



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TEMA:

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN ATENCIÓN
AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS,
RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS, RUTA
PUCALLPA – AGUAYTIA, REGIÓN UCAYALI, AÑO 2018**

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

AUTOR:

Bach. HERMES AMADO OJANAMA ROJAS

ASESOR:

Mba. CRYSBER M. VALDIVIEZO SARAVIA

**PUCALLPA – UCAYALI
2018**

Título de Tesis:

Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018.

JURADO EVALUADOR DE TESIS

.....
Mgtr. Sergio Ortiz García

Secretario

.....
Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

.....
Dr. Geider Grandes García

Presidente

.....
Mba. Adm. Crysber M. Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por todas las cosas buenas que he pasado durante los años de estudios y haber compartido una gran familia con mis compañeros de estudio.

A mi madre y hermana por el apoyo moral, económico y haber depositado su confianza en mí para llegar a ser un ciudadano de bien.

A los docentes por impartir sus conocimientos y experiencias durante mi formación como Administrador.

A todos mis familiares y amistades por su apoyo incondicional en la culminación satisfactoria de mi carrera y en el desarrollo del presente Proyecto de Tesis.

DEDICATORIA

El presente Proyecto de Tesis lo dedico a Dios por darme esa fuerza, voluntad y sabiduría.

A mi familia por el apoyo y comprensión en los momentos buenos y malos durante los años de estudios.

A mi asesor Crysber, por sus enseñanzas y conocimientos que impartió durante la duración el taller.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de
Chimbote, por brindarme la oportunidad de
desarrollar capacidades, competencias y optar el
Grado de Licenciado en Administración.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo, diagnosticar si las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente. Para el desarrollo del trabajo la investigación será de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo, para adquirir la información se encuestara a 18 Mypes del sector, de una población total de 37, donde se aplicó un temario de 18 preguntas dirigido a los dueños, gerentes y/o encargados donde se obtuvo los siguientes resultados: De la gestión de calidad de las Mypes, nos indican que si conocen los documentos de gestión utilizando el 38.9% un plan de trabajo, se entiende que existe una gestión planificada para realizar sus funciones en el sector.

Palabras claves: gestión, calidad, atención al cliente.

ABSTRACT

The objective of this research work was to diagnose whether Mypes in the services sector, land transport of passengers, Pucallpa - Aguaytia route, Ucayali region, 2018, apply quality management to customer expectations. For the development of the work the research will be descriptive, quantitative level with a non-experimental descriptive design, to acquire the information will be surveyed at 18 Mypes of the sector, from a total population of 37, where a subject of 18 questions was applied to the owners, managers and/or managers where the following results were obtained: Of the quality management of the Mypes, they indicate that if they know the management documents using 38.9% of a work plan, it is understood that there is a planned management to perform their functions in the sector.

Keywords: management, quality, customer service.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Título de Tesis:.....	i
JURADO EVALUADOR DE TESIS	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.1.1. Caracterización del Problema	13
1.1.2. Enunciado del Problema	14
1.1.3. Objetivos de la investigación	15
Objetivo general	15
Objetivo específicos	15
1.1.4. Justificación de la investigación.....	15
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Bases teóricas de la investigación	21
2.2.1. Gestión de calidad.....	21
2.2.2. Sistema de gestión de la calidad.....	28
2.2.3. Principios de la Gestión de Calidad	28
2.2.4. Implantar un sistema de gestión de la calidad de servicio con visión: servicio al cliente.	30
2.2.5. Cliente y calidad de servicio	32
2.2.6. Marco conceptual de la investigación	36

III.	HIPÓTESIS.....	39
3.1.	Hipótesis general.....	39
3.2.	Hipótesis Específicas	40
IV.	METODOLOGÍA	40
4.1.	Tipo de investigación	40
4.2.	Nivel de investigación.....	40
4.3.	Diseño de la investigación	41
4.4.	Población y muestra	41
4.5.	Definición y Operacionalización de las variables	43
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.7.	El proceso.....	44
4.8.	Procedimiento	44
4.9.	Plan de análisis.....	44
4.9.1.	Análisis de los datos.....	44
4.10.	Matriz de consistencia.....	45
4.11.	Principios éticos	47
V.	RESULTADOS	48
5.1.	Resultados	48
5.2.	Análisis de resultados.....	66
VI.	CONCLUSIONES	72
VII.	RECOMENDACIONES	74
	Aspectos complementarios.....	75
	Cronograma de Actividades.....	75
	Presupuesto	76
	Referencias bibliográficas.....	77
	Anexo	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	43
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	45
Tabla 3. ¿Edad del dueño, gerente y/o encargado de la empresa?	48
Tabla 4. Genero del representante legal de la empresa	49
Tabla 5. Grado de instrucción del representante legal de la empresa	50
Tabla 6. ¿Conoce usted las técnicas de gestión empresarial?	51
Tabla 7. ¿Qué documentos de gestión utiliza para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario?	52
Tabla 8. ¿Aprecia usted que aplicar una gestión de calidad en su institución le proporciona resultados que ayudan a cumplir sus objetivos?.....	53
Tabla 9. ¿Usted ha definido su estructura organizativa?.....	54
Tabla 10. ¿Es importante para usted poner en práctica los valores y ética en su organización?.....	55
Tabla 11. ¿Ha conceptualizado y exhibe la misión y visión de su organización?	56
Tabla 12. ¿Qué objetivos y resultados ha obtenido aplicando la gestión de calidad?.....	57
Tabla 13. ¿Considera importante realizar promociones de ventas para obtener nuevos usuarios?	58
Tabla 14. ¿La empresa cuenta con autos, minivan y autobuses que cumplen con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de Transportes y comunicaciones?.....	59
Tabla 15. ¿Los choferes que hacen las rutas, están bien capacitados ante cualquier eventualidad en el transcurso del viaje?	60
Tabla 16. ¿La empresa se esmera en dar un buen trato amable, puntual y servicial a sus usuarios?	61
Tabla 17. ¿Usted toma en cuenta alguna sugerencia que los usuarios dan, para que los ayude a mejorar el servicio?	62
Tabla 18. ¿El personal en la oficina es capacitado constantemente para dar un servicio óptimo al usuario?	63

Tabla 19. ¿Considera que es importante tener tarifas con precios accesibles para el usuario?	64
Tabla 20. ¿El personal de la empresa da información oportuna y verídica al usuario?	65
Tabla 21. Cronograma de actividades	75
Tabla 22. Presupuesto	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Edad del dueño, gerente y/o encargado de la empresa?	48
Gráfico 2. Genero del representante legal de la empresa	49
Gráfico 3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa	50
Gráfico 4. ¿Conoce usted las técnicas de gestión empresarial?	51
Gráfico 5. ¿Qué documentos de gestión utiliza para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario?	52
Gráfico 6. ¿Aprecia usted que aplicar una gestión de calidad en su institución le proporciona resultados que ayudan a cumplir sus objetivos?	53
Gráfico 7. ¿Usted ha definido su estructura organizativa?	54
Gráfico 8. ¿Es importante para usted poner en práctica los valores y ética en su organización?	55
Gráfico 9. ¿Ha conceptualizado y exhibe la misión y visión de su organización?	56
Gráfico 10. ¿Qué objetivos y resultados ha obtenido aplicando la gestión de calidad?	57
Gráfico 11. ¿Considera importante realizar promociones de ventas para obtener nuevos usuarios?	58
Gráfico 12. ¿La empresa cuenta con autos, minivan y autobuses que cumplen con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de Transportes y comunicaciones?	59
Gráfico 13. ¿Los choferes que hacen las rutas, están bien capacitados ante cualquier eventualidad en el transcurso del viaje?	60
Gráfico 14. ¿La empresa se esmera en dar un buen trato amable, puntual y servicial a sus usuarios?	61
Gráfico 15. ¿Usted toma en cuenta alguna sugerencia que los usuarios dan, para que los ayude a mejorar el servicio?	62
Gráfico 16. ¿El personal en la oficina es capacitado constantemente para dar un servicio óptimo al usuario?	63
Gráfico 17. ¿Considera que es importante tener tarifas con precios accesibles para el usuario?	64
Gráfico 18. ¿El personal de la empresa da información oportuna y verídica al usuario?	65

I. INTRODUCCIÓN

A pesar de la dura etapa que atravesamos, es evidente que las Mypes (Micro y Pequeñas Empresas), tienen buena actuación que ha logrado posicionarse con negocios esenciales y muy rentables, estas Mypes, operan en diversas ramas, teniendo un óptimo resultado que nos permitirá aseverar que nuestro País ha empezado a progresar de la mano con el Sector Servicios, Rubro Transporte Terrestre.

Podemos manifestar que en el presente siglo XXI estamos apreciando profundos cambios en nuestro sistema económico, lo que está facilitando que las Mypes, logren el progresivo surgimiento de las nuevas generaciones de empresarios de todo tamaño, con actitud mental positiva.

Las Mypes, marcan el paso de la economía, por eso el gobierno peruano viene actualizando dispositivos o normas que fomenten la formalización de las mismas, dando iniciativas, haciendo saber los beneficios de ser formales y de esta manera crecer y posicionarse en el mercado.

Sin embargo, en ese afán inclusivo en la economía, ahora también son afectas a temas como el marketing, servicio al cliente, tecnología entre otras tendencias, siendo la gestión de calidad la menos aplicada en ellas.

Además, las Mypes, para evitar el colapso y el fracaso del negocio estas son administradas empíricamente y de esta manera tener la probabilidad de seguir vigente en el mercado muchos más años.

1.1. Planteamiento del Problema

Lo que se planteo fue, si las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, año 2018; cuentan con un proceso gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente, para de esta manera ofrecer un óptimo servicio a la población de Pucallpa – Aguaytia con seguridad y confianza que lo usuarios desean obtener.

Debo mencionar que la investigación inicial, a las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, año 2018; es con relación a la gestión de calidad, ya que las empresas no desarrollan estudio de mercado para mejorar de esta manera la atención del usuario, pues gracias a ello se podría conocer al detalle las expectativas y necesidades, ya que este sector tiene un buen movimiento económico y por consiguiente necesita de innovación continua.

1.1.1. Caracterización del Problema

El sistema de Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente, como propuesta para las soluciones de los problemas que afectan el negocio, la investigación se refleja en las circunstancias actuales de las Mypes.

Actualmente las empresas enfrentan características de profundos cambios, no obstante, en su modesto origen las Mypes, vienen contribuyendo al desarrollo de la economía nacional independientemente del modelo económico que establece el gobierno.

A pesar de los problemas suficientes para resolver la problemática promovemos la tecnología, los recursos financieros, los servicios de la información, la liberación de la economía, para ello es vital importancia trabajar en forma articulada; con otras Mypes, para dar lugar por ejemplo a cadenas productivas y de esta manera acceder a otros mercados.

Debido a los cambios que afectan a las empresas de transporte terrestre de las localidades Pucallpa - Aguaytia, que integra la Amazonia Peruana, ya tiene vías de acceso para el traslado de sus usuarios y otras mercaderías de vital importancia para el desarrollo y crecimiento de nuestra región.

Pero se nota que el negocio bien organizado y controlado llega a surgir; para ello mi trabajo de investigación promueve la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre, para centrar con éxito mi proyecto y lograr éxitos a futuro.

1.1.2. Enunciado del Problema

Debo indicar que el trabajo de investigación busca solucionar una realidad social de la necesidad apropiada del transeúnte para satisfacer con expectativas el modo correcto de trasladarse de un lugar a otro.

¿En qué medida la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros ruta Pucallpa – Aguaytia, de la región de Ucayali, año 2018, obtendrán beneficios óptimos a futuro?

1.1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar si las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente.

Objetivo específicos

- ✓ Determinar la importancia de la gestión de calidad en las organizaciones dedicadas al servicio de transporte terrestre de pasajeros.
- ✓ Determinar la satisfacción optima y confiable del usuario en la gestión de calidad haciendo el servicio más consistente
- ✓ Decidir el uso correcto de los procedimientos de gestión de calidad que es una herramienta útil en la satisfacción del usuario.

1.1.4. Justificación de la investigación

La Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del, sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, Año 2018. Hoy en día las empresas vienen con una visión de negocio más amplia para poder establecerse como líder, pero la mayoría de ellas no utilizan herramientas de gestión de calidad, siendo este el problema que los aqueja.

Esta investigación permitirá conocer el panorama real de la situación en las Mypes, del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, Año 2018; y de esta manera dar solución a las debilidades encontradas.

