

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LAS TIC EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTES DE PASAJEROS POR
VIA TERRESTRE, DEL DISTRITO DE CHIMBOTE,
PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ANCASH
AÑO 2017 - CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES CRUZ
DEL NORTE

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

AUTOR

CUETO CHARCAPE, ALEJANDRO

ASESOR

REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO

CHIMBOTE – PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo poderoso,
quien pudo brindarme su bendición, y
de esta manera poder realizar mi más
grande sueño que es ser profesional.

Agradezco especialmente a mis
Padres, que día a día me dan su
apoyo incondicional y sus sabios
consejos, a ellos les debo todo lo
que soy.

Agradezco a mis tías Susana, Vilma y
Raquel, a mis tíos Alfredo y José
quienes siempre me aconsejan y me
dan su apoyo.

Agradezco sinceramente a mi
asesor Mgtr. Carlos Enaldo
Rebaza Alfaro que, con su
conocimiento y orientación, he
podido concluir este trabajo de
investigación.

Agradezco sinceramente al Sr. Eddy y
a la Sra. Melissa por permitir
gustosamente la realización de este
proyecto de investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

Así mismo, dedico este trabajo de investigación a mis padres, gracias por quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaron en todo momento. ¡los amo!

A mi Lindo (QEPD) y a mi Linda, por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

A mis hermanos, Jack, Alan y Anita, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en las micro y pequeñas empresas del sector transporte, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del Distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017. El tipo de investigación será cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal. Debemos indicar que para la recolección de datos se utilizará la técnica encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los micro empresarios: El 60% tiene de 31 a 50 años de edad, el 60% tiene estudios superiores universitarios y dueños de la empresa. Respecto a la micro y pequeñas empresas: El 100 % tiene más de 8 años de actividad en el mercado, el 60% fue creada para generar ganancias y dar empleo a la comunidad. Respecto a la gestión de calidad con el uso de tecnologías de la información y la comunicación: El 80% considera que el uso de las Tics ayuda al crecimiento de la empresa, el 60% considera que brinda un ahorro de tiempo, El 60% considera que se deben de tomar medidas de seguridad para su uso y llegando a la conclusión que los empresarios son varones (80%) de 31 a 50 años (60%), el uso de las Tics tiene un costo alto (80%); pero a su vez le reducirá los costos (60%) en un corto plazo, logra una comunicación más rápida con los usuarios (60%), y poder incrementar sus ventas (20%).

Palabras claves: Gestión de Calidad, Micro y Pequeñas Empresas

ABSTRACT

The present research work has as a general objective, to determine the characteristics of Quality Management with the use of Information and Communication Technologies, in the Micro and Small Businesses of the transport sector, the passenger transport sector by road of the District of Chimbote, santa province, department of Ancash, year 2017. The type of research will be quantitative, descriptive level, non-experimental - transversal design. We must indicate that the survey technique will be used for data collection, obtaining the following results: Regarding micro-entrepreneurs: 60% are between 31 and 50 years old, 100% have university studies and owners of the company. Regarding micro and small businesses: 60% have more than 8 years of activity in the market, 80% was created to generate profits and provide employment to the community. Regarding quality management with the use of information and communication technologies: 60% consider that the use of Tics helps the growth of the company, 60% consider that it provides a saving of time, 80% consider that security measures must be taken for their use and reaching the conclusion that entrepreneurs are male (60%) from 31 to 50 years (80%), the use of Tics has a high cost (60%); but in turn will reduce costs (50.4%) in the short term, achieve faster communication with users (60%), and be able to increase sales (20%).

Keywords: Quality Management, Micro and Small Businesses

CONTENIDO

1.	Título de la tesis.....	i
2.	Hoja del jurado evaluador	ii
3.	Agradecimiento/Dedicatoria.....	iii
4.	Resumen/Abstrac.....	v
5.	Contenido	vii
6.	Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I.	INTRODUCCIÓN	01
II.	REVISIÓN DE LITERATURA	07
2.1	Antecedentes	07
2.2	Bases teóricas	13
2.3	Marco conceptual	25
iii.	HIPÓTESIS	26
iv.	METODOLOGÍA	27
4.1	Diseño de la investigación.....	27
4.2	Población y muestra	27
4.3	Definición y operacionalización de variables	28
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
4.5	Plan de análisis	31
4.6	Matriz de consistencia	31
4.7	Principios éticos	32
V.	RESULTADOS	33
5.1	Resultados	33
5.2	Análisis de los resultados	38
VI.	CONCLUSIONES

43	Aspectos
complementarios.....	46
Referencias bibliográficas	46
Anexos	49

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del distrito de Chimbote,

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017. 34

Tabla 3. Hacer un análisis comparativo de las características de una Gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas, del sector transportes, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017..... 35

Figuras

Acerca de los Representantes:

Figura 01 y 23 Edad de los representantes..... 55

Figura 02 y 24 Sexo de los representantes.....55

Figura 03 y 25 Grado de instrucción..... 56

Acerca de las MYPES:

Figura 04 y 26 Permanencia de la empresa en el mercado..... 56

Figura 05 y 27 Finalidad de la creación de la empresa..... 57

Figura 06 y 28 Cantidad de trabajadores..... 57

Figura 07 y 29 Reducción de costos..... 58

Figura 08 y 30 Falta de uso de las Tic..... 58

Figura 09 y 31 Las Tic ayudan en la comunicación de la empresa..... 59

Acerca de la Gestión de calidad con el uso de las Tic:

Figura 10 y 32 Redes sociales que utiliza para la compra de boletos..... 59

Figura 11 y 33 Las Tic incrementaría sus compras en la empresa.....	60
Figura 12 y 34 Realiza un reclamo por un mal servicio.....	60
Figura 13 y 35 Las Tic mejoraría la imagen de la empresa.....	61
Figura 14 y 36 Considera necesario llevar un curso para usar las Tic.....	61
Figura 15 y 37 Realiza operaciones de compra y venta usando las Tic.....	62
Figura 16 y 38 Las Tic ayuda al crecimiento de la empresa.....	62
Figura 17 y 39 Las Tic permite obtener un mejor servicio.....	63
Figura 18 y 40 Por seguridad la empresa debe tener una base de datos de los clientes.....	63
Figura 19 y 41 Las Tic le permite un ahorro de tiempo.....	64
Figura 20 y 42 Realiza operaciones bancarias usando las Tic.....	64
Figura 21 y 43 Medidas de seguridad en cuanto al uso de Tic.....	65
Figura 22 y 44 Herramientas tecnológicas que tiene la empresa.....	66

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo las empresas, compañías o negocios han tenido que saber adaptarse a los cambios y en tal sentido modernizarse haciendo uso de nuevas herramientas como las tecnologías de la información y comunicación (TIC), Las que permitan una eficiente gestión de calidad, tanto en el nivel interno de la empresa por parte de los jefes y empleados como el externo con su público, clientes o consumidores. Es un hecho que estas herramientas se vienen implementando en toda grande, pequeña y mediana empresa de este nuevo milenio en el Perú. En este caso en también en las micro y pequeñas empresas del rubro de transporte terrestre de pasajeros en Chimbote.

Pero ¿Qué son las TIC y como pueden hacer que mejore la gestión de calidad?

Las TIC o las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) reúnen los sistemas técnicos y soportes que gestionan la información y comunicación, como se gestionan, se transmite y se mantiene, aportando una generalización del conocimiento en los distintos campos tanto en la vida de las personas como en el ámbito empresarial. En tal sentido, las redes de comunicación, dispositivos o terminales de usuarios, así como los softwares y aplicaciones componen las TIC. (EOI, Escuela de Organización Industrial).

La aplicación de una base de datos, el uso del correo electrónico, intranet, videoconferencias SKYPE o redes sociales son algunas de las herramientas TIC que forman parte indispensable de la vida cotidiana de una persona que vive dentro de un mundo globalizado, y es que la misma vida moderna exige que los ciudadanos hagan uso de ellas. La gestión empresarial también se ha desarrollado a través de la implementación de las TIC para darle mejora a la calidad de servicio que ofrece, eso lo

vemos cuando, por ejemplo, adquirimos un boleto de pasaje para cualquier destino del país vía terrestre por medio de una aplicación de la empresa de viajes, o cuando preguntamos si el bus tiene GPS, de tal forma que permita ser monitoreado durante el trayecto de su ruta, a fin de que llegue con normalidad y sin ningún imprevisto a su destino.

El presente proyecto de investigación quiere estudiar cuales son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC del sector servicios, rubro transportes de pasajeros por vía terrestre en las micro y pequeñas empresas del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash. Año 2017, en la empresa Cruz del Norte porque consideramos que es una investigación de relevancia para el distrito de Chimbote ya que permitirá el desarrollo económico de la región potenciando el flujo de pasajeros y ofreciendo un servicio de calidad. Asimismo, es un estudio que no se ha realizado antes en la localidad, de tal forma que ayudara para que las empresas que todavía no hacen un uso efectivo de las TIC de su gestión puedan hacerlo como parte de su plan comercial estratégico.

Para el proyecto de investigación se hará uso de una metodología tipo cuantitativo y nivel descriptivo; diseño transversal, no experimental, correlacional. El universo y población se encuentra en la provincia del Santa, departamento de Ancash, distrito de Chimbote, terminal terrestre el Chimbador, la muestra son las empresas de transporte y para determinar el caso la empresa de Transporte Cruz del Norte. En el plan de análisis se utilizará el programa Excel para demostrar los datos.

Las pequeñas y microempresas de Chimbote en algunos casos no tienen una efectiva gestión de calidad en cuanto al uso efectivo de las TIC, Eso puede observarse por ejemplo cuando se accede a una web desordenada poco amigable con el usuario, redes sociales con información incompleta o desactualizada, o cuando no se ha implementado un software

que sistematice los procedimientos administrativos y por ende sea más difícil y lento el seguimiento de las quejas o reclamos.

Pett y Wolff (2009) en el caso del uso de las pequeñas y medianas empresas a nivel internacional, afirman que:

“La mayoría de las economías actuales se componen en gran parte de pequeñas y medianas empresas (pymes). En la unión europea, por ejemplo, las pymes representan el 99 por 100 de la industria y casi el 70 por 100 del empleo de la economía no financiera”.

En tal sentido, dada la importancia económica de las pymes, su capacidad de innovación es un motor esencial para la creación de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. En consecuencia, el continuo desarrollo de nuevos productos y procesos es la clave para la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de las pymes.

