



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA
EN LOS BENEFICIOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIO - RUBRO TRANSPORTE DE
PASAJEROS, DEL DISTRITO DE VILLA MARÍA
DEL TRIUNFO, LIMA 2018**

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

AUTORA:

BACH. CÁRDENAS VILLALOBOS, ELIZABETH MARGARITA

ASESOR:

MG. SIMÓN POMA ANCCASI

LIMA – PERÚ

2019

Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Dra. Carmen Rosa Zonzain Cordero
Miembro

Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá
Miembro

Mg. Simón Poma Ancasi
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud, por esa fuerza de todos los días. Porque nunca me has abandonado cuanto más te necesite, SEÑOR gracias por ser parte de mí y confiar en ti todas las noches para pedirte terminar este proyecto que tengo.

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico a mis hijos este trabajo, son el motor de mi vida. Antonella y Joel. A mi familia más cercana por ese apoyo incondicional.

A mi ex jefa Rosario Vitor Ingunza. Por ser una gran persona, que me ha dejado huellas en cada enseñanza.

A mis profesores. Roberto Cuipal Velaysosa. Por toda su paciencia que ha tenido con nosotros y más que eso, un gran profesional. Al profesor Vite, a la Dra. Carmen Z.

A mis amigos Fidel, Bryan, Piero, José, Marco y Karina. Que de una y otra forma nos hemos apoyado ambos, para lograr esta meta trazada.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de una gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Se tomó una muestra de 09 microempresas y se aplicó un cuestionario de 37 preguntas cerradas. Los resultados obtenidos son los siguientes: La mayoría de los empresarios tienen más de 41 años de edad, son casados, son de género masculino, tienen una preparación técnica y universitaria y son dueños de su propia empresa. La mayoría de las MYPE tienen entre 1 a más de 11 años de funcionamiento en el mercado y son formales. La totalidad de las empresas tienen entre 1 a 3 trabajadores. El 66.7% de las MYPE considera que la gestión de calidad en sus empresas es de nivel alto. El 66.7% de las MYPE considera la dimensión planificación y el 100% en la dimensión control de la calidad y el 77.8% de la dimensión mejora de la calidad de nivel alto. En cuanto a los beneficios de las MYPE, la consideran al 100% de nivel medio. El 100% de las MYPE afirman que las dimensiones productividad, rentabilidad, competitividad y gestión empresarial son de nivel medio. Por lo que se concluye que la gestión de calidad influye en los beneficios de las MYPE del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.

Palabras clave: Gestión de calidad, transporte de pasajeros y MYPE.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of a quality management on the benefits of the MYPES of the service sector-passenger transport sector, of the district of Villa María del Triunfo, Lima 2018. The research was quantitative, descriptive level, non-experimental and cross-sectional design. A sample of 09 micro-enterprises was taken and a questionnaire of 37 closed questions was applied. The results obtained are as follows: Most entrepreneurs are over 41 years of age, married, male, technically and university trained, and owning their own business. Most MYPES have between 1 and more than 11 years of operation in the market and are formal. All companies have between 1 and 3 workers. 66.7% of MYPES consider that quality management in their companies is of a high level. 66.7% of the MYPES consider the planning dimension and 100% in the quality control dimension and 77.8% of the improvement dimension of the high level quality. As for the benefits of the MYPES, they consider it at 100% of the average level. 100% of the MYPES affirm that the dimensions productivity, profitability, competitiveness and business management are of medium level. Therefore, it is concluded that quality management influences the benefits of the MYPES of the service sector-passenger transport sector, of the district of Villa María del Triunfo, Lima 2018.

Keywords: Quality management, passenger transport and MYPES.

CONTENIDO

1.	Título de la tesis.....	i
2.	Hoja de firma del jurado y asesor.....	ii
3.	Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
4.	Resumen y abstrac.....	v
5.	Contenido.....	vii
6.	Gráficos, tablas y cuadros.....	ix
I.	Introducción	x
II.	Revisión de literatura.....	4
III.	Hipótesis.....	21
IV.	Metodología	21
4.1	Diseño de la investigación	21
4.1	Población y muestra	21
4.2	Definición y operacionalización de las variables	25
4.3	Técnica e Instrumentos de recolección de datos	27
4.4	Plan de análisis	27
4.5	Matriz de consistencia	28
4.6	Principios Éticos:	29
V.	Resultados.....	31
5.1	Resultados	30
5.2	Análisis de Resultados	48
VI.	Conclusiones.....	54
	Referencias	
	Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características de los empresarios	23
Tabla 2. Perfil de las MYPES	24
Tabla 3. Operacionalización de las variables	24
Tabla 4. Matriz de consistencia	28
Tabla 5. Edad de los empresarios	31
Tabla 6. Estado civil del empresario	32
Tabla 7. Género del encuestado	33
Tabla 8. Grado de instrucción	34
Tabla 9. Cargo del encuestado	35
Tabla 10. Tiempo de funcionamiento de la MYPE	36
Tabla 11. Número de trabajadores	37
Tabla 12. Formalización la MYPE	38
Tabla 13. Valor absoluto y porcentual de la variable Gestión de calidad	39
Tabla 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión planificación	40
Tabla 15. Valor absoluto y porcentual de la dimensión control de la calidad	41
Tabla 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión mejora de la calidad	42
Tabla 17. Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de la MYPE	43
Tabla 18. Valor absoluto y porcentual de la dimensión productividad	44
Tabla 19. Valor absoluto y porcentual de la dimensión rentabilidad	45
Tabla 20. Valor absoluto y porcentual de la dimensión competitividad	46
Tabla 21. Valor absoluto y porcentual de la dimensión gestión empresarial	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Edad de los empresarios	30
Figura 2.	Estado civil del empresario	31
Figura 3.	Género del encuestado	32
Figura 4.	Grado de instrucción	33
Figura 5.	Cargo del encuestado	34
Figura 6.	Tiempo de funcionamiento de la MYPE	35
Figura 7.	Número de trabajadores	36
Figura 8.	Formalización la MYPE	37
Figura 9.	Valor absoluto y porcentual de la variable Gestión de calidad	38
Figura 10.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión planificación	39
Figura 11.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión control de la calidad	40
Figura 12.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión mejora de la calidad	41
Figura 13.	Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de la MYPE	42
Figura 14.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión productividad	43
Figura 15.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión rentabilidad	44
Figura 16.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión competitividad	45
Figura 17.	Valor absoluto y porcentual de la dimensión gestión empresarial	46

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad es la nueva tendencia mundial para que las empresas puedan mantenerse en el mercado. En la actualidad el cliente no puede concebir un trato desdeñoso o desagradable de quien maneja un negocio y así lo reza un adagio chino “el que no sonríe, entonces que tampoco habrá una tienda”. Esto quiere decir que los chinos ya tenían desde la antigüedad muy claro que la amabilidad, la simpatía y la cortesía eran herramientas importantes para un negociante.

El Perú también se está adecuando a este tipo de estándares con la intención de ser aceptados por sus clientes, pues se ha entendido que los clientes no son fieles y que ellos van donde reciben un mejor producto y un mejor trato. Sin embargo es necesario mencionar en estas líneas que en nuestro país el 99% de las empresas son

MYPE y ellas generan más del 70% del empleo a nivel nacional, y según cifras del Ministerio de la Producción solo aportan el 24% del PBI (El Peruano, 2018). Es por ello que muchas de ellas realizan esfuerzos por dar un mejor servicio y sobre todo mejorar sus procesos para mantenerse a la vanguardia en un mercado que es altamente competitivo.

Por otro lado el servicio de transporte público es uno de los más juzgados por el mal servicio que dan a los usuarios de sus unidades, situaciones que van desde el maltrato verbal e incluso el físico a los pasajeros, pasando por la prestación de servicios con unidades sucias en algunos casos y antiguas en otros, que transmiten incomodidad a quienes usan este tipo de servicio. En el distrito de Villa María del Triunfo existen 10 empresas de transporte público, las cuales se han tomado como referencia para realizar el presente estudio, las cuales al igual que la mayoría de las empresas de este rubro tienen ciertas complicaciones para adaptarse a los estándares de calidad que el cliente

se merece. Es por ello que esta problemática se traduce en la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de la MYPES del sector de servicios-rubro transporte de pasajeros, Villa María del Triunfo, Lima 2018?

Del mismo modo, se plantea un objetivo general, el cual es: Determinar la influencia de una gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.

Así también se plantean los siguientes objetivos específicos de investigación:

Determinar las características de los empresarios de las MYPES del sector servicio, rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.

Determinar las características de las MYPES del sector servicio, rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.

Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPES del sector servicio, rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.

Determinar los beneficios de la influencia de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.

La justificación teórica está dada por las teorías expuestas en esta investigación para darle sustento a las variables de investigación y dar respuesta al servicio que brindan las MYPE del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo.

De manera práctica, se justifica porque permitió conocer el panorama real de la situación en las MYPES, del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, rutas SJM, Surco, Centro Lima, Surquillo, Miraflores, Chorrillos Año 2018; y de esta manera dar solución a las debilidades encontradas.

Desde el punto de vista metodológico se justifica porque esta tesis empleó una metodología cuantitativa, descriptiva porque da a conocer las características específicas de este tipo de empresa desde el punto de las variables. No experimental porque no tendrá influencia voluntaria sobre las variables y transversal porque la información se recogerá en un solo momento.

La justificación social se expresa porque esta investigación permitirá a las empresas de este rubro tengan una visión de negocio más amplia para poder establecerse como líder, debido a que actualmente la mayoría de ellas no utilizan herramientas de gestión de calidad, siendo este el problema que los aqueja. Además esta investigación proyecto sirve de modelo para próximos trabajos de investigaciones ya que mediante ella conoceremos el nivel de gestión de calidad de las MYPES.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Dentro de los antecedentes que se referenciarán se han tenido en cuenta antecedentes a nivel local, regional, nacional e internacional, siempre teniendo en cuenta las variables de estudio: gestión de calidad y beneficios de las MYPES.

2.1.1 Internacionales

Silva (2017), presenta una tesis denominada “Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca”. Cuyo objetivo fue determinar la calidad del servicio en las empresas de transporte. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados presentados por el autor son: 17% de los encuestados manifiesta que los conductores no les inspiran seguridad a la hora que manejan. En cuanto al ambiente y limpieza del espacio en el transporte lo consideran al 82% de manera regular. 74% manifiesta que el estado físico de las unidades están deteriorados y son incómodos. El 20% califica el servicio de los choferes como groseros y el 19% abusivos, 20% imprudentes, 21% altaneros. 56% califica la calidad del servicio como regular.

Morán (2016), presenta una tesis denominada “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario”.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Modesto (2017), tesis de titulación sobre “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM

Internacional SAC, Huánuco 2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la puntualidad en los servicios en la empresa mencionada. La metodología empleada fue descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Los resultados fueron los siguientes: 60% de los encuestados afirma que el servicio es lento en la atención. 62% de los encuestados afirman que los empleados no le transmiten seguridad en la información y servicio brindado. 46% afirma que las instalaciones se encuentran en buen estado de conservación. 44% afirma que el ambiente es agradable para brindar un buen servicio. 54% afirma que los trabajadores no le inspiran confianza a la hora de realizar el servicio. El 68% manifiesta que la información brindada por los empleados no es la adecuada. El 65% afirma que los trabajadores no se esfuerzan por realizar una mejora continua.