Este proyecto servirá de modelo para próximos trabajos de investigaciones ya que mediante ella conoceremos el nivel de gestión de calidad de las Mypes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

A nivel internacional Núñez, L. (2014). Su proyecto se denominó; “Plan de marketing para la cooperativa de transporte de pasajeros CITA EXPRESS”. La investigación tiene como objetivo general de concebir un plan de marketing que le faculte una posición en el mercado a la cooperativa, esto lo realizaría mediante la indagación de mercados en la ciudad de Ambato (Quito) concluye descubriendo en las encuestas ejecutadas que la mayor cantidad de usuarios son de género femenino, también se detectó que la cooperativa no hace uso de servicios de propagandas.

Comentario: En la cooperativa CITA EXPRESS, se pudo ver que no hace uso de publicidad ya sea prensa escrita, radial e internet razón por la cual aún no puede fidelizar a sus usuarios.

Naulaguari, M., & Zuña, C. (2013). Sus proyectos lo denominaron; “Diseño de un sistema de gestión administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses “Río Paute”; la investigación tiene por objetivo principal de renovar las anomalías que se visualizan en el proceso administrativo como también promover la utilización de instrumentos necesarios que estén desarrollados en función a sus actividades, concluye que la cooperativa no cuenta un plan estratégico para su perfecto desarrollo.

Comentario: La empresa “Río Paute” no utiliza las técnicas y herramientas para llevar a cabo una adecuada gestión administrativa, es decir no cuenta con el manual de funciones y manual de procedimientos, los mismos que estén desarrollados en función a las actividades propias de esta empresa de transporte.

Sánchez, A., y Cerón, O. (2014). Su proyecto se denominó; “Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015 para la Empresa “Transportes A.R.S.A.S.”; la investigación tiene por objetivo principal registrar un sistema de gestión de calidad para la organización haciendo un control de la actividad interna de los procesos para determinar las deficiencias existentes que se deben subsanar, concluye seleccionando información que sirvió como apoyo al sistema de gestión de calidad documentado.

Comentario: Realizó un mapa de procesos de la Mype, con el fin de obtener una visión general de la empresa y conocer sus áreas de gestión, se documentó el manual de procedimientos de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.

A nivel nacional Tuesta, J. (2014). Su proyecto se denominó; “Alternativas de financiamiento para la implementación de una sucursal de la empresa Móvil Tours S.A. en la ciudad de Lambayeque en el periodo 2014”. La investigación tiene por objetivo principal es de sugerir una opción de financiamiento que se ajuste al proyecto de construcción de un nuevo terminal para la organización, concluye que la ciudad de Lambayeque representa un

mercado atractivo para el negocio de transporte terrestre de pasajeros ya que refleja un excelente crecimiento notable.

Comentario: La empresa Móvil Tours tiene muy buena aceptación en la demanda de sus servicios prestados a los usuarios ya que en la ciudad de Lambayeque existe un mercado interesante en el sector transporte terrestre de pasajeros ya que muestra un potencial crecimiento en el rubro.

Lirio, A. (2013). Su proyecto se denominó; “Servicios de los terminales terrestres interregionales de la ciudad de Huaraz: expectativas y percepción de pasajeros 2013”. La investigación tiene por objetivo observar si los servicios que se ofrecen a los usuarios tenían sintonía con las perspectivas de los usuarios en los terminales terrestres interregionales en la ciudad de Huaraz, concluye que la investigación establece que para la gran parte de los servicios ofrecidos en los terminales terrestres interregionales de la ciudad de Huaraz la mayoría tienen buenas perspectivas de obtener un excelente servicio.

Comentario: La investigación establece que, para la gran parte de servicios brindados en los terminales terrestres, las probabilidades fijadas antes de concretar el servicio son satisfechas, ya que la mayoría de los pasajeros tienen la expectativa de recibir buenos servicios en los terminales.

Villavicencio, R. (2014). Su proyecto se denominó; “Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2013”. La investigación tiene por objetivo principal saber cuál es la calidad de servicio en el área de carga, encomiendas y su vínculo con la satisfacción de los usuarios, concluye que la calidad de servicio

del área de carga y encomiendas es eficaz por la seguridad que esta ofrece a sus usuarios, el vínculo entre ambas (empresa -usuario) es muy buena y cordial.

Comentario: Hay que tener en cuenta que una empresa no solo depende de los altos directivos, sino también de un trabajo en equipo, por ello debemos hacer lo que los trabajadores se sientan identificados con la empresa, mediante capacitaciones constantes, motivaciones e incentivos y tomar en cuenta sus opiniones.

Centurión, R. (2015). Su proyecto se denominó; “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)”. La investigación tiene por objetivo principal detallar las principales particularidades de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, concluye que las Mypes en la provincia del Santa en su mayoría son lideradas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción de nivel secundario y superior técnico, y están vigentes en el mercado por más de 4 años. Están constituidas para adquirir ganancia.

Comentario: La mayoría de las Mypes no cuentan con un plan estratégico, pero actualmente están vigentes por más de 4 años, fueron creadas para generar ingresos y obtener ganancias, donde consideran que las capacitaciones a su personal son inversiones que gracias a ello tienen más acogida y rentabilidad.

A nivel local, no se encontraron antecedentes, pero mencionare un libro GUIA UCAYALI, de la AMAZONIA para el MUNDO: edición 2013 Arte Ucayali; Este proyecto brinda datos confiables que permitirá al usuario, gobiernos locales, provinciales, distritales, Instituciones Públicas y Privadas, sector empresarial, a los viajeros, turistas, población en general obtener información que facilite sus actividades, a través de empresas de transportes públicos en Pucallpa que oferten servicios oportunamente, para movilizar haciendo crecer sus negocios y constituyendo con el desarrollo de la región. Se cuenta con una diversidad de empresas de transporte terrestre.

Comentario: Hoy en día existen empresas de Ómnibus como: León de Huánuco, Turismo Chocano, Expreso Acosta, Transmar, Turismo Central, Trans Amazonicos, TEPSA, Móvil Tours, Alcimar, Estrella Polar, Transportes GM Internacional, Empresa de Transportes TSP; así como también empresas de Camionetas, Minibans, Autos y Custer como Turismo EURO SAC, Moda Tours, Expreso Pizana, Turismo Soto, Turismo Ucayali, Transportes Orlando, Selva Express. Todas estas empresas de transportes realizan rutas Pucallpa – Aguaytia y viceversa.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

González, F. (2000). Es el conjunto de actividades en función general de la dirección que determinen la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades se llevan a cabo a través de la planificación, control, aseguramiento y el mejoramiento de la calidad.

2.2.1.1. Importancia de la gestión de calidad

Boisier, S. (2005). Define que el servicio al usuario ha venido tomando fuerza de acuerdo al incremento de la competencia, mientras existan los clientes tienen más opciones de elegir donde adquirir el producto o servicio que están deseando, es por ello que debemos ir mejorándolo y adecuándolo a las necesidades de los usuarios, ya que estos mismo son los que tomaran la decisión de adquirir un bien o servicio de la empresa.

2.2.1.2. Requisitos para lograr la calidad

Ariansen, J. (2008). Nos dice que para lograr el éxito debemos de contar con estos 10 requisitos:

1. **Talento:** es necesario tener personal con talento, de esta manera el personal podrá realizar trabajos a base de conocimientos e inteligencia.
2. **Experiencia:** se obtiene a base de una trayectoria donde adquieren conocimientos específicos y de esta manera podrán resolver situaciones.

3. **Valores y principios:** sirve para base a los directivos y trabajadores de la empresa que realizan actividades con fundamento y orientación.
4. **Exactitud del propósito:** todos los empleados deben de tener el claro el objetivo de la empresa y todos sus movimientos para cumplir con sus metas.
5. **Respaldo financiero:** gracias a ello podrán resolver problemas que se susciten a la brevedad posible, sin perder el tiempo y dinero x falta de recursos.
6. **Flujo de información adecuada y oportuna:** es necesario para obtener un adecuado desarrollo, con información interna y externa.
7. **Conocimiento del mercado nacional e internacional:** se debe saber el mercado al cual se enfrenta, para fijar correctas estrategias, se obtiene mediante estudios de mercados.
8. **Estudio de mercado específico:** debemos elegir un segmento específico para investigar usos, costumbres y de esta manera ubicar en un lugar estratégico de productos y servicios.
9. **Proyecto de factibilidad:** la gerencia debe tener análisis de los proyectos, productos y servicios antes de lanzar al mercado, para garantizar el éxito en el mercado.
10. **Políticas:** son normas y procedimientos donde se establece patrones de conducta de los empleados en cada una de sus funciones.

2.2.1.3. Instrumentos normativos de gestión

Anzola, S. (2002). Define que la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se realizan para organizar el esfuerzo de un grupo, es decir es la forma del como cumplir los objetivos y metas mediante el desempeño de ciertas labores fundamentales como la planeación, organización, dirección y control.

Entre los principales documentos tenemos:

✓ **Manual de organización y funciones - MOF**

Zegarra, V. (2012). Afirma que el manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las organizaciones elaboran para expresar su forma de ser, y que sirve como orientador para todo el personal señalándoles sus funciones específicas, como derechos y obligaciones de acorde al cargo dentro de la organización.

✓ **Reglamento interno de trabajo – RIT**

Ministerio de relaciones laborales (2013). Define que es reglamento estructurado por la organización para fijar condiciones a la que el personal debe someterse para el cumplimiento de sus funciones.

En el reglamento deben constar las principales disposiciones que regularizan las relaciones laborales:

1. Ingreso y salida del personal de la organización.

2. Horario de la jornada del personal
3. horario de receso para alimentación
4. Reglamento para control de asistencia.
5. Reglamentos sobre licencias, permisos, faltas.
6. Particularidades del calendario laboral (feriados).
7. Derechos y obligaciones del empleador.
8. Derechos y obligaciones del trabajador.
9. Reglamento disciplinario.
10. Otras disposiciones.

Chiavenato I. (2011). Define que es un documento de gran envergadura en toda organización, ya que es un reglamento que regula la situación interna de la organización con el personal.

✓ **Reglamento de organización y funciones ROF**

Salas, M. (2010). Define que es un documento técnico reglamentario de gestión organizacional que determina la estructura orgánica de la empresa, orientada al esfuerzo y resultado de su misión, visión y objetivos. El ROF tiene las funciones generales de la organización, funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, constituyendo sus vínculos y compromisos.

✓ **TUPA**

Peraltilla, M. (2009). Define que el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión pública que recopila métodos administrativos de servicios únicos que regula y brinda una entidad

pública. Es valioso porque de manera homogénea y en conjunto se realizarán trámites varios que son ofrecidos por las instituciones públicas, precisa su tiempo y costo.

2.2.1.4. La calidad en los servicios

Horovitz, J. (1991). No puede ser estandarizado porque cada cliente es diferente y sus necesidades también, razón por la cual es imposible mantener satisfechos a los clientes.

La actitud del cliente respecto a la calidad en los servicios va cambiando conforme se va familiarizando con el producto o servicio, razón por la cual el cliente va exigiendo más calidad en los servicios adquiridos.

Aquí mencionamos 10 factores claves de calidad en los servicios:

1. Escuchar a los clientes para definir los servicios y su calidad.
2. Educación y capacitación de los empleados como clientes internos para satisfacer mejor a los clientes externos.
3. Medir el impacto de la lealtad del cliente.
4. Establecer canales permanentes de comunicación con el cliente.
5. Evaluación de los procesos y productos internos para conocer si cumple con las expectativas, las necesidades y los deseos del cliente.
6. Compararse con los mejores para determinar cuáles son las áreas potenciales de mejoramiento.
7. Darle mayor poder de decisión y autoridad a los empleados para asumir los riesgos complaciendo al cliente.

8. Integración real y no formal al plan de mejoramiento de la empresa.
9. Reconcomiendo a las personas que apliquen consecuentemente las filosofías gerenciales mediante establecimientos de políticas y estímulos.
10. Medir periódicamente el esfuerzo y los resultados obtenidos en particular los progresos alcanzados y la calidad del servicio.

La calidad en la prestación de servicios interrelaciona aspectos comunes de la propia actividad de orden económico, socio-cultural, existen elementos que interactúan en la prestación del servicio como humanos que atienden a los usuarios.

2.2.1.5. Herramientas y técnicas de aplicación, control y evaluación de calidad de servicio.

Son muchas las formas de valorar y determinar la Calidad en las organizaciones, con el fin de saber cómo opera la organización y donde existen problemas. Pero para lograr obtener estos conocimientos es necesario emplear y manipular distintos métodos que permitan orientar y poner en orden las ideas de un problema que se tiene; métodos que faciliten la obtención de información vital sobre un problema.

Gutiérrez, H. (1997). Define que antes de adquirir información sobre un problema se debe tener en claro el objetivo que se busca; el tiempo y los recursos con el que se cuenta para llegar y dar solución al problema.

