



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN  
LOS BENEFICIOS EN LAS MYPES, SECTOR SERVICIO –  
RUBRO CARGA AÉREA, EN LA PROVINCIA  
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2018**

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

**AUTOR:**

**RAMÓN YOVANNI PINTO DÍAZ**

**ORCID ID: 0000-0002-1243-8064**

**ASESOR:**

**Mgtr. Edwin Olivera Guillen**

**ORCID ID: 0001-7042-9791**

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Ramón Yovanni Pinto Díaz

ORCID ID: 0000-0002-1243-8064

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

### **ASESOR**

Mgtr. Edwin Olivera Guillen

ORCID ID: 0001-7042-9791

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

### **JURADO**

*ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa*

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

*Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo*

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

*Lic. Adm. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo*

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

**3. Hoja de firma del Jurado y asesor**

---

***ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa***

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

***Presidente***

---

***Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo***

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

***Miembro***

---

***Lic. Adm. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo***

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

***Miembro***

---

***Mgtr. Edwin Miguel Olivera Guillen***

ORCID ID: 0001-7042-9791

***Asesor***

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dar gracias a Dios, por permitirme expresar mi agradecimiento a mi madre Rosa, que me dio la vida, rigurosidad y enseñanzas, a mi familia por su incondicional en cada proyecto de mi vida, a la plana docente y a todos que han colaborado de una u otra manera para cristalizar mi carrera profesional de administración.

***Ramón Yovanni Pinto Díaz***

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a las MYPES de transporte de carga aérea, ya que deseo contribuir en ampliar sus conocimientos en sus actividades laborales, a fin de que logren concluir sus tareas, ya que la difícil geografía de nuestro país crea la necesidad de optimizar los tiempos, por lo que sus clientes requerirán un servicio que representa la eficiencia de forma eficaz.

***Ramón Yovanni Pinto Díaz***

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad y su influencia en los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro carga aérea en la Provincial Constitucional del Callao, 2018. Se ha aplicado un enfoque nivel cuantitativo, diseño no experimental, transversal y descriptivo, las variables objeto de estudio fueron: influencia en la gestión de calidad y sus beneficios. La investigación fue realizada con una población – muestra de 5 casos en estudio MYPES, información que fue proporcionada por la DGAC.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Obteniéndose como resultados: de las características de los representantes del división prestación – carga aérea, el 100.0% de los representantes conocen los procesos de gestión de calidad, un 45%, tienen entre 20 a 30 años, de 31 a 40 años corresponde a un 45% y un 10% mayores a 41 años de edad, el sexo femenino corresponde al 60.0% y el masculino el 40 %, un 45% tienen grado de instrucción universitaria, así mismo el 45.% tienen grado instrucción secundaria y un 10 % tiene maestría, se constató que el 100.0% de los representantes son los dueños de las empresas, los trabajadores representan el 70.0% tienen entre 4 a 6 trabajadores y el 30.0% tienen entre 1 a 3 trabajadores, el grado de consanguinidad de las personas que trabajan en la empresa representan el 30% de sus trabajadores son familiares, el 20.0% tienen trabajadores no familiares y 50.0% son trabajadores familiares y no familiares, las empresas están formalizadas al 100.0%, al estar formalizadas tienen personería jurídica los cuales representan el 100.0% de las empresas. En conclusión, los representantes conocen los procesos de GC y sus beneficios en la aplicación al consumidor, pero no los aplican.

**Palabra clave:** Beneficios, carga aérea, influencias de la G.C, Mypes.

## ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the main characteristics of quality management and its influence on the benefits in the micro and small enterprises of the service sector - air cargo item in the Provincial Constitucional del Callao, 2018. An approach has been applied quantitative level, non-experimental, transversal and descriptive design, the variables under study were: influence on quality management and its benefits. The research was conducted with a population - sample of 5 cases in the MYPES study, information that was provided by the DGAC.

The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. Obtaining as results: of the characteristics of the representatives of the division provision - air cargo, is 100.0% of the representatives know the processes of quality management, 45%, have between 20 to 30 years, from 31 to 40 years corresponds to 45% and 10% over 41 years of age, female sex corresponds to 60.0% and masculine 40%, 45% have a university degree, and 45% have secondary education and 10% have expertise, it was found that 100.0% of the representatives are the owners of the companies, the workers represent 70.0% have between 4 to 6 workers and 30.0% have between 1 to 3 workers, the degree of consanguinity of the people who work in the company they represent 30% of their workers are family, 20.0% have non-family workers and 50.0% are family and non-family workers, companies are formalized at 100.0%, being formalized they have personaría legal which represent 100.0% of companies. In conclusion, the representatives know the CG processes and their benefits in the application to the consumer, but do not apply them.

**Keyword:** Benefits, air cargo, influences of G.C, Mypes.

# CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Caratula.....	i
Jurado evaluador.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Contenido (Índice).....	vii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases Teóricas .....	6
2.2.1. Calidad referencias históricas.....	6
2.2.2. La revolución de la calidad en Japón.....	7
2.2.3. La revolución de la calidad en Occidente.....	8
2.2.4. La calidad en la actualidad .....	8
2.2.5. Concepto de calidad según ISO 9000.....	8
2.2.6. Enfoque trascendente.....	9
2.2.7. Gestión de la calidad en los servicios .....	9
2.2.8. Conceptos y clases de servicios.....	9
2.2.8.1. Características de los servicios.....	11
2.2.9. Enfoque basado en el producto.....	12
2.2.10. La conformidad del comprador como meta.....	12
2.2.11. Calidad como ventaja competitiva .....	12
2.2.12. Atención al cliente .....	13
2.2.12.1. Gestión.....	13
2.2.12.2. Planificación .....	13



2.2.12.3. Control.....	14
2.2.12.4. Organización.....	14
2.2.12.5. Dirección .....	14
2.2.13. Herramientas de la gestión de calidad .....	14
2.2.14. Gestión de calidad .....	16
2.2.15. Cliente.....	17
2.2.16. Atención al cliente .....	17
2.2.17. Orientación al cliente .....	17
2.3. Marco conceptual .....	17
<b>III. HIPOTESIS .....</b>	<b>20</b>
3.1. Hipótesis general .....	20
3.1.1. Hipótesis específica .....	20
3.1.2. Identificación de las variables .....	20
<b>IV METODOLOGIA .....</b>	<b>21</b>
4.1. Tipo de investigación.....	21
4.1.1. Tipo de . Tipo de investigación: cuantitativa - cualitativa (mixta).....	21
4.2. Nivel de la investigación .....	22
4.3. Desarrollo de la investigación .....	22
4.4. Universo/población y muestra .....	23
4.4.1. Población .....	23
4.4.2. Muestra .....	23
4.4.2.1. Area geográfica .....	23
4.4.3. Criterio de inclusión .....	24
4.4.4. Criterio de exclusión .....	24
4.5. Operacionalización de las variables/definición .....	24
4.5.1. Enunciado de las variables .....	24
4.6. Operacionalización de las variables y sus indicadores .....	25
4.7. Técnicas e instrumentos .....	26
4.7.1. Técnicas .....	26
4.7.2. Instrumentos .....	26
4.8. Plan de análisis .....	26

4.9. Matriz de consistencia .....	27
4.10. Principios Éticos .....	28
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
5.1. Resultados.....	29
5.2. Análisis de resultados .....	33
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
6.1. Conclusiones.....	38
6.2. Recomendaciones .....	38
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXO 1:</b> Cronograma de Actividades .....	<b>44</b>
<b>ANEXO 2:</b> Presupuesto .....	<b>45</b>
<b>ANEXO 3:</b> Encuesta .....	<b>46</b>
<b>ANEXO 4:</b> Figuras .....	<b>48</b>

## INDICE DE TABLAS

Pág.

**Tabla 1:** Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas, sector servicio – rubro carga aérea, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018. .... 29

**Tabla 2:** Características de las micros y pequeñas empresas, sector servicio – rubro carga aérea, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.8..... 30

**Tabla 3:** La influencia de la gestión de calidad y sus beneficios en las Mypes, rubro servicios - rubro carga aérea, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018 ..... 33

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> :Edad de los funcionarios.....	48
<b>Figura 2</b> : Sexo de los funcionarios .....	49
<b>Figura 3</b> :Nivel de educación recibida.....	50
<b>Figura 4</b> :Funcionarios de la compañía .....	51
<b>Figura 5</b> :Número de trabajadores.....	52
<b>Figura 6</b> :Grado de parentesco en la compañía .....	53
<b>Figura 7</b> :Formalización de la empresa .....	54
<b>Figura 8</b> :Tipo de constitución de la empresa .....	55
<b>Figura 9</b> :Conoce los procesos de Gestión de Calidad.....	56
<b>Figura 10</b> :Aplica proceso de gestión de calidad en su empresa? .....	57
<b>Figura11</b> : Aplica proceso de gestión de calidad para mejorar sus servicios? .....	58
<b>Figura12</b> : Aplicando las herramientas de gestión de calidad en su negocio, mejora su servicio? .....	59
<b>Figura 13</b> :Aplica procesos de gestión de calidad en la aceptación de la carga? .....	60
<b>Figura 14</b> :Capacita a su personal para aplicar procesos de gestión de calidad? .....	61
<b>Figura 15</b> :La capacitación a su personal es una inversión o un gasto? .....	62
<b>Figura 16</b> : Al brindar el servicio de calidad.....	63

## I. INTRODUCCIÓN

Ante el crecimiento económico del país, y debido a una serie de factores como las exportaciones de harina de pescado, minerales, productos agrícolas y otros trae consigo la necesidad del uso del transporte de carga aérea, convirtiéndose en uno de los servicios más importantes, que genera actividad, empleo e inversión en aquellos sectores que demandan el servicio para poder llevar a cabo sus actividades. Aunado a ello el desarrollo de libre comercio que trae consigo la tercerización de mano de obra y por ende gozar de un trabajo formal y digno, abriéndose camino al sector de emprendedores emergentes, promulgándose en el 2003 la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa cuyos ejes principales son la competitividad y la exportación.

Existen pocos estudios previos que tratan sobre la influencia de la gestión de calidad y sus beneficios en las MYPES, sector servicio – rubro carga aérea y de los factores que influyen sobre las decisiones acerca de su crecimiento, prestándole atención la mayoría de los estudios a la contribución de las empresas grandes y consolidadas más que en las de los pequeños negocios.

Es necesario resaltar que la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es relevante, porque no solo contribuye a la generación de empleo, sino también al desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

Es por ello que las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo.

Por estas razones se plantea la siguiente pregunta de investigación:

**De lo expuesto, se abordó el siguiente enunciado del problema:**

¿Cuál es la influencia de la Gestión de calidad y sus beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

**Para abordar el enunciado del problema, se trazó un objetivo general:**

Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

**Asimismo, para resolver el problema se determinó los siguientes objetivos específicos:**

1. Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.
2. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.
3. Determinar las principales características de su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

Las ideas y conclusiones aportan al presente trabajo y son de entera responsabilidad del autor.

Se llega a la conclusión que las empresas entrevistadas no cuentan, ni poseen procesos de gestión de calidad, no aplican procesos, no existen registros de alguna actividad que les genere resultados cuantitativos para aplicar un indicador de eficiencia y eficacia en sus actividades diarias.

Se identificó fortalezas y debilidades en sus sistemas de actividades diarias mostrando que a pesar que los empresarios conocen los procesos de gestión, no los aplican, así mismo no cuentan con documentación de calidad.

A través de la capacitación y la sensibilización será la base piramidal de las empresas y podrán conseguir resultados positivos y ser competitivos, así mismo al implementar un servicio de calidad se logrará una nueva fortaleza para la empresa.

Con esta herramienta se pretende fortalecer a las empresas a fin de que se conviertan en compañías competentes. Finalmente, la implantación de la presente propuesta es competitiva, a fin de ejecutarla a través de planes asumidos por las empresas, a través de propuestas técnicas, económicas, administrativas y sociales, las cuales tendrán como objetivo la prestación del servicio, quedando claramente establecido que la implementación de procesos de gestión de calidad, no es exclusividad de empresas grandes, solo existe, o no, la voluntad de implementarlos. Por lo tanto, tomar la decisión solo depende de los empresarios ya que se demostró que esto es posible.

En tal sentido quiero concientizar y sensibilizar a los empresarios respecto a la aplicación correcta de las herramientas de la Gestión de calidad, los motivará a emplearlas cuya finalidad será el de influenciar en obtener mayores beneficios para satisfacción de sus empresas y clientes.