Maquera (2017), presenta una tesis titulada “Caracterización de la capacitación y la competitividad de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito de Juliaca periodo 2016”. El objetivo de esta investigación fue determinar las características de la capacitación y la competitividad de la MYPE halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros en el área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados encontrados por el investigador fueron: la edad de los empresarios están entre 51 años a más en el 45%. El 100% son de sexo masculino. 40% no tienen ningún tipo de instrucción. 60% que maneja la unidad de transporte es familiar del dueño. 70% tienen entre 1 a 5 años en la ruta. 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores. 40% de las MYPES capacita a su personal.

Ruiz (2017) en su investigación: “Los mecanismos de control interno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Sechura y su impacto en

los resultados de gestión en el año 2016”. El objetivo de esta investigación fue determinar los mecanismos de control interno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Sechura y su impacto en los resultados de gestión. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados encontrados en esta investigación fueron: la edad de los encuestados oscilan entre 31 a 45 años en el 85% de ellos. El 80% son de sexo masculino. 805 son de educación secundaria. 60% son administradores de la empresa. En cuanto al tiempo de funcionamiento en el mercado el 60% tienen más de 5 años. 100% de las empresas se encuentra en el régimen general de renta. El 100% tienen más de 10 trabajadores. 80% de las empresas no cuentan con organigrama. El 100% de las empresas realizan un control efectivo en la contabilidad y control interno. 100% de las empresas afirman que el personal se encuentra comprometido con la empresa. 100% de las empresas realizan mensualmente el mantenimiento a sus unidades.

Gamarra y Delgado (2016), presenta una tesis titulada “Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cuzco 2014”. El objetivo principal fue describir las principales características de la calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cuzco. Para tal efecto se aplicó la metodología descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados hallados fueron: la percepción de la calidad de servicio de las empresas de transporte del estudio es percibido al 38% en un nivel malo. El 55% de las unidades que brindan el servicio de transportes están en mal estado, lo que infiere que tienen una infraestructura inadecuada. En cuanto al trato hacia el usuario y la imagen del conductor y el cobrador se calificó en 65.6% de nivel regular y 29.7% fue calificado de malo.

2.1.3 Antecedentes locales

Rivera (2017), presenta una tesis de maestría denominada “Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016”. Esta tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. La metodología empleada fue descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Los resultados de esta investigación fueron las siguientes: la gestión municipal es calificada como media en un 48%. En cuanto a la planeación de la gestión de calidad de la Municipalidad es calificada como de nivel medio en un 59.4%. En cuanto al control de actividades la gestión fue calificada al 58.7% como de nivel medio. En cuanto a la satisfacción del usuario, fue calificada como de nivel medio en 53.5%. En la dimensión tangibilidad la calificación obtenida fue de 58.3% en el nivel medio. el 46.1% es de nivel medio en el aspecto de confiabilidad. El 52.8% califica de nivel medio el servicio en la capacidad de respuesta. El 54.3% califica de nivel medio en cuanto a la dimensión garantía. 46.9% califica de nivel medio en cuanto a la empatía que muestran en el servicio.

Chávez, Quezada y Tello (2017), presentan una tesis de maestría denominada “Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú”. El objetivo de esta tesis fue validar que las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL impactan a la calidad en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados fueron los siguientes: la infraestructura que cuentan los transportistas de acuerdo a su percepción es la adecuada, lo mismo opinan los clientes encuestados. El servicio que

realizan no ofrece la confianza ni las garantías que requieren los usuarios. El trato de los trabajadores de la empresa no es amable más bien es tosco y desagradable. Tampoco cuenta con una imagen agradable en cuanto al uso de uniformes o fotochecks.

Lapa (2015), en su tesis de título: “Desarrollo de un modelo de gestión para empresas de transporte urbano”. El objetivo de esta tesis fue plantear un modelo de gestión para empresas de transporte urbano. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Las conclusiones presentadas por el autor fueron: la gestión actual del transporte urbano no toma decisiones basadas en sustentos técnicos que soporten dichas decisiones. El modelo actual de gestión presenta serias deficiencias en la planificación a mediano y largo plazo. La programación y control de las actividades de la institución permiten asegurar un servicio eficiente y de calidad, del mismo una atención cordial al usuario. La capacitación, seguimiento y desarrollo de los trabajadores asegura el compromiso de los mismos con la organización en la consecución de la calidad en el servicio. La correcta implementación del sistema de calidad asegura una planificación eficiente, un control eficiente y mejora sistemática de todos los procesos.

2.2 Bases Teóricas

En primer lugar, se iniciará definiendo el concepto de MYPE y los tipos de clasificación encontrada en las diferentes fuentes bibliográficas consultadas, para posteriormente hablar acerca de la situación de las MYPES en el área de estudio.

2.2.1 Gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad es una de las herramientas que las empresas en el día de hoy tienen a la mano para mantenerse competitivas y alcanzar la sostenibilidad en el tiempo.

La calidad es un concepto subjetivo porque va a depender del punto de vista de quien mira el producto o servicio, por lo que se infiere que la calidad es cualitativo y de acuerdo al contexto se pueden encontrar distintas definiciones de calidad. Al respecto Griful y Canela (2005), mencionan las siguientes definiciones:

- a) Aplicado al producto, se refiere a un conjunto de atributos que el cliente desea obtener.
- b) Aplicado al uso del producto, se refiere al fin que el cliente desea que tenga y para
- c)
- d)
- e) I lo adquirió.
- f) Aplicada a la producción, referida a los parámetros del proceso, los cuales deben asumir determinados valores establecidos por los requerimientos técnicos.
- g) Aplicada al valor del producto, se refiere a la satisfacción del cliente al sentir que ha pagado un precio acorde a lo que él necesitaba.
- h) En un contexto ideológico, se puede definir como la excelencia empresarial.

Para Juran (1990). “La gestión de calidad es un enfoque sistémico para

establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa” (p. 169). Para Griful y Canela (2005), citando la norma ISO 8402, la gestión de calidad total es “un estilo de gestión de una organización centrado en la calidad, basado en la participación de todos los miembros, orientado a la rentabilidad a largo plazo, a través de la satisfacción del cliente y que proporciona beneficios a todos los miembros de la organización y a la sociedad” (p. 13).

Sin embargo para los distintos autores la calidad puede tomarse de diferentes formas, es así que para Juran es la adecuación al uso, para Crosby, la calidad es el cumplimiento de los requisitos. Sin embargo, la idea más extendida que se puede dar a este concepto es la emitida por Feigenbaum (citado por Griful y Canela, 2005, p.

8), quien menciona que “la calidad es la satisfacción de las expectativas del cliente”. Entendiéndose el término cliente como general y que abarca, los empleados, los directivos, socios, proveedores, usuarios y la misma sociedad. Quienes deben sentirse satisfechos con el producto o con la empresa que los produce y que se encuentra dentro de un espacio físico.

2.2.1.1 Trilogía de Juran

La trilogía de Juran es una manera de explicar la gestión de la calidad de la alta dirección, sino que también es parte de toda la empresa, es decir es un concepto que debe hacer como suyo todos los integrantes de la empresa. En tal sentido, si cada uno de los integrantes de una organización tienen una función específica, cada uno de dichos integrantes gestiona la calidad teniendo en cuenta la trilogía de Juran: planificación, control y mejora continua.

De acuerdo a Juran (1992), la gestión de la calidad se realiza bajo tres procesos: planificación de la calidad, control y mejora de la calidad.

Planificación de la calidad. “Es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes” (Juran, 1992, p. 16).

Pasos:

- a) Fijar los objetivos de la calidad.
- b) Identificar a los clientes (los que serán afectados por los esfuerzos por cumplir los objetivos).
- c) Determinar las necesidades de los clientes.
- d) Desarrollar características del producto que respondan a las necesidades de los clientes.
- e) Desarrollar procesos que sean capaces de producir esas características.
- f) Establecer controles de procesos y transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

Control de calidad. “Comprende los siguientes pasos:

- g) Evaluar el comportamiento de la calidad real.
- h) Comparar el comportamiento real de los objetivos de la calidad.
- i) Actuar sobre las diferencias.

Mejora de la calidad. “Este proceso es el medio de elevar el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes” (Juran, 1992, p. 16). Los pasos son los

siguientes:

- a) Establecer la infraestructura necesaria para asegurar la mejora anual de la calidad.
- b) Identificar las necesidades específicas para mejorar.
- c) Crear, para cada proyecto un equipo que tenga la responsabilidad clara de dirigir el proyecto hacia un fin satisfactorio.
- d) Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesarias para que los equipos: diagnostiquen las causas, fomenten el establecimiento de remedios, establezcan controles para que perduren los logros.

2.2.1.2 Técnicas de gestión de calidad

De acuerdo al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno de Chile (2015), las técnicas de gestión de calidad se puede dividir en técnicas cualitativas y cuantitativas, a continuación se muestran cada una de ellas.

Técnicas cualitativas

Se refiere al conjunto de herramientas que son empleadas para identificar las causas de un problema, analizar propuestas, verificación la implementación de acciones y para la gestión de procesos. Entre ellas tenemos:

Tormenta de ideas. Este método es efectivo para la generación de ideas y consiste en la participación de todos los integrantes sin considerar lo descabellado que podría resultar una de sus ideas. Esta técnica es complementaria con otras que se puedan emplear. También cuenta con un conjunto de reglas que permiten que los integrantes puedan expresar las ideas en su totalidad, sacando el mayor provecho de las mismas.

Los cinco porqués. Se trata de una técnica sistemática de preguntas que se emplean

durante la fase de análisis del problema, con la intención las posibles causas del mismo. También es una herramienta complementaria a otras que se puedan emplear.

Diagrama de casusa y efecto. También es conocida como el diagrama de pescado o diagrama de Ishikawa, en honor a su creador. Este es un método gráfico que asume la forma de un pescado donde muestra las espinas del mismo. Las espinas representan las causas y la cabeza del pescado es el efecto de dichas causas.

Lista de verificación. “Herramienta relativamente sencilla, económica y confiable para evaluar un producto, servicio o proceso. Consiste en una lista de frases, preguntas o afirmaciones, las cuales son contrastadas con criterios (procesos, características de un producto o servicio, etapas de un proceso, normativa legal, entre otros) y se determina si estos criterios se cumplen o no, con o sin observaciones” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 21).

Técnica Delphi. “Esta técnica es un procedimiento confiable para conocer la opinión de un grupo de expertos, que expresan sus opiniones de forma individual y anónima, teniendo acceso a las opiniones de los demás expertos, en la medida que el proceso avanza” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 30).

Diagrama de flujo

Esta es una de las herramientas que permiten ver con mayor facilidad los pasos de un proceso. Al respecto Juran (1992), afirma que “el diagrama de flujo es un medio gráfico para mostrar los pasos de un proceso” (p. 51).

La representación de los procesos mediante esta herramienta se hace a través del uso de símbolos, que son de uso estandarizado, ello permite poder interpretarlos sin necesidad de realizar ninguna indicación adicional. Cuando los procesos son muy extensos, es necesario que se realicen diagramas esquemáticos, los que representan una

parte de ese diagrama detallado. De acuerdo a Juran (1992), el uso del diagrama de flujo tiene algunas ventajas que se mencionan a continuación: a) permite comprender la totalidad del proceso; b) Identifica a la totalidad de los clientes sin olvidar ni discriminar accidentalmente a uno de ellos; c) Es una herramienta poderosa para poder identificar oportunidades de mejora, al detectar errores en los procesos; d) Facilita el proceso de la fijación de límites, indicando donde inicia y donde termina.

