



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO AGENCIAS DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL DE BUSES, RUTA CHIMBOTE – LIMA, TERMINAL TERRESTRE EL CHIMBADOR, DISTRITO CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA:

Br. Tania Judith Alegre De La Cruz

ASESOR:

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

CHIMBOTE – PERU

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgrt. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgrt. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por dame las fuerzas necesarias, así como también la sabiduría y el entendimiento para así poder desenvolverme a lo largo de mi vida

A mis padres José y Haydee, por hacer de mí una mejor persona a través de su ejemplo de honestidad, paciencia, y su apoyo incondicional por todo su trabajo y dedicación de mi formación academia y sobre todo mi formación humanista y espiritual, por lo que siempre han sido: mi guía en lo largo de mi vida; así como también por la satisfacción que me genera el recordar el compromiso que tengo para con ellos de avanzar; y seguir adelante con mis metas.

DEDICATORIA

A mis padres por su incondicional y abnegado amor que me dan a cada momento de mi vida, por ser la fuente de mi inspiración, por ser el motivo de mi alegría, y llenar mi corazón de ternura, por regalarme la sonrisa que ilumina mis días.

A mi hijo por su amor, su paciencia y su comprensión, por mostrarme su solidaridad y confianza en los momentos más felices y difíciles de mí vida.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de Gestión de Calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se utilizó una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas debidamente estructuradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 86,7% su edad es 18 a 50 años, 66,6% saben benchmarking; consideran muy bueno la página web, tienen 11 a más trabajadores y son mujeres; el 80% son administradores; el 53,3 tienen superior no universitaria; el 93,3% son personas no familiares, generan ganancias y mejoran al negocio; el 73,3% tienen aprendizaje lento; el 100% afirman que gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas; el 60% tienen de 4 a 7 años a más en el cargo, consideran bueno las TIC, página google, a su vez consideran muy bueno el uso de computadoras, correo electrónico y tienen cierto conocimiento de gestión de calidad.

Se manifiesta que es muy bueno el uso de las computadoras para el negocio, tener una página web, así mismo el uso del correo electrónico para el negocio, en lo cual los representantes de las Micro y pequeñas empresas si utilizan la página de google para optimizar su negocio.

Palabras clave: Tecnología de información y comunicación, gestión calidad, micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the main characteristics of Quality Management with the use of Information and Communication Technology tools in the Micro and small companies in the service sector, interprovincial bus transportation agencies, Chimbote - Lima route, El Chimbó Land Terminal, Chimbote District, 2016. The research was of a non-experimental design - transversal. A sample population of 15 micro and small companies was used to which a questionnaire of 20 properly structured questions was applied, applying the survey technique. Obtaining the following results: 86.7% their age is 18 to 50 years, 66.6% know benchmarking; they consider the website very good, they have 11 more workers and they are women; 80% are administrators; 53.3 have a non-university superior; 93.3% are non-family members, generate profits and improve the business; 73.3% have slow learning; 100% affirm that quality management helps reach the objectives and goals; 60% have from 4 to 7 years old more in charge, they consider ICT good, google page, in turn they consider very good the use of computers, email and have some knowledge of quality management.

It is stated that it is very good to use computers for business, to have a web page, as well as the use of email for business, in which the representatives of Micro and small businesses if they use the google page to optimize your business

Keywords: Information and communication technology, quality management, micro and small businesses.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Hoja de firma del jurado	ii
3. Hoja de agradecimiento	iii
4. Dedicatoria	iv
5. Resumen	v
6. Abstract.....	vi
7. Contenido	vii
8. Índice de tablas.....	viii
9. Índice de figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
III. HIPÓTESIS.....	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1. Diseño de la investigación	37
4.2. Población y muestra	38
4.3. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores....	38
4.4. Técnicas e instrumentos.....	40
4.5. Plan de análisis.....	40
4.6. Matriz de consistencia.....	41
4.7. Principios éticos.....	43
V. RESULTADOS	44
5.1. Resultados	44
5.2. Análisis de resultados	49
VI. Conclusiones	55
6.1. Conclusiones.....	55
6.2. Recomendaciones.....	
Referencias	57
Anexos.....	62

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote- Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.....	44
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.....	45
Tabla 3. Características de la gestión de calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	72
Figura 2. Genero.....	72
Figura 3. Grado de instrucción.....	72
Figura 4. Cargo que desempeña.....	73
Figura 5. Tiempo en el cargo.....	73
Figura 6. Tiempo de permanencia.....	73
Figura 7. Números de trabajadores.....	74
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....	74
Figura 9. Objetivo de creación.....	74
Figura 10. Conoce el termino de gestión de calidad.....	75
Figura 11. Conoce técnicas modernas de gestión de calidad.....	75
Figura 12. Las dificultades que tiene para la implementación de gestión de calidad....	75
Figura 13. Conoce las técnicas para medir el rendimiento del personal.....	76
Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	76
Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados.....	76
Figura 16. Como califica usted el uso de las TIC en las empresas.....	77
Figura 17. Utiliza una página google para su negocio.....	77
Figura 18. Como califica la frecuencia de uso de computadoras en el negocio.....	77
Figura 19. Tener una página web para el negocio es.....	78
Figura 20. El uso de correo electrónico para el negocio es.....	78

I. INTRODUCCIÓN

Los años 80 marcaron una nueva etapa para las Mypes que permitió el resurgimiento de las mismas y su revalorización de su rol dentro del proceso de crecimiento económico. En la década de los 80s en nuestro país se plantearon diversas propuestas sobre las pequeñas y micro empresas, no obstante, no es hasta 1990 que se hace posible el aporte de las micro y pequeñas empresas tanto a la economía como el desarrollo nacional hasta ese entonces, las micro y pequeña empresas eran consideradas como una estrategia de sobrevivencia en los sectores populares, Según la Asociación de Emprendedores del Perú (Asep), en el Perú, las micro y pequeñas empresas (MYPE), aportan, aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno) y, por ello, están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país. Además, conforme las Mypes van creciendo y desarrollándose, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía.

A pesar que las micro y pequeñas empresas (MYPE), son importantes, porque generan puestos de trabajos y el bienestar a nivel nacional de cada persona, pero muchas de ellas tienen problemas que limitan su crecimiento, desarrollo y permanencia en el mercado, por lo cual uno de los problemas más frecuentes es la falta de una adecuada gestión de calidad; esto impide al desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPE). (Arazi, 2012).

Según El Diario Perú 21 en su investigación en el Perú concluyo que: tres de cada cuatro trabajadores de la Población Económica Activa (PEA) que se encuentra ocupando y desempeñando un empleo bajo en gestión de calidad y en lo cual representa el 75%, según el Instituto Nacional de Estadísticas e Información (INEI). Esta situación se agrava si se considera que en el caso de los jóvenes y de las personas mayores de 65 años, porque nueve de cada diez trabaja de manera insatisfecha en gestión de calidad de los productos, dado que el sector de bajo gestión de calidad absorbe el 61% de la cantidad de trabajos del total disponible; sin embargo, el 19% de su producción representa menos de la quinta parte del Producto Bruto Interno (PBI), por lo cual esto ratifica el bajo rendimiento de la elaboración de los productos y del empleo del sector; así de cada diez, cuatro no tienen seguro de salud y siete no cuentan con cobertura de pensiones. Ante esta situación, la inversión en educación de calidad, tecnología e infraestructura, esta situación resulta clave para el mejoramiento de las micro y

pequeñas empresas MYPES; pero este problema no es solamente a nivel nacional sino también a nivel internacional (Diario, Perú 21, 2012).

Este problema también se presentó en España quien manifestó: su tamaño de las micro y pequeñas empresas (MYPES), es el problema más grave por lo que cuenta con tan solo 4,7 trabajadores para estas empresas; debido que están reemplazando al hombre por las tecnologías (maquinas); por lo cual las MYPES deben centrarse en sus esfuerzos de la capacitación y de la retención del talento de los trabajadores y así generar más puestos de trabajos y un buen producto de calidad. Y también otro problema es la superpoblación de pequeñas y medianas empresas, por lo cual esto aporta tan solo el 65% del Producto Bruto Interno (PBI) y el 75% de los puestos de trabajo. (Diario El Confidencial, 2014).

Esta situación de las empresas de España representa, la tercera parte del mundo y primeras de Europa por números de certificación de Sistemas de Gestión de Calidad de servicios de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), esto es conforme a la Norma ISO 2000, con 231 reconocimientos (el 8,7% de los 2.778 certificados); en el primer año que se analiza la aplicación de este certificado. El certificado ISO 2000 acredita la calidad y seguridad de los servicios de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) está persiguiendo el uso óptimo de las organizaciones, orientados tantos a los clientes externos como internos, optimizando la eficiencia en el servicio y a su vez reduciendo costes, con una apuesta para la mejora de gestión de calidad en los servicios que brindaron a los clientes. (Revista Infocalidad, 2016).

Este mismo aspecto se presenta en América Latina, ya que las micro y pequeñas empresas (MYPE) se forman un conjunto heterogéneo para el bienestar de las empresas esto varía en las microempresas, dado que se autoempleo, esta situación da que las empresas innovaron con alta calidad eficiencia y capacidad de exportar. Con la aplicación de políticas coherentes y coordinadas en las micro y pequeñas empresas (MYPE) podrían ser agentes de cambios estructural a través de su contribución al aumento de su productividad de calidad en los servicios. Por lo cual esto permitió complementar las economías de escala, porque a mayor cantidad de productos, los costos se disminuyen de las grandes empresas, favoreciendo la creación de aglomeración productiva, y contribuyendo a la inclusión social; aumentando los

ingresos de las microempresas y reduciendo su vulnerabilidad. (Perspectivas Económicas de América Latina, 2013).

El mayor desafío para más de la mitad de las micro y pequeñas empresas (MYPE), latinoamericanas en los próximos años fue la expansión del negocio. Por lo cual sus principales retos son ampliar su negocio, expandir operaciones, incrementar las ventas, ampliar las bases de clientes, adquirir inventarios, comprar equipos y herramientas para ofrecer a los clientes con infraestructura adecuadas de acuerdo al rubro en el que se desarrollan las empresas. (Yamakawa, 2010).

En México, las operaciones de gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES), se ubicaron principalmente en tres campos de acción: comercio, industria y servicio. El 99% de las empresas que operan en este país son micro, pequeñas o medianas empresas, el 65% son empresas de tipo familiar, la mayoría con la antigüedad mayor a 12 años. Con falta de preparación para hacer frente a los posibles desafíos del mercado; esto limita las posibilidades de tener una adecuada visión del desarrollo y proyección de negocio; esto se constituyó en obstáculo para la consolidación. (León, 2010).

El Banco Mundial en el año 2010 manifestó; en un estudio que realizó en conjunto con la secretaria de Economía Federal, observo que la falta de asesora empresarial, una deficiente administración, recursos humanos no calificados, desconocimiento del mercado y tecnologías; una organización contribuye en un bajo rendimiento de las micro y pequeñas empresas (MYPE).

Asimismo el Ministerio de Cultura en Colombia en el año 2010 dijo: los beneficios internos de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) son “eficiencia y eficacia en las labores diarias dentro de la empresa, reducción de costos, mayor conciencia sobre el mejoramiento de calidad en los productos, uso de documentación sobre procedimientos sólidos, preservación del conocimiento, cambio cultural organizacional positivos y mejores relaciones de trabajo y mayor capacidad de análisis sobre procesos y procedimientos”.

Según el documento publicado por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) manifestó que le Perú; “no existe una política general y sistemática sobre la calidad de productos en el país, ni funciona como un sistema articulado, que, a través de gestión de calidad, permite a las empresas contar con los instrumentos necesarios para mejorar los

estándares de calidad de su oferta de servicio y productos que las hagan en diversos sectores del mercado”. La ausencia de una coordinación de funcionamiento de calidad como sistema ha dado lugar a la existencia de reglamentos contradictorios cuya fiscalización no ha podido concretarse en los hechos, a una escasa intervención de las autoridades sectoriales competentes para mejorar y mejorando el cumplimiento de los requisitos de seguridad por parte de los productos. Esto incentiva al bajo productos con calidad en el país y sobre todo afecta aquellas empresas peruanas que desean permanecer en la legalidad de las normas de certificación de Gestión de Calidad, pero que se ven afectados por la complicitad de las normas y políticas del país.

De esta manera el gobierno considera que a pesar de los importantes avances realizados en los últimos años, que no hay suficientes resultado de nomas técnicas de calidad de los productos y servicios; debido a que las micro y pequeñas empresas (MYPE) peruanas tienen problemas en la falta de certificación de calidad de sus productos y servicios debido que en muchas ocasiones, es un requisito muy importante para poder vender sus productos al exterior; otra área importante que deben asumir las empresas, es que hay un escaso grado de utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC), eso fue algo que debió también de intentar de repotenciar para mejorar y tener buenos resultados para las empresas y así reflejarlo a los posibles clientes, para satisfacer sus necesidades. (Diario Gestión, 2014).

De esta manera Mi Mype Perú 2013 informo: que el 61,1% de las micro y pequeñas empresas (MYPE) no utiliza adecuadamente las herramientas de relacionadas a las tecnologías de información y comunicación (TIC), como son: internet, redes sociales, correos electrónicos, etc., las cuales ayudan a mejorar aspectos administrativos de las empresas.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Información (INEI) informo: que el 88% de la Población Económica Activa (PEA) trabaja e micro, pequeñas empresas, de este total el 69,2% trabajaron en las microempresas; el 9,6% (33 mil 140 personas) trabajaron en pequeñas empresas y el 9,2% en medianas empresas. Mientras que apenas el 11% de la población ancashina trabajaron en grandes empresas. De acuerdo con la cantidad de la Población Económica Activa (PEA), en la provincia del Santa operan alrededor de 17 mil 457 microempresas, es decir, los negocios que tienen entre 1 a 5 trabajadores a su cargo. Otras 1,574 son medinas empresas, que tienen entre de 6 a 10 trabajadores, sin duda que la presencia de las micros y pequeñas empresas (MYPE) es muy importantes

en el mercado, de tal manera que son los que generan puestos de trabajos y también es la estabilidad económica dentro de la ciudad. (Revista El Ferrol, 2010).

La gestión de calidad bajo el enfoque de calidad en las micros y pequeñas empresas (MYPE) a través de aspectos como: el uso adecuado de las herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC), las mismas que permiten a las empresas a tener una buena gestión de calidad, teniendo como resultado la satisfacción de los clientes. También permitió generar conciencia en los empresarios de empresas de transporte sobre gestión de calidad, de modo que se puede identificar las características esenciales para mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción de los clientes. (Suttner, 2014).