También agregan que el 99% de la industria en la unión europea son las pymes y de ahí proviene el 70% del empleo, siendo su importancia la innovación para crear ventajas competitivas para el desarrollo continuo de productos garantizado así el crecimiento y rentabilidad en las pymes (Pett T. Wolff. J: pp. 5-21).

Sin lugar a dudas los avances en el uso de las TIC han permitido que el mundo esté más interconectado, a pesar de que todavía existe una brecha digital que mejorar, así las cosas, al 2016 son más de 70 millones las consultas en Google todos los meses. Si Bien el primer SMS comercial fue enviado en 1992, actualmente usamos el WhatsApp en video. La radio tardo 38 años en conseguir 50 millones de usuarios, la TV tardo 13 años, Internet Tardo 4 años y Facebook ha tardado 2 años. En 1984 el número de máquinas conectadas a internet eran 1.000, en 1992 un millón y en la actualidad son más de 3500 millones.

Por consiguiente, las empresas peruanas han visto el potencial de una gestión de calidad mediante el empleo de las TIC y lo vienen implementando con buenos resultados en algunos casos y regulares en otros, lo más importante es que sepan para que sería conveniente aplicarlas, conocer su lenguaje, como usarlas, pero todo en base a los objetivos y metas, dentro de un plan estratégico.

Las empresas locales de transporte terrestre en Chimbote, en el caso de Cruz Del Norte tienen una gran oportunidad para hacer uso de las TIC desde los distintos niveles en la organización: estratégico, operativo y de soporte. Lo cual les permitirá mostrar calidad de innovación en su trabajo y colocarse dentro de un eje de desarrollo competitivo en el ámbito económico comercial a nivel nacional, por tal razón se hace necesario conocer cuáles son las características de las micro y pequeñas empresas del sector transporte y las características de una gestión de calidad con el uso de las TIC en las mismas.

Por tanto, es necesaria la pregunta materia del proyecto de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las Micro y Pequeñas Empresas, del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017. Caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte?

Se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía Terrestre del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017. Caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte.

Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre de distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017. Caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte
- Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017 caso: Empresa de Transportes Cruz Del Norte.
- Hacer un análisis comparativo de las características de la Gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017 caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte.

Este proyecto de investigación se desarrolla a partir de la línea de investigación sobre Gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas, del sector transportes que es un tema de interés nacional, regional y local.

El proyecto de investigación se justifica porque beneficiará a las empresas de transporte terrestre de la localidad y de la mype Cruz del Norte para que mejoren e innoven en sus negocios, de manera tal que puedan ofrecer un servicio de calidad a su público usuario, dentro de los estándares que se requieren para ser competentes en el mercado regional y nacional.

Asimismo teniendo en cuenta el nivel exploratorio de la investigación se conocerán las características de las micro y pequeñas empresas del sector transportes y las características de una gestión de calidad con el uso de las TIC en las mismas, todo lo cual beneficiara a la comunidad empresarial y a los emprendedores proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios de la aplicación de la gestión de calidad con el uso de las TIC, estos nuevos saberes, técnicas y herramientas podrán ser empleadas en sus micro y pequeñas empresas.

Esta investigación servirá de base para futuras investigaciones que estudien la aplicación de una gestión de calidad haciendo uso de las TIC en el rubro del transporte terrestre de las micro y pequeñas empresas. El presente estudio permitirá el desarrollo y la producción del crecimiento, de manera tal que fomente la participación e interés de los estudiantes en los aspectos teóricos de la gestión de calidad y uso de las tecnologías de la información y comunicación aplicados a las pequeñas y micro empresas.

Como señala Eduardo Rocca en Gestión (2014) si un mayor uso de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas peruanas les ayudaría a reducir sus costos administrativos y promover mejor sus productos y/o servicios. La presente tesis tiene las siguientes partes: I. Introducción, II. Revisión de Literatura, III. Hipótesis, IV. Resultados, V. Conclusiones y recomendación.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica: el estudiante debe buscar y mejorar constantemente los antecedentes.

Como lo señala Armas (2016) en su tesis “Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado”, en nuestro país actualmente existen importantes crecimiento de las micro y pequeñas empresas las cuales conforman el grueso del tejido empresarial, dado que, de las empresas existentes en el país, el 98,4% son MYPES, lo cual demuestra la relevancia de este sector que debería estar preparado para los retos que representa una eficiente gestión de calidad. La investigación tuvo como objetivo general, analizar de qué manera influye la gestión de calidad de transportes a nivel nacional, en el período 2015 - 2016, con un enfoque de investigación cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. El recojo de datos se realizó en una población constituida por 25 MYPES, se trabajó con el muestreo probabilístico sistemático, empleándose como técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario respectivamente, llegándose a la conclusión de que la capacitación efectiva influye decididamente en la gestión de calidad de las MYPES. Además, se identificaron las principales características de la capacitación, se conoció que es importante capacitar a las MYPES, se determinaron las principales características del servicio la importancia que tiene para las MYPES comerciales, en el período 2015 – 2016.

De otro lado Kong y Moreno (2012) en su tesis “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en

el periodo 2010 – 2012”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las fuentes de financiamiento y el desarrollo de las MYPES, por lo que su metodología fue de tipo correlacional y el diseño de investigación de tipo Ex post facto, ya que el análisis se da en un tiempo determinado. Tuvo como sujetos de estudio a 130 gestores de las Mypes y a 4 representantes de las fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el mercado del Distrito de San José, obteniendo resultados medidos a través de encuestas y entrevistas. Principalmente se analizó la situación del sector microempresarial de San José, determinándose que el sector comercial es el de mayor concentración, evidenciado por las bodegas quienes producto de sus ahorros dieron inicio a sus pequeños negocios, pero con el afán de desarrollarse y obtener un crecimiento en el tiempo decidieron optar por otras alternativas para poder financiarse; dando inicio al protagonismo de las fuentes de financiamiento. Con ello se pudo determinar que una proporción considerable de Mypes han sabido gestionar su financiamiento reflejado en el aumento de su producción y en el de sus ventas, considerando favorable la influencia de las fuentes de financiamiento. Por otro lado, existe una parte de pequeños negocios que no han destinado de manera correcta su financiamiento, limitando su desarrollo en el tiempo, básicamente afectado por una deficiente gestión empresarial. Ante esta situación se recomendó promover actividades de gestión empresarial con el apoyo de nuevos programas de financiamiento o la reformulación de los ya existentes, que les permita un correcto direccionamiento del financiamiento contribuyendo en el desarrollo y crecimiento empresarial de las MYPES.

Alva (2010) en su tesis titulada “Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marco Sede Central Lima 2009-2010” su autor realiza una investigación de tipo básica, diseño no experimental, y de corte transversal cuyo objetivo general es determinar y evaluar de qué

manera las Tecnologías de Información y Comunicación influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestristas de Educación, con mención en Docencia en el Nivel Superior. En las conclusiones de la investigación, se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los Maestristas de Educación, con mención en Docencia Superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede central Lima 2009-2010. Se halló una correlación múltiple, directa y positiva, de 0.708.

León (2011) nos dice en su tesis “Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la terminal de transporte de Cartagena” aquí el autor nos diseña un trabajo de investigación del tipo descriptiva porque el objetivo que tiene es evaluar la calidad del servicio que presta el terminal de transportes de Cartagena, así mismo es identificar las categorías más resaltantes que tiene la variable calidad de servicio de este tipo de empresas. Además el autor nos hace referencia de los clientes que usan a diario de manera directa este servicio de transporte en las empresas más destacadas y que asciende a un número aproximado de 43.560 usuarios que son atendidos semanalmente, por ello se estimara un muestreo probabilístico la muestra representativa en la población de personas usuarios de este servicio, estimaremos el uso de un muestreo probabilístico de una población infinita, por ello, se hallara un numero representativo de la población de Cartagena. Como el elemento positivo respecto a la satisfacción del servicio al cliente la calificación promedio de las percepciones es de 3.77 (conceptualmente la mayoría percibe ligeramente de acuerdo en la mayoría de los enunciados), asimismo el general de las expectativas es de 3.75. esto nos quiere decir que se equipara cuantitativamente para efectos de establecer diferencias y que existen elementos que dicho terminal de Cartagena ha sabido cuidar para poder ofrecer y así satisfacer con un buen servicio.

Cualitativamente los usuarios son enfáticos y establecen elementos que se deben de cambiar para así poder considerar que se sienten a gusto en mayores proporciones con dicho servicio.

Estos resultados evidencian un acercamiento al nivel de satisfacción en los usuarios del terminal de Cartagena, pero no muestran los muchísimos aspectos que intervienen para la evaluación del servicio al cliente y así observar los aspectos más importantes que deben ser analizados desde un punto de vista que se debe de tomar acciones inmediatamente de parte de la administración de este terminal y así poder desarrollar estrategias que lleve a eliminar los aspectos negativos que destacan con el análisis que perciben los aspectos tangibles e intangibles los usuarios de este terminal. Así mismo analizar qué elementos se tendría en cuenta para poder resolver concretamente algunos puntos muy importantes para los clientes con las sugerencias que mencionamos en las expectativas. Los cinco aspectos que peor distinguen los encuestados son:

El trayecto externo de la entrada del terminal.

El interés de los empleados por conocer más a los usuarios.

Seguridad en el retiro de dinero de los cajeros automáticos.

La actitud de los empleados de colaboración y de ayuda a los clientes.

La voluntad de los empleados de ofrecer una respuesta rápida y eficaz a los clientes.

Los cinco aspectos que sobresalen en las expectativas para mejorar en forma ponderada son:

Capacitar más a los empleados, para que tengan un trato más respetuoso.

Mejorar la señalización, al usuario le será más rápido y fácil tomar el transporte.

Mejor servicio a través de etiquetado de taxi en las oficinas de la empresa.

Mejora en las condiciones higiénicas de los ambientes.

Y acerca de la pregunta abierta sobre lo más urgente de mejorar, sobresalen:

Entrada principal. Zona externa y Zona peatonal.

Techo – goteras.

Pintura y estructura interna.

Mas seguridad, vigilancia y portería.
Sillas en muy mal estado.

Amabilidad por parte de los trabajadores.