Por lo que la investigación cuenta con teorías que respaldan la problemática existente, como la Teoría de la Gestión de Calidad y su aplicación, en el campo de la administración.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

El transporte de carga internacional se ha incrementado de manera constante durante los últimos tiempos, incrementando la globalización mundial generando mayor expectativa entre los compradores y consumidores, si bien es cierto que la carga aérea representa un mínimo % en el comercio mundial de lo que se transporta en toneladas, pero si genera un 40% de la carga preciosa, la cual está relacionada al Producto Bruto Interno de los diferentes países, con lo cual se garantiza la entrega a tiempo, es un mínimo porcentaje de movimientos, pero es constante y tiene la tendencia a seguir creciendo.(Surge, 2012)

Las experiencias de servicio son el resultado de las continuas interacciones entre las empresas, los procesos que éstas desarrollan, los sistemas utilizados para hacer posibles dichos procesos, los empleados que prestan el servicio y los clientes, ya sean empresas o consumidores. La tradición investigadora asociada a la evaluación de estas experiencias de servicio, durante las últimas décadas, se ha centrado particularmente en la calidad de servicio, el valor percibido y la satisfacción. La variable que mayor tradición académica presenta es la calidad de servicio que, desde los años setenta, ha recibido gran atención por parte de los investigadores en marketing y se le ha reconocido su importancia en el desarrollo de relaciones entre empresas y en la gestión de la oferta de sus productos en los diferentes mercados (Svensson, 2001). De esta forma, el concepto de calidad de servicio ha ido ganándose un espacio cada vez más importante en la literatura, y desde la academia se ha mostrado un interés creciente por su estudio. De esta forma, las principales aportaciones que se han publicado durante las últimas tres décadas asociadas al estudio de este concepto, se pueden agrupar en dos grandes escuelas de investigación (Brady y Cronin, 2001). Así, han surgido movimientos que señalan la existencia de otras variables que permiten explicar de mejor forma el proceso perceptivo del cliente, y su proceso de evaluación del rendimiento del servicio (McDougall y Levesque, 2000). (Barbero, 2014)

Las organizaciones están integradas por personas que tienen como finalidad el cumplimiento de ciertas metas y el logro de objetivos que las llevarán a un nivel de



satisfacción y posicionamiento. Actualmente, las empresas se enfrentan a una gran apertura de mercados, donde competir se ha convertido en la causa primordial para llegar al incremento de sus niveles de productividad, pero con altos niveles de calidad en sus productos o servicios. (Auilar-Bonilla, 2010)

La calidad, es el principal factor de decisión para los clientes que demandan cada vez más productos y servicios, cobrando tanta fuerza e importancia que se considera la clave del éxito en cualquier empresa. Esto es totalmente cierto si se logra entender que un cliente satisfecho se llega a considerar un activo de gran importancia para una empresa; una persona satisfecha puede llegar a generar un número más alto de beneficios para la empresa que el cliente impactado por campañas publicitarias. Así, en este nuevo auge que se da por la calidad, es tarea primordial implementar esta “cultura de calidad” en la parte que nos toca, siendo esta por lo general dentro de los procesos de las organizaciones. La repercusión que las acciones de calidad tienen sobre los resultados de las empresas, constituye una de las líneas más recientes de investigación. (Auilar-Bonilla, 2010)

Con la globalización de los mercados en el mundo da origen a que las empresas tengan la necesidad de estar actualizadas con los nuevos cambios, estos cambios dan origen a que las empresas creen nuevas estrategias de mercado, una de las herramientas es aplicar procesos basados en la calidad. En la actualidad son muchas los negocios que emplean estos procesos con el propósito de generar mayor eficiencia y productividad, generándoles mayores ventajas a la hora de competir con sus potenciales competidores.(Evans, 2000)

En el tiempo, la gestión de calidad ya no es un solo enunciado, es una herramienta indispensable en todo tipo de actividad, concientizando a todo el personal laboral que la metodología concatenada a la doctrina, tendrá como resultado una práctica rutinaria de cómo enfrentar los problemas en las organizaciones.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad referencias históricas.**

¿Cómo nace la calidad?, tendremos que consignar un poco de historia de cómo nace la “Calidad”, se dice que existen gran número de manifestaciones de cómo el ser humano buscaba conseguir la calidad por lo que enunciaremos algunos comentarios:

La calidad se remonta a la Babilonia antigua, con la aplicación del código del Rey Hammurabi en el Siglo XVII a.c., se aplicó la gestión de calidad a los albañiles, si una casa se derrumbaba y moría el dueño la forma de aplicar el control era matando al que origino el problema.

Asimismo, en Egipto los inspectores de calidad verificaban la calidad de los bloques construidos de piedra, con medidas uniformes.(Campanella J, 1992)

En el pasado se fabricaban y vendían productos que eran rechazados posteriormente por los compradores, quienes se quejaban por la calidad de los productos, esto permitía que los artesanos mejoren sus productos. Posteriormente se fue incrementando la expansión del comercio y aparece la figura de la calidad. (Moreno-Luzón, M.D. Peris, F.J. y Gonzáles, T., 2001)

En los siglos XVII y XVIII los artesanos establecieron especificaciones de sus materiales para la confección de sus productos pudiéndose decir que es en esta etapa donde se inicia la certificación de los productos y que se requerían que los productos cumplan con cierto estándar para ser aceptados (Campanella J, 1992)

Así mismo al confeccionar armas, se emplearon maquinarias y personal para su confección recibiendo capacitación a fin de minimizar los errores y de esta forma se reducían los defectos de producción. (Campanella J, 1992)

Con la revolución industrial se genera la incorporación de la maquinas a las industrias lo que da origen a la alianza entre los fabricantes y los clientes, siendo el operario el gestor de todo el proceso de producción del producto final. Dando origen a otras nuevas herramientas que son el ejecutor, la planificación y el control. Dando origen al inspector de calidad.

Fue la II Guerra mundial la que dio origen al control estadístico de calidad, la Marina Americana exigía a los proveedores un producto fiable y de calidad en un corto tiempo a través de la tabla de muestreo.

### **2.2.2. La revolución de la calidad en Japón.**

Japón inicia una verdadera guerra para la aplicación de la calidad, al haber perdido en las batallas contra los americanos, y sus maquinarias se vieron afectadas tenían que producir textiles en grandes cantidades y que fueran vendidos en el mercado internacional y evitar lo que anteriormente realizaban “vender artículos a bajo precio pero de mala calidad”, es por eso que los ingenieros japoneses establecen que la mejora continua de la calidad produce, de manera natural, una mejora de la productividad. (Moreno-Luzón, M.D. Peris, F.J. y Gonzáles, T., 2001).

La NO aceptación por parte del CEO y los operarios dio origen a que dieran charlas y fue JURAN a través de un ciclo de charlas donde explica que el proceso de mejora debe ser más integral y no solo ver el producto final. Esto genero una nueva aplicación que se bautizó como “Control de calidad total”.

Los integrantes externos y los trabajadores comprometidos mejoraron su trabajo y lograron su satisfacción, naciendo un nuevo objetivo llamado mejora continua (Kaizen) personal formado en gestión de calidad y el apoyo de la alta dirección en la implantación de la gestión de calidad.(Deming W. E., 1989)

### **2.2.3. La revolución de la calidad en Occidente.**

Las empresas occidentales tenían veinte años de atraso en relación a la aplicación de control de calidad, se comenta que Henry Ford, desarrollo muchos fundamentos referidos a la misión de eficacia, sin embargo, al llegar a Japón constato que muchas empresas utilizaban sus principios como base de sus procedimientos, teniendo que redireccionar sus principios que habían sido dejados de lado.(Moreno-Luzón, M.D. Peris, F.J. y Gonzáles, T., 2001)

### **2.2.4. La calidad en la actualidad.**

Según Llorens (2005) sostiene:

La aplicación de la calidad ha dejado de ser una prioridad para convertirse en una necesidad indispensable y competir en muchos mercados, tener calidad no es significad de éxito, es una condición para poder competir, las empresas necesitan tener buenos cimientos y compromiso social, asi como la prevención de cero accidentes lo cual da origen a la implementación del S.G.C.

En la actualidad la gestión medio ambiental se relaciona en los principales modelos de control de calidad, así como el desarrollo de la gestión de conocimiento, demostrando una inter relación entre control de calidad en la empresa y la mejora continua.

### **2.2.5. Concepto de calidad según ISO 9000.**

La Norma ISO 9000 contempla si comparamos lo establecido en la RAE, lo cual implica que las necesidades están asociadas a los clientes, donde el cliente tiene diferentes necesidades, por lo que las compañías tienen que enfocarse en indemnizar las necesidades del cliente (9001, s.f.).

### **2.2.6. Enfoque trascendente.**

Utilizando la calidad, es decir excelencia, lo mejor, de esta forma podemos aplicar este concepto a productos, procesos, empresas, servicios u otros.

### **2.2.7. Gestión de la calidad en los servicios.**

Conforme fueron desarrollándose y crecieron nuevas sociedades se perdió fuerza las tareas inherentes, por ejemplo, las acciones de campo, pesca o diligencias industriales. En este sentido las actividades económicas dieron origen a la delegación de tareas a un tercer sector, con el objeto de minimizar sus gastos, dándole un mejor margen que se ve reflejado en progresivo aumento del consumo de servicio frente a los bienes materiales. Alonso, G. (2008).

Cuando nos referimos al sector de servicios el cual está formado por una amplia y diversificada actividades que ofrecen una gran cantidad de productos intangibles, a diferencia del primer y segundo sector que solo se refiere a bienes materiales. En la actualidad el servicio tercer izado ocupa un porcentaje superior al 65% en las economías desarrolladas. (Sábalo, 1975)

### **2.2.8. Conceptos y clases de servicio.**

Todas las actividades dan como resultado un producto, el cual puede ser material o un servicio, cuando nos referimos a los bienes, nos expresamos como el resultado visible de una labor realizada como por ejemplo un mueble, así mismo al referirnos a servicios encontramos una gran variedad de conceptos que tienen cierta similitud diversas.

El primer término usado como servicio fue en 1960, usado por la AMA (American Marketing Association) considerándolo como un beneficio o satisfacción ofrecido como un reconocimiento sin costo ligado a los bienes, este concepto fue modificado en 1981

considerándose que esto se podía visualizar aisladamente, es decir de forma intangible, proporcionando satisfacción el cual no está unido a ningún bien de venta.

Otra definición que se entiende por servicio es considerada como cualquier cambio en el estado de la persona o de un producto. En el presente concepto identificábamos que la condición de un servicio requiere no solo de la actividad por quien lo brinda. (Hill, 1977)

Existen otras formas como la comparación entre lo material y lo intangible lo cual lo complica más y si esto tiene una categoría superior.

SHOSTACK. (1977) recoge a través de las siguientes formas 10.1 tangible: coche, compañía aérea, inversiones; intangible: sal, refrescos, perfumes, restaurantes, marketing, asesoría, educación.

Definir por categorías es tan complicado, así como su propia definición, siendo un sin número de términos que se le asignan, por lo que intentaremos definir un concepto apropiado.

Según SABALO, 1975 distingue entre servicios finales e intermedios. Considera que los intermedios son aquellos que se dan a las empresas los cuales se complementan con los productos, como las movilidades, comunicaciones, servicios bancarios, mientras que los servicios finales son los que se brindan al consumidor final.

Así mismo podemos citar otras clasificaciones enunciadas por BROWNIG Y SINGELMANN, los cuales asignan diferentes criterios a los productos según su destino y su prestación los cuales pueden ser: Servicios de distribución, el contacto entre el productor y los consumidores, ejemplo, el transporte; servicio de producción, prestación bancaria, servicios personales, destinados a las personas, ejemplo: restaurantes. (Browning, 1987)

### 2.2.8.1. *Características de los servicios.*

Es necesario comprender como gestionan las empresas, por lo que tenemos que precisar, particularmente los que distan de los mercados.

- a) ***Intangible.***- No es un bien material, no lo podemos probar si fuera una experiencia pasada, por ejemplo, si necesitamos un corte en la peluquería, no tenemos idea como quedará nuestro corte antes de ir a la peluquería, solo lo sabremos después del corte y si estamos conforme con el corte para poder definir nuestra satisfacción, el cual se dará como resultado intangible del servicio, así como otras peculiaridades de ellos: no se transmite su propiedad, no se patentan, no se pueden almacenar, no son retornables, se puede devolver el dinero si no se está conforme con el servicio, pero no se puede volver a pasar el mismo momento de la prestación del servicio. (Zeithaml, 1988).
  
- b) ***Variabilidad / Heterogeneidad.*** - El factor humano es tan cambiante que los servicios podrán ser observado de distintas formas, diferenciándose de uno a otro entre los clientes y sus momentos, estos se diferencian de los productos no se altera tiene un mismo proceso en su producción, lo cual da como resultado una complicada comparación y apreciación en su precio y la calidad del servicio. Un profesor dará sus clases según los procedimientos ya establecidos, pero si el mismo docente está mal de salud o anímicamente mal ineludiblemente tendremos variación en su enseñanza.
  
- c) ***Inseparabilidad de producción y consumo.*** -Los productos tangibles son procesados, distribuidos y posteriormente consumidos por el consumidor final. Tienen simultaneidad, sin embargo, una empresa aérea no puede ofrecer servicios sino tiene pasajeros, la calidad del servicio.

