene el estado actual de la empresa, teniendo en

cuenta un buen control interno estructurado que facilitaría las cosas tanto a los administrativos como los trabajadores, obteniendo una buena condición de clima laboral que generaría ingresos y satisfacción por parte de los clientes con ayuda de sus herramientas para poder obtener resultados positivos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable: Gestión de calidad

Guerrero (2016), en su tesis denominada: “*Incidencia de la Capacitación en la Calidad de Servicio de los Socios, Choferes y Personal Administrativo de la Cooperativa de Transportes en Taxis Plaza del Valle del Cantón Rumiñahui 2016 - Ecuador*”, trabajo de investigación realizado en la Universidad Tecnológica Equinoccial; presenta como objetivo general determinar la incidencia de la capacitación en la calidad de servicio de los Socios, Choferes y Personal Administrativo de la Cooperativa de Transporte en Taxis “Plaza del Valle” del Cantón Rumiñahui 2016.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo - correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Llegado a la conclusión que la cooperativa dispone de insuficiente Capacitación acorde a las necesidades que requiere la empresa. Los socios, choferes y personal administrativo, necesitan adquirir nuevos aprendizajes que les permita mejorar sus conductas y de esta manera obtener los resultados esperados en el desempeño y en el servicio que se brinda a los clientes y público en general.

Espinoza (2017), en su artículo denominada: “*La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en Pymes de la ciudad de Guayaquil*”, trabajo de investigación realizado en la Universidad Espíritu Santo, presenta como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral de las empresas Ecuainsetec y Zion en la ciudad de Guayaquil. La metodología es de tipo descriptivo exploratorio – correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal.

Para el análisis de la relación entre la comunicación interna y el clima laboral se usó el coeficiente de la correlación variada de Pearson entre 0.6 y 0.8. Llegado a la conclusión se considera que en Ecuainsetec y Zion, a pesar de no contar con un departamento de comunicación o recursos humanos, la comunicación interna según los resultados obtenidos es favorable, la cual en la actualidad ha sido gestionada por parte de los jefes y gerentes de estas dos organizaciones.

2.1.2 Variable Planificación

Verduzco (2018), en su tesis denominada: *“Factores que Incrementan la Competitividad del Sector de Autotransporte de Carga en el Clúster de Transporte y Logística - México”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Autónoma de Nuevo León; presenta como objetivo general analizar los factores que contribuyen a elevar la competitividad del autotransporte de carga en el caso particular de un sector regional.

La metodología de la investigación es de tipo correlacional, de nivel cuantitativo – cualitativo y con un diseño no experimental – transversal; los resultados obtenidos de ser no significativa, permite observar que si bien las organizaciones pueden funcionar de manera individual no están impactando en un desarrollo competitivo regional mientras que el concepto de clúster logístico indica que es una variable importante para que la región crezca mediante la integración de diversos medios de transporte para competir con otras regiones de forma más agresiva y eficiente, y que pudiera generar un posicionamiento superior al actual ante otras regiones.

Sentís (2016), en su tesis denominada: *“Salud Laboral en Conductores Profesionales del Transporte por Carretera - España”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Rovira i Virgili; presenta como objetivo general determinar

la capacidad predictiva de las variables de Personalidad, de Modelos del Puesto de Trabajo, de las conductas seguras así como la edad y otras características del entorno como el confort.

La metodología de la investigación es de tipo correlacional – predictivo, de nivel cuantitativo – cualitativo y con un diseño no experimental transversal – no causal. Tomando como población a 9 Mypes del sector servicios rubro empresas de transporte y como muestra a los trabajadores y gerentes de cada Mypes, la fiabilidad hallada oscila entre 0,70 y 0,80. Llegando a la conclusión de que el modelo que predice el estrés en la conducción de los profesionales del transporte (evaluado mediante Trans Driver Stress, TDS-38) incorporaría las variables que siguen: La amabilidad, el compromiso, las conductas de seguridad personal, el control, la edad, el esfuerzo, la identidad de la tarea, la impulsividad disfuncional, la recompensa, la responsabilidad, el reto, la retroalimentación de los agentes, la retroalimentación del trabajo, la sobre implicación, y el soporte lumbar ajustable del asiento del conductor.

Aguilar (2018), en su tesis denominada: “*Propuesta de Plataforma Logística Sostenible para Optimizar la Circulación del Transporte Pesado en el Cantón Riobamba - Ecuador*”, trabajo de investigación realizado en la Escuela Profesional Politécnica de Chimborazo; presenta como objetivo general proponer un modelo de plataforma logística sostenible para optimizar la circulación del transporte pesado en el cantón Riobamba.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo - correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Tomando como población a todos los transportistas que se encuentran en la provincia de Chimborazo y como muestra a 35 transportistas; lo que se realizó es un aforo vehicular en el área donde se

determinó la ubicación con la finalidad de conocer el volumen de tránsito semanal que son de 284 vehículos de carga pesada, se consideró los parqueaderos del transporte liviano sin olvidar que hay las canchas recreativas para los usuarios, para la zona 5 con 42 plazas para la transferencia de carga pesada, finalmente la zona 6 con 9 bodegas y 2 con cámaras de refrigeración.

A continuación, se presenta investigación de nivel nacional

Cueva (2017), en su tesis denominada: *“Sistemas de gestión de calidad y administración gerencial en la empresa Agro comercializadora El Dorado”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; presenta como objetivo general diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 que influya en la administración gerencial de la empresa Agro comercializadora El Dorado, 2016.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Llegando a la conclusión que el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, si influye en la administración gerencial de la empresa Agro comercializadora El Dorado y que la documentación de procesos, el control de calidad, la gestión de recursos y el establecimiento de una estructura organizacional si influye en la administración gerencial de la empresa Agro comercializadora El Dorado.

Delgado (2019), en su tesis denominada: *“La gestión del capital humano y la satisfacción laboral en la empresa de transportes interprovincial TRC Express S.A.C., Trujillo – 2018”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; presenta como objetivo general determinar de qué manera la

gestión del capital humano influye en la satisfacción laboral en la empresa de transportes interprovincial TRC EXPRESS SAC, Trujillo- 2018.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Se obtuvo como resultado la satisfacción laboral, un 54,2% de los encuestados de la empresa TRC EXPRESS SAC opinan que la satisfacción laboral es de manera regular, y un 34,7 manifiestan que es de manera deficiente y un 11,0% es bueno. Llegando a la conclusión que existe una influencia significativa entre la gestión del personal y la satisfacción laboral en la empresa de transportes interprovincial TRC EXPRESS SAC, Trujillo – 2018, debido a la correlación de Spearman que da un valor de 0,703 representando una correlación positiva moderada.

Gonzales (2019), en su tesis denominada: *“Sistema de Gestión de Indicadores en el Área de Producción y la Productividad en la Empresa TWF S.A., Sucursal en el Perú, Supe 2019”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; presenta como objetivo general determinar de qué manera el sistema de gestión de indicadores en el área de producción se relaciona con la productividad en la empresa TWF S.A., sucursal en el Perú, Supe 2019.

La metodología de la investigación es de tipo correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Llegando a la conclusión la variable Sistema de gestión de indicadores y la productividad se relacionan en el área de producción al haberse obtenido un coeficiente de correlación de Pearson de 0.004 de acuerdo a los resultados obtenidos. Esto significa que el personal considera que hay una relación entre ambas variables, y aseguran que la gestión de indicadores ayuda a incrementar la productividad en el área de producción.

Cárdenas (2019), en su tesis denominada: *“La gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio - rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; presenta como objetivo general determinar la influencia de una gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Llegando a la conclusión que la mayoría de las MYPE considera que la gestión de calidad en sus empresas es de nivel alto y la dimensión planificación también es de nivel medio, la dimensión productividad es de nivel medio y es un beneficio de la gestión de la calidad y que la dimensión rentabilidad es de nivel medio y es un beneficio de la gestión de la calidad.

Saenz (2019), en su tesis denominada: *“Plan de ordenamiento urbano y el transporte público en la Ciudad Conurbada de Huacho, 2017”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; presenta como objetivo general determinar la relación entre el Plan de Ordenamiento Urbano y el Transporte Público en la ciudad conurbada de Huacho.

La metodología de la investigación es de tipo correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Tomando como población al parque automotor del conurbado de la ciudad de Huacho, que se encuentra con un total de 7255 vehículos motorizados y como muestra a 348 vehículos. Llegando a la conclusión que los resultados obtenidos demuestran que existe una relación moderada entre el plan de

ordenamiento urbano y el transporte público con el estadístico de, un p-valor de .001 menor .05 con correlación Rho de Spearman $r = .526$.

A continuación, se presenta investigación de nivel local

Según Salazar (2018), en su tesis denominada: “*Gestión de calidad bajo el enfoque de Neuromarketing en las Mypes del sector comercial, rubro panadería, distrito de Satipo, provincia de Satipo, año 2018*”, trabajo de investigación realizado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; presenta como objetivo general determinar la gestión bajo el enfoque de Neuromarketing en las Mypes del sector comercial, rubro panadería, distrito de Satipo, provincia de Satipo, año 2018.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo – correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Tomando como población a 11 panaderías y como muestra dirigida a los microempresarios, llegado a la conclusión: Identifica que son negocios dirigidos por microempresarios adultos en su mayoría con formación educativa básica, que los limita a solo guiarse de sus percepciones para la toma de decisiones y poca apertura a la implementación de mejoras tanto en la gestión como metas comerciales. Carecen de una gestión técnica porque no se administra con el uso de herramientas administrativas.

Romero (2020), en su tesis denominada: “*Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad Para Mejorar el Servicio en la Empresa JOHERZA S.A.C., 2018*”, trabajo de investigación realizado en la Universidad Peruana Los Andes; presenta como objetivo general determinar el grado de relación entre el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA S.A.C., 2018.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo – correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Tomando como población a todas las áreas de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples JOHERZA S.A.C.; y como muestreo no probabilístico o empírico a 25 trabajadores de la empresa, llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre el uso de las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018. Además, que ambas variables van ligados y tomados de la mano ya que tienen mucho que ver para poder brindar un adecuado servicio hacia sus clientes.

Según Navarro (2017), en su tesis denominada: *“Logística de distribución y su relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales S.A.C., en el año 2016”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Continental; presenta como objetivo general determinar de qué manera la logística de distribución se relaciona con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC, ubicado en distrito El Tambo, 2016.

La metodología de la investigación es de tipo correlacional - aplicada, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Donde el resultado obtenido por el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.758 de esta manera se establece la correlación directa que existe entre ambas variables. Llegando a la conclusión la logística de distribución se relaciona de manera directa con la calidad del servicio y la capacidad de transporte se relaciona de manera positiva con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC, ubicado en distrito de El Tambo, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.372.

Cutti (2019), en su tesis denominada: *“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de la empresa de transportes Móvil Bus S.A.C. en la provincia de Huancayo, 2019”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Continental; presenta como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo – correlacional, de nivel cuantitativo y con un diseño no experimental – transversal. Tomando como población a la empresa de transportes Móvil Bus S.A.C. y como muestra a 15 trabajadores de la empresa. En conclusión, se ha determinado una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Móvil Bus SAC de la provincia de Huancayo, 2019. El coeficiente de correlación de Spearman (ρ) fue de .638, el cual fue moderado y significativo. Asimismo, se ha encontrado que la motivación se encuentra en su mayoría (60%) en un nivel regular; mientras que el desempeño laboral en general es inadecuado (60%).

Montes (2019), en su tesis denominada: *“Caracterización del Financiamiento y la Rentabilidad de las Mypes del Sector de Servicios de Transporte Terrestre Interprovincial (Buses) del Distrito y Provincia de Satipo, 2018”*, trabajo de investigación realizado en la Universidad Católica Los Ángeles; presenta como objetivo general determinar en qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo – correlacional, de nivel cuantitativo - cualitativo y con un diseño no experimental – transversal, tomando

como población a todas las Mypes del sector servicios rubro transporte y como muestra a 13 Mypes del sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo. Llegando a la conclusión que el 100% considera que su Mype mejoro después de obtener el financiamiento ya que esto ayudo al mejoramiento del local y con ayuda de la publicidad se pudo captar mayor clientela gracias a que ofrecen atención de calidad y espacios cómodos, también consideran rentable su empresa con un nivel de 31% a más, afirmando que en épocas festivas, el turismo se incrementa y que un 100% cuenta con más de 7 trabajadores y el tiempo de funcionamiento es de 6 a 10 años con un promedio de 11 a más clientes por día, y en un 100% cuentan con equipo antincendios y certificación de defensa civil.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Variable Gestión de Calidad

Según Camisón (2017), dice que “Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las diversas actividades que se ejecutan mediante la acción de la organización con el fin de otorgar servicios de altas expectativas y lograr la satisfacción del cliente”.

Mientras Lopez (2018), señala que se denomina a la estructura operativa de la organización para realizar procesos óptimos y orientar la información de tal manera que los clientes se sientan a gusto con el producto o servicio que obtienen.

Cuando se habla de gestión de calidad se toma en cuenta que son decisiones formadas para poder aumentar una rentabilidad dentro de la organización y así poder realizar positivamente la calidad de los servicios ofrecidos, resultado de la mejora continua de calidad en los productos y teniendo en cuenta que es el proceso en las

organizaciones para poder realizar objetivos que faciliten el buen manejo para ofrecer productos a los clientes con un buen servicio.

Gestión

Según Calvo (2018), menciona que es “La gestión implica una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución”.