Análisis modal de fallos y efectos. FMEA (Failure Mode and Effects Analysis), es una técnica para analizar las causas y los efectos de los fallos antes que se generen. Esta técnica se desarrolló en los años 70 por la NASA y su aplicación es útil hasta la actualidad. “Su objetivo es analizar los posibles fallos de productos, servicios o procesos y clasificarlos según su importancia. Se genera una lista para priorizar los modos de fallos en los cuales se debe generar acciones de mejoras” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 37). Al respecto existen dos tipos de FMEA, el de servicios y el de procesos.

Diagrama SIPOC. Por sus siglas en inglés la cual es el acrónimo de: Proveedor (Supplier), Entradas (Inputs), Proceso (Process), Salida (Output) y Cliente, (Customer). Esta es una herramienta para la determinación de los procesos. “Se resume como una visión rápida de todos los procesos de una organización. A través de una herramienta, permite identificar todos los elementos que conforman el proceso” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 43).

Carta Gantt. “La carta o diagrama de Gantt es una herramienta básica en la gestión de proyectos, implementación de acciones y procesos de diversa índole, que tiene como objeto representar las diferentes fases, tareas, actividades e hitos programados

como parte de un proyecto o procesos, acotando (en tiempo) las diferentes actividades, ayudando a mejorar la gestión” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 49).

Entrevistas. “La entrevista, es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas, en donde el entrevistador obtiene información del entrevistado de forma directa” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 24).

Se pueden realizar dos tipos de entrevistas, aquellas que son estructuradas o semiestructuradas. En el primer caso las preguntas han sido previamente elaboradas. La segunda se asemeja a la primera pero le otorga al entrevistador cierto grado de libertad para realizar otras preguntas de acuerdo a las respuestas del entrevistado.

Encuestas. “Es un método de investigación compatible con diversas técnicas e instrumentos para la recolección de datos, como son: la entrevista, el cuestionario, la observación, el test, entre otros” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 26).

En este caso el investigador sistematiza las opiniones de las personas a través de un conjunto de preguntas las cuales posteriormente procesa para poder llegar a una conclusión.

Técnicas cuantitativas

Son aquellos que emplean métodos que miden y cuantifican la información, a continuación, se explican los siguientes:

Análisis de costo/beneficio. “tiene como objetivo proporcionar una medida de la rentabilidad que puede tener un proyecto, programa o Plan de la Calidad, mediante comparación de los costos previstos y los beneficios esperados de la realización de éste” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 57).

Análisis de costo/efectividad. “Es un estudio que comprende la evaluación económica mediante el cual se busca identificar, cuantificar y valorizar los costos entre diferentes alternativas de planes y proyectos, que tengan un mismo objetivo”

(Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 60).

Análisis de regresión y correlación. “Esta herramienta ayuda a relacionar el comportamiento de una característica de calidad, variable de respuesta, con factores potencialmente causales, variables explicativas. La relación se especifica a través de un modelo que puede venir del campo de la ciencia, economía, ingeniería, etc., o puede derivarse empíricamente” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 63).

Series de tiempo. “La Serie de Tiempo es una colección o conjunto de observaciones de cierto fenómeno o experimento registrados secuencialmente en el tiempo, a intervalos de tiempo iguales” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 68).

Benchmarking. “Esta técnica se fundamenta en la búsqueda de las mejores prácticas, aplicadas en otras organizaciones o en áreas de la propia organización que realiza el estudio, para identificar los elementos que podemos aplicar, en la organización que realiza el estudio, con el objetivo de conseguir un nivel de gestión excepcional” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 87).

Gráficos de control. “Son una herramienta sencilla y de fácil aplicación. El objetivo es intentar acercar lo más posible la toma de decisiones a los puntos donde realmente, son más importantes los problemas, donde es necesario adoptar acciones de mejora” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 95).

Gráficos de radar. “Muestra de manera gráfica las brechas entre los valores reales e ideales de una situación, requisito o evento, la cual permite evaluar y captar el desempeño de un proceso, actividad o personas respecto a estándares definidos”

(Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 102).

Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto se puede definir de la siguiente manera: “en cualquier población que contribuya a un efecto común, unos relativamente pocos de los contribuyentes suponen el grueso del efecto” (Juran, 1992, p. 64). A este fenómeno se le conoce como el principio de Pareto. Este principio es aplicable a la mayoría de actividades humanas.

Teoría de colas. Se presenta, cuando los “clientes” llegan a un “lugar” demandando un servicio a un “servidor”, el cual tiene cierta capacidad de atención. Si el servidor no está disponible de inmediato el cliente puede decidir esperar formándose en la línea de espera o abandonando el servicio” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 110).

Diagrama de PERT. “Estas técnicas permiten responder a un conjunto de preguntas que resultan de importancia para la gestión de proyectos y la implementación de soluciones y mejoras a los procesos de la organización, entre otras” (Auditoría Interna General de Gobierno, 2015, p. 135).

2.2.2 Beneficios de la gestión de calidad en las MYPE

Productividad. COTEC (2009), menciona que la productividad “es la relación entre los recursos invertidos en producir algo o en prestar un servicio (lo que técnicamente se llaman insumos) y la producción obtenida” (párr. 8). Ello se refiere al beneficio que obtiene la empresa y ver en resultados que produce más, pero a menores costos que sus competidores. Algunos factores que acompañan a la productividad son: a) la tecnología, esta es la forma más habitual de mejorar la productividad, debido a que la tecnología reduce tiempos de producción y hace más rápida la atención al cliente y

hace más eficiente los recursos; b) Externalización: se refiere a la tercerización de algunos procesos que a la empresa le resulta muy onerosa, también se refiere a tareas rutinarias y de poco valor añadido; c) Motivación: se refiere a la gestión del talento humano, teniendo en cuenta que cuando el personal de la empresa está motivada es fácil conseguir los objetivos planteados; finalmente se tiene d) Mejora de procesos: se refiere a la reingeniería de procesos, consiste en analizar constantemente los procesos con la intención de mejorarlos.

Rentabilidad. “La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia” (Crece negocios, 2012, párr. 1). Es así que cuando se emplea los principios de gestión de calidad, las ganancias de la empresa se verán mejoradas porque sus productos serán mejores. En el caso de la investigación el servicio será de mejor calidad, aspecto que permitirá subir a los usuarios no por necesidad sino porque en esa línea de transporte son bien tratados.

Competitividad. Según menciona COTEC (2009), el concepto mayormente aceptado acerca de la competitividad es “La capacidad de una empresa para mantener la ventaja sobre su competencia a largo plazo, obteniendo creciente rentabilidad mediante la venta de bienes o servicios más atractivos que otros productos similares ofrecidos por los competidores” (párr. 6).

Precisamente uno de los beneficios que se obtiene cuando se aplica los principios de la gestión de la calidad es una ventaja sobre los competidores, esta ventaja no es una cosecha de un día sino que es la consecución de un proceso que poco a poco determina una posición ventajosa, diferente y competitiva en el mercado.

Gestión empresarial. Se refiere a la gestión que realizan los empresarios, al desarrollo de la capacidad para administrar una empresa teniendo en cuenta el proceso administrativo que es el de planificar, organizar, dirigir y controlar. En este aspecto la gestión de calidad ayuda mucho debido a que la implementación del mismo exige que se realizase una buena gestión empresarial, teniendo como paradigma el liderazgo asumido por los directivos, quienes deben ser los primeros que se encuentren convencidos de las bondades de la gestión de calidad y de la adopción de la filosofía de mejora continua.

2.2.3 Concepto de MYPE

La micro y pequeña empresa no puede ser distinta a las grandes empresas, excepto por el volumen de producción y las ventas. En esa misma línea, se puede definir como aquella organización conformada por un grupo de personas que buscan alcanzar un objetivo común, para ello realizan actividades de producción y comercialización, haciendo uso de recursos como la tecnología, materia prima e insumos, recursos humanos y capital, cuya finalidad es obtener una rentabilidad por su inversión.

De acuerdo a la Superintendencia Nacional de administración tributaria – SUNAT, la “Micro y Pequeña Empresa 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 objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

2.2.3.1 Clasificación de las MYPES

Las clasificaciones que pueden adoptar las empresas son diversas y depende del enfoque de cada autor, es por ello que aquí se emiten las más representativas.

Clasificación según las ventas

De acuerdo a la Ley N° 30056, que en su Artículo 5°, define a la micro empresa tomando como criterio las ventas y no el número de trabajadores como era un criterio anterior, es por ello que realiza la siguiente clasificación:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. r
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Clasificación según el régimen tributario.

Según SUNAT (2015). Las actividades económicas que las empresas realizan, les generan rentas de tercera categoría porque tienen un fin lucrativo, es decir generar ganancias. Por ello cada negocio o empresa debe elegir un régimen tributario para pagar el Impuesto a la Renta y los demás tributos que generen sus actividades.

En nuestra legislación hay tres regímenes tributarios, que son las opciones que tendrán cada negocio o empresa para tributar, según su forma de constitución, el volumen de los ingresos y compras que proyecta tener y las características de sus actividades.

Las tres opciones o Regímenes tributarios son:

- a) El Nuevo Régimen único Simplificado o Nuevo RUS
- b) El Régimen Especial de Renta-RER
- c) El Régimen General del Impuesto a la Renta

2.3 Hipótesis

Los beneficios de la gestión de calidad influyen en los beneficios de las MYPES del sector servicio - Rubro Transporte de pasajeros, del distrito de Villa Maria del Triunfo, Lima 2018.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

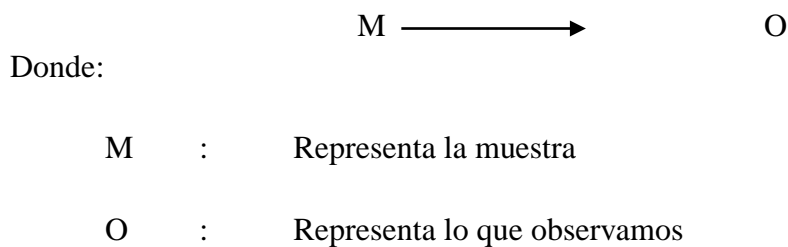
Para esta investigación se empleó el diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo- cuantitativo.

Esta tesis fue no experimental porque las variables se mantuvieron intactas sin realizar ningún tipo de manipulación. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

La tesis se le llama transversal porque la información se recogió a través de una encuesta en un tiempo determinado. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

La tesis es descriptiva porque se registró tal cual se encontró los hechos en la realidad. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p 98).

Finalmente es cuantitativo la información se analizará mediante métodos estadísticos. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativo “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).