Primero se hará mención que, para realizar cualquier evaluación, análisis y poder utilizar cualquier herramienta, método o técnica, es indispensable tener la información acerca del servicio y usuarios. Poseer bases de datos u otro medio en donde se pueda expresar que se está haciendo, como se está haciendo, y donde se está haciendo.

Base de Datos:

Ros, J. (2001). Define que la base de datos es la única arma que tiene la empresa, como principio a lograr la satisfacción del usuario. Al no tener una base de datos de los usuarios, se complica la labor de ofrecer un excelente servicio, ya que al usuario hay que conocerlo bien.

Las Base de Datos, no solo recopilan datos y particularidades del usuario, también es eficaz para registrar otro tipo de información que sirvan de apoyo para el análisis y posterior toma de decisiones. Para que una base de datos llegue a ser eficaz y seguro debe: complementarse con todos los departamentos o áreas de la organización. Adquiriendo información que pueda ser beneficioso a cualquier área de la organización. Debiendo ser sencilla la forma acceso, mediante cualquier criterio de búsqueda.

Hoja de Verificación

También llamadas hojas de comprobación o de chequeo, básicamente es un formato que facilita obtener datos del usuario, una particularidad que debe tener una hoja de verificación es que visualmente se pueda apreciar la magnitud y localización de los problemas principales. (Gutiérrez, H. 1997).

2.2.2. Sistema de gestión de la calidad

La norma ISO 9000:2000, refleja un conjunto de elementos mutuamente relacionadas que interactúan cuyo fin es establecer y lograr una política de objetivos en función de liderar e inspeccionar una organización con respecto a calidad.

Esta norma ISO 9000:2000, es una introducción a las normas principales de los sistemas de gestión de calidad, en la cual lo fundamenta y lo especifican sus terminologías.

2.2.3. Principios de la Gestión de Calidad

Es una pauta o convicción amplia y fundamental para guiar y dirigir una empresa, encaminándolo a la mejora continua a largo plazo, debiendo centrarse en el cliente identificando sus necesidades de sus clientes y público en general. (Velasco, 2005, p. 181). Estos principios son:

✓ Principios de enfoque al cliente

“Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente”. Recordemos que gracias a los clientes que consumen productos y/o servicios la empresa tendrá estabilidad en el mercado.

✓ **Principios de Liderazgo**

“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”. Una relación cordial y amigable de jefes al personal, hará que el clima laboral de la empresa fluya y por ende existirá mayor confianza.

✓ **Principios de participación de las personas**

“Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización”. Como ya había mencionado los empleados al sentirse en confianza y más a gusto en su centro de la labrar, hará que su rendimiento y desenvolvimiento sea mayor y rentable, tanto en lo personal como corporativo.

✓ **Principios de enfoque basado en procesos**

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. Este enfoque se basa en cumplimientos de las metas y objetivos trazados por la empresa, razón por la cual aplica procesos en su sistema de gestión.

✓ **Principios de Enfoque de un sistema para la gestión.**

“Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados en la manera como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”. Es la organización y fiel cumplimiento

de procesos que se deben desarrollar, gracias a los parámetros podrán realizar eficientemente sus labores en la empresa.

✓ **Principios de Mejora continúa**

“La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta”. La mejora continua se logrará gracias al esfuerzo del personal como de los altos mandos, donde deben reforzar las debilidades y flaquezas del personal convirtiéndolos en fortalezas, esto se logrará a las contantes capacitaciones.

✓ **Principios de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.**

“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”. El proveedor punto clave para las empresas y su funcionamiento gracias a esta relación armoniosa se obtendrá producción en beneficio de empresa – proveedor – clientes.

2.2.4. Implantar un sistema de gestión de la calidad de servicio con visión: servicio al cliente.

Es fundamental indicar que, si una organización desea iniciar una expectativa de servicio al cliente, (Ros, J. 2001):

- ✓ Determinar sus fortalezas y debilidades
- ✓ Observar el interés que tiene para el cliente, en cada labor que su equipo ejecuta.

- ✓ Favorecer una actitud de cero flexibilidades, hacia cualquier desemejanza en la ejecución de las normas y reglas.

Tschohl, J. (2001). En su libro “Servicio al cliente” afirma para que una organización obtenga una buena situación de servicio al cliente, debe convencer en los siguientes casos:

- ✓ Acuerdo por parte de la dirección: Este requerimiento es decisivo para el éxito del esquema en el perfeccionamiento de la calidad en los servicios.
- ✓ Recursos oportunos: La organización debe invertir con determinación el dinero imprescindible, para desarrollar y sostener un plan de perfeccionamiento en el servicio esquematizado profesionalmente.
- ✓ Perfeccionamiento evidente del servicio. El perfeccionamiento del servicio que los usuarios observan y se visualizan (para ellos) en muestras de que la calidad del producto sea tangible o intangible, poco a poco se hayan modernizado.
- ✓ Capacitación. Los trabajadores de las organizaciones deben obtener una capacitación más exhaustiva, en como instrumentar una táctica de servicio orientada a los componentes específicos y claves, que siguiere los usuarios o clientes de la empresa.
- ✓ Prestaciones internas. Los diferentes departamentos o áreas deben socorrerse uno a otros, en vez de hacerse conflictos, esto incrementaran los estándares de satisfacción y fidelidad de los usuarios.

Las adquisiciones que se realizan para modernizar el servicio, no solo será en beneficio de la empresa, sino también de los clientes.

2.2.5. Cliente y calidad de servicio

2.2.5.1. Los clientes.

Es la razón de ser de las empresas, que adquieren o compran bienes de forma voluntaria para cubrir necesidades y satisfacerlos.

Méndez, J. (2006). Los clientes son las personas que adquieren bienes o servicios ya sea por una necesidad o simplemente sea por gusto.

Según el diccionario de Marketing de cultura S.A. Cliente es la persona y organización que realiza una compra.

Karl, A. en su libro “La excelencia del servicio” (2001). Presenta 7 principios para definir al cliente:

- ✓ Los usuarios son las personas más importantes en las empresas.
- ✓ Los consumidores no dependen de las empresas. Las empresas dependen de ellos.
- ✓ Los usuarios nunca son interrupciones en el trabajo. Es el objetivo de las empresas.
- ✓ Los usuarios no nos hacen un favor al llegar a la empresa. Por qué no le estamos haciendo un favor al atenderlos, sino es nuestra obligación.
- ✓ Los usuarios son parte esencial de nuestra empresa; porque para la empresa no es ningún extraño.
- ✓ Los usuarios nos son solo dinero para la empresa. Si no son seres humanos que se merecen respeto.
- ✓ Los usuarios deben ser bien atendidos. Porque son el alma de las empresas.

2.2.5.2. Satisfacción del cliente

Es la muestra real del estado en la que se encuentra el consumidor en la situación de compra o adquisición del producto o servicio, esta satisfacción se obtiene cuando estos cumplan o superen las expectativas del usuario. (Loudon, D. y Della, A. 1995).

Algunas formas de lograr la satisfacción del cliente:

- ✓ Ofertar un producto o servicio de óptimas condiciones de calidad
- ✓ Consumar lo que se prometió.
- ✓ Ofrecer un buen servicio al usuario.
- ✓ Ofrecer una atención individualizada.
- ✓ Ofrecer una ligera atención.
- ✓ Solucionar las dudas, quejas y reclamos.
- ✓ Ofrecer un servicio adicional.

Según Harrington, J. (1997). El perfil para suministrar un elevado valor al usuario y como consecuencia, alcanzar índices más elevados de agrado de su parte es:

- ✓ Fijar nuevos productos y servicios con proposiciones del cliente y sus exigencias.
- ✓ Distribuir productos de calidad, durabilidad.
- ✓ Asignar personal idóneo que interactúe con los usuarios, a estos les debe agradecer estar en contacto con las personas, para luego capacitándolos de tal manera que sean diestros en atención al cliente.
- ✓ Explorar y encontrar sugerencias de usuario y empleados.

- ✓ Facilitar un extenso rango de productos y/o servicios a menor valor.
- ✓ Tomar decisiones de manera precisa, y en postura no defensiva, cuando se trate de manejar quejas y/o reclamos.
- ✓ Buscar elementos para dar solución a problemas futuros y corregirlos antes de que se transformen en quejas y/o reclamos.
- ✓ Aseverar de que todos los empleados, reciban el conocimiento adecuado de clientes externos.
- ✓ La mejor manera de saber el índice de satisfacción del usuario es a través de del grado de aceptabilidad del producto y/o servicio.
- ✓ Tener mejores precios de los productos y/o servicios para el usuario y de esta manera llegar a futuros usuarios potenciales, aumentando de esta manera la aceptación en mercado; y por ende tengan una alta satisfacción los usuarios.

2.2.5.3. Importancia de la satisfacción del cliente.

Si el cliente es el ente al cual la empresa debe satisfacer para lograr permanecer en el mercado, a través de las ventas o servicio ofrecido a éste; cobra una altísima importancia el conocerlos y acercarse en lo posible a cubrir sus exigencias y/o necesidades a través de los productos o servicios que la empresa ofrece.

Ros, J. (2001). Los clientes no siempre saben lo que es lo que quieren, todos los clientes no son los mismos. Todos los clientes tienen diferentes necesidades y diferentes gustos es por ello que debemos analizar muy bien analizar lo que necesita para que el cliente satisfaga dicha necesidad.

Sewell, C. (1994). Este autor nos da unas premisas de cómo debemos tratar al cliente:

- ✓ Si atiendes excelentemente a tus usuarios, estos volverán porque te ganaste su aprecio.
- ✓ Si te ganaste su aprecio, gastaran más su dinero en la empresa.
- ✓ Si gastan más su dinero en la empresa, tienes que atenderlo aún más amablemente.
- ✓ Y si lo atiendes amablemente, ellos volverán más seguido.

2.2.5.4. Nuevos clientes

Es importante mantener satisfecho y felices a los clientes actuales, pero en ocasiones es también necesario enfocar parte de las estrategias de la empresa en la obtención de nuevos clientes, sobre todo cuando:

- ✓ El negocio es joven, se está en periodo de crecimiento.
- ✓ Se está en una industria donde los clientes están golpeados por la recesión, y existe una alta tasa de pérdidas de clientes.
- ✓ Cuando se sufre de un abandono de clientes.

2.2.5.5. Tipos de clientes

Toda empresa en sentido general tiene 2 tipos de clientes:

- ✓ **Cientes actuales:** personas que en las empresas hacen compras en forma periódica, este tipo de clientes son los que generan el volumen de ventas, por lo tanto, es la fuente de ingresos que percibe la empresa.

- ✓ **Clientes potenciales:** persona que no realizan compras a la empresa, pero son visualizados como posibles clientes en el futuro, por lo tanto, con este tipo de clientes aumentara el volumen de ventas a futuro (corto, mediano y largo plazo).

2.2.6. Marco conceptual de la investigación

2.2.6.1. Micro y pequeña empresa (Mypes)

Hoy en este mundo moderno lleno de éxitos con la creciente de las economías, con la liberación de los mercados y la alta competencia se concreta la gran utilidad de las Mypes.

La terminación Mypes tiene un sin número de acepciones y significados, su rol protagónico es incrementar el empleo sostenible de la producción, rentabilidad su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno, las exportaciones y su contribución en la recaudación tributaria.

Sánchez, B. (2005). Son organizaciones económicas donde se unen los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades, por lo que se convierte en el eje de la producción.

Son empresas con características distintivas y tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros. Cumplen un importante papel en la economía de todos los países.

Características de las Mypes

En estudios técnicos administrativos nuestro País el estado peruano se caracteriza como una economía creciente que tiene como eje económico a los clientes, sus ingresos se consideran medianas. Por tal motivo las Mypes en este contexto se le conceptualiza como:

Según la Sunat; deben reunir las siguientes particularidades recurrentes:

- ✓ **Microempresa.** - Tienen de 1 trabajador hasta 10 trabajadores, en sus ventas anuales llegan hasta un aproximado de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ **Pequeña empresa.** - Tienen de 1 trabajador hasta 50 trabajadores, en sus ventas anuales llegan de 150 hasta un aproximado de 850 UIT.

Mype según organización empresarial

- ✓ **Persona natural:** al constituir una empresa como persona natural, ejerce todos los derechos y obligaciones de una empresa a su nombre, haciendo responsable personalmente de las deudas y obligaciones puede funcionar como empresa individual o microempresa familiar. Siendo su constitución sencilla y rápida.
- ✓ **Persona jurídica:** tiene existencia legal más no física, asume todos los derechos y obligaciones de la misma, las deudas y obligaciones se limitan a los bienes de la empresa, puede estar representada por una o más personas naturales y puede funcionar como sociedad anónima.

Transporte de pasajeros

(Blog. Indecopi). Servicio para transportar personas y/o mercaderías de un lugar a otro, ya sea local, nacional o internacional dándose a una necesidad o gusto.