En cuanto a Torre (2016), señala que la gestión es un proceso en conjunto que se realiza en forma de estructuras que permite realizar entradas y salidas ordenadas que obtengan valor ante su cliente, de acciones que nosotros tomamos para poder lograr un objetivo ya sea sólo o en compañía.

Objetivo de la gestión de calidad

Fow (2019), menciona que los objetivos se llegan a alcanzar internamente en la empresa teniendo un buen sistema de gestión de calidad en las mypes:

- Alcanzar las actividades que se ejecutan dentro de la empresa ya sea en el marco operativo.
- Incluir el compromiso de los trabajadores de la empresa, en cualquier puesto que este realice, definiendo así las funciones del recurso.
- Tener en cuenta que cada persona es importante para la empresa.
- Poner primordialmente el objetivo de realizar las actividades de la mejor manera posible de acuerdo a la petición de los clientes.

La gestión de calidad trae beneficios para las mypes, considerando todo el sistema de la empresa desde el más alto mando que es la gerencia hasta el personal de limpieza, teniendo como compromiso los objetivos que estos estipulan.

Principios de la gestión de calidad

Cabrejos (2018), señala que el principio para una “buena planificación de gestión es tener reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales.”(p. 15)

Según la norma ISO 9001 (2017), señala que la gestión de calidad tiene fundamentos por el cual busca generar mejora continua de acuerdo a los principios se encuentra:

1° Enfoque al cliente: Este principio se basa a que la organización depende del cliente, para ello debe de atender sus necesidades y cumplir con sus expectativas satisfaciendo sus requisitos presentes y futuros.

2° Liderazgo: En este principio los lideres generan dirección a la organización, de la misma forma que ellos deben de generar un ambiente interno completamente que funcione con los objetivos de la empresa.

3° Participación al personal: en este principio se habla de que el personal es esencial en la empresa y su lugar de ambiente les motiva a tener beneficios a la misma organización.

4° Enfoque en proceso: los procesos se definen cuando los resultados se realizan con mayor eficiencia las actividades y los recursos, a esto se relaciona como proceso.

5° Enfoque de sistema de gestión de calidad: Se identifica los procesos interrelacionados para que la organización tenga un mejor objetivo.

6° Mejora continua: La mejora continua se debe a que la organización tenga un objetivo permanente.

7° Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: son efectivas cuando las bases de análisis se efectúan con la información y el dato.

Servicio

Mientras que Solis (2017), manifiesta que el servicio es un acto social que se lleva directamente entre los clientes y las personas que trabajan en la empresa tanto tangibles e intangibles para poder incrementar los aportes generando satisfacción con las expectativas que la organización ofrece.

En cuanto a Fow (2019), señala que el servicio es la fuente primordial para “incrementar las ventas, es por ello que las personas encargadas en brindar este servicio deben de estar preparadas para brindar la información correcta y eficientes siendo un acto que se brinda a las personas.

Satisfacer

Gonzales (2020), menciona que la satisfacción siendo un estado de ánimo de la persona que resulta al obtener un producto o servicio esperando satisfacer sus expectativas ,siendo el elemento más importante de la gestión de la calidad y base del éxito de la empresa.

Mientras Nobarino (2018) ,señala que satisfacer es “sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o

servicio”, la satisfacción se basa en cumplir las necesidades de una persona generando bienestar y logrando una calidad óptima en la organización con una valoración cognitiva basados en los propios criterios del cliente.

Necesidades

Gonzales (2020), Menciona que la necesidad humana es “los deseos que consisten en anhelar los satisfactores específicos para estas necesidades profundas. Los deseos se tornan en exigencias cuando están respaldados por el poder adquisitivo.”

Mientras Dulanto (Dulanto, 2019), señala que las necesidades “son aquellos puntos a satisfacer por parte de las empresas mediante el ofrecimiento de sus productos en el mercado, en una organización se basan en satisfacer las necesidades a los clientes en torno a su expectativa, brindando un producto de mejor calidad en las necesidades.

Cliente

Gonzales (2020), menciona que el cliente es la persona u organización que adquiere un producto sin ser forzado y compra voluntariamente los servicios que desea para así mismo o para otra persona u organización.

En cuanto a Rojas (2018), señala que un cliente es la persona que busca un servicio de un profesional de una empresa especialmente la que lo hace regularmente, comprando bienes o servicios en el establecimiento.

Control de Gestión

Tobon (2016), afirma que el control de una gestión, tienen por objetivo realizar las políticas y procedimientos para el ingreso, promoción, ofertas y permanencia de las

relaciones laborales entre los recursos con lo que tiene la empresa para tener un ambiente laboral que genere metas propuestas por la misma empresa.

Control

Santiago (2018), manifiesta que el control es el “elemento elaborado con el objetivo de hacer más sencilla una determinada actividad o labor mecánica.”

Cuando se menciona al control en una organización se debe tener en cuenta que es un elemento importante para la empresa ya que este ayudara a que se desarrolle la meta con una eficiencia y eficacia en la calidad.

Para un mejor control es necesario tener dichos elementos como:

1° Selección

son tomadas para poder identificar cuáles de las decisiones serán necesarias para una buena función de actividades en la organización y no tener problemas con las acciones innecesarias evitando la mala producción y mejorando la productividad.

2° Organización

La organización es una medida efectiva cuando ya está tomada la selección en la organización, ya que al no tener buena selección será en vano tener una organización bien estructurada ya que al tener cosas innecesarias solo será poco efectiva.

3° Limpieza

Sirve para que en el ambiente laboral exista un trabajo a gusto para que estos puedan tener un óptimo manejo en las actividades que realizan generando la eficiencia y seguridad en el campo labora.

4° Estándar

Son herramientas basadas en reglas que se encargan de estandarizar las áreas de las organizaciones ya sea la localización, los números de los artículos y los demás procedimientos que contienen la empresa.

5° Disciplina

la disciplina son los beneficios dentro y fuera de la organización traen mayor ventaja teniendo así una mejora continua tanto con la inspección de sus trabajadores, siendo necesario tener a todos los que laboran involucrado ya que al hablar de disciplina y menciona la determinación y cooperación de todos.

Elemento

En cuanto a Santiago (2018), manifiesta que el elemento en una organización se “refiere a las partes esenciales en la empresa como los productos, tecnología, información y el trabajo ofrecido por las personas que realizan inversiones para su desarrollo”, teniendo también la tecnología con una línea de uso de producción con la información ya que estas responsabilidades son tomadas con una estructura administrativa y comunicativa generando aspectos de cambio y calidad.

Mecánica

Santiago (2018), manifiesta que la mecánica es el “mantenimiento del proceso de administrativo en la organización, innovando maneras de administrar el trabajo de la empresa.”

En cuanto a Garcia (2019), dice que la mecánica permite obtener y mejorar el desempeño de los procesos internos y externos de la empresa para optimizar el

incremento de la productividad y la calidad a una mejora continua, la mecánica cumple un rol importante en la organización que trae consigo desarrollar el desenvolvimiento y función en los costos de los productos o servicios que genera más productividad dando una capacidad de adaptación al mercado.

Organización

Lizarzaburu (2016), Señala que si una organización se esfuerza en aumentar su calidad, se producen mejoras a nivel de producto y a nivel de procesos, obteniéndose así beneficios que dirigen a un aumento de la rentabilidad de la empresa.

En cuanto a Nobarino (2018), señala que una organización busca siempre la mejora de la empresa entorno al cliente y precisamente de ellos obtener juicios que mejoren los resultados del servicio que ofrece y poder mejorar la calidad el servicio prestado.

Sistema

Nobarino (2018), manifiesta que “un sistema resulta beneficioso pues proporciona un conjunto de lineamientos y una estructura organizacional, orientada a definir la mejor forma de ejecutar las actividades.”

En cuanto a Serna (2018), señala que el sistema beneficia el interior de la organización de igual manera con el exterior, para ello buscan tener beneficios con procesos definitivos que se involucren generalmente con la organización generando a un sistema estándar de acciones a los involucrados de la compañía en las particas y elementos con un desempeño dentro de la organización, accediendo a focalizar el esfuerzo de los trabajadores en las actividades de caracteres estratégicos.

Meta

Según Huertas (2018), menciona que las metas son clasificadas por niveles con funciones organizacionales en las otras metas que son teóricas existen 2 tipos que son oficiales y operativas que son desarrolladas en la organización.

En cuanto a Daft (2019), señala que hay tipos de metas en una organización que son la oficial y operativa:

a) Meta oficial

Son aquellas metas principales que se basa en la existencia de la organización, teniendo como especifica la misión y la visión de la empresa, a misión, también conocido como objetivos o metas oficiales.

b) Meta operativa

Son aquellas metas que plantea un logro de resultados más eficiente y específico, se trata de que los objetivos específicos materialicen a través de las funciones de cada departamento o divisiones de áreas en la empresa.

Calidad

Torre (2016), señala que la calidad se puede deducir como las propiedades que tiene un producto y las características que contiene, que le confiere la aptitud para la satisfacción de las necesidades implícitas o explícitas dando un servicio de mejoría constante, sabemos que calidad se refiere a la capacidad que adquirir un objeto que esté en excelentes condiciones por las cuales nos haga sentir satisfechos.

Modelos de Calidad

Con respecto a los modelos de calidad se encuentra el modelo de Deming, Malcolm Baldrige y de la excelencia de la EFQM a continuación veremos los tres tipos de modelo que presenta la calidad:

El modelo de Deming: Según Coaguila (2017), dice que “el modelo Deming nació en Japón, debido a que Deming fue uno de los americanos que colaboraron con los japoneses en la mejora de su competitividad a través de la calidad, siendo los criterios de evaluación que rigen el premio japonés de calidad Premio Deming las siguientes 10 categorías.”

Entre estas categorías están los diversos sistemas de gestión y aseguramiento en el negocio, donde el liderazgo juega un papel importante en esto ya que para la presentación de un producto de calidad se necesita tener la destreza para otorgar dicho producto, los métodos utilizados para poder lograr dicho objetivo teniendo en mente los conceptos a aplicar y la contribución de mejorar las ideas planteadas.

El modelo Malcolm Baldrige: Según Coaguila (2017), fomenta el tema de planificación estratégica, donde se tienen que tener en cuenta los recursos humanos, la forma de gestionar sus procesos, el análisis y medición de las distintas estrategias a plantear. Por el cual el liderazgo de esta persona tiene que alcanzar unos niveles altos para lograr dichos objetivos planteados, orientando a sus desarrolladores, disminuyendo las amenazas que puede traer consigo el cumplimiento de sus metas, con el fin de obtener resultados provechosos.

El modelo de excelencia de la EFQM: Según Coaguila (2017), afirma que es “La respuesta europea a los modelos anteriores se da con la fundación en 1988 del European Foundation for Quality Management para potenciar la posición de las compañías”

En este modelo resalta la política y estrategia de las personas, para poder conseguir recursos, a través de distintos procesos para lograr un objetivo ya sea a través de alianzas, intercambios, entre otros; contando con su liderazgo de las personas, con el fin de obtener resultados tanto de las personas, cliente, sociedad. El punto clave de este modelo es conseguir resultados.

2.2.2 Variable Planificación

La planificación son procedimientos para alcanzar un objetivo en la organización creando un plan para realizar las metas en un estado deseado, siendo así la base para poder ejercer procedimiento para beneficiar a la organización y poder determinar funciones y objetivos mediante un modelo y poder cumplir el objetivo.

Reyes (2016), Señalo que la planeación consiste en tener un curso concreto de una acción y poder guiarse estableciendo principios ordenados, para poder tener una orientación a la secuencia de las operaciones para ejecutarlo en determinado tiempo y orden para su realización de un objetivo.

Mientras Hernández (2020), dice que la planificación es un proceso de acción y que son requeridos para alcanzar las metas u objetivos que tiene la organización, es decir que es un plan que establece para llegar a un estado deseado por parte de la empresa.

Acción

Garcia (2017), menciona que la acción es el acto que hace que un sujeto realice una actividad que genere cambio y que lo haga voluntariamente en una oposición de quietud.

En cuanto Saldaña (2019), menciona que las acciones son las formas sistemática y que cambia constantemente en el proceso de un sistema de gestión generado por la empresa con el fin de mejorar la eficacia de la organización llegando a tener una meta estable con un objetivo planteado.

Reglas

Reyes (2016), señala que las reglas “son mandatos precisos que determinan la disposición, actitud o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa”, que ayuda a mantener el orden en una organización para que las personas dentro de ella sean dirigidas y poder completar una eficiente condición en el centro laboral.

Según Cabrejos (2018), menciona que las reglas es una realización que se aplica a un conjunto de especificaciones determinadas de un negocio que se basan a una estructura organizada generando un control riguroso dentro de la empresa.

Plan de Mejora

Para Mora (2016) , es el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total, son decisiones importantes ya que eso afectara el cambio que incorporaran en el proceso de la organización para un mejor servicio y trato, ya que permite el control y las acciones que desarrollan en una contingencia no prevista ayudando así a detectar los problemas principales que se encuentran dentro de la empresa, ejecutando una calidad total en las organizaciones de manera ordenada.

Según Pérez (2017), menciona que el plan de mejora trata de un conjunto de acciones, planeadas y sistematizadas para obtener cambios y mejoras para una buena obtención de procedimientos eficaces en la organización.