3.2 El universo y muestra

3.2.1 Universo

El universo está compuesta por 10 MYPES del sector servicio – rubro transporte público de pasajeros, del distrito de Villa María del triunfo. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

3.2.2 Muestra.

La muestra está constituida por el cien por ciento de la población, es decir 10 MYPES. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

3.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1. *Características de los empresarios*

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Item
Perfil de los emprendedores de las MYPES	Es el conjunto de características personales de los emprendedores de las MYPES.	Edad	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • De 20 a 30 años • De 31 a 40 años • Más de 41 años
		Estado civil	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Conviviente
		Género	Nominal <ul style="list-style-type: none"> • Femenino • Masculino
		Grado de instrucción	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria • Técnica • Universitaria
		Cargo que desempeña en la empresa	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> • Dueño • Trabajador

Tabla 2. *Perfil de las MYPES*

Variable	Definición conceptual	Indicadores	Item
Perfil de las MYPES	Algunas características de las MYPES	Tiempo de funcionamiento en el mercado	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 5 años • 6 a 10 años • 11 a más años
		Cantidad de trabajadores	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 3 • 4 a 6
		Formalización	Razón: <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No

Tabla 3. *Operacionalización de las variables*

Variables		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	“La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa” (Juran, 1990, p. 169).	Planificación de la calidad	“Es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes” (Juran, 1992, p. 16).	Fija objetivos de calidad Identifica clientes Necesidades de clientes Producto Establece controles	Escala de Likert
		Control de la calidad	“Comprende el proceso de evaluar y comparar el comportamiento de la calidad y actuar sobre las diferencias” (Juran, 1992, p. 16).	Evaluación Comparación Actuar	
		Mejora de la calidad	“Este proceso es el medio de elevar el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes” (Juran, 1992, p. 16).	Infraestructura Necesidades específicas Equipo de trabajo Recursos Motivación Formación	
Beneficios de las MYPES	“Es aquella capacidad que emana del valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, que exceda el costos de esa empresa por crearlo” (Gonzales, 2000, p. 4).	Productividad	Se refiere a la relación entre los recursos empleados en producir un artículo o brindar un servicio y la producción obtenida.	Tecnología Externalización Motivación Mejora de procesos	Escala de Likert
		Rentabilidad	“La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente” (Viñas, 2018, párr.2).	Rentabilidad sobre las ventas Rentabilidad económica Rentabilidad financiera	
		Competitividad	Es la capacidad de una empresa de desarrollar ventaja sobre las demás en el largo plazo.	Ventas anuales Reclamos Uso de instalaciones Paradas o interrupciones no previstas	
		Desarrollo empresarial	“Se refiere al progreso que experimenta la empresa como consecuencia de su evolución a lo largo del tiempo” (Campos, s.f. párr. 1).	Imagen corporativa Posición competitiva Ambiente de trabajo Responsabilidad social empresarial	

3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el desarrollo de esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, la cual permitió obtener la información requerida para la investigación.

Para Grasso (2006), “la encuesta es un procedimiento que ayuda a recolectar información de un grupo de personas previamente definidas. A través de ella se obtiene información de manera sistemática (p. 13).

Instrumento

El instrumento que se empleó con la finalidad de recoger y almacenar información, fue un cuestionario de preguntas con respuestas de escala de Lickert, la cual contuvo 37 preguntas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p. 217).

3.5 Plan de análisis

Los datos recabados luego de de la aplicación del cuestionario, fueron ingresados a una base de datos en el Programa Informático Microsoft Excel para su posterior procesamiento en el programa estadístico SPSS – 24.

Los resultados se presentaron en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales con sus respectivos gráficos estadísticos, lo cual permitió realizar un análisis descriptivo de las variables en estudio. Con ayuda del uso de SPSS versión 24 se aplicó los resultados.

3.6 Matriz de consistencia

Tabla 4. *Matriz de consistencia*

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de la MYPES del sector de servicios rubro transporte de pasajeros, Villa María del Triunfo, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia de una gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar las características de los empresarios de las MYPES del sector servicio, rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.</p> <p>Determinar las características de las MYPES del sector servicio, rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.</p> <p>Determinar las características de una gestión de calidad en las MYPES del sector servicio, rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.</p> <p>Determinar los beneficios de la influencia de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.</p>	<p>La gestión de calidad</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Variable 2:</p> <p>Beneficios de las MYPE</p>	<p>Población:</p> <p>9 MYPES</p> <p>Muestra:</p> <p>9 MYPES</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>No experimental.</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>Cuantitativo</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Fuentes bibliográficas.</p> <p>Internet.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

3.7 Principios Éticos:

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación se explican los principios de ética.

Protección a las personas. Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia. Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

Integridad científica. El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier

daño o perjuicio que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

Consentimiento informado y expreso. La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación..

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Sobre las características de los empresarios

Tabla 5. *Edad de los empresarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	31 a 40 años	3	33,3	33,3	33,3
	41 a más	6	66,7	66,7	100,0
Válido	Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta en esta investigación se tiene que el 33.3% tienen entre 31 a 40 años de edad y el 66.7% tiene más de 41 años de edad.

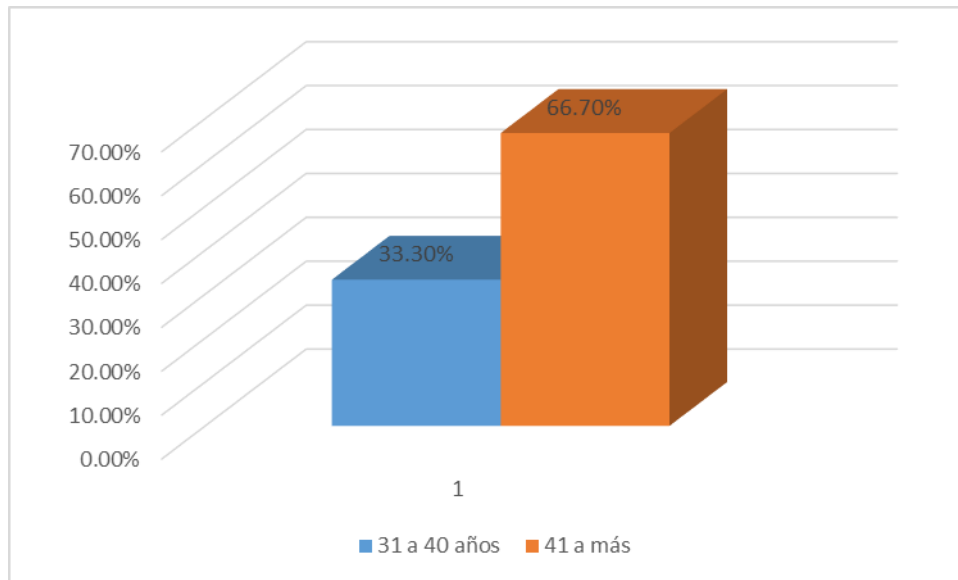


Figura 1. Edad de los empresarios

Tabla 6. *Estado civil del empresario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado	5	55,6	55,6	55,6
Conviviente	4	44,4	44,4	100,0
Válido Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

El 55.6% de los empresarios es de estado civil casado y el 44.4% es conviviente..

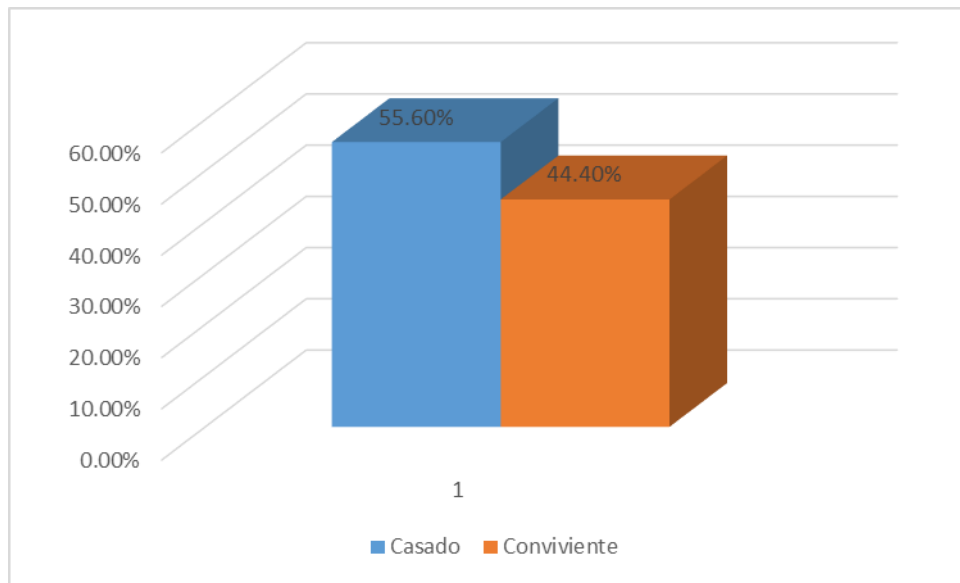


Figura 2. Estado civil del empresario

Tabla 7. Género del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	9	100,0	100,0	100,0

Interpretación

El 100% de los empresarios son de género masculino.

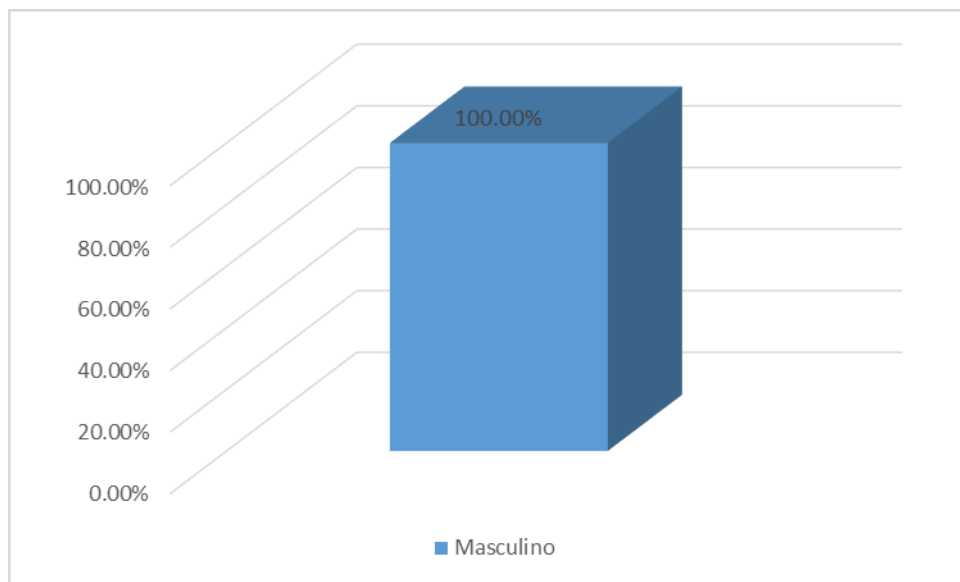


Figura 3. Género del encuestado

Tabla 8. *Grado de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	3	33,3	33,3	33,3
	Técnica	3	33,3	33,3	66,7
	Universitaria	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

El 33.3% de los empresarios tienen instrucción educativa secundaria, 33.3% son técnicos y le 33.3% son de educación universitaria.

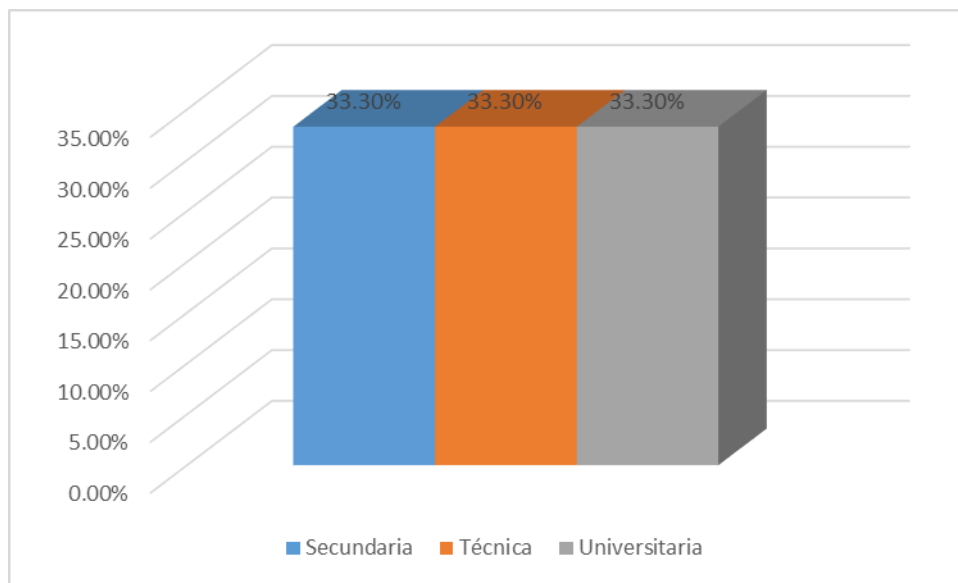


Figura 4. *Grado de instrucción*

Tabla 9. Cargo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Dueño	5	55,6	55,6	55,6
	Trabajador	4	44,4	44,4	100,0
Válido	Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

El 55.6% de los encuestados es dueño de la empresa y el 44.4% es trabajador de la empresa.