En Chimbote donde se desarrolló el trabajo de investigación existe micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote- Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote; se puede visualizar que tienen problemas; la economista Yuri Vivar Miranda se refirió: que en Chimbote el índice de empleo para las grandes empresas, con más de 50 trabajadores han disminuido de 100 a 88 trabajadores, entre octubre de 2010 y marzo de 2014. De las pequeñas empresas se han perdido empleo en un poco más de 12 puntos, incluyendo las de 10 a más trabajadores la caída registrada se ha dado en 96.4. Esto se explica que principalmente por la falta de inversión privada y pública, la caída en el sector manufacturero, mientras que el empleo del sector servicio subió en 19.4 puntos, lo que quiere decir que en las pequeñas empresas hubo una gran caída de 12 puntos. Vivar observo que, si bien es destacable la promoción de microempresas, muchas de ellas tuvieron que cerrar sus puertas con frecuencias, que las medianas y grandes empresas, debido principalmente a la falta de recursos y capacidad técnica.

Estas empresas se generaron como productos de la escasez de empleo, debido a la baja inversión y por lo tanto tienen a cerrar sus puertas con más frecuencias. Debido a esto hay la necesidad de hacer de las micro y pequeñas empresas en unidades económicas que vayan más allá de la generación de empleos y se conviertan en impulsoras de desarrollo sostenible. (Diario El Ferrol, 2016).

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de Gestión de Calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en las Micro y

pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016?, se planteó el siguiente objetivo general: **Determinar las principales características de Gestión de Calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación en las Micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.**

Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.
- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.
- Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso de las herramientas de tecnología de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

El presente estudio se justifica porque se ha utilizado como metodología de estudio el diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo, con una población de 15 mypes, se determinó una muestra de 15 mypes, a quienes se les aplico el cuestionario estructurado de 20 preguntas, obteniendo como resultado los cuales fueron tabulados y elaboradas sus respectivas tablas que se encuentran en el acápite V resultados en el presente informe y las figuras que se encuentran en el anexo N°06.

La investigación se justificó, porque contribuyo como base de información y de estudio a otras investigaciones futuras que la sociedad o los jóvenes estudiantes universitarios realizaron de una manera más profundas y detallada acerca de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE).

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Pineda (2014) en su trabajo de investigación. *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transportes turísticos terrestre del Distrito de Huaraz, 2014*. Tuvo como objetivo general Describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transportes turísticos terrestre del distrito de Huaraz, 2014. Llego a los siguientes resultados: El 50% de gerentes manifiestan tener de 31 años – 40 años de edad, el 90% son hombres y el 70% cuentan con estudios superiores no universitarios. La totalidad de los encuestados, formales son administradas por gerentes varones de 41 a 50 años de edad con grado de instrucción superior no universitarios. El 50% de gerentes encuestados del rubro transportes turísticos terrestres, manifiestan que muy pocas veces identifican y analizan la situación actual de la empresa, el 70% manifiestan que muy pocas veces desarrollan cursos de acción con base a las potencialidades y debilidades de la empresa, el 40% manifiestan que muy pocas veces implementan todo los recursos necesarios para el servicio adecuado de los pasajeros, el 40% manifiesta que muy pocas veces cumplen con todas las normas establecidas por el Ministerio de Transporte y Comunicación y el 60% manifiestan que muy pocas veces elaboran planes de mejoramiento dentro del proceso de prestación de servicios. Se concluye que las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transportes turísticos terrestre en el distrito de Huaraz, son formales y son administradas por gerentes varones de 41 a 50 años de edad con grado de instrucción superior no universitario. Respecto a las principales características de la gestión de calidad en el transporte turísticos terrestres, los resultados del estudio nos muestran que los gerentes no planifican, no evalúan y no verifican las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa, lo cual existe una deficiencia de gestión de calidad por parte de los gerentes, teniendo como resultados una inadecuada atención al cliente.

Higinio (2016) en su trabajo de investigación: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo del liderazgo contingencial de Fred Fiedler en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro transporte regional vía terrestre de*

pasajeros en el Distrito de Huaraz, 2014. Tuvo como objetivo general Describir las principales características del liderazgo contingencial bajo el modelo de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio – rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros, en el distrito de Huaraz, 2014. Llego a los siguientes resultados: El 33% de gerentes manifiestan tener de 41 años – 45 años de edad, el 91,67% son hombres, el 58,33% menciona estar casado, el 50% manifestó tener un nivel de instrucción superior universitario completo, el 16,67% menciona estar laborando 12 años, a 15 años. El 100% manifestó que la actividad de la empresa y su constitución fueron de manera formal, el 91,67% de gerentes menciona haber fundado la empresa con racionalidad empresarial, el 66,67% de los gerentes menciona que la empresa fue fundada con racionalidad de subsistencia, el 58,33% manifestó que no brindan de manera correcta las indicaciones de cada actividad, el 75,00% mencionaron no dar importancia a las relaciones con los colaboradores, el 66,67% manifestó no tener un alto grado de confianza para otorgar cargos importantes, el 58,33% afirmó no dar reconocimiento por el logro de los colaboradores, el 66,33% no guía en las indicaciones constantemente de las actividades. Se concluye que en relación a las características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro transporte terrestre de pasajeros en su mayor porcentaje mencionó tener de 41 a 45 años de edad, ser casados y tener un grado de instrucción superior universitario completo.

Uriol (2014) en su trabajo de investigación: *Caracterización de las TIC y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (mypes) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, años – 2013*. Tuvo como objetivo general Describir las principales características del uso de las TIC y la Gestión de Calidad las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de pequeños empresarios industriales y artesanos de Trujillo – APIAT año – 2013. Llego a los siguientes resultados: El 61,92% califica su nivel de conocimiento de computación como Regular, el 66,95% califica el uso de TIC en su negocio como regular, el 61,09% califica la frecuencia del uso de computadores en el negocio como bueno, el 62,76% califica el uso de internet para el negocio como bueno, el 72,38% califica el uso de internet como bueno, el 57,32% califica la frecuencia de uso de página web google para su negocio como bueno, el 50,21% califica el uso de la computadora para su negocio como bueno, el 59,41% califica la importancia de tener una página web para el negocio como regular, el 70,29% califica la importancia de un software de gestión para el

negocio como malo, el 71.13% califica la importancia de uso de correo electrónico para el negocio como malo, el 60.67% califica el uso de Blegger para compartir información a clientes como Regular, el 74.48% califica el uso del ERP para el negocios como regular, el 63.60% califica la importancia de redes sociales para interactuar con clientes como Regular. Se concluye que los representantes de las MYPES encuestadas se APIAT opinaron que califica como muy bueno y bueno el uso de computadores, el internet y el teléfono, demostrando de esta manera el uso constante de TIC en el negocio; sin embargo, con respecto al uso de las redes sociales en la cual está incluido el Facebook, el resultado fue que la mayoría opinaron que el uso de las redes sociales es considerado como regular siendo de la aceptación mayoritaria de los Micro empresarios. Por ello concluimos que los empresarios de APIAT no están usando las redes sociales con forma eficaz y más bien deben aprender a utilizar las redes sociales en forma profesional y que sea percibido por el cliente como herramienta tecnológica de comunicación entre ellos. Las principales características de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Trujillo APIAT año 2013 son las políticas de calidad, la administración a través de procesos y la satisfacción de los clientes. La mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) de APIAT tienen calificado como muy bueno y bueno la aplicación de políticas de calidad, la admiración a través de procesos y la satisfacción de los clientes, lo cual demuestra un interés por la aplicación de estándares de calidad en su negocio.

Martínez (2014) en su trabajo de investigación: *Gestión de calidad y formalización de las MYPES del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la Ciudad Piura, año 2013*. Tuvo como objetivo general Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la formalización de las MYPES en el sector comunicaciones del rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, periodo 2013. Llego a los siguientes resultados: El 60% opinaron los propietarios de estar convencidos que una buena gestión de calidad si genera el éxito en la empresa, el 60% opina que la formalización mejora la producción, el 80% trabajan con mecanismos que garantizan la calidad de gestión, el 75% realizan mediciones del desempeño de los procesos de calidad. Se concluye que a pesar del conocimiento sobre formalización y gestión de calidad las MYPE estas no se preocupan por mejorar su gestión y renovar sus unidades móviles. Se tiene conocimiento de la importancia de formalización y la rentabilidad que

se puede obtener como beneficio de la misma, sin embargo, hay una despreocupación por las empresas en brindar un buen servicio.

Ríos (2015) en su trabajo de investigación: *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes – del Distrito de Huanchaco año 2014*. Tuvo como objetivo general Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (mypes) del sector servicio, rubro restaurantes, del distrito de Huanchaco, periodo 2014. Llego a los siguientes resultados: El 35% de los gerentes encuestados tiene entre 35 años a 44 años de edad, el 65% los gerentes encuestados son de sexo masculino, el 60% tiene su grado de instrucción superior universitaria completa. El 50% representa el tiempo de 5 años a 7 años en el sector servicios, el 90% de las Mypes son formales y el 95% representa los trabajos eventuales, el 45% indica que se formó la empresa para generar ingresos y solventar los gastos familiares. El 50% representa el servicio de calidad para la buena atención; el 85% indica que la calidad es importante para la organización, el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, y el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado. Se concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Distrito de Huanchaco, tienen entre los 35 años a 44 años de edad, son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. En cuanto a las principales características de las Mypes: el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 años a 7 años, las Mypes son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares. En cuanto a la gestión de calidad, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio es la buena atención al cliente, que la calidad es importante para la organización, la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad y también que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Hernández (2015) en su trabajo de investigación: *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de La Esperanza, año 2014*. Tuvo como objetivo general Determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito La Esperanza, periodo 2014. Llego a los siguientes resultados: El 40% de los gerentes y/o

administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad entre los 30 años y 40 años, el 66.67% son de sexo femenino, el 53.33% tiene solo secundaria completa. El 66.67% de las Mypes encuestadas si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio, el 53.33% piensa que es responsabilidad de la empresa, el 53.33% piensa que la calidad más el precio es el principal criterio, el 53.33% no tienen conocimiento sobre la Norma ISO 9001, el 60% indican que no mantienen una política de salud e higiene en el trabajo y el 86.67% si están certificadas por la ISO 9001.

Se concluye que la mayoría de los Gerentes y/o Administradores cuentan con estudios secundarios completos; esto implica que deberán capacitarse en temas relacionados con el rubro y gestión de calidad, marketing y competitividad; también tenemos casos bastantes ejemplares donde la higiene y políticas de salud son más que impecables, aquí quien ejerce un orden y exigencia en este tema es el Gerentes y/o Administrador. También tenemos casos bastantes ejemplares donde la higiene y políticas de salud son más que impecables, aquí quien ejerce un orden y exigencia en este tema es el Gerentes y/o Administrador.

2.2 Bases Teóricas

Definición de las Micros y Pequeñas empresas (MYPES):

Las Micro y pequeñas empresas (MYPES) es una organización donde se combina factores productivos y situaciones económicas de esta manera Según la Ley 28015 (2003) refiere que:

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización, de bienes o prestación de servicios. (p. 20).

De igual manera lo manifestó: Sunat (2011) en lo cual refiere que:

Las micros y pequeñas empresas es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente. (p. 3)

Tipos de micro y pequeñas empresas (MYPES)

Los tipos de micros y pequeñas empresas se presentan en tres clases las cuales nos ayudará a definir en qué categoría y unidad económica corresponde cada empresa: En estos tipos de empresa nos permitirá generar ganancias para el bienestar de las empresas, en lo cual se vieron reflejados en la generación de más empleos. Según Villarán (2013)

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) de Subsistencias: Son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, e incremento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o que deben ejecutar dicha transformación con tecnología artesanal. Estas empresas disponen de un “flujo de caja vital” pero que no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.

Medianas y Pequeñas Empresas de emprendimientos: Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia la innovación, creatividad y transformación hacia una situación económica saludable y más deseable ya sea para iniciar un negocio o como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.

Medianas y Pequeñas Empresas de acumulación: Poseen la capacidad de generar utilidad para conservar su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor capacidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado. (p. 5)

A la vez también las empresas tienen la oportunidad para generar nuevas orientaciones como los emprendedores para tratar de innovar la idea que tienen los proyectos para hacerlo realidad, es decir, es dar la iniciativa y mejorar la empresa, de su competencia.

Importancia de transporte de pasajeros:

Este sector es uno de los que se ha ido expandiendo en estos últimos años, el crecimiento de la población fue una oportunidad donde los transportistas incrementaron sus unidades y nuevas zonas, brindando un servicio para aquellos que no podían llegar en un menor tiempo a su destino. Según Gómez (2011) manifiesta:

Así mismo las empresas de transportes son parte esencial debido a la demanda de personas que tienen la necesidad de movilizarse y trasladarse hacia su destino final, estos generaran mucha más rapidez, seguridad y costos bajos para la adquisición del público. (p.4)

Las empresas de transporte, es muy importante por medio de ellos podemos movilizarnos de un lugar a otro, hacia su destino final, de esta manera podemos decir, es parte fundamental hoy en día las empresas de transportes; De esta manera nos dimos cuenta de los tipos de empresa que hay, y todos tienen un mismo fin, que es generar el capital en rentabilidad (ganancias), para ayudar el bienestar de la empresa y generar más empleos

Crecimiento de las Micros y Pequeñas Empresas (MYPES):

Por lo cual las empresas, han tenido algunos inconvenientes debido a la gran demanda de público, y no han podido lograr solucionar algunos problemas y esto han tenido consecuencia de no remunerarlo debidamente como corresponde a la Ley de Labores.

Según Panizo (2011) indica:

El futuro es aún incierto ya que el 90% de su totalidad tiene baja productividad, es decir el trabajo se mantiene automático y con la finalidad de la subsistencia familiar, esto hace que la empresa tenga muy escaso potencial de crecimiento, lo que se debe también a los siguientes factores. Los empresarios buscan reducir sus costos para aumentar ganancias y para lograr esto recurre a la subcontratación, es decir emplean personal remunerándolos por debajo del sueldo mínimo, por largar jornadas de trabajo y sin los beneficios que estipulan las leyes laborales. (p.10).

Características:

Para poder categorizar a las empresas, no consideran el número de trabajadores, lo consideran las ventas anuales para poder asignar a las unidades impositivas tributarias (UIT). En este sentido la Ley 30056 (2013) refiere que:

- Microempresas; ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa; ventas anuales superiores a 150 unidades impositivas tributarias (UIT) y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

- Mediana empresa; ventas anuales superiores a 1700 unidades impositivas tributarias (UIT) y hasta el monto máximo de 2300 unidades impositivas tributarias (UIT). (p.2).

Importancia:

Así mismo hoy en día las micro y pequeñas empresas (MYPES) son parte fundamental para el desarrollo del país, mediante ellos generan rentabilidad para la empresa y esto se verá reflejado en la participación demás puestos de trabajos, y en la subsistencia para sus hogares. En lo cual lo manifestó: Vásquez (2013).

En la actualidad las micro y pequeñas empresas (Mypes), representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje este que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Según datos del Ministerio de Trabajo, las micro y pequeñas empresas (Mypes) brindan empleos a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45% del producto bruto interno (PBI). (p.10).