Importancia de la Planificación

Hernández (2020), señala que la importancia de la planificación son muchas las razones para considerar importante la planeación una de las tantas es que prioriza mentalizarnos en la meta que llegamos a marcar para lograr en el futuro dentro de la organización, es decir tener una visión del objetivo que queremos lograr, también que nos proporciona un desarrollo en el ámbito de la empresa u objetivo que se quiere lograr.

Es importante porque permite evaluar el problema para poder solucionarlo, reduce los posibles problemas que lleguemos a tener, nos ayuda a anticipar los riesgos futuros que podamos llegar a tener, permite establecer un sistema con el fin de lograr un objetivo.

Planificación de Acción

Saldaña (2019), indica que “ Es el proceso que guía las actividades diarias de una organización o proyecto y determina sus necesidades, cuándo deben realizarse, quién debe hacerlas y qué recursos o aportaciones se necesitan”, dando así el proceso de poner en práctica el objetivo estratégico o llamado también planificación funcional.

Según Gonzales (2020), menciona que la planificación de acción es considerada como algo que quieres tener y para ello necesitas un plan para poder realizar detalladamente todas las actividades para poder realizarlo, teniendo como un plan particular o planificar por más tiempo, tomando en cuenta que un plan de acción global se realiza por lo menos en un año ya que lo frecuente es no exceder al plan de acción por más tiempo.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con la planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L

3.2 Hipótesis específica

El control se relaciona significativamente con la planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.

La organización se relaciona significativamente con la planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.

El servicio se relaciona significativamente con la planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El estudio de investigación fue de tipo correlacional porque se midió las variables determinando la relación entre la gestión de calidad y la planificación, teniendo como finalidad conocer la relación que exista entre ambas en una muestra o contexto en particular.

Sampieri (2018), señala que se utiliza con el propósito de dar a conocer la relación que existe entre 2 o más variables, categorías en un solo contexto particular.

4.2 Nivel de investigación

El presente proyecto de investigación fue de nivel cuantitativo porque se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de sacar resultados con herramientas estadísticas, informáticas y matemáticas y probar teorías.

Sampieri (2018), menciona que se usa la recolección de datos para sustentar la hipótesis planteada con un análisis estadístico y una base numérica con el fin de probar dicho hipótesis para saber el patrón del comportamiento que se estableció.

4.3 Diseño de investigación

Para la ejecución de la investigación se tomó el diseño no experimental de corte transversal.

Sampieri (2018), afirma que la investigación no experimental se basa en un contexto sistemático que no se pueden manipular las variables utilizadas ya que estos

ya han sucedido y las inferencias sobre la relación de variables se observan tal como en su contexto natural, además tiene el diseño transversal ya que se aplicará las encuestas en un momento único y en tiempo real.

4.4 El universo y muestra

En el presente estudio de investigación se tomó como universo a la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L. que están conformados por 12 trabajadores que laboran en dicha empresa.

La muestra fue no probabilística de tipo censal ya que esta muestra se tomó a los 12 trabajadores que laboran en dicha empresa.

Sampieri (2018), “El universo está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio y la muestra es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc.

4.5 Definición y Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES		INDICADORES		ÍTEM	NIVELES O RANGOS
VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las diversas actividades que se ejecutan mediante la acción de la organización con el fin de otorgar servicios de altas expectativas. Camisón (2017)	Control	Es aquel elemento elaborado con el objetivo de hacer más sencilla una determinada actividad o labor mecánica. Santiago (2018)	Elemento	Se refiere a las partes esenciales en la empresa como los productos, tecnología, información y el trabajo ofrecido por las personas que realizan inversiones para su desarrollo. Santiago (2018)	1	Ordinal Siembre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy Pocas veces (2) Nunca (1)
				Mecánica	Es el mantenimiento del proceso de administrativo en la organización, innovando maneras de administrar el trabajo de la empresa. Santiago (2018)	2	
		Organización	Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Nobarino (2018)	Sistema	Es el conjunto de recursos de la empresa que sirven como soporte para el proceso básico de captación, transformación y comunicación de la información. Nobarino (2018)	3	
				Metas	El resultado esperado alcanzar mediante un procedimiento específico. Huertas (2018)	4	
		Servicios	Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. (Fow, 2019)	Satisfacer	En un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Gonzales (2020)	5	
				Necesidades	Son aquellos puntos a satisfacer por parte de las empresas mediante el ofrecimiento de sus productos en el mercado. Gonzales (2020)	6	
						7	
						8	
				Cliente	Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. Gonzales (2020)	9	
						10	
		11					
		12					

Variable 1: Gestión de calidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES		INDICADORES		ÍTEM	NIVELES O RANGOS
VARIABLE 2: PLANIFICACIÓN	La variable 2 "PLANIFICACIÓN", fue medida por medio de un cuestionario que posee diferentes ítems, teniendo en cuenta los indicadores para su optima ejecución.	Acción	Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física. Garcia (2017)	Movimiento	Se refiere a un conjunto de cambios que se desarrollan y extienden durante un tiempo determinado dentro de un área de la actividad humana. Garcia (2017)	13	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy Pocas veces (2) Nunca (1)
						14	
				Física	Es la estructura que presenta una entidad, la manera en la que presenta su organización. Garcia (2017)	15	
		Principios	Son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales. Cabrejos (2018)	Reglas	Es una operación necesaria que se aplica a un conjunto específico de condiciones de negocio, que especifica cómo debe de estar estructurada. Cabrejos (2018)	16	
						17	
				Facultades	Se refiere a la capacidad o potencialidad que una persona o entidad tiene para realizar una determinada acción. Cabrejos (2018)	18	
		19					
		20					

Variable 2: Planificación

4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Sampieri (2018) En el estudio de investigación se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de información utilizando, el instrumento del cuestionario tomando el escalamiento Likert optando por preguntas con las variables sujetas a la investigación con preguntas cerradas, el instrumento de medición trae las opciones de recolección de datos como: el cuestionario, escala de actitudes, tomando en cuenta el procedimiento de codificación de los resultados obtenidos de los datos cuantitativos.

Pozzo (2018), El cuestionario es un documento con un listado de preguntas redactadas secuencialmente y estandarizadas de forma coherente que se formula de manera única a todos los encuestados que se realiza para el estudio de investigación con el fin de recolectar respuestas que ayuden a la información necesaria para el estudio realizado.

4.7 Plan de análisis

Se utilizo el programa estadístico SPSS V.23 para poder sacar el análisis de la información del proyecto de investigación haciendo gráficos estadísticos descriptivos.

Por lo expuesto una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Word 2010 y Excel 2010 para poder tabular y graficar de manera ordenada los datos estadísticos con el programa SPSS, versión 23 que se recogieron a través del cuestionario aplicado a los clientes de la Mype. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto.

Medina (2019), señala que el SPSS es un programa estadístico que permite obtener resultados con gráficos y tablas de frecuencia que ayuda al investigador realizar con mayor complejidad los resultados, realizando cálculos que faciliten a la organización de los datos recogidos teniendo como acceso conocer si se cumplió la hipótesis planteada y permitiendo mejorar las estrategias.

4.8 Matriz de consistencia

PLAN DE TESIS: GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PLANIFICACION DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DE SATIPO: CASO EMPRESA TRANSPORTES E INVERSIONES CAJITA S.R.L. – SATIPO, 2020

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES e INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.	Determinar la relación entre la gestión de calidad y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.	Para poder determinar la prueba de hipótesis formulada en la investigación, se llevó a operacionalizar según las variables e indicadores que se muestran a continuación: <i>VARIABLES</i>	<p>Tipos de Investigación El estudio de investigación es de tipo correlacional porque se midió los tipos de variables determinando la relación entre la gestión de calidad y la planificación.</p> <p>Nivel de Investigación El presente proyecto de investigación es de nivel cuantitativo porque se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.</p> <p>Diseño de la Investigación: Para la ejecución de la investigación se tomó el diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Población y Muestra: En el presente estudio de investigación se tomó como población a los 12 los trabajadores que laboran en dicha empresa. La muestra será no probabilística de tipo censal ya que esta muestra se tomó a los 12 trabajadores que laboran en dicha empresa.</p> <p>Instrumentos: En el estudio de investigación se utilizó la técnica de la encuesta para recoger la información para lo cual se usó el instrumento del cuestionario con escalamiento Likert a través de una libreta, optando por preguntas cerradas.</p>
<p>¿Cómo se relaciona el control con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p> <p>¿Cómo se relaciona los servicios con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p>	<p>Determinar la relación entre el control y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p> <p>Determinar la relación entre el servicio y la planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p>	<p>El control se relaciona significativamente con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p> <p>La organización se relaciona significativamente con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p> <p>Los servicios se relacionan significativamente con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones cajita S.R.L.</p>	<p>Variable 1=Gestión de calidad</p> <p>Indicadores: (1) Control (2) Organización (3) Servicio</p> <p>Variable 2= Planificación</p> <p>Indicadores: (1) Acción (2) Principios</p>	

4.9 Principios éticos

De acuerdo con los principios que establece el reglamento de la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el presente trabajo de investigación se considerarán “los principios éticos de la confidencialidad, respetando a la protección a las personas; beneficencia no maleficencia y la justicia y el principio de la justicia” ULADECH (2019)

Principio de protección a las personas:

Se tomará en cuenta este principio ya que se llegará a trabajar con las personas respetando la confidencialidad y la privacidad mediante la encuesta, ya que este principio no solo implica que las personas son tomadas como sujetos de investigación, sino que también se involucra el respeto a sus derechos fundamentales.

Principio de beneficencia y no maleficencia:

Se considera este principio porque este trabajo mostrará el beneficio minimizando sus defectos que tengan la empresa sin causar daños ni prejuicios.

Principio de Justicia:

En este principio se llegará a dar un trato justo a los participantes antes y durante la encuesta teniendo así un derecho equitativo y razonable sin discriminación.

V. RESULTADOS

Los datos que se muestran son los que fueron obtenidos de la aplicación del cuestionario, sistematizado a través de tablas y figuras que se obtuvieron para recopilación la información.

TABLA 1

Baremo de interpretación de variables y dimensiones.

Intervalo	V1	D1	D2	D3	V2	D4	D5
1 Mal	12_27	4_9	4_9	4_9	8_18	4_9	4_9
2 Regular	28_43	10_15	10_15	10_15	19_29	10_15	10_15
3 Bueno	44_60	16_20	16_20	16_20	30_40	16_20	16_20

Nota: SPSS v. 23.

5.1 Resultados descriptivos

Variable 1: GESTIÓN DE CALIDAD

TABLA 2

Distribución de frecuencia sobre la dimensión control de la variable Gestión de calidad que realiza la empresa Cajita S.R.L.

N°	ITEM	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		1	¿Considera usted que el trabajo ofrecido por la empresa es provechoso para usted?	7	58%	4	33%	1	8%	0	0%	0	0%
2	¿Considera usted que la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. innova nuevas estrategias en la organización?	6	50%	3	25%	3	25%	0	0%	0	0%	12	100%
3	¿Usted propone nuevas estrategias para la mejora de la empresa de	3	25%	0	0%	2	17%	7	58%	0	0%	12	100%

transportes e inversiones Cajita S.R.L.?
 ¿La herramienta de trabajo que brinda la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. le dio algún inconveniente en su hora laboral?

4	0	0%	0	0%	3	25%	5	42%	4	33%	12	100%
---	---	----	---	----	---	-----	---	-----	---	-----	----	------

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador de la empresa Cajita S.R.L., año 2020.
 Elaboración propia

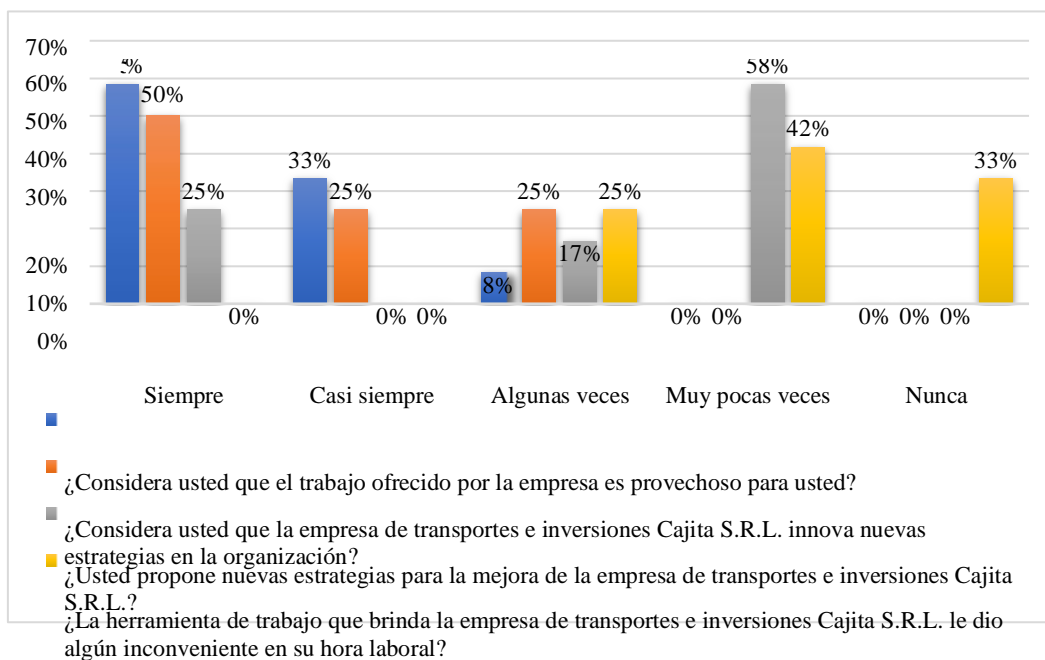


FIGURA 1. Diagrama de barra sobre el control en la variable gestión de calidad.