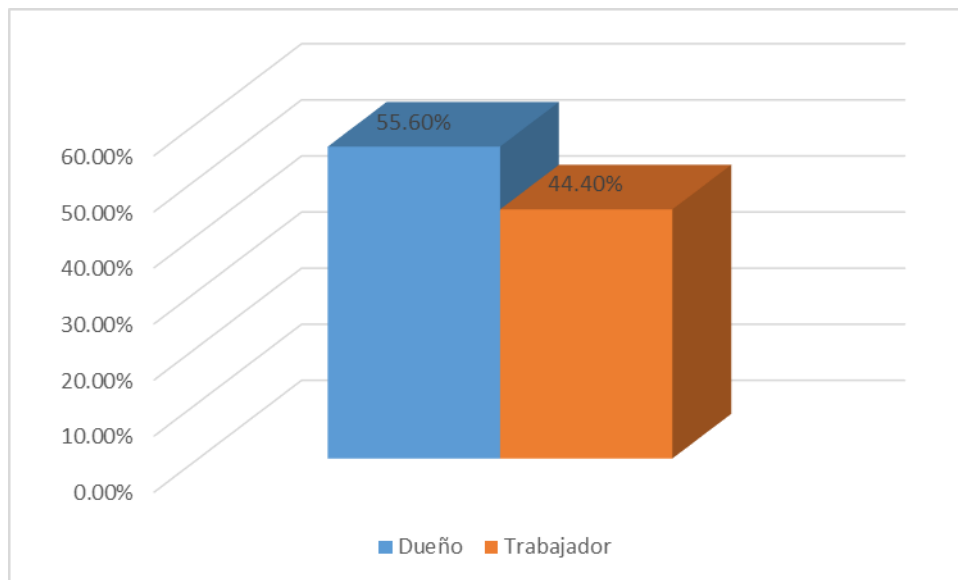


Figura 5. Cargo del encuestado

Sobre las principales características de las MYPE

Tabla 10. *Tiempo de funcionamiento de la MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	3	33,3	33,3
	6 a 10 años	3	33,3	66,7
	11 a más años	3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta, se tiene que 33.3% de las empresa tienen entre 1 a 5 años funcionando en el mercado, 33.3% tienen entre 6 a 10 años y 33.3% tienen 11 años a más

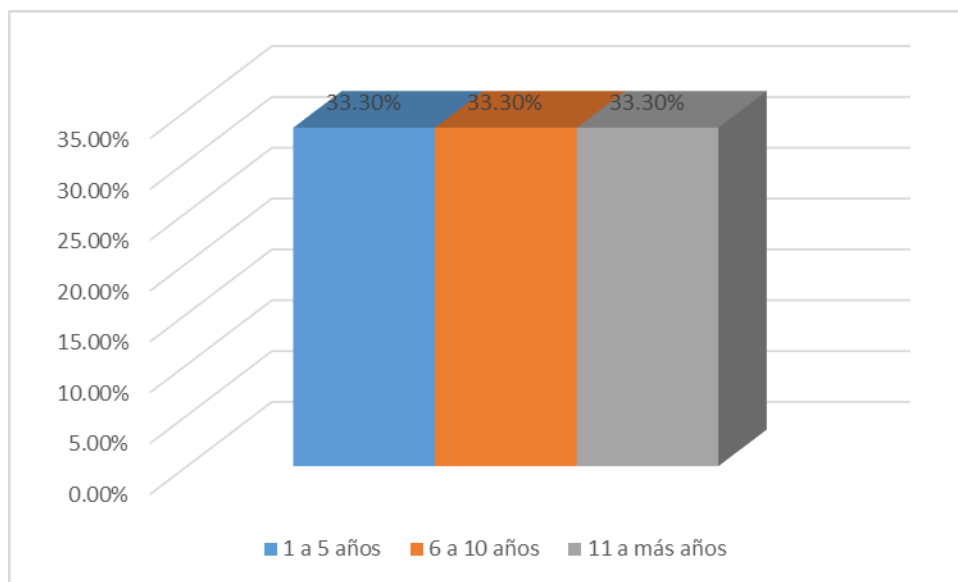


Figura 6. *Tiempo de funcionamiento de la MYPE*

Tabla 11. *Número de trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 3	9	100,0	100,0	100,0

Interpretación

El 100.0% de las MYPE tienen entre 1 a 3 trabajadores en su empresa.

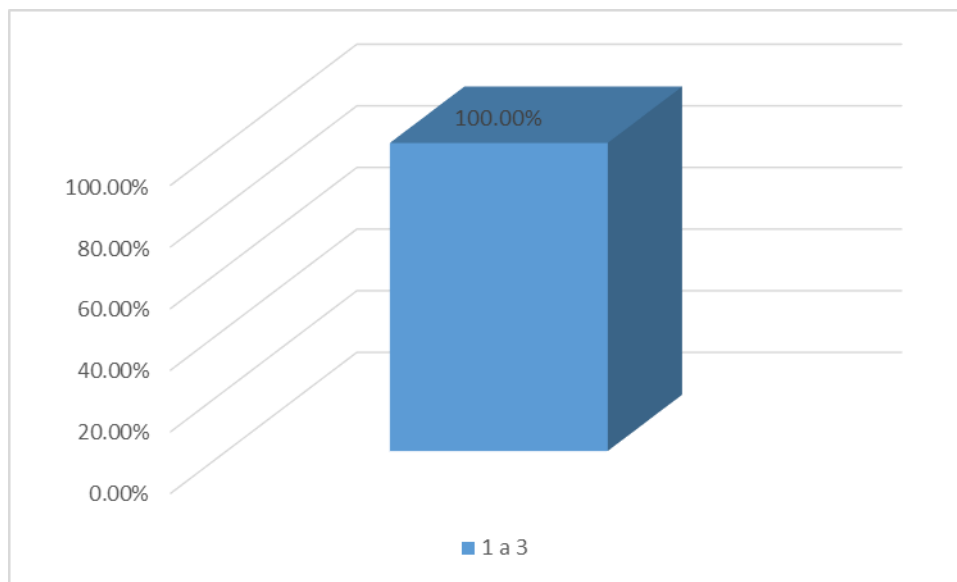


Figura 7. *Número de trabajadores*

Tabla 12.

Formalización de la MYPE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	9	100,0	100,0	100,0
No	0	0,0	0,0	0,0
Válido Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

El 100.0% de las empresas de transportes se encuentran formalizadas.

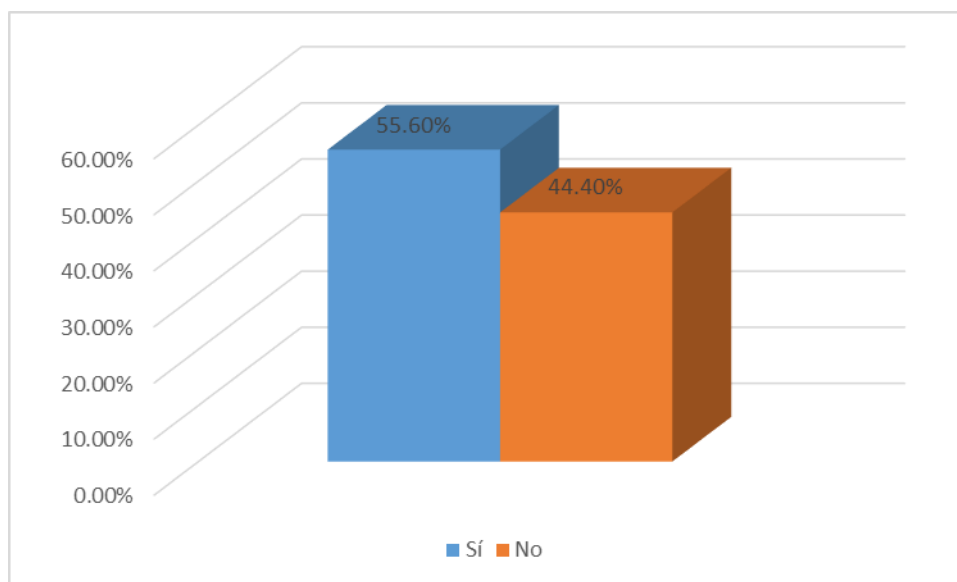


Figura 8. Formalización de la MYPE

Principales características de la gestión de calidad

Tabla 13. *Valor absoluto y porcentual de la variable Gestión de calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MEDIO	3	33,3	33,3	33,3
	ALTO	6	66,7	66,7	100,0
Válido	Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

En cuanto a la variable gestión de calidad, el 33.3% de los empresarios consideran que el nivel es medio y el 66.7% lo considera de nivel alto.

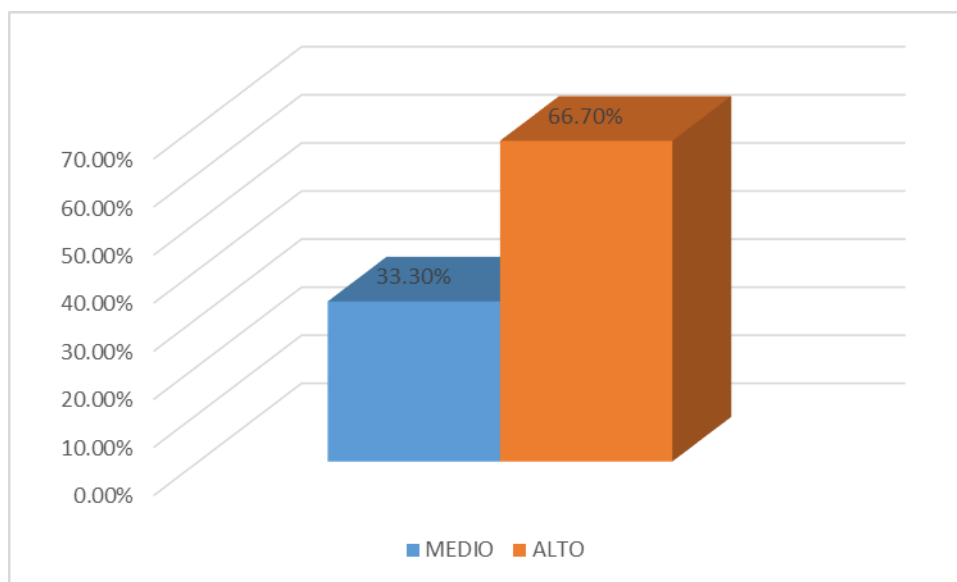


Figura 9. *Valor porcentual de la variable Gestión de calidad*

Tabla 14. *Valor absoluto y porcentual de la dimensión planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MEDIO	3	33.3	33.3	33.3
	ALTO	6	66.7	66.7	100,0
Válido	Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

En cuanto a la dimensión planificación se tiene que el 33.3% lo considera de nivel medio y el 66.7% le considera de nivel alto.