Por eso las empresas proporcionan conjunto de acciones para planificar y sistematizar acciones necesarias para dar la confianza necesaria de que un producto o servicio es de calidad y así satisfacer las necesidades requeridas por público objetivo.

Gestión de calidad

Es un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de calidad, los objetivos, y las responsabilidades y que se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de calidad, en el marco de sistema de calidad. Fondo Norma – ISO (2006).

Podemos decir que el responsable de determinar la calidad es el cliente, se entiende por cliente a toda persona o institución que adquiere un producto o servicio por parte de un proveedor, el cliente determina que un producto o servicio es de calidad si este satisface sus requerimientos esto implica: de alto valor, aun costo justo, en el lugar y cantidad adecuada.

Según las Normas ISO 9000:2000, modelo teórico central que define la gestión de calidad se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (p.9).

La gestión de calidad dentro de las empresas es parte fundamental para satisfacer las necesidades de los futuros consumidores, y mejorarlo en la trayectoria del crecimiento de los productos o servicios. Según Arbós (2011) menciona:

Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. Esta herramienta ayuda en la toma de decisiones sobre qué causas hay que resolver prioritariamente para lograr una mayor efectividad en la resolución de problemas. (p.12).

Gestión de Calidad: periodos de evolución

Por lo cual han transcurrido periodos de evolución para implementar la herramienta de gestión de calidad hacia los productos o servicios que ofrecerá las empresas y mejorar tras el transcurso del tiempo hasta la actualidad, es decir siempre estar en constante mejoramiento del producto o servicio. Según ISO 9001 (2015) menciona:

En términos generales la historia y la evaluación de término de calidad puede dividirse en cinco etapas básicas:

- Industrialización: Para entender el concepto de calidad es preciso remitirnos al siglo XIX, en los años de la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la Primera Guerra Mundial, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel de inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban. Es el primer gesto de control de calidad.
- Control estadístico: La segunda etapa se sitúa entre 1930 y 1950. Las compañías ya no solo dejan ver sus intereses por la inspección, sino también por los controles estadísticos. Estos procesos se vieron favorecidos por los avances tecnológicos de la época. Se pasó de la inspección a un control más global.
- Primeros sistemas: Entre 1950 y 1980, las compañías descubren que el control estadístico no es suficiente. Hace falta desglosar los procesos en etapas y, tras un periodo de observación, detectar los fallos que se originen en ellas. En estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan

prioridad a la cantidad de productos obtenidos, ahora el énfasis está en la calidad.

- Estrategias: A partir de los años 80 y hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico. Este es quizá uno de los cambios más significativos que han tenido el concepto, pues a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad, que ahora ya no es impulsada por inspectores sino por la dirección, se contempla como una ventaja competitiva. Además, toma como centro de acción las necesidades del cliente. Los Sistemas de Gestión se consolidan y la implicación del personal aumenta.
- Calidad total: A partir de los años 90 y hasta la fecha, la distinción entre producto y servicio desaparece. No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo proceden; toda forma parte de un nuevo concepto que entra en escena; la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo, que ahora llega incluso a etapas posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan y se adaptan. (p.24).

Debido a que hoy en día gestión de calidad es esencial para las empresas para sobresalir en el mercado comercial, de esta manera recaudan sugerencia y tratan de resolver algunos problemas para que luego se hayan reflejado en sus productos o servicios.

Implantar un sistema de gestión de calidad

El proceso de implantación de un sistema de gestión se puede hacer en unos simples para los que ofrece toda la ayuda. De esta manera las empresas han tenido que evolucionar y adaptarse a los nuevos cambios, y sugerencias de los consumidores, por medio de ellos las empresas prospera hacia una buena rentabilidad y la adquisición de más trabajos para el bienestar del país y de los hogares. Según Oriente (2010). Manifiestan los siguientes pasos a seguir:

1° paso: Auditoria de diagnosis: Es fundamental realizar una diagnosis de la situación en la que se encuentra la empresa y la actividad, de esta manera podrán hacer mejor ideal del proceso de implantación del sistema de gestión de calidad.

2° paso: Presentación del proyecto al personal implicado: Deberán reunir a todo el personal responsable implicado en el sistema para indicarle que pasos se van a

seguir en la implantación del sistema de gestión de calidad. Y así consensuar un programa de implantación.

3° paso: Identificación de las necesidades concretas de cada área para la definición del Sistema de Gestión de Calidad: Será preciso hacer un estudio de cada que se identifique en el sistema. Comienza para elaborar el mapa de procesos, esto ayudara bastante a organizar la elaboración de la documentación del sistema.

4° paso: Elaboración de la Documentación de Gestión de Calidad: Es requisito de cualquier norma, elaborar la documentación que sustente el sistema. La Documentación Mínima será el manual de gestión de calidad, políticas, objetivos, procedimientos, instrucciones, formatos, etc.

5° paso: Implementación del Sistema de calidad: Una vez elaborada la documentación, se produce a la puesta en marcha de dicho documento y la cumplimentación de los registros que evidencien que el proceso está controlado según indicaciones del documento. En el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad esta fase junta con la anterior está muy unida y se pueden hacer las dos de forma simultánea. En la implementación surgirán revisiones y cambios de la documentación del sistema de gestión hasta llegar a adecuarlos a la realidad.

6° paso: Medición del Sistema de Gestión de calidad: Una vez finalizada la implantación y como fase previa a la certificación se realizará al menos una Auditoria Interna completa, mediante la cual se detectarán todas las desviaciones que haya y se definirán las acciones correctoras necesarias para solucionar las no conformidades que aparezcan. Esta auditoria servirá de ensayo previo a la Auditoria de certificación al mismo tiempo que impulsará la implementación del Sistema de Gestión.

7° paso: Auditoria de certificación: Es el momento de demostrar que el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la norma de referencia. A partir de este momento el sistema de gestión ya se encuentra implantado y pasan a la fase de la “mejora continua”, el sistema no debe quedar estático, con los datos que recoge deberá ir nutriendo y mejorando el sistema. (p. 28).

El proceso de mejora de gestión de calidad en siete pasos:

La etapa de mejora continua del servicio se basa en el ciclo de Deming o PDCA (plan, do, check, act), revisado en un proceso de mejora continúa de siete pasos que retroalimenta el ciclo de vida del servicio. Estos permiten que los procesos y los

servicios vayan alcanzando cuotas cada vez más altas de madurez. Según Maldonado (2015) indica: existen siete pasos para la mejora de gestión, los cuales se mencionan a continuación:

Paso 01: Definir lo que se debe medir: En este paso se identifica la estrategia para la mejora: la visión, las necesidades del negocio y las metas tácticas y operacionales.

Paso 02: Definir (realmente) que se debe medir: Las etapas de estrategia y diseño del servicio deben haber identificado esta información de forma temprana en el ciclo de vida.

Paso 03: Obtener los datos: Los datos pueden ser obtenidos (manual o automáticamente) de diferentes fuentes en función de las metas y objetivos identificados.

Paso 04: Procesar los datos: Los datos son procesados (se racionalizan, se ponen en contexto, se corrigen inconsistencias) y alineados con los factores críticos de éxito (critical, success, factors – CSF) y los indicadores clave de rendimiento (Keys Performance indicators – KPI).

Paso 05: Análisis de la información de datos: A partir de los datos puestos en contexto preguntamos:

- ¿Qué problemas identificamos?
- ¿Se cumplen los requisitos de disponibilidad, capacidad...?
- ¿Qué correcciones son necesarias?
- ¿existen tendencias en los datos?
- ¿De qué tipo?

Paso 06: Presentar y usar la información: La información se formatea y se filtra (como conocimiento) para ser presentada y utilizada por los diferentes interesados y audiencias (dirección del negocio, dirección del departamento, etc.) en la toma de decisiones.

Paso 07: Implementar las acciones correctivas: El conocimiento se utiliza para optimizar, mejorar y corregir los servicios y procesos (la aplica la sabiduría al conocimiento). Siguiendo este paso, la organización establece una nueva línea base y el ciclo de mejora comienza de nuevo. (p.15).

¿Cuáles son los beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad?

Las empresas han tenido que mejorar y cuidar las mejoras de los productos que ofrecerán para el público objetivo. Esto por lo cual a la empresa lo será beneficiaria porque adquirirán más consumidores, y esto darán más ventas y más trabajos para la empresa, es decir, habrá más rentabilidad e incrementar los puestos de trabajos para la empresa. Así lo manifiesta: Club responsable de Gestión de Calidad (2014).

- Mayor facilidad para cumplir con los requisitos establecidos por los documentos normativos de manera planificada y sistemática.
- Unidad de criterio a lo largo de las diferentes áreas laborales y procesos acerca de la importancia de la satisfacción de los usuarios.
- Detección de oportunidades de mejora a partir del seguimiento o la medición a los procesos y servicios ofrecidos tomando acciones efectivas.
- Retroalimentación con los usuarios a través de la identificación de sus necesidades y expectativas, vitales para la interacción continúa con los usuarios.
- Motivación y participación activa de los empleos facilitando la comunicación abierta, teniendo en cuenta sus opciones para la toma de decisiones.
- La estandarización de procedimientos, la homologación de términos, la gestión de recursos y proyectos con entidades nacionales e internacionales, mediante la generación de confianza en la gestión administrativa. (p. 45).

¿Cuál es el propósito de los objetivos de Gestión de Calidad?

Objetivos para el Sistema de Gestión de Calidad es la de facilitar una mejora efectiva en el sistema de gestión de calidad en función de la norma. Así lo refiere: ISO 9001 (2000).

Objetivos de mercados: Para compartir el crecimiento, aumentar la base de clientes y de diversificación, información y lucha sobre la competencia, precios, ventas, etc.

Objetivos de organización: Aumenta el tamaño, mejora la estructura, mejorar las responsabilidades y la rendición de cuentas, etc.

Objetivos de producto: Calidad, rendimiento, fiabilidad, facilidad de mantenimiento, tecnología de diseño e innovación, demanda empaque, precio, garantía, soporte técnico, etc.

Objetivos de procesos: Instalación, la capacidad, la tecnología, la fiabilidad, la calidad.

Objetivos de gestión de proveedores: La calidad, entrega, el precio, la coherencia, la flexibilidad.

Objetivos de fuerza de trabajo: Disponibilidad de trabajo, la competencia, la mezcla la utilización, la compensación, la salud y la seguridad, etc.

Otros objetivos: Medio ambiente, asuntos regulatorios, las políticas gubernamentales, las comunidades, etc. (p.16).

Este propósito va estar directamente relacionado con la necesidad de cumplir con los requisitos de los clientes: Por lo cual las MYPES han tenido que comprender y entender, que un producto de calidad es confiable para público y esto generar más clientes futuros en lo cual hay etapas que tienen que estudiarse.

Etapas para la implementación y desarrollo de un Sistema Gestión de Calidad

Las etapas que se requieren en una organización para implementar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad, según lo manifiesta ISO 9001 (2008).

- Etapa 1: análisis de la situación actual: en esta etapa se plantean algunas preguntas que nos indicaran el estado actual de la empresa para poder planear la implementación. Es muy importante tener en cuenta en donde se encuentra la empresa en esos momentos para establecer un punto de partida, y de este conocer y planear hacia donde queremos llegar estableciendo los objetivos de calidad y metas para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Etapa 2: Mapeo de procesos: En esta etapa se establecen y registran los procesos actuales de la empresa para tener una mejor visión de estos y así conocer su interacción con otros departamentos y áreas, para saber qué tipo de información fluye entre ellos.
Estos son analizados para que posteriormente sean modificados y adaptados a las mejores prácticas conocidas con el giro y para el bien común de la organización. Los procesos nos van ayudar a tener una visión clara de lo que queremos hacer para establecer sistemas, controles e indicadores de calidad para el óptimo funcionamiento de cada parte del Sistema de Gestión de calidad.
- Etapa 3: documentación de política y plan de calidad: Debemos tener en cuenta que sin un plan y sin una política de calidad no podríamos implementar un sistema de gestión de calidad. En esta etapa es donde vamos a documentar el plan y la política.

El plan de calidad es un documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos, y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

La política de calidad debe incluir el objetivo de calidad principal, el compromiso que existe en el cliente y de qué manera se va a lograr a través de una mejora continua.

- Etapa 4: Elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo: La documentación de los procesos y procedimientos se llevan a cabo en esta etapa y es donde van a plasmar todo lo que hacen, los alcances y quienes son los responsables de cada actividad.
- Etapa 5: Elaboración del Manual de Calidad: El manual de calidad es la descripción de la Norma ISO 9001, en los procesos de la empresa. Contiene todos los procedimientos, documentación de la organización en todos sus niveles. El tamaño de este manual puede deferir, dependiendo de las organizaciones, alcance, productos, complejidad de procesos y competencia del personal.
- Etapa 6: Capacitación: En esta etapa es la más difícil de todas, ya que significa, la mentalidad del recurso humano hacia un cambio basado en normas y procesos controlados. Siempre existen personas en la empresa que se va a resistir al cambio, pero debemos de ser insistentes y constantes en la concientización para lograr un cambio en donde todos estemos en el mismo barco. Si esto no sucede, simplemente el sistema no va a funcionar.

En esta etapa debemos capacitar a todo el personal sobre el tema ISO 9001 como una herramienta para mejorar las actividades de la empresa y hacerlos conscientes de lo que significa trabajar con un sistema de Administración de Gestión de Calidad.

- Etapa 7: Implementación: Una vez creado, desarrollado y estructurado todo lo anterior, además de la capacitación al personal, llega la etapa de implementación, en donde se pone en marcha todo el sistema y el personal comienza con el uso de esta herramienta.

Lo que antes se decía de una manera, en esta etapa se deja de hacer como antes, y se comienza con la nueva estructura.

- Etapa 8: Primera auditoria interna: Es un sistema de Gestión de calidad siempre debe de haber revisiones dicho sistema para ver cómo está operando, observar las fallas para corregirlas, y detectar oportunidades de mejora para el crecimiento del mismo.

Se deben de realizar auditorías internas periódicamente, pero en este caso, para ver como realmente se ha implementado el sistema y detectar posibles fallas para corregirlas antes de la pre – auditoria externa, que posteriormente nos llevara a la auditoria externa y a la certificación.

- Etapa 9: Revisión general: Debemos de hacer una revisión general de cómo está resultando la implementación y de cómo está funcionando el nuevo sistema. Debemos revisar las fallas encontradas en la etapa 8, y ver la manera de corregirlas y evitar que vuelva a suceder.

Debemos también revisar y observar detenidamente las partes o actividades que están impactando de manera positiva al sistema de calidad, para reforzarlas e implementarlas en las áreas donde el sistema es débil y necesita un empuje mayor.

- Etapa 10: Acciones correctivas preventivas: Debemos generar las acciones correctivas y preventivas de los resultados de la primera auditoria interna y la revisión general, para comenzar a trabajar sobre las observaciones y no conformidades encontradas en el sistema de gestión de calidad.