### **2.2.9. Enfoque basado en el producto.**

Se define la calidad en función de una variable específica y medible.

### **2.2.10. *La conformidad del comprador como meta.***

Es una definición enfocada desde el exterior de la empresa siendo muy sensible para cualquier modificación en el entorno, ya que las características de los clientes se darán cuenta estarsiemprealertaadichos cambios.

### **2.2.11. *Calidad como ventaja competitiva.***

Llevar a cabo correctamente generara una ventaja competitiva para la misma empresa, con efectos positivos sobre las ventas, ventajas competitivas externas o de diferenciación, reduciendo de esta forma los costes a largo plazo. (Garvin, 1988)

Según Garvin, existe una relación calidad – ventas, siguiendo las dimensiones características confiabilidad.

Todo trabajo de investigación aprobado y confiable usa una base metodológica indicando que herramienta empleará, asegurando su confiabilidad, asi como los indicadores utilizados en dicho trabajo, de esta forma podrá tener un documento esquematizado y ordenado.

Según Benjamín, todo proyecto de investigación para ser aprobado debe contar con una base metodológica lo cual indica las herramientas empleadas durante su etapa de ejecución, así como los datos e instrumentos empleados y cuales fueron descartados, a fin de poder organizar la información.



Todo trabajo de investigación parte de un proyecto, el cual tendrá como insumo principal la metodología a ser usada, de esta forma tendremos la confiabilidad y validez de nuestro producto, teniendo en cuenta a quien y en qué momento se utilizan dichas instrucciones a fin de tener un documento organizado según los procedimientos establecidos.

### ***2.2.12. Gestión de la calidad (TQM).***

Cuando hablamos de calidad en control de calidad, estamos hablando de diseñar, fabricar y vender productos con una calidad que satisfaga realmente al consumidor cuando la use. (James P, 1997)

Gestión de calidad total es un conjunto de actividades sistemáticas conducidas a través de toda la organización para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos de la compañía, así como para proveer productos y servicios con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes, en el tiempo y al precio apropiado.(Deming W. E., 1989)

#### ***2.2.12.1. Gestión.***

Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz. (Deming W. E., 1989)

Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados.(Deming W. E., 1989)

#### ***2.2.12.2. Planificación.***

Individualizar los problemas, recopilando datos, evaluando las relaciones causa raíz y ver las posibles soluciones.(Deming W. E., 1989)

### ***2.2.12.3. Control.***

Se refiere ceñirse estrictamente a lo establecido en su plan de actividades. (Deming W. E., 1989)

### ***2.2.12.4. Organización.***

Es la disposición, arreglo u orden de las cosas para que funcionen. Organizar es establecer procesos, sujetando a reglas el número, orden, armonía y dependencia de las partes que componen un todo. (Deming W. E., 1989)

### ***2.2.12.5. Dirección.***

Puede ser una persona o departamento que tenga la responsabilidad de dirigir y controlar los procesos de implantación y mantenimiento del programa de calidad (Deming W. E., 1989)

## ***2.2.13. Herramientas de la Gestión de Calidad.***

### **a) Diagrama de flujo.**

Representa la secuencia de pasos a seguir con el objeto de conseguir un resultado, siguiendo una secuencia de actividades que se relacionan entre un conjunto de símbolos, esto tiene como meta ordenar los procesos a fin de ser empleado individualmente, siendo mucho más proactivo que se emplee en forma conjunta a fin de tener un mejor resultado. (Peña Sanchez de Rivera, 1999)

**b) Diagrama de causa - efecto.**

Es como una espina dorsal donde salen todas las costillas que serían los problemas, los cuales están relacionados con la calidad, identificando su causas y efectos lo cual nos permite poder identificar mejor y tener una mejor visión del problema y su solución.

**c) Histograma.**

Es la representación de un esquema de un problema, brindándonos valores respecto a las medidas, empleando el histograma podemos identificar claramente la distribución de los resultados sobre la población que observaríamos plasmada en una tabla numérica recogidas como resultado de un proceso.

**d) Diagrama de Árbol.**

El diagrama de árbol permite identificar paso a paso, el proceso generador de ideas del problema más general hasta el más específico, el árbol crece con dos ramas que se conectan con los elementos de menor nivel, con el objeto de crear nuevas ramas, de forma que al final tengamos un gran árbol con muchas ramas.

**e) Matriz de Priorización.**

Se puede considerar que la presente matriz es el resultado de la unión de dos metodologías.

**f) Diagrama de flechas.**

Nos permite identificar la secuencia de actividades de un determinado proyecto o proceso, siendo el tiempo para ambos el mismo, optimizando el tiempo, en el presente diagrama destacan las técnicas de PERT y CPM creando un camino crítico (tiempo y distancia), determinado los principales puntos donde pueden presentarse problemas conflictos durante el desarrollo del proyecto.(Deming W. E., 1989)

**g) Diagrama de proceso de decisiones.**

Su objetivo es identificar y eliminar todos los problemas posibles que puedan presentarse durante el desarrollo del trabajo, así como la implantación de soluciones, empleando una lista de chequeo y de esta forma evitar posibles problemas a fin de estar preparado y dar respuesta cuando se presenten.(Deming W. E., 1989)

**h) Método de Taguchi.**

El concepto de calidad está relacionado a los productos y procesos y los costes de no calidad, siendo rechazados por la sociedad al no cumplir con los estándares de calidad, Taguchi se apoya en el concepto de mejora continua (kaisen).(Fernanda & Camacho, 2018)(Evans, 2000)

**2.2.14. Gestión de la calidad total (TQM.)**

La gestión es un cúmulo de acciones articuladas de una Institución, las cuales son dinámicas y flexibles que buscan logros objetivos educacionales a nivel nacional e internacional. Es entonces que la tarea de los directivos consiste en establecer condiciones para que los objetivos futuros se concreten, teniendo en cuenta la realidad y lo que se quiere lograr para el futuro.(Amez E, 2017)

### **2.2.15. Cliente.**

El cliente es un ser humano que ha adoptado de manera momentánea un rol, el de comprador y/o usuario de un determinado producto o servicio, que de alguna manera satisface una necesidad suya. (Rios R, 2016)

### **2.2.16. Atención al cliente.**

Es el principal enfoque de toda empresa, y que por el cliente se implementa el S.G.C, con la finalidad de satisfacer todas sus necesidades presentes y futuras.

### **2.2.17. Orientación al cliente.**

Es la clave prioritaria o mejor dicho el principio de toda empresa, el de mantener debidamente informado al cliente, ello conlleva a aplicar estrategias comerciales gestión por procesos, mejora continua, aplicación de tecnología y por ende la GC, el cual considera a los clientes como el eje de la actividad empresarial.

## **2.3. Marco conceptual**

**Agente Acreditado.** - Persona jurídica que cumple con los requisitos descritos en la presente regulación y demás normativa aplicable, luego de haber culminado en forma satisfactoria el proceso de certificación, ha obtenido la Conformidad de Operación otorgada por la Dirección General de Aeronáutica Civil. (MTC, DGAC, 2018)

**Carga.** - Todos los bienes que se transporten en una aeronave, excepto el correo, los artículos de aprovisionamiento, los artículos de servicios en vuelo y el equipaje. (*RAP 65 Capítulo A Generalidades*, 2010)

**Control de los procesos.** Es controlar un proceso quiere decir asegurar que de manera continuada los resultados son previsibles y aceptables.(Velasco J, 2010).

**Derecho de autor.** Elemento de propiedad intelectual que se refiere a una pieza musical, pieza de arte o producto escrito. (Pierre A, 2016).

**Dimensiones de la calidad de un servicio.** Son los factores que utilizan los consumidores para valorar localidad de un servicio. (Miranda G, Chamorro M, Rubio L., 2012)

**Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC.** Es la entidad encargada de ejercer autoridad aeronáutica civil del Perú, siendo competente para aprobar y modificar las regulaciones aeronáuticas del Perú – RAP.

**Entrega.** Es un viaje internacional, el punto en el que la responsabilidad por los bienes se traslada del exportador al importador.(Pierre A, 2016).

**Guía aérea.** Un conocimiento de embarque usado para el transporte por aire, local o internacionalmente.(Pierre A, 2016).

**Lista de clientes.** La lista de clientes a los que el agente o distribuidor vende los productos del principal.(Pierre A, 2016).

**Organización de Aviación de Aeronáutica Civil – OACI.**Es un organismo especializado de la ONU, creado por los Estados en 1944 para ejercer la administración y velar por la aplicación del Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago). (Oaci, 2019)

**Procedimiento.** Desarrollo secuencial o narrativo de actividades con un objetivo, que incluye por lo menos la referencia de la persona responsable de realizar y controlar estas actividades, así como los registros que evidencian el cumplimiento objetivo. (MTC, DGAC, 2018)

**Servicios de agentes de carga aérea.** Son los que proporcionan el vínculo entre expedidores de carga aérea y consignatarios en el destino. Las agencias de transportes contratan a transportistas aéreos, consolidan embargues, compran espacios en vuelos coordinan necesidades de transporte. (Pierre A, 2016).

### **III. HIPOTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General.**

La gestión de la calidad SI influyen significativamente en los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

##### **3.1.1. Hipótesis específica.**

**HE1.** Las principales características de la gestión de calidad SI influyen en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

**HE2.** Los principales objetivos la gestión de calidad SI influyen en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

**HE3.** Los beneficios en la gestión de calidad SI influyen en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

##### **3.1.2. Identificación de las variables.**

Variable independiente : Influencia de gestión de calidad

Variable dependiente : Beneficios.



## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipode investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación: cuantitativa - cualitativa (mixta).

**Cuantitativa:** Es cuantitativo en el sentido que la variable independiente se somete a ser calificada con un valor numérico reflejado en cuadros estadísticos e instrumentos de medición.

**Cualitativa:** Es cualitativo en el sentido que el investigador a través de la observación tiene como meta conseguir información que nos ayude a lograr alcanzar calidad del comportamiento humano.

La denominaremos marcadores al comportamiento de la conducta. Estar motivado es el resultado de un comportamiento psicológico y estos psicológicos son el resultado de nuestro actuar y una vez reducido dicho impulso nuestro accionar cambia y en algunos casos de forma inconsciente.

La investigación cualitativa nace con la aplicación en el terreno de los temas comerciales eslabonado con técnicas de las ciencias sociales, específicamente de la sociología y psicología.(Es, Qué, La, & Cualitativa, n.d.)

No siempre las personas están dispuestas a poder comentar libremente sin embargo nos podemos valer de ciertas herramientas para conseguir la información necesaria.

El propósito del análisis cualitativo es investigar sobre determinadas materias que no se conoce, así como las necesidades, problemática, forma de comunicación entre el consumidor y el comprador de un beneficio o prestación, lo que nos permite obtener con mayor fondo el problema investigado.(Robbins & Coulter, 2010)

## 4.2. Nivel de investigación

**Descriptivo:** Es descriptivo porque el objetivo es examinar las variables (influencia de la gestión de calidad y sus beneficios), a través del análisis descriptivo y registrar la información que se recaba a través de encuestas con respecto a un contexto particular (5 Mypes en estudio).

## 4.3. Diseño de investigación

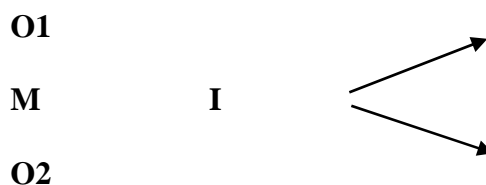
El diseño utilizado posteriormente proporciona la base de referencia de la estructura a fin de poder percibir y ahondar en los resultados conseguidos del tipo cuantitativo, se estima que esta metodología es la menos usada a la fecha, estimándose que la conducta predominante será el empleo del orden cuantitativo – cualitativo. (Pino, 2008)

**Descriptivo**, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.

**Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.

Será **no experimental, correlacional**. Dice: “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Alonso, L. Y., & Hernández, P., 2006)

Ideograma:



**Dónde:**

- O1 = Análisis de la inestable I: Gestión de calidad
- M = Modelo
- O2 = Análisis de la inestableII: atención al cliente
- I = Influjo de la variable misión de eficacia con los bienes.