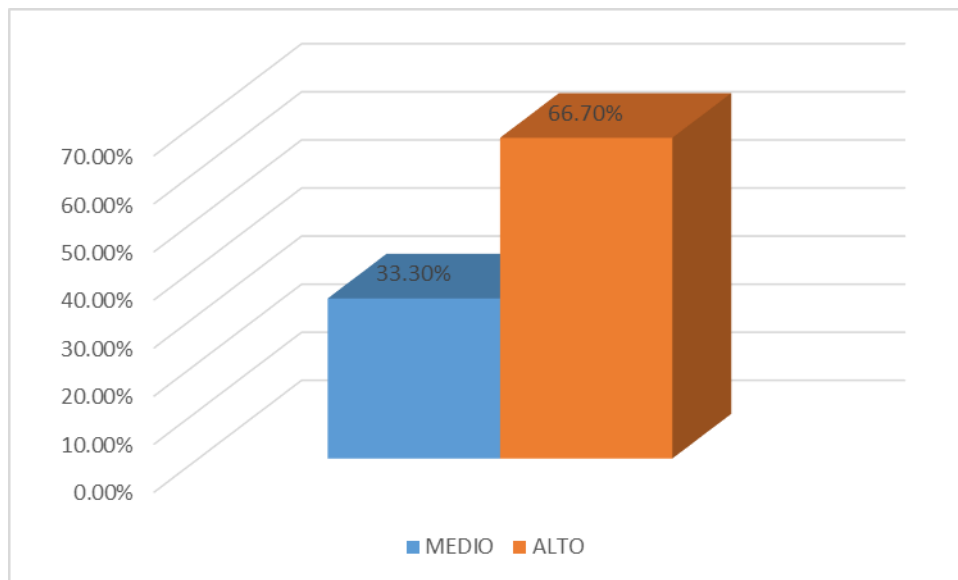


Figura 10. *Valor porcentual de la dimensión planificación*

Tabla 15. *Valor absoluto y porcentual de la dimensión control de la calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	9	100,0	100,0	100,0

Interpretación

En cuanto a la dimensión control de la calidad, se tiene que el 100.0% lo considera de nivel alto.

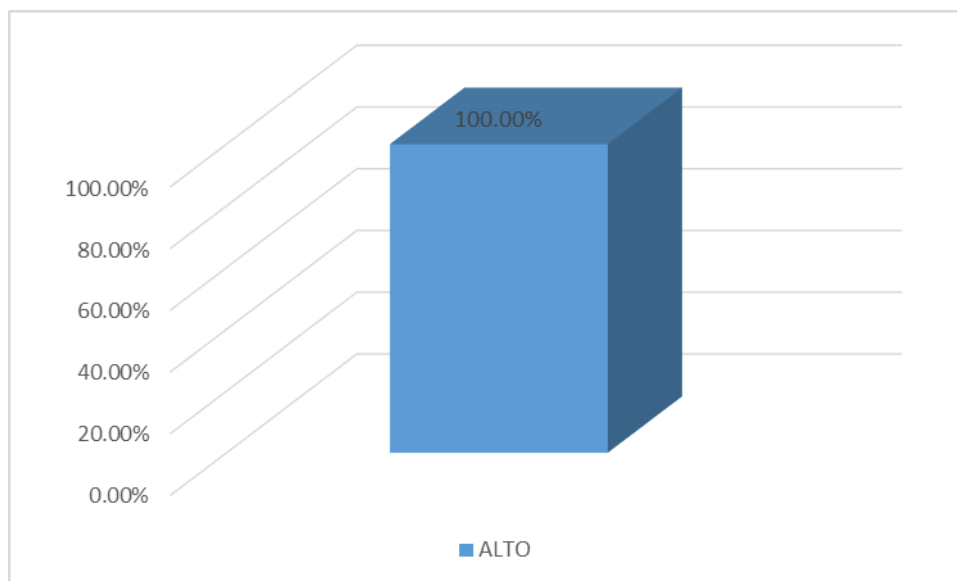


Figura 11. *Valor porcentual de la dimensión control de la calidad*

Tabla 16. Valor absoluto y porcentual de la dimensión mejora de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	2	22,2	22,2	22,2
	ALTO	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Interpretación

Sobre la dimensión mejora de la calidad, se tiene que el 22.2% de los encuestados lo considera de nivel medio y el 77.8% lo considera de nivel alto.

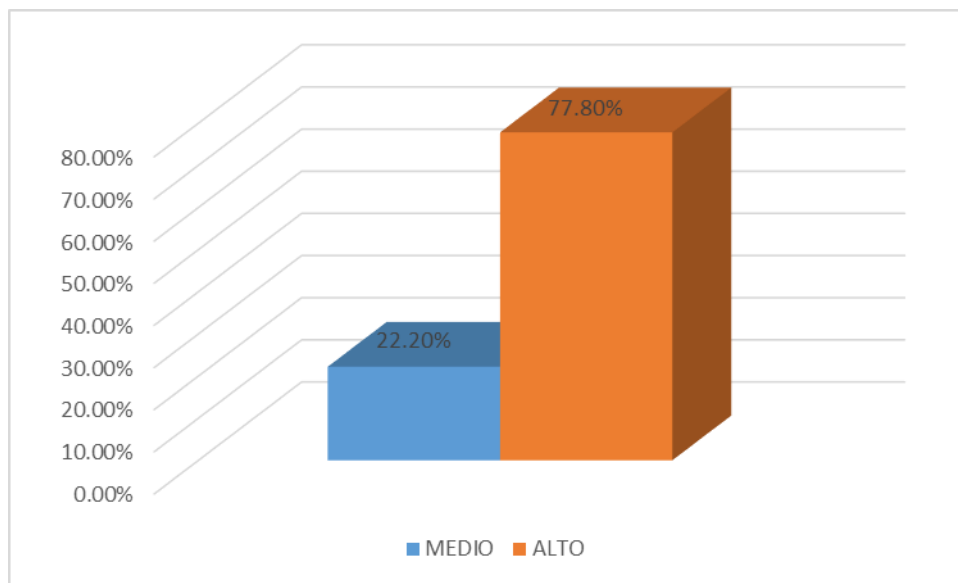


Figura 12. Valor porcentual de la dimensión mejora de la calidad

Principales características de los beneficios de las MYPE

Tabla 17. *Valor absoluto y porcentual de la variable beneficios de la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	100,0	100,0	100,0

Interpretación

En cuanto a la variable beneficios de la MYPE los resultados arrojan que el 100% de las empresas de transportes lo consideran de nivel alto.

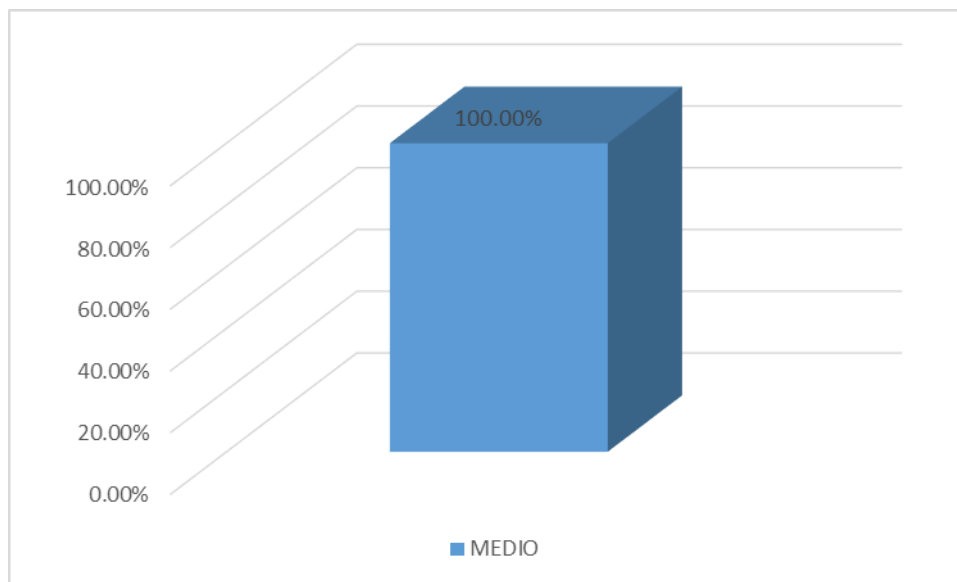


Figura 13. *Valor porcentual de la variable beneficios de la MYPE*

Tabla 18. *Valor absoluto y porcentual de la dimensión productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	100,0	100,0	100,0

Interpretación

Sobre la dimensión productividad de la variable beneficios de la MYPE, se tiene que el encuestado lo considera de nivel medio en el 100.0%.

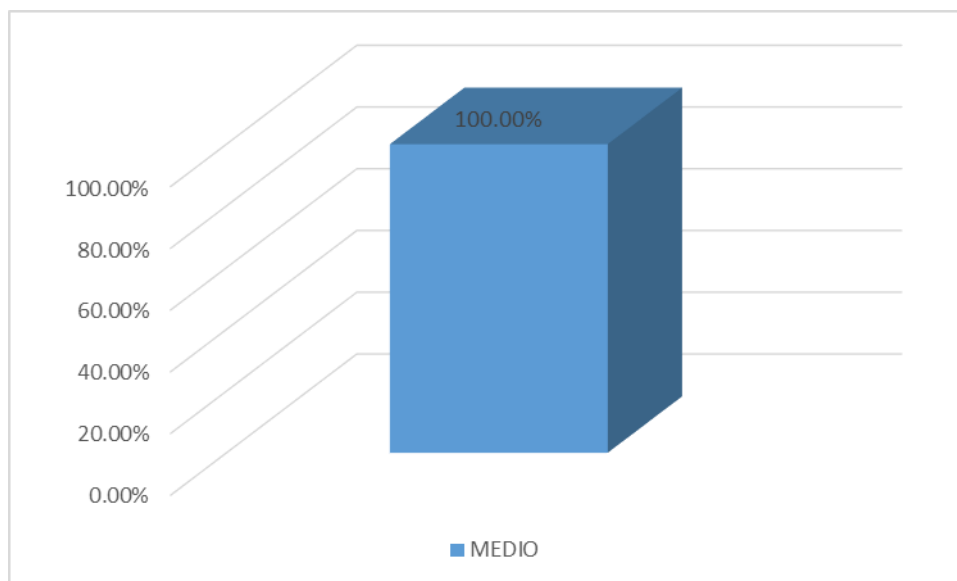


Figura 13. *Dimensión productividad*

Tabla 19. Valor absoluto y porcentual de la dimensión rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	100,0	100,0	100,0

Interpretación

El 100.00% de las MYPE afirman que la rentabilidad de la empresa se mejorará con la aplicación de los principios de gestión de calidad.