Obligaciones de las empresas de transporte terrestre.

- ✓ Mantener sus vehículos en muy buenas condiciones de funcionamiento, así como las condiciones de seguridad e higiene.
- ✓ Tener su SOAT (Seguro obligatorio de accidentes de tránsito), para cubrir accidentes durante el transporte.
- ✓ Cumplir con el número de pasajeros (capacidad máxima del vehículo), no excederse y cumplir con las normas y reglamentos de seguridad.

Derechos de los pasajeros.

- ✓ Exigir a la empresa de transporte su boleto de viaje.
- ✓ En caso de pérdidas y robos pueda reclamar con dicho boleto de viaje.
- ✓ Ser informados oportunamente en caso que ocurriera retrasos.

En caso de accidentes, como debe proceder la empresa.

- ✓ La empresa debe auxiliar a los pasajeros, tripulación y terceros al centro de salud más cercano a todos los que resulten lesionados.
- ✓ Resguardar las pertenencias de los pasajeros, para evitar ser víctima de hurto.
- ✓ La empresa debe asumir todos los gastos necesarios hasta la recuperación de sus pasajeros.

Para el transporte Terrestre de pasajeros se utilizan vehículos como:

✓ **Automóvil**

Es una máquina que consta de 4 ruedas, vehículo diseñado para transporte de pasajeros, considerado con el bien patrimonial de las empresas de transportes, es más necesidad que un gusto transportarse de un lugar a otro. (Diccionario ABC).

✓ **Micro**

Wikipedia Enciclopedia (2017) vehículo que puede trasladar numerosos pasajeros de manera simultánea que realiza recorridos fijos. Circulan dentro del ámbito urbano

✓ **Bus, Autobús y Ómnibus**

Son nombres comunes del vehículo diseñado para transportar usuarios en cantidad, a través de vías urbanas, generalmente son usados para los servicios de transporte públicos, su capacidad puede variar entre 10 a 120 pasajeros. (Diccionario ABC).

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La gestión de la calidad que existe en el sector empresarial es la herramienta útil que tiene como instrumento lograr grandes resultados sobre todo si el enfoque en el sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, que buscan servicios idóneos que presten garantía, comodidad, seguridad con servicios rápidos, eficientes y oportunos cabe indicar que todos tienen la capacidad de trasladarse a otro lugar en una micro o pequeña empresa que le

brinde afecto, unidades móviles con mantenimiento eficiente que sepan que van a lograr en el viaje llegando estable al lugar que prefieran, utilizando y aplicando técnicas modernas de gestión y mejoramiento de calidad.

3.2. Hipótesis Específicas

- ✓ La gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes será significativa en el mercado logrando expectativas al cliente.
- ✓ La gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros contribuirá con sus recursos humanos capacitándolos para dar buen servicio al usuario.
- ✓ El nivel de motivación de los miembros de la organización impulsará seguridad, interés y afecto al usuario.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo cuantitativa puesto que se utilizarán técnicas de medición de variables sobre la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018.

4.2. Nivel de investigación

En cuanto al nivel de investigación es descriptivo, donde se buscará las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018.

4.3. Diseño de la investigación

Esta investigación será de diseño no experimental descriptivo.

Será no experimental porque, se hará sin utilizar las variables, se hará tal cual se encuentra en su entorno.

Será descriptivo, porque solo rescataremos lo más importante de las variables en cuanto al estudio que se realizará.

4.4. Población y muestra

La población y muestra para nuestro estudio de investigación serán los gerentes de las Mypes, del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018.

Para obtener población que se estudiara en la investigación, se utilizaron datos estadísticos que fue proporcionado por SUNAT.

N = Tamaño de la Población es de 37 empresas del sector.

\bar{x} = Valor promedio de la variable 1 persona por empresa (Dueño/Gerente)

Se = Error Estándar = 0.05% valor para el estudio.

V = Varianza de la Población, igual a (Se) cuadrado del Error Estándar.

S = Varianza de la Muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia.

n' = Tamaño de la muestra sin Ajustar.

n = Tamaño de la muestra.

Formula 1:

$$n' = \frac{S}{v^2}$$

Formula 2:

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Valores:

$$S = 0.09$$

$$V = 0.05$$

Sustituyendo Valores en Formula 1:

$$n' = \frac{0.09}{(0.05)^2} = 36$$

Calculo de la Muestra:

Sustituyendo Valores en Formula 2:

$$n = \frac{36}{1 + \frac{36}{37}} = 18.24657534$$

$$n = 18.24$$

18 empresas para el estudio de la investigación.

4.5. Definición y Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables		Definición operacional			Escala de medición
Denominación	Definición conceptual	Dimensión		Indicadores	
		Denominación	Definición operacional	Indicadores	
Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al clientes en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros	Es el dispositivo operacional de una organización para garantizar su desarrollo. El objetivo es ordenar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los usuarios estén satisfechos con los productos y/o servicios que desean adquirir.	Manual de organización y funciones	(MOF) Es un documento formal que las organizaciones elaboran para expresar su forma de ser, y que sirve como orientador para todo el personal señalándoles sus funciones específicas, como derechos y obligaciones de acorde al cargo dentro de la organización.	Eficacia	Likert
				Requisitos específicos de los cargos	
				Relaciones de autoridad	
		Reglamento interno de trabajo	Es reglamento estructurado por la organización para fijar condiciones a la que el personal debe someterse para el cumplimiento de sus funciones.	Derechos y obligaciones	
				Horario de trabajo	
				Remuneraciones	
		Reglamento de organización y funciones	Es un documento técnico reglamentario de gestión organizacional que determina la estructura orgánica de la empresa, orientada al esfuerzo y resultado de su misión, visión y objetivos. El ROF tiene las funciones generales de la organización, funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, constituyendo sus vínculos y compromisos.	Organigrama estructural	
				Responsabilidades	
				Funciones	
				Tramites	
		Procesos estandarizados			
		Seguimiento de acciones administrativas			

Fuente: Elaboración propia.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizará, será la entrevista y encuesta para la recolección de los datos que necesitamos para nuestro trabajo de investigación. El instrumentó será un cuestionario elaborado con 18 preguntas.

4.7. El proceso

Se empezará como una breve introducción, para explicar el porqué de la visita y ¿para qué?, una vez concientizando al Gerente y/o Propietario, podre aplicar la encuesta.

4.8. Procedimiento

Se empezará haciendo lo siguiente:

- ✓ Impresión de la encuesta.
- ✓ Acudir al punto donde se encuentra la empresa.
- ✓ Se explicará el motivo de la visita a la empresa, y se empezará a aplicar la encuesta.
- ✓ Se pedirá al dueño, gerente y/o representante contestar nuestro balotarlo de preguntas.

4.9. Plan de análisis

4.9.1. Análisis de los datos

Para después de realizar el trabajo de investigación y tabular, haremos un análisis de los datos mediante estadísticas descriptivas como media de desviación estándar de las Mypes. También se hará las tablas de distribución de frecuencia, gráficos para cada una de las variables estudiada.

4.10. Matriz de consistencia

Título: Gestión de Calidad bajo enfoque en atención al Cliente en las Mypes del Sector Servicios, Rubro Transporte Terrestre de Pasajeros, Ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, Año 2018.

Tabla 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	VARIABLES	Población y muestra	Metodología	Instrumento
¿En qué medida la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros ruta Pucallpa – Aguaytia, de la región de Ucayali, año 2018,	<p>Objetivos generales: Determinar si las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente.</p> <p>Objetivos específicos: ✓Determinar la importancia de la gestión de calidad en las organizaciones dedicadas al servicio de transporte terrestre de pasajeros. ✓Determinar la satisfacción optima y confiable del usuario en la gestión de calidad haciendo el servicio más consistente</p>	Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros.	<p>Población La población en estudio consta de un total de 37 dueños, gerentes y/o encargados de Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros. (Fuente: SUNAT sede Pucallpa 2018).</p> <p>Muestra La muestra que tomaremos mediante la fórmula para encuestar es de 18 dueños, gerentes y/o encargados de Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros.</p>	<p>Tipo de investigación La investigación es de tipo descriptivo, donde se buscará las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes, sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018.</p> <p>Nivel de investigación En cuanto al nivel de investigación fue cuantitativo puesto que se utilizaron técnicas de medición de variables sobre la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes, sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, año 2018.</p>	La técnica que se utilizará, será la entrevista y encuesta para la recolección de los datos que necesitamos para nuestro trabajo de investigación. El instrumentó será un cuestionario elaborado con 18 preguntas.

<p>obtendrán beneficios óptimos a futuro?</p>	<p>✓Decidir el uso correcto de los procedimientos de gestión de calidad que es una herramienta útil en la satisfacción del usuario.</p>			<p>Diseño de la investigación Esta investigación será de diseño no experimental descriptivo. Será no experimental porque, se hará sin utilizar las variables, se hará tal cual se encuentra en su entorno. Será descriptivo, porque solo rescataremos lo más importante de las variables en cuanto al estudio que se realizará.</p>	
---	---	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

4.11. Principios éticos

Como futuro profesional en la Escuela de Administración, el presente trabajo de investigación de las Mypes, del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, Año 2018, debo demostrar que los instrumentos y las técnicas de información a través de las encuestas, cuestionarios, vías telefónicas, páginas web e internet, son datos verídicos y confiables.

Cabe demostrar que he actuado con un perfil profesional con dignidad, con una ética y moral que es un principio de conducta como futuro profesional esto sirve como referencia para otros jóvenes que han de dirigir mañana las organizaciones donde los principios éticos en la sociedad nos valora como actuamos, con humildad, modestia, solidaridad, con sutileza, con mucha ponderación para que se nos considere profesionales probos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

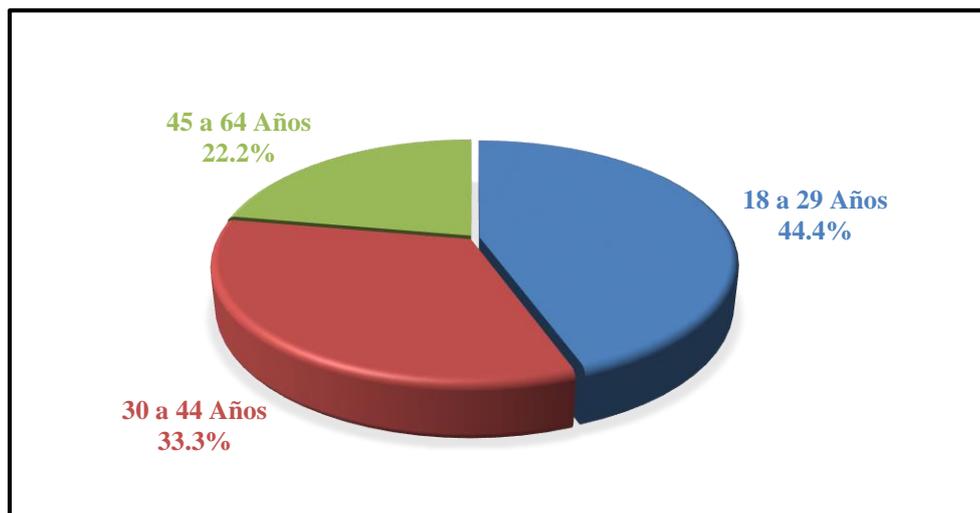
De los datos generales

Tabla 3. ¿Edad del dueño, gerente y/o encargado de la empresa?

Edad	Frecuencia	%	Total
18 a 29 años	III	44.4	8
30 a 44 años	III-II	33.3	6
45 a 64 años	III-III	22.2	4
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 1. ¿Edad del dueño, gerente y/o encargado de la empresa?



Fuente: Tabla 3.

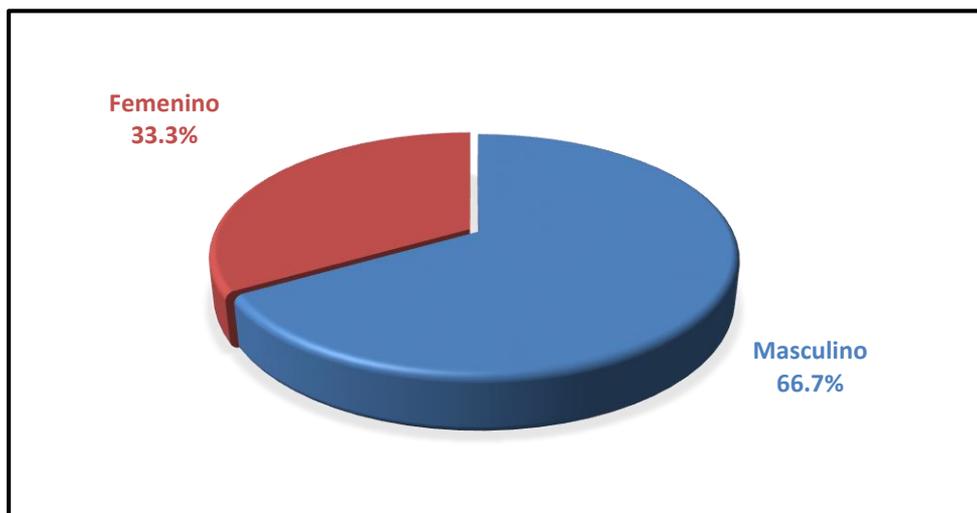
Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 44.4% manifiestan tener de 18 a 29 años de edad, seguido por un 33.3% manifiestan tener de 30 a 44 años de edad y el 22.2% manifiestan tener a de 45 a 64 años de edad.