Con todo esto señalado podemos recomendar, para efectos de una estrategia de mejora validada a partir de la satisfacción del servicio al cliente, realizar de manera urgente la obra de arreglos de la entrada externa, desde la carretera donde se abordan los buses hasta la entrada externa del terminal de transportes, incluye también los corredores peatonales y mejoras visuales.

Establecer un programa de mejora continua y capacitación a los empleados del terminal que incida en los empleados de las empresas Prestadoras de Servicio, así se fomentara la mejora de las competencias y conocimientos del servicio al cliente, principalmente en lo referente a la actitud con los usuarios, respuesta rápida, conocimiento de la labor en general del terminal y un trato cordial para poder conocer más las necesidades del publico usuario.

También se debe arreglar la infraestructura interna, pues no es posible que una empresa de mucha importancia como es en este caso el terminal de Transportes, presente goteras en su cobertura, asientos para los usuarios en muy mal estado, problemas con la pintura de los muros internos y externos, todo esto deja un aspecto abandonado de dicho terminal.

Mejorar los avisos y la señalética, ya que esto es muy importante y esencial para este tipo de empresas.

Instaurar un programa de innovación en el servicio con un componente de seguridad, realizando una investigación eficaz donde se involucre empleados del terminal, tanto directivos como de operación, los empleados de las empresas

transportadoras y clientes, en Focus Group, así se podrán definir estrategias dirigidas para el bienestar del cliente.

Gonzales y Saraza (2014) En su tesis titulada “Implementación de un sistema vía web con aplicación móvil para la reserva y pedidos en línea de restaurantes”, este trabajo de tesis aplicado en la empresa “restaurante Chiken”, donde el objetivo fue implementar una solución Tecnológica (TIC) que consiste en desarrollar un sistema de información web y con un aplicativo móvil para los hoy muy famosos smartphome, que pueda dar un soporte informático al registro y seguimiento de las reservas y además también con los pedidos realizados por el cliente; además de poder almacenar información del cliente en tiempo real y así se les pueda fidelizar por su preferencia. Para poder desarrollar este sistema web se utilizó la metodología XP comprendidas en sus fases de planificación, diseño, desarrollo y pruebas. Dicha investigación arrojó como resultado que se atiende al cliente de manera satisfactoria sin demoras, optimizando el tiempo al momento de hacer el pedido y el pago del servicio, se realiza la reserva de manera más sencilla y amena a través del sistema móvil por parte del cliente. Se concluye que la integración del sistema web y móvil facilita una nueva gama de posibilidades para ofrecer un mejor servicio de calidad.

2.2. Bases Teóricas.

Jimeno (2011) en su proyecto de investigación denominado: ¿Qué se puede hacer para mejorar los resultados empresariales? el autor señala que de por si no existe una sola forma de lograr óptimos resultados empresariales porque no todas las organizaciones son iguales; sin embargo, las empresas puedan usar una serie de herramientas que tienen a su disposición como por ejemplo la innovación en la gestión de la calidad. Jimeno aspira a que se pueda establecer un modelo global que identifique los aspectos esenciales y las conexiones entre innovación y calidad para poder obtener conclusiones que predigan cuál debe ser la forma de actuar de una empresa para lograr uno determinados objetivos.

Bedoya (2014) en su ensayo titulado: “La confianza y el uso del marketing digital como estrategia: un desafío para las empresas en evolución” afirma que: “Como análisis del uso de los medios digitales en el marketing actual, se puede concluir que en el mundo globalizado en que se encuentran las empresas hay que implementar estrategias que ayuden a impulsar productos y servicios para tener un mayor posicionamiento, aumento en las ventas y generar una relación más cercana con los clientes; quienes son la razón de ser en una compañía y que actualmente comienzan a moverse en el mundo digital ocupando gran parte de su tiempo en este y dando la oportunidad a las empresas que aún no se atreven; a darse a conocer por medio de los canales directos a los que tienen fácil acceso”. Porque persiste muchas veces el temor a tener un cambio en las compañías que aún no implementan dentro de sus planes el mercadeo esta alternativa, pero es

posible comenzar a tener un acercamiento con empresas especializadas en la administración de medios digitales y tomar riesgos.

En un estudio titulado “El estudio del Impacto de la Net: los proyectados beneficios económicos de la internet en los Estados Unidos, Reino unido, Francia y Alemania”, los autores Varian, Litan, Elder y Shutter (2002) identificaron y midieron los ahorros en costos e incrementos en ingresos de las empresas asociadas con la inversión que ellas han llevado a cabo, en soluciones de negocios basadas en la internet (Internet Business Solutions -IBS), es decir, cualquier iniciativa que combine la internet con redes (Networking), software y computadoras (Hardware) para incrementar o mejorar los procesos del negocio o crear nuevas oportunidades de negocios. Su investigación refleja los cambios a nivel social y tecnológico que han afectado al proceso evolutivo de la sociedad. Todo con el propósito de que la empresa pueda elevar su nivel de gestión con suficiente capacidad de respuesta de manera tal que le permita afrontar y adaptarse a los cambios del mundo actual inmerso en el proceso de la globalización.

Minaya (s.f.) en su investigación denominada: “Importancia, desarrollo y evolución del marketing”, concluye que: “El marketing ha entrado al mundo de la globalización internacional, lo que ha provocado que las innovaciones tecnológicas, hayan tenido una aplicación y desarrollo para hacer negocios y la publicidad de los productos. Vista la importancia que tiene el marketing hoy en día, tal y como detallamos en el contenido de este trabajo, el uso de la publicidad por la vía telefónica e internet está calando en un segmento de la población ya que la misma hace uso de esos recursos y los utiliza como un mecanismo de compra; pero entendemos que debe existir en ente moderador de esa publicidad, a fin de que los mensajes transmitidos por esa vía también sean de provecho para todo aquel que lo utilice, ya sea como comprador o para aquel que simplemente está atento a lo que ocurre en el mercado diariamente”.

Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

La asociación de la tecnología de la información de América por sus siglas en inglés ITAA, define a las TIC como el desarrollo, estudio, implementación, soporte y dirección de los sistemas de información computarizados, en mayor detalle al hardware de las computadoras y al software de aplicación; es decir, que todo lo relacionado a lo que comúnmente llamamos computadoras y a los sistemas, aplicativos que intervengan para su funcionamiento son considerados como TIC, pero esto es solo la base de la tecnología, que esta es un mundo muy amplio y que día a día crece a un paso agigantado que no se puede parar.

Las tecnologías de la información están en un constante crecimiento que al cabo de poco tiempo ya se pueden considerar obsoletas y van quedando en desuso ya sea por el continuo desarrollo de estas o del impacto que tuvo entre los usuarios; de esta manera podemos afirmar que las tecnologías de la información y la comunicación son todas las herramientas que mediante su uso reciben, procesan, almacenan y muestran información de tal manera que comunicando los contenidos de una forma adecuada y moderna.

Las TICS (Tecnologías de la Información y Comunicación) se han convertido en una herramienta poderosa en muchos campos de la vida humana y del quehacer académico, social e intelectual. Y por supuesto, también dentro de la gestión de calidad. Así las cosas, los medios electrónicos nos permiten la interconexión, la simultaneidad, la visión holística y multisensorial. Millones de personas en el mundo entero usan el internet para informarse, comunicarse, crear contenido o simplemente disfrutar de un momento de ocio y estar interconectados. Las TICS también se han incorporado a empresas o negocios, en este caso a las MYPES, las que acorde con los tiempos de la tecnología digital se han adaptado frente a los recursos y capacidades de su entorno para mostrarse

competentes, lo cual permitirá una mayor diferenciación de sus productos, en este caso personalizados de acuerdo al perfil de sus clientes, creando nuevas ventajas competitivas, alterar las reglas de la competencia, generar nuevas oportunidades de negocios, y por supuesto modificar la estructura organizativa de la empresa con una gestión de calidad efectiva.

Breve reseña de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

En los últimos años del siglo XIX se podría considerar al teléfono como una nueva tecnología, ya que el impacto que tuvo fue enorme, y de la misma manera podemos decir de la televisión que su aceptación y popularidad fue inmediata. Pero a pesar de todo, hoy en día no podríamos considerarlo en una lista de Tic, y probablemente las computadoras ya no puedan ser calificadas de nuevas tecnologías. Pero el concepto de tecnologías de la información y comunicación es mucho más amplio que la televisión, las computadoras, el teléfono; siguen formando parte de la tecnología de la información y comunicación.

Esto es debido a los constantes avances en la tecnología el desarrollo y las actualizaciones que las mantienen vigente manteniendo de forma muy activa la comunicación y el intercambio de información en el mundo de hoy. Actualmente se está evolucionando tanto que la telefonía, el GPS, el internet se transmite de manera inalámbrica, sin cables y la televisión sea accesible hasta en nuestro celular que curiosamente también es una muy buena cámara fotográfica, filmadora y hasta un proyector.

El uso que se le pueda dar a las tecnologías de la información y comunicación no para de crecer y se extiende de manera masiva por todos los países para convertir un mundo digital, cerrando incluso la diferencia entre generaciones. Esta tecnología ya se

hizo presente en nuestra vida cotidiana que en cada paso que damos está presente, en el comercio, la medicina, la educación; las Tic están cada vez más presente en nuestras vidas y el funcionamiento de nuestra sociedad.

Ventajas y desventajas del uso de la tecnología de la información y comunicación

Sabemos que la necesidad de comunicarnos nos obliga de manera indispensable a adquirir más conocimientos en cuanto al uso de las tecnologías de la información y comunicación y la aplicación de estas en nuestra vida cotidiana; además es necesario conocer y recalcar que el uso de estas nuevas tecnologías traerá repercusiones perjudiciales y/o benéficas.

Ventajas de las TIC para las MYPE

- La innovación tecnológica en una empresa lleva consigo una generación de conocimientos que se aplican en sus diferentes áreas, en un proceso continuo, acumulativo y dinámico; reelaborando las competencias organizativas.
- Tiene menores costos y riesgos.
- Las micro y pequeñas empresas pueden utilizarlo para promocionar y vender sus productos a través del internet.
- Brinda facilidades y precisión en las labores.
- Permite la educación a distancia y un aprendizaje interactivo.
- Brinda cuantiosa información y así adquirir nuevos conocimientos.
- Permite nuevas formas de trabajo, el teletrabajo.