Interpretación: Los resultados reflejados en la tabla 2 y figura 1 muestran que el 58% consideraron que siempre les resulta beneficiosa estar laborando en la empresa ya que hay inconvenientes con el poco espacio del local donde laboran, el 50% de los transportistas manifestaron que siempre la empresa apunta a nuevas estrategias que generen cambios, mientras que el 58% manifestaron que muy pocas veces proponen nuevas ideas para realizar propuestas para que la empresa mejore y finalmente el 42% indicaron que algunas veces tienen inconvenientes con el vehículo que la empresa le brinda para su labor.

TABLA 3

Distribución de frecuencia sobre la dimensión organización de la variable Gestión de calidad que realiza la empresa Cajita S.R.L.

N°	ITEM	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		5	¿Considera usted que la calidad le sirve como soporte para la captación de clientes a la empresa?	6	42%	4	42%	2	17%	0	0%	0	0%
6	¿Considera usted que la meta que tiene la empresa sirve para atraer a los clientes?	7	58%	4	33%	1	8%	0	0%	0	0%	12	100%
7	¿Crees usted que la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. planifica bien la calidad de servicio?	8	67%	2	17%	2	17%	0	0%	0	0%	12	100%
8	¿Cree usted que la estructura organizacional de la empresa cumple con los requisitos esperados para los empleados?	6	50%	3	25%	3	25%	0	0%	0	0%	12	100%

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador de la empresa Cajita S.R.L., año 2020.

Elaboración propia



FIGURA 2. Diagrama de barra sobre la dimensión organización de la variable Gestión de calidad.

Interpretación: De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en el cuestionario a los transportistas, tal como puede observarse en la tabla 3 y figura 2 que el 50% consideraron que la calidad del servicio que brindan siempre aporta a la empresa para captar nuevos clientes, a lo que el 58% respondió que siempre las metas planteadas son las adecuadas y tienen un resultado positivo, entre los principios claves para la gestión de la calidad, referente a la pregunta sobre si en la empresa realiza planificación para mejorar la calidad del servicio el 67% consideraron que siempre en la empresa se plantean objetivos para mejorar la calidad de servicio, teniendo interés en preguntar por los cambios internos y respecto a la organización se consultó a los transportistas si la empresa tiene una estructura organizacional que cumpla con lo que ellos esperan. donde se refleja que el 50% de los trabajadores indica en su mayoría que siempre la estructura organizacional es buena desde su percepción.

TABLA 4

Distribución de frecuencia sobre la dimensión servicio de la variable Gestión de calidad que realiza la empresa Cajita S.R.L.

N°	ITEM	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		9	¿Los servicios que ofrece la empresa le llegaron a causar un sentimiento de bienestar a su persona?	7	58%	3	25%	2	17%	0	0%	0	0%
10	¿Crees usted que la empresa logró satisfacer algunas de sus necesidades?	6	50%	4	33%	1	8%	1	8%	0	0%	12	100%
11	¿Usted como persona se siente satisfecho respecto a los servicios ofrecidos por la empresa?	5	42%	7	58%	0	0%	0	0%	0	0%	12	100%
12	¿Considera usted que los pasajeros están satisfechos con la calidad que ofrece la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.?	7	58%	5	42%	0	0%	0	0%	0	0%	12	100%

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador de la empresa Cajita S.R.L., año 2020.
Elaboración propia

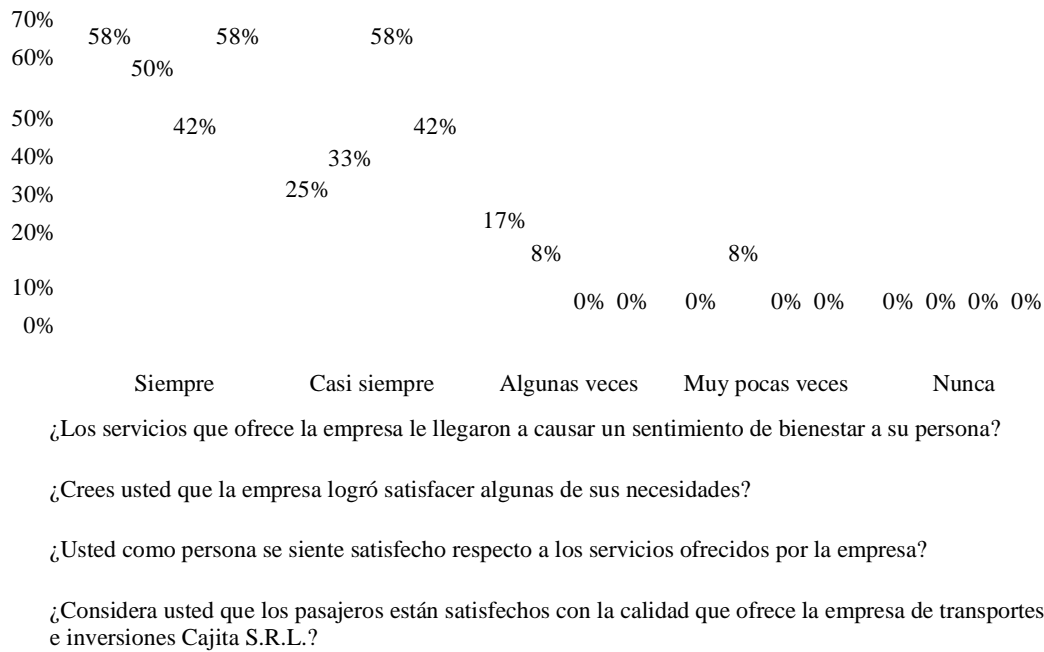


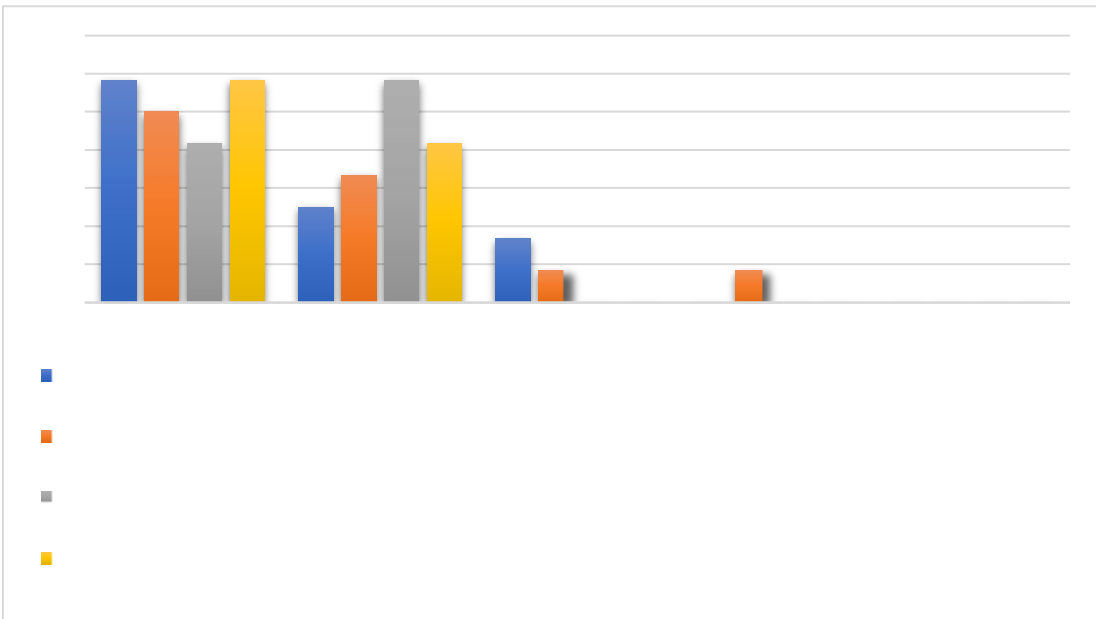
FIGURA 3. Diagrama de barra sobre la dimensión servicio de la variable Gestión de calidad.

Interpretación: Lo mostrado en la tabla 4 y figura 3 reflejan los resultados en cuanto al bienestar laboral que sienten los empleados con la empresa Cajita S.R.L. por los servicios que brinda la misma. Tal como se observa, el 58% indica que muy pocas veces la empresa le genera bienestar laboral, el 50% de los transportistas mencionaron que la empresa muy pocas veces logra satisfacer sus necesidades, teniendo como 42% de los empleados que respondieron que muy pocas veces se muestran satisfechos personalmente con la empresa ya que no cuentan con un establecimiento cómodo y el 33% mencionaron que reciben pocas veces una buena acogida por parte de los pasajeros.

Variable 2: PLANIFICACIÓN

TABLA 5
Distribución de frecuencia sobre la dimensión acción de la variable Planificación que realiza la empresa Cajita S.R.L.

N°	ITEM	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Total



13	¿Crees usted que los cambios que se desarrollan dentro de la empresa llegan a ser una utilidad para la mejora de prestación de su servicio?	6	50%	4	33%	2	17%	0	0%	0	0%	1	100%
14	¿Considera usted que la estructura de la empresa contribuye al logro de la entidad?	7	58%	4	33%	1	8%	0	0%	0	0%	1	100%
15	¿Su plan de actividad llega a cumplirse satisfactoriamente en el centro laboral al culminar las horas de trabajo?	7	58%	4	33%	1	8%	0	0%	0	0%	1	100%
16	¿Usted cree que las actividades de la empresa cumplen con las necesidades y aportaciones que necesita cada trabajador?	9	75%	2	17%	1	8%	0	0%	0	0%	1	100%

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador de la empresa Cajita S.R.L., año 2020.
Elaboración propia

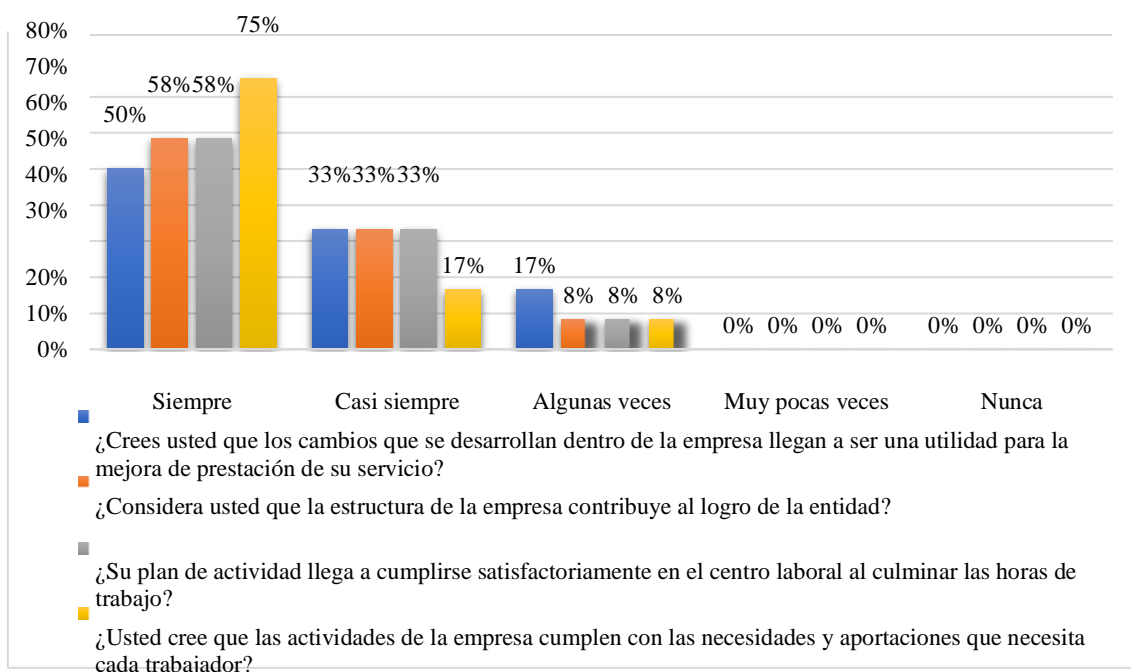


FIGURA 4. Diagrama de barra sobre la dimensión organización de la variable Planificación.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 4, se muestran los resultados obtenidos en relación a los cambios que implementa la empresa son útiles para mejorar la prestación del

servicio, el 50% de los transportistas contestaron que siempre los cambios son buenos para la empresa tanto interno como externamente que genere cambios para mejorar el

servicio, referente a la estructura organizacional con la que cuenta la empresa que contribuye en el logro de las metas personales relacionadas con su trabajo, a lo que respondieron que un 58% siempre logra sus metas laborales porque la estructura organizativa de la empresa contribuye al logro de sus metas personales en el aspecto laboral, respecto a la pregunta sobre las actividades que realizan en su hora laboral, se muestra que un 58% de los encuestados respondieron que siempre logran cumplir con sus actividades de trabajo sin ningún problema que el vehículo no genera inconvenientes en el recorrido de su hora laboral, respecto a la pregunta sobre las actividades que realizan en su hora laboral, se muestra que un 75% de los encuestados respondieron que la empresa siempre aporta con actividades para cubrir las necesidades de los empleados.

TABLA 6 Distribución de frecuencia sobre la dimensión principio de la variable Planificación que realiza la empresa Cajita S.R.L.