Lo recomendable en esta etapa, es crear un sistema que te permite gestionar las solicitudes de las acciones correctivas y preventivas, comúnmente llamado CARS o sistema de solicitud de acciones correctivas y que ayudara a darle seguimientos a estas solicitudes.

- Etapa 11: Segunda auditoria interna (opcional): Para asegurar que todo este marchando de la manera antes de la pre-auditoría externas, y que las acciones correctivas y preventivas resultantes de la primera auditoria interna se estén resolviendo desde su causa raíz y en tiempo, una segunda auditoria se puede llevar a cabo.

Esta auditoria es opcional, si creen que la primera auditoria interna es suficiente como para saber que su sistema está realmente funcionando como se debe, entonces no es necesaria esta etapa, pero sí que a lo mejor le hace falta una pequeña afinación, entonces si se recomienda que realice la segunda auditoria.

- Etapa 12: Acciones y correctivas preventivas (opcional): Al igual que la etapa 10, estas acciones y correctivas se generan de la segunda auditoria interna, la cual también puede ser opcional.

- **Etapa 13: Procesos de análisis y mejora:** En esta etapa tenemos que analizar los resultados obtenidos durante las auditorias y acciones correctivas implementadas y completadas. De esta manera vamos a poder identificar que observaciones fueron no conformidades y que observaciones fueron oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora se tienen que agrupar en un sistema aparte, para que posteriormente se le dé su debido seguimiento, e ir implementando estas mejoras dentro del sistema de Gestión de Calidad, incrementando así la madurez del sistema y mejorando cada vez más su gestión para detectar a mayor detalle nuevas oportunidades de mejora o no conformidades, y que nos ayuden a mejorar la calidad del producto.

- Etapa 14: Auditoria externa: Al llegar a esta etapa del proceso ya debimos haber pasado por una pre-auditoria externa, por parte de un organismo externo. Esta pre-auditoria nos va a servir ver cómo estamos preparados ante la auditoria externa antes de la certificación por parte del organismo certificador.

Al término de la pre-auditoria, debemos hacer las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se necesiten para trabajar sobre las observaciones encontradas durante esta etapa.

- Etapa 15: Certificación: En caso de encontrar no conformidades, el organismo auditor da plazo de 30 días para que la empresa trabaje sobre estas no conformidades solucionándoles desde la cusa de su raíz.

En caso de que la empresa no cierre estas no conformidades en el tiempo estipulado, la certificación es rechazada por el organismo certificador, y la empresa tendría que pasar nuevamente por todo el proceso. (p.28).

Técnicas avanzadas de Gestión de Calidad

Existen muchas técnicas que las MYPES pueden emplear para que ayude a mejorar el producto o servicio, y así ayudar a resolver problemas futuros de las empresas. Es decir, hay varias técnicas de gestionar un producto de calidad para satisfacer a los clientes. Tal como lo menciona León (2010):

Entre las técnicas avanzadas de gestión de calidad se puede mencionar las siguientes:

Benchmarking: Es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa.

La reingeniería de procesos: Son procesos es unas técnicas en virtud de la cual se analiza en profundidad el procedimiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñar por completo y mejorar radicalmente. La reingeniería de procesos surge como repuesta a las ineficiencias propias de la organización funcional en las empresas y sigue un método estructurado consiste en:

- Identificar los procesos clave de la empresa
- Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un “propietario”
- Medir el procesamiento de procesos
- Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento

Entendiendo que un proceso es un conjunto de actividades organizada para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna. (p.9).

¿Por qué unas empresas fallan?

Las MYPES a veces fallan en la implementación de gestión de calidad, por parte de compromiso de los gerentes, no prestan atención a sus mercados objetivos y dejan de ofrecer de vender sus productos o servicios y esto generara el fracaso de las empresas.

Según Sánchez (2013) manifiesta:

La mayoría de las compañías que han fracasado en su interior en la implementación de gestión de calidad que posee algo en común: la falta de compromiso.

No alcanza solamente con cumplir los requisitos de documentación exigidos por la norma, no alcanza con poner en marcha el sistema y dejarlo actuar por sí mismo. La verdadera diferencia está en la gente. Si los directivos no se involucran seriamente, si realmente no comprenden la necesidad de cambiar, sino prestan atención a sus mercados, sino ponen en práctica un liderazgo participativo, sino impulsan una cultura de calidad a lo largo y al o ancho de la

organización, la implementación de las normas, solo será un mero requerimiento formal condenado al fracaso.

Otros motivos que pueden hacer que los resultados obtenidos no sean los deseados se relacionan con una mala atención de los objetivos de calidad, mala planificación, errores en la identificación y definición de los procesos críticos y/o una incorrecta evaluación costo/beneficio. (p.6).

Importancia de Gestión de calidad

No cabe duda, que las MYPES deben saber que ofrecer un producto o servicio de calidad generar más rentabilidad, clientes fidelizados, más puestos de trabajos y un ambiente adecuado. Es decir, tener gestión de calidad tiene que implementarse a mediano y largo plazo para el beneficio de la empresa y así prosperar. Así lo manifiesta: Palomera (2013).

Es importante porque el fin de conducir y operar una organización en forma exitosa, se requiere que esta se dirija y se controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas, de acuerdo con lo que establece los requisitos para implementar un sistema. Un sistema de gestión de calidad se puede conseguir a mediano y largo plazo de beneficio:

- Para mejorar
- Para aumentar la capacidad en el cumplimiento de los requisitos
- Para reducir y eliminar los problemas
- Para satisfacer a los receptores del servicio
- Para evitar retraso y procesos
- Para evitar desperdicios
- Para aumentar la calidad del servicio. (p.12).

Con el fin de conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas, de acuerdo con lo que establece la Norma ISO 9001:2008, en los requisitos para implementar un sistema.

Un sistema de gestión de calidad proporciona mejoras continuas para incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas; proporciona confianza tanto a la organización con sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente. La adopción de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización de un diagnóstico organizacional, los resultados derivados del mismo, la alta dirección deberá decidir si se implementa el sistema en la organización.

Efectos de la falta de Gestión de Calidad

Así mismo la falta de gestión de calidad en las MYPES, es debido que tienen la idea errónea de que mejorar la calidad significa precios altos y mayor tiempo de elaboración de productos o servicios, es debido a la falta de comunicación adecuada. Es decir, la mala calidad significa gastos innecesarios, atrasos en la entrega del producto, rechazo. Según lo refiere Torres (2013)

Cuando se decide no implementar un sistema de gestión de calidad debido al costo del mismo, podría pensarse que se ahorra una cantidad que se tiene destinados a otros gastos de administración de calidad que ayude a la sistematización de los procesos, documentación de los mismos, medición de indicadores sobre la eficiencia y eficacia de los procesos, se puede presentar lo siguiente:

- Costo elevado
- Baja moral del personal
- Imagen deteriorada
- Usuarios insatisfechos del servicio
- Falta de credibilidad en el servicio
- Riesgo latente de desaparecer
- Retrasos
- Paros y fallas en el proceso
- Desperdicios
- Re inspección
- Más capacitación, instrucciones y presión a los trabajadores.

Por lo tanto, implementar un sistema de gestión de calidad trae consigo mayores beneficios que desventajas, porque en realidad no es un gasto sino una inversión para la empresa, que a lo largo se verá reflejada en los ahorros, en aspectos como

tiempo, capacitación, procesos administrativos sistematizados y, por ende, un mejor servicio que se verá reflejado en la satisfacción del cliente. (p.6).

¿Qué beneficios tiene trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad?

Debidamente las implantaciones de gestión de calidad generaran alcanzar las metas, la misión, visión y estrategias comprendidas de las MYPES, esto lo beneficiara a la empresa. Según Peña (2013) refiere:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece
- Atención amable y oportuna de los servicios
- Transparencia en el desarrollo de procesos
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones
- Integración del trabajo, en armonía y enfocada a procesos
- Adquisición de insumos acorde con las necesidades
- Delimitación de funciones del personal
- Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente
- Aumento de la productividad y eficacia
- Reducción de costos
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo
- Una ventaja competitiva y un aumento en las oportunidades de ventas. (p.12).

Principios de gestión de calidad

Las cuales hay principios de gestión de calidad de las MYPES que les sirve como guía para una organización en la consecuencia de sus metas y mejorando su desempeño para obtener un buen resultado; Así lo refiere: Balague (2014):

Enfoque al cliente

Una organización está orientada al cliente cuando promueve el contacto directo con los clientes, recopila información sobre sus expectativas, determinar la calidad requerida por ellos, hace que esta información esté disponible dentro de la organización y tiene en cuenta los diferentes roles de las personas (las personas son todos, tanto proveedores, como clientes, internos y externos).

Las ventajas más importantes de esta orientación al cliente son:

- Comprensión optima de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Vinculación de los objetivos de la biblioteca a esas necesidades y expectativas

- Eficacia en el uso de los recursos para mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Equilibrio entre la satisfacción con los usuarios y la de otras partes interesadas.

Liderazgo

El liderazgo se refleja en el compromiso de la dirección y su participación activa en el establecimiento de buenos canales de comunicación y en proporcionar los recursos necesarios para que el personal pueda desarrollar adecuadamente su trabajo. Este principio es fundamental, porque la dirección de la biblioteca debe:

- establecer la unidad de propósito y una visión clara del futuro de la biblioteca.
- Establecer metas y objetivos cuya obtención presente retos asumibles.
- Crear y mantener un ambiente adecuado en el que personal de la biblioteca pueda implicarse plenamente.
- Facultar al personal y proporcionarle los recursos y la capacitación necesarios.
- Actuar como ejemplo en la aplicación del enfoque de calidad en el trabajo diario.

Participación del personal

Una buena gestión se basa en las personas, que constituyen la esencia de las organizaciones. El personal debe disponer de los conocimientos necesarios para ser utilizados en el beneficio de los objetivos de la biblioteca. La participación del personal conduce a disponer de:

- Personal motivado, comprometido e implicado con la biblioteca.
- Comprensión de la importancia de la contribución y el papel de cada uno en los logros de la biblioteca.
- Aceptación de la responsabilidad ante la aparición de problemas y en la búsqueda de soluciones.
- Intercambio de conocimientos y experiencias en el equipo de trabajo

Autogestión en una organización experta.

Enfoque basado en procesos

Los procesos son actividades, o conjunto de actividades, que utilizan recursos para transformarlos en productos de valor añadido para los clientes internos y externos. Para trabajar con eficacia y lograr los resultados deseados, la biblioteca tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí.

- El enfoque basado en proceso enfatiza la importancia de:

- Reflexionar sobre las actividades de la biblioteca y pensar en los procesos en términos de valor añadido.
- Centrarse en los recursos, métodos y materiales necesarios.
- Mejorar el seguimiento continuo sobre los vínculos entre los procesos individuales, así como sus combinaciones e interacciones.
- Enfocar de manera holística (en su conjunto) los procesos y flujos de trabajos en la biblioteca, en lugar de simplemente preocuparse de las tareas.

Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la biblioteca y a lo largo de los objetivos. Esto es especialmente importante ya que la mayoría de ellas actúan dentro de una organización más amplia y también se den establecer vínculos con los procesos básicos de la entidad de la que dependen.

- La ampliación del principio del enfoque de sistema implica:
 - Estructurar un sistema para lograr los objetivos de la biblioteca de la manera más eficaz (más útil) y eficiente (menos costosa).
 - Determinar las entradas (inputs) y los productos o servicios resultantes (outputs).
 - Comprender las interdependencias entre los procesos de la biblioteca.
 - Comprender las interdependencias entre la biblioteca y los procesos de su institución.
 - Planificar, coordinar las actividades y trabajar sistemáticamente.
 - Reducir las barreras interdependencias.

Mejora continua

La mejora continua debe ser un objetivo, lo que existe un seguimiento periódico de los resultados en busca de la innovación, ajustando permanentemente los procesos. Este principio tiene por objetivo:

- Crear una organización flexible que pueda reaccionar rápidamente ante las oportunidades.
- Alinear la mejora de las actividades dentro de la estrategia de la biblioteca.
- Mejorar de manera continua los procesos y servicios que se ofrecen.
- Establecer objetivos para orientar y realizar un seguimiento de la mejora continua.
- Proporcionar herramientas para la motivación y evaluación del personal.

Toma de decisiones basada en hechos

Las decisiones deben basarse en datos y análisis de la información en el SGC (Sistema de Gestión de Calidad). Se necesita tomarlas para mejorar continuamente los procesos, y el sistema de calidad ofrece la información necesaria para hacerlo de manera razonada y eficaz. La recolección de datos y análisis de la información es crucial a fin de:

- Hacer accesibles los datos a quienes lo necesiten, incluyendo clientes y partes interesadas.
- Asegurar que los datos e información son precisos y fiables.
- Analizar los datos e información utilizando métodos válidos y proporcionar evaluaciones periódicas.
- Tomar decisiones y emprender acciones sobre la base del análisis de los hechos, en equilibrio con la experiencia y va intuición.

Relaciones mutuamente beneficios con el proveedor

Las relaciones con los proveedores son mutuamente beneficiosas porque una organización y sus proveedores son interdependientes, y una buena relación mejora la capacidad de ambas partes para crear valor añadido. Este enfoque es útil para:

- Identificar y seleccionar proveedores claves.
- Compartir información y planes futuras.
- Incrementar la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Optimizar los costes y recursos.
- Implicar a los proveedores en la prestación de servicios. (p.27).

El sistema de gestión de calidad viene hacer la estructura de la empresa con la evaluación de las actividades que realiza en ella, de manera que se permite detectar errores y tratar de corregirlo oportunamente y estar siempre en la búsqueda del mejoramiento de la empresa.

Herramienta: Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

Herramientas TIC para la empresa les permitirán el mejoramiento optimización y el manejo de la información; con el desarrollo de la comunicación; permite el incremento de las ganancias y a la vez generando más puestos de trabajos; según Revista de Gestión (2015) lo manifiesta así:

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) que adopten algún tipo de tecnología en sus operaciones pueden incrementar sus ganancias hasta en 15% y crearan puestos de trabajos dos veces más rápidos que aquellas que no lo hagan. Teniendo en cuenta este resultado, que es uno de los que tuvo un estudio realizado recientemente por The Boston Consulting Group, Microsoft presento sus nuevos planes de Office 365 para las pequeñas y medianas empresas (pymes), con uno o hasta 250 empleados, a precios accesibles en el mercado peruano, con el objetivo de satisfacer las necesidades de cada empresa.

Para la compañía de Software, las pymes han cambiado la forma de hacer negocios y necesitan desarrollarse en poco tiempo y con menos recursos que las compañías grandes.

En este sentido, considero fundamentalmente que estas empresas puedan contar con tecnología accesible y potente, como la nube, que les permita trabajar desde cualquier lugar y usando el dispositivo de su preferencia, manteniendo su productividad en todo momento.

Gianfranco Polastri: Gerente de Google Perú, las empresas y medianas empresas peruanas presentan un bajo nivel de virtualización: solo el 15% de las pymes utilizan herramientas digitales en sus operaciones de negocio y poco más del 60% no entienden el valor de estas herramientas.