Desventajas de las TIC para las MYPE

Debemos indicar que estas herramientas tienen muy pocas desventajas, pero estas desventajas son muy importantes si no se toman las medidas del caso; cabe indicar que la principal desventaja de las tecnologías de la información y la comunicación es la conectividad, esto lo podemos encontrar también en algunas regiones de nuestro país, ya que tenemos una geografía accidentada siendo esto el principal obstáculo para poder hacer posible la instalación de las Tic. Además, es preciso indicar que los empresarios emprendedores y los deseos de expandir sus negocios no dejan que esto sea un obstáculo y así puedan ser mucho más eficientes cada día. (Paulise 2015)

- El fraude informático.
- Reducción en los puestos de trabajo.
- La privacidad es limitada.

Características

Entre sus principales características tenemos:

- Está considerado como tema de debate público ya que su uso tiene un futuro prometedor.
- Tiene bastante influencia, además beneficia notablemente al sector educativo porque su uso lo hace más dinámico y accesible.
- Tiene gran impacto en la sociología y la gestión.
- Es creativo e innovador porque permite nuevas formas de comunicación.
- Su relación inmediata es por el uso de la informática y la internet.
- Permite el uso del dinero electrónico.

- En algunos casos la implementación de esta tecnología resulta ser una fuerte inversión, pero un ahorro económico a largo plazo.
- En las universidades de América Latina y Europa destaca el uso de las tecnologías de la información para impartir educación a distancia, ejemplo el uso del sistema EVA – Entorno Virtual Angelino de Uladech – Católica.

Gestión de calidad

Según Hanson y Klefsjö (2003) quienes definen a la gestión de calidad como un sistema de dirección en constante cambio que está fundado por una serie de herramientas, métodos y valores; siendo su objetivo principal incrementar la satisfacción del cliente reduciendo la cantidad de recursos.

Para Deming (1989) quien estudió a fondo la calidad, ha definido que el factor humano es muy importante para mejorar e implantar los modelos de gestión de calidad total. Además, afirma que sin buenas personas y que estén mejorando continuamente una organización no puede sobrevivir.

Camison (2006) en su trabajo denominado “Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas” afirma que; se olvida que la gestión de calidad es un concepto completo y abstracto (Fayal, 1995), esto es, un constructo inobservable, en absoluto difícil de conceptualizar y medir sino es a través de otras variables directamente observables aunque sólo sea a través de percepciones...el término enfoque de gestión de calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables

relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de calidad. Y dentro de este enfoque se presentan características básicas como concepto de calidad, centro de atención, naturaleza, ámbito, orientación, motivación, objetivos, visión, actitud ante el cambio, diseño organizativo y recursos humanos, prácticas y métodos esenciales.

Se habla mucho de la calidad que debe tener un producto o servicio, de la calidad de las organizaciones y por supuesto de las empresas. Pero ¿cómo debemos realizar una efectiva gestión de calidad en las pymes, ¿cómo lograr la eficiencia y la productividad al cien por ciento? La gestión de calidad es actualmente la pieza clave para cualquier tipo de estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. En tal sentido, una MYPE por ser más pequeña en su organización debería ser más factible de poder desarrollar y mantener todas esas capacidades que le permitan asegurar un futuro libre de tropiezos y se efectivice en lo que se conoce como la GCT o Gestión de calidad total, a lo cual debería aspirarse, esto hará que se logre un mejor desempeño organizativo. Porque la calidad ya está restringida a pensar en la calidad del producto o del servicio sino todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades de sus clientes, de su personal y de la sociedad en su conjunto, lo que se aplica en todas las actividades que realiza esa empresa, que puedan formularse también ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

La gestión de calidad en los procesos empresariales

Para una exitosa gestión de los procesos hay que establecer modernos e innovadores sistemas de supervisión para mejorar la comunicación y de esta manera incentivar el trabajo en equipo, eliminando todo tipo de temores en su labor.

Deming (1989) nos dice que el diseño eficiente del sistema de trabajo y la mejora de la calidad como un problema de la dirección. Nos dice también que los únicos responsables de detectar esos errores son los propios trabajadores y es por eso que se les tiene que brindar la capacitación necesaria para poder hacerlo. Describe también en el beneficio de generar condiciones donde el trabajador manifieste motivaciones esenciales y no está de acuerdo con el pago de bonificaciones por rendimiento y de la evaluación individual. (Gutiérrez & Rubio 2009)

Una gestión de calidad puede medirse por ejemplo a través de la Norma ISO 9000, un grupo de normas referente a la calidad y la gestión de calidad, impuestas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), que se puede usar en cualquier organización o actividad dedicada a la producción de bienes o servicios; especificando en como una empresa realiza sus estándares de calidad con los cual trabajara, los niveles de servicio y los tiempos de entrega.

Ventajas

Implementar esta norma requiere de mucho esfuerzo, pero ofrece muchas ventajas para las empresas.

- Por medio de la documentación se estandariza todas las actividades, procedimientos y técnicas del personal que labora dentro de la empresa.
- Ya que todos los procedimientos fueron estandarizados se puede asegurar una muy buena calidad para el producto y así elevar la satisfacción de los clientes.
- Todo el desempeño de los procesos se puede medir y monitorear.
- Se reduce considerablemente todas las incidencias negativas en la producción.

- Se logra elevar notablemente la eficiencia y eficacia de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

Desventajas

- Los costos y los esfuerzos para elaborar y actualizar la documentación de forma continua y regular.

Que beneficios se logra al implementar un sistema de gestión de calidad (SGC)

- ✦ Estandarizar, normalizar y regular los procedimientos, para así eliminar cualquier trámite innecesario que pueda complicar la relación de los clientes con la empresa.
- ✦ Se obtiene un ambiente más favorable que moderniza la administración pública.
- ✦ Los objetivos se pueden fijar en el más corto, mediano y largo plazo.
- ✦ Incentiva a los trabajadores a trabajar en equipo y se mejora la coordinación interna.
- ✦ Se elimina la cultura burocrática para dar paso a una de gestión, orientado al servicio de los clientes para crear una cultura de calidad.
- ✦ La continua mejora en los procesos se ve reflejado en una ventaja competitiva frente a otras empresas.

Las micro y pequeñas empresas

Silipu (2011) en su investigación titulada “Fortalecer para crecer, casos de éxito del programa MYPE” señala que: En el contexto peruano las micro y pequeñas empresas (MYPES) se definen como unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las modalidades de pago de tributos por

ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y/o jurídicas.

Según lo establecido en la Ley N°28015 (2003) la micro y pequeña empresa se define como la unidad económica, y según como está constituida pueden ser natural o jurídica; indistintamente en como sea su forma de organización, todas tienen como objetivo principal desarrollar actividades transformación, extracción, producción, comercialización de bienes y/o la prestación de servicios.

Además, todas las micro, pequeñas y medianas empresas están ubicadas según sus ventas anuales de acuerdo con la Ley N°30056 (2013) por lo cual podemos definir las siguientes características.

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas:

- **Micro empresa: mype**

Hasta 150 IUT en ventas anuales.

- **Pequeña empresa: pyme**

De 150 UIT hasta 1700 UIT en ventas anuales.

- **Mediana empresa**

De 1700 UIT hasta 2300 UIT en ventas anuales.

Importancia de las mype en nuestro país

Las mypes en el Perú han permitido que se dinamice la economía proporcionando puestos de trabajo y que los jóvenes puedan acceder a un empleo, reduciendo la pobreza

con la creación de ingresos para los pobladores de los niveles socio económicos más bajos que mejore su calidad de vida, incentivando a mujeres y hombres a convertirse en emprendedores que puedan formar y desarrollar su propia actividad de negocio siempre con un perfil innovador y creativo en modelos de negocios atractivos, convirtiéndose en el principal motor de dinamismo dentro del sector privado por lo tanto el Estado debería fomentar que continúen creciendo dándole mayores facilidades, también mejorando la distribución del ingreso en donde los que están mejor capacitados, y por supuesto todo esto permite el progreso del Perú.

Las micro y pequeñas empresas son muy importantes para nuestro país ya que estas son la principal fuente para la generación de empleos de esta manera podemos observar que se ha disminuido considerablemente la tasa de desempleo en nuestro país, pero estos empleos no siempre se generan en las condiciones adecuadas.

Es preciso indicar que estas empresas son creadas por familias que con su espíritu emprendedor y al apoyo del gobierno que viene fomentando la creación de estas y dándoles múltiples beneficios, así lograron forjar una empresa y de esta manera dar empleo a sus familiares.

Así como lo señala todas las micros y pequeñas empresas logran convertirse en un sector importante para la generación de empleos, demostrando que el 80% de la población se encuentra laborando y generan aproximadamente el 45% de PBI.

Es importante por las siguientes razones:

- Porque son la mayor fuente de generación de empleo.
- Ayuda al crecimiento económico del país y contribuye en gran medida al ingreso nacional.

- Mejora el carácter emprendedor de la comunidad e incentiva el espíritu empresarial.

2.3. Marco conceptual

Mype.- se le conoce de esta manera por las siglas de Micro y Pequeña empresa siendo esta constituida por una persona natural o jurídica en cualquier forma organizacional de acuerdo a las leyes vigentes; y son creadas con el fin de desarrollar actividades de producción, extracción, comercialización de bienes y servicios.

Tics.- siglas que corresponden a Tecnologías de Información y comunicación, que es un conjunto de tecnologías que permiten manejar de manera óptima la información

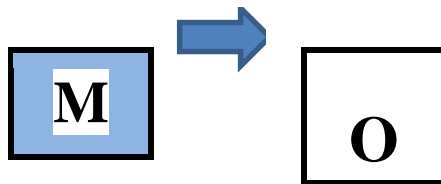
para poder dar solución a los problemas, en este caso en las mypes. Su aplicación en diferentes instituciones ya sean publicas o privadas les permitirá tener una amplia serie de opciones para sus diferentes problemas.

Calidad.- La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad del mismo para satisfacer sus necesidades; la calidad se ha visto como la capacidad para identificar las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas para satisfacerlas, cumpliendo los requerimientos del producto o servicio ofrecido.

III. Hipótesis.

Para la presente investigación no es necesario plantear una hipótesis porque es una investigación descriptiva. En el desarrollo del proyecto y con el análisis daremos cuenta de la respuesta a la pregunta a través de las conclusiones a las que lleguemos.

IV. Metodología



M: representa la muestra de las empresas.