N°	ITEM	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Muy pocas veces		Nunca		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
17	¿Cree usted que las condiciones de negocio de la empresa están muy bien estructuradas?	3	25%	4	33%	5	42%	0	0%	0	0%	12	100%
18	¿Crees usted que la empresa tiene la capacidad de resolver los problemas que se puedan presentar?	7	58%	3	25%	2	17%	0	0%	0	0%	12	100%
19	¿Usted cree que las reglas y normas se respetan en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.?	8	67%	3	25%	1	8%	0	0%	0	0%	12	100%
20	¿Usted cree que la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. genera un ambiente laboral cómodo?	6	50%	4	33%	2	17%	0	0%	0	0%	12	100%

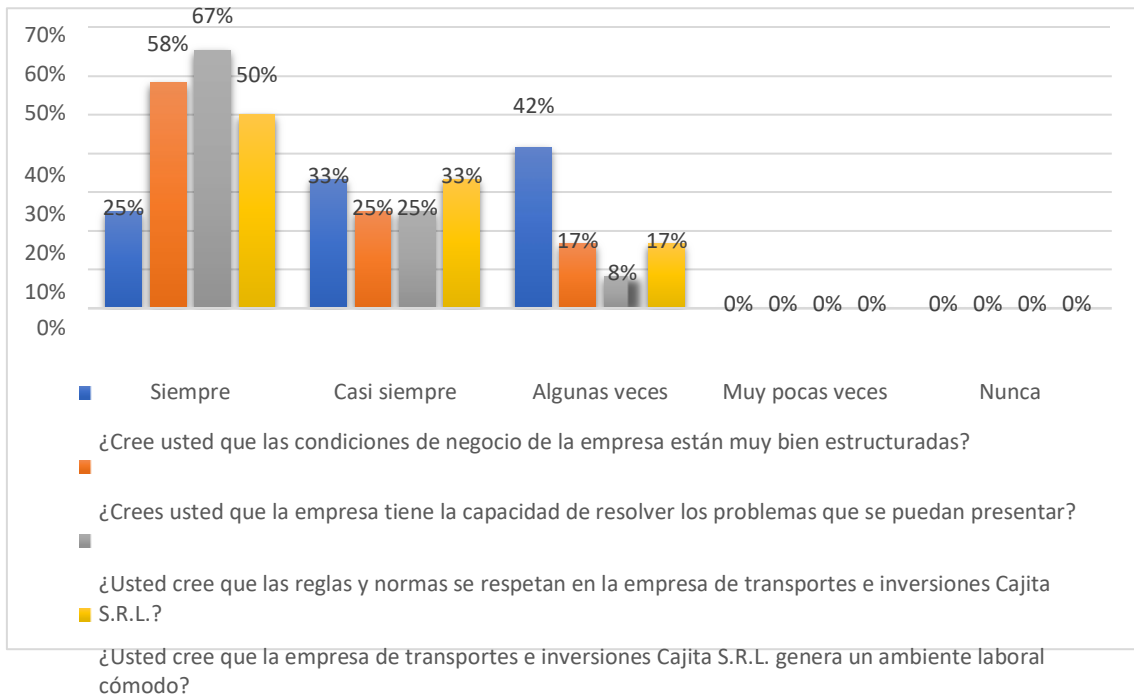


FIGURA 5. Diagrama de barra sobre la dimensión principio de la variable Planificación.

Interpretación: Según la tabla 6 y figura 5 se muestran los resultados respecto a la pregunta sobre si al ambiente de negocio en la empresa está debidamente estructurado, a lo que el 42% de los encuestados respondieron que la empresa algunas veces busca brindar un ambiente con una buena estructura en el establecimiento para que el negocio se mantenga en el mercado y sea competitiva adecuadamente, referente a la capacidad de respuesta de la empresa para la solución de los problemas que se presentan y los resultados a esto se muestran donde el 58% de los encuestados respondieron que siempre la empresa resuelve los problemas que se presentan internamente de solución inmediata, referente a las normas y a las reglas establecidas dentro de la empresa por parte de los miembros de la misma, a lo que la mayoría tiene una inclinación positiva, donde puede notarse que el 67% de los encuestados indica que siempre se respetan las normas y reglas internas, en relación a la pregunta realizada a los transportistas sobre si la empresa genera un buen ambiente laboral, se puede observar en la tabla 21 y gráfica 20, considerando que el 50% de los trabajadores respondieron que siempre la empresa les brinda un ambiente laboral cómodo generas las condiciones adecuadas para que se sientan a gusto en sus labores y con el resto de los miembros de la organización.

5.2 Resultados inferenciales

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en las pruebas estadísticas que se aplicaron a los resultados, en las que se realizó prueba de normalidad y contrastación a cada una de las hipótesis de la investigación. Los coeficientes de correlación fueron determinados a través del coeficiente de r de Pearson, que indica los siguientes valores para las correlaciones:

TABLA 7

Valores para las correlaciones según coeficiente de Pearson.

VALOR	INTERPRETACIÓN
0.00	Correlación no existente
0.01 – 0.20	Correlación positiva frágil
0.21 – 0.40	Correlación positiva moderada
0.41 – 0.60	Correlación positiva fuerte
0.61 – 0.80	Correlación positiva muy fuerte
0.81 – 1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández (2018)

Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

H1 (Alterna): La gestión de calidad se relaciona significativamente con la planificación en la Empresas de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

H0 (Nula): La gestión de calidad no se relaciona significativamente con la planificación en la Empresas de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

TABLA 8

Coefficiente de correlación entre la gestión de calidad y planificación.

		Gestión de Calidad		Planificación	
	Correlación de Pearson	1	,731**		
Gestión de Calidad	Sig. (bilateral)		,007		
	N	12	12		
	Correlación de Pearson	,731**	1		
Planificación	Sig. (bilateral)	,007			
	N	12	12		

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

Nota: SPSS v. 23.

Interpretación: En cuanto a la hipótesis general de la investigación, los resultados obtenidos al análisis estadístico inferencial se muestran en el coeficiente de Pearson que se obtuvo un valor de $r = ,731$ lo que según los valores indica una buena relación entre gestión de calidad y planificación, con una significancia bilateral de $p = ,007$ siendo $p < 0,05$ lo que indica que la relación es estadísticamente significativa. Lo anterior indica que entre las variables gestión de calidad y planificación hay una correlación positiva muy fuerte estadísticamente significativa.

Planteamiento del objetivo general

Determinar en qué medida la Gestión de Calidad se relaciona con la planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.

Una vez especificados los datos estadísticos anteriores, se procede a aceptar la hipótesis alterna y a rechazar la hipótesis nula.

Concluyendo que: La gestión de calidad se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

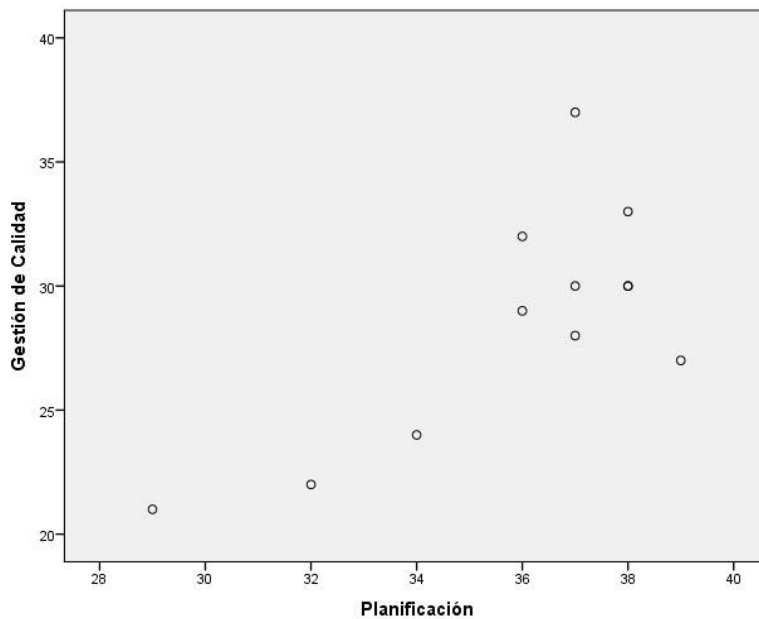


FIGURA 6. Dispersión entre gestión de calidad y planificación.

La figura de dispersión muestra la tendencia que se alinean al trazo de forma moderada mostrando la relación de la gestión de calidad y la planificación siendo una correlación positiva fuerte.

Hipótesis específica 1

El control se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

H1 (Alterna): El control se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

H0 (Nula): El control no tiene relación significativa con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L

TABLA 9

Coefficiente de correlación entre la dimensión control y la planificación.

		Control	Planificación
Control	Correlación de Pearson	1	,684*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	12	12
Planificación	Correlación de Pearson	,684*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	12	12

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

Nota: SPSS v. 23.

Interpretación: Los resultados al análisis estadístico inferencial realizado para la dimensión de control y la variable planificación se muestran en el coeficiente de Pearson, se obtuvo un valor de $r = ,684$ que según los valores de este coeficiente significa una correlación positiva muy fuerte entre el control y la planificación con una significancia bilateral donde $p = ,014$ siendo $p < 0,05$ lo que significa que la relación es estadísticamente significativa.

De acuerdo a los resultados indicados obtenidos para la hipótesis específica 1 y a las reglas de decisión, se procede a afirmar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis nula.

Concluyendo que: El control se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Planteamiento del objetivo específico 1

Determinar en qué medida el control se relaciona con la Planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Tomando en consideración los resultados obtenidos, se puede indicar que la relación que existe entre el control y la planificación es significativa positiva fuerte.

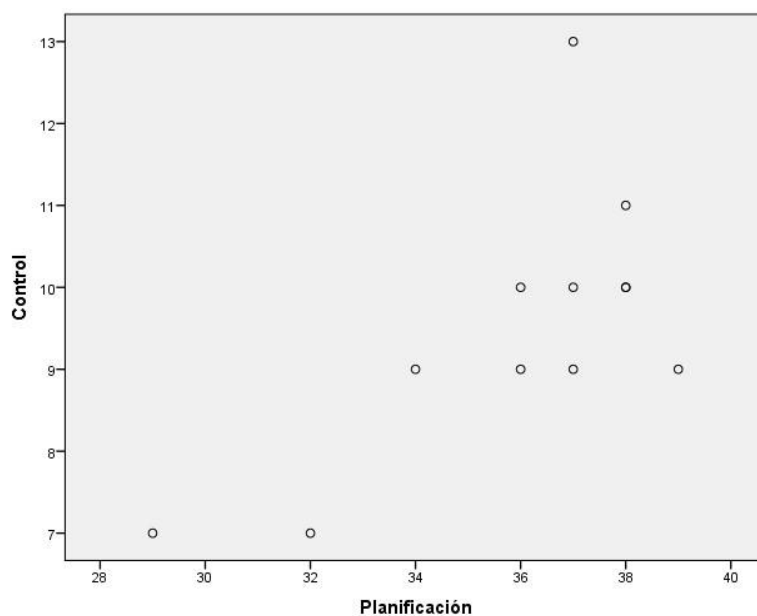


FIGURA 7.Dispersión entre control y planificación.

En la figura de dispersión la línea evidencia una relación directa considerable, mostrando la relación del control y la planificación siendo una correlación positiva fuerte.

Hipótesis específica 2

La organización se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

H1 (Alterna): La organización se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

H0 (Nula): La organización no tiene relación significativa con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

TABLA 10

Coefficiente de correlación entre la dimensión organización y la planificación.

		Organización	Planificación
Organización	Correlación de Pearson	1	,686*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	12	12
Planificación	Correlación de Pearson	,686*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	12	12

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

Nota: SPSS v. 23.

Interpretación: Los resultados mostrados en la tabla 25 del análisis estadístico inferencial con respecto a la dimensión de organización y la variable planificación, en las que puede observarse que el coeficiente de Pearson, se obtuvo un valor de $r = ,686$ que según la interpretación del coeficiente significa una correlación entre positiva muy

fuerte entre la organización y planificación, indicando además que la significancia bilateral es de $p = 0,014$ siendo $p < 0,05$ lo cual representa una relación estadísticamente significativa. De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la hipótesis específica 2, se procede a afirmar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis nula.

Por lo que se concluye que: La organización se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Planteamiento de objetivo específico 2

Determinar en qué medida la organización se relaciona con la Planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Los resultados evidencian que la relación que existen entre la organización y la planificación es significativa positiva y fuerte.

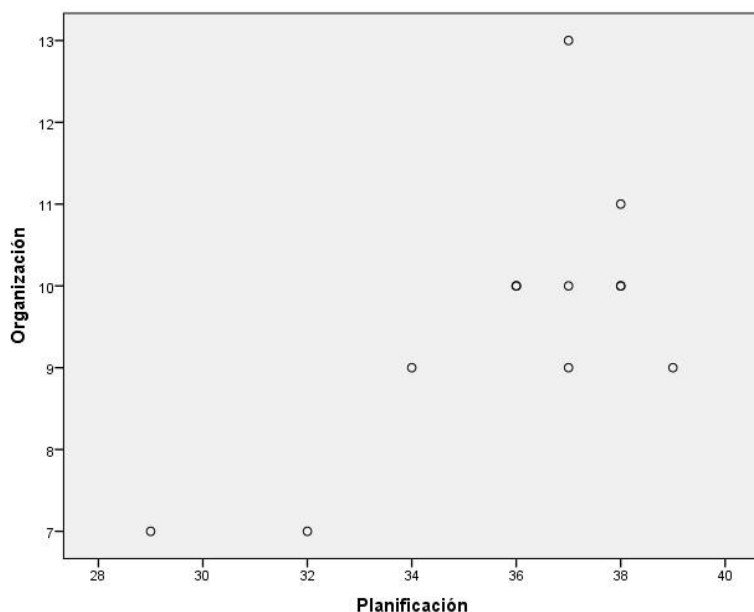


FIGURA 8. Dispersión entre organización y planificación.

