



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES

CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y

MEJORA CONTÍNUA EN LAS MYPE DE SERVICIO DE

TELECABLE-LA UNIÓN, SAN CLEMENTE (PIURA) 2017

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO

ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS

AUTOR:

JHEAN CARLO MONTENEGRO TIMANA

ASESOR:

DAVID RONDOY VILLARREAL

PIURA _ PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas
Presidente

Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño
Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima
Miembro

Dra. Mercedes Raneé Palacios de Briceño
Asesora

DEDICATORIA

A mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, sobre todo por ser un ejemplo a seguir.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar, porque siempre me apoyaron en todo lo que necesite, a mis tíos por sus sabios consejos que me brindaron y especialmente a mis abuelos porque fueron el motivo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A los empresarios MYPE dedicados al rubro servicio de Telecable, que fueron quienes me permitieron desarrollar mi proyecto de investigación. Y finalmente a mis amigos por sus aportes que me brindaron en este proyecto.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE de servicios de Telecable, La Unión- San Clemente (Piura) 2017, la metodología presenta un nivel descriptivo y un diseño no experimental y transversal, la población de la investigación está conformada por las 02 MYPE del rubro servicio de Telecable, La unión- San Clemente (Piura), donde la muestra para la variable gestión de calidad está conformada 139 clientes del servicio; y para la variable mejora continua se conforma 31 trabajadores de las MYPE.

La técnica de recolección de datos es la encuesta mediante el instrumento el cuestionario.

Palabras Claves: Gestión de calidad, mejora continua, MYPE, Telecable.

SUMMARY

The main objective of this research work was to determine the characteristics of quality management and continuous improvement in the services of Telecable, La Unión-San Clemente (Piura) 2017, the methodology has a descriptive level and a design nonexperimental and transversal, the research population is made up of the 02 SMEs of the Telecable service, La unión- San Clemente (Piura), where the sample for the variable quality management is made 139 clients of the service; and for the continuous improvement variable it is 31 workers of the MYPE The technique of data collection is the survey using the instrument the questionnaire.

Key words: Quality management, continuous improvement, MYPE, Telecable.

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
SUMMARY	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA	12
2.1 Antecedentes	12
2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD	20
2.2.1.1 CONCEPTO	20
2.2.1.2 Importancia de Gestión de calidad	20
2.2.1.3 Características de Gestión de calidad	20
2.2.1.4 La calidad del servicio	21
2.2.1.5 Servicios adicionales en la gestión de calidad	22
2.2.2 Mejora Continua	22
2.2.2.1 Concepto	22
2.2.2.2 Importancia de mejora continua	23
2.2.2.3. Características de mejora continua	23
2.2.2.4 Estrategias de mejora continua	24
2.2.2.5 Niveles de mejora continua	25
2.4 HIPÓTESIS	25
III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1 Diseño de investigación	26
3.2 Población y muestra	27
3.3 Matriz de operacionalización de las variables.....	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5 Plan de análisis	32
3.6 Matriz de consistencia	33
3.7 Principios éticos	35
IV RESULTADOS	36

4.1- Resultados	36	4.1.1 Variable	
Mejora Continua	38	TABLA 08	
	40		
4.2- Análisis de resultados	41	Gestión de calidad	
	41		
4.2.2 Con respecto a Mejora continua	43		
V CONCLUSIONES	47		
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48		
ANEXOS	51		

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Caracterización de gestión de calidad y mejora continua en las MYPE rubro servicio de tele cable la Unión San Clemente Piura, 2017; pertenece a la línea de investigación “Gestión de calidad y formalización en las MYPE en el Perú”, línea asignada por la escuela profesional de Administración de “ULADECH – PIURA” comprende al campo disciplinar promoción de las MYPE y se vincula con la variable gestión de calidad.

El trabajo de investigación será de gran utilidad ya que en la actualidad la MYPE y pequeñas empresas conforman un gran sector mediado y pequeño, estando motivado por el mal servicio de Telecable que me permitirá un planteamiento de mejora del servicio proponiendo una excelente gestión de calidad.

En la sección de la micro y pequeña empresa en la Región Piura, está determinado mayoritariamente por unidades económicas de pequeña escala, conocidas como micro empresas, las cuales son de carácter familiar, mayoritariamente informales y que se conservan a nivel de economías de subsistencia. Para situarnos, en primer lugar, es de interés delimitar el concepto de MYPE, A nivel del ciudadano medio una MYPE se considera una empresa en la que el “empresario” es elemento dinamizador del movimiento empresarial que cuenta con unos patrimonios limitados, tanto financieros Como de personal, y en muchos de los casos se constituyen como trabajadores únicos de la actividad, siendo sus ventas sencillas. Se identifica la empresa con el empresario. Si bien, este concepto nos permite intuir una MYPE no así nos permite hacer una clasificación, dado los elementos tan genéricamente con los que se define. Por ello, diferentes establecimientos han determinado criterios para poder desarrollar. (Sevilla, 2009)

La generalidad de las naciones de América Latina se halla presuimos por dificultades generales, como ya la escasez, es el argumento en el cual se basan o se despliegan la totalidad del micro y la pequeña compañía las cuales se localizan en zonas rurales, zonas urbanas y en unos las porciones del patrimonio. Las organizaciones simbolizan un gran viable para el desarrollo financiero, progreso nacional y reproducción de cargo en la zona. Por lo tanto, solo una pequeña proporción de estas microempresas tiene dirección a bienes bancarios, engloba marcar que la contingencia de conseguir estos tipos o ya sean otros de soporte define su desarrollo y asimismo no reconoce que desplieguen un gran fragmento de su viable, existiendo este un máximo reto hacia las microempresas.

Actualmente, el trabajo que llevan las MYPE es notable, no solo asumiendo su tributo a la reproducción de ocupación, además fundamentando su cooperación en el perfeccionamiento socioeconómico de los círculos en donde se trasladan.

El Perú es un país ambicioso, nos encontramos entre los sitios crecidamente de Latinoamérica. El emprendedor es aquel individuo que posee un pensamiento, que la descubre como una proporción y forma cualquier cosa hacia hacerla contexto. Ya que los emprendedores poseen perspectiva, entusiasmo, importe, perseverancia, están al tanto de lo que aspiran e indagación en ello.

Hoy en día en el Perú, las MYPES contribuyen, cerca de, el 40% del P.B.I, son una de las ascendentes potenciadoras del desarrollo financiero del país. En grupo, las micro y pequeñas organizaciones forman el 47% del oficio en América Latina, existiendo esta una de las peculiaridades más resaltadas de este prototipo de mercados. Acorde a las micro y pequeñas empresas van desarrollándose, nuevas van surgiendo. Esto intensifica el

patrimonio, digno a que la generalidad de las organizaciones huya en escasez de un año, las que permanecen en este período se volverán cada vez más responsables en la empresa, aumentarán su cabida de elaboración, solicitarán de a más trabajadores y contribuirán con progenitores impuestos hacia el Estado. (Marcelo y Vila, 2016)

En nuestro país las micro y pequeñas empresas poseen mayor importancia cada año. Contribuyen el 42% al PBI nacional, acogen al 60% de la población económicamente activa del país, creando fuentes de trabajos formales e informales, además son el importante motor de la actividad productiva en la región Piura.

Nuestra constitución consagrada una economía social de mercado que como dicta el tribunal constitucional. Es una condición importante del Estado Social y Democrático de Derecho que debe ser ejecutada con responsabilidad social y bajo la creencia de los valores constitucionales de libertad y justicia. En este contexto, le corresponde al Estado ejercer su rol organizador del empleo respetando el Principio de igualdad conforme al cual se debe tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales.

La especialista Brenda, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, responsable del Centro de Asesoría Microempresaria de la Universidad de Piura, capacitadora y asesora de MYPES regionales, expone su importancia. De acuerdo al marco legal actual, debe tener ventas menores de 1700 UIT, que son cerca de S/ 6 205 000, al año; tener menos de 100 trabajadores. Casi el 98% de empresas tienen esta especialidad (Solapó, 2012).

Consideramos que a partir de hoy el Consejo Regional de la Micro y Pequeña Empresa (COREMYPE), se comprometen dar iniciativas e ideas de políticas que promuevan el impulso de las MYPES a nivel local, acompañadas de eventos crediticios con intereses blandos a los que puedan tener acceso” expresó.

Actualmente, en el retornarán cada vez más acreditadas en el mercado, aumentarán su capacidad de fabricación, solicitarán de más mano de obra y contribuirán con mayores tributos al Estad, El nivel de informalidad en las micro y pequeñas empresas (Mypes) ha alcanzado al 96% de un total de 138 mil que se registra en la región Piura, según revelaron empleados de la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide) durante la apertura de su nuevo Centro de Desarrollo Empresarial (CDE).

Explicó que la formalización va más allá de una cuestión de patriotismo para cumplir con obligaciones tributarias, pues es realidad, se trata de una decisión económica con beneficios directos como acceso a capital para aumento de la industria. Una dura tarea frente al abrumador panorama del 4% de formalización que existe en la región. Una prueba de ello sería la estadística que proyecta una revisión a la plataforma virtual de la Oficina Nacional del Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), en que solamente dos compañías piuranas se formalizaron en dos años de trabajo. (García, 2014)

En el departamento Piura, según el tamaño de empresa, las MYPES mojaron el 31.9 % de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, esto es 283 mil 701 trabajadores. La mayor cantidad de mano de obra se hallan en las ramas de actividad económica extractiva con 34.9 % y servicios con 24.4 %, así lo dio a conocer el Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL), en base a la información de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) en el año 2015. Del total de trabajadores que integran las MYPES el 77.6 % son varones; según grupos de edad los ocupados se concentran en la población de 14 a 29 año, en un 38 % y de 30 a 59 años un 57 %; y como nivel educativo culminado lo conforman en mayor porción aquellos que culminaron la primaria y secundaria. (RRP, 2016)

A nivel de ambiente externo o microambiente, se halla el factor político legal compuesto por los vínculos de estatutos, leyes y ordenanzas señalados por las porciones oficiales a manera de los Ministerio de Trabajo, Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Registros Públicos, Ministerios de transportes y comunicaciones. Estos organismos cumplen como funciones, para ejercerlas, emiten normas y regulaciones, así el Estado interviene en la economía mediante la política monetaria y fiscal, así como mediante medidas de distintos mercados como el laboral (sueldos mínimos, derechos y obligaciones del trabajador y empresario, contratación temporal, etc.) y los mercados financieros.

Los empresarios MYPE, poseen un conocimiento práctico del mercado en el que incursionan basados en prueba y error, no tienen un conocimiento positivo sobre cómo se debe dirigir el negocio, consta de falta de conocimientos del entorno y del mercado en que se hallan incursionando, así como falta de innovación, tecnología y falta de capacitación.