“Cuando le preguntaron por qué no están haciendo más cosas en digital es porque no conocen o no le da importancia. Básicamente, es un tema de educación. El 98% de las personas que van a buscar algo en internet va a Google, está ahí presente es el primer paso”. El ejecutivo señala que Google provee principalmente herramientas de conocimientos para mejorar la productividad de las micro y pequeñas empresas (MYPES). (p.16).

La definición de Tecnología de Información y Comunicación (TIC),

Las TIC son parte fundamental para las empresas, es decir, por medio las computadoras permitirán almacenar, tener un mejor manejo para el bienestar de la empresa, será en forma moderado y adecuado ante el entorno. Según Rosario (2012) lo refiere:

Según la Asociación de la Tecnología de Información de América (ITIA) es “el estudio, diseño, desarrollo, implementación, soporte o dirección de los sistemas de información computarizados, en particular de software de aplicación y el hardware de computadoras”.

Las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) son aquellas herramientas de tecnología que reciben, almacena, procesan, y presentan información comunicando los contenidos en las formas más moderna y adecuadas. (p.6).

Evolución histórica de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

De esta manera las TIC se han ido incorporando en las MYPES para el mejoramiento tanto en el producto o servicio y también para la satisfacción de los clientes, hoy en días es parte fundamental para una empresa. Según Rodríguez (2014) lo manifiesta:

La evolución electrónica iniciada en la década de los 70 constituye el punto de partida para el desarrollo creciente de la Era Digital. Los avances científicos en el campo de la electrónica tuvieron dos consecuencias inmediatas: la caída vertiginosa de los precios de las materias primas y la preponderancia de las Tecnologías de Información (Information Technologies) que combinaba esencialmente con la electrónica y el software. Pero, las investigaciones desarrolladas a principio de los 80 han permitido la convergencia de la electrónica, la información y las telecomunicaciones posibilitando la interconexión entre redes. De esta forma las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) se han convertido en un sector estratégico para la “Nueva Economía”. Desde entonces, los criterios de éxito para una organización o empresa dependen cada vez en gran medida de su capacidad para adaptarse a las innovaciones tecnológicas y su habilidad para saber explotarlas en su propio beneficio. (p.6).

Componentes de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

Las TIC tienen elementos que les permitirán implementar a las empresas para el mejoramiento tanto en el proceso del producto como en la satisfacción de los clientes, así lo expresa: Según Álvarez (2014) menciona que:

En general las Tecnologías de Información y Comunicación constan de los siguientes elementos:

- Hardware o Microelectrónica
- Software
- Infraestructuras de telecomunicaciones

Los tres se combinan para proporcionar al usuario servicios a través de diversas aplicaciones. La gama de aplicaciones es, por tanto, una integración de tecnologías cuya finalidad es que el acceso y uso de los servicios sea intuitivo y sencillo para el usuario, evitando de esta forma cualquier complejidad tecnológica en el servicio.

Hardware o microelectrónica: se refiere a todos los componentes físicos y accesorios del ordenador (hardware es un término inglés se puede traducirse como (“lo duro”). Es el soporte físico que ayuda al tratamiento de la información.

El software es el conjunto de programas informativos: es decir son programas o instrucciones inscritas en el lenguaje que puede interpretar el ordenador (la palabra anglosajona software significa “lo blando”). Los programas de software se basan en la utilización de códigos numéricos. Los programas de software más extendidos son los sistemas operativos, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de textos, programas de diseño gráficos, etc. El software es el elemento clave que permite la compenetración entre hombres y la máquina.

Las infraestructuras de Telecomunicaciones: se ocupan de la transmisión de la información. Hoy en día casi todas estas infraestructuras convergen en una sola Red: Internet. Esto permite abrir las puertas a innumerables aplicaciones, inimaginables hasta hace poco tiempo. (p. 4).

2.3. Marco conceptual

Historias de las agencias de transportes

Es una empresa que desarrolla sus actividades en el transporte interprovincial de pasajeros por vía terrestre; el transporte es un servicio público esencial y una actividad económica, que consiste en la movilización libre y segura de personas o de bienes de un lugar a otro con un tiempo determinado. El servicio interracial es aquella que opera, dentro de los límites del territorio nacional.

Son empresas de servicios interprovincial; con buses modernos, en lo cual trabajan para dar seguridad y comodidad en su viaje, trasladando personas.

De acuerdo con el ámbito especial que cubren, el espacio de transporte terrestre de pasajeros; comprende dos clases de servicios de transportes interurbanos y transporte interprovincial.

Micro y Pequeñas Empresas de agencias de Transportes

La empresa es de razón social: Empresa de Transporte Cruz del Norte SAC; ubicado en el Terminal Terrestre El Chimbador stand B, la empresa está constituida como persona jurídica con RUC 20403002101 cuenta con alrededor de 30 ómnibus interprovincial.

Características de transportes de pasajeros

Rapidez; es el medio de transporte en el caso que sea privado permite a las personas llegar a su destino, el costo es más elevado que el público donde esta tarda un poco más por los pasajeros que recoge durante su trayectoria y su costo es más bajo.

Seguridad; es el medio en el cual el transporte público es más riesgoso trasladarse ya que hay casos en el cual estas empresas por ganar el tiempo los pasajeros no controlan su nivel de manejo.

Coste bajo; el transporte público tiene una mayor preferencia por este medio ya que tiene un costo más bajo.

La gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas de agencias de transporte

Se refiere a la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gestión de calidad es la manera que una organización dirige y controla aquellas actividades empresariales que están asociadas con la calidad. Es el conjunto de acciones para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

Se aplica a cualquier organización tanto si opera para obtener beneficios.

Asimismo, se aplica no solamente a aquellas personas que trabajan por un salario, sino a todas las demás, porque gestión de calidad es inherente al comportamiento de las personas. Se aplica a los productos y servicios, datos, información, decisiones y a las acciones, etc., la gestión de calidad tiene como objetivo la mejora de los procesos, productos y servicios de una organización y cada persona permanente a la misma de contribuir de alguna forma a ese fin.

La calidad de nuestros servicios es nuestro principal valor agregado; seguridad, puntualidad y buen servicio de transporte de pasajero.

La empresa deberá acreditar que todos los vehículos de transporte cuentan con Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), según lo establecido en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidente de Tránsito.

La empresa deberá acreditar el buen estado de funcionamiento de los vehículos y el cumplimiento de los requisitos técnicos señalados en el Reglamento Nacional de Vehículos.

Gestión de calidad de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarlas de un lugar a otro. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

En todas las áreas de gestión empresarial, la tecnología de la información y la comunicación han transformado nuestra manera de trabajar liberándonos de las cargas más pesadas, optimizando nuestros recursos y haciéndonos más productivos. Gracias a ellas, somos capaces de producir mucho más, de mejor calidad, invirtiendo mucho menos tiempo.

Bien utilizadas las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), permiten a las empresas a producir más cantidad, más rápidos, de mejor calidad y en menos tiempos. Nos permiten ser competitivos en el mercado, y disponer de tiempo libre para nuestra familia.

Las incorporaciones de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), a las organizaciones ha permitido realizar mejores sustanciales dentro de los sistemas de administración, al obtener mayor control y una mayor rapidez en la toma de decisiones, al disponer de información precisa y oportuna. Sin embargo, es importante que los miembros de la organización se comprometan a involucrarse en los procesos de aprendizaje para manejar de manera adecuada las tecnologías.

III. HIPÓTESIS

En el estudio de investigación no se planteó hipótesis, por tratarse de investigación de tipo descriptivo

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue no experimental – transversal y descriptiva.

- Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostraron dentro de su contexto; se estudió conforme a la realidad sin sufrir modificaciones.
- Fue transversal, porque fue la investigación Gestión de calidad con el uso de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016, en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin específicamente el año 2016.
- Fue Descriptiva, porque solamente se describió las principales características de la gestión de calidad con el uso de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016, en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin específicamente el año 2016.

Procedimientos: El trabajo de investigación Gestión de calidad con el uso de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016, se realizó bajo el enfoque cuantitativo, porque se utilizaron instrumento de medición que fue un cuestionario de 20 preguntas: 5 preguntas referidas a los representantes de la micro y pequeñas empresas (MYPES), 5 preguntas referidos a las micro y pequeñas empresas (MYPES), y 5 preguntas direccionadas a la variable, gestión de calidad y 5 preguntas referido a la herramienta de Tecnología de Información y Comunicación (TIC). Posteriormente se aplicaron el cuestionario a través de la técnica de la encuesta, teniendo la información necesaria para la investigación se procedió a utilizar las tablas de tabulación, tablas de líneas horizontal y los gráficos; también se realizó el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas. El tipo de investigación fue descriptivo porque solo se describió la Gestión de calidad con el uso de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), porque la

recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizados procesamientos estadísticos e instrumento de medición.

El diseño de la investigación fue no experimental, porque se va a estudiar conforme a la realidad sin sufrir modificaciones y transversal, porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado que tuvo un fin específicamente el año 2016.

4.2. Población y muestra:

La población fue constituida por 15 micro y pequeñas empresas, en el Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, la información se obtuvo en la zona. (Anexo 2).

Muestra: se utilizaron una muestra representativa de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima Terminal Terrestre, El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

4.3. Definición y operacionalización de variable.

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes de la Micro y Pequeña empresa	Constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente.	Edad	- 18 años – 30 años - 31 años – 50 años - 51 años a mas	Razón
		Sexo	- Masculino - Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	- Sin instrucción - Educación básica - Superior universitaria - Superior no universitaria	Nominal
		Cargo	- Dueño - administrador	Nominal
		Año de desempeño	- 0 años a 3 años - 4 años a 6 años - 7 años a mas	Razón

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresa.	Es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, comercialización de bienes o servicios.	Permanencia	- 0 años a 3 años - 4 años a 6 años - 7 años a mas	Razón
		Número de trabajadores	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores	Razón
		Los trabajadores son:	- Familias - Personas no familiares	Cuantitativo
		Cargo	- Generar ganancias - Subsistencias	Cuantitativo

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Es la realización de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.	Realización	Ser líder en el mercado	Nominal
		Actividades	Ser eficiente	Nominal
		Dirigir	Ser un buen líder	Nominal
		Controlar	Las ventas	Nominal
		Organización	Viable y rentabilidad	Nominal
		Relativo	Satisfacción del producto	Nominal
Tecnología de Información y Comunicación (TIC).	Son tecnologías para almacenar información y para poder calcular resultados y elaborar informes.	Tecnologías	Nivel de ventas	Nominal
		Almacenar	Materia prima	Nominal
		Información	Capacitación al personal	Nominal
		Resultados	Fidelizar a más clientes	Nominal
		Información	Aprendizaje	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron para recolectar la información fue la encuesta, porque se utilizaron para recopilar datos de varias personas cuyas opiniones son necesarias para la investigación.

El instrumento que se utilizaron para registrar la información fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 20 preguntas cerradas: 5 preguntas referidas a los representantes de la micro y pequeñas empresas (MYPES), 5 preguntas referidos a las micro y pequeñas empresas (MYPES), y 5 preguntas direccionadas a la variable, gestión de calidad y 5 preguntas referidos a la herramienta de Tecnología de Información y Comunicación (TIC); se aplicaron a través de la técnica de la encuesta con una muestra de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre, El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

4.5. Plan de análisis:

Fue de análisis descriptivo; en el presente estudio de la población de 15 Micro y Pequeñas Empresas y con una muestra de 15 Micro y Pequeñas Empresas a quienes fueron dirigidos, como son los representantes de la empresa.

Al principio hubo una negatividad de los representantes, por la desconfianza, de no tener el conocimiento adecuado, la falta de tiempo. Pero lo tratamos de resolver con mucha calma.

Y se elaboró las tablas y gráficos circulares que permitió visualizar la distribución de los datos que fueron objeto de análisis para la investigación. (Anexo 4).

4.6. Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumento
<p>¿Cuáles son las principales características de Gestión de calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de</p>	<p>Objetivo general: ¿Cuáles son las principales características de Gestión de calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote–Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote 2016?</p> <p>Objetivos específicos: - Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de</p>	<p>Gestión de calidad</p>	<p>Población: Se utilizó una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta</p>	<p>Diseño de la investigación: En el presente estudio se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostraron dentro de su contexto; se estudió conforme a la realidad sin sufrir modificaciones. - Fue transversal, porque fue la investigación Gestión de calidad con el uso de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de transporte 	<p>Técnicas: encuesta. Instrumento: cuestionario. Plan de análisis: fue de análisis descriptivo; porque describimos las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el presente estudio de la población y muestra de 15 Micro y Pequeñas Empresas. Y se elaboró las tablas y gráficos circulares que permitió visualizar</p>

<p>transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016?</p>	<p>transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016. - Conocer las principales características de la gestión de calidad con el uso de las herramientas de tecnología de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016. 		<p>Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.</p>	<p>interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016, en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin específicamente el año 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fue Descriptiva, porque solamente se describió las principales características de la gestión de calidad con el uso de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote – Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016, en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin específicamente el año 2016. 	<p>la distribución de los datos que fueron objeto de análisis para la investigación.</p>
--	--	--	--	---	--

4.7 Principios éticos:

Confidencialidad; es la información, por la que se garantiza que esta accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

Seguridad de la información; es el conjunto de medidas preventivas de resguardar y proteger la información de datos.

Compromiso; es la exigencia de uno mismo se hace de ser siempre más persona.

Es la decisión interna y libre de vivir actitudes que contribuyan a la realización personal y comunitaria del hombre.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1.

Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Datos generales	N°	%
Edad del representante		
18 a 30 años	7	46.70
31 a 50 años	6	40.00
51 a más años	2	13.30
Total	15	100.00
Genero del representante		
Masculino	5	33.30
Femenino	10	66.70
Total	15	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	3	20.00
Superior no universitaria	8	53.30
Superior universitaria	4	26.70
Total	15	100.00
Cargo que desempeña		
Dueña	3	20.00
Administrador	12	80.00
Total	15	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	6	40.00
4 a 6 años	5	33.30
7 a más años	4	26.70
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

De la empresa:	N°	%
Tiempo de permanencia		
0 a 3 años	5	33.30
4 a 6 años	2	13.30
7 a más años	8	53.30
Total	15	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	5	33.30
6 a 10 trabajadores	3	20.00
11 a más trabajadores	7	46.70
Total	15	100.00
Personas que trabajan en la empresa son:		
Familiares	1	6.70
Personas no familiares	14	93.30
Total	15	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	14	93.30
Subsistencia	1	6.70
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 3.