En la figura de dispersión evidencia una relación directa moderada, aunque con gran dispersión en los puntos, siendo una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 3

El servicio se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se acepta la hipótesis alterna.

Si $p > \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

H1 (Alterna): El servicio se relaciona significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

H0 (Nula): El servicio no tienen relación significativa con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

TABLA 11

Coefficiente de correlación entre la dimensión servicio y la planificación.

		Servicio	Planificación
Servicio	Correlación de Pearson	1	,659*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	12	12
Planificación	Correlación de Pearson	,659*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	12	12

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

Nota: SPSS v. 23.

Interpretación: Lo mostrado en la tabla 26 son los resultados a los análisis estadísticos inferencial de la dimensión de servicios y la variable planificación, donde se puede observar en el coeficiente de Pearson, arrojó un valor $r = 659$ según la interpretación del coeficiente significa una correlación positiva muy fuerte y una

significancia bilateral de $p = ,020$ siendo $p < 0,05$ que según los valores y las reglas indicadas significan una buena relación positiva y significativa entre servicios y planificación. Por lo anterior, se procede a afirmar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis nula.

Concluyendo que: Los servicios se relacionan significativamente con la planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

Planteamiento de objetivo específico 3

Determinar en qué medida los servicios se relacionan con la Planificación en la Empresa de Transportes e Inversiones Cajita S.R.L.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la relación que existe entre los servicios y la planificación es significativa y moderada

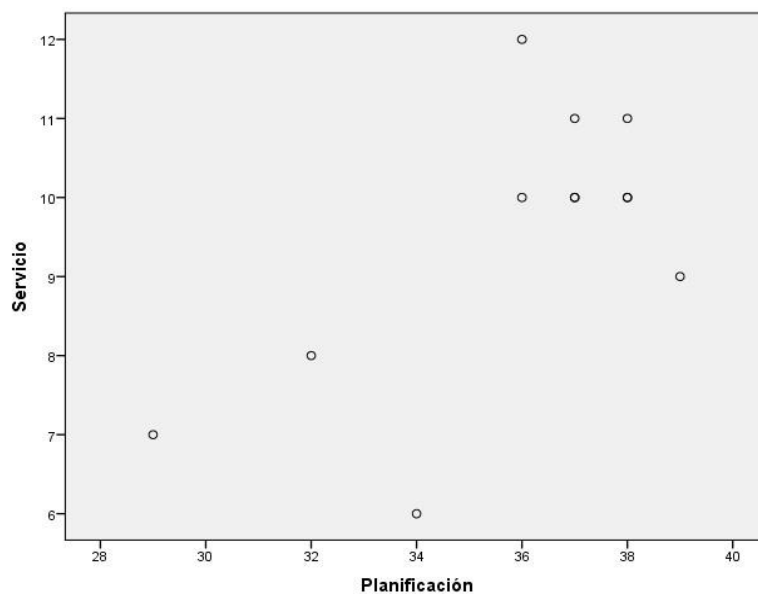


FIGURA 9. Dispersión entre servicios y planificación.

En la figura de dispersión la línea evidencia una relación inversa moderada, con gran dispersión en los puntos siendo una correlación positiva moderada.

5.3 Análisis de resultados

Respecto a la hipótesis general

A través de los resultados se pudo constatar la relación existente entre la gestión de la calidad y la planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L., con un valor $p = ,007$ que indica el 0,7% de posibilidades de error con un nivel de confianza del 95%.

Los resultados de esta relación a través del coeficiente de Pearson mostraron un valor $r = 0,731$ entre las variables gestión de la calidad y planificación, La gestión de la calidad se trata del conjunto de decisiones que toma la empresa con el objetivo concreto de mejorar la calidad de los productos, servicios, procesos y, en general, de toda la gestión empresarial Lopez, (2018); que presentó una relación directa y significativa con la planificación, que consiste en fijar el curso concreto de acciones que han de seguirse en la empresa, en las que se establecen los principios que orientan estas acciones, la secuencia de operaciones para realizarlas y la determinación de tiempos y números para su realización Reyes, (2016) como los planes que se establecen en la empresa Cajita S.R.L. para las mejoras continuas.

Este resultado es igual al conseguido por Cueva, (2017) en su investigación de “Sistemas de gestión de calidad y administración gerencial en la empresa Agro Comercializadora El Dorado”, quien menciona en sus conclusiones que en la empresa objeto de estudio la gestión de la calidad no era la adecuada e influía en la administración gerencial, que engloba acciones de planificación, encontrando también el autor una relación entre ambas variables.

Respecto a la hipótesis específica 1

Los resultados mostraron una relación entre el control y la planificación en la empresa Cajita S.R.L., con un valor $p = ,014$ que indica el 1,4% de posibilidades de error lo cual se determinó con un nivel de confianza de 95%.

Por lo anterior, se resuelve que el control se relaciona significativamente con la planificación en la empresa Cajita, S.R.L. en el año 2020 obteniendo un coeficiente de relación de Pearson con valor $r = 0,684$ que indica una relación positiva fuerte, . La planificación consiste en fijar el curso concreto de acciones que han de seguirse en la empresa, en las que se establecen los principios que orientan estas acciones, la secuencia de operaciones para realizarlas y la determinación de tiempos y números para su realización Reyes, (2016); mientras que las herramientas de gestión son las que mediante ellas se realizan el control de políticas y procedimientos para el ingreso, promoción y permanencia de las relaciones laborales para mejorar el ambiente de los trabajadores, con el fin de que se sientan a gusto y comprometidos con la empresa y contribuyan al cumplimiento de las metas de la empresa Tobón, (2016) como las acciones para que los empleados no tengan inconvenientes en su jornada laboral en la empresa Cajita S.R.L.

Este resultado concuerda con el encontrado por Sentís, (2016) en su investigación titulada “Salud laboral en conductores profesionales de transporte por carretera en España”, donde encontró que los trabajadores necesitaban sentirse cómodos, por lo que la empresa debía brindarles el confort necesario en las unidades de transportes en las que trabajaban, con adecuaciones en los asientos, con herramientas para su comodidad y con una correcta planificación de sus horas laborables; es decir, que la empresa debía planificarse para que estos se sintieran cómodos y comprometidos con ellos, guardando influencia una variable sobre otra, ya que si la empresa no se

planifica de la manera adecuada, los trabajadores no estarán conformes con las herramientas que les brindan para trabajar.

Respecto a la hipótesis específica 2

Los resultados obtenidos muestran una relación entre la organización y la planificación en la empresa Cajita S.R.L. en el año 2020, con un valor $p = ,014$ que indica el 1.4% de posibilidades de error lo cual fue determinado con un nivel de confianza del 95%.

Lo descrito anteriormente indica una relación significativa entre la organización y la planificación en la empresa, lo cual fue determinado a través del coeficiente de correlación de Pearson que resultó en $r = 0,686$ que muestra una relación positiva muy fuerte. Como ha sido mencionado en las bases teóricas del presente estudio, la planificación consiste en fijar el curso concreto de acciones que han de seguirse en la empresa, en las que se establecen los principios que orientan estas acciones, la secuencia de operaciones para realizarlas y la determinación de tiempos y números para su realización Reyes, (2016); por otro lado, a través de la organización se utilizan herramientas y mecanismos de gestión para la mejora continua de la calidad de los productos y servicios, organizando la atención a los clientes para satisfacer necesidades Lizarzaburu, (2016) como la organización realizada en la empresa Cajita S.R.L. para que los empleados sean reflejo de lo que la empresa busca mostrar a los clientes a través de la calidad de los productos y la atención.

Este resultado concuerda con el encontrado por Cueva, (2017) en su investigación titulada “Sistemas de gestión de calidad en la empresa Agro Comercializadora El Dorado”, el cual menciona en sus conclusiones que en la empresa se cumple con una buena organización, como es el caso de Cajita, S.R.L., además, el autor encontró que se llevan a cabo de manera correcta los procesos de documentación,

control de la calidad, gestión de los recursos y el correcto establecimiento de una cultura organizacional que influyen de manera directa en la administración y en sus procesos de planificación.

Respecto a la hipótesis específica 3

Los resultados encontrados muestran una relación entre los servicios y la planificación en la empresa Cajita S.R.L. en el año 2020, con un valor $p = ,020$ que indica 2% de probabilidades de error con un nivel de confianza del 95%.

Se resuelve una relación significativa entre los servicios y la planificación en la empresa Cajita S.R.L. en el año 2020 de manera moderada, ya que el coeficiente de correlación de Pearson que arrojó un valor $r = 0,659$ que muestra una relación positiva moderada. . Las bases teóricas de la investigación aportan que la planificación consiste en fijar el curso concreto de acciones que han de seguirse en la empresa, en las que se establecen los principios que orientan estas acciones, la secuencia de operaciones para realizarlas y la determinación de tiempos y números para su realización Reyes, (2016) como las prácticas que planifica la empresa Cajita S.R.L. para que el servicio sea cada vez mejor; a su vez, el servicio se trata del conjunto de actividades que están orientadas a buscar la satisfacción de los clientes Fow, (2019) que en la empresa objeto de estudio resulto de manera favorable.

El resultado encontrado concuerda con el de Guerrero (2016); en su tesis denominada: “Incidencia de la Capacitación en la Calidad de Servicio de los Socios, Choferes y Personal Administrativo de la Cooperativa de Transportes en Taxis Plaza del Valle del Cantón Rumiñahui 2016 - Ecuador”, en la que diseñó una propuesta de mejora de la planificación para buscar resultados positivos en el servicio que se brinda a los clientes. Luego de la aplicación de la propuesta, en la investigación de Guerrero, (2016), se encontró que las mejoras que se realizaron en la planificación estratégica de la

empresa contribuyeron a mejorar el servicio al cliente, por lo que en el estudio indicado se concluyó que la planificación sí influye en el servicio.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La relación entre el control y la planificación en la empresa Cajita S.R.L., se obtiene un valor $p = ,014$ que indica el 1.4% de posibilidades de error lo cual se determinó con un nivel de confianza de 95%. Por lo anterior, se resuelve que el control se relaciona significativamente con la planificación en la empresa Cajita, S.R.L. en el año 2020 obteniendo un coeficiente de relación de Pearson con valor $r = 0,684$ que indica una relación positiva fuerte, determinando que la mayoría considera que la oportunidad de trabajo que les brinda la empresa les trae beneficios personales, buscando realizar las actividades de manera positiva ya que estos son los principios fundamentales para gestionar la calidad de forma adecuada que permite la mejora continua de las organizaciones y que los empleados participan en propuestas de nuevas estrategias para mejorar la calidad de servicio ya que en su mayoría han presentado algunos inconvenientes para realizar sus labores con el vehículo que le brinda la empresa..

La relación entre la organización y la planificación en la empresa Cajita S.R.L. en el año 2020, se obtiene un valor $p = ,014$ que indica el 1.4% de posibilidades de error lo cual fue determinado con un nivel de confianza del 95%. Lo descrito anteriormente indica una relación significativa entre la organización y la planificación en la empresa, lo cual fue determinado a través del coeficiente de correlación de Pearson que resultó en $r = 0,686$ que muestra una relación positiva muy fuerte, tomando en consideración el total de los trabajadores se puede indicar que la calidad del servicio es buena y contribuye para la captación de clientes, en la empresa Cajita S.R.L. se planifica y se toma en consideración la importancia de esto de manera regular y la estructura organizacional debe ser reflejo a los trabajadores que la integran, dando mayor rango a

los que lo merecen y englobando a los procesos para que se respeten las jerarquías, la mayoría se inclina a una respuesta regular.

La relación entre los servicios y la planificación en la empresa Cajita S.R.L. en el año 2020, se obtiene un valor $p = ,020$ que indica 2% de probabilidades de error con un nivel de confianza del 95%. Se resuelve una relación significativa entre los servicios y la planificación en la empresa Cajita S.R.L. en el año 2020 de manera moderada, ya que el coeficiente de correlación de Pearson que arrojó un valor $r = 0,659$ que muestra una relación positiva moderada, ya que la empresa mantiene motivado al empleado haciendo que mejore su desempeño con poca frecuencia, esto engloba al establecimiento de horarios de trabajo adecuados y a los aspectos que hacen más tediosa la jornada laboral, la empresa logra satisfacer algunas de las necesidades laborales de los transportistas ya que los empleados cambian constantemente y no pueden ver el desempeño en sus labores con mayor cuidado.

La relación entre gestión de calidad y la planificación en la empresa Cajita S.R.L. se obtiene un valor $p = ,007$ que indica el 0.7% de posibilidades de error con un nivel de confianza del 95%, a través del coeficiente de Pearson mostró un valor $r = 0,731$ entre las variables gestión de calidad y planificación; señalando que consiste en fijar el curso concreto de acciones que han de seguirse en la empresa, en las que se establecen los principios que orientan estas acciones, la secuencia de operaciones para realizarlas y la determinación de tiempos y números para su realización, como los planes que se establecen en la empresa Cajita S.R.L. para las mejoras continuas.