O: es lo que observamos

4.1. Diseño de la investigación

Debido a la naturaleza de la investigación, el diseño asumido para la presente investigación es:

- Transversal, porque la información se formará en un espacio y tiempo determinado.
- No experimental, porque las variables no serán sometidas a modificación alguna.
- Descriptiva, porque describe las principales características de las Mypes en estudio.
- Cuantitativa, porque se medirá numéricamente las variables estudiadas.

4.2. Población y muestra.

Población: La población consta de todas las empresas de Transportes ubicadas terminal terrestre “El Chimbador” del distrito de Chimbote.

Muestra: Consta de 5 empresas de transportes, incluida una Mype para la realización del caso en estudio, ubicado en el stand B-1 del terminal terrestre

“El Chimbador” del distrito de Chimbote y que cumple con condiciones de una MYPE.

4.3. Definición y operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION
Perfil de los representantes de las micro y pequeñas empresas	Principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas	De los Representantes		
		Edad	a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) De 51 a más años	rango
		Genero	a) Masculino b) Femenino	Nominal

		Grado Instrucción	a) Sin Instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior Técnico e) Superior Universitario	Ordinal
VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de las Micro y pequeñas empresas	De la MYPE Tiempo de permanencia	a) De 0 a 3 años b) De 4 a 7 años c) De 8 a más años	Razón
		Finalidad	a) Generar empleo b) Generar ganancias c) Generar ganancias y dar empleo	Nominal
		Trabajadores	a) De 0 a 3 trabajadores b) De 4 a 7 trabajadores c) De 7 a más trabajadores	Razón
		Cree usted que la implementación de la Tecnología de la Información y de la Comunicación en su empresa reduciría sus costos	a) Si b) No c) No se	Nominal
		Por qué no implementa el uso de la Tecnología de la	a) Tiene un costo muy alto	Nominal

		Información y de la Comunicación en su empresa	b) No es necesario c) Si usa	
VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICION

Perfil de la gestión de calidad con el uso de las TIC	Análisis comparativo de las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas	De la Gestión de Calidad con el uso de las TIC		
		Ayuda en la comunicación más rápida con los clientes	a) Si b) No c) No se	Nominal
		Redes sociales que utiliza para la compra y/o consulta de boletos de viaje	a) Facebook b) WhatsApp c) Instagram d) Twitter e) Ninguno	Nominal
		La implementación de la Tecnología de la Información y de la Comunicación incrementaría sus ventas	a) Si b) No c) Posiblemente d) No se	Nominal
		Los clientes realizan reclamos por medio de las redes sociales por un mal servicio que le brindan	a) Si b) No	Nominal
		El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación mejoraría la imagen de la empresa	a) Si b) No c) No se	Nominal
		Es necesario capacitar al personal para que aprenda el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación	a) Si b) No	Nominal
		Realiza operaciones de compraventa usando la Tecnología de la Información y de la Comunicación	a) Si b) No c) No sabe cómo hacerlo	Nominal
		El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación ayuda al crecimiento de la empresa	a) Si b) No	Nominal
		El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le permite brindar un mejor servicio	a) Si b) No	Nominal
Por su seguridad la empresa tiene que tener una base de datos para una comunicación más rápida con sus clientes	a) Si b) No	Nominal		

	El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le brinda un ahorro de tiempo en sus actividades	a) Si b) No c) No sabe cómo hacerlo d) No tiene confianza	Nominal
	Medidas de seguridad en cuanto al uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación	a) Si b) No c) No sabe	Nominal
	Herramientas tecnológicas usa la empresa	a) Correo electrónico corporativo b) Redes Sociales c) Pagina Web d) Wireless e) Facturación electrónica f) Video Conferencia g) Software administrativo y/o Contable h) Ninguno i) Todas	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Los datos necesarios se recolectaron mediante encuestas y cuestionarios.

Encuesta: Es un estudio en el cual el investigador obtiene los datos a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Cuestionario: Es una lista de 22 preguntas que permiten ahondar sobre el uso de las TIC, está dividido en 3 partes, I. De los representantes, II. De las MYPE y III. Del uso de las TIC.

4.5. Plan de análisis.

Los datos obtenidos fueron codificados e ingresados en una hoja de cálculo Microsoft Excel. EL mismo que ayudo a la creación de gráficos para el análisis estadístico.

4.6. Matriz de consistencia.

Título	Problema	Objetivos	Variable	Metodología	Técnica e Instrumentos
---------------	-----------------	------------------	-----------------	--------------------	-------------------------------

<p>La gestión de calidad con el uso de las TIC en las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017. caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte.</p>	<p>¿Cuáles son las Principales características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017. caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte.</p>	<p>a) Objetivo General. Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía Terrestre en las micro y pequeñas empresas del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017. caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte.</p> <p>b) Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre de distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017. Caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte • Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017 caso: Empresa de Transportes Cruz Del Norte. • Hacer un análisis comparativo de las características de una Gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017 caso: Empresa de Transportes Cruz del Norte. 	<p>Gestión de Calidad de las Mype.</p> <p>Uso de las TIC</p>	<p>Diseño de la Investigación - Transversal, porque la información se formará en un espacio y tiempo determinado. -No experimental, porque las variables no serán sometidas a modificación alguna. -Descriptiva, porque describe las principales características de las Mypes en estudio. - Cuantitativa, porque se medirá numéricamente las variables estudiadas.</p> <p>Población y Muestra La población muestral es de 5 empresas de transportes, incluida una Mype para la realización del caso en estudio, ubicado en el stand B-1 del terminal terrestre “El Chimbador” del distrito de Chimbote y que cumple con condiciones de una MYPE.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

4.7. Principios éticos

Confiability: Porque los datos que se presenta en la investigación son reales.

Confidentiality: Porque solo se publican los resultados de las encuestas y las demás informaciones que el representante no desea no se publicaran.

Respect: A las personas porque se respetarán las ideas de las personas que nos brindan la información.

V. Resultados

5.1 Análisis de Resultados

Tabla 01: Características de los Representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transportes de pasajeros por vía terrestre de distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

I. Datos generales	Caso Cruz del Norte					
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje		
1- Edad de los representantes						
a) De 18 a 30 años	0	0.00%	0	0.00%		
b) De 31 a 50 años	3	60.00%	1	100.00%		
c) De 51 a más años	2	40.00%	0	0.00%		
Total	5	100.00%	1	100.00%		
2-Sexo de los representantes						
a) Masculino	4	80.00%	1	100.00%		
b) Femenino	1	20.00%	0	0.00%		
Total	5	100.00%	1	100.00%		
3- Grado de Instrucción de los representantes						
		a) Sin Instrucción	0	0.00%	0	0.00%
b) Primaria	0	0.00%	0	0.00%		
c) Secundaria	1	20.00%	0	0.00%		
d) Superior Técnico	1	20.00%	0	0.00%	e) Superior	
Universitario	3	60.00%	1	100.00%	Total	5 100.00% 1 100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017

Tabla 02: características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

Caso Cruz del Norte

II. De la MYPE **Total** **Porcentaje** **Total** **Porcentaje**

4. Permanencia de la empresa en el mercado

	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
			0	
a) De 0 a 3 años	0	0.00%		0.00%
b) De 4 a 7 años	0	0.00%	0	0.00%
c) De 8 a más años	5	100.00%	1	100.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

5. Finalidad de la creación de la empresa

	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
			0	
a) Generar empleo	1	20.00%		0.00%
b) Generar ganancias	1	20.00%	0	0.00%
c) Generar ganancias y dar empleo	3	60.00%	1	100.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

6. Cantidad de Trabajadores

	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
a) De 0 a 3 trabajadores	0	0.00%	0	0.00%
b) De 4 a 7 trabajadores	2	40.00%	0	0.00%
c) De 7 a más trabajadores	3	60.00%	1	100.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

7. Reducción de costos

	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
			1	
a) Si	3	60.00%		100.00%
b) No	1	20.00%	0	0.00%
c) No se	1	20.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

8. Falta de uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación

	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
a) Tiene un costo muy alto	4	80.00%	1	100.00%
b) No es necesario	0	0.00%	0	0.00%
c) Si usa	1	20.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017

Tabla 03: Hacer un análisis comparativo de las características de una Gestión de calidad con el uso de las TIC en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017. III. De la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación

	Caso Cruz del Norte		Total	
Porcentaje	Total	Porcentaje		
9. Ayuda en la comunicación más rápida con los clientes				
a) Si	3	60.00%	1	100.00%
b) No	1	20.00%	0	0.00%
c) No se	1	20.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%
10. Redes sociales que utiliza para la compra y/o consulta de boletos de viaje				
a) Facebook	0	0.00%	0	0.00%
b) WhatsApp	1	20.00%	0	0.00%
c) Instagram	0	0.00%	0	0.00%
d) Twitter	0	0.00%	0	0.00%
e) Ninguno	4	80.00%	1	100.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%
11. La implementación de la Tecnología de la Información y de la Comunicación incrementaría sus ventas				
a) Si	1	20.00%	1	100.00%
b) No	1	20.00%	0	0.00%
c) Posiblemente	2	40.00%	0	0.00%
d) No se	1	20.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

12. Los clientes realizan reclamos por medio de las redes sociales por un mal servicio que le brindan

									a) Si
				2	40.00%		0		0.00%
b) No	3	60.00%	1	100.00%	Total	5	100.00%	1	100.00%

13. El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación mejoraría la imagen de la empresa

a) Si			1	20.00%		1	100.00%
b) No			1	20.00%		0	0.00%
c) No se			3	60.00%		0	0.00%
Total			5	100.00%		1	100.00%

14. Es necesario capacitar al personal para que aprenda el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación

a) Si			3	60.00%		1	100.00%
b) No			2	40.00%		0	0.00%
Total			5	100.00%		1	100.00%

15. Realiza operaciones de compra-venta usando la Tecnología de la Información y de la Comunicación

									a) Si
				2	40.00%		1		100.00%
b) No	1	20.00%	0	0.00%					
c) No sabe cómo hacerlo			2	40.00%		0	0.00%		
Total			5	100.00%		1	100.00%		

16. El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación ayuda al crecimiento de la empresa

a) Si			4	80.00%		1	100.00%
b) No			1	20.00%		0	0.00%

Total	5	100.00%	1	100.00%
-------	---	---------	---	---------

17. El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le permite brindar un mejor servicio

a) Si	4	80.00%	1	100.00%
b) No	1	20.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

18. Por su seguridad la empresa tiene que tener una base de datos para una comunicación más rápida con sus clientes

a) Si	3	60.00%	1	100.00%
b) No	2	40.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