Los valores ecológicos son otro aspecto de importancia creciente, reflejo del nivel de progreso de la sociedad actual. Respetar las condiciones físico-ambientales, bioclimáticas, los recursos naturales en general, es hoy esencial para gran número de actividades y empresas. Siendo el ministerio de cultura porque las empresas de cable visión con las normas establecidas, cuidando en medio ambiente, buscan formas de solucionar sus problemas, a pesar del apoyo ofrecido por las entidades gubernamentales, además son reacios a la asociación debido a la falta de confianza y de dirigentes comprometidos a impulsar el proyecto que busque el beneficio del grupo y no de intereses personales, presentándose ésta como una debilidad de fuerte impacto.

Los procedimientos de televisión por cable poseen un cambio desde el inicio de que existieron, estos procedimientos cada día se fueron creciendo para resguardar una escasez de la empresa, por lo tanto, con el transcurso del lapso se tienen más estudios ejecutando las ventajas de sus servicios básicos y de sus relaciones sistemáticas.

Hoy el 80% de los productos que facilita una red de comunicación telegráfica por cable son productos respectivos con la televisión, ya que el otro 20% del producto de internet, lo que se intenta con el estudio de estos progresos especializados es que se inventan estas comisiones mediante un corto plazo.

La proporción del 80% de las redes sociales de cable con lo que calculan, no proporciona ningún producto adicional basado en la televisión, esto se costa a parte de la petición de los productos de transmisión por cable no han existido conforme recibidas por el proveedor, pero en la zona de la región norte ha cubierto la gran parte de la demanda debido que se ha implementado la señal satelital llegando así a zonas donde antes no se podía llegar.

El emprendedor de las MYPE no cuenta con el talento humano idóneo. También se caracterizan porque han decidido abrir su negocio porque no encuentran trabajo, o porque están insatisfechos en el empleo actual, por lo que no poseen conocimiento técnico ni experiencia para gestionar el negocio. Trayendo nuevas ideas de nuevos negocios los cuales se desarrolla en el transcurso del tiempo permitiéndonos saber de acuerdo la aceptación del cliente. De acuerdo al Ministerio de la Producción, 99.2% del total de compañías formales son MYPE. A pesar de su gran número, las MYPE contribuyen con menos del 8% de la recaudación de impuesto a la renta (IR). Sin embargo, su relevancia se debe a que emplean crecidamente el 85% de la Población Económicamente Activa.

Por lo tanto, el emprendedor, se determina por no automatizar educadamente el lapso y no transportar una inspección de lo que es sus entradas y salidas, y efectúan las introducciones en argumentos particulares. Asimismo, los emprendedores peruanos, el 91% esperan recobrar ligeramente el valor de inverso, ya en un lapso inmenso de dos años. (Sánchez, 2011). También se caracterizan porque han decidido abrir su negocio porque no encuentran trabajo, o porque están insatisfechos en el empleo actual, por lo que no poseen conocimiento técnico ni experiencia para gestionar el negocio.

Con respecto a los factores socioculturales, tenemos un país pluricultural pero estamos regidos por zonas que comparten un mismo sistema cultural por lo que no es difícil si zonificamos la atención en diferentes lugares, actualmente nos enfocamos a la zona norte se incluye las pautas culturales dominantes, el nivel educativo, la tasa de crecimiento de la población, la distribución por edades, la movilidad; el nivel de formación general y específica; los sistemas de valores y creencias, las normas de conducta que influyen en la demanda de ciertos sectores. Ya que es importante para el desarrollo de la MYPE.

Los fenómenos naturales afectaron las MYPE de servicio tele cable en la infraestructura como en el servicio, teniendo fallos y cortes de servicios, desvíos de señales y en sus antenas teniendo fallas y como empresas también perdidas.

Los proveedores de las comunicaciones telegráficas solicitan de recursos completos a sus inconvenientes de procesos, los recursos generales procuran que, al pactar los productos de acople red de servicio público, se acuerden únicos los productos precisos con la propia organización. El progreso científico de las comunicaciones queda extendiendo a lo que forma los productos inalámbricos, asimismo los productos de tira amplia, por lo tanto las redes de cable asumen una gran conformidad, un factor importante que ha afectado

a las MYPE y en especial al rubro Telecable es el fenómeno del niño el cual directamente ataco a la fibra óptica con que funcionan estos por lo que las diversas empresa han tenido que invertir en la sustitución de los mismos así como el mantenimiento de sus antenas para poder mejorar la calidad de sus señal.

En el Perú actualmente existen 301 transmisoras de televisión, de las cuales 25 operan en Lima. En lo que se refiere a receptores de televisión, en 1997 había 3 060 000 en todo el país; y por cada mil habitantes, 112. De los siete canales de Lima más recordados, ocupa el séptimo lugar el canal del Estado (TV Perú), cuya señal se transmite a nivel nacional y en cuya programación hay importantes espacios culturales.

En Perú las primitivas comunicaciones por cable se establecieron en el año 1982. Ese año Panamericana Televisión pretende arrojar una prestación indigno el seudónimo del Cable, pero no obtuvo un máximo triunfo. El propio período una organización nombrada como TVS emprendió a cablear la localidad de Iquitos, evolucionándose como el primer método de cable con un gran triunfo en nuestro País.

Los productos crecidamente populares al nivel nacional con, Movistar TV este especialista corresponde al Conjunto Telefónica del País, brinda una prestación por cableado de cobre y vía satélite, con métodos de decodificadores analógicamente y manuales, con indicación SD y HD DIRECTV este ejecutor es una sucursal de la universal DIRECTV de EEUU.

Cable Visión operador independiente que nació en Santa Anita y ahora cubre una gran zona del norte del país en especial del bajo Piura, cable Smart operador independiente que nació en Sechura y ahora cubre una gran zona del bajo Piura. Empresas en estudio: Nuestra empresa Cable Visión aparece en la Provincia de Sechura, indigno a la orientación

de multitud de emprendedora con la intención, brindando el favor a residencia de transmisión por cable.

En una iniciación los productos se brindaron con un restringido dígito de conductos y en cuanto antes a la cobertura solo resguardábamos los establecimientos personales adyacentes a nosotros asiento de sistematizaciones, situada en la provincia.

Presentemente, íntegro a nuestro desarrollo mantenido, existimos al progreso de los nuevos adelantos científicos, es por ello asiduamente modernizamos nuestros dispositivos con el propósito de prometer una excelente prestación.

La misión del personal, tanto como funcionario, también ejecutivo, promete a todos los clientes el mayor esparcimiento, al aumento naciente indagación asimismo proteger al día a día con los adelantos actualmente.

La matriz foda en el servicio de telecable presenta cuatro factores importantes a detallar de la siguiente manera: Las fortalezas de las MYPE del rubro telecable se basa en el 70% de su infraestructura disponible además existe una buena imagen de la empresa de telecable, siendo respaldado por el gobierno local. Teniendo como elementos positivos que posee el negocio y que constituyen los recursos para la consecución de tus objetivos. Algunos ejemplos podrían ser: claridad de objetivos, capacitación recibida, motivación, decisión, voluntad, formalidad en los tratos, responsabilidad, etc.

La oportunidad que presenta el servicio de telecable es captar mayor porcentaje de usuarios, así como el pago de sus recibos en la comodidad de su casa, implantando el servicio de internet, brindando dos servicios a la vez, mejorando la calidad de atención al cliente. Aprovechando para el logro efectivo de sus metas y objetivos. Estos pueden ser de tipo social, económico, político, tecnológico, etc. Algunas menciones serían: apoyo de otras organizaciones, nueva tecnología, una necesidad desatendida en el mercado, etc. Las

debilidades de las empresas de telecable se basa en la poca experiencia del personal actual en esta actividad, existiendo tecnología que debe ser remplazada por una más actualizadas y mejorando la infraestructura de su local. Teniendo factores negativos que se tienen y que se constituyen en barreras u obstáculos para alcanzar las metas propuestas. Por mencionar algunos ejemplos: carencia de objetivos claros y alcanzables, falta de recursos, mal manejo de situaciones, mal manejo de recursos, informalidad, poca ética, desorden, etc.

Dentro de las amenazas que presenta el servicio son vulnerables a la aparición de nuevas empresas con el mismo producto y servicio, La duda que se pueda crear en los clientes por ser nuevos en esta área. Dando mayor tecnología satelital usada por la competencia ya que el avance tecnológico se ha dado en las últimas décadas como la tecnología HD.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPES rubro telecable La Unión San Clemente Piura 2017? Y como objetivo general tenemos, identificar las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE servicio de telecable en La Unión San Clemente Piura, 2017. A la misma vez como objetivos específicos, Determinar la calidad del servicio de telecable La Unión San Clemente - Piura; 2017, Conocer la importancia del servicio tele cable La Unión San Clemente - Piura; 2017, conocer las estrategias de mejora continua del servicio de telecable La Unión, San Clemente - Piura, 2017, identificar los niveles de mejoramiento continuo de las MYPES del servicio de tele cable La Unión - Piura; año 2017.

El presente proyecto de investigación se justifica de manera Práctica ya que es una investigación ya que se realizara con la finalidad de lograr determinar las características

de la MYPE ya que debido a la actualidad solo se basan en la experiencia para emprender un negocio, por esta razón muchas veces no logran alcanzar sus objetivos deseados, por ello es muy importante que las MYPE tengan la capacidad de diseñar estrategias de mejora para que ante cualquier problema que se presente poder darle solución con los conocimientos y estrategias adquiridos. Para ello se indagará por diversas fuentes de investigación con la finalidad de obtener un mayor conocimiento de las MYPES buscando información sustancial, respecto a las características de gestión de calidad y mejora continua. En las MYPE.

La Universidad católica los Ángeles de Chimbote (ULADECHS CATÓLICA) según la SUNEDU de acuerdo de la ley universitaria N° 30220, artículo 45° inciso 45.1 ha determinado que para obtención del grado académico de bachiller se requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero de preferencia inglés o lengua nativa.

La investigación se dice que es Teórica ya que esta investigación se ha recurrido al autor (Benítez, 2010). Con el libro titulado “La Calidad y sus Sistemas de Gestión” donde considera la variable gestión de calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo.

Asimismo, se ha recurrido al autor (Harrington,2007) con su libro titulado “Mejora continua” donde considera que la variable Mejora continua significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, que cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

La investigación aplicará la metodología científica, donde se dará uso de fuentes estadísticas para recaudar, calcular la muestra y analizar la interpretación de datos de tal forma que se recaben datos adecuados para profundizar la investigación y conocer la problemática que se da en las MYPES.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Bracho (2010) Estableció en su Tesis titulado “Gestión de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de Venezuela”. En la Universidad Rafael Bellosillo Chacín; República Bolivariana de Venezuela. El eje central teórico con el cual se estudió la variable: Gestión de calidad, se encuentra en los ocho principios de calidad enumerados por la Norma ISO 9000 en su versión 2000. El tipo de investigación fue descriptivo y el diseño, No experimental, de Campo. Se llegó a la conclusión que en estas empresas no existe un enfoque claramente orientado hacia el cliente, aunque cuentan con un liderazgo definido, la participación del personal en sus procesos ha sido baja y en general no cuentan con un sistema de gestión de calidad definido.