6.2 Recomendaciones

Para la gestión de calidad la empresa Cajita S.R.L. debe fijar un curso concreto a sus acciones, basándose en una estructura que se aplique en la organización mediante

diagnostico realizados en la matriz que tiene el estado actual de la empresa, teniendo en cuenta un buen control interno estructurado que facilitaría las cosas tanto a los administrativos como los trabajadores, obteniendo una buena condición de clima laboral que generaría ingresos y satisfacción por parte de los clientes con ayuda de sus herramientas para poder obtener resultados positivos.

Para obtener una correcta organización y planificación la empresa Cajita S.R.L. debe de utilizar mejores herramientas y mecanismos de gestión para la mejora continua de la calidad de los productos y servicios, organizando la atención a los clientes para satisfacer necesidades, además de los procesos de documentación, control de la calidad, gestión de los recursos y el establecimiento de una cultura organizacional que influyen de manera directa en la administración y en sus procesos de planificación, enfocándose en el servicio que ofrece a su clientela, teniendo como resultado una mejoría continua.

La empresa debe contar con capacitaciones para todos los representantes y trabajadores para poder optimizar un rendimiento laboral estable que ayude con la economía interna de la organización y así generar un ingreso rentable que pueda atraer mayor clientela en su centro laboral, además haciendo un chequeo periódico a los vehículos para así no generar malestar en la jornada laboral que desempeña los transportistas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar. (2018). Propuesta De Plataforma Logística Sostenible Para Optimizar La Circulación Del Transporte Pesado En El Cantón Riobamba. En *Escuela Superior Politécnica De Chimborazo*.
- Cabrejos. (2018). Plan Estratégico 2018 – 2020 Para La Empresa Andrea Producciones. *Universidad San Ignacio De Loyola*, 308.
[Http://Repositorio.Usil.Edu.Pe/Bitstream/Usil/3232/1/2018_Cabrejos-Arauco.Pdf](http://Repositorio.Usil.Edu.Pe/Bitstream/Usil/3232/1/2018_Cabrejos-Arauco.Pdf)
- Calvo. (2018). La Gestión Del Conocimiento En Las Organizaciones Y Las Regiones: Una Revisión De La Literatura. En *Tendencias* (Vol. 19, Número 1).
[Https://Doi.Org/10.22267/rtend.181901.91](https://doi.org/10.22267/rtend.181901.91)
- Camisón. (2017). Gestion De Calidad: Conceptos, Enfoque, Modelos Y Sistemas. En *Barcelona*.
[Https://Books.Google.Com.Ec/Books?Id=K449dwaaqbaj&Printsec=Frontcover&Hl=Es#V=Onepage&Q&F=False](https://books.google.com.ec/books?id=K449dwaaqbaj&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Cárdenas. (2019). La Gestión De La Calidad Y Su Influencia En Los Beneficios De Las Mypes Del Sector Servicio - Rubro Transporte De Pasajeros, Del Distrito De Villa María Del Triunfo, Lima 2018. En *Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote*.
- Coaguila. (2017). Propuesta De Implementación De Un Modelo De Gestión Por Procesos Y Calidad En La Empresa O&C Metals S.A.C. *Universidad Católica San Pablo*, 358.
[Http://Repositorio.Ucsp.Edu.Pe/Bitstream/Ucsp/15240/1/Coaguila_Gonzales_Ant_Met.Pdf](http://Repositorio.Ucsp.Edu.Pe/Bitstream/Ucsp/15240/1/Coaguila_Gonzales_Ant_Met.Pdf)
- Cueva. (2017). Sistemas De Gestión De Calidad Y Administración Gerencial En La Empresa Agrocomercializadora El Dorado. En *Universidad Nacional José*

- Faustino Sánchez Carrión*. [Http://Www.Albayan.Ae](http://Www.Albayan.Ae)
- Cutti. (2019). La Motivación Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De La Empresa De Transportes Móvil Bus S.A.C. En La Provincia De Huancayo, 2019. En *Universidad Continental*.
- Daft. (2019). *Teoria Y Diseño Organizacional*.
- Delgado. (2019). La Gestión Del Capital Humano Y La Satisfacción Laboral En La Empresa De Transportes Interprovincial Trc Express S.A.C., Trujillo - 2018. En *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. [Http://Www.Ghbook.Ir/Index.Php?Name=گن و داسر و یاه](http://Www.Ghbook.Ir/Index.Php?Name=گن و داسر و یاه)
 نون&Option=Com_Dbook&Task=Readonline&Book_Id=13650&Page=73&Chkh
 ashk=Ed9c9491b4&Itemid=218&Lang=Fa&Tpl=Component
- Dulanto. (2019). *Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio De La Municipalidad Distrital De Chancay, Periodo 2018*. 68. [Https://Www.Mendeley.Com/Viewer/?Fileid=0245ed2a-C268-0e2d-397a-7616fb625b13&Documentid=0762e3c2-C2d5-31f7-8ef5-B6fdbf7312cd](https://Www.Mendeley.Com/Viewer/?Fileid=0245ed2a-C268-0e2d-397a-7616fb625b13&Documentid=0762e3c2-C2d5-31f7-8ef5-B6fdbf7312cd)
- Espinoza. (2017). La Relación Entre La Comunicación Interna Y El Clima Laboral: Estudio De Caso En Pymes De La Ciudad De Guayaquil. *Universidad Espíritu Santo*, 23.
- Fow. (2019). Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Zapatería Del Distrito De Chimbote, 2017 Trabajo. En *Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote*.
- García. (2017). Proceso De Planificación Estratégica: Etapas Ejecutadas En Pequeñas Y Medianas Empresas Para Optimizar La Competitividad. En *Espacios* (Vol. 38, Número 52).
- García. (2019). Gestión Por Procesos Y Su Influencia En La Calidad De Servicio De La

- Empresa Servicios Generales Y Turismo Milagritos S.A.C. Del Distrito De Trujillo – 2018. En *Universidad Privada Antenor Orrego*.
- Gonzales. (2019). Sistema De Gestión De Indicadores En El Área De Producción Y La Productividad En La Empresa Twf S.A., Sucursal En El Perú, Supe 2019. En *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/43568>
- Gonzales. (2020). La Calidad Del Servicio Y Su Relación Con La Satisfacción De Los Consumidores De Restaurantes De Pollos A La Brasa De Mariano Melgar, Arequipa 2018. *Universidad Tecnológica Del Perú*, 158.
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero Gonzales_Elena Huanca_Tesis_Titulo Profesional_Titulo Profesional_2020.pdf?sequence=1&isallowed=Y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero_Gonzales_Elena_Huanca_Tesis_Titulo_Profesional_Titulo_Profesional_2020.pdf?sequence=1&isallowed=Y)
- Guerrero. (2016). Incidencia De La Capacitación En La Calidad De Servicio De Los Socios, Choferes Y Personal Administrativo De La Cooperativa De Transportes En Taxis Plaza Del Valle Del Cantón Rumiñahui 2016. En *Universidad Tecnológica Equinoccial*.
- Hernández. (2018). Sobre El Uso Adecuado Del Coeficiente De Correlación De Pearson: Definición, Propiedades Y Suposiciones. *Avft – Archivos Venezolanos De Farmacología Y Terapéutica*, 37(5).
- Hernández. (2020). Planificación Estratégica Aplicada A Pequeñas Y Mediana Empresas. En *Encephale* (Vol. 53, Número 1).
<http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>
- Huertas. (2018). Motivación. En *Farmacéutico Hospitales* (Número 189).
<https://doi.org/10.2307/j.ctv86dgj7.22>
- Iso. (2017). Los 7 Principios De Gestión De La Calidad En Iso 9001. *3c Empresa* :

Investigación Y Pensamiento Crítico, 6(5), 10-18.

<https://doi.org/10.17993/3comp.2017.Especial.10-18>

Lizarzaburu. (2016). La Gestión De La Calidad En Perú: Un Estudio De La Norma Iso 9001, Sus Beneficios Y Los Principales Cambios En La Versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 23. <https://doi.org/10.12804/Rev.Univ.Empresa.30.2016.02>

Lopez. (2018). Gestión De Calidad Del Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes Del Restaurante RACHY'S De La Ciudad De Guayaqui. *Universidad Católica De Santiago De Guayaquil*, 109.

Medina. (2019). Enseñanza - Aprendizaje De Estadística En Los Estudiantes De La Facultad De Ciencias De La Comunicación , Turismo Y Psicología Presentada Por. *Instituto Para La Calidad De La Educación*, 170.

Montes. (2019). Caracterización Del Financiamiento Y La Rentabilidad De Las MYPES Del Sector De Servicios De Transporte Terrestre Interprovincial (Buses) Del Distrito Y Provincia De Satipo, 2018. En *Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote*.

Mora. (2016). *Plan De Mejoramiento Del Sistema De Gestión De La Calidad Para Una Institución De Educación Superior Basado En La Norma Ntcgp1000:2009 E Iso 9001:2008*. June, 59.

Navarro. (2017). Logística De Distribución Y Su Relación Con La Calidad Del Servicio De Serbalazo Empresa De Servicios Generales S.A.C., En El Año 2016. En *Universidad Continental*.

Nobarino. (2018). Satisfacción Estudiantil De La Calidad Del Servicio Educativo En La Formación Profesional De Las Carreras Técnicas De Baja Y Alta Demanda. *Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia*, 1-138.

- [Http://Repositorio.Upch.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Upch/3590/Satisfaccion_Nobari_omoreno_Mesias.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Upch.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Upch/3590/Satisfaccion_Nobari_omoreno_Mesias.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Pérez. (2017). Metodología Para Elaborar Un Plan De Mejora Continua. *3c Empresa : Investigación Y Pensamiento Crítico*, 6(5), 50-56.
[Https://Doi.Org/10.17993/3cemp.2017.Especial.50-56](https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.Especial.50-56)
- Pozzo. (2018). Uso De Cuestionarios En Investigaciones Sobre Universidad; Análisis De Experiencias Desde Una Perspectiva Situada. *Revista Latinoamericana De Metodología De Las Ciencias Sociales*, 8(2), E046.
[Https://Doi.Org/10.24215/18537863e046](https://doi.org/10.24215/18537863e046)
- Quispe. (2019). *Análisis Descriptivo De La Informalidad En El Servicio Estándar De Transporte Interprovincial De Personas En La Ruta Arequipa-Puno 2015-2018*. 2015-2018.
- Reyes. (2016). *Planeacion Administrativa De Reyes Ponce*.
- Rojas. (2018). Decisiones De Financiamiento Y El Desarrollo Empresarial De Las Empresas Panetoneras De Lima, Año 2017. *Universidad César Vallejo*, 151.
[Http://Repositorio.Unap.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unap/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repositorio.Unap.Edu.Pe/Bitstream/Handle/Unap/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Romero. (2020). Normas De Operación Y Liderazgo Del Sistema De Gestión De Calidad Para Mejorar El Servicio En La Empresa Joherza S.A.C., 2018. En *Universidad Peruana Los Andes*.
- Saenz. (2019). Plan De Ordenamiento Urbano Y El Transporte Público En La Ciudad Conurbada De Huacho, 2017. En *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*.
- Salazar. (2018). Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Neuromarketing En Las Mypes Del Sector Comercial, Rubro Panadería, Distrito De Satipo, Provincia De

- Satipo, Año 2018. *Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote*, 85.
<https://doi.org/1>
- Saldaña. (2019). *Gestión De Calidad Bajo El Enfoque En Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Pollerías Del Distrito De Santa*, 2018. <https://doi.org/1>
- Sampieri. (2018). Metodología De La Investigación. *Mc Graw Hill Education*, 369(1), 1689-1699.
<http://dx.doi.org/10.1016/J.Jsames.2011.03.003><https://doi.org/10.1016/J.Gr.2017.08.001><http://dx.doi.org/10.1016/J.Precamres.2014.12.018><http://dx.doi.org/10.1016/J.Precamres.2011.08.005><http://dx.doi.org/10.1080/00206814.2014.902757><http://dx.doi.org/10.1016/J.Precamres.2011.08.005>
- Santiago. (2018). Herramientas Para La Gestión De Calidad. En *Journal Of Chemical Information And Modeling* (Vol. 53, Número 9).
<https://doi.org/10.1017/Cbo9781107415324.004>
- Sentís. (2016). Salud Laboral En Conductores Profesionales Del Transporte Por Carretera. En *Universidad Rovira I Virgili*.
- Serna. (2018). *Sistema De Control De Inventario*.
- Solís. (2017). *Mejora De La Calidad De Servicio En Una Empresa De Alimentos, Los Olivos* 2017.
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/Titulo - Solís Rivera%2c Haydee.pdf?sequence=1&isallowed=Y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/Titulo_Solis_Rivera%2c_Haydee.pdf?sequence=1&isallowed=Y)
- Tobon. (2016). *Herramientas De Gestión Más Usadaspor Las Empresas Más Exitosas Del Valle Del Cauca*. 58.
- Torre. (2016). *Gestión De La Calidad*. 19.
- Uladech. (2019). Código De Ética Para La Investigación. *Manual*, 6.

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Verduzco. (2018). Factores Que Incrementan La Competitividad Del Sector De Autotransporte De Carga En El Clúster De Transporte Y Logística. En *Universidad Autónoma De Nuevo León*.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario dirigido al trabajador.