Características de gestión de calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de las Información y Comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	N°	%
Conoce el termino de gestión de calidad		
Si	6	40.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	9	60.00
Total	15	100.00
Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce:		
Benchmarking	6	40.00
Red-corporativas	1	6.70
Empowerment	2	13.30
La 5s	2	13.30
Outsourcing	0	0.00
Otros	4	26.70
Total	15	100.00
Que dificultades tiene para la implementación:		
Poca iniciativa	3	20.00
Aprendizaje lento	2	13.30
No se adapta a los cambios	5	33.30
Desconocimiento del puesto	3	20.00
Otros	2	13.30
Total	15	100.00
Que técnicas tiene para medir el rendimiento del personal:		
La observación	4	26.70
La evaluación	9	60.00
Escala de puntuación	1	6.70
Evaluación de 360°	1	6.70
Otros	0	0.00
Total	15	100.00

Continúa...

Tabla 3.

Características de gestión de calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de calidad	N°	%
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento		
Si	14	93.30
No	1	6.70
Total	15	100.00
La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas		
Si	15	100.00
No	0	0.00
Total	15	100.00
Como califica usted el uso de las TIC en las empresas		
Muy bueno	5	33.30
Bueno	9	60.00
Regular	1	6.70
Malo	0	0.00
Total	15	100.00
Utiliza una pagina google para su negocio:		
Si	9	60.00
No	1	6.70
A veces	5	33.30
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
Como califica la frecuencia de uso de las computadoras:		
Muy bueno	9	60.00
Bueno	5	33.30
Regular	1	6.70
Malo	0	0.00
Total	15	100.00

Continúa...

Tabla 3.

Características de gestión de calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de la Información y Comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Concluye.

Gestión de calidad	N°	%
Tener una pagina web para el negocio es:		
Muy bueno	10	66.70
Bueno	5	33.30
Regular	0	0.00
Malo	0	0.00
Total	15	100.00
El uso del correo electrónico para el negocio es:		
Muy bueno	9	60.00
Bueno	6	40.00
Regular	0	0.00
Malo	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1.

Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Edad del representante: El 86.70 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, tienen de 30 a 50 años de edad. Este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Hernández (2015) quien obtuvo como resultado que el 40% tienen entre 30 a 40 años de edad, al mismo tiempo contrasta lo encontrado por Ríos (2015) quien obtuvo como resultado que el 35% tienen entre 35 a 40 años de edad, y también a su vez contrasta con los resultados encontrados por Higinio (2016) quien manifestó que el 33% tiene entre 41 a 45 años de edad. Esto demuestra que la mayoría relativa están a una edad adecuada para tomar sus propias decisiones optando en formar su propia empresa así generar empleos para las próximas generaciones, contribuyendo un bien social.

Genero de los representantes: El 66.70 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, son de género femenino. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Hernández (2015) quien obtuvo como resultado que el 66,67% de los representantes de las microempresas son de género femenino. Pero se contrasta con los resultados por Ríos (2015) quien manifestó que el 65% son de género masculino, a su vez contrasta con lo encontrado por Higinio (2016) quien obtuvo como resultado que el 91,6% de los representantes de las microempresas son de género masculino. Esto demuestra que la mayoría es de género femenino, se observa que en la actualidad el género femenino ha ocupado un lugar importante en el sector empresarial siendo así que existen muchas empresas donde la gerencia está dirigida por una mujer.

Grado de instrucción: El 80.00 % de representantes de las Micro y pequeñas empresas, tiene como grado de instrucción superior complementaria. Este resultado coinciden con los resultados obtenidos por Higinio (2016) quien obtuvo como resultado que el 50% de los representantes de las micro empresas tiene como grado de instrucción universitaria, a su vez coinciden con lo encontrado por Ríos (2015) quien obtuvo como resultado que el 60% de los representantes de las micro empresa tiene como grado de instrucción universitaria

completo, y a su vez contrasta con los resultados obtenidos por Hernández (2015) quien obtuvo como resultado que el 53.30 % de los representantes de las micro empresas tiene secundaria completa. Esto demuestra que la mayoría tiene estudios complementarios por lo cual han desarrollado habilidades y capacidades para poder desempeñar una profesión basada en la experiencia laboral para dirigir como líder las empresas.

Cargo que desempeña: El 80.00 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, desempeña el cargo de administrador, y el 20.00 % tienen el cargo de dueños. En estos resultados se aprecia que la mayoría absoluta de los representantes de las Micro y pequeñas empresas están a cargo de los administradores para la ejecución de su empresa.

Tiempo que desempeña en el cargo: El 40.00 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, desempeña el cargo de 0 a 3 años; el 3.30 % esta de 4 a 6 años y el 26.70 % esta a cargo de 7 a más años. Esto demuestra que la mayoría relativa de las micro y pequeñas empresas se puede contemplar que la mayoría que en estos resultados la mayoría de los representantes tienen poco tiempo que desempeñan en el cargo de las empresas.

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Tiempo de permanencia de la empresa en rubro: El 73.30 % de los representantes de las empresas, ha permanecido en el rubro de 0 a 6 años. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Ríos (2015) quien obtuvo como resultado que el 50% de los representantes de las microempresas ha permanecido en el rubro de 5 a 7 años. Pero contrasta con los resultados encontrados por Higinio (2016) quien manifestó que el 16,6% ha permanecido en el rubro de 12 a 15 años. En estos resultados se aprecia que la mayoría de las microempresas tienen una buena trayectoria, es por eso que están mucho tiempo en el rubro de las empresas.

Número de trabajadores: El 46.70 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, tiene de 7 a más trabajadores, el 33.30 % de 1 a 5 trabajadores y el 20.00 %

tienen de 6 a 10 trabajadores en la empresa. En estos resultados se aprecia que la mayoría de las microempresas tiene mucho personal a su disposición para el mejoramiento y ejecución de las empresas.

Las personas que trabajan en su empresa son: El 93.30 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas, son no familiares las que trabajan en la empresa y el 6,7% son familiares que trabajan en la empresa. En estos resultados se aprecia que la mayoría de las microempresas tienen personas de confianza para trabajar en su empresa.

Objetivo de la creación: El 93.30 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, tiene como objetivo de la creación la subsistencia. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Higinio (2016) quien obtuvo como resultado que el 66,67% de los representantes de las microempresas tiene como objetivo de la creación la subsistencia a su vez coincide levemente con lo encontrado por Ríos (2015) quien manifestó que el 45% tiene como objetivo de la creación la subsistencia para la empresa En estos resultados se aprecia que la mayoría de las microempresas tienen por objetivo principal de creación de las empresas es de subsistencia para así generar más ayuda a la población con los empleos.

Tabla 3.

Características de gestión de calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de las Información y Comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transporte interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Conoce el término de gestión de calidad: El 60.00 % de los representantes de los Micro y pequeñas empresas, tiene cierto conocimiento en gestión de calidad. El 40.00 % de los representantes de las microempresas conoce el término de gestión de calidad. En estos resultados se aprecia que la mayoría de las representantes de las microempresas, tienen mucho conocimiento para la facilidad. El desempeño y desenvolvimiento para el bienestar de las empresas.

Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce: El 40.00 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, conoce las técnicas de Benchmarking, el 26.70 % conoce otros términos de gestión de calidad, el 13.30 % las técnicas de Empowerment y también la

5 s; y el 6.70 % las técnicas de Red- Corporativas. En estos resultados obtenidos se aprecia que la mayoría de los representantes de las microempresas están adecuadamente informados de las técnicas modernas, para lo cual esto lo generara más rentabilidad para la empresa.

Que dificultades tiene para la implementación de gestión de calidad: El 33.00 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, no se adapta a los cambios de implementación de gestión de calidad, el 20.00 % tiene desconocimiento del puesto y también la poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad y el 13.30 % tiene aprendizaje lento y también otras implementaciones de gestión de calidad para la empresa. En estos resultados obtenidos se aprecia que la mayoría de los representantes de las microempresas tienen algunas dificultades para la implementación de mejora y así obtener mejores resultados para la empresa.

Que técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal: El 60.00 % de los utiliza la técnica de evaluación, el 26.70 % utiliza la técnica de observación, el 6.70 % utiliza la técnica de escala de puntuación y también la evaluación de 360°. En estos resultados obtenidos se aprecia que la mayoría de los representantes de las microempresas conocen y utilizan técnicas para el buen rendimiento del personal y así reflejarlo para el progreso de las empresas.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio: El 93.30 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, opinan que si contribuye la gestión de calidad para el rendimiento del negocio y el 6,7% opinan que la gestión de calidad no contribuye para el rendimiento del negocio. En estos resultados obtenidos se aprecia que la mayoría de los representantes de las microempresas están mejorando y contribuyendo las mejores decisiones para la empresa.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización: El 100.00 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, confirma que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Martínez (2014) quien obtuvo como resultado que el 60% de los representantes de las microempresas confirma que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas a su vez coincide con lo encontrado por Ríos

(2015) quien obtuvo como resultado que el 85% de los representantes de las microempresas confirma que la gestión de calidad que ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización. En estos resultados se aprecia que la mayoría de los representantes saben implementar y reconocer la gestión de calidad para alcanzar sus objetivos y metas y así lograr el éxito de las empresas.

Como califica el uso de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la empresa: El 60.00 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, califica como buen uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en la empresa. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultado que el 66,95% de los representantes de las microempresas califica como buen uso la Tecnología de información y comunicación (TIC) en las empresas. En estos resultados se aprecia que la mayoría de los representantes de las microempresas están implementando a su negocio tecnologías, para la satisfacción de sus clientes por lo cual ayudara al mejoramiento de la empresa.

Utiliza una página google para su negocio: El 60.00 % utilizan la página google, el 33.30 % a veces utiliza la página google, el 6.70 % no utiliza la página google. En estos resultados se aprecia que la mayoría están utilizando tecnología para facilitar los trabajos y a la vez la buena atención para los futuros clientes de las empresas.

Como califica la frecuencia de uso de computadoras en el negocio: El 60.00 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, califica como muy bueno el uso de las computadoras. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultado que el 61,09% de los representantes de las microempresas califica como bueno el uso de las computadoras para el negocio. En estos resultados se aprecia que la mayoría de los representantes de la microempresas están adaptando a utilizar la tecnología para el mejoramiento y la rapidez para la atención de los clientes y la mejora para el negocio.

Tener una página web para el negocio es: El 66.70 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, refiere como muy bueno la página web para el negocio. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultado que el 59,41% de los representantes de las microempresas refiere como regular la página web para

el negocio. En estos resultados se aprecia que la mayoría de los representantes de la microempresa están implementando tecnología para la facilidad y productividad de las empresas.

El uso de correo electrónico para el negocio es: El 60.00 % de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, manifiesta como muy bueno el uso de correo electrónico para el negocio. Este resultado contrasta con los resultados obtenidos por Uriol (2014) quien obtuvo como resultado que el 71,13% de los representantes de las microempresas manifiesta como malo el uso de correo electrónico para el negocio. En estos resultados se parecía que la mayoría de los representantes de la microempresa están implementando tecnología para el uso adecuado para el procedimiento de las empresas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones:

En su mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo de administrador de los negocios, en su mayoría son de género femenino, en mayoría relativa tienen como grado de instrucción complementaria, en su mayoría tienen entre 18 a 50 años de edad y vienen desempeñando en el cargo de 0 a 6 años.

Así mismo con respecto a las características de los representantes de la micro y pequeñas tienen de 7 a más años en permanencia con la empresa, tienen de 7 más trabajadores y no son familiares, donde su objetivo de creación es la subsistencia y generando más compromiso, responsabilidad en las tareas encomendadas.

Cabe mencionar, respectó a la variable gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y comunicación, que en su totalidad manifiesta que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, al mismo tiempo contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, indican tener cierto conocimiento de gestión de calidad, utilizan la técnica de evaluación para medir el rendimiento del personal, el benchmarking lo utilizan como técnicas modernas de gestión de calidad, teniendo en cuenta también que no se adapta con los cambios para la implementación de gestión de calidad. Confirman que es muy bueno el uso de las computadoras para el negocio, cabe considerar es muy bueno tener la página web, así mismo es muy bueno el uso del correo electrónico para el negocio, si utilizan la página de google para su negocio, y califica como bueno el uso de las tecnología, informática y comunicación para la empresa.

6.2 Recomendaciones:

Aplicar capacitación a su personal respecto a los temas tratados en la presente investigación como son: Gestión de calidad, el uso de las Tecnología de Información y Comunicación (TIC) en las micros y pequeña de transporte interprovincial de buses

Utilizar técnicas modernas para la identificación y solución de problemas que impiden una buena gestión direccionada a mejora la calidad de los servicios que ofrecen, las cuales podrían ser: trabajo en equipo, benchmarking, lluvia de ideas, empowerment diagrama de causa efecto, outsourcing, etc.

Implementar las Tecnología de Información y Comunicación (TIC), previa evaluación de los clientes para apreciar los resultados y desarrollar una imagen corporativa con mayor cobertura en las empresas de transporte de pasajeros en buses.

REFERENCIAS

- Arazi, M. (2012). *La situación de las PYME en América Latina*. Brasil: Ierlapyme. Asesoría laboral. Modifican Ley de régimen MYPE: Novedades en web. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13_novedades_090713_mype.pdf.
- Club responsable de gestión de calidad (2014). *¿Cuál es el propósito de los objetivos de un sistema de gestión de calidad?*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <https://clubresponsablesdecalidad.com/>
- El confidencial (2014). *Europa deja a atrás a la pequeña y mediana empresa española*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: https://www.elconfidencial.com/empresas/2015-04-20/radiografia-de-la-pequena-y-mediana-empresa_758885/
- El analista (2013). *MYPE, inclusión y desarrollo en el Perú*. Recuperado: Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: El analista. <http://www.elanalista.com/?q=node/195>.
- El Ferrol, (2014). *Las mypes en Chimbote: ¿Cómo aceleramos el motor?* Diario Ferrol. Recuperado el 30 de setiembre del 2016, de: <http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-Chimbote-como-aceleramos-el-motor>.
- García, (2014). *Diagnóstico de las micro y pequeñas empresas en plano nacional*. Mype y su influencia en la economía, página 4 a página 5. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: Obtenidos: <http://gestion.pe/economia/solo-36-mypes-formales-estan-capacidad-exportar-2092675>.
- Gestión, (2015). CAF: *Las TIC avanzan, pero falta camino para su universalización en la región*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://gestion.pe/economia/caf-tic-avanzan-falta-camino-su-universalizacion-region-2131772>.

- Gestión (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://gestion.pe/mercados/mypes-podrian-reducir-sus->.
- Gestión (2013). *Más de 800 MYPES serán creadas hacia fin de año por demanda interna*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://gestion.pe/empresas/mas-8000-mypes-seran-creadas-hasta-fin-ano-demanda-interna-2082045>.
- Gestión (2015). *Empresas de Colombia y Chile tienen enorme ventaja respecto al Perú en capacidad de gestión*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <https://gestion.pe/economia/empresas-colombia-chile-enorme-ventaja-respecto-peru-capacidad-gestion-64594>
- Gestión (2015). *Google Perú: solo el 15% de pymes peruanas utilizan herramientas digitales en su negocio*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <https://gestion.pe/economia/google-peru-15-pymes-peruanas-utilizan-herramientas-digitales-negocio-88525>
- Gestión (2014). *Una pyme con tecnología incrementa sus ganancias y crea empleos más rápidos*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <https://gestion.pe/economia/pyme-tecnologia-incrementa-ganancias-crea-empleos-rapido-79457>
- Gómez, O. (2011). *Importancia del transporte terrestre de pasajeros*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: [www.cepal.org/publicaciones/xml/4/9564\)r816.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/9564)r816.pdf).
- Hernández, S., (2015) en su tesis titulado *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. Tesis optar el título de licenciada en administración. Universidad Los Ángeles de Trujillo, Perú. Recuperado el 24 de setiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>
- Herramientas para sistema de calidad. *¿Qué es ISO 9001:2008?* Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-900.html>.