Tabla 4. Genero del representante legal de la empresa

Genero	Frecuencia	%	Total
Masculino	III-III-III	66.7	12
Femenino	III-II	33.3	6
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 2. Genero del representante legal de la empresa



Fuente: Tabla 4.

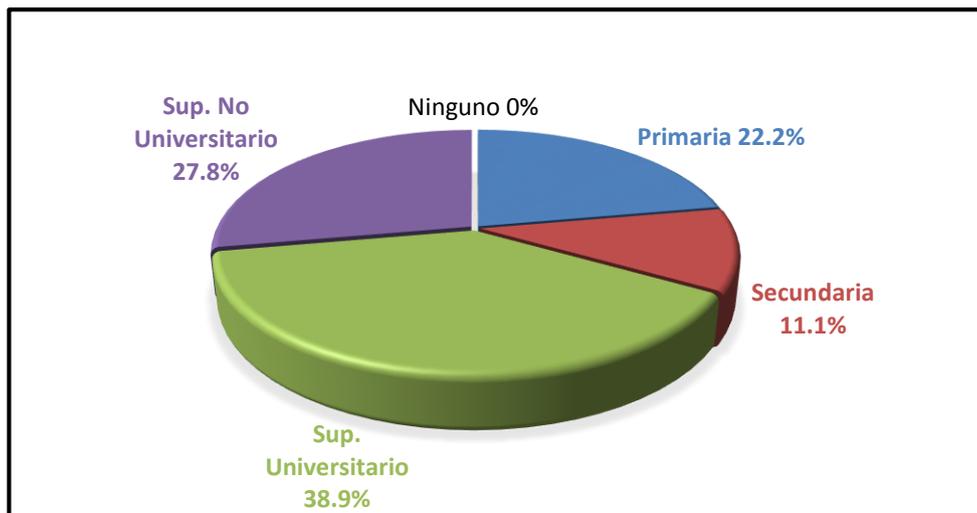
Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 66.7% son de género masculino, y el 33.3% son de género femenino.

Tabla 5. Grado de instrucción del representante legal de la empresa

Instrucción	Frecuencia	%	Total
Primaria	III	22.2	4
Secundaria	II	11.1	2
Sup. Universitaria	III-III	38.9	7
Sup. no Universitaria	III-I	27.8	5
Ninguna	-	-	-
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa



Fuente: Tabla 5.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 38.9% manifiestan que tienen estudios superiores universitarios, el 27.8% manifiestan que tienen estudios superiores no universitarios, el 22.2% manifiestan que tienen estudios de educación primaria y el 11.1% manifiestan que tienen estudios de educación secundaria.

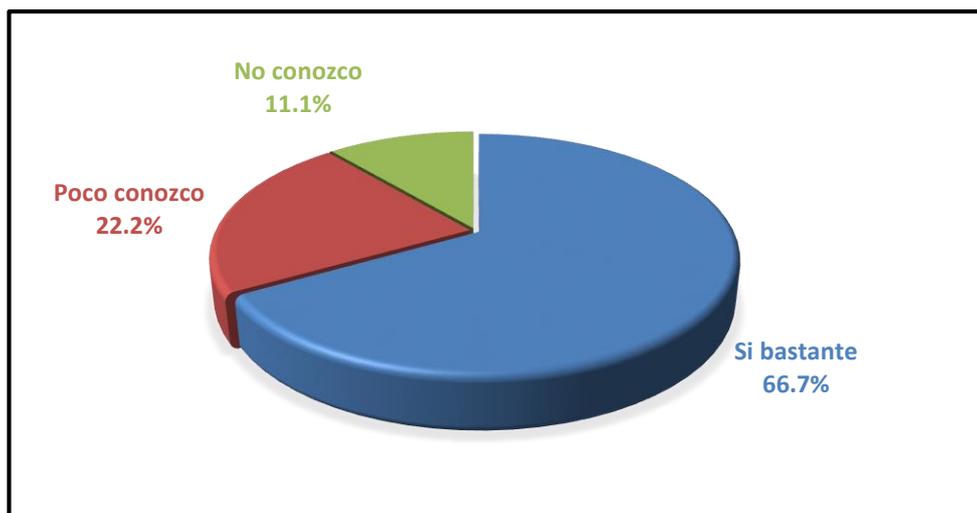
De la gestión de calidad

Tabla 6. ¿Conoce usted las técnicas de gestión empresarial?

Conocimiento de Técnicas	Frecuencia	%	Total
Si bastante	III-III-III	66.7	12
Poco conozco	III	22.2	4
No conozco	II	11.1	2
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 4. ¿Conoce usted las técnicas de gestión empresarial?



Fuente: Tabla 6.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 66.7% manifiestan que si conocen las técnicas de gestión empresarial, el 22.2% manifiestan que conocen poco las técnicas de gestión empresarial y el 11.1% manifiestan que no conocen las técnicas de gestión empresarial.

De la gestión de calidad

Tabla 7. ¿Qué documentos de gestión utiliza para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario?

Utiliza	Frecuencia	%	Total
Plan de trabajo	III-III	38.9	7
Plan estratégico	III-I	27.8	5
Investigación de mercados	III	22.2	4
Ningunas de las anteriores	II	11.1	2
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 5. ¿Qué documentos de gestión utiliza para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario?



Fuente: Tabla 7.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 38.9% manifiestan que utilizan un plan de trabajo para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario, el 27.8% manifiestan que investigan mercados para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario, el 22.2% manifiesten que utilizan un plan estratégico para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario y el 11.1% manifiestan que no utilizan para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario.

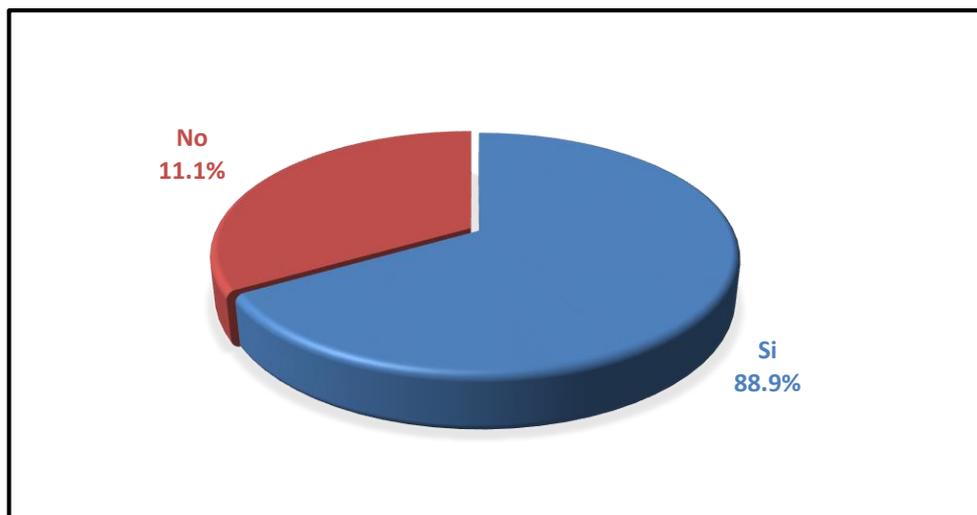
De la gestión de calidad

Tabla 8. ¿Aprecia usted que aplicar una gestión de calidad en su institución le proporciona resultados que ayudan a cumplir sus objetivos?

Resultados	Frecuencia	%	Total
Si	III-III-III-III	88.9	16
No	II	11.1	2
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 6. ¿Aprecia usted que aplicar una gestión de calidad en su institución le proporciona resultados que ayudan a cumplir sus objetivos?



Fuente: Tabla 8.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 88.9% manifiestan que si aprecian resultados en el cumplimiento de sus objetivos al aplicar una gestión de calidad y el 11.1% manifiestan que no aprecian resultados en el cumplimiento de sus objetivos al aplicar una gestión de calidad.

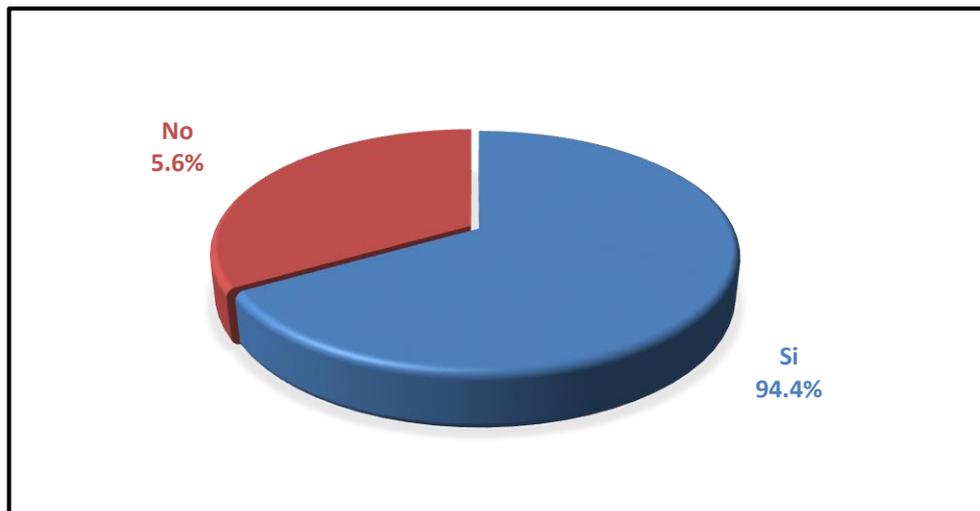
De la gestión de calidad

Tabla 9. ¿Usted ha definido su estructura organizativa?

Definición	Frecuencia	%	Total
Si	III-III-III-III-I	94.4	17
No	I	5.6	1
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 7. ¿Usted ha definido su estructura organizativa?



Fuente: Tabla 9.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 94.4% manifiestan que si definen su estructura organizativa y el 5.6% manifiesta que no define su estructura organizativa.

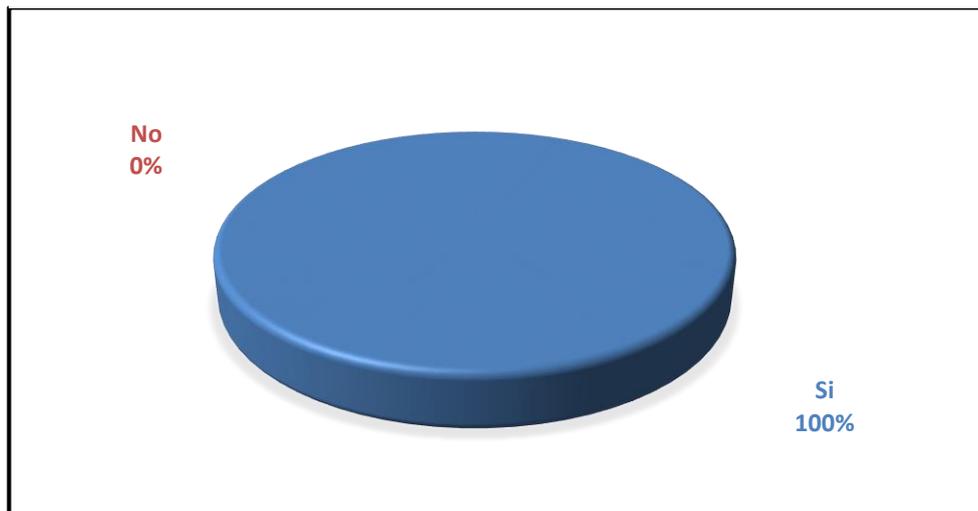
De la gestión de calidad

Tabla 10. ¿Es importante para usted poner en práctica los valores y ética en su organización?

Importancia	Frecuencia	%	Total
Si	IIII-IIII-IIII-IIII-II	100	18
No	-	-	-
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 8. ¿Es importante para usted poner en práctica los valores y ética en su organización?



Fuente: Tabla 10.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 100% manifiestan que si es importante poner en práctica los valores y ética en la organización.