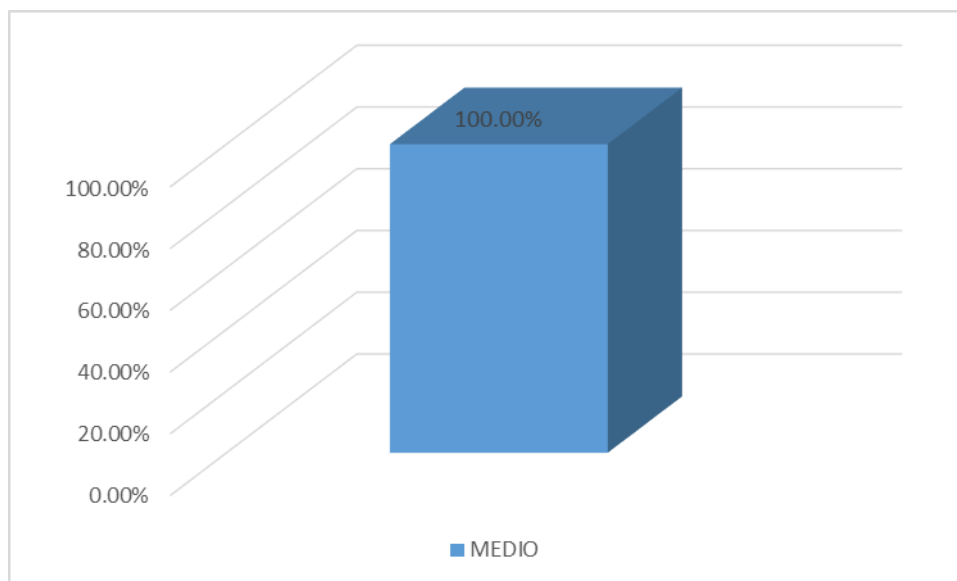


Figura 14. Dimensión rentabilidad

Tabla 20. Valor absoluto y porcentual de la dimensión competitividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	100,0	100,0	100,0

Interpretación

El 100.00% de las MYPE afirman que la competitividad de la empresa se mejorará con la aplicación de los principios de gestión de calidad.

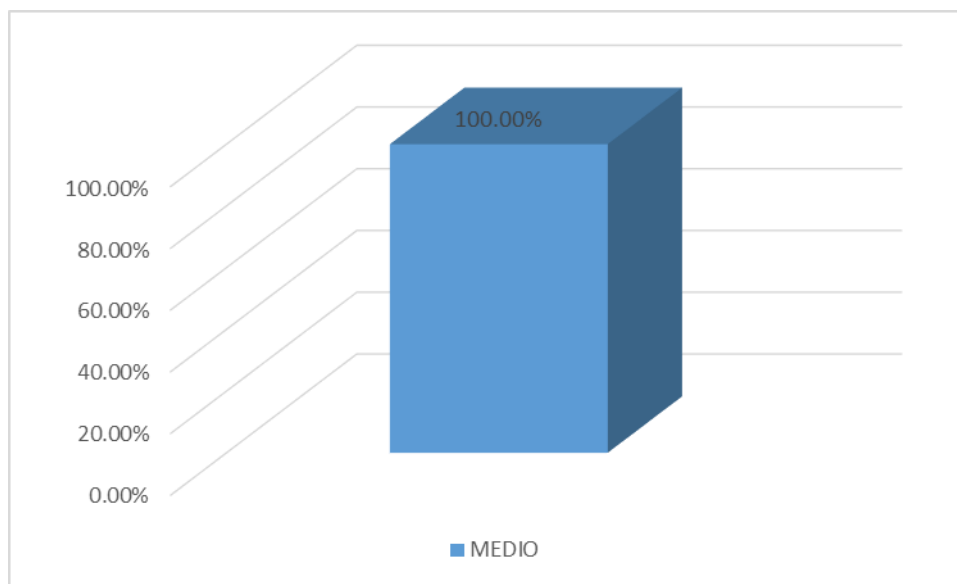


Figura 15. Dimensión competitividad

Tabla 21. *Valor absoluto y porcentual de la dimensión gestión empresarial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	9	100,0	100,0	100,0

Interpretación

El 100.00% de las MYPE afirman que la gestión empresarial de la empresa se mejorará con la aplicación de los principios de gestión de calidad.

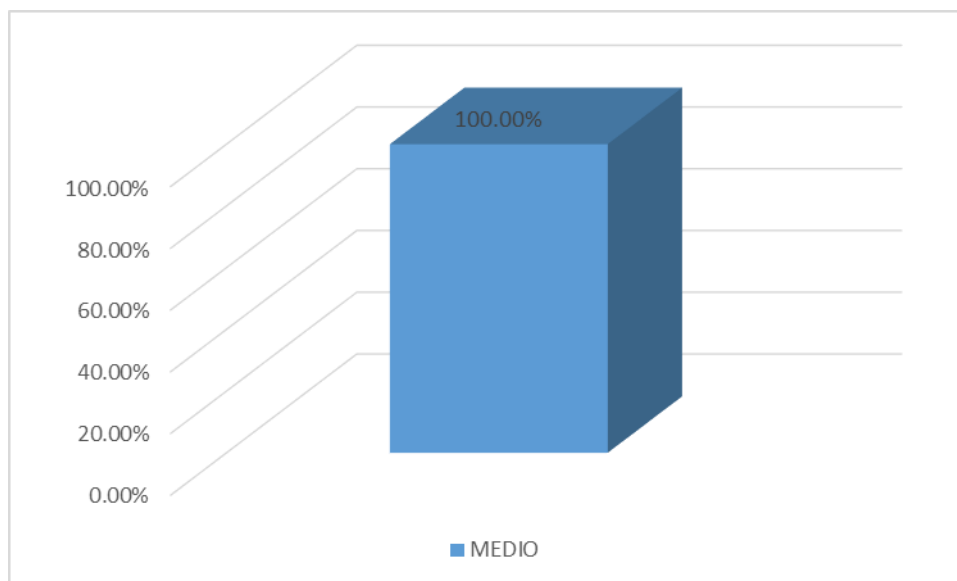


Figura 16. *Dimensión gestión empresarial*

4.2 Análisis de Resultados

Respecto a las características de los empresarios

De acuerdo a los resultados reportados por esta investigación, se han identificado que el 66.7% de los empresarios tienen más de 41 años de edad, ello demuestra que los dichos empresarios son personas que se encuentran varios años en el mercado y que han sabido sostenerse en el mercado. Un resultado similar es obtenido por Ruiz (2017), quien registra que las edades de los empresarios oscilan entre 31 a 45 años de edad.

En cuanto al estado civil de los encuestados, se tiene que el 55.6% tienen como estado civil casados, aspecto que permite saber si ellos cuentan con carga familiar a parte de las empresas que dirigen.

En cuanto al sexo del encuestado, se tiene que 100.00% son del sexo masculino, ello se debe a que el trabajo de transporte es un trabajo muy rudo y en este caso es transporte de tramos largo, es decir son interprovinciales, razón por la cual quienes dirigen estas empresas son varones. A diferencia de Ruiz (2017), que en su estudio registra que solo el 80% de los empresarios son de género masculino.

De acuerdo a los resultados, se tiene que la distribución de la preparación académica de los empresarios de las empresas de transporte es uniforme, es decir existe 33.3% que solo tienen educación secundaria, 33.3% que tienen educación técnica y 33.3% tienen educación universitaria. Con esta variación en la preparación académica de los empresarios, se puede evidenciar que para realizar una empresa en muchos casos y dependiente del rubro no se requiere una preparación académica específica. En algunos casos se requiere conocimientos especializados, pero para el tema del transporte si el dueño o propietario maneja su propio camión no requiere más

conocimiento que saber manejar el vehículo. Al contrario de Ruiz (2017), también afirma que el 80% de las personas e la encuesta tienen solo preparación secundaria.

Se puede evidenciar en esta investigación que el 55.6% de los empresarios son dueños de la empresa de transporte, esto quiere decir que ellos mismo manejan su propia unidad de transporte y en el caso de aquellos que son trabajadores que representan el 44.4% de ellos, nos muestra que los dueños no son quienes manejan la unidad o en todo caso tienen varias unidades y administran de manera empresarial sus organizaciones. Un resultado similar se observa en la investigación de Ruiz (2017), quien registra que la mayoría de los encuestados son propietarios de su propia empresa.

Respecto a las características de las MYPE

En los resultados obtenidos en esta investigación sobre el tiempo de funcionamiento de la empresa, se obtuvo también un resultado equilibrado en el sentido de que el 33.3% de las empresas tienen entre 1 a 5 años, es decir incluso algunas recién han ingresado al mercado de transportes. El otro 33.3% están entre 6 a 10 años de funcionamiento en el mercado, es decir cuenta con una experiencia mediana y finalmente están aquellos que cuentan con mayor experiencia y están entre 11 a más años en el mercado. En el caso de Ruiz (2017), registra que la gran mayoría de las empresas de transporte en estudio, se encuentra funcionando hace más de 10 años.

De acuerdo a los resultados, se tiene que el 100% de las empresas cuentan entre 1 a 3 trabajadores, ello demuestra que en algunos casos el mismo dueño maneja su unidad como se pudo verificar en las preguntas anteriores, pero hay otras empresas que tienen más de un trabajador, ello indica que también tienen trabajadores en otras unidades de transporte. A diferencia de Ruiz (2017), quien registra que cuentan con más de 10 trabajadores contratados que gozan de todos sus beneficios sociales.

En cuanto a la formalización de la empresa de transporte, se tiene que solo el 55.6% de ellas se encuentra formalizadas. Evidenciando con ello que en este tipo de empresas también existe informalidad, aspecto que trae como consecuencia inseguridad para los clientes y limitaciones para los empresarios. A diferencia de Centurión (2015), que registra que las empresas de su estudio son formales.

Respecto a las características de la gestión de calidad:

El 66.7% de las MYPES consideran que la gestión de calidad que imprimen en su servicio es de nivel alto, esta cifra no es despreciable teniendo en cuenta que en nuestro país el servicio público tiene muchas deficiencias. Al respecto Lapa (2015), afirma que la correcta implementación del sistema de calidad asegura una planificación eficiente, un control eficiente y mejora sistemática de todos los procesos.

En cuanto a la dimensión planificación, los empresarios respondieron que es de nivel alto. Ello implica de acuerdo a sus respuestas que la empresa se plantea objetivos, identifica los usuarios de sus unidades, determina sus necesidades, adecua sus servicios a las necesidades del cliente y luego controla para que lo planificado vaya de acuerdo a lo planificado. Rivera (2017), también reporta que la planeación de la gestión de calidad de la Municipalidad es calificada como de nivel medio en un 59.4%.

En cuanto a la dimensión control de la calidad, se tiene que los empresarios lo calificaron de alto en un 100.0%. Ello nos indica que la empresa evalúa constantemente el comportamiento de la calidad real, también evalúa el comportamiento real del servicio con los objetivos de la calidad planteadas por la organización y en cuanto identifica una falencia o distorsión toma acciones para erradicar dichas diferencias.

Lapa (2015), afirma al respecto que la programación y control de las actividades de la institución permiten asegurar un servicio eficiente y de calidad, del mismo una atención cordial al usuario. Rivera (2017), también reporta que el control de actividades la gestión fue calificada al 58.7% como de nivel medio.

En cuanto la dimensión mejora de la calidad, se tiene que el 77.8% lo considera de nivel alto, ello indica que existe la empresa de transporte se encuentra a la expectativa de realizar mejoras constantes. La empresa cuenta con unidades de transporte cómodas en miras para satisfacer las necesidades de los usuarios. Para ello la empresa identifica las necesidades de los clientes y asigna una persona encargada de verificar que se implemente las acciones de mejora planificadas. En tal sentido también la empresa asigna un recurso monetario para poder realizar estas acciones, mediante capacitaciones y actividades que son necesarias para cambiar la aptitud del personal. Chávez, Quezada y Tello (2017), presenta un resulta distinto al respecto al manifestar que la infraestructura que cuentan los transportistas de acuerdo a su percepción es la adecuada, lo mismo opinan los clientes encuestados. El servicio que realizan no ofrece la confianza ni las garantías que requieren los usuarios. El trato de los trabajadores de la empresa no es amable más bien es tosco y desagradable. Tampoco cuenta con una imagen agradable en cuanto al uso de uniformes o fotochecks. Rivera (2017), reportó que en aspecto de infraestructura la empresa de su estudio fue calificada al 58.3% en el nivel medio y el 46.1% es de nivel medio en el aspecto de confiabilidad.