Gómez (2014) Estableció en su Tesis titulado “Las pymes y el crecimiento económico en Colombia (años 1990-2000)”. En la Universidad Pontificia Universidad Javeriana, Colombia. Concretamente, al mirar la evolución de las PYMES en Colombia, en el siguiente estudio se observa como a pesar de las políticas de estímulo a estas clases de empresas; se llegó a la conclusión que el comportamiento observado de las PYMES en Colombia en los años 90s y 2000, tienden a sugerir la presencia de efectos tales como, cambio tecnológico y/o incremento en la dependencia de la gran empresa; ambas

posibilidades con impacto no muy claro sobre crecimiento no empobrecedor, por los posibles efectos sobre el empleo.

Pinilla (2011) Señalo en su Tesis titulado “Desarrollo de una estrategia de posicionamiento y plan de implementación basado en la estrategia de turismo Chile 2010-2014 para el mercado prioritario de Estados Unidos”. En la Universidad de Chile; Chile.

Se realizó un estudio de las principales características de la de la industria turística de Chile; se definió el plan de posicionamiento e implementación a partir del ya establecido plan de acción de Turismo 2010 – 2014 de Turismo Chile y las recomendaciones establecidas previamente para el mercado de Estados Unidos. Esto a través del esquema de modelo de negocios CANVAS, de la teoría de marketing, y de las restricciones y planes ya definidos en el Plan de Acción mencionado.

Gutiérrez (2014) Señalo en su Tesis titulado “La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas”. De la Pontificia Universidad Católica del Perú; Perú. Se describe que el servicio educativo sea de calidad todos sus procesos deben estar perfectamente identificados, controlados y gestionados eficaz y eficientemente y esto se da mediante un adecuado Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Es dentro de este marco que la investigación buscó determinar la influencia de la implementación del SGC en base a la norma ISO en tres experiencias educativas (universidad, instituto y escuela superior) y se concluye que uno de los resultados más importantes fue demostrar que factores externos como internos repercuten directamente en la implementación del SGC y la implementación trae consigo beneficios tales como mejorar el desempeño operacional ya que al tener identificados todos los procesos se reduce la incertidumbre y se evitan pérdidas.

Atalaya (2016) Determino en su Tesis titulado “Propuesta de mejora del

proceso productivo de elaboración de galletas, para incrementar la productividad de una empresa galletera de la ciudad de Cajamarca”. De la Universidad Privada del Norte; Perú.

Esto ayudará a incrementar la productividad de una empresa galletera de la ciudad de Cajamarca. Para dar solución a estos problemas se planteó hacer, diagrama de procesos, ciclo de producción, ergonomía para mejorar las posturas del operador y también plan de calidad para el producto de galletas. En conclusión, se determinó que la empresa aplicando estos métodos en la mejora planteada, o arrojó resultados como: la eficiencia del proceso se llegó a aprovechar a un 82%, así como también, la producción aumento de un 3% más, por otro lado, el ciclo de producción bajo a 22.7 min/Bach, otro indicador que también se mejoro es el tiempo estándar el cual se redujo a 168.5 min/Bach, y por último se aplicó un plan de calidad para el producto.

Jara (2015) Con su Tesis titulado “Gestionar la calidad por procesos para mejorar la competitividad en la empresa global plastic S.A.C. Los Olivos 2015”. De la Universidad Cesar Vallejo; Lima-Perú. La presente investigación tiene por objetivo determinar la mejora de la calidad del proceso en la competitividad interna del proceso de inyectado de la empresa Global Plastic S.A.C. y se concluye que los indicadores de la competitividad, la productividad y reducir los costos. Como resultado de la investigación se determinó que la calidad de proceso mejoró significativamente la competitividad interna del área de Inyectado de la empresa Global Plastic S.A.C.

Cachique (2016) Con su Tesis titulado “Caracterización de formalización y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro zapaterías en la ciudad de Tarapoto-Provincia de San Martín, Período 2016”. De la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; Piura. La investigación determina la relación entre las entre la formalización y la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas-MYPES del sector comercio-

rubro de zapaterías del distrito de Tarapoto de la Provincia de San Martín. Se concluyó Carenia de políticas gubernamentales promotoras de financiamiento, el alto costo del capital, las restricciones en su otorgamiento principalmente las referidas a las garantías y la falta de cultura crediticia, constituyen entre otros, aspectos que repercuten negativamente en las pequeñas y microempresas, ya que ellas no pueden hacer frente a sus necesidades financieras para propender su desarrollo.

Núñez (2012) Con su Tesis titulado “Evaluación y mejoramiento del nivel de servicio a través de indicadores de calidad de cafetería UDEP”. De la Universidad de Piura. La presente tesis tiene como objetivo identificar y elaborar indicadores que nos permitirá controlar y ayudar a obtener mejoras de calidad de servicio de cafetería Universidad Privada de Piura. se presentan las conclusiones y recomendaciones que ayudarán a la mejora de la calidad del servicio y que se han obtenido como resultado de la información estudiada a lo largo de esta tesis. es importante mencionar la utilidad de los indicadores de calidad, que es la razón principal de este estudio, diseñar un método a través de indicadores de calidad que no solo permitan identificar las deficiencias del servicio sino también evaluarlas, convertir lo intangible a tangible.

Cueva (2015) Con su Tesis titulado “Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones”. De la Universidad de Piura. La presente En primer lugar dar a conocer la escala SERVQUAL, una nueva metodología para medir la calidad de servicio, muy utilizada en el mundo de servicios, pero poco aplicada en nuestro país. y en segundo lugar, aplicar dicha metodología a una típica empresa de servicios, de modo que se pueda determinar el grado de satisfacción de los clientes y pueda servir de herramienta a los directivos para implementar prácticas de mejora. Lo más interesante de este modelo es la forma gráfica y

clara de presentar los resultados obtenidos luego de aplicarlo, lo que permite a los directivos tomar decisiones rápidas y enfocarse en las características que verdaderamente influyen en la satisfacción total del cliente al recibir un cierto servicio.

Severin (2014) Con su investigación denominada “Mejora continua de los procesos de implementación de mantenciones a servicios transaccionales de pago y recaudación”. perteneciente a la Universidad de Chile; Chile. Para lograr esto es necesario mejorar la coordinación de la ejecución de las actividades, proveer información de gestión a los supervisores del proceso y contar con una manera de evaluar y mejorar el proceso de forma continua. La metodología propuesta se basó en la implementación del motor de procesos Bizagi para diseñar y ejecutar el proceso de gestión e implementación de incidentes, el monitoreo del proceso en línea por medio de Paneles de Control y la generación de información de los, que fueron analizados utilizando la técnica de minería de procesos para una la mejora continua del proceso. Se concluyó que cualquier empresa de desarrollo de software e incluso, cualquier empresa que posea procesos de negocio y que requiera gestionarlos de forma eficiente y mejorarlos de forma continua.

Patiño (2009) Con su investigación denominada “Análisis comparativo de la situación de una pyme, antes y después de la aplicación de un plan de intervención en comunicaciones internas, para generar una propuesta aplicable a otras pymes del sector exportador cafetero”. Perteneciente a la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá; Colombia. La presente Tesis tiene como objetivo demostrar la importancia y la incidencia de la comunicación interna en el resultado general de la gestión empresarial de una Pyme y la indispensable necesidad de contar con el compromiso de la alta gerencia en el desarrollo de una estrategia dirigida a mejorar dicha comunicación. Y se concluyó que la importancia y la incidencia de la comunicación interna en el resultado general de la gestión empresarial

de una Pyme y la indispensable necesidad de contar con el compromiso de la alta gerencia en el desarrollo de una estrategia dirigida a mejorar dicha comunicación.

Vega (2014) Con su investigación denominada “Diseño de un plan estratégico para la empresa imsofec con sede en Quito para el periodo 2016-2021”. Perteneciente a la Universidad Internacional del Ecuador. Se realizó un estudio del macro entorno en el sector de servicios petroleros en el Ecuador; con la obtención de esta información se determinaron los principales problemas que afectan al sector. Se concluye que IMSOTEC tiene grandes fortalezas y oportunidades que aprovechar para lograr los objetivos planteados en este trabajo, y que sus debilidades y amenazas pueden ser sorteadas a través del cumplimiento de las actividades plasmadas en el plan de acción. Estas recomendaciones han sido acogidas y establecidas en la empresa como actividades a cumplir con resultados visibles casi inmediatamente.

Ossa; Núñez y Hidalgo (2014) Con su investigación denominada “Propuesta para reducir las horas extras del área de producción de un astillero aplicando incentivos y otras alternativas a través de herramientas de mejora continua”. Perteneciente a la Universidad Peruana de Ciencias; Lima. La presente tesis consiste en desarrollar alternativas de solución y encontrar la adecuada para la problemática del área de producción de un astillero, al contar con una excesiva cantidad de horas de sobretiempos de trabajo. El objetivo central es disminuir los gastos elevados producto de las horas de sobretiempos que se realizan en el astillero. Se concluye que la implementación de las soluciones antes mencionadas, logrará eliminar la mala práctica orientada a la demora de los trabajos durante el horario normal para realizar los trabajos en horas extras con la finalidad de poder lograr la correspondiente compensación económica, puesto que el trabajador supliría esa necesidad básica.

Hanco (2016) Con su investigación denominada “Propuesta de mejora en el proceso de desarmado y evaluación de motores en la empresa distribuidora Cummins del Perú”. Perteneciente a la Universidad Privada del Norte; Lima. La presente tesis consiste con la finalidad de tener mejorar la gestión de los procesos implementando mejoras para evitar tiempos muertos. Se concluye con la identificación de las etapas del proceso de desarmado y evaluación de motores, e incluso se identificaron las fases, lo cual permitió identificar aquellas fases o etapas que presentaban la mayor incidencia en la generación de tiempos muertos. Con la aplicación de la herramienta de 8 desperdicios se pudo identificar hasta siete actividades las cuales tienen la finalidad de optimizar los tiempos en los procesos. Palabras clave: Mejora de procesos, Herramienta de los 8 desperdicios, desarmado y evaluación de motores Diésel.