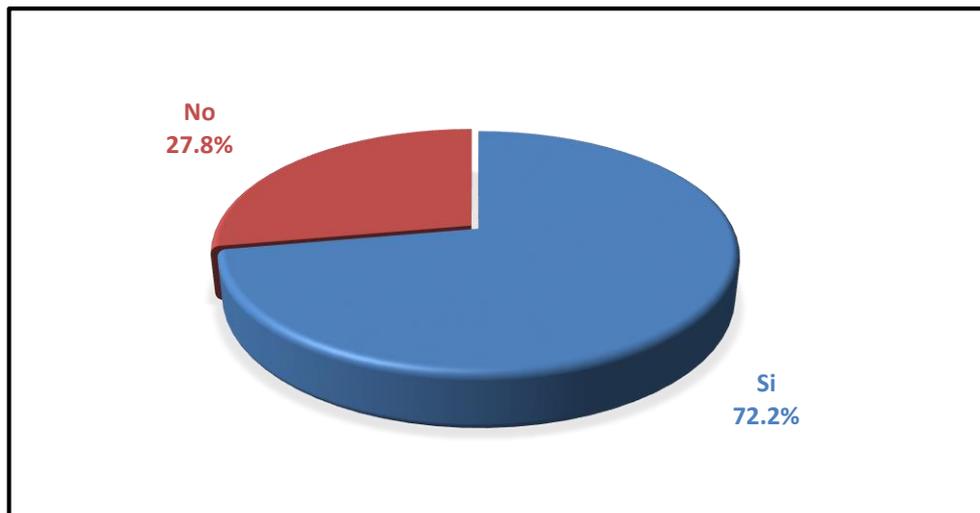
De la gestión de calidad

Tabla 11. ¿Ha conceptualizado y exhibe la misión y visión de su organización?

Cumplimiento	Frecuencia	%	Total
Si	III-III-III-I	72.2	13
No	III-I	27.8	5
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 9. ¿Ha conceptualizado y exhibe la misión y visión de su organización?



Fuente: Tabla 11.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 72.2% manifiestan que si conceptualizan y exhiben la misión y visión de su organización y el 27.8% manifiestan que no conceptualizan y no exhiben la misión y visión de su organización.

De la gestión de calidad

Tabla 12. ¿Qué objetivos y resultados ha obtenido aplicando la gestión de calidad?

Resultados	Frecuencia	%	Total
Cientes totalmente satisfechos	III	22.2	4
Mayores ventas	III-III-III-I	72.2	13
Motivación de trabajo en equipo	I	5.6	1
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 10. ¿Qué objetivos y resultados ha obtenido aplicando la gestión de calidad?



Fuente: Tabla 12.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 72.2% manifiestan que aplicando la gestión de calidad han obtenido mayores ventas, el 22.2% manifiestan que aplicando la gestión de calidad han obtenido clientes totalmente satisfechos y el 5.6% manifiesta que aplicando la gestión de calidad ha obtenido motivación de trabajo en equipo.

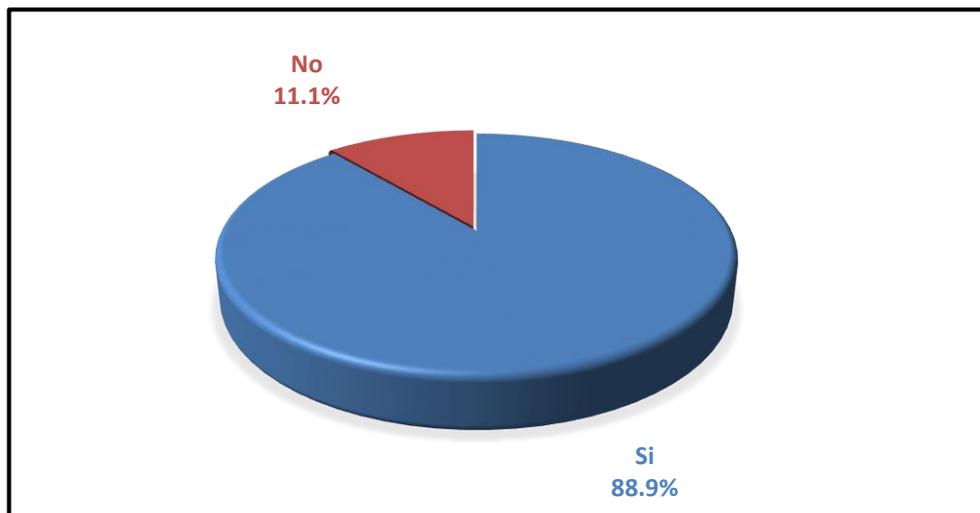
De la satisfacción al cliente

Tabla 13. ¿Considera importante realizar promociones de ventas para obtener nuevos usuarios?

Importancia	Frecuencia	%	Total
Si	IIII-IIII-IIII-IIII	88.9	16
No	II	11.1	2
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 11. ¿Considera importante realizar promociones de ventas para obtener nuevos usuarios?



Fuente: Tabla 13.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 88.9% manifiestan que si realizan promociones de ventas para obtener nuevos usuarios y el 11.1% manifiestan que no hacen promociones de ventas.

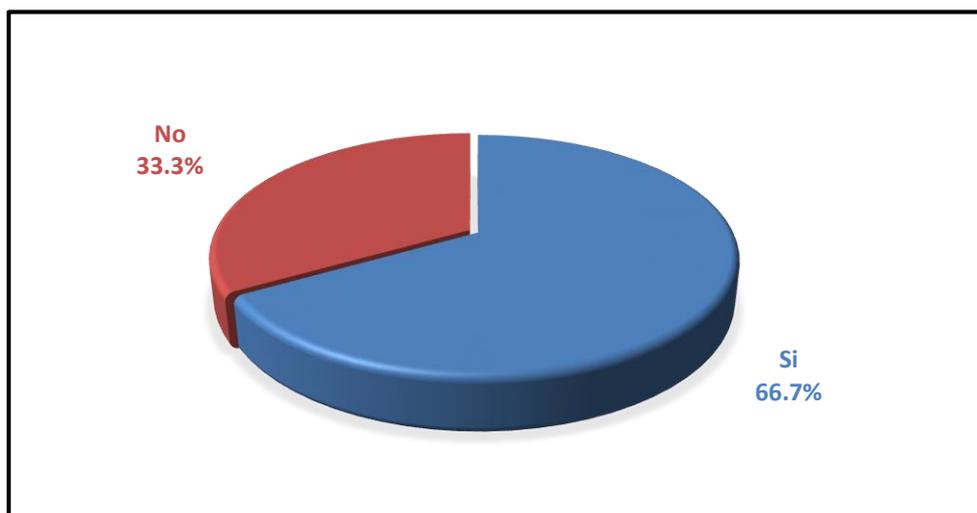
De la satisfacción al cliente

Tabla 14. ¿La empresa cuenta con autos, minivan y autobuses que cumplen con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de transportes y comunicaciones?

Equipamiento	Frecuencia	%	Total
Si	III-III-III	66.7	12
No	III-II	33.3	6
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 12. ¿La empresa cuenta con autos, minivan y autobuses que cumplen con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de Transportes y comunicaciones?



Fuente: Tabla 14.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 66.7% manifiestan que cuenta con autos, minivan y autobuses que cumplen con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de transportes y comunicaciones y el 33.3% manifiestan que no cuenta con autos, minivan y autobuses que cumplan con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de transportes y comunicaciones.

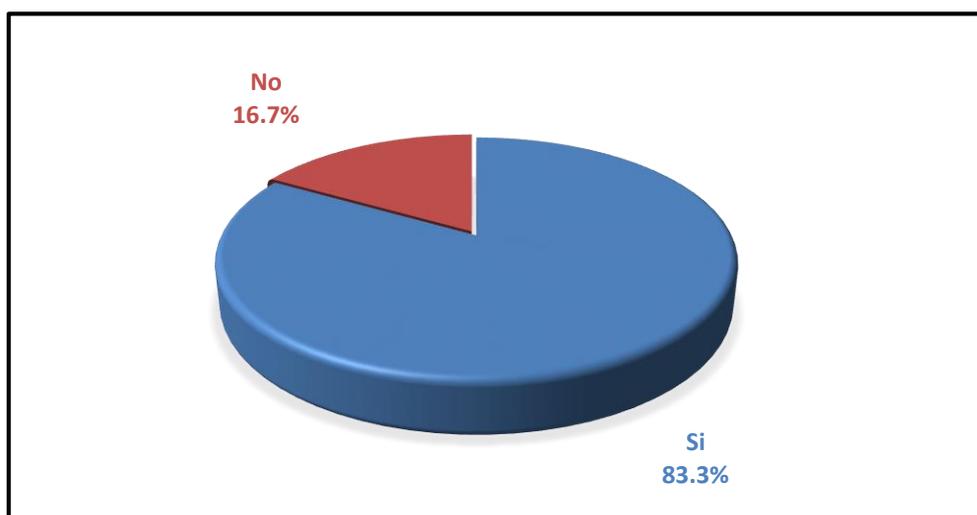
De la satisfacción al cliente

Tabla 15. ¿Los choferes que hacen las rutas, están bien capacitados ante cualquier eventualidad en el transcurso del viaje?

Capacitación	Frecuencia	%	Total
Si	III-III-III-III	83.3	15
No	III	16.7	3
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 13. ¿Los choferes que hacen las rutas, están bien capacitados ante cualquier eventualidad en el transcurso del viaje?



Fuente: Tabla 15.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 83.3% manifiestan que los choferes que hacen las rutas, si están bien capacitados ante cualquier eventualidad en el transcurso del viaje y el 16.7% manifiestan que los choferes que hacen las rutas, no están bien capacitados ante cualquier eventualidad en el transcurso del viaje.

De la satisfacción al cliente

Tabla 16. ¿La empresa se esmera en dar un buen trato amable, puntual y servicial a sus usuarios?

Trato	Frecuencia	%	Total
Si	IIII-IIII-IIII-IIII-II	100	18
No	-	-	-
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 14. ¿La empresa se esmera en dar un buen trato amable, puntual y servicial a sus usuarios?



Fuente: Tabla 16.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 100% manifiestan que la empresa si se esmera en dar buen trato amable, puntual y servicial a sus usuarios.

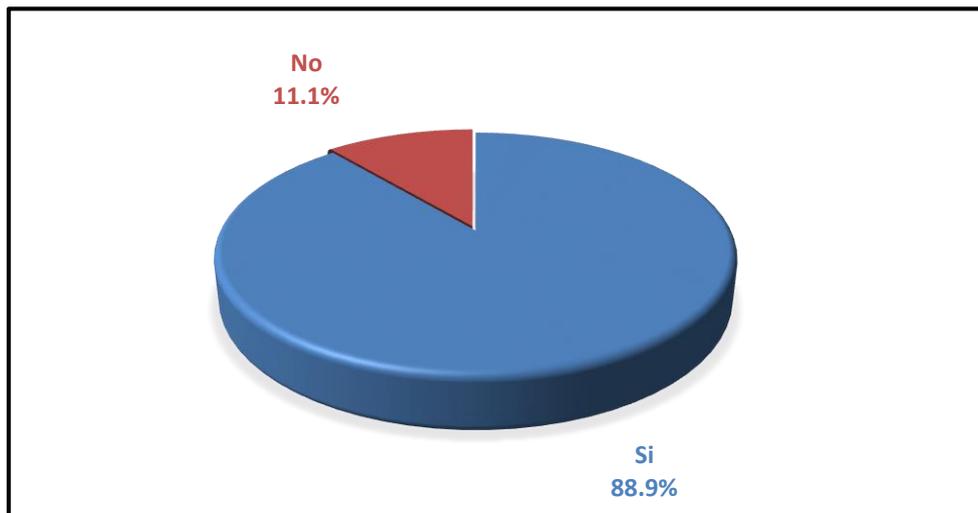
De la satisfacción al cliente

Tabla 17. ¿Usted toma en cuenta alguna sugerencia que los usuarios dan, para que los ayude a mejorar el servicio?

Sugerencias	Frecuencia	%	Total
Si	IIII-IIII-IIII-IIII	88.9	16
No	II	11.1	2
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 15. ¿Usted toma en cuenta alguna sugerencia que los usuarios dan, para que los ayude a mejorar el servicio?



Fuente: Tabla 17.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 88.9% manifiestan que si toman en cuenta las sugerencias que los usuarios dan, para que los ayude a mejorar el servicio y el 11.1% manifiestan que no toman en cuenta las sugerencias que los usuarios dan, para que los ayude a mejorar el servicio.