19. El uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le brinda un ahorro de tiempo en sus actividades

a) Si	3	60.00%	1	100.00%
b) No	1	20.00%	0	0.00%
c) Desconoce	1	20.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

20. Realiza operaciones bancarias haciendo uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación

a) Si	3	60.00%	1	100.00%
b) No	0	0.00%	0	0.00%
c) No sabe cómo hacerlo	0	0.00%	0	0.00%
d) No tiene confianza	2	40.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

21. Medidas de seguridad en cuanto al uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación

a) Si	3	60.00%	1	100.00%
b) No	0	0.00%	0	0.00%
c) No sabe	2	40.00%	0	0.00%
Total	5	100.00%	1	100.00%

22. Herramientas tecnológicas usa la empresa

a) Correo electrónico

corporativo	1	20.00%	0	0.00%	b) Redes Sociales	0	0.00%	0	0.00%
c) Pagina Web			1	20.00%		0	0.00%		
d) Wireless	0	0.00%			0	0.00%			
e) Facturación electrónica			1	20.00%		0	0.00%		
f) Video Conferencia	0	0.00%	0	0.00%	g) Software administrativo y/o				
Contable	0	0.00%	0	0.00%	h) Ninguno	0	0.00%	0	0.00%
i) Todas	2	40.00%	1	100.00%	Total	5	100.00%	1	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017

5.2 Resultados

Sobre los datos Generales de los Representantes – Tabla 1

- El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre coinciden con el caso de la MYPE Cruz del Norte en que el promedio de edades de sus representantes oscila entre 31 a 50 años. (ver Tabla 1)
- El 80% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre son del sexo masculino y del sexo femenino el 20% (ver Tabla 1) lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte el sexo de los representantes es 100% masculino.
- El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros tiene grado de instrucción universitario, mientras que el 40% restante se divide 20% entre quienes tienen nivel secundario y técnico superior. (ver Tabla 1) lo cual no coincide con el caso de la MYPE Cruz del Norte el 100% tiene educación universitaria.

Sobre los datos generales de la empresa - Tabla 2

- El 100% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre coinciden con el caso de la MYPE Cruz del Norte en que tienen de 8 a más años de permanencia en el mercado. (ver Tabla 2)
- El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros

por vía terrestre considera que la finalidad de creación de la empresa es producir ganancias y dar empleo; mientras que el otro 40% se divide en partes iguales: 20% con el propósito de generar empleos y otro 20 % con la finalidad de generar ganancias, lo cual no coincide en la MYPE Cruz del Norte el 100% que considera haber creado la empresa para generar ganancias y dar empleo. (ver Tabla 2)

○ El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre tiene de 7 a más trabajadores y el 40% entre 4 a 7 trabajadores, lo cual no coincide en el caso de la MYPE Cruz del Norte el 100% tiene entre 7 a más trabajadores. (ver Tabla 2) ○ El 60 % de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que la tecnología de la información y comunicación reduciría los costos, el 40% restante se repartió entre un 20 % que no considera que se reducirían los costos y un 20 % que no sabe si se reducirían los costos (Ver Tabla 2) lo cual no coincide con la empresa Cruz del Norte el total, es decir el 100% cree que sí.

○ El 80% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que no las usan porque tienen un costo muy alto mientras que el 20% respondió que, si la usa, lo cual no coincide con el caso de la MYPE Cruz del norte que donde el 100% considera que no la usa porque piensa que tienen un costo muy alto. (ver Tabla 2)

Sobre la gestión de calidad y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación – Tabla 3

○ El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que el uso de las TIC si ayuda en una comunicación más rápida con los clientes mientras que un 20% indica que no y otro 20% afirma no sabe, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% considera que sí ayuda. (ver Tabla 3) ○ El 80% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que no usa ninguna clase de redes sociales para la consulta y/o compra de boletos de viaje mientras

que el 20% respondieron que usa WhatsApp, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% indicó que no usa ninguna. (ver Tabla 3) ○ El 40 % de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que la implementación de las tics incrementará sus ventas, otro 40% piensa que posiblemente, mientras que el 60% restante se divide en 20% que si, un 20% que no y otro 20% que no sabe, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% considera que si aumentarían las ventas con el uso de las nuevas tecnologías. (ver Tabla

3)

○ El 40% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que los clientes o usuarios si utilizan las redes sociales para realizar reclamos por un mal servicio que le brinda mientras que el 60% considera que no, lo cual no concuerda con el caso de la empresa Cruz del Norte donde el 100% considera que no. (ver Tabla 3) ○ El 20 % de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que el uso de las TICS va a mejorar la imagen de la empresa, otro 20% considera que no y el 60% restante que no sabe, lo cual no coincide con el caso de la empresa de transporte Cruz del Norte que considera el (100%) que si mejoraría la imagen de la empresa. (ver Tabla 3) ○ El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera necesario llevar un curso para aprender el uso de la Tecnología de la información y Comunicación, mientras que el 40% respondieron que no, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% considera que sí necesita capacitarse en el uso de las tics. (ver Tabla 3) ○ El 40 % de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que si realiza operaciones de compra venta usando las tics, mientras que el 20% considera que no y el otro 40% considera que no sabe cómo hacerlo, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% si realiza transacciones de compra venta con uso de tics. (ver tabla 3) ○ El 80% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que la empresa tiene que tener una base de datos para una comunicación más rápida con sus clientes y un 20%

considera que no, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% considera que sí es necesario. (ver Tabla 3)

○ El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía considera que el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación si les ahorraría tiempo en el trabajo, el 20% considera que no y el otro 20% que no sabe, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% considera que sí le producirá un ahorro de tiempo el uso de las tics. (ver Tabla 3)

○ El 80% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que el uso de la Tecnología de la Información y Comunicación ayuda al crecimiento de la empresa mientras que el 20% considera que no, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% considera que el uso de las tics si permite el crecimiento del negocio. (ver Tabla 3) ○ El 80% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía

terrestre considera que el uso de las TICS si les permitirá un mejor servicio mientras que el 20% considera que no, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% indicó que sí podrán dar una mejor atención al cliente con el uso de las tics. (ver

Tabla 3) ○ El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que sí utiliza las tics para realizar operaciones bancarias, mientras que el 40% considera que no tienen confianza en dichas operaciones, lo cual no concuerda con la MYPE Cruz del Norte donde el 100 % considera que usa las tics para las transacciones bancarias. (ver Tabla 3) ○ El 60% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía

terrestre considera que sí se tiene que tomar medidas de seguridad en cuanto al uso de la Tecnología de la Información y Comunicación, mientras que el 40% considera que no, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% considera que si.(ver Tabla 3)

- El 20% de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre considera que su empresa usa como herramienta tecnológica el correo electrónico corporativo, página Web el 20.00%, la facturación electrónica el 20 % y todas el 40 %, lo cual no coincide con la MYPE Cruz del Norte donde el 100% las usa todas. (ver Tabla 3)

VI. Conclusiones

Finalizada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- La mayoría de los empresarios del sector servicios y del caso de la mype Cruz del norte son varones, son adultos de 31 a 50 años, con estudios superiores universitarios y dueños de la empresa.
- La totalidad de las mype y el caso de la empresa Cruz del Norte del sector transportes tiene más de 8 años de actividad en el mercado y en el rubro, la mayoría tiene más de 8 trabajadores y siendo creada esta empresa para generar ganancias y dar empleo a la comunidad y se está implementando el uso de la tecnología de la información y la comunicación que tiene un costo alto; pero a su vez la totalidad de las mype dice que le reducirá los costos en un corto plazo.
- La mayoría de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre coinciden con el caso de la MYPE Cruz del Norte en que consideran que el uso de las TIC les ayudaría en una comunicación más rápida con los clientes, coinciden en que no utilizan las redes sociales para consulta/compra de boletos de viaje, difieren en que el uso de las TIC les incrementaría las ventas, y coinciden en que no usan las redes sociales para que el cliente reclame y/o consulte.
- La mayoría de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre coinciden con el caso de la MYPE Cruz del Norte en que el uso de las TIC

mejoraría la imagen de la empresa, además concuerda en que es necesario capacitar al personal para que estos puedan usar las TIC de manera correcta y eficiente; pero a su vez difieren en que la mitad de MYPES si realiza operaciones de compra-venta usando las TIC mientras que la otra mitad no sabe cómo hacerlo.

- La mayoría de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre coinciden con el caso de la MYPE Cruz del Norte en que las TIC ayudan al crecimiento de la empresa, además coinciden en que las TIC le permite brindar un mejor servicio a sus clientes; además coinciden en que por seguridad la empresa tiene que tener una base de datos de los clientes.

- La mayoría de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre coinciden con el caso de la MYPE Cruz del Norte en que el uso de las TIC le brinda un ahorro de tiempo en sus actividades, coinciden en que, si realizan operaciones bancarias haciendo uso de las TIC, pero también es preciso indicar que una parte de las MYPE difiere con el caso Cruz del Norte ya que no tienen confianza en realizar operaciones bancarias por medio de las TIC.

- La mayoría de las MYPE del rubro transporte de pasajeros por vía terrestre coinciden con el caso de la MYPE Cruz del Norte en que consideran que si se deben de tomar medidas de seguridad en cuanto al uso de las TIC, además son semejantes en que las empresas están usando las herramientas tecnológicas para estar a la vanguardia y así poder brindar un servicio de calidad a sus clientes.

Recomendaciones

- El personal de la empresa sea capacitado en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, de manera tal que conozcan las grandes posibilidades que podrían ser aplicadas en pro de la mejor calidad en el servicio y el crecimiento del negocio.
- Las empresas o negocios continúen en la ruta de la innovación dentro de su modelo de gestión de calidad, lo cual beneficiará en su desarrollo comercial y administrativo.

Aspectos complementarios

Referencias Bibliográficas

- Alva, C. (2010). *Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marco Sede Central Lima 2009-2010*, pág 5.
- Armas, R. (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mypes en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional en la provincia de Leoncio Prado*, pág 5.
- Bedoya, B. (2014). *La Confianza y el uso del Marketing Digital como Estrategia: Un Desafío para las Empresas en evolución – Colombia, año 2010*.
- Camison, C. (2006), *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, páginas 5- 7
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Díaz de Santos. p 35-50 Recuperado de: <http://site.ebrary.com/id/10219490?ppg=50>
- Gonzales, M. y Saraza J. (2014). Tesis “Implementación de un sistema vía web con aplicación móvil para la reserva y pedidos en línea de restaurante”. Lima
- Gestión (2014). *Mypes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/mercados/mypes-reducir-costosusaran-tecnologias-informacion-comunicacion-56408>
- Gutiérrez, S. y Rubio, M. (2009). *El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: Un cambio de cultura en las empresas turísticas*, Cuadernos de Turismo, 23, pp. 129-147.