Respecto a los beneficios de las MYPES

El 100% de las MYPE, afirman que los beneficios obtenidos por la aplicación de la gestión de calidad al 100% lo consideran de nivel medio. ellos lo consideran así porque la implementación siempre ha sido complicada y también existe resistencia de los mismo trabajadores a los cambios que requiere la gestión de calidad.

Así también el 100% de las MYPES afirmaron que la dimensión productividad de la variable beneficios de las MYPE, se verá mejorada con la aplicación de los principios de gestión de calidad. En ese sentido, se podrá obtener mejor rendimiento de las unidades de transporte en el sentido de que no tendrán desperfectos constantemente, sino que recibirán para ello un mantenimiento preventivo mensual que les asegure cumplir con este objetivo y obtener el beneficio de la productividad. Para ello también el uso de la tecnología es importante para el control de las unidades y del personal. La productividad permitirá incluso incursionar en otros mercados o rutas, para ello también se trabajará en la motivación del personal y también la gestión de la empresa.

En cuanto a la dimensión rentabilidad de la variable gestión de calidad, se tiene el 100% lo considera de nivel medio, aquí la empresa obtiene este beneficio cuando la empresa eleva sus ingresos, porque es preferida por los usuarios que han experimentado un buen trato de los que dirigen la organización. Como efecto de ello la empresa verá mejorada también su rentabilidad económica y financiera.

En cuanto a la dimensión competitividad de la variable beneficios de las MYPE, se tiene que el 100% de las empresas lo considera de nivel medio. este beneficio se obtiene cuando la empresa obtiene una ventaja sobre su competencia,

obteniendo una mejora posición competitiva. En ese sentido, también disminuirá las quejas del mal servicio realizado. Como efecto del incremento de la demanda, la empresa empleará el 100% de sus unidades. Del mismo los desperfectos mecánicos se verán disminuidos en gran manera.

En cuanto a la gestión empresarial, el 100.0% de las empresas lo consideran de nivel medio, ello implica que la empresa mejorará su imagen como efecto de la aplicación de la gestión de calidad, pero ello será un proceso que vendrá con la constancia en el cumplimiento de los principios. Para ello la empresa debe mejorar su ambiente de trabajo para que los trabajadores laboren motivados. Así también la empresa deberá cuidar el medio ambiente haciendo uso de insumos ecológicos y teniendo motores que conserven el medio ambiente como el gas natural vehicular o el gas licuado de petróleo.

V. CONCLUSIONES

Sobre las características de los empresarios

La mayoría de los empresarios tienen más de 41 años de edad, son casados, tienen una preparación técnica y universitaria, son dueños de su propia empresa y la totalidad de los empresarios son de género masculino.

Sobre las características de las MYPE

La mayoría de las MYPE tienen entre 1 a más de 5 años de funcionamiento en el mercado y son formales.

La totalidad de las empresas tienen entre 1 a 3 trabajadores.

Sobre las características de la gestión de calidad

La mayoría de las MYPE considera que la gestión de calidad en sus empresas es de nivel alto y la dimensión planificación también es de nivel medio.

La totalidad de las empresas considera que la dimensión control de la calidad es de nivel alto.

La mayoría de las empresas de transporte de este estudio consideran la dimensión mejora de la calidad como de nivel alto.

Sobre los beneficios de las MYPE

La totalidad de las MYPE percibe que la variable beneficios de la MYPE es de nivel medio.

La totalidad de las MYPES afirma que la dimensión productividad es de nivel medio y es un beneficio de la gestión de la calidad.

La totalidad de las MYPES afirma que la dimensión rentabilidad es de nivel medio y es un beneficio de la gestión de la calidad.

La totalidad de las MYPES afirma que la dimensión competitividad es de nivel medio y es un beneficio de la gestión de la calidad.

La totalidad de las MYPES afirma que la dimensión gestión empresarial es de nivel medio y es un beneficio de la gestión de la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno de Chile (2015). *Técnicas y herramientas para el control de procesos y la gestión de la calidad, para su uso en la auditoría interna y en la gestión de riegos*. Documento técnico N° 75. Versión 0.2. Chile. Recuperada de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2017/01/DOCUMENTO-TECNICO-N%C2%B0-75-V02TECNICAS-Y-HERRAMIENTAS-PARA-EL-CONTROL-DE-PROCESOS-Y-LA-GESTION-DE-LA-CALIDAD.v2.pdf>.
- COTEC (2009). Competitividad, rentabilidad, productividad e innovación... ¿el eje del mal?. Recuperada de <https://javiermegias.com/blog/2009/12/competitividad-rentabilidadproductividad-e-innovacion-%C2%BFel-eje-del-mal>.
- Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R. y Tello Horna, D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Tesis de maestría (En línea). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Crece negocios (2012). Definición de rentabilidad. recuperada de

<https://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad>.

Gamarra Santisteban, B. y Delgado Ccompí, J. (2016). *Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cuzco 2014*. Tesis de pregrado.

(En línea). Universidad Nacional San Antonio de Abad. Cuzco, Perú.

Recuperada de

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/98/253T20160004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Griful Ponsati, E. y Canela Campos, M. (2005). *Gestión de la calidad*. Edicions

UPC. Barcelona, Perú. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?isbn=8498801435>

Juran Joseph, M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de

Santos, S.A. España. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?isbn=848718944X>.

Juran Joseph, M. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Díaz de Santos, S.A.

Madrid, España. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782153>.

Lapa Piñín, J. (2015). *Desarrollo de un modelo de gestión para empresas de transporte urbano*. Tesis de pregrado (En línea). Lima, Perú. Universidad

Nacional de Ingeniería. Recuperada de

http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/4425/1/lapa_pj.pdf .

Maquera Talavera, E. (2017). *Caracterización de la capacitación y la competitividad de la mype halcones del sur rubro transporte terrestre de pasajeros del distrito*

- de Juliaca periodo 2016*. Tesis de pregrado (en línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Juliaca, Perú. Recuperada de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044474>.
- Modesto Andrés, D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM. Internacional SAC, Huánuco 2017*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huánuco, Perú. Recuperada de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_MODESTO_%20ANDRES_DISNELA_%20YANELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Morán (2016), presenta una tesis denominada. *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*.
- Rivera Salazar, M. (2017). *Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016*. Tesis de maestría (En línea). Universidad César Vallejo. Lima, Perú, Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7058/Rivera_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ruiz (2017). Los mecanismos de control interno en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros en la provincia de Sechura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8077/CONTR_OL_DE_INTERNO_TRANSPORTE_INTERPROVINCIAL_DE_PASAJEROS_RUIZ_MENDOZA_KARINA_MABEL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva Morales, A. (2017). *Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca*. Tesis de pregrado (En línea). Cuenca, Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf>

ANEXOS Anexo 01: cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado: La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro transporte de pasajeros, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018.

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la hoja de respuesta aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código

Escala Valorativa		Categoría	Valor numérico
	S	Siempre	1
	CS	Casi Siempre	2
	AV	A veces	3
	CN	Casi Nunca	4
	N	Nunca	5

Características del empresario

1	Edad del empresario	20 - 30	31- 40	41 a más	
2	Estado civil	Soltero	Casado	Conviviente	
3	Género del empresario	M		F	
4	Instrucción del empresario	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
5	Relación con la empresa	Dueño		Trabajador	

Características de las MYPE

6	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más años
7	Número de trabajadores	1 a 3		4 a 6
8	Formalización	Sí		No

Gestión de la calidad

V1= Gestión de la calidad						
	Planificación de la calidad	TDA	DA	NAND	ED	TED
9	La empresa fija los objetivos de la calidad.					
10	La empresa identifica a los clientes que atenderá en el mercado.					
11	La empresa determina las necesidades de los clientes.					
12	La empresa elabora el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente					
13	La empresa establece los controles en los procesos del servicio					
Control de la calidad						
14	La empresa evalúa el comportamiento de la calidad real					
15	La empresa compara el comportamiento real del servicio con los objetivos de calidad					
16	La empresa realiza acciones para erradicar las diferencias entre lo real y los objetivos					
Mejora de la calidad						
17	La empresa cuenta con una infraestructura para asegurar la mejora de la calidad.					
18	La empresa identifica las necesidades específicas del cliente para mejorar.					
19	La empresa asigna un equipo especializado para concretar la mejora del servicio.					
20	La empresa proporciona los recursos necesarios para la mejora del servicio.					
21	La empresa motiva a los empleados a realizar las acciones de mejora del servicio.					
22	La empresa capacita al personal para obtener resultados óptimos en la mejora.					

Beneficios de las MYPE

V1= Beneficios de las MYPES						
	Productividad	TDA	DA	NAND	ED	TED
23	La empresa intensificará de tecnología será efecto de la gestión de calidad					
24	La empresa incursionará en otros mercados como efecto de la gestión de calidad					
25	El personal se sentirá motivado como efecto de la gestión de calidad					
26	La empresa mejora los procesos como efecto de la gestión de calidad					
Rentabilidad						
27	La empresa obtendrá mejores ingresos como efecto de la gestión de calidad					
28	La empresa mejorará su rentabilidad económica como efecto de la gestión de calidad					
29	La empresa mejorará su rentabilidad financiera como efecto de la gestión de calidad					
Competitividad						
30	La empresa elevará sus ingresos como efecto de la gestión de calidad					
31	La empresa disminuirá los reclamos a su servicio como efecto de la gestión de calidad					
32	La empresa empleará al 100% sus unidades como efecto de la gestión de calidad					
33	La empresa disminuirá los desperfectos mecánicos como efecto de la gestión de calidad					
Gestión empresarial						
34	La empresa mejorará su imagen corporativa como efecto de la gestión de calidad					
35	La empresa mejorará su posición competitiva como efecto de la gestión de calidad					
36	La empresas mejorará su ambiente de trabajo como efecto de la gestión de calidad					
37	La empresa tendrá una mejor responsabilidad social como efecto de la gestión de calidad					

Anexo 02. Lista de empresas

Empresa	Transportes Urbano	Tamaño de MYPE	RUC	PERSONA
Transportes TJC SAC.	Transporte público	PEQUEÑA	20365254405	JURÍDICA
K & B Transportes Independencia Villa. S.C	Transporte público	PEQUEÑA	20189865425	JURÍDICA
Transportes el Rápido de Villa María	Transporte público	PEQUEÑA	20109382958	JURÍDICA
Empresa de transportes Urbano Mariategui, Etumsa.	Transporte público	PEQUEÑA	20196899481	JURÍDICA
Empresa de transporte "SFASA 40	Transporte público	PEQUEÑA	20355774048	JURÍDICA
Datos de Empresa De Transportes José Galvez	Transporte público	PEQUEÑA	20167341447	JURÍDICA
Transportes los Laureles SA.	Transporte público	PEQUEÑA	20112817027	JURÍDICA
Transporte Nueva Esperanza EIRL	Transporte público	PEQUEÑA	20112543652	JURÍDICA
Empresa de transporte urbano rápido villa maría S.A.	Transporte público	PEQUEÑA	20109382958	JURÍDICA