Quiñonez y Salinas (2016) Con su investigación denominada “Sistema de mejora continua en el área de producción de la empresa textiles betex s.a.c”. Perteneciente a la Universidad San Martín de Porras; Lima. La presente investigación habla sobre propuesta de pretendía mediante la aplicación del ciclo PHVA, ahorrar costos, elevar el bienestar del personal, reducir defectos y lograr un incremento en la productividad de la empresa Textiles Betex, dedicada a la fabricación de calcetines. Con todo lo expuesto se concluye que el incrementó la productividad de las líneas de producción de caballero, bebe y dama en un 3.34%, 10.38 % y 4.45% respectivamente. El análisis económico del estudio realizado, en un escenario pesimista, da un VAN de S/.1 361 y una TIR trimestral de 11%, que son valores mayores a lo esperado por los empresarios de la empresa.

Távora (2014) Con su investigación denominada “Mejora continua del

sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura”. Pertenece a la Universidad Nacional de Piura. La presente investigación enfoca un estudio referido a la Mejora del Sistema de Almacén para Optimizar la Gestión Logística de la Empresa Comercial Piura, teniendo como objetivo proponer una mejora en esta parte de la cadena de suministros. Se concluye con un plan operativo administrativo que fije las acciones a seguir, basándose en un análisis de la situación actual que identifique el problema y justifique la creación del plan, estableciendo objetivos, importancia, metas y un plan de mercadeo adecuado para optimizar la eficiencia y eficacia, mejorando la gestión empresarial y volviendo a las empresas más rentables y competitivas.

Rosado (2015) Con su investigación denominada “Propuesta de mejora en el proceso de empacado de mangos para exportación”. Pertenece a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. La empresa en estudio se dedica al proceso, encajado y exportación de frutas, específicamente mangos. El propósito de este proyecto de investigación es analizar, diseñar e implementar una propuesta de mejora al problema que presenta esta empresa en sus procesos de su Línea de Producción para el mercado estadounidense. La cual es el alto porcentaje de mango descartado. Se concluye este trabajo de investigación se incrementó en un 50% el área de la recepción y almacenamiento inicial del mango, se instaló nuevos sistemas de refrigeración y ventilación, y se uniformizó el uso de un único recipiente para el almacenamiento de la fruta.

Oliveros (2012) Con su investigación denominada “Mejora en la gestión de las energías renovables en la micro y pequeña empresa en el Perú”. Pertenece a la Universidad de Piura. Con el objetivo de poner al alcance del empresario MYPE en Perú, una herramienta que le permita contar con energía renovable para satisfacer sus necesidades energéticas de manera

sostenible, afrontando paralelamente el aumento constante de los costos de la energía comercial, se presenta en esta Tesis, una propuesta de Modelo de Gestión alternativo que puede adaptarse a diversos pisos ecológicos para responder a la rica biodiversidad de nuestro país convirtiéndolas en proveedoras de bienes y servicios con tecnologías limpias. Se concluye que lo renovables son amigables con el medio ambiente, su aplicación puede generar impactos ambientales negativos como el uso de baterías, disposición final de residuos, funcionamiento de los equipos y otros. mejorando la economía y mitigación del impacto ambiental.

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1 CONCEPTO

Es el de autocontrol, básicamente está en el diseño de los métodos de gestión de calidad, cuyos protagonistas principales, las técnicas y las que los manejan, no solamente producen la calidad, sino que también se auto controlan. Su objetivo del sistema de gestión de calidad es diseñar procesos y preparar o instruir a las personas, de tal modo que tenga el riesgo de alcanzar los resultados planeados, ya que la persona trabaja en un autocontrol y posee empoderamiento para poder alcanzar los resultados. La calidad consiste en desarrollar, crear, transformar y proteger un beneficio de calidad que sea el más mercantil, el más rentable y agradable para el comprador. (González, 2016)

2.2.12 Importancia de Gestión de calidad

La gestión de calidad tiene como importancia diseñar una norma que ayude a la orientación de la compañía a equiparar, incorporar, crear, establecer, investigar, renovar y hacer aumentar la productividad los procesos de la formación para

obtener la seguridad del cliente, enfocando el proceso que está en la identidad y gestión sistemática de los métodos avanzados en la organización y en específico las interacciones entre las técnicas. (Bravo, 2012)

2.2.1.3 Características de Gestión de calidad

- La repetitividad: Es un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla mejorando los recursos, ya que el efecto del esfuerzo inverso se aumenta habitualmente por la suma de períodos que se repita el proceso. Es de importancia crear procedimientos que detallen con exactitud las representaciones de plasmar los movimientos del proceso.
- La variabilidad: Se refiere a la variación en el material genético de una población y se revela en las discrepancias que se consiguir y de hecho se logran totalmente, los resultados en seguida de promover en diversos momentos el proceso (repetitividad), resultando en su valor. Se encuentran las técnicas para el análisis del estudio. Son capaces de ser corregidos: Los métodos continuamente se logran renovar, continuamente se encuentra alguna referencia, alguna orden que desarrolla su utilidad en aspectos de la productividad de los ordenamientos o de baja de defectos, en vistas de optimizar su resultado. Técnicas para desarrollar y adecuar en las necesidades de los clientes, consumidores, nuevos métodos, etc.
- Estructura funcional: Los procesos poseen los departamentos de una organización y con repetición superan los límites eficaces frecuentemente. Esto hace que en términos exijan a la participación entre las diferentes estructuras organizativas de

la organización, esto favorece al progreso de una cultura organizacional más abierta y menos jerárquicamente, se logra aportar a conseguir excelentes resultados. (Torres, 2014)

2.2.1.4 La calidad del servicio

La calidad de servicio es multidimensional en el sentido de que las necesidades de los compradores sean múltiples y diversas, porque incluyen aspectos como la satisfacción o la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente. Es fundamental la calidad de servicio para la satisfacción del cliente. (González, 2007)

2.2.1.5 Servicios adicionales en la gestión de calidad

Los servicios adicionales son los que acompañan a un producto y tienen el objetivo principal de una acción que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los clientes. Hoy en día los consumidores más correctos y más estrictos, forja que las organizaciones se preocupen más por ofrecer esos servicios adicionales que consentirán que el consumidor obtenga un alto concepto de la empresa y que no les falte nada. Buscando métodos en los servicios adicionales más precisos en la actualidad ya que permite a los clientes inicien y creen sus buenas transacciones y además en un conjunto usualmente sin fronteras, sin fines y fuera de barreras.

EL éxito en los negocios en las MYPE de gestión de calidad se fundamenta en la creación de relaciones a largo plazo con sus usuarios, es por eso los servicios adicionales son de suma importancia para lograr de una excelente forma la satisfacción, lealtad y el servicio a los usuarios. (Sandoval, 2012)

2.2.2 Mejora Continua

2.2.2.1 Concepto

La mejora continua es resultado de una forma ordenada de administrar y mejorar los diversos procesos que se dan en una organización, cambiarlo para hacer más efectivo, eficiente y adaptable, identificando las causas y creando nuevas ideas de proyectos de mejora, llevando acabo los planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y generalizando los efectos favorables para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño. El mejoramiento continuo se da cuando los integrantes de los conjuntos identifican sitios de oportunidad para transformar y mejorar los procesos cumpliendo las metas comunes y satisfaciendo a los consumidores del producto que ellos venden. (Valdez, 2010).

2.2.2.2 Importancia de mejora continua

La mejora continua es una herramienta importante que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos. ya que, en forma aplicada de dirigir y renovar las técnicas de calidad, creando nuevas opiniones y planes de mejora, llevando procedimientos, reglas, experimentando y ensayando de los resultados logrados. Igualando los bienes positivos para preparar e investigar el nivel de desempeño en las empresas,

además de definir sus objetivos y definir los métodos que van a utilizar, satisfaciendo las necesidades de la pyme y mejorando la calidad de servicio.

(Gonzales, 2013)

2.2.2.3. Características de mejora continua

- Implica a todas las organizaciones para corregir constantemente las dificultades.
- Establece procesos de mejora y aprendizaje permanente en la empresa.
- Constituye redes horizontales en las actividades promoviendo servicios de excelente costo, plaza y calidad.
- Se apoya en los mecanismos de trabajo para facilitar la colaboración de todos los integrantes de la empresa. (López, 2016)

2.2.2.4 Estrategias de mejora continua

- El ciclo de resolución de problemas: Su definición más sincera podemos imaginar la mejora continua es un periodo que consiste en encontrar y corregir problemas que pueden tener las organizaciones.
- Brainstorming: Es poner ligeramente en común todo prototipo de ideas que un conjunto de personas sea capaz de crear. Se emplea calidad en los que se seleccionan opiniones dirigidas a la solución de fallas en movimiento a mejorar los procedimientos productivos.

- Diagramas de causa efecto: Es un método utilizado para identificar las posibles causas de dificultades o defecto. (Espina de pescado) Es un instrumento muy útil para reconocer y crear datos.
- Los diagramas de flujo: Herramienta que se empleados para representar las acciones de un proceso, de igual manera en su evolución por los diferentes períodos.
- Despliegue de la política empresarial: Se basa en desarrollar elementos para separar los objetivos importantes de la organización en pequeños componentes, que brinden una meta para los equipos o individuos en sus actividades de mejora continua durante el tiempo sostenido.
- Estas estrategias de mejora continua implican métodos que se utilizan para expresar la diferencia entre la productividad y la utilidad de las organizaciones más avanzadas destacan una y otra vez lo esencial de la importancia de la mayoría de los colaboradores en la resolución de las dificultades. Además, se logra diferenciar el acrecimiento de eficacia de las organizaciones que contenidamente utilizan estos métodos. (Gómez, 2009)

2.2.2.5 Niveles de mejora continua

- Mejoras en el propio producto o servicio; que se adapten a las necesidades de los clientes
- Mejoras en cada uno de los procesos (ventas, compras, fabricación, almacén, etc.)

- Mejoras en el desempeño del sistema en términos generales que implican la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de la política y los objetivos de la organización.

Los niveles de mejora continua buscan el mejoramiento de calidad de las pymes con el ISO 9001. Mejorando la calidad del servicio, satisfaciendo las necesidades de los consumidores. (Núñez, 2014).

2.4 HIPÓTESIS

Este tipo de investigación es descriptiva para ello se acudió al autor Sampieri (2013), que nos habla sobre lo que es una hipótesis, donde nos presenta una clasificación de los tipos de hipótesis en la investigación científica, definiendo los conceptos de variable y explicando las maneras de deducir y formular hipótesis. Con ello establece la relación entre el planteamiento del problema, el marco teórico, el tipo de investigación y las hipótesis.

III METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación

Sampieri (2014), indica que la investigación es de tipo descriptiva, la cual utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos

mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

Tamayo (2007), indica que la investigación es de nivel cuantitativo ya consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. La metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas derivas hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas y establece una serie de conclusiones respecto de la hipótesis.