- Jimeno, J. (2011). Influencia de la innovación, gestión de la calidad y estrategias en los resultados empresariales. Recuperado de: [http://www.pdcahoire.com!.. /influencia-dela-innovacion-gestion-de-la-calidad-y-estrategi ..](http://www.pdcahoire.com!.. /influencia-dela-innovacion-gestion-de-la-calidad-y-estrategi..)
- Kong, A. y Moreno, J. (2012). Tesis “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de San José – Lambayeque en el periodo 2010 – 2012”, pág 5.
- León, J. (2011). *Evaluación de la Calidad del Servicio al Cliente en la Terminal de Transporte de Cartagena*. Recuperado de:
<http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/1421/1/tesis%20aprobada%20terminal%20de%20transporte.pdf>
- Ley N° 28015, (2003). Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Título I. Definición de la Micro y Pequeña Empresa. (pag.1). Recuperado de:
http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Ley N° 30056, (2013). Ley que modifica diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Título II. Capítulo I. Características de las micro, pequeñas y medianas empresas. (pág. 5). Recuperado de:
http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI O N_ LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf
- Minaya, R. (s.f.). Importancia, desarrollo y evolución del Marketing. Recuperado de:
<http://aplicacionesua.cpd.uaes/CatalogaXXI/pub/ir.asp?IdURL=88630&IDC=1001 O&IDP=ES&IDI=1>
- Paulise, L. (2015). ¿Cuál es el impacto de las TIC en las pequeñas empresas? Recuperado

de: <http://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/impacto-tic-pequenas-empresas/>
(01.11.17)

Pett, T. & Wolff, J. (2009). SME Opportunity for Growth or Profit: What is the Role of Product and Process Improvement?», *International Journal of Entrepreneurial Venturing*, páginas 5-2

Silipu, B. (2011). Fortalecer para crecer, casos de éxito del programa MYPE, pág: 5

Varian, L, Elder y Shutter, (2002). El estudio del Impacto de la Net: los proyectados beneficios económicos de la internet en los Estados Unidos, Reino unido, Francia y Alemania, páginas 53-55

Anexos

Anexo 01

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Título	X															
Introducción		X	X													
Planteamiento del problema			X	X												
Objetivos de la investigación				X												
Justificación de la investigación				X	X											
Marco teórico y conceptual					X	X	X	X								
Metodología								X								
Tipo de investigación								X								
Nivel de investigación									X							
Diseño de la investigación									X							
Universo									X							
Matriz de consistencia										X						
Referencias bibliográficas											X					
Elaboración del informe de tesis											X	X	X			
Revisión y modificaciones														X		
Presentación del informe de tesis															X	X

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02

• Presupuesto

RUBRO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Bienes de consumo			
Papel A4	2 millares	15.00	30.00
Lapiceros	3 unidades	1.00	3.00
Fólder	5 unidades	1.00	5.00
Cuaderno	2 unidades	3.00	6.00
USB	1 unidad	25.00	25.00
Otros	-	60.00	60.00
Total bienes de consumo			129.00
Bienes de Servicios			
Impresiones	400 unidades	0.20	80.00
Copias	150 unidades	0.10	15.00
Internet	-	120.00	120.00

Anillados	3 unidades	15.00	45.00
Telefonía	-	80.00	80.00
Pasajes	30	4.00	120.00
Total bienes de servicios			460.00
TOTAL GENERAL			589.00

Fuente: Elaboración propia

- **Financiamiento**

El presente proyecto será autofinanciado por el estudiante.

Anexo 03

- **Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ENCUESTA PARA DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE CRUZ DEL NORTE DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, AÑO 2017

Mucho le agradeceré se sirva responder las siguientes preguntas que tienen como fin el aprendizaje del estudiante sobre las Micro y pequeñas empresas, rubro: Transporte de pasajeros por vía terrestre.

La encuesta es totalmente anónima y su uso es exclusivamente confidencial y educativo.

Marca con una "X" la respuesta que corresponde.

Gracias por su colaboración.

I. DE LOS

REPRESENTANTES.

1 - ¿Qué edad tiene?

a) De 18 a 30 años

b) De 31 a 50 años

c) De 51 a más años

2 - ¿Cuál es su sexo?

a) Masculino

b) Femenino

3 - ¿Cuál es su grado de instrucción?

a) Sin Instrucción

b) Primaria

c) Secundaria

d) Superior Técnico

e) Superior Universitario

II. De la MYPE

4 . ¿Cuántos años de permanencia tiene su empresa en el mercado?

a) De 0 a 3 años

b) De 4 a 7 años

c) De 8 a más años

5 . ¿Con que finalidad fue creada su empresa?

a) Generar empleo

b) Generar ganancias

c) Generar ganancias y dar empleo

6 . ¿Cuántos trabajadores tiene su empresa?

a) De 0 a 3 trabajadores

b) De 4 a7 trabajadores

c) De 7 a más trabajadores

7. ¿Cree usted que la implementación de la Tecnología de la Información y de la Comunicación en su empresa reduciría sus costos?

a) Si

b) No

c) No se

8. ¿Por qué no implementa el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación en su empresa?

a) Tiene un costo muy alto

b) No es necesario

c) Si usa

III. De la Gestión de Calidad con el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación

9. ¿Considera usted que con el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación ayudaría a una comunicación más rápida los clientes?

a) Si

b) No

c) No se

10. ¿Qué clase de redes sociales utiliza para la consulta y/o compra de boletos de viaje?

a) Facebook

b) WhatsApp

c) Instagram

d) Twitter

e) Ninguno

f) Todas

11. ¿Considera usted que el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le permitirá obtener un incremento en las ventas?

a) Si

b) No

c) Posiblemente

d) No se

12. ¿Utiliza las redes sociales para que el cliente realice reclamos y/o consultas por el servicio que ofrece?

a) Si

b) No

13. ¿Considera usted que con el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación mejoraría la imagen de la empresa?

a) Si

b) No

c) No se

14. ¿Considera usted necesario que el personal tenga una capacitación para aprender el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación?

a) Si

b) No

15. ¿Realiza usted operaciones de compra-venta de productos usando la Tecnología de la Información y de la Comunicación?

a) Si

b) No

c) No sabe cómo hacerlo

16. ¿Cree usted que el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación ayuda al crecimiento de la empresa?

a) Si

b) No

17. ¿Considera usted que el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le permite brindar un mejor servicio al cliente?

a) Si

b) No

18. ¿Considera usted que por su seguridad la empresa tiene que tener una base de datos para una comunicación más rápida con sus clientes?

a) Si

b) No

19. ¿Considera usted que el uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación le brinda un ahorro de tiempo en sus actividades?

a) Si

b) No

c) Desconoce

20. ¿Realiza usted operaciones bancarias haciendo uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación?

a) Si

b) No

c) No sabe cómo hacerlo

d) No tiene confianza

21. ¿Considera usted que se debe tomar medidas de seguridad en cuanto al uso de la Tecnología de la Información y de la Comunicación?

a) Si

b) No

c) No sabe

22 . ¿Qué herramientas tecnológicas usa la empresa?

a) Correo electrónico corporativo g) Software administrativo y/o Contable

b) Redes Sociales h) Ninguno

c) Pagina Web i) Todas

d) Wireless

e) Facturación electrónica



Anexo 04

• Figuras

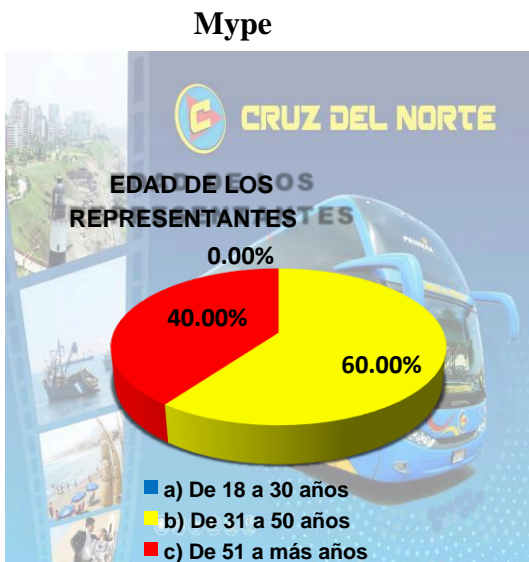


Figura 01: Edad de los representantes
Fuente: Tabla 1

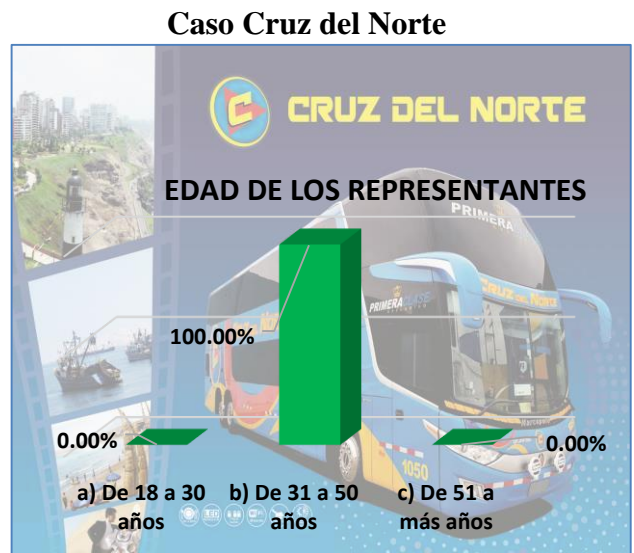


Figura 23: Edad de los representantes
Fuente: Tabla 1

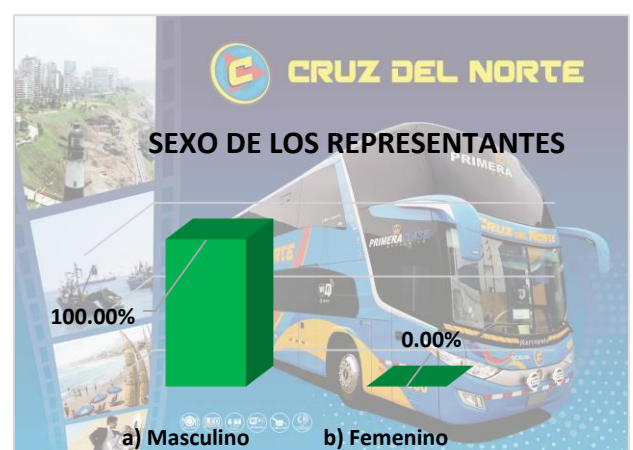
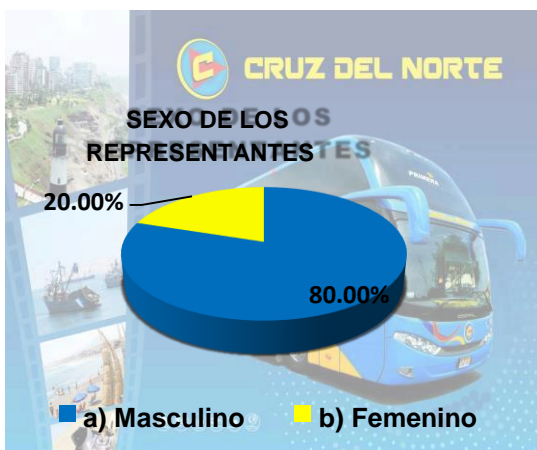