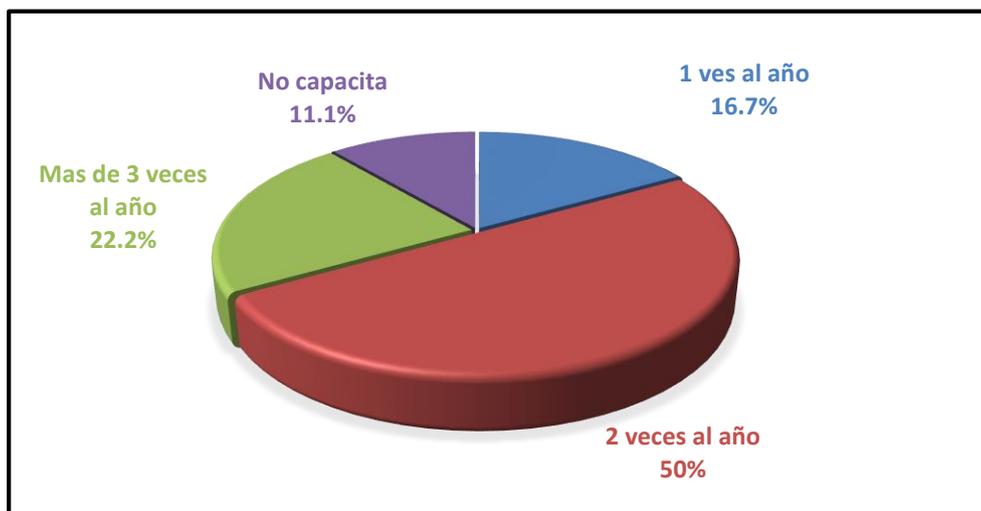
De la satisfacción al cliente

Tabla 18. ¿El personal en la oficina es capacitado constantemente para dar un servicio óptimo al usuario?

Capacitación	Frecuencia	%	Total
1 Ves al año	III	16.7	3
2 Veces al año	III-III-I	50.0	9
Más de 3 veces al año	III	22.2	4
No capacita	II	11.1	2
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 16. ¿El personal en la oficina es capacitado constantemente para dar un servicio óptimo al usuario?



Fuente: Tabla 18.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 50% manifiestan que su personal en la oficina es capacitado 2 veces al año para dar un servicio óptimo al usuario, el 22.2% manifiesta que su personal en la oficina es capacitado más de 3 veces al año para dar un servicio óptimo al usuario, el 16.7% manifiestan que su personal en la oficina es capacitado 1 veces al año para dar un servicio óptimo al usuario y el 11.1% manifiestan que su personal en la oficina no es capacitado.

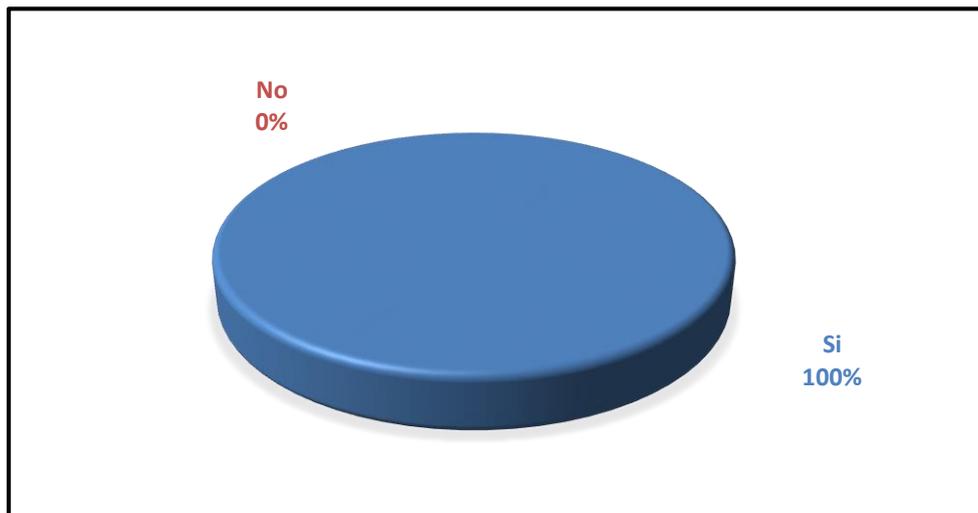
De la satisfacción al cliente

Tabla 19. ¿Considera que es importante tener tarifas con precios accesibles para el usuario?

Importancia	Frecuencia	%	Total
Si	IIII-IIII-IIII-II	100	18
No	-	-	-
			100%
			18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 17. ¿Considera que es importante tener tarifas con precios accesibles para el usuario?



Fuente: Tabla 19.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 100% manifiestan que si es importante tener tarifas con precios accesibles para sus usuarios.

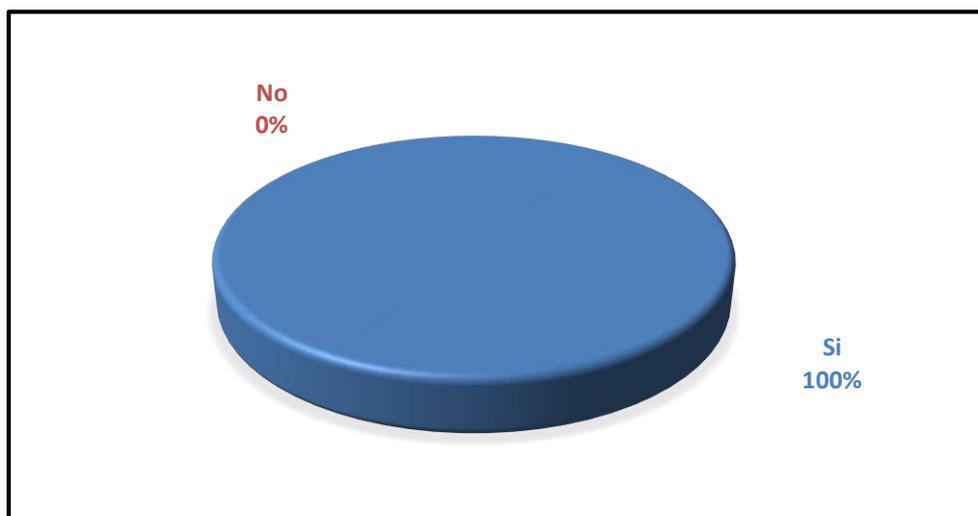
De la satisfacción al cliente

Tabla 20. ¿El personal de la empresa da información oportuna y verídica al usuario?

Importancia	Frecuencia	%	Total
Si	IIII-IIII-IIII-IIII-II	100	18
No	-	-	-
		100%	18

Fuente: Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes y/o encargados.

Gráfico 18. ¿El personal de la empresa da información oportuna y verídica al usuario?



Fuente: Tabla 20.

Interpretación: Del total de dueños, gerentes y/o encargados encuestados se observa que el 100% manifiestan que el personal de la empresa si da información oportuna y verídica al usuario.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. De los datos generales de las Mypes

- ✓ El 44.4% de dueños, gerentes y/o encargados encuestados tienen de 18 a 29 años de edad, una edad sumamente joven para dirigir organizaciones, esto conlleva a cierto riesgo por la falta de experiencia. El 66.7% de dueños, gerentes y/o encargados encuestados son varones y para mujeres un 33.3% esto nos da a entender que hoy en día la presencia del sexo femenino en las organizaciones es notorio esto se debe al cambio cultural en la sociedad. El 38.9% de dueños, gerentes y/o encargados encuestados tienen estudios superiores universitarios, él 27.8% tienen estudios superiores no universitarios, el 22.2% tienen solo estudios primarios y mientras que el 11.1% tienen solo estudios secundarios; lo que podemos deducir que cada vez los profesionales que egresan de diversas universidades tienen la mentalidad de hacer empresa y eso es favorable al país y el entorno empresarial porque cada vez es más competitivo por el nivel profesional de quienes los dirigen (**ver gráfico 1, 2 y 3**).

5.2.2. De la gestión de calidad de las Mypes

- ✓ El 66.7% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que si conocen y utilizan las técnicas de gestión empresarial, el 22.2% que conocen poco las técnicas de gestión empresarial y el 11.1% que no conocen las técnicas de gestión empresarial; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados encuestados

consideran que si es recomendable la utilización de las técnicas de gestión empresarial (**ver gráfico 4**).

- ✓ El 38.9% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que utilizan un plan de trabajo para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario, seguido también por un 27.8% y 22.2% también utilizan otro tipo de documentos de gestión y el 11.1% no utilizan ningún tipo de documentos de gestión; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados utilizan un programa planificado para llevar a cabo sus funciones esto contribuye a que las Mypes del sector servicio, rubro transporte terrestre de pasajeros garanticen su sobrevivencia en el mercado altamente competitiva (**ver gráfico 5**).
- ✓ El 88.9% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que si aprecian resultados en el cumplimiento de sus objetivos al aplicar una gestión de calidad y el 11.1% no aprecian los resultados; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que gracias a la utilización una gestión de calidad visualizan los cumplimientos de sus metas y objetivos (**ver gráfico 6**).
- ✓ El 94.4% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que si definen su estructura organizativa y el 5.6% no definen su estructura organizativa; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que es fundamental la utilización de

una estructura ya que define muchas características de la organización (**ver gráfico 7**).

- ✓ El 100% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que si es importante poner en práctica los valores y ética en la organización; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que es importante los valores y ética empresarial ya que son pilares de cualquier organización (**ver gráfico 8**).
- ✓ El 72.2% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que si conceptualizan y exhiben la misión y visión de su organización y el 27.8% no conceptualizan ni exhiben la misión y visión de su organización; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que es importante mostrar la misión y visión de la organización porque dan a conocer que objetivos quiere lograr como lo hará y hacia dónde quiere llegar (**ver gráfico 9**).
- ✓ El 72.2% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que aplicando la gestión de calidad han obtenido mayores ventas, el 22.2% manifiestan que aplicando la gestión de calidad han obtenido más clientes satisfechos y el 5.6% manifiestan que aplicando la gestión de calidad han obtenido más trabajo en equipo; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que es importante mostrar la

misión y visión de la organización dando a conocer que objetivos quiere lograr como lo hará y hacia dónde quiere llegar (**ver gráfico 10**).

5.2.3. De la satisfacción al cliente de las Mypes

- ✓ El 88.9% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que si promociones de ventas para obtener nuevos usuarios y el 16.7% no realizan promociones de ventas; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que si es importante realizar promociones obtener nuevos clientes y tenerlos satisfechos (**ver gráfico 11**).
- ✓ El 66.7% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que cuenta con autos, minivan y autobuses que cumplen con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de Transportes y comunicaciones y el 33.3% no cuenta con autos con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de transportes y comunicaciones; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que si es importante tener en buen estado las unidades móviles y cumplir con los estándares de seguridad que exige el Ministerio de transportes y comunicaciones para poder brindar buen servicio al usuario (**ver gráfico 12**).
- ✓ El 83.3% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que los choferes que hacen las rutas, si están bien capacitados ante cualquier eventualidad en el transcurso del viaje y el 16.7% no están capacitados; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados

consideran que si es importante contar con personal capacitado (chofer) para poder socorrer y dar los primeros auxilios ante cualquier eventualidad y de esta manera poner a buen recaudo a sus usuarios (**ver gráfico 13**).

- ✓ El 100% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que las organizaciones si se esmera en dar buen trato amable, puntual y servicial a sus usuarios; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que si es importante dar buen trato al usuario para mantener a los usuarios satisfechos al utilizar los servicios que brindan las Mypes del rubro transporte terrestre de pasajeros (**ver gráfico 14**).
- ✓ El 88.9% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que las organizaciones si toman en cuenta las sugerencias que los usuarios dan, para que los ayude a mejorar el servicio y el 11.1% no los toman en cuenta; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que siempre es bueno tener una opinión de terceros para de esta manera poder corregir las imperfecciones o incomodidad que tiene el usuario al momento del servicio (**ver gráfico 15**).
- ✓ El 50% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que su personal en la oficina es capacitado por lo menos 2 veces al año para dar un servicio óptimo al usuario, el 22.2% manifiestan que su personal en la oficina es capacitado por lo menos más de 3 veces al año y el 11.1% no los capacita; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o

encargados consideran que siempre es bueno mantener capacitados al personal para poder cumplir los requerimientos y necesidades de los usuarios (**ver gráfico 16**).

- ✓ El 100% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que si es importante tener tarifas con precios accesibles para sus usuarios; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que siempre es bueno tener tarifas justas y razonables al alcance de la economía de los usuarios (**ver gráfico 17**).
- ✓ El 100% de dueños, gerentes y/o encargados del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros manifiestan que el personal de la empresa si da información oportuna y verídica al usuario; lo que podemos deducir que de estos resultados se puede observar que la gran mayoría de los dueños, gerentes y/o encargados consideran que siempre deben dar información precisa y oportuna para evitar malos entendidos a la hora de brindar el servicio (**ver gráfico 18**).