CUESTIONARIO

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre la Gestión de Calidad y La Planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. Por favor, contesta sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Fecha: ___ / ___ / ___

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una “X” solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5= Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1=Nunca

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
V1: GESTIÓN DE CALIDAD						
D1: Control		5	4	3	2	1
1	¿Considera usted que el trabajo ofrecido por la empresa es provechoso para usted?					
2	¿Considera usted que la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. innova nuevas estrategias en la organización?					
3	¿Usted propone nuevas estrategias para la mejora de la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.?					
4	¿La herramienta de trabajo que brinda la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. le dio algún inconveniente en su hora laboral?					
D2: Organización		5	4	3	2	1
5	¿Considera usted que la calidad le sirve como soporte para la captación de clientes a la empresa?					
6	¿Considera usted que la meta que tiene la empresa sirve para atraer a los clientes?					
7	¿Crees usted que la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. planifica bien la calidad de servicio?					
8	¿Cree usted que la estructura organizacional de la empresa cumple con los requisitos esperados para los empleados?					
D3: Servicios		5	4	3	2	1
9	¿Los servicios que ofrece la empresa le llegaron a causar un sentimiento de bienestar a su persona?					
10	¿Crees usted que la empresa logró satisfacer algunas de sus necesidades?					
11	¿Usted como persona se siente satisfecho respecto a los servicios ofrecidos por la empresa?					
12	¿Considera usted que los pasajeros están satisfechos con la calidad que ofrece la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.?					
V2: PLANIFICACIÓN						
D4: Acción		5	4	3	2	1
13	¿Crees usted que los cambios que se desarrollan dentro de la empresa llegan a ser una utilidad para la mejora de prestación de su servicio?					
14	¿Considera usted que la estructura de la empresa contribuye al logro de la entidad?					
15	¿Su plan de actividad llega a cumplirse satisfactoriamente en el centro laboral al culminar las horas de trabajo?					
16	¿Usted cree que las actividades de la empresa cumplen con las necesidades y aportaciones que necesita cada trabajador?					
D5: Principios		5	4	3	2	1
17	¿Cree usted que las condiciones de negocio de la empresa están muy bien estructuradas?					
18	¿Crees usted que la empresa tiene la capacidad de resolver los problemas que se puedan presentar?					
19	¿Usted cree que las reglas y normas se respetan en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.?					
20	¿Usted cree que la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L. genera un ambiente laboral cómodo?					

Gracias por su colaboración

Anexo 2: Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES E INVERSIONES CAJITA S.R.L** y es dirigido por **PACHARI GOMEZ Wendy Tatiana**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar en qué medida la Gestión de Calidad se relaciona con la Planificación en la empresa de transportes e inversiones Cajita S.R.L.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados mediante un documento al gerente general de la empresa. Si desea, también podrá escribir al correo pacharigomez10@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 3: Solicitud de autorización



UCT

FILIAL SATIPO
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Satipo, 14 de Mayo 2020'

SOLICITUD N° 001-2020-ULADECH-SATIPO.

SEÑOR(A):

Rigoberto Alfredo CAJA MUÑOZ

GERENTE GENERAL

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR MI ESTUDIO DE INVESTIGACION DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

Es grato dirigirme a usted con el debido respeto para expresarle mi cordial saludo alumna de la filial Satipo de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Yo Wendy Tatiana PACHARI GOMEZ identificado con DNI N° 71862203, con código de matricula N° 3011181019, del V ciclo, solicito a Ud. su autorización para realizar mi trabajo de investigación de Gestión de Calidad y la Planificación en su empresa para la asignatura de Taller de Investigación I, de la Escuela Profesional de Administración de nuestra Universidad, pudiendo extenderse previa coordinación.

Seguro de contar con la atención, reitero mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente

Wendy Tatiana, PACHARI GOMEZ
DNI: 71862203



CONSTANCIA

EMPRESA TRANSPORTES E INVERSIONES CAJITA S.R.L., con RUC: 20600153791, domiciliado en la AV. MARGINAL N°104–Distrito Pichanaki. Prov. Chanchamayo - Opto. Junín. debidamente representado por el gerente general Rigoberto Alfredo Caja Muñoz, identificado con DNI N° 40232382. Por medio de la presente hace constar:

Que doy permiso a la estudiante, PACHARI GOMEZ Wendy Tatiana identificado con DNI: 71862203, domiciliada en Urb. Playa Escondida S/N, Distrito Rio Negro, Provincia de Satipo, para realizar su trabajo de investigación de Gestión de Calidad y La Planificación que se llevara a cabo en mi empresa de transporte.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

-S EIN!!MIONIS
Rigoberto A. Caja Muñoz, Gerente General

TRANSPORTES E INVERSIONES
"CAJITA" S.R.L.
RUC: 20600153791
RIGOBERTO A. CAJA MUÑOZ Gerente General

Anexo 5: Validación de Instrumento

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DE SATIPO: CASO EMPRESA TRANSPORTE
E INVERSIONES CAJITA S.R.L. – SATIPO, 2020

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para determinar la Relación de la Gestión de Calidad y la Planificación

III. TESISISTA

PACHARI GOMEZ, Wendy Tatiana

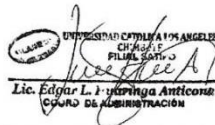
IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo
teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta
y real de la variable en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO: SI NO


Lic. Edgar L. Espinoza Anticonza
COLEGIO DE ABSTRACCIÓN

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DE SATIPO: CASO EMPRESA TRANSPORTE
E INVERSIONES CAJITA S.R.L. – SATIPO, 2020

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para determinar la Relación de la Gestión de Calidad y la Planificación

III. TESISISTA

PACHARI GOMEZ, Wendy Tatiana

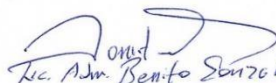
IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo
teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta
y real de la variable en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO: SI NO

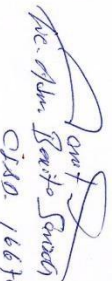

Lic. Adm. Benito Sanzola Nario Fidel
CSD-16676

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación				Recomendaciones
				Pertinencia	Relevancia ²	Claridad ¹		
				SI	No	SI	No	
VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD	control	Elemento	¿Considera usted que el trabajo ofrecido por la empresa es provechoso para usted?	X		X		
			¿Considera usted que la empresa de transporte e inversiones Cajita S.R.L. innova nuevas estrategias en la organización?	X		X		
			¿Usted propone nuevas estrategias para la mejora de la empresa de transporte e inversiones Cajita S.R.L.?	X		X		
	Mecánica	¿La herramienta de trabajo que brinda la empresa de transporte e inversiones Cajita S.R.L. le dio algún inconveniente en su hora laboral?	X		X			
		¿Considera usted que la calidad le sirve como soporte para la explotación de clientes a la empresa?	X		X			
		¿Considera usted que la meta que tiene la empresa sirve para atraer a los clientes?	X		X			
	Organización	Sistema	¿Cree usted que la empresa de transporte e inversiones Cajita S.R.L. planifica bien la calidad de servicio?	X		X		
			¿Cree usted que la estructura organizacional de la empresa cumple con los requisitos esperados para los empleados?	X		X		
			¿Los servicios que ofrece la empresa le llegaron a causar un sentimiento de bienestar a su persona?	X		X		
	Servicio	Satisfacer	¿Cree usted que la empresa logró satisfacer algunas de sus necesidades?	X		X		
			¿Usted como persona se siente satisfecho respecto a los servicios ofrecidos por la empresa?	X		X		
			¿Considera usted que los pasajeros están satisfechos con la calidad que ofrece la empresa de transporte e inversiones Cajita S.R.L.?	X		X		
	Acción	Movimiento	¿Cree usted que los cambios que se desarrollan dentro de la empresa llegan a ser una utilidad para la mejora de prestación de su servicio?	X		X		
			¿Considera usted que la estructura de la empresa contribuye al logro de la entidad?	X		X		
			¿Su plan de actividad llega a cumplirse satisfactoriamente en el entorno laboral al culminar las horas de trabajo?	X		X		
Principios	Física	¿Usted cree que las actividades de la empresa cumplen con las necesidades y aportaciones que necesita cada trabajador?	X		X			
		¿Cree usted que las condiciones de negocio de la empresa están muy bien estructuradas?	X		X			
		¿Cree usted que la empresa tiene la capacidad de resolver los problemas que se puedan presentar?	X		X			
Facultades	Reglas	¿Usted cree que las reglas y normas se respetan en la empresa de transporte e inversiones Cajita S.R.L.?	X		X			
		¿Usted cree que la empresa de transporte e inversiones Cajita S.R.L. genera un ambiente laboral cómodo?	X		X			
			X		X			

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o fenómeno específico del constructo.
Claridad: El ítem es entendido y descrito. Algunas veces el enunciado del ítem es confuso, ambiguo y vago.
Nota: Si se marca se debe sustanciar cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Prof. Adm. Benito Soto
 C.I.A. 16676

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DE SATIPO: CASO EMPRESA TRANSPORTE
E INVERSIONES CAJITA S.R.L. – SATIPO, 2020

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para determinar la Relación de la Gestión de Calidad y la Planificación

III. TESISISTA

PACHARI GOMEZ, Wendy Tatiana

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo
teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta
y real de la variable en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....

.....

APROBADO:

SI

NO



Walter A. Espinoza Osorio
UNIVERSIDAD DE CUENCA
C.A. 1501

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de Evaluación				Recomendaciones		
				Pertinencia		Relevancia ^a			Claridad ^b	
				SI	No	SI	No		SI	No
VARIABLE 1: GESTION DE CALIDAD	control	Elemento	¿Considera usted que el trabajo ofrecido por la empresa es provechoso para usted?	X		X		X		
			¿Considera usted que la empresa de transporte e Inversiones Cajita S.R.L. innova nuevas estrategias en su organización?	X		X		X		
			¿Usted propone nuevas estrategias para la mejora de la empresa de transporte e Inversiones Cajita S.R.L.?	X		X		X		
	control	Metodica	¿La herramienta de trabajo que brinda la empresa de transporte e Inversiones Cajita S.R.L. le dio algún inconveniente en su hora laboral?	X		X		X		
			¿Considera usted que la calidad le sirve como soporte para la captación de clientes a la empresa?	X		X		X		
			¿Considera usted que la meta que tiene la empresa sirve para atraer a los clientes?	X		X		X		
	control	Sistema	¿Cree usted que la empresa de transporte e Inversiones Cajita S.R.L. planifica bien la calidad de servicio?	X		X		X		
			¿Cree usted que la estructura organizacional de la empresa cumple con los requisitos esperados para los empleados?	X		X		X		
			¿Los servicios que ofrece la empresa le llegaron a causar un sentimiento de bienestar a sí mismo?	X		X		X		
	control	Satisfacer	¿Cree usted que la empresa logró satisfacer algunas de sus necesidades?	X		X		X		
			¿Usted como persona se siente satisfecho respecto a los servicios ofrecidos por la empresa?	X		X		X		
			¿Considera usted que los pasajeros están satisfechos con la calidad que ofrece la empresa de transporte e Inversiones Cajita S.R.L.?	X		X		X		
	control	Mejoras	¿Cree usted que los cambios que se desarrollan dentro de la empresa llegan a ser una utilidad para la mejora de prestación de su servicio?	X		X		X		
			¿Considera usted que la estructura de la empresa contribuye al logro de la calidad?	X		X		X		
			¿Su plan de actividad llega a cumplirse satisfactoriamente en el entorno laboral al calibrar las horas de trabajo?	X		X		X		
control	Acción	Física	¿Usted cree que las actividades de la empresa cumplen con las necesidades y aptitudes que necesita cada trabajador?	X		X		X		
			¿Cree usted que las condiciones de negocio de la empresa están muy bien estructuradas?	X		X		X		
			¿Cree usted que la empresa tiene la capacidad de resolver los problemas que se puedan presentar?	X		X		X		
control	Principios	Reglas	¿Usted cree que las reglas y normas se respetan en la empresa de transporte e Inversiones Cajita S.R.L.?	X		X		X		
			¿Usted cree que la empresa de transporte e Inversiones Cajita S.R.L. genera un ambiente laboral cómodo?	X		X		X		
			¿Usted cree que la empresa de transporte e Inversiones Cajita S.R.L. genera un ambiente laboral cómodo?	X		X		X		
control	Principios	Facetas		X		X		X		

^aPertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
^bRelevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o característica específica del concepto.
 Nota: Si el ítem no es pertinente o relevante en absoluto, alguna el enunciado del ítem, es correcto, preciso y claro.

^aNota: Si la relevancia de los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 6: Base de datos SPSS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	D1	D2	D3	V2	D4	D5	
1	5	2	3	3	4	2	4	3	4	2	3	2	5	4	4	5	5	4	5	5	37	13	13	11	37	18	19	
2	3	1	4	3	2	3	4	2	4	2	2	3	5	4	5	5	5	4	5	5	33	11	11	11	38	19	19	
3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	2	1	5	4	4	5	5	5	5	4	30	10	10	10	37	18	19	
4	1	5	2	1	3	2	2	2	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	27	9	9	9	39	19	20	
5	3	3	1	3	1	2	5	2	3	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	30	10	10	10	38	19	19	
6	2	2	4	2	4	3	1	2	2	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	32	10	10	12	36	18	18	
7	1	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	5	5	4	5	3	5	4	24	9	9	6	34	17	17	
8	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	30	10	10	10	38	20	18	
9	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	5	4	3	4	5	4	3	22	7	7	8	32	16	16	
10	1	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	28	9	9	10	37	20	17
11	4	2	2	1	3	4	1	2	3	3	3	1	4	5	5	5	4	5	4	5	29	9	10	10	36	19	18	
12	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3	5	4	21	7	7	7	29	13	16	