Higinio, A., (2014) en su tesis titulado caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo Contingencial de Fred Fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014. Tesis para optar el título profesional de licenciado de administración. Universidad Los Ángeles de Huaraz, Perú. Recuperado el 24 de setiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040235>

Huaruco, L. (2014). Cofide: Apenas el 20% de las MYPES peruanas obtienen ganancias de sus negocios. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/cofide- apenas-20-mypes-peruanas-obtienen-ganancias-negocios-64029>

INEI (2015): Informalidad afecta al 75% de la PEA. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digita les/Est/Lib1139/libro.pdf.

León, C. (2013). Planeación estratégica y la elaboración de la estructura documental principal de una empresa de ingeniería y construcción. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://itzamna.bnct.ipn.mx:8080/dspace/bitstream/12345678ONEST RATEG.pdf>

Martín, P. (2010). Las tics en la gestión de calidad. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: Escuela de Organización Industrial. Logística Integrada S.A. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://www.eoi.es/blogs/20calidad/2011/11/07/las-tics-en-la-gestion-de-calidad/>

Martínez, S. (2014) en su tesis titulado gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Los Ángeles de Piura, Perú. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034145>

- Núñez, E. (2015) en su tesis titulado formalización y gestión de calidad de las Mype rubro lavado de autos Talara 2015. Título de licenciatura en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038555>
- Oriente, J. (2011). *Apuntes ITIL 2011: Etapas del ciclo de vida*. Mejora continua del servicio. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://joaquinorientes.com/2014/02/28/apuntes-til-2011-etapas-del-ciclo-de-vida-mejora-continua-del-servicio/>.
- Palomera, D. (2013). *Sistemas de gestión de calidad en institución es educativas*. Editorial universitaria. Guadalajara – México. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: https://www.researchgate.net/publication/312864445_Instrumento_para_medir_la_satisfaccion_de_usuarios_en_base_a_la_norma_ISO_90012008
- Peña, F. (2016). *Historia y evolución del concepto de gestión de calidad*. Sistema de gestión normalizada. Consultoría jurídica: Iso Tools Excellence. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>
- Pineda, S. (2014) en su tesis titulado caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038636>
- Ríos, M. (2015) en su tesis titulado gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Los

Ángeles de Trujillo, Perú. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Club responsables de gestión de calidad
Recuperado el 10 de setiembre del 2016,
de:<https://clubresponsablesdecalidad.com/implantar-un-sistema-de-gestión-de-calidad/>

Sistemas y calidad total.com (2011). 15 Etapas para la Implementación y Desarrollo de un
Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008. Recuperado el 10 de setiembre
del 2016, de: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/15-etapas-implementation-sistema-gestion-de-calidad-iso-9001/>

Sunat, (2011). Según la ley de desarrollo de la MYPE. Recuperado el 10 de setiembre del
2016, de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Uriol, A. (2014) en su tesis titulado caracterización de las TIC y la gestión de calidad en las
micro y pequeñas empresas (MYPES) de la asociación de pequeños
industriales y artesanos de Trujillo – Apiat, año -2013. Tesis para optar el
título profesional de licenciado en administración. Universidad Los Ángeles
de Chimbote, Perú. Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034234>

Villarán, F. (2013). Importancia del desarrollo de las micro y pequeña empresa.
Recuperado el 10 de setiembre del 2016, de:
www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/bel20.

Yamakawa (2010). Modelo tecnológico de integración de servicios para la MYPE
peruana. Recuperado el 10 de setiembre del 2016,
de:<http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf>.

ANEXOS:

Anexo 1: Cronograma de actividades

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
I. Introducción	X														
II. Revisión de la Literatura		X	X												
2.1. Antecedentes				X											
2.2. Bases Teóricas				X											
2.3. Marco teórico conceptual				X											
III. Hipótesis				X											
IV. Metodología					X	X	X	X							
4.1. Diseño de la investigación									X						
4.2. Población y muestra									X						
4.3. Definición y operacionalización de la variable									X						
4.4. Técnicas e instrumentos									X						
4.5. Plan de análisis									X						
4.6. Matriz de consistencia lógica									X						
4.7. Principios éticos									X						
V. Resultados										X					
5.1. Resultados											X				
5.2. Análisis de resultados												X			
VI. Conclusiones													X		
VII. Referencias Bibliográficas														X	
VIII. Anexos															X

Anexo 2: Presupuesto

Materiales	Cantidad	Precio	Total
impresión	40 hojas	0.30	12.00
folder	2 unidades	0.80	1.60
lapicero	2 unidades	0.50	1.00
pasajes	5 pasajes	5.00	25.00
Tramite de bachiller		1300.50	
Mesa de parte bachiller		130.00	
Taller titulación		2100.00	
Total			S/ 3,570.10

Financiamiento:

Autofinanciado por el tesista investigador.

Anexo 3: Cuadro de sondeo:

Nombre del propietario Gerente General:	Nombre de la MYPE	Terminal Terrestre El Chimbador
Guzmán Cepeda Segundo Eloy	América Express S.A.	Stand N°9 y10
Cabrera León Paulino	Empresa de Transporte El Sol S.A.	stand N°19
Córdova Montero Elida Rosalvina	Empresa de Transportes Corvival	stand N°02
Rodríguez Zamudio Oscar Alejandro	Empresa de Transporte Yungay Express S.R.L	stand N°05
Gerente: García de la Cruz Juan Helmer	Empresa de Transporte Ave Fénix S.A.C.	stand N°13
Carrillo Martínez John Tomas	Costeño Express S.A.C	stand N°06
Ramírez Silva Édison	Transporte Via Express SAC	stand N°17
Gerente General: Miranda Lozano Edilberto	Empresa de Transporte Cruz Del Norte S.A.C.	stand N°01
Gerente General: Salaverry Mannucci Luis Fernando	Transportes Línea S.A.	stand N°21
Gerente General: Rosales Vidarte Luis Alberto	Empresa de Transporte y Turismo Santa Anita S.R.L	stand N°19
Titular - Gerente: Quiroz Zuta Geyner Emerson	Empresa de Transporte de Pasajeros Paraíso Tours	stand N°04
Gerente General: Alcantara Mesias Enrique Erickson	Turismo Erick el rojo S.A.	stand N°16
Gerente General: Carhuamaca Arias Juan Carlos	Empresa De Transporte Quilmaneño Tres estrellas S.A.	stand N°14
Gerente General: Diaz Palacios Nidia del Carmen	Empresa de Transporte Diaz S.R.L.	stand N°04
Gerente General: Alejos Benites Karla Pamela	Empresa de Transporte de Pasajeros Anshelitus S.A.C.	Terminal Terrestre El Chimbador stand N°02



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad con el uso de las herramientas de Tecnología de Información y comunicación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de transportes interprovincial de buses, ruta Chimbote-Lima, Terminal Terrestre El Chimbador, Distrito de Chimbote, 2016.

Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

Referente a la variable gestión de calidad

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
- b) red-corporativas
- c) Empowerment
- d) La 5 s
- e) outsourcing
- f) otros

12. ¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

13. Que técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

- a) Si
- b) No

15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización

- a) Si
- b) No

Referente a las técnicas administrativas: tecnología, información y comunicación (TIC).

16. ¿Cómo califica usted el uso de las TIC en la empresa?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

17. ¿Utiliza una página google para su negocio?

- a) Si
- b) No
- c) A veces
- d) Nunca

18. ¿Cómo califica la frecuencia de uso de computadoras en el negocio?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

19. Tener una página web para el negocio es:

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

20. El uso de correo electrónico para el negocio es:

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

Anexo 5: Hoja de tabulación

preguntas	respuestas	tabulación	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
1. Edad del representante.	18 a 30 años	III II	7	46.70
	30 a 50 años	III I	6	40.00
	50 a más años	II	2	13.30
	Total	15	15	100.00%
2. Género del representante.	masculino	III	5	33.30
	femenino	III III	10	66.70
	Total	15	15	100.00%
3. Grado de instrucción.	Sin instrucción	-	0	0.00
	Primaria	-	0	0.00
	Secundaria	III	3	20.00
	Superior no universitario	III III	8	53.30
	Superior universitario	III	4	26.70
	Total	15	15	100.00%
4. Cargo que desempeña	Dueño	III	3	20.00
	Administrador	III III II	12	80.00
	Total	15	15	100.00%
5. Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	III I	6	40.00
	4 a 6 años	III	5	33.30
	7 a más años	III	4	26.70
	Total	15	15	100.00%
6. Tiempo de permanencia en el rubro	0 a 3 años	III	5	33.30
	4 a 6 años	II	2	13.40
	7 a más años	III III	8	53.30
	Total	15	15	100.00%
7. Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	III	5	33.30
	6 a 10 trabajadores	II	3	20.00
	11 a más trabajadores	III II	7	46.70
	Total	15	15	100.00%
8. Las personas que trabajan	Familiares	I	1	6.67
	Personas No Familiares	III III III	14	93.33

en la empresa	Total	15	15	100.00%
9. Objetivos de la creación	Generar ganancia	III III III	14	93.30
	Subsistencia	I	1	6.70
	Total	15	15	100.00%
10. Conoce el termino gestión de calidad	Si	III I	6	40.00
	No	-	0	0.00
	cierto conocimiento	III III	9	60.00
	Total	15	15	100.00
11. Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce:	Benchmarking	III I	6	40.00
	Red-Corporativas	I	1	6.70
	Empowerment	II	2	13.30
	La 5s	II	2	13.30
	Outsourcing	-	0	0.00
	Otros	III	4	26.70
	Total	15	15	100.00%
12. Dificultad para emplear gestión de calidad	Poca Iniciativa		3	20.00
	Aprendizaje lento	III	2	13.30
	No se adapta a los cambios	II	5	33.30
		III	3	20.00
	Desconocimiento del puesto	III	2	13.30
	Otros	II	15	100.00%
	Total	15		
13. Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	III	4	26.70
	La evaluación	III III	9	60.00
	Escala de puntuación	I	1	6.60
	Evaluación de 360	I	1	6.70
	Otros	-	0	0.00
	Total	15	15	100.00%
14. Contribuye a mejorar el rendimiento	Si	III III	14	93.30
	No	I	1	6.70
	Total	15	15	100.00%

15. Ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados	Si		15	100.0
	No	III III III	0	0.00
	Total	- 15	15	100.0%
16. Como califica usted el uso de las TIC en la empresa	Muy Bueno	III	5	33.30
	Bueno	III III	9	60.00
	Regular	I	1	6.70
	Malo	-	0	0.00
	Total	15	15	100.0%
17. Utiliza página google para el negocio	Si	III III	9	6.00
	No	I	1	6.70
	A Veces	III	5	33.30
	Nunca	-	0	0.00
	Total	15	15	100.00%
18. Como califica la frecuencia de uso de computadoras	Muy bueno	III III	9	60.00
	Bueno	III	5	33.30
	Regular	I	1	6.70
	Malo	-	0	0.00
	Total	15	15	100.00%
19. Tener una página web para el negocio es :	Muy Bueno	III III	10	66.70
	Bueno	III	5	33.30
	Regular	-	0	0.00
	Malo	-	0	0.00
	Total	15	15	100.00%
20. El uso de correo electrónico para el negocio es:	Muy Bueno	III III	9	60.00
	Bueno	III I	6	40.00
	Regular	-	0	0.00
	Malo	-	0	0.00
	Total	15	15	100.00%