Sampieri (2014), Indica que la investigación es diseño no experimental, ya que es una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural. En cambio, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

3.2 Población y muestra

Para el presente trabajo se ha considerado las MYPE del servicio de Telecable, en La Unión, San Clemente que se detallan a continuación.

N°	MYPE	RUC	DIREC	PROPIETARIOS	N° TRABAJADORES
1	Cable visión, La Unión	10178247790	Calle Unión N°326, La Unión	García Muñoz, Angela Violeta	21
2	T8elecable Smart E.I.R.L	20600092261	Calle. Tumbes NRO. 515, La Unión / Piura	Juárez Moran De Tume Sarita Del Rocio	10

Fuente elaboración propia.

Para la variable gestión de calidad se ha considerado a los clientes de la MYPE siendo esta cantidad desconocida, se aplicará la fórmula de población infinita dado el caso que no se puede contabilizar todos sus elementos pues se desconoce el número ilimitado de clientes.

Según Ochoa (2013) la fórmula de estadística para determinar la muestra de la población infinita, es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$N = \frac{3.8416 * 0.09}{0.0025} = \frac{0.345744}{0.0025} = 138.2976 = 139.$$

Para la variable mejora continua se ha considerado a trabajadores de la MYPE al ser esto 31 se le va considerar muestra de estudio.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de ambos géneros y que tengan más de tres meses laborando.
- Clientes de ambos géneros, dentro del rango de 18- 65 años

Criterios de exclusión

- Trabajadores menores de tres meses laborando.

- Clientes que no están en capacidad de brindar información y que no disponen de tiempo.

3.3 Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala medición	Fuente
Gestión de Calidad	La calidad consiste en desarrollar, diseñar, transformar y mantener un producto que sea un más económico, el más rentable y siempre satisfactorio para el consumidor. (González, 2016)	Calidad	Consiste en determinar la calidad del servicio, además conocer los servicios adicionales que puede brindar la MYPE para satisfacer las necesidades de los clientes.	Características de la gestión de calidad	Ordinal	Clientes
				Importancia de la gestión de calidad		
				Servicios adicionales de calidad		
				Gestión de calidad en el servicio	Nominal	
		Mejorar la calidad del servicio				
		Sistema de Gestión de Calidad				
		Gestión de Calidad		Ordinal		
		Importancia de sistema de gestión				
		La Gestión de calidad se centra en				
		Causa efecto de Gestión de Calidad				
		Servicio	Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.			

Mejora continua	La mejora continua es resultado de una forma ordenada de administrar y mejorar los diversos procesos que se dan en una organización, cambiarlo para hacer más efectivo, eficiente y adaptable, identificando las causas y creando nuevas ideas de proyectos de mejora, llevando a cabo los planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos. (Valdez, 2010).	Estrategias	Consiste en proponer estrategias de mejora, además verificar el nivel de mejoramiento continuo de la MYPE con la finalidad de mejorar la calidad del servicio. Con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Metodología o técnica en la mejora de la cobertura	Ordinal	Trabajadores
				Herramienta importante para las empresas	Nominal	
				Características de mejora continua	Ordinal	
				Alternativas para mejorar el servicio	Nominal	
		Oportunidades de oferta para la mejora de calidad				
		Personal capacitado				
		Recomendaciones para lograr la mejora de calidad del servicio		Ordinal		
		Nivel del servicio				

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, con la que se buscan recaudar datos por medio de un cuestionario para poder obtener la información necesaria y luego pueda ser analizada adecuadamente. Los datos se obtienen a partir de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa. El cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, la encuesta será aplicada a 31 trabajadores y 139 clientes de las MYPE rubro servicio de telecable en el distrito de La Unión, San Clemente, Piura. Para ello se hará uso de un listado de preguntas abiertas y cerradas para obtener la información necesaria.

Pobea (2015) La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que proviene.

El Cuestionario: es el instrumento, en forma impresa o digital, utilizado para registrar la información que proviene de las personas que participan en una encuesta, en una entrevista o en otros procedimientos.

3.5 Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulan y se grafican ordenándolos de acuerdo a sus dimensiones de cada variable. Se empleará la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, el procesamiento de la información se realizará utilizando el programa Microsoft Office Excel 2016. Luego se realiza el análisis y la interpretación de

los datos recopilados por medio del instrumento (cuestionario). aplicadas a las MYPE investigadas.

3.6 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología	Dimensiones	Indicadores
<p>Caracterización de Gestión de Calidad y Mejora Continua en las MYP de servicio de telecable-La Unión, San Clemente (Piura)</p>	<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPES de servicio de telecable en la Unión, San Clemente Piura, 2017?</p>	<p>Objetivo General Identificar las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE servicio telecable La Unión, San Clemente, Piura; 2017</p> <p>Objetivo Específico a) Determinar la calidad del servicio de telecable, La Unión San Clemente Piura 2017 b) Conocer la importancia del servicio de telecable, La Unión San Clemente, Piura, 2017</p>	<p>Según Sampieri (2013), la investigación por ser parte descriptiva no presenta hipótesis</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Tipo de investigación descriptivo Nivel de investigación cuantitativo Diseño de investigación No experimental / Corte transversal</p> <p>Población: Está conformada por 2 MYPE, Propietarios y clientes con una población infinita. Muestra Conformada por 139 clientes y 31 trabajadores.</p> <p>Técnica Encuesta</p>	<p>Calidad de servicio. Importancia de gestión de calidad.</p>	<p>Características de la gestión de calidad. Importancia de la gestión de calidad. Servicios adicionales de calidad Gestión de calidad en el servicio. mejorar la calidad del servicio. Sistema de Gestión de Calidad. Gestión de Calidad. Causa efecto de Gestión de Calidad</p>

		<p>c) Conocer las estrategias de mejora continua del servicio de telecable, La Unión San Clemente, Piura 2017</p> <p>d) Identificar los niveles del mejoramiento continuo del servicio de telecable, La Unión San Clemente Piura; 2017</p>		<p>Mejora continua</p>	<p>Instrumento Cuestionario</p>	<p>Estrategias de mejora continua</p> <p>Niveles de mejoramiento continuo</p>	<p>Metodología o técnica en la mejora de la cobertura</p> <p>Herramienta importante para las empresas</p> <p>Características de mejora continua</p> <p>Alternativas para mejorar el servicio</p> <p>Oportunidades de oferta para la mejora de calidad</p> <p>Personal capacitado</p> <p>Recomendaciones para lograr la mejora de calidad del servicio</p>
--	--	--	--	-------------------------------	--	---	---

3.7 Principios éticos

El presente trabajo de investigación se realizó con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio, Además se puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas fue de estricto carácter y honestidad en el momento de realizar los análisis. Además, se presentaron los derechos de autor.

RESULTADOS

4.1- Resultados

4.1.1 Variable gestión de calidad

TABLA 01

Qué características de Gestión de Calidad considera que es la más importante del servicio de telecable

Categoría	Frecuenci	Porcentaje.
	a	
Repetitividad	32	23%
Variabilidad	58	42%
Estructura funcional	49	35%
TOTAL	139	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a clientes de las MYPE

TABLA 02

como califica usted la atención que le brinda la MYPE del servicio de telecable?

Categoría	Frecuenci	Porcentaje.
	a	
Mala	18	13%
Regular	20	14%
Buena	60	43%
Muy Buena	41	29%
TOTAL	139	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a clientes de las MYPE

TABLA 03

Que servicios adicionales le gustaría que la MYPE implementara dentro de sus servicios que brinda

Categoría	Frecuenci	Porcentaje.
	a	
Internet	87	63%
dúos de telefonía	52	37%
TOTAL	139	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a clientes de las MYPE

TABLA 04

Cree usted que debe mejorar la calidad del servicio a que tenga mayores clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	139	100%
NO	0	0%
TOTAL	139	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a clientes de las MYPE

TABLA 05

usted considera que la gestión de calidad es importante para que la organización funcione en total sincronía

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	110	79%
NO	29	21%
TOTAL	139	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a clientes de las MYPE

TABLA 06

para usted en que consiste la gestión de la calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
satisfacer al cliente	78	56%
ofrecer mejor cobertura	61	44%
TOTAL	139	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a clientes de las MYPE

TABLA 07

La gestión de calidad se centra en

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
Buena calidad de producto	78	56%
Satisfacer las necesidades de los clientes	36	26%
Brindar un excelente servicio	25	18%
TOTAL	139	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a clientes de las MYPE



TABLA 08

Cuál es la causa efecto para establecer una gestión de calidad

Categoría	Frecuenci a	Porcentaje.
Calidad de servicio	62	45%
Buena atención al cliente	28	20%
Mejorar las estrategias calidad	49	35%
TOTAL	139	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a clientes de las MYPE

4.1.1 Variable Mejora Continua

TABLA 01

Qué estrategia de mejora continua es más importante telecable para el servicio de

Categoría	Frecuenci a	Porcentaje.
Ciclo de resolución de problemas	9	39%
Los diagrama de causa efecto	12	29%
El diagrama de flujo	10	32%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadores de las MYPE

TABLA 02

Considera usted que la mejora continua es una herramienta importante para las empresas de Telecable

Categoría	Frecuenci a	Porcentaje.
SI	31	100%
NO	0	0%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadores de las MYPE

TABLA 03

Qué características de mejora continua ayudaría a la MYPE de servicio de telecable a mejorar como calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
Establecer procesos de mejora y aprendizaje en la empresa.	20	65%
Establecer redes de actividades (precio, plaza, calidad	11	35%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadores de las MYPE

TABLA 04

La empresa utiliza alternativas de mejora para mejorar el servicio de telecable

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	31	100%
NO	0	0%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadores de las MYPE

TABLA 05

El servicio de telecable aprovecha las oportunidades de oferta para la mejor calidad de servicio a un menor precio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	22	71%
NO	9	29%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadores de las MYPE

TABLA 06

La empresa cuenta con personal capacitado que logre registrar los datos de los clientes de la mejora manera

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
SI	31	100%
NO	0	0%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadoras de las MYPE

TABLA 07

Qué recomendaciones aplicaría en la MYPE de Telecom para lograr una buena mejora continua en calidad del servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
Lograr una mejor calidad de visión en imagen e infraestructura	17	55%
Generar métodos de trabajo	6	19%
Formar al personal para que dominen las herramientas de gestión	8	26%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadores de las MYPE

TABLA 08

Qué servicios adicionales cree usted que debe implementarse para mejorar el nivel del servicio?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje.
------------------	-------------------	--------------------

Internet	20	65%
Cable HD	6	19%
Otros	5	16%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado a trabajadores de las MYPE

4.2- Análisis de resultados

Gestión de calidad

Referente a la primera pregunta de mi variable Gestión de calidad, ¿Qué características de Gestión de Calidad considera que es la más importante del servicio de telecable? De nuestra encuesta aplicada a los clientes, obtuvimos que la mayor parte de los clientes se enfoca en la alternativa variabilidad, con un total de 42% de encuestados. Esto coincide con el autor (Torres, 2014), quien resalta que la variabilidad es una de las características más importante de la Gestión de calidad, ya que la variabilidad busca innovar los procesos para desarrollar y adecuar en las necesidades de mercados, consumidores, nuevas tecnologías, etc. Mejorando la calidad del servicio.