**4.4. Universo/Población y muestra**

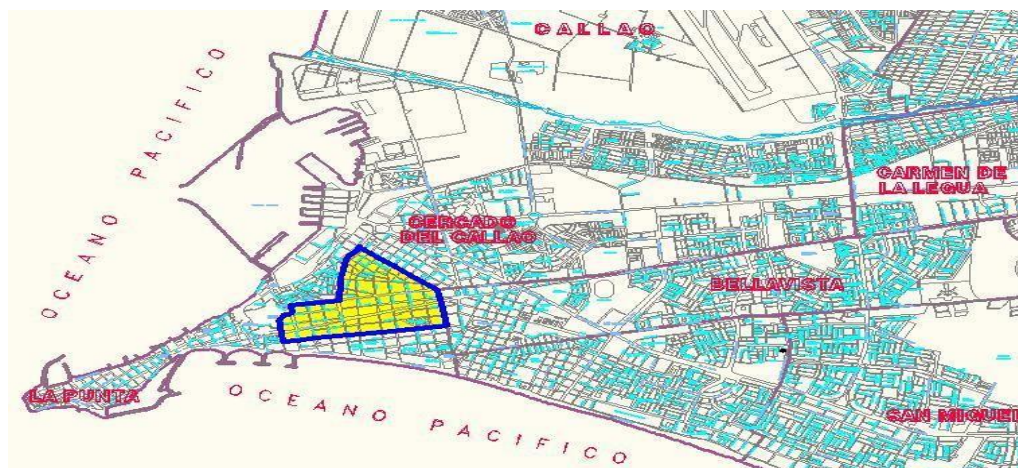
**4.4.1. Población.**

Según los propósitos de investigación el universo estará conformado por 05 empresas del sector servicio – rubra carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

**4.4.2. Muestra.**

Como muestra de la investigación se considera todos los elementos de la población por ser una población muy pequeña. Para el estudio se consideró el mismo número de la población, es decir a 05 Mypes del sector servicio - rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

**4.4.2.1. Área Geográfica del Estudio.**



#### **4.4.3. Criterio de inclusión.**

El trabajo consiste en analizar 5 empresas sector servicios – rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018, que sean Mypes.

#### **4.4.4. Criterios de exclusión.**

Aquellas empresas de servicio de carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao que sus constituciones de empresa estén por encima de las pequeñas y micro empresas no se tomaron en cuenta.

### **4.5. Operacionalización de las variables / Definición**

#### **4.5.1. Enunciación de las variables.**

##### **Influencia de la Gestión de la calidad y sus beneficios.**

La gestión en calidad busca que la atención del servicio sea buena como aquel que se ofrece en el mercado, sean valorados por sus clientes, así como la valoración de bienes y sus beneficios a las empresas (Deming W. E., 1989)

#### 4.6. Operacionalización de las Variables y los indicadores.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Influencia de la Gestión de calidad</b>	La gestión en calidad busca que la atención del servicio sea buena como aquel que se ofrece en el mercado, sean valorados por sus clientes, así como la valoración de bienes y sus beneficios a las empresas.	<b>Características de los representantes de la empresas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Edad</li> <li>2) Sexo</li> <li>3) Nivel de educación</li> <li>4) Funcionarios</li> <li>5) Nro. trabajadores</li> <li>6) Grado de Parentesco</li> <li>7) Formalización de la empresa.</li> <li>8) Tipo de constitución de la empresa.</li> <li>9) Procesos de Gestión de calidad.</li> <li>10) Aplica procesos de Gestión de calidad en sus servicios?</li> </ol>	<b>Razón:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 a 30</li> <li>• 31 a 40</li> <li>• 41 a más</li> <li>• Femenino</li> <li>• Masculino</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Universitaria</li> <li>• Maestría</li> <li>• Dueños de la empresa</li> <li>• 1 a 3</li> <li>• 4 a 6</li> <li>• Familiares</li> <li>• No Familiares</li> <li>• Familiares y no fam.</li> <li>• Empresas formales</li> <li>• Personería jurídica</li> </ul>
<b>y sus beneficios</b>	Son logros obtenidos como mayor lista de clientes, generara mayor eficiencia, maximiza la eficiencia en aplicación de sus procesos.	<b>Características de las Mypes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aplica procesos G.C. para mejorar sus servicios?</li> <li>2) Aplica herramientas de gestión de calidad en su negocio?</li> <li>3) Aplica procesos de calidad en la aceptación de la carga?</li> </ol>	Los empresarios conocen los procesos de gestión de calidad, pero no todos los aplican o los tienen implementados en sus empresas.
		<b>La influencia de la gestión de calidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Capacita a su personal en los procesos de gestión?</li> <li>2) La capacitación es una inversión o gasto?</li> <li>3) Con el servicio de calidad al cliente retornara a su empresa?</li> </ol>	Los empresarios consideran que en algunos casos concederán que la capacitación les podría ser útil y en otros lo consideran que solo les genera gasto.

## **4.7. Técnicas e instrumentos**

### **4.7.1 Técnicas.**

Se utilizaron las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

### **4.7.2. Instrumentos.**

Con la finalidad de recoger datos de las Mypes seleccionadas como fuente de investigación, se elaboró un cuestionario estructurado de 16 preguntas presentado en una encuesta.

## **4.8. Plan de análisis**

Se aplicó el análisis descriptivo, empleando las herramientas informáticas de Windows 8 y Excel.

#### 4.9. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad y sus beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la provincia constitucional del Callao, 2018</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>¿Determinar las principales características de la influencia de la gestión de calidad y sus beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea provincia constitucional del Callao, 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar las características de los <b>representantes</b> de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la provincia constitucional del Callao, 2018</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la provincia constitucional del Callao, 2018.</p> <p>Determinar las principales características su influencia en la aplicación de la gestión de calidad y sus beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la provincia constitucional del Callao, 2018.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Influencia en la Gestión de Calidad.</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Beneficios</p>	<p><b>Hipótesis general HG:</b></p> <p>La Gestión de calidad influye significativamente en los beneficios en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la provincia constitucional del Callao, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas HE</b></p> <p><b>HE1</b> Las principales características de la gestión de calidad si influyen en la micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018</p> <p><b>HE2</b> Los principales objetivos la gestión de calidad si influyen en las micro y pequeña empresa del sector servicio - rubro carga aérea en la provincia constitucional del Callao, 2018</p> <p><b>HE3</b> Los beneficios en la gestión de calidad si influyen en las micro y pequeña empresa del sector servicio - rubro carga aérea en la provincia constitucional del Callao, 2018.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El tipo de investigación será cuantitativo-cualitativo (mixta).</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>El nivel de investigación será descriptivo.</p> <p><b>Diseño de la investigación.</b></p> <p><b>No experimental</b>, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p> <p><b>Descriptivo</b>, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.</p> <p><b>Transversal:</b> Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.</p> <p><b>Correlacional.</b> Conoce la relacional entre dos variables.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos.</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población de nuestro estudio estará conformada por un total de 05 Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Estará integrada por 05 empresas de carga aérea, siendo el 100% del objetivo</p> <p>• Descriptivo, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.</p>

#### **4.10. Principios éticos**

A través del presente trabajo, se da fe de haber realizado el compromiso del proyecto de investigación de forma transparente en forma individual y manteniendo la consistencia del esquema de redacción y ejecución propuesto por la universidad, como autor de la presente, doy mi compromiso y consentimiento para que el público interesado pueda aplicar las herramientas e implementarlas en su beneficio y contribuir con la sociedad brindando un mejor servicio.

No se pretende afectar a las personas o empresas, ni mucho menos publicar algunos elementos que no se encuentren dentro de su aprobación y que fuera expresado con su consentimiento expreso, la fuente de la presente investigación nos permitió conocer la realidad y en tal sentido solo obramos con justicia y transparencia.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1: Características de los representantes de las micros y pequeñas empresas, sector servicio – rublo carga aérea, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

#### *Edad del representante*

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Válido	20 a 30 años de edad	2	45.0%	45.0%
	31 40 años de edad	2	45.0%	45.0%
	41 años a más	1	10.0%	10.0%
	Total	5	100.0%	100.0%

#### **Genero**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Válido	Femenino	3	70.0%	70.0%
	Masculino	2	30.0%	30.0%
	Total	5	100.0%	100.0%

#### **Grado de instrucción**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Efectivo	Maestría	1	10.0%	10.0%
	Graduada	1	10.0%	10.0%
	Secundaria	3	80.0%	80.0%
	Total	5	100.0%	100.0%

#### **Cargo que desempeñan**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Legítimo Empresario	5	100.0%	100.0%	100.0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro carga aérea

en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

**Tabla 2: Características de las micros y pequeñas empresas, sector servicio – rubro carga aérea, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.**

**Numero de operarios**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Efectivo 4 a 6 recursos humanos	3	70.0%	70.0%	70.0%
Efectivo 1 a 3 recursos humanos	2	30.0%	30.0%	30.0%
Total	5	100.0%	100.0%	

**Sujetos que trabajan en la compañía**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Familiares	2	30.0%	30%	30.0%
No familiares	1	20.0%	20%	20.0%
Válido Familiares y no familiares	2	50.0%	50.0%	50.0%
Total	10	100.0%	100.0%	

**Formalización de la empresa**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Legal Formal	5	100%	100%	100%

**Tipo de constitución institucional**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Efectivo Personal Jurídica	10	100.0%	100.0%	100.0%
Efectivo Persona natural	0	0.0%	0.0%	
Total	10	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

**Tabla 3: La influencia de la gestión de calidad y sus beneficios en las Mypes, rubro servicios - rubro carga aérea, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.**

**Conoce los procesos de Gestión de calidad**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Variable	Si	5	100.0%	100.0%	100.0%
	No	0	0.0%	0.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	

**Aplica procesos de gestión de calidad, en sus servicios**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Emplea	60	60.0%	60.0%	60.0%
	No emplea	40	40.0%	40.0%	
	General	10	100.0%	100.0%	

**Aplica procesos de gestión de calidad, para mejorar sus servicios**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Si aplica	5	100.0%	100.0%	100.0%
	No aplica	0	0.0%	0.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	

**Aplica gestión de calidad en su negocio, para mejorar sus servicios**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Si	60	60.0%	60.0%	60.0%
	No	40	40.0%	40.0%	40.0%
	Total	5	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro carga aérea en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

**Aplica procesos de calidad en la aceptación de la carga o no es necesario.**

		Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Válido	Si Aplica	60	60.0%	60.0%	60.0%
	No aplica	40	40.0%	40.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	

**Al capacitar a su personal mejoran los procesos de G.C.**

		Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Legal	Si	100	100.0%	100.0%	100.0%
	No emplea	00	0.0%	0.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	

**La capacitación al personal es una inversión o un despilfarro.**

		Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Válido	Inversión	40	40.0%	40.0%	40.0%
	Despilfarro	60	60.0%	60.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	

**Al brindarle un servicio de calidad al cliente, el retornara a su empresa**

		Periodicid ad	Rel ación	Partici pación válido	Relaci ón acumulado
Legal	Si	100	100%	100%	100%
	No	0	0.0%	0.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro carga aérea de la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

## 5.2. Análisis de los resultados.

### Tabla 1

Referente a las características de los representantes de las micros y pequeñas empresas, sector servicio – rublo carga aérea, en la provincia constitucional del Callao, 2018.

**La edad** de 20 a 30 años corresponde a un 45%, de 31 a 40 años corresponde a un 45% y mayores a 41 años corresponde a un 10% de los entrevistados. Los resultados encontrados por Zevallos (2017) coinciden donde los representantes tiene entre 20 y 30 años, arrojando un 45%, estos resultados contrapuestos con(Apolaya D, 2016) el resultado arroja que tienen entre 31 a 40 años y (Estrada F, 2017) arroja que tienen entre 33 a 41 años. Esto explica que la mayoría de micro empresas está constituida por personas de 31 años.

**Género** es el 60.0% de los representantes son de género femenino y el 40 % son masculino. Esto demuestra que en su mayoría los representantes de las empresas son del género femenino.

**Grado de instrucción** se consigue el siguiente resultado el 80.0% de los representantes tienen grado de instrucción secundaria, un 10.0% tienen grado de instrucción universitaria y un 10% tiene maestría. Contrastado con (Higinio A, 2016) señala que el 80 % tiene estudios secundarios, (Bacarres M, 2017) señala que un 10% solo tiene estudios universitarios, y (Miranda L, 2016) determina que el mayor porcentaje solo tiene secundaria completa. Esto determina que la mayoría de los que manejan a las empresas están dirigidos por personal con estudios secundarios, lo cual no cuentan con la experiencia y capacidad para dirigir una empresa.

**Cargo que desempeñan** se constató que el 100.0% de los representantes son los dueños de las empresas. Luego del contraste con diferentes trabajos se llega a la conclusión que las empresas pueden ser manejadas por los mismos dueños de las empresas.

## Tabla 2

**Cantidad de trabajadores** es el 70.0% de las empresas tienen entre 4 a 6 trabajadores y el 30.0% tienen entre 1 a 3 trabajadores, Zevallos (2017) coincide que el número de trabajadores es de uno a tres, (Apolaya D, 2016) dice que tienen de más de cuatro trabajadores, esto coincide con lo señalado por Castañeda (2018) ya que los representantes de las Mypes indicaron que el 100% tienen de uno a cinco trabajadores. Estos resultados demuestran que las empresas pueden tener de uno a tres trabajadores, pero no exceden a diez o más trabajadores.