Anexo 6: Figuras

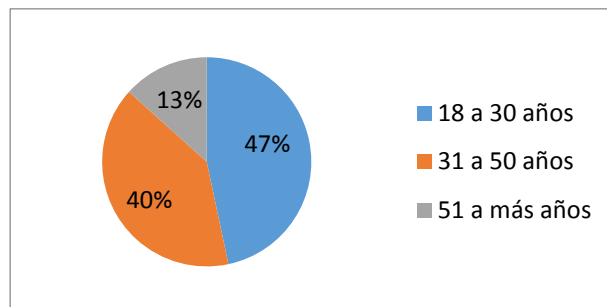


Figura 1: Edad de los representantes

Fuente: Tabla 1

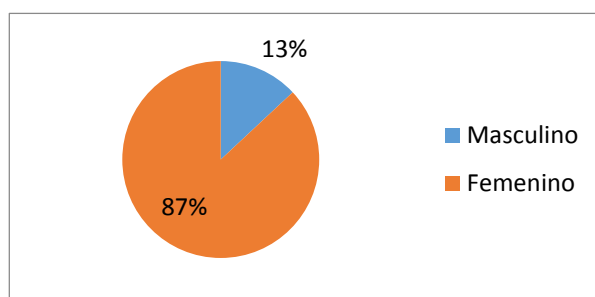


Figura 2: Género del representantes

Fuente: Tabla 1

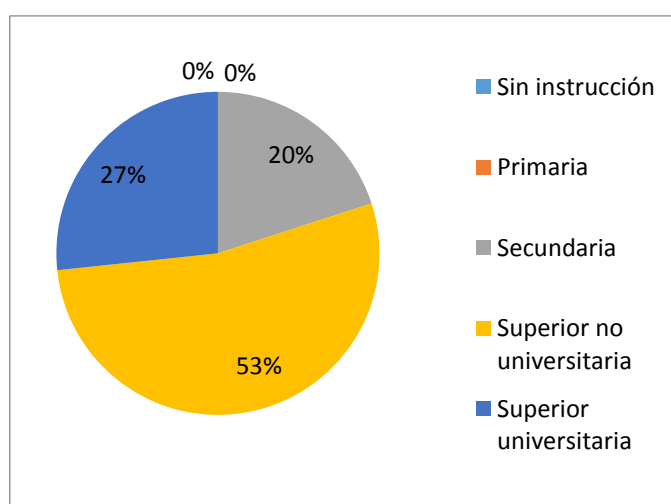


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

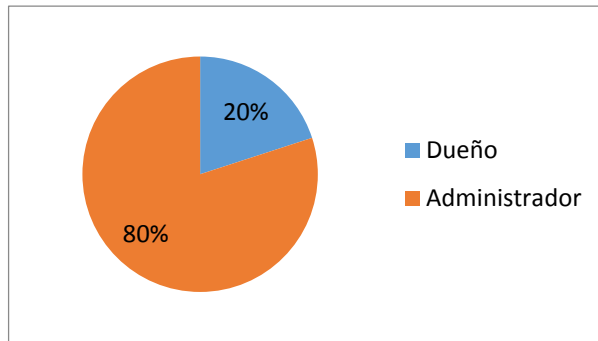


Figura 4: Cargo que desempeña
Fuente: Tabla N° 01

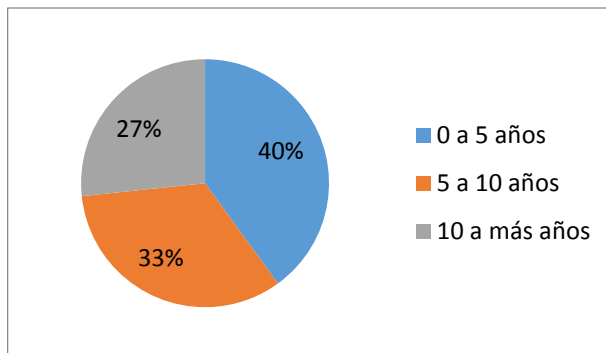


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo
Fuente: Tabla 1

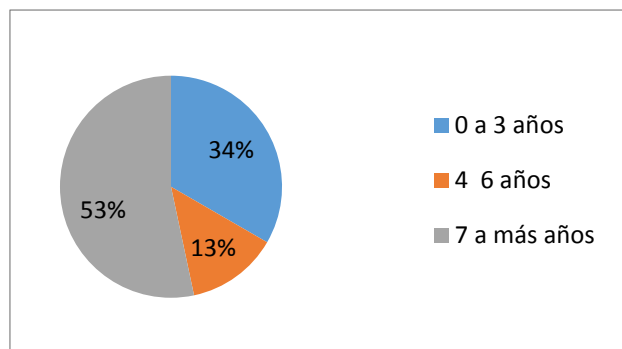


Figura 6: Tiempo de permanencia
Fuente: Tabla 2

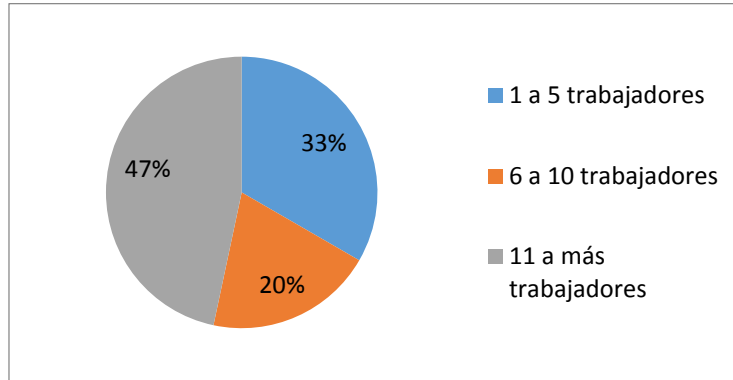


Figura 7: Número de trabajadores
Fuente: Tabla 2

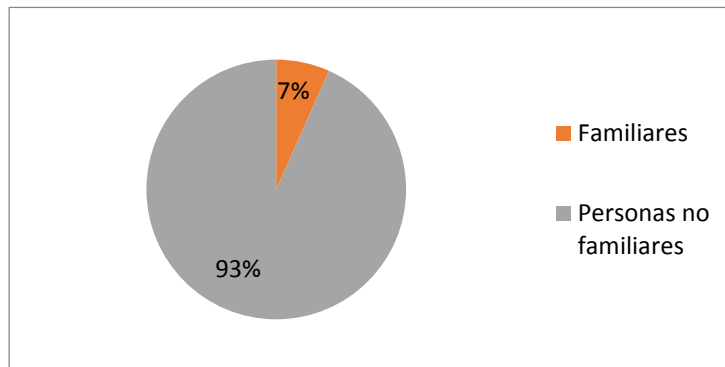


Figura 8: Las personas que trabajan en la empresa son:
Fuente: Tabla 2

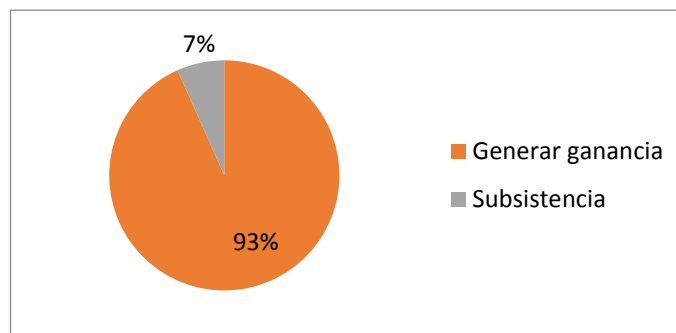


Figura 9: Objetivo de creación
Fuente: Tabla 2

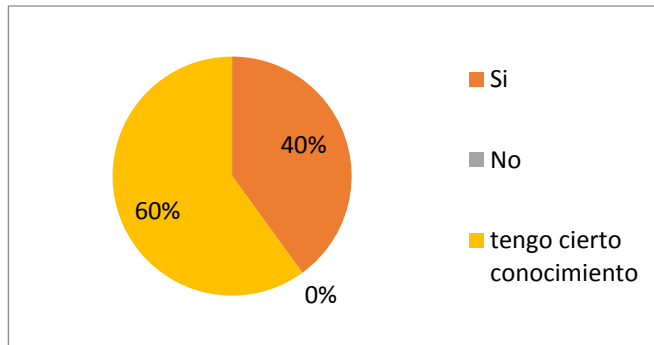


Figura 10: Conoce el termino de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

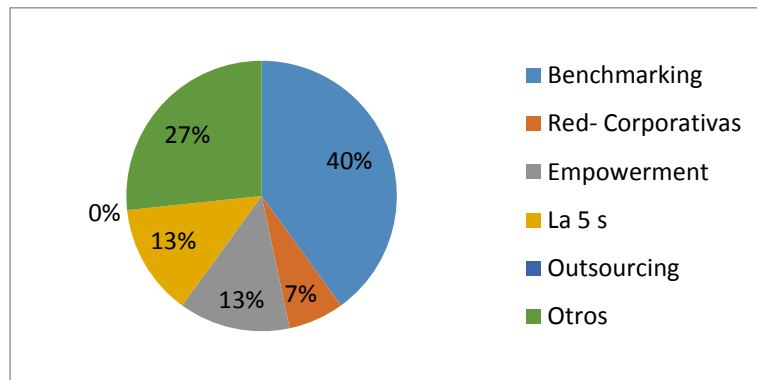


Figura 11: Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce:

Fuente: Tabla 3

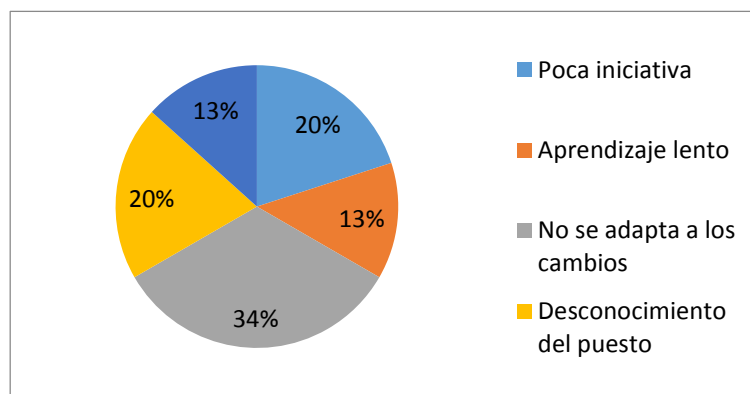


Figura 12: Que dificultades hay para implementación de gestión de calidad:

Fuente: Tabla 3

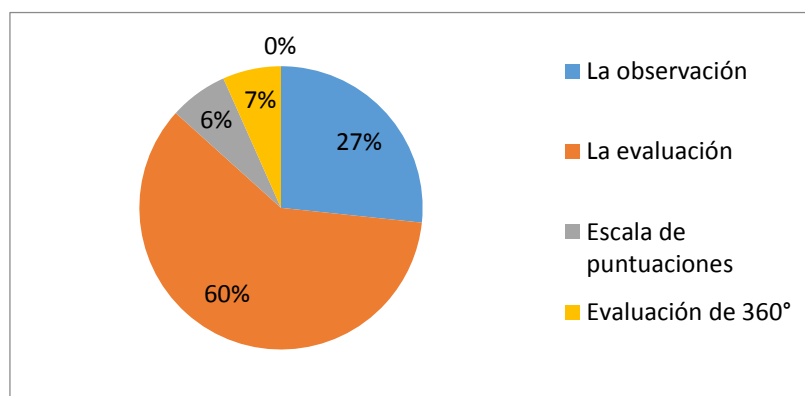


Figura 13: Que técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal:
Fuente: Tabla 3

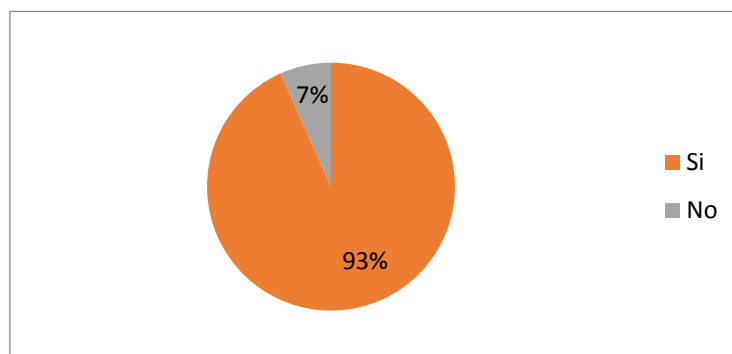


Figura 14: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio
Fuente: Tabla 3

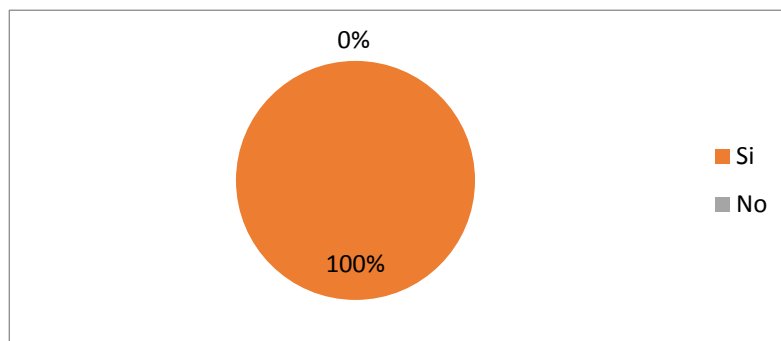


Figura 15: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización
Fuente: Tabla 3

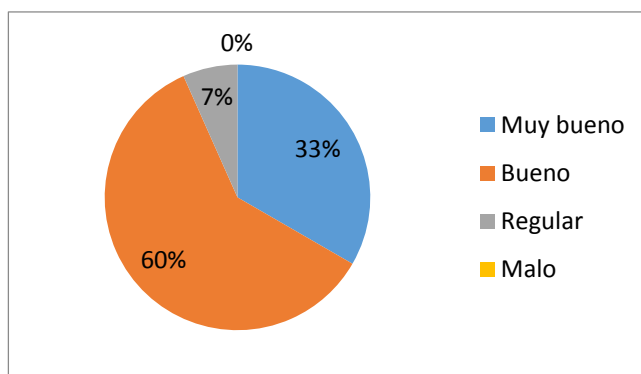


Figura 16: ¿Conoce califica usted el uso de las TIC en las empresas?

Fuente: Tabla 3

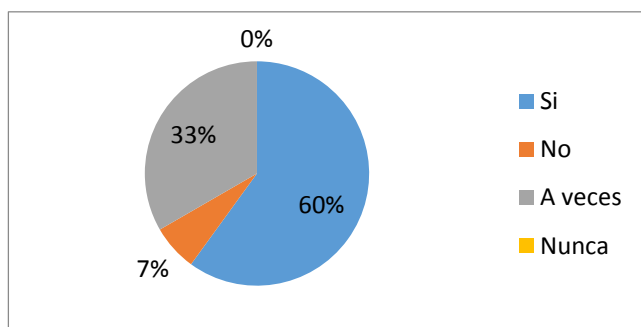


Figura 17: ¿Utiliza una página google en su negocio?

Fuente: Tabla 3

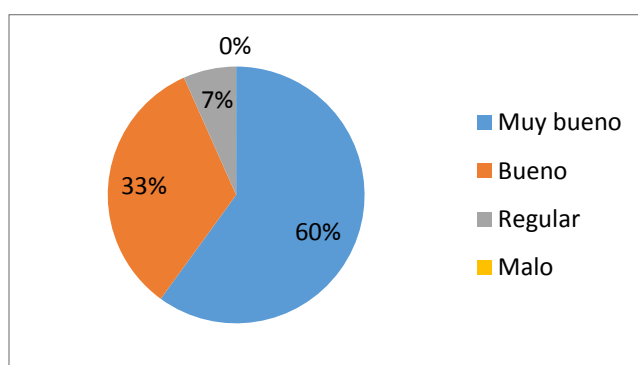


Figura 18: ¿Cómo califica la frecuencia de uso de computadoras en el negocio?

Fuente: Tabla 3

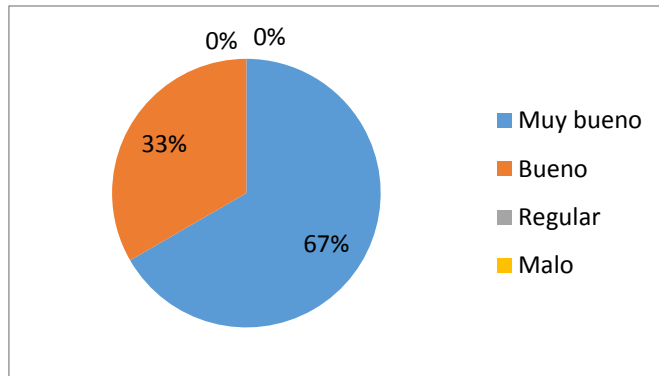


Figura 19: Tener una página web para el negocio es:

Fuente: Tabla 3

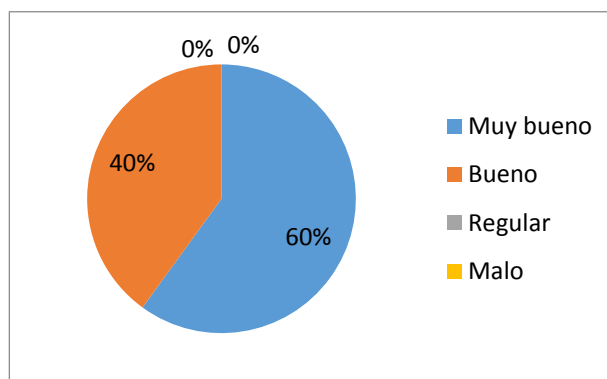


Figura 20: El uso del correo electrónico para el negocio es:

Fuente: Tabla 3