Referente a la segunda pregunta de mi cuestionario aplicada a los clientes de la MYPE servicio de Teleccable, con la pregunta ¿cómo califica usted la atención que le brinda la MYPE del servicio de telecable? Obtuvimos que el mayor porcentaje de los clientes opta por una respuesta agradable para el servicio, obteniendo el 43% de clientes que si tienen una buena calificación hacia el servicio que les están brindando. Esto coincide con el autor (Sandoval, 2012), quien resalta que el éxito de las acciones en las pymes de gestión de calidad se basa en la construcción de relaciones entre el servicio y sus clientes, de suma importancia para obtener de una mejor manera la satisfacción, lealtad y el servicio a los clientes.

Referente a la tercera pregunta de mi cuestionario aplicada a los clientes de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta ¿Qué servicios adicionales le gustaría que la MYPE implementara dentro de sus servicios que brinda? Obtuvimos que el mayor porcentaje de los clientes, es de 63% de personas que les gustaría que el servicio de telecable implementara el servicio adicional de internet. El autor (Sandoval, 2012) quien resalta que los servicios adicionales son los que acompañan al producto y poseen el objetivo primordial

de una labor que se concibe para proporcionar la satisfacción y necesidades de los consumidores.

Referente a la cuarta pregunta de mi cuestionario aplicada a los clientes de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿Cree usted que debe mejorar la calidad del servicio para que tenga mayores clientes? De acuerdo al porcentaje obtuvimos que el 100% de los clientes si creen que debe mejorar la calidad del servicio para que así puedan tener más clientes. El autor (Delgado, 2001) resalta que el mejoramiento del servicio es de innovar los métodos y actividades de la organización haciendo cada tiempo más eficaz y seguros, así como, realizar pequeños avances en los servicios o en la prestación del servicio, según sea el tipo de empresa, para lograr los objetivos primordiales de toda organización, tal es la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas del cliente.

Referente a la quinta pregunta de mi cuestionario aplicada a los clientes de la MYPE servicio de Telecable, con la pregunta: ¿usted considera que la gestión de calidad es importante para que la organización funcione en total sincronía? De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los clientes el 79% considera que si pueden emplear un sistema de calidad para que así la empresa funcione de total sincronía. El autor (Bravo, 2012) resalta que la gestión de calidad tiene como importancia diseñar una norma que ayude a la orientación de la compañía a equiparar, incorporar, crear, establecer, investigar, renovar y hacer aumentar la productividad de los procesos de la formación para obtener la seguridad del cliente.

Referente a la sexta pregunta de mi cuestionario aplicada a los clientes de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: Para usted en que consiste la gestión de la calidad. De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los clientes del servicio de Telecable, el 56% de las encuestas respondieron que la gestión de calidad consiste en satisfacer al cliente. El autor (Sandoval, 2012), habla que el éxito en los negocios en las

MYPE de gestión de calidad es fundamental en la recreación de las relaciones a largo plazo con los usuarios, de igual manera de suma importancia para lograr una excelente satisfacción hacia los usuarios.

Referente a la séptima pregunta de mi cuestionario aplicada a los clientes de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿La gestión de calidad se centra en?, obtuvimos el resultado de que el 56 % de clientes se centra en la buena calidad de producto. (González, 2007) quien resalta que la buena calidad de producto se da ya que incluyen aspectos como la satisfacción o el talento para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al servicio.

Referente a la octava pregunta de mi cuestionario aplicada a los clientes de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿Cuál es la causa efecto para establecer una gestión de calidad? De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los clientes, el 45% de personas encuestadas tienen como respuesta la calidad de servicio, ya que busca mejorar. El autor Núñez (2012) nos habla que la causa efecto para establecer una gestión de calidad es la calidad de servicio, ya que calidad no solo permite identificar las deficiencias del servicio sino también convertir lo intangible a tangible.

4.2.2 Con respecto a Mejora continua

Referente a la primera pregunta de mi cuestionario aplicada a los trabajadores de la MYPE servicio de Telecable, con la pregunta ¿Qué estrategia de mejora continua es más importante para el servicio de telecable? De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los colaboradores el 39% considera que empleando una metodología o técnicas permitirán en la mejora de la cobertura en el servicio es el ciclo de solución de problemas. Gómez (2009) indica que la mejora continua es un periodo ya que consiste en encontrar y corregir problemas que pueden tener las organizaciones.

Referente a la segunda pregunta de mi cuestionario aplicada a los trabajadores de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿Considera usted que la mejora continua es una herramienta importante para las empresas de Telecable? De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los trabajadores del servicio de Telecable, el 100% de trabajadores considera que la mejora continua es una herramienta importante para las empresas. El autor (Delgado, 2001), determino que el mejoramiento continuo empieza cuando los integrantes de los equipos identifican espacios de oportunidad para innovar, transformar y mejorar los métodos cumpliendo las metas comunes y satisfaciendo a los consumidores del producto que ellos venden.

Referente a la tercera pregunta de mi cuestionario aplicada a los trabajadores de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿Qué características de mejora continua ayudaría a la MYPE de servicio de telecable a mejorar como calidad? De acuerdo a los resultados obtenidos el 65% de trabajadores opta por la respuesta que para la mejora continua de la MYPE deben establecer estrategias de mejora. El (Gómez, 2009) indica que estas estrategias de mejora continua implican sistemáticas que se manejan para expresar el desfase entre la productividad y el rendimiento de las compañías más desarrolladas destacan una y otra vez lo elemental de la importancia del conjunto de los empleados en la resolución de los problemas.

Referente a la cuarta pregunta de mi cuestionario aplicada a los trabajadores de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿La empresa utiliza alternativas de mejora para mejorar el servicio de telecable? De acuerdo a los resultados obtenidos, el 100% de los trabajadores opto por si, ya que si consideran que la empresa de Telecable utiliza alternativas de mejora para mejorar su servicio. El autor Távora (2014) indica que es importante utilizar alternativas de mejora, para optimizar la eficiencia y eficacia, mejorando la gestión empresarial y retornando ser los mercados más rentables y competitivos.

Referente a la quinta pregunta de mi cuestionario aplicada a los trabajadores de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿El servicio de telecable aprovecha las oportunidades de oferta para la mejor calidad de servicio a un menor precio? De acuerdo con los resultados obtenidos por parte de los colaboradores de la MYPE, el 71% optaron por la respuesta positiva, afirmando que aprovechan las oportunidades de oferta para mejorar la calidad de servicio a un menor costo, dando la facilidad a los clientes en optar por ellos. Jara (2015) indica que la competitividad, la productividad se da en reducir los costos. Como resultado determinó que la calidad de proceso se origina en mejorar el servicio dando oportunidades de oferta a un menor costo para el consumidor.

Referente a la sexta pregunta de mi cuestionario aplicada a los trabajadores de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿La empresa cuenta con personal capacitado que logre registrar los datos de los clientes de la mejor manera? De acuerdo a los resultados obtenidos el 100% de los trabajadores optaron por una respuesta positiva ya que la empresa cuenta con personal altamente capacitado que logra no solo registrar los datos de los clientes sino también en dar una buena atención asimismo mejorando la calidad del servicio al cliente. (Benítez, 2010) india que son un conjunto de características que tiene un producto o servicio alcanzado un sistema productivo, asimismo en capacidad de satisfacción de los requerimientos del cliente.

Referente a la séptima pregunta de mi cuestionario aplicada a los trabajadores de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿Qué recomendaciones aplicaría en la MYPE de telecable para lograr una buena mejora continua en calidad del servicio? De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los trabajadores, el 55% de ellos optaron por la alternativa de lograr una mejor calidad de visión en imagen e infraestructura, ya que les pareció una alternativa de recomendación para lograr una mejora continua en la calidad del servicio. (Gonzales, 2013) indica que, los niveles de desempeño en las empresas van en mejorar la calidad en señal e infraestructura, además de detallar sus

objetivos y definir las técnicas que van a utilizar, satisfaciendo las necesidades de las MYPE y mejorando la calidad de servicio.

Referente a la octava pregunta de mi cuestionario aplicada a los trabajadores de la MYPE servicio de telecable, con la pregunta: ¿Qué servicios adicionales cree usted que debe implementarse para mejorar el nivel del servicio? De acuerdo a los resultados obtenidos por parte de los trabajadores, el 65% de ellos optaron por la alternativa de Internet, ya que para ellos el Internet es una señal que muy importante para el mejoramiento del servicio y complazcan las necesidades de los consumidores. Según el autor (Núñez, 2014) Indica que implantar servicios ayuda a mejorar la calidad del servicio, satisfaciendo las necesidades de los consumidores.

V CONCLUSIONES

- Se determinó que la calidad del servicio en las MYPE de telecable, incluyen aspectos como la satisfacción de la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad y el respeto al medio ambiente, resaltando que el mejoramiento del servicio es de innovar los métodos y actividades de la organización haciendo cada tiempo más eficaz y seguros, así como, realizar pequeños avances en los servicios o en la prestación del servicio, según las MYPE de telecable.
- Se estableció que la importancia del servicio de telecable es deficiente debido a la poca innovación y a la falta de implementación de servicios adicionales. resaltando que la gestión de calidad tiene como importancia diseñar una norma que ayude a la orientación de la compañía a equiparar, incorporar, crear, establecer, investigar, renovar y hacer aumentar la productividad de los procesos de la formación para obtener la seguridad del cliente.
- Se conoció que las estrategias de mejora continua adecuada para el servicio de telecable es el ciclo de resolución de problemas porque consiste en encontrar y corregir problemas que pueden tener las MYPE, determinando que el mejoramiento continuo empieza cuando los integrantes de los equipos identifican espacios de oportunidad para innovar, transformar y mejorar los métodos cumpliendo las metas comunes y satisfaciendo a los consumidores del producto que ellos venden.
- Se identificó que los niveles de mejoramiento continua de las MYPE de telecable, es la implementación del servicio de internet, de los cuales las empresas garantizan tener el personal adecuado para brindar un mejor servicio. Ya que los niveles de mejora continua buscan mejorar el servicio y que se adapten a las necesidades de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo Borrego, A., Linares Barrantes, C., & Cachay Boza, O. (2010). Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas. *Industrial Data*, 13(1).