**Grado de consanguinidad** de las personas que trabajan en la empresa se indicó lo siguiente, El 30% de las empresas tienen entre sus trabajadores a familiares, 20.0% tienen trabajadores no familiares y 50.0% son trabajadores familiares y no familiares. Medina (2016) dice que el 50% tiene por finalidad dar trabajo a su familia, (Abanto C, 2016) manifiesta que el 50% son familiares. Con esto podemos inferir que en las empresas puede haber trabajadores con grado de consanguinidad como también trabajadores que no tienen parentesco familiar.

**Formalización** de las empresas lo cuales indicaron que estas están al 100.0% de las empresas están formalizadas. Zevallos (2016), señala que están constituidas y tienen por objeto generar ganancias, al igual que Miranda son constituidas para generar ganancias. Con estos resultados expresan que las empresas tienen como objetivo constituirse formalmente para generar ingresos económicos.

**Personería jurídica** los cuales representan el 100.0% de las empresas está constituida empresarial con personería jurídica. Zevallos (2016), señala que al estar constituidas tienen un representante y tienen por objeto generar ganancias, al igual que Miranda están debidamente constituidas. Con estos resultados expresan que las empresas tienen como objetivo constituirse formalmente.

### Tabla 3

Gestión de calidad indicando que El 100.0% de los empresarios conocen los procesos de gestión de calidad. Rosales (2017) manifiesta que el 100% conoce el termino gestión de calidad al igual que (Sánchez I, 2017) y (Germán R, 2018) que el 100% si conoce el término. En relación a los resultados concuerdan que algunos representantes de las empresas pueden implementar una gestión de calidad adecuada.

Aplican procesos de gestión de calidad en sus empresas teniendo como resultado que El 60.0% de las empresas aplican procesos de gestión de calidad mientras que el 40% a veces lo aplican. Rodríguez manifiesta que el 60% conoce los procesos de gestión y Castañeda (2018) señala que un 40% conoce algo de estas técnicas. Con estos resultados conocen algo de estos procesos modernos de gestión de calidad lo cual podrían implementarlo en sus trabajos mientras que otros pueden tener dificultad para su implementación.

Aplicando procesos les traería algún tipo de beneficio la respuesta fue que el 100.0% Los gerentes consideran que aplicando procesos de gestión de calidad los beneficiara. En este resultado nos señalan que cierto representante de las compañías puede aplicar una gestión de calidad adecuada y otros pueden no implementara por falta de información o conocimiento de los beneficios.

Aplican las herramientas de gestión el 60.0% Conoce las herramientas de gestión de calidad, mientras que el 40% no ha identificado las herramientas de gestión de calidad para su implementación.

Tienen la necesidad de aplicar procesos en sus trabajos consiguiendo que el 60.0% de las empresas consideran que es necesario aplicar procesos de calidad, mientras que el 40% no es necesario. Luego de analizado el resultado los representantes manifiestan que sus empresas tienen la urgente necesidad de implementar procesos de gestión, así como técnicas modernas de gestión de calidad.

La capacitación es fundamental por lo que consideraron el siguiente resultado el 100.0% de las empresas consideran que es necesario capacitar a su personal para mejorar



sus ingresos. Con el resultado podemos indicar que para la implementación de la capacitación en las empresas dentro de su organización tendrán cierta resistencia, pero con el tiempo comprobarán que les traerá mayores beneficios que pérdidas.

Invertir en capacitación o no realizarlo porque los les trae ningún beneficio consideraron lo siguiente El 40.0% de las empresas consideran que es una inversión al capacitar a su personal en procesos de calidad, mientras que el 60% considera que no es necesario. Usar esta herramienta les dará mejor resultados en el rendimiento de su personal. Concluyendo que los representantes de las compañías tendrán mejores resultados en el rendimiento de su personal.

Tienen la necesidad de mantener los vínculos comerciales con sus clientes consiguiendo del siguiente resultado El 100.0% les encantaría atender nuevamente a sus clientes brindándoles un servicio de calidad. La mayoría concuerda que esto contribuye a mejorar el negocio lo cual le da un mayor nivel de competitividad y rendimiento en el negocio, por lo cual la gestión de calidad es muy importante dentro de una compañía con esto mejorara la rentabilidad de las mypes.

La gestión de calidad ayudara a mejorar la rentabilidad de las empresas, en tal sentido podemos establecer con los resultados que aplicando la gestión de calidad beneficia a los empresarios a mejorar su rentabilidad en sus negocios.

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro carga aérea de la provincia constitucional del Callao, 2018, tiene entre 27 a 41 años, siendo un gran porcentaje mujeres y el grado de estudios superior universitario.

La mayoría de las micros y pequeñas empresas pertenecientes a este sector fueron creadas por sus familiares y mantienen entre sus trabajadores a familiares y personal no familiares.

Los representantes conocen el término gestión de calidad, pero no todos lo aplican a fin de optimizar sus procesos y ser más competitivos, de esta forma utilizara la herramienta de Gestión de calidad a fin de beneficiar a sus clientes.

### 6.2. Recomendaciones

Con la finalidad de asegurar y fomentar la calidad de los servicios recomendamos las capacitaciones gratuitas que ofrece el estado a través del Ministerio de la Producción como es la plataforma *online* del Kit Digital, [www.kitdigital.pe](http://www.kitdigital.pe), cuyo objetivo es brindar una variedad de herramientas, de gestión de calidad, servicios y cursos de aprendizaje sin costo por un alcance limitado, orientados al desarrollo de capacidades empresariales y digitales, en alianza con instituciones privadas, que le brindara :

#### **BENEFICIOS DEL KIT DIGITAL PARA LA MYPE**

- ✓ Presencia digital: visibilidad e institucionalidad.
- ✓ Administración online: eficiencia en gestión (reducción de costos y tiempos).
- ✓ Comercio electrónico: ampliación de mercado (local e internacional).
- ✓ Servicios financieros: facturación electrónica, intercambio de divisas y pago de entidades financieras online.
- ✓ Aprendizaje: desarrollo de conocimientos, habilidad y capacidades empresariales.
- ✓ Directorio Empresarial: generación de oportunidades de negocio.

Hoy día solamente el 7% de las empresas venden por Internet. Nadie puede seguir analfabeto en un mundo cada vez más digital. Por ello, la recomendación es fortalecer el acercamiento del empresariado peruano hacia la tecnología, para que puedan acceder con prontitud a nuevos mercados.

En tal sentido se debe implementarse a cabalidad los procesos en las empresas, a fin de cumplir los requisitos de gestión de calidad, una vez implementada no se tendrá problema ya que se ha establecido las bases sólidas de la empresa en relación a sus clientes internos y externos.

Ponerlo en marcha e implementarlo les traerá ventajas competitivas a todas empresas, ya que en la actualidad todas las empresas tienen que modernizarse y estar a la par con las exigencias del mercado moderno, de esta forma la implementación de los procesos de gestión de calidad les generara ventajas competitivas.

Al contar con un sistema implementado les permitirá gestionar, con calidad sus tareas sin ningún tipo de percance, y alcanzar los objetivos trazados de forma integral, y tener nuevas oportunidades de mejora, y les dará ventajas las cuales se verán reflejadas en el desempeño organizacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abanto, C. (2016). *Caracterización de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurants de la avenida Argentina del Distrito de Nuevo Chimbote, Año 2015. (Tesis de pregrado)*. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

Alonso, L. Y., & Hernández, P. (2006). *Ventajas competitivas de calidad*. Puebla, Mexico: Universidad de las Américas Puebla.

Amez, E. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agro exportadoras de mermelada de mango en Lima*. Lima.

Apolaya, D. (2016). *Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector transportes fluviales del distrito de Iquitos, Año 2016. (Tesis pregrado)*. Iquitos, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

Bacarres, M. (2017). *Caracterización de la gestión de la calidad y la formalización de las Mypes del sector servicio - rubro transporte interprovincial en la Provincia de Leoncio Prado, Año 2017. (Tesis pregrado)*. Tingo María, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

Campanella, J. (1992). *Principios de los costos de la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid.

Estrada, F. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicio rubro transporte terrestre en la provincia Leoncio Prado, Año 2017. (Tesis pregrado)*. Leoncio Prado, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

Evans, J. R. (2000). *Administración y control de calidad*. México: Thomson, Cuarta edición.

Germán, R. (2018). *Gestión bajo el enfoque del marketing en la micro y pequeñas empresas del sector servicio de transporte terrestre - rubro taxis del distrito de Trujillo, Año 2017 y propuesta de mejora. (Tesis de pregrado)*. Trujillo, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

Higinio, A. (2016). *Caracterización de la gestión de la 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 Huaraz, Año 2014. (Tesis Pre)*. Huaraz, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

James, P. (1997). *Calidad*.

Jiménez, M. (s.f.). *www.la historia de la publicidad.com*.

Llorens, F. J. (2005). *Calidad total : Fundamentos o implantación*. Madrid: Pirámide.

Miranda G, Chamorro M, Rubio L. (2012). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.

Miranda, L. (2016). *Caracterización de la gestión de la calidad del servicio y competitividad de las mypes del sector Transporte Terrestre en el Distrito de Juanjui, Año 2015-2016. (Tesis pregrado)*. Juanjui, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

Moreno-Luzón, M.D. Peris, F.J. y Gonzáles, T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos*. Madrid: Prentice may.

MTC, DGAC. (31 de Julio de 2018). RAP 109 Agentes Acreditados. *Regulación Aeronáutica Peruana*. Lima, Perú: El Peruano.

*Oaci*. (5 de Junio de 2019). Recuperado el 5 de Junio de 2019, de WWW.ICAO.INT:  
[https://www.icao.int/about-icao/Pages/ES/default\\_ES.aspx](https://www.icao.int/about-icao/Pages/ES/default_ES.aspx)

Peña Sánchez de Rivera, D. (1999). *Estadísticas, modelos y métodos: Fundamentos* (2.da ed.). Madrid: Alianza Universidad Textos.

Pierre, A. (2016). *Logística Internacional Administración de operaciones de comercio internacional*. México D.F.: Omega Martínez.

Rios, R. (2016). *Manual de servicio y atención al cliente*. Chile: Emprenden.

Robbins & Coulter. (2010). *Administración 10a ed* (10.da ed.). (IPAE, Ed.) Perú.

Sánchez, I. (2017). *Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las mype del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivo de la Provincia de Sullana, Año 2016. (Tesis pregrado)*. Sullana, Piura, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote - ULADECH.

Surge, B. p.-B. (2012). *Air Cargo World*. pp. 51-61.

Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad Mejora Continua y Sistemas de gestión Teórica y Práctica* (2.da. ed.). España: Ediciones Piramide.

**A  
N  
N  
E  
X  
O  
S**

## ANEXO 1

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DISTRIBUCIÓN  ACTIVIDAD	MES : ABRIL				MES: MAYO				MES: JUNIO				OBSERVACIONES
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				
Recolección de datos	X	X	X	X									
Validación de datos						X							
Aprobación de datos							X						
Ejecución del trabajo de campo					X	X							
Toma de encuestas							X	X					
Proceso de datos									X				
Observación e interpretación										X			
Presentación de resultados											X		
Sustentación del resultado												X	



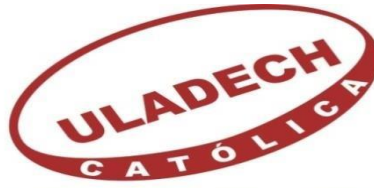
## ANEXO 2

### PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO S/.	TOTAL, S/.
<b>Equipos y material de escritorio</b>			
01 laptop	01	1800	1800
USB	03	30	90
CD	10	3	30
Papel Bon	2 millares	25	50
Lapiceros	10	1	10
Sup total			1980
<b>SERVICIOS</b>			
Impresiones	500	0.20	10
Fotocopias	1000	0.10	10
Internet	200	1.5	300
Sub total			320
Servicio de transporte	50	2.5	125
Lim – Chim- Lim	10	45	450
Sub total			575
<b>TOTAL</b>			<b>2,875.00</b>

## ANEXO 3

## ENCUESTA



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

Genero ( )                                      Edad                                      Domicilio ( )  
Mujer / Hombre                                      Recidencial / Urb. / Pj /AA.HH  
Estado Civil ( )                                      Educacion ( )  
Soltera(o), Casada(o), Conviviente, Viuda(o),      Maestria, Doctorado, Univerditario, Tecnico, Secundaria, Primaria.  
Dicorciada(o)