VI. CONCLUSIONES

Con respecto a los datos generales de los dueños, gerente y/o encargados de las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia región de Ucayali, un gran porcentaje de ellos son muy jóvenes de género masculino, y el género femenino se hace presente cada vez más esto se debe a el cambio cultural que hoy en día se muestra en nuestra sociedad, con un grado de instrucción universitaria, esto nos da a entender que los profesionales que egresan de las universidad optan por crear su propia empresa.

Con respecto a la gestión de calidad se puedo observar que tienen conocimiento sobre técnicas de gestión empresarial, utilizando documentos de gestión como lo es el plan de trabajo, aprecian buenos resultados al utilizar un sistema de gestión de calidad, definen muy bien su estructura organizativa, considerando que es muy importante poner en practica la ética y valores en la organización, exhibiendo y cumpliendo con cabalidad la misión y visión, enfocándose en lo que creen fundamental que son mayores ventas, dejando de lado muchas veces la satisfacción de los usuarios.

Con respecto a la satisfacción de los clientes se puedo observar que consideran importante realizar promociones de ventas para obtener nuevos usuarios y mantenerlo satisfechos al satisfacer su necesidades, esto lo logran mediante el cumplimiento de los estándares requeridos por el Ministerio de transportes y comunicaciones, los choferes están bien capacitados para brindar un buen servicio de calidad, buen trato amable y servicial hacia los usuarios, tomando en cuenta sugerencia de los usuarios para mejorar el servicio, personal

capacitado para brindar buen servicio, teniendo en cuenta la economía del usuario para poner tarifas justas y accesibles, dando buena información precisa y verídica de los acontecimientos antes, durante y después de utilizar los servicios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Las Mypes del sector servicio, rubro transporte terrestre de pasajeros deben de tratar en lo posible de investigar el mercado para entender lo que buscan los usuarios y de esta manera llenar sus expectativas para mantenerlos y fidelizarlos.
2. Tomar en cuenta las sugerencias y/o reclamos, no basta para mejorar el servicio, lo que deben de hacer es aplicar una política de gestión para dar solución a problemas.
3. Se sugiere a las autoridades competentes llámense Municipalidad y Ministerio de transportes y comunicaciones evaluar minuciosamente a las Mypes antes de admitir los permisos de funcionamientos ya que muchas de las empresas de transporte terrestre no cumplen con los estándares estipulados por Ley.

Aspectos complementarios

Cronograma de Actividades

Tabla 21. Cronograma de actividades

Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, Año 2018	2017			2018			
	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR
Obtención de Bibliografía	X	X	X				
Elaboración de Anteproyecto	X	X	X				
Solicitud de Autorización		X	X				
Revisión de la Literatura				X			
Elaboración del Marco Teórico				X			
Revisión Parcial				X			
Recopilación de la Información				X			
Análisis e Interpretación de los Datos					X		
Propuesta de Capacitación Empresarial					X		
Conclusiones y Recomendaciones					X		
Revisión Completa					X		
Correcciones y/o Ajustes						X	
Revisión Completa							X
Sustentación							X

Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto

Tabla 22. Presupuesto

Ítem	Concepto	Costo
01	Impresora multifuncional	S/. 550.00
02	Tinta para impresora (04) rojo, azul, amarillo y negro c/u S/. 60.00	S/. 240.00
03	Papel bond A- 4 (500 und)	S/. 12.00
04	USB	S/. 35.00
05	Servicio de copiadora (encuestas)	S/. 50.00
06	Lápices, lapiceros, corrector, borrador y resaltador	S/. 30.00
07	Energía eléctrica para el equipo de cómputo	S/. 90.00
08	Servicio de transporte para los días de encuesta	S/. 80.00
09	Línea telefónica con conexión a Internet	S/. 95.00
10	Anillado de tesis (03 juegos) c/u S/. 6.00	S/. 18.00
11	Empastado de tesis (03 juegos) c/u S/. 35.00	S/. 105.00
12	Asesoramiento	S/. 1,500.00
Total de Gastos		S/. 2,805.00

Fuente: Elaboración propia.

Referencias bibliográficas

- Anda, Gutiérrez Cuauhtémoc; “*Administración y calidad*”; LIMUSA Noriega Editores; México, 1995.
- Anzola, S.; “*Administración De Pequeñas Empresas*”, Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México 2002.
- Ariansen, J. (2008). *Requisitos para lograr la calidad*. [Acceso 2018 Ene. 10]. Recuperado de: <http://gerencia.blogia.com/2008/070905-requisitos-para-lograr-calidad.php>
- Blog. *Administración moderna* (2012) Actualidad en temas empresariales de gestión. [Acceso 2017 Dic. 26]. Recuperado de: www.administracion.moderna.com/2012/01/organmimetria-un-organigrama-3038.html
- Boiser, S. (2005). *Hay espacio para el desarrollo local en la globalización*. [Acceso 2017 Dic. 20]. Recuperado de: <http://eclac.org/publicaciones/xml/1/22211/G2282eBoisier.pdf>
- Sewell, C. (1994). *La filosofía del servicio al cliente*. Disponible en la web: <https://hr-values.teachable.com/blog/106256/servicioalcliente>
- Centurión, C. (2015). “*Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)*”. Tesis de Titulación. Santa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en la web: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829>.

- Chiavenato (2004). Del libro: «*Introducción a la Teoría General de la Administración*», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 132.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos*. En I. Chiavenato, *Administración de recursos Humanos*.
- Colunga, C.; “*Administración para la calidad*”; Panorama Editorial; México, 1995.
- Consejo Nacional de Seguridad Vial (2012). *Formulación del plan nacional de seguridad vial del Perú 2015-2024*. Lima: Ministerio de Transporte y Comunicaciones.
- Desatnick, R.; “*Como conservar su clientela*”; Editorial Legis, S. A.; Colombia, 1989.
- Diccionario ABC. Automovil. [Acceso 2018 Ene. 18]. Recuperado de:
<http://www.definiciónabc.com/tecnología/automóvil.php>
- Diccionario ABC. Ómnibus. [Acceso 2018 Ene. 18]. Recuperado de:
<http://www.definiciónabc.com/general/omnibus.php>
- Enrique (2004). *Libro: Organización de Empresas*, Segunda Edición, de Franklin B. Enrique, Mc Graw Hill, 2004, Pág. 78.
- Fuentes, DE. (2013). *Reglamento interno de trabajo*. Panama: ISAE UNIVERSIDAD.
- García, J. & Casanueva, C. (2005). *Fundamentos de gestión empresarial*. España: Editorial Piramide.
- Gil, P. “*Calidad en los servicios y modo de vida*” Editorial Ciencias Sociales, la Habana, 1986.

- Gómez, J. (1999). *Estrategia para la competitividad de las pymes*. España: Editorial Mc. Graw Hill. Pp. 193.
- Gonzalez, F. (2000). Tesis de Post Grado: *Gestión de Calidad*. Disponible en la web: <http://gestiondecalidadenelsectorazucarero.blogspot.pe/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>
- Gutiérrez, H. (1999). *Herramientas y técnicas de aplicación, control y evaluación de calidad del servicio*.
- Harrington, J. (1997). *Administración total del mejoramiento continuo*.
- Horovitz, J. *La Calidad del servicio*, Edición especial Cinco Días, MC Graw – Hill/ Interamericana de España, S.A.
- James, P. (2000). *Gestión de la Calidad Total*. Un Texto Introductorio. España: Prentice Hall.
- Karl, A. (2001). Libro: *La excelencia del servicio*.
- Lirio, A. (2013) “*Servicios de los terminales terrestres interregionales de la ciudad de Huaraz: expectativas y percepción de pasajeros 2013*”. Tesis de Titulación. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mávalo. Disponible en la web: http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/RU_N2_2015/article/view/300
- Loudon, D. y Della, A. (1995). *El comportamiento del consumidor*.
- Méndez, J. (2006). *Los clientes*. [Acceso 2018 Ene. 15]. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidadenfocada-cliente4.shtml>

- Ministerio de la producción (2012). *Mypes. Estadísticas de la micro y pequeña empresa*. Lima: Viceministerio de Mype e Industria.
- Naulaguari, M. & Zuña, C. (2013). “*Diseño de un sistema de gestión administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses “Río Paute”*”. Tesis de Titulación. Ecuador: Universidad de Cuenca. Disponible en la web: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3720/1/Tesis.pdf.pdf>
- Núñez, L. (2014). “*Plan de marketing para la cooperativa de transporte de pasajeros cita express*”. Quito. UISRAEL. Administración de Empresas. 173p. Disponible en la web: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/966>
- Peraltilla, M. (2009). *Guía para la aplicación del nuevo texto único de procedimientos administrativos (TUPA) simplificado para municipalidades provinciales y distritales*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Pérez, A. [1994], en su libro “*Gestión de la calidad empresarial” calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total. Cultura empresarial e innovación*.
- Ros, J. (2001). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para el monitoreo y la satisfacción del cliente*. Disponible en la web: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4343/1/ECUACE-2015-CI-CD00047.pdf>.
- Salas, M. (2010). *Reglamento de organización y funciones ROF*. Lima.
- Sánchez, A. & Cerón, O. (2014). “*Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015 para la Empresa “Transportes A.R .S.A.S.”*” Tesis de Titulación. Venezuela: Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible en la

web: <https://prezi.com/o7ryitfjlvjk/documentacion-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad-bajo-la-n/>

Sánchez, B. (2005). *Las Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. Lima: Diario el Peruano.

Tschohl, J. (2001). *Servicio al cliente*. 3ra ed. México: Editorial Pax. Pp. 351.

Tuesta, J. (2014). “*Alternativas de financiamiento para la implementación de una sucursal de la empresa Movil Tours S.A. en la ciudad de Lambayeque en el periodo 2014*”. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/217>

Velasco, 2005, p. 181 *principios de gestión de calidad*. Disponible en la web: <http://www.monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero2.shtml>

Villavicencio, R. (2014). *Tesis de “Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2013”*. Tesis de Titulación. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en la web: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/475>

ZEITHAML, V.; Parasuraman, A. y Berry, L. *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid (España).1993.

Zegarra, V. (2012). *Qué es el MOF? Manual de organización y funciones*. Lima: Coaching & Conference.

Anexo



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las **MYPES**, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad bajo el Enfoque en atención al cliente en las Mypes, del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región Ucayali, Año 2018.

ENCUESTA

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

Encuestado:(a):.....Fecha:...../...../.....

A. DATOS GENERALES:

1. Edad del dueño, gerente y/o encargado de la empresa:

De 18 a 29 años	
De 30 a 44 años	
De 45 a 64 años	

2. Genero del representante legal de la empresa:

Masculino	
Femenino	

3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa.

Primaria	
Secundaria	
Superior Universitaria	
Superior no Universitaria	
Ninguna	

B.- DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

4. ¿Conoce usted las técnicas de gestión empresarial?

Si bastante	
Poco conozco	
No conozco	

5. ¿Qué documentos de gestión usa para mejorar la calidad en los servicios que brinda al usuario?

Plan de trabajo	
Plan estratégico	
Investigación de mercado	
Ninguno de las anteriores	

6. ¿Aprecia usted que aplicar una gestión de calidad en su institución le proporciona resultados que ayudan a cumplir sus objetivos?

Si	
No	

7. ¿Usted ha definido su estructura organizativa?

Si	
No	

8. ¿Es importante para usted poner en práctica los valores y ética en su organización?

Si	
No	

9. ¿Ha conceptualizado y exhibe la misión y visión de su organización?

Si	
No	

10. ¿Qué objetivos y resultados ha obtenido aplicando gestión de calidad?

Clientes totalmente satisfechos	
Mayores ventas	
Motivación de trabajo en equipo	

C.- DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

11. ¿Considera importante realizar promociones de ventas para obtener nuevos usuarios?

Si	
No	

12. ¿La empresa cuenta con autos, minivan y autobuses que cumplen con los estándares de seguridad requeridos por el Ministerio de transportes y comunicaciones (MTC)?

Si	
No	

13. ¿Los choferes que hacen las rutas, están bien capacitados ante cualquier eventualidad en el transcurso del viaje)?

Si	
No	

14. ¿La empresa se esmera en dar un buen trato amable, puntual y servicial a sus usuarios?

Si	
No	

15. ¿Usted toma en cuenta alguna sugerencia que los usuarios dan, para que los ayude a mejorar el servicio?

Si	
No	

16. ¿El personal en la oficina es capacitado constantemente para dar un servicio óptimo al usuario?

1 vez al año	
2 veces al año	
Más de 3 veces al año	
No capacita	

17. ¿Considera que es importante tener tarifas con precios accesibles al usuario?

Si	
No	

18. ¿El personal de la empresa da información oportuna y verídica al usuario?

Si	
No	