Arenas, A. (2009). Sistema de gestión de la calidad según iso-9000. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Baldes, (2010). Gestipolis: Mejoramiento Continuo y Kaizen. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/mejoramiento-continuo-kaizen/>

Balagué, N., & Saarti, J. (2014). Gestión de la calidad en la biblioteca. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Banco central de la reserva. (2015). Mmemoria 2015. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2015/memoria-bcrp-2015.pdf>

bracho. (2010). gestion de calidad en las empresas del sector azucarero del occidente de venezuela. Venezuela.

Bueno, E. (2005): Dirección Estratégica de la Empresa, 5ª ed., Pirámide, Madrid.

- Clery, A. A. G. (2009). La calidad total como una estrategia competitiva aplicada a una empresa de servicios de instalaciones eléctricas y telecomunicaciones. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Di, T. A. (2002). *La vida privada en los campos de concentración*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- F., M. (2009). La mejora continua, una necesidad de estos tiempos. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Guinjoan, M., & Riera, J. M. (2007). Instrumentos para la gestión de la formación continua con criterios de la calidad iso 9000. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- González, G. C., Domingo, N. R., & Pérez, M. Á. S. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- García, G. S. (2012). Calidad: auditorías de gestión en las centrales de ciclo combinado. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Baldes, (2010). Gestipolis: Mejoramiento Continuo y Kaizen. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/mejoramiento-continuo-kaizen/>
- Hodge, B. J. , Anthony, W. P. Gales, L. M. (1998): Teoría de la Organización. 5ª edición. Prentice Hall. Madrid.

Johnson, G., Scholes, K. (2001). Dirección Estratégica Una perspectiva global. Mc-

.México. Valerio, G. (2002). Herramientas tecnológicas para administración del conocimiento.

Lefcovich, M. (2009). Kaizen y su aplicación en instituciones de salud: su aplicación en materia de mejoramiento continuo en los niveles de calidad, productividad y costos.

Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

López, (2009), “Toma de Decisiones en la pequeña empresa un enfoque de acuerdo a normas internacionales de contabilidad y normas Internacionales de información Financiera”. Realizada En la Universidad de San Carlos de (Guatemala).

López, L. P. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora

continua y la solución de problemas. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Lefcovich, M. L. (2009). Factores contrarios a la mejora continua y que hacer para superarlos.

Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Moody, P. E. (2007). Toma de decisiones gerenciales. Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com> Transferencia, 15(57), 19-21.

Pérez, C. R. (2009). La gestión de la calidad y la dirección por valores. Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com>

Rech, P. (2009). La gestión de la calidad en la formación profesional. Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com>

Winter, R. (2007). Manual de trabajo en equipo Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestión de

servicios. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

ANEXOS

GRAFICA DE GANTT

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Planteamiento del problema	x	x														
Enunciado del Problema			x													
Objetivos de la Investigación				x												
Justificación de la Investigación					x											
Antecedentes de la Investigación						x										
Revisión de la Literatura							x									
Bases Teóricas								x								
Bases Conceptuales									x							
Hipótesis de la Investigación										x						
Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación											x					
Población y Muestra												x				

Sobres	Unidad	12	0.50	6.00	
Separata de copias de libros	Unidad	12	8.00	96.00	
Impresiones y anillados	Unidad	12	10.50	126.00	
Empastado	Unidad	3	25.00	75.00	
pasajes	Unidad	96	7.00	672.00	
TOTAL					s/. 4 642.00



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Estimados clientes, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE de servicio de Telecomunicaciones, con respecto a la Gestión de Calidad del servicio, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas para poder recoger información y poder desarrollar mi proyecto de investigación, Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

DATOS GENERALES

- b) Ofrecer mejor cobertura.

7. La Gestión de Calidad se centra en

- a) Buena calidad de producto.
- b) Satisfacer las necesidades de los clientes.
- c) Brindar un excelente servicio.

8. ¿Cuál es la causa efecto para establecer una Gestión de Calidad?

- a) Calidad de servicio
- b) Buena atención al cliente
- c) Mejorar las estrategias de Calidad.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Estimados colaboradores, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE de servicio de Telecable, con respecto a la mejora continua del servicio, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas para poder recoger información y poder desarrollar mi proyecto de investigación, Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

DATOS GENERALES

Edad d) 18 a 30 años e) 31 a 50 años f) 51 a más	Estado civil d) Soltero e) Casado f) Viudo
Genero / Sexo c) Masculino d) Femenino	Nivel de estudios e) Sin estudio f) Estudios básicos g) Estudios superiores h) Estudios universitarios

MEJORA CONTINUA

1. ¿Qué estrategias de mejora continua es más importante para el servicio de Telecable?

- a) El ciclo de resolución de problemas
- b) Los diagramas de causa efecto
- c) Los diagramas de flujo

2 ¿Considera usted que la mejora continua es una herramienta importante para las empresas de Telecable?

SI ()

NO ()

3 ¿Qué características de Mejora Continua ayudaría a la MYPE de servicios de Telecable a mejorar como calidad?

- a) Establecer procesos de mejora y aprendizaje en la empresa.
- b) Establecer redes de actividades, (precio, plazo y calidad).

4 ¿La empresa utiliza alternativas de mejora para mejorar el servicio de Telecable?

SI ()

NO ()

5 ¿El servicio de Telecable aprovecha las oportunidades de oferta para la mejor calidad del servicio a un menor precio?

SI ()

NO ()

6 ¿La empresa cuenta con personal capacitado que logre registrar los datos de los clientes de la mejor manera?

SI ()

NO ()

7 ¿Qué recomendaciones aplicaría en la MYPE de Telecable para lograr una buena mejora continua en calidad del servicio?

- a) Lograr una mejor calidad de visión en imagen e infraestructura.

- b) Generar métodos de trabajo.
- c) Formar al personal para que dominen las herramientas de gestión.

8 ¿Qué servicios adicionales cree usted que debe implementarse para mejorar el nivel del servicio?

- a) Internet
- b) Cable HD
- c) Otros

**TABLA N° 01
QUE CARACTERISTICAS DE GESTION DE CALIDAD
CONSIDERA QUE ES LA MAS IMPORTANTE DEL
SERVICIO DE TELECABLE**



TABLA N° 02
COMO CALIFICA USTED LA ATENCIÓN QUE LE
BRINDA LA MYPE DEL SERVICIO DE TELECABLE

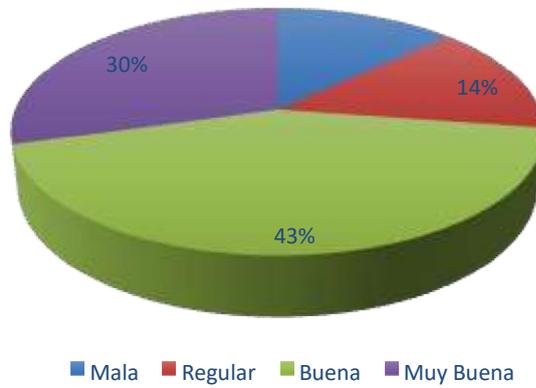


TABLA N° 03
QUE SERVICIOS ADICIONALES LE GUSTARIA QUE LA MYPE IMPLEMENTARA DENTRO DE SUS SERVICIOS QUE BRINDA

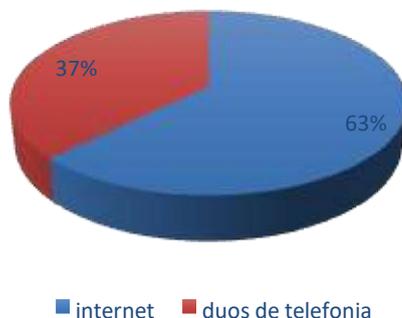


TABLA N° 04
CREE USTED QUE DEBE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA QUE TENGA MAYORES CLIENTES?

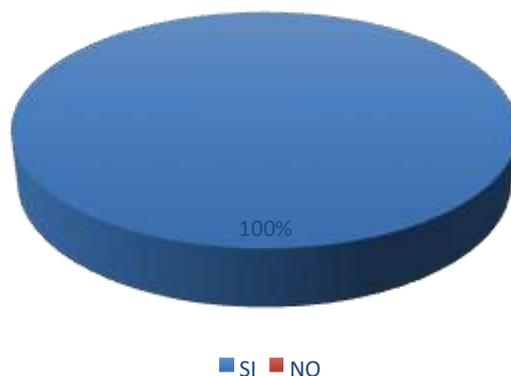
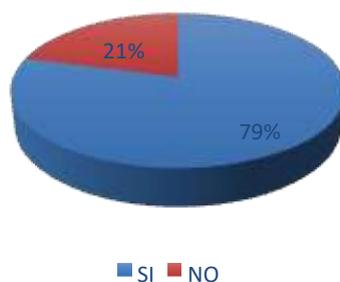


TABLA N° 05
USTED CONSIDERA QUE LA GESTIÓN DE CALIDAD ES IMPORTANTE PARA QUE LA ORGANIZACIÓN FUNCIONE EN TOTAL SINCRONIA



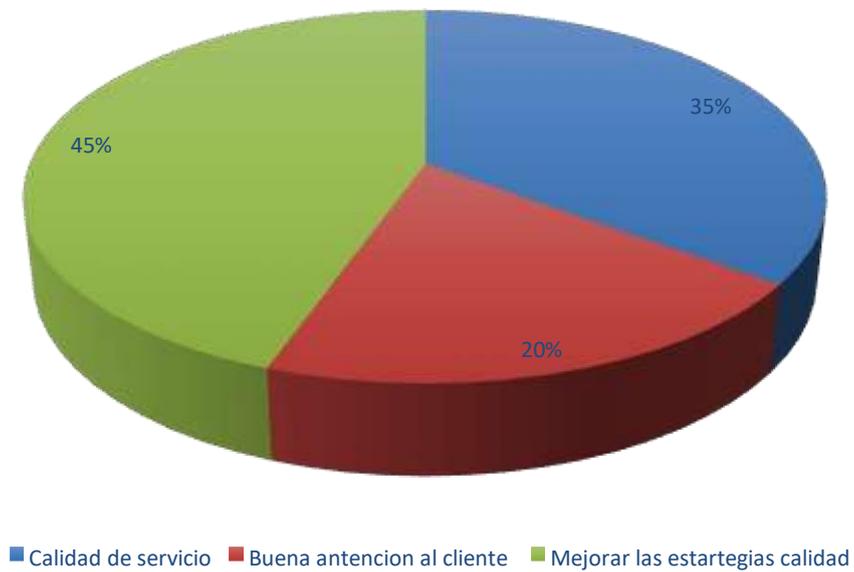
**TABLA N° 06
PARA USTED EN QUE CONSISTE LA GESTION DE LA CALIDAD**