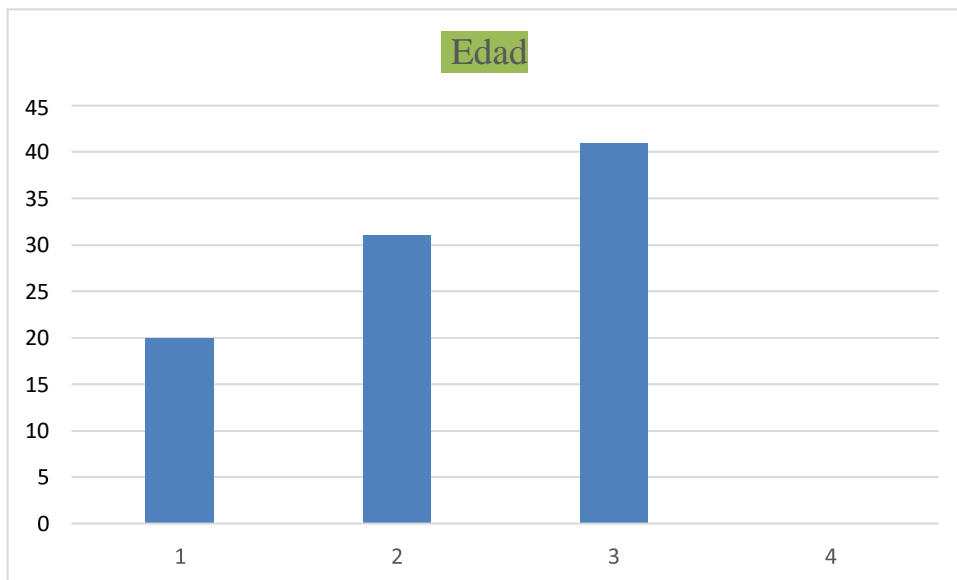
Nº	Preguntas	N	No	SA	V	D	C
		0	1	2	3	4	
1	¿A escuchado Ud. sobre los procesos de gestión de calidad?						
2	¿Aplica Ud. procesos de gestión de calidad para mejorar sus servicios?						
3	¿Considera que aplicando procesos de gestión de calidad lo beneficiaría?						
4	¿Conoce Ud. las bases para una buena administración de su negocio?						
5	¿Considera que, en el proceso de aceptación de carga aérea no es necesario aplicar procesos de calidad?						
6	¿Cree Ud. que al recibir capacitación en Gestión de calidad mejoraría sus procesos?						
7	¿Considera que el Estado deberían capacitar como hacer crecer a las empresas en gestión de calidad?						
8	¿La capacitación a su personal en calidad sería muy beneficioso para su empresa?.						
9	¿La capacitación y formación a su personal es un despilfarro en su empresa?						
10	¿Espera conseguir atender nuevamente a sus cliente?						

## ANEXO 4

**Figura 1.**

**Según año de los funcionarios.**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Válido	20 a 30 años de edad	2	45.0%	45.0%
	31 40 años de edad	2	45.0%	45.0%
	41 años a más	1	10.0%	10.0%
	Total	5	100.0%	100.0%



*Figura 1. Años de los funcionarios*

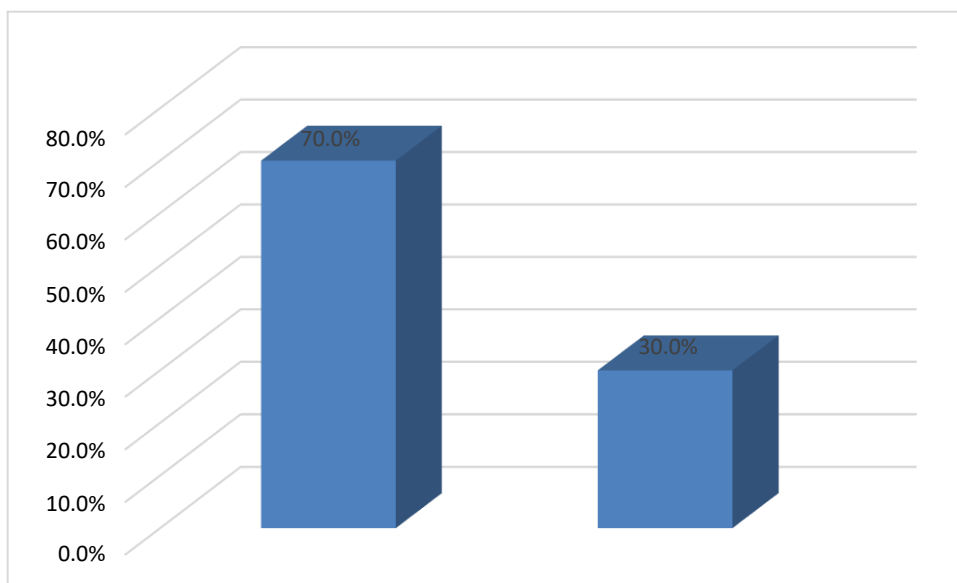
Comentario

El 45.0% tienen de 20 - 30, el 45.0% están entre 31 - 40, y un 10.0% tiene más de 41 años de edad.

**Figura 2.**

**Sexo por funcionarios.**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Válido	Femenino	3	70.0%	70.0%
	Masculino	2	30.0%	30.0%
	Total	5	100.0%	100.0%



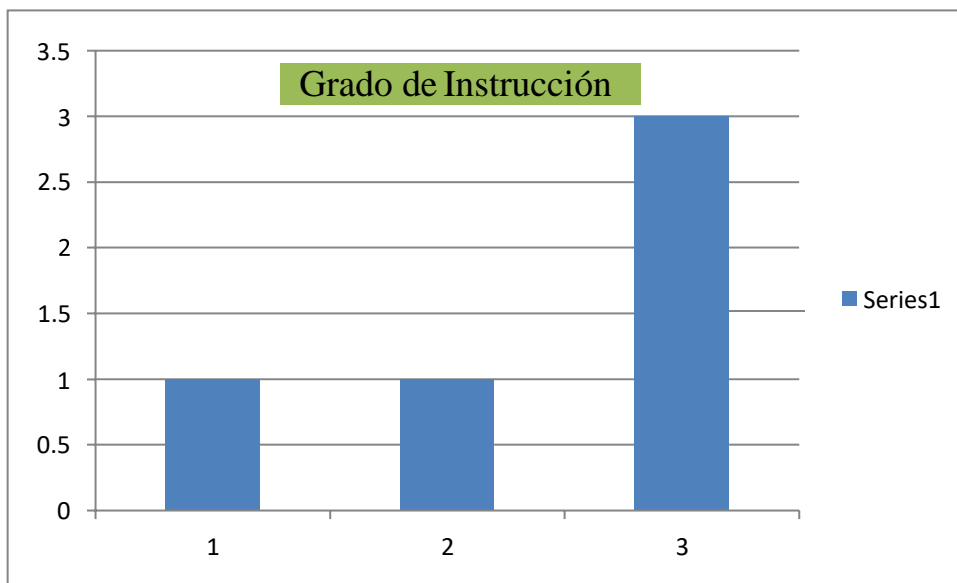
*Figura 2. Sexo de los funcionarios*

**Comentario**

Los entrevistados fueron un 60.0% mujeres, y el 40 % hombres.

**Figura 3: Grafico de barras por clase de educación recibida.**

		Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Efectivo	Maestría	1	10.0%	10.0%	10.0%
	Graduada	1	10.0%	10.0%	10.0%
	Secundaria	3	80.0%	80.0%	80.0%
	Total	5	100.0%	100.0%	



*Figura3. Clase de educación recibida*

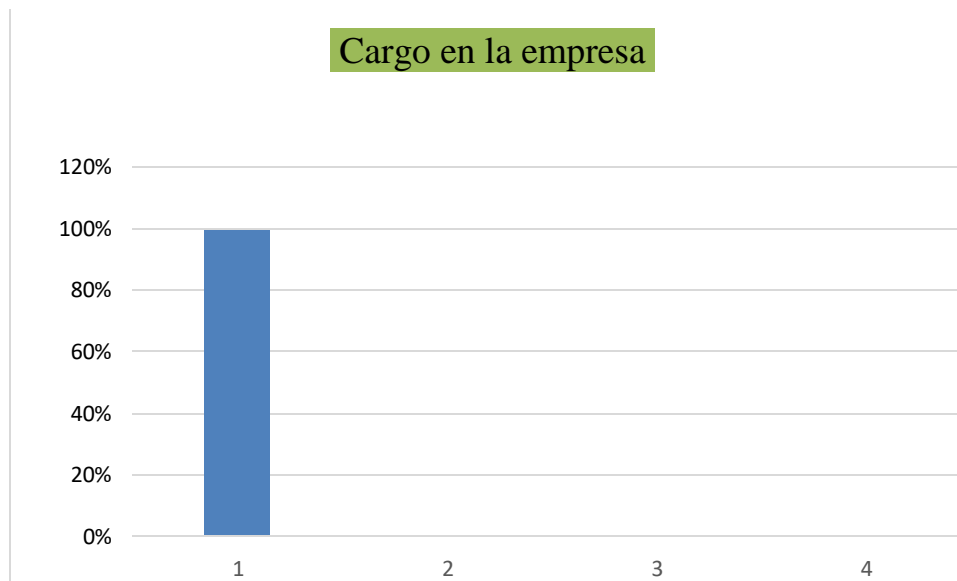
**Comentario**

El 80.0% tiene secundaria, un 10.0% preuniversitaria 10% tiene maestría.

**Figura 4.**

**Funcionario de la compañía**

		Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Legítimo	Empresario	5	100.0%	100.0%	100.0%



*Figura 4.* Funcionario de la compañía

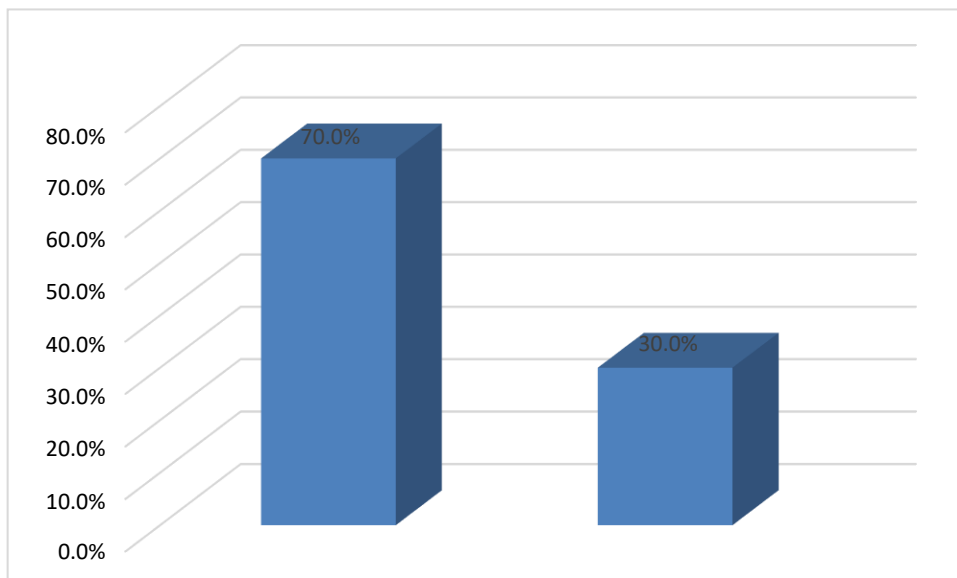
**Comentario**

El 100.0% son lo Gerentes los dueños de las compañías.

**Figura 5.**

**Numero de operarios**

	Periodicidad	Relación	Participación válido	Relación acumulado
Efectivo	4 a 6 recursos humanos	3	70.0%	70.0%
	1 a 3 recursos humanos	2	30.0%	30.0%
	Total	5	100.0%	100.0%



*Figura 5.* Numero de operarios

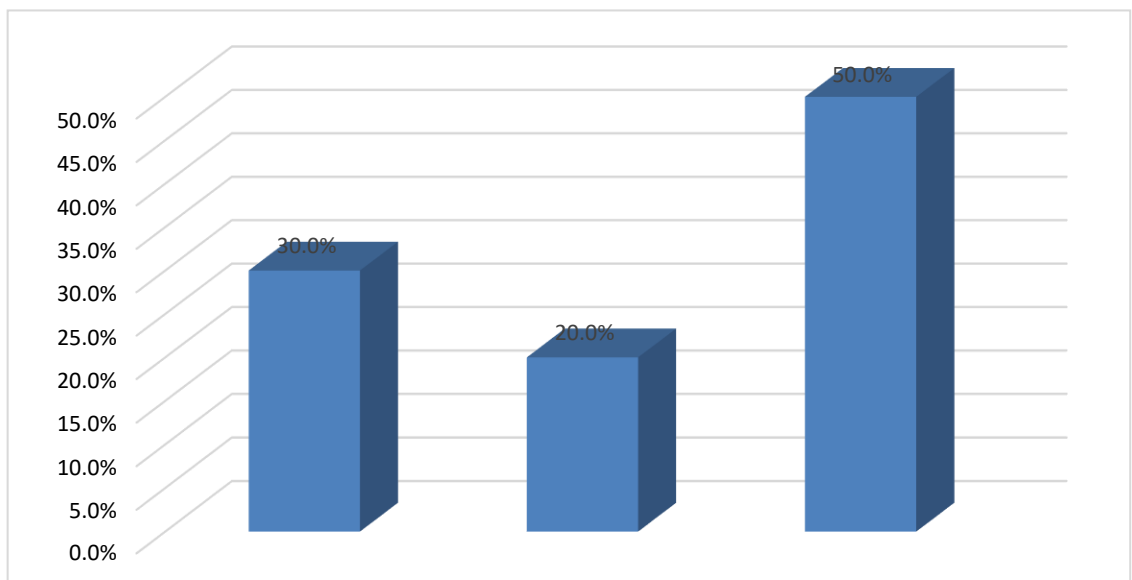
**Comentario**

El 70.0% tienen de 4 a 6 personales y el 30.0% tienen entre 1 a 3 trabajadores.

**Figura 6.**

**Sujetos que trabajan en la compañía**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Familiares	2	30.0%	30%	30.0%
	No familiares	1	20.0%	20%	20.0%
	Familiares y no familiares	2	50.0%	50.0%	50.0%
	Total	10	100.0%	100.0%	



*Figura 6.* Personas que trabajan en la empresa

**Interpretación**

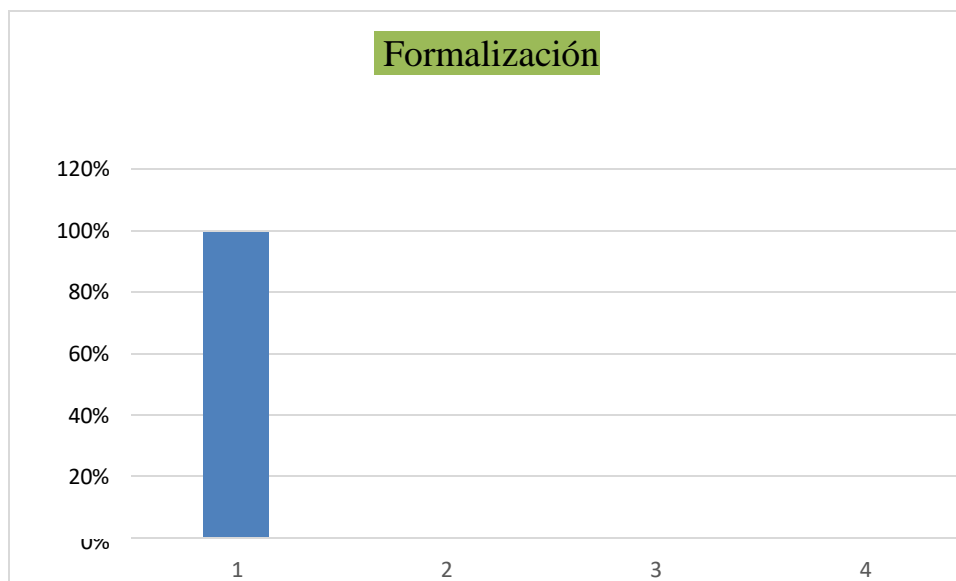
El 30% de las empresas tienen entre sus trabajadores a familiares, 20.0% tienen trabajadores no familiares y 50.0% son trabajadores familiares y no familiares.



**Figura 7.**

**Formalización de la empresa**

		Periodicidad	Relación	Participación válida	Relación acumulado
Legal	Formal	5	100%	100%	100%



*Figura 7.* Formalización de la empresa

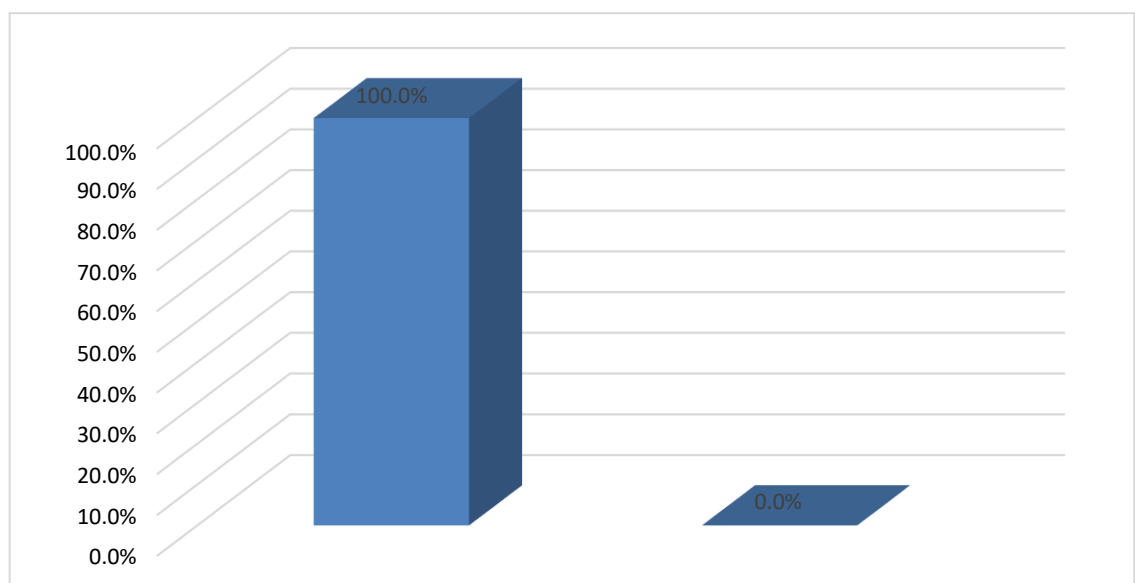
**Comentario**

Están las empresas están formalizadas al 100%.

**Figura 8.**

**Tipo de constitución institucional**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Efectivo	Personal Jurídica	10	100.0%	100.0%	100.0%
	Persona natural	0	0.0%	0.0%	
	Total	10	100.0%	100.0%	



*Figura 8.* Tipo de constitución institucional

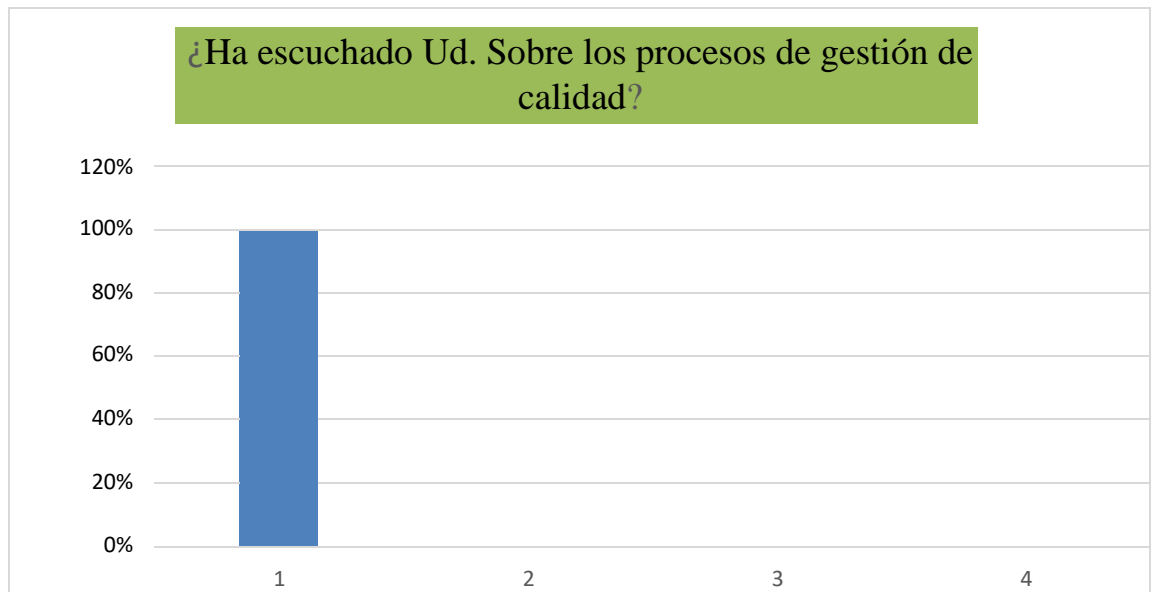
Comentario

El 100.0% de las empresas está constituida empresarial con personería jurídica.

**Figura 9**

**Estar al tanto de los procesos de Gestión de calidad**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Si	5	100.0%	100.0%	100.0%
	No	0	0.0%	0.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	



*Figura 9. Técnicas de GC*

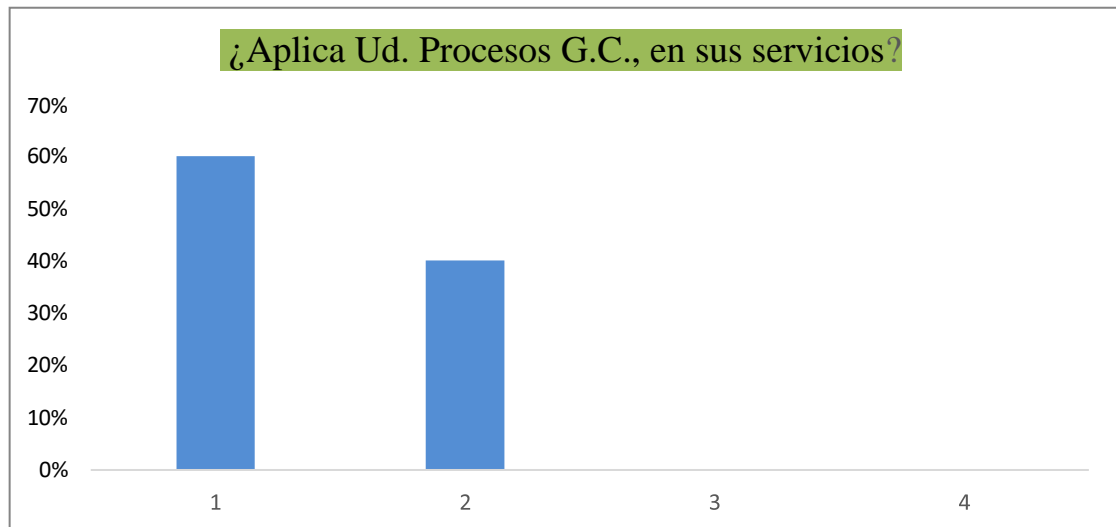
**Comentario**

Los funcionarios conocen al 100% los procesos de Gestión de calidad

**Figura 10**

**Aplica procesos de g.c., en sus servicios**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Emplea	60	60.0%	60.0%	60.0%
	No emplea	40	40.0%	40.0%	
	General	10	100.0%	100.0%	



*Figura 10.* Aplica procesos G.C.

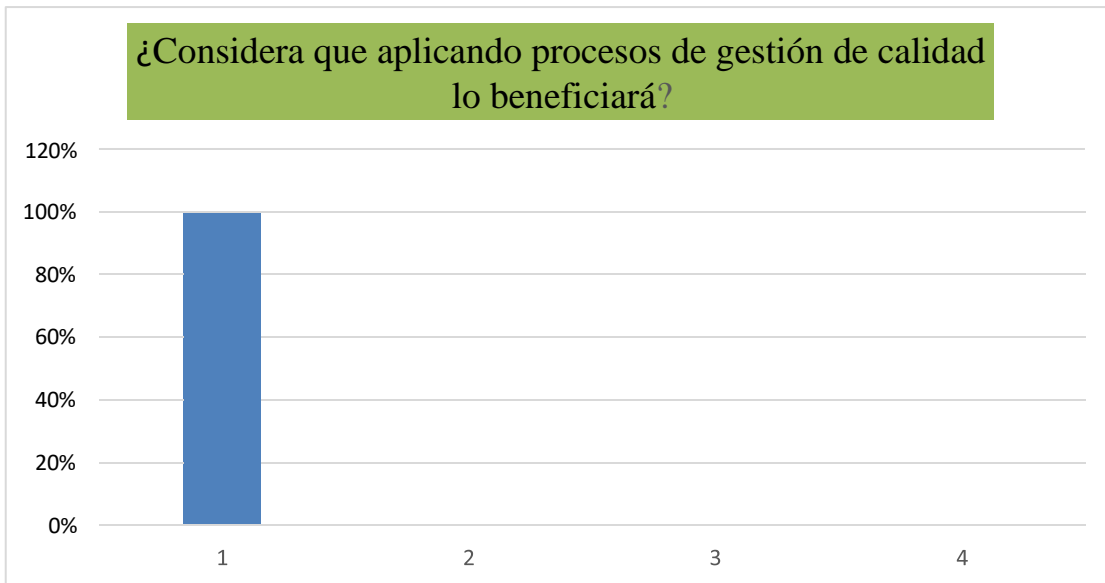
**Comentario**

Un 60.0% de las compañías aplican procesos de g.c. mientras que el 40% a veces lo aplican.