**TABLA N° 07
LA GESTIÓN DE CALIDAD SE CENTRA**



**TABLA N° 08
CUÁL ES LA CAUSA EFECTO PARA ESTABLECER UNA GESTIÓN DE CALIDAD**



GRAFICAS DE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

TABLA N° 02
CONSIDERA USTED QUE LA MEJORA CONTINUA ES UNA HERRAMIENTA IMPORTANTE PARA LAS EMPRESAS DE TELECABLE



TABLA N° 03
QUÉ CARACTERÍSTICAS DE MEJORA CONTINUA AYUDARÍA A LA MYPE DE SERVICIO DE TELECABLE A MEJORAR COMO CALIDAD



TABLA N°04
LA EMPRESA UTILIZA ALTERNATIVAS DE MEJORA PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TELECABLE

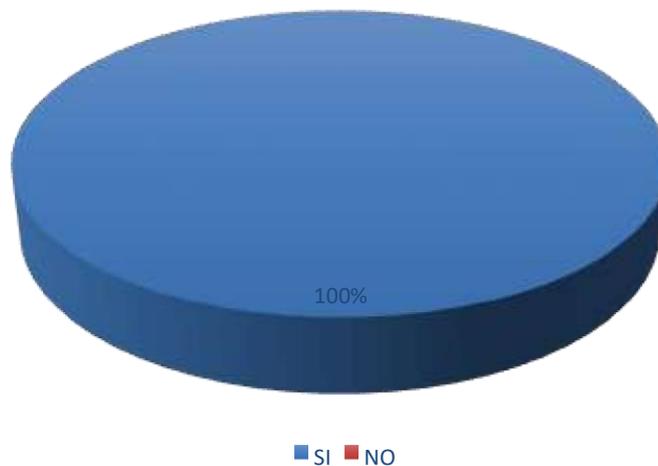


TABLA N° 05
EL SERVICIO DE TELECABLE AAPROVECHA LAS OPORTUNIDADES DE OFERTA PARA LA MEJOR CALIDAD DE SERVICIO A UN MENOR PRECIO?

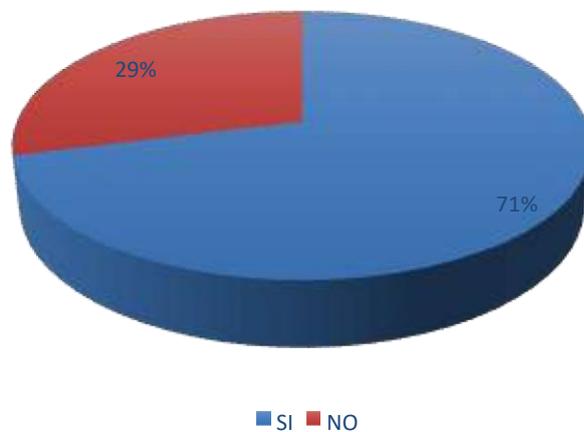


TABLA N° 06
LA EMPRESA CUENTA CON PERSONAL CAPACITADO QUE LOGRE REGISTRAR LOS DATOS DE LOS CLIENTES DE LA MEJORA MANERA

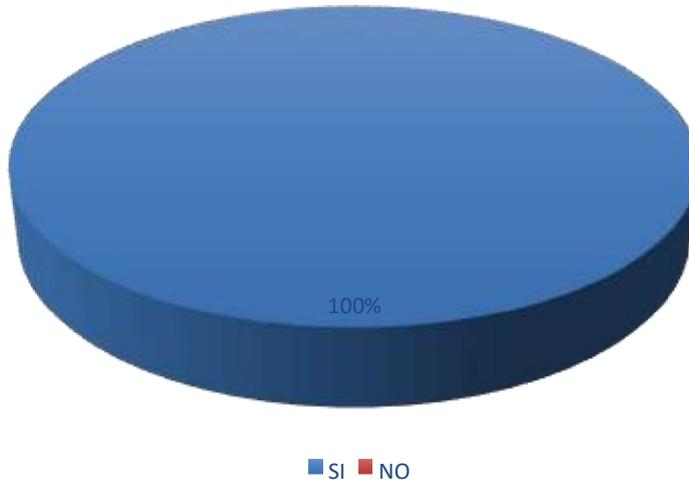
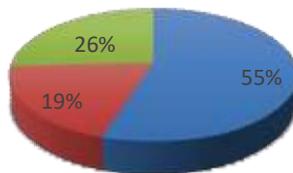
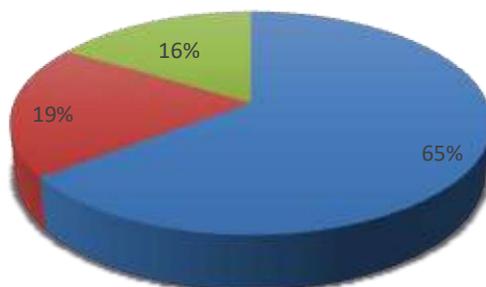


TABLA N° 07
QUÉ RECOMENDACIONES APLICARIA EN LA MYPE
DE TELECABLE PARA LOGAR UNA BUENA MEJORA
CONTINUA EN CALIDAD DEL SERVICIO



- Lograr una mejor calidad de visión en imagen e infraestructura
- Generar metodos de trabajo
- Formar al personal para que dominen las herramientas de gestión

TABLA 08
QUÉ SERVICIOS ADICIONALES CREE USTED QUE
DEBE IMPLEMENTARSE PARA MEJORAR EL NIVEL
DEL SERVICIO?



- Internet
- Cable HD
- Otros



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Manuel Gimocchia Vega

Identificado (a) con D.N.I. 02867439 con grado de

Mg. Asu. y P. S. EM. Por medio de la presente hago constar que
he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos :

ENCUESTA Elaborado por: Jhean

Carlo Montenegro Timaná, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población
(muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE
GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA EN LA MYPE SERVICIO DE
TELECABLE - LA UNIÓN, SAN CLEMENTE (PIURA) 2017". Que se encuentra
realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 15 JUNIO 2018


Lic. Adm. Carlos M. Gimocchia Vega
02867439
Firma y sello del validador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE MEJORA CONTINUA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la reducción?		¿Es tendencioso, aqiescente?		Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Preguntas								
1. ¿Qué metodología o técnicas permitirán en la mejora de la cobertura en el servicio de Telecable?	X			X		X		X
2. ¿Considera usted que la mejora continua es una herramienta importante para las empresas de Telecables?	X			X		X		X
3. ¿Qué características de Mejora Continua ayudaría a la MYPE de servicios de Telecable a mejorar como calidad?	X			X		X		X
4. ¿La empresa utiliza alternativas de mejora para mejorar el servicio de Telecable?	X			X		X		X
5. ¿El servicio de Telecable aprovecha las oportunidades de oferta para la mejor calidad del servicio a un menor precio?	X			X		X		X
6. ¿La empresa cuenta con personal capacitado que logre registrar los datos de los clientes de la mejor manera?	X			X		X		X
7. ¿Qué recomendaciones aplicaría en la MYPE de Telecable para lograr una buena mejora continua en calidad del servicio?	X			X		X		X


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

MATRIZ DE VALIDACIÓN

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Preguntas								
1. ¿Qué características de Gestión de Calidad considera que es la más importante del servicio de Telecable?	X			X		X		X
2. ¿Cómo califica usted la atención que la brinda la MYPE de servicio de Telecable?	X			X		X		X
3. ¿Qué servicios adicionales le gustaría que la MYPE implementará dentro de su servicio que brinda?	X			X		X		X
4. ¿Usted aplica la Gestión de Calidad en la MYPE rubro servicio de Telecable?	X			X		X		X
5. ¿Cree usted que debe mejorar la calidad del servicio que brinda para tener mayores clientes?	X			X		X		X
6. ¿Usted considera que emplear un sistema de Gestión de Calidad trae consigo que una organización funcione en total sincronía?	X			X		X		X
7. Para usted en que consiste Gestión de Calidad	X			X		X		X
8. ¿Aplicar un sistema de gestión en su MYPE es de vital importancia para usted?	X			X		X		X
9. La Gestión de Calidad se centra en:	X			X		X		X
10. ¿Cuál es la causa efecto para establecer una Gestión de Calidad?	X			X		X		X


 A.B. IVÁN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

MATRIZ DE VALIDACIÓN

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE. MEJORA CONTINUA	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		Se necesita más ítems para medir el concepto	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Preguntas 1. ¿Qué metodología o técnicas permitirán en la mejora de la cobertura en el servicio de Telecable?	X			X		X		X
2. ¿Considera usted que la mejora continua es una herramienta importante para las empresas de Telecables?	X			X		X		X
3. ¿Qué características de Mejora Continua ayudaría a la MYPE de servicios de Telecable a mejorar como calidad?	X			X		X		X
4. ¿La empresa utiliza alternativas de mejora para mejorar el servicio de Telecable?	X			X		X		X
5. ¿El servicio de Telecable aprovecha las oportunidades de oferta para la mejor calidad del servicio a un menor precio?	X			X		X		X
6. ¿La empresa cuenta con personal capacitado que logre registrar los datos de los clientes de la mejor manera?	X			X		X		X
7. ¿Qué recomendaciones aplicaría en la MYPE de Telecable para lograr una buena mejora continua en calidad del servicio?	X			X		X		X


 Ing. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107



Encuestando al trabajador de la MYPE de Telecable.



Encuestando al trabajador de la MYPE de Telecable.



Encuestando a clientes del servicio de telecable.



Encuestando a clientes del servicio de telecable.



Encuestando a clientes del servicio de telecable.



Encuestando a clientes del servicio de telecable.

Entregar archivo

Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	N° DEL TRABAJO	FECHA
Gianmarco Adrianzen	Proyecto Final	0% 	--	--		1040689801	16-nov.-2018
Janet Garcia Castil...	Proyecto Final	0% 	--	--		1040710637	16-nov.-2018
Giancarlo Montenegro...	Proyecto Final	0% 	--	--		1040713949	16-nov.-2018
Gaby Ojeda Nima	 proyecto Final	0% 	--	--		1040705608	16-nov.-2018
Vanessa Palacios Yan...	Proyecto Final	0% 	--	--		1040712197	16-nov.-2018
Guelby Racho Cerro	Proyecto Final	0% 	--	--		1040717344	16-nov.-2018
Maria Risco	Proyecto Final	0% 	--	--		1040709453	16-nov.-2018
Johani Saveedra Alfa...	Proyecto Final	0% 	--	--		1040697323	16-nov.-2018
Marcos Semaque Reye...	 Proyecto Final	0% 	--	--		1040698564	16-nov.-2018
Ashley Gallo Acaro	proyecto final	4% 	--	--		1040702279	16-nov.-2018
Maryuri Pintado Vela...	proyecto final	4% 	--	--		1040709572	16-nov.-2018
Trixy Valladares Ser...	proyecto Final	4% 	--	--		1040694218	16-nov.-2018

Reporte del turnitin al 10% de similitud