**Figura 11**

**Aplica procesos de gestión de calidad, para mejorar sus servicios**

	Periodicidad	Relación	Participación válida	Relación acumulado
Válido Si aplica	5	100.0%	100.0%	100.0%
No aplica	0	0.0%	0.0%	
Total	5	100.0%	100.0%	



*Figura 11.* Aplicar procesos de gestión de calidad da beneficios

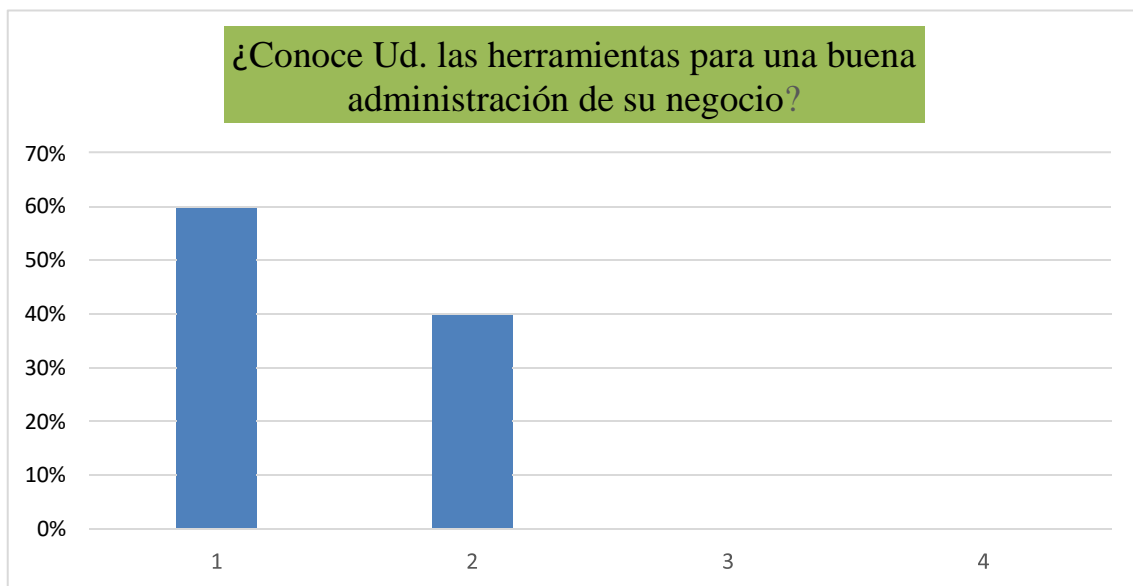
**Interpretación**

El 100.0% Los gerentes consideran que aplicando procesos de gestión de calidad los beneficiara.

**Figura 12**

**Aplica herramientas de gestión de calidad en su negocio, para mejorar sus servicios**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Si	60	60.0%	60.0%	60.0%
	No	40	40.0%	40.0%	40.0%
	Total	5	100.0%	100.0%	



*Figura 12.* Emplea los instrumentos de g.c, mejorara el negocio.

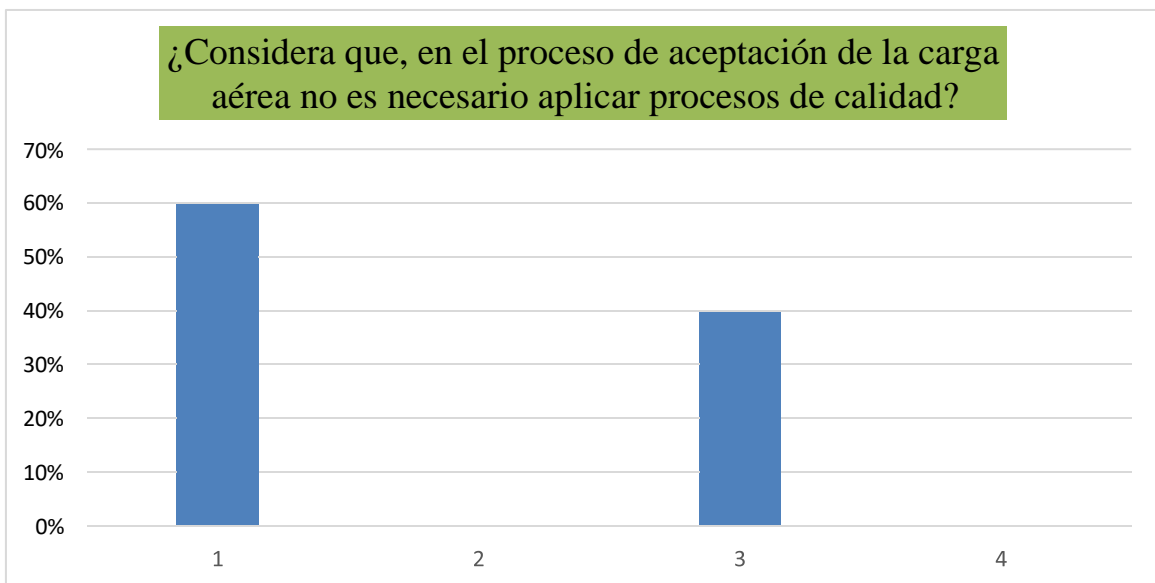
**Comentario**

El 60.0% Conoce los instrumentos de g.c., mientras que el 40% no ha identificado los instrumentos de g.c.

**Figura 13.**

**Aplica procesos de calidad en la aceptación de la carga o no es necesario.**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Si Aplica	60	60.0%	60.0%	60.0%
	No aplica	40	40.0%	40.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	



*Figura 13.* Considera, que el proceso de la aceptación de la carga aérea no es necesario

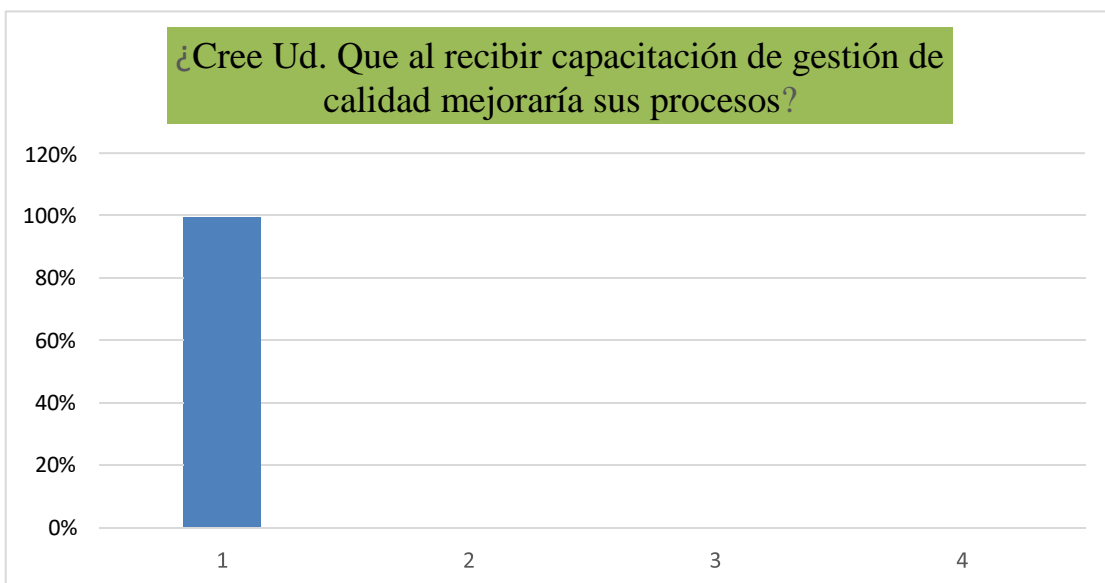
Comentario

Solo un 60% de las compañías consideran necesario aplicar procesos de calidad, mientras que el 40% no es necesario.

**Figura 14.**

**Al capacitar a su personal mejoran los procesos de G.C.**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Legal	Si	100	100.0%	100.0%	100.0%
	No emplea	00	0.0%	0.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	



*Figura 14.* Capacita a su personal en g.c.

**Comentario**

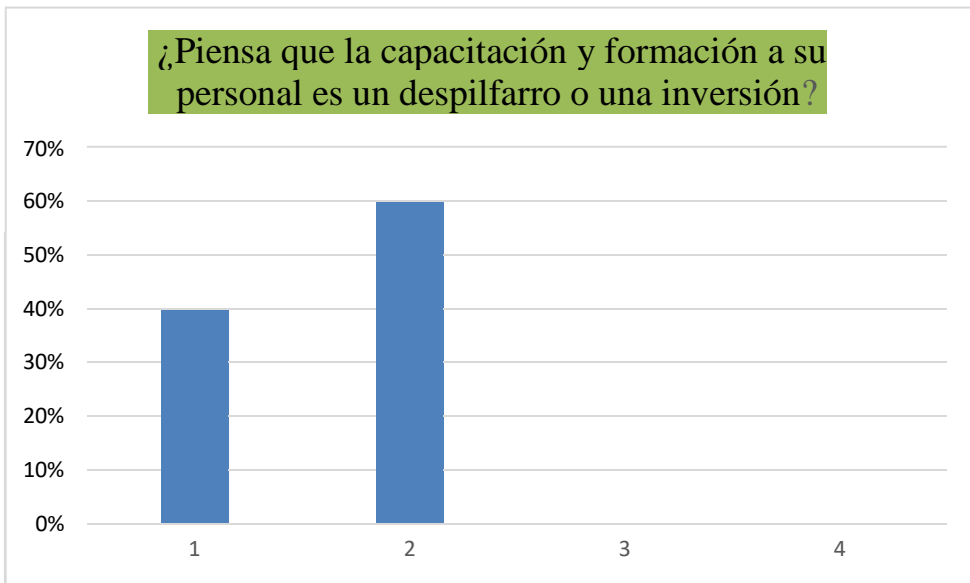
Se considera que el 100% de las empresas consideran es necesario capacitar a su personal para mejorar sus ingresos.



**Figura 15.**

**La capacitación al personal es una inversión o un despilfarro.**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Válido	Inversión	40	40.0%	40.0%	40.0%
	Despilfarro	60	60.0%	60.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	



*Figura 15. La capacitación es inversión o despilfarro*

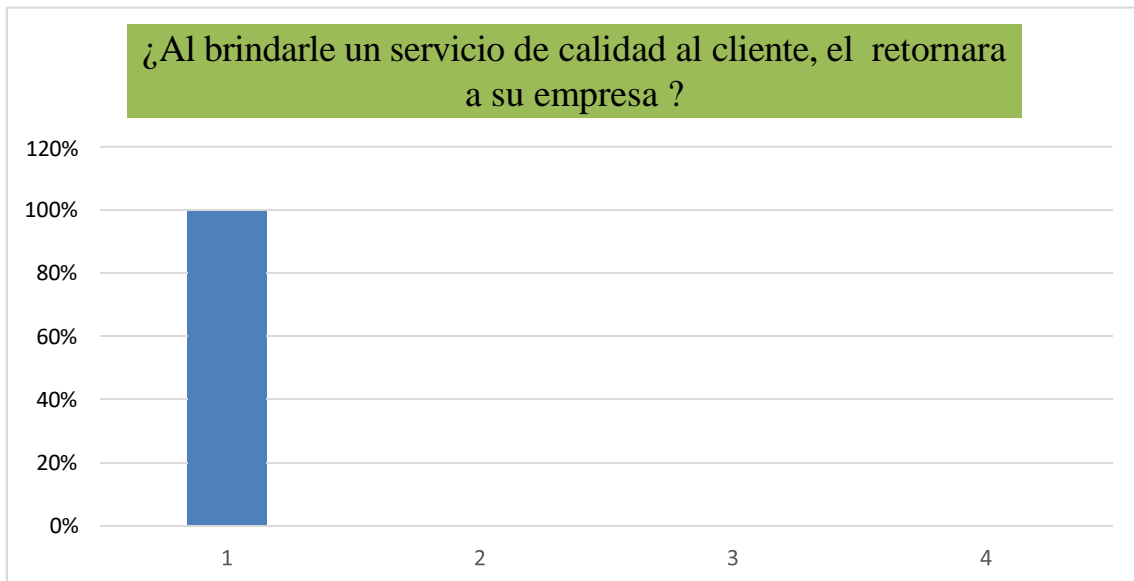
Comentario

El 40.0% de las empresas consideran que es una inversión al capacitar a su personal en procesos de calidad, mientras que el 60% considera que no es necesario.

**Figura 16.**

**Al brindarle un servicio de calidad al cliente, el retornara a su empresa**

		Periodicidad	Relación	Participación	Relación
		ad		válido	acumulado
Legal	Si	100	100%	100%	100%
	No	0	0.0%	0.0%	
	Total	5	100.0%	100.0%	



*Figura 16. Fidelizar con sus clientes*

**Interpretación**

El 100.0% les encantaría atender nuevamente a sus clientes brindándoles un servicio de calidad.