Figura 02: Sexo de los representantes
Tabla 1

Figura 24: Sexo de los representantes **Fuente:**
Fuente: Tabla 1

Mype

Caso Cruz del Norte

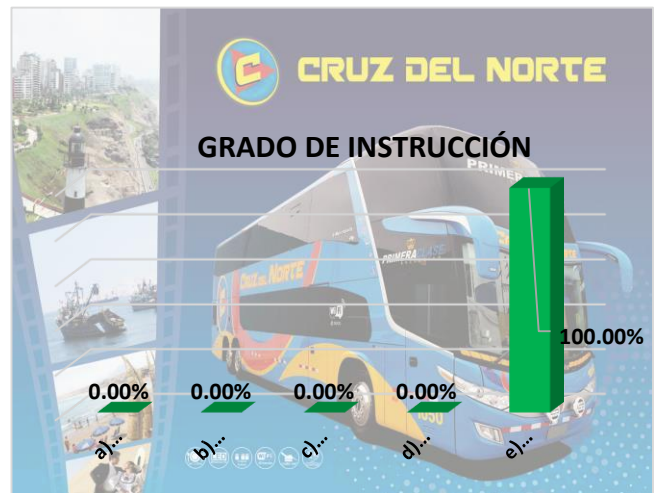
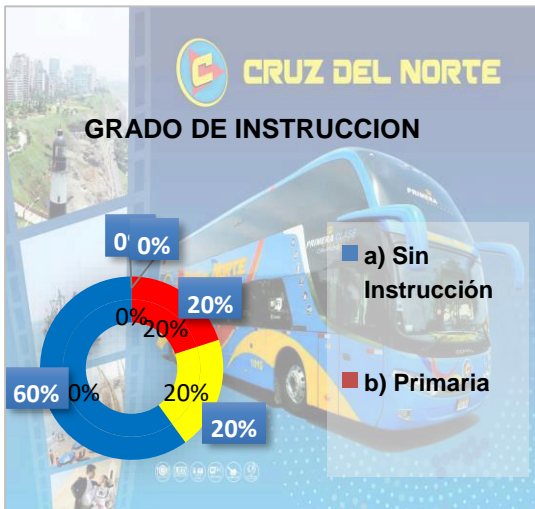


Figura 03: Grado de instrucción
Fuente: Tabla 1

Figura 25: Grado de instrucción
Fuente: Tabla 1



Figura 04: Permanencia en el mercado
Fuente: Tabla 2

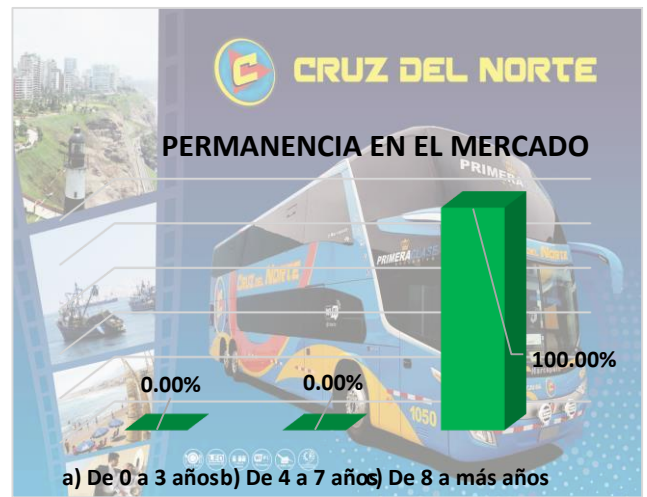


Figura 26: Permanencia en el mercado
Fuente: Tabla 2

Mype

Caso Cruz del Norte



Figura 05: Finalidad de la creación
Fuente: Tabla 2

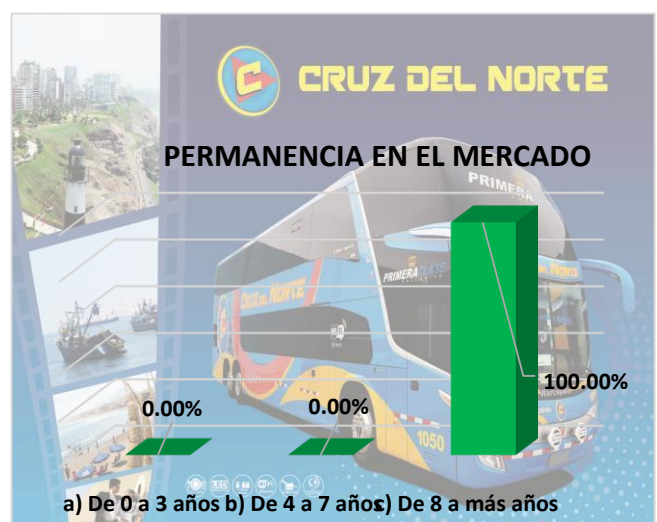


Figura 27: Finalidad de la creación
Fuente: Tabla 2



Figura 06: Cantidad de trabajadores
Fuente: Tabla 2

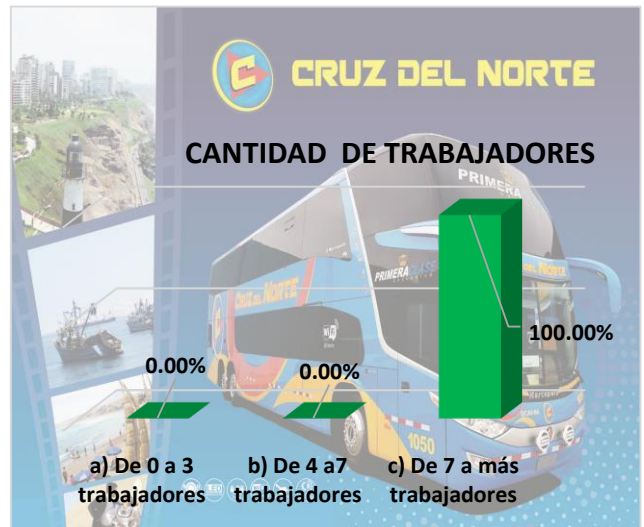


Figura 28: Cantidad de trabajadores
Fuente: Tabla 2

Mype

Caso Cruz del Norte



Figura 07: Reducción de costos
Fuente: Tabla 2

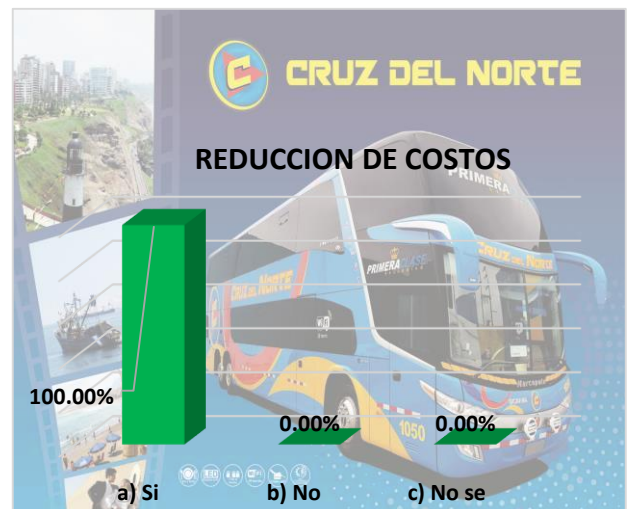


Figura 29: Reducción de costos
Fuente: Tabla 2

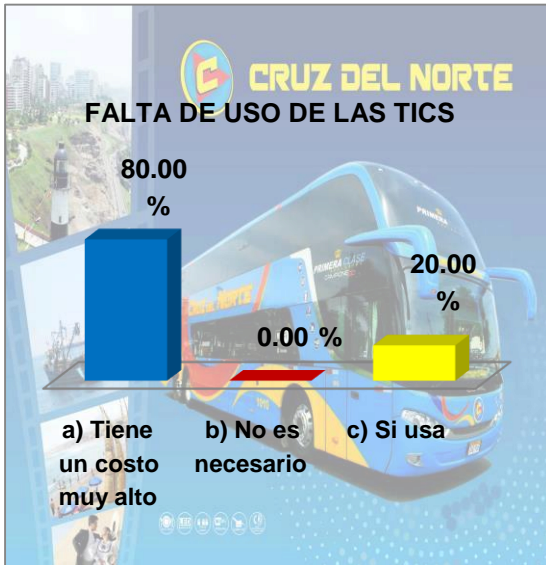


Figura 08: Falta de uso de las TIC
Fuente: Tabla 2



Figura 30: Falta de uso de las TIC
Fuente: Tabla 2

Mype

Caso Cruz Del Norte



Figura 09: Comunicación rápida con clientes
Fuente: Tabla 3



Figura 31: Comunicación rápida con clientes
Fuente: Tabla 3



Figura 10: Redes sociales que utiliza para la compra de boletos de viaje
Fuente: Tabla 3



Figura 32: Redes sociales que utiliza para la compra de boletos de viaje
Fuentes: Tabla 3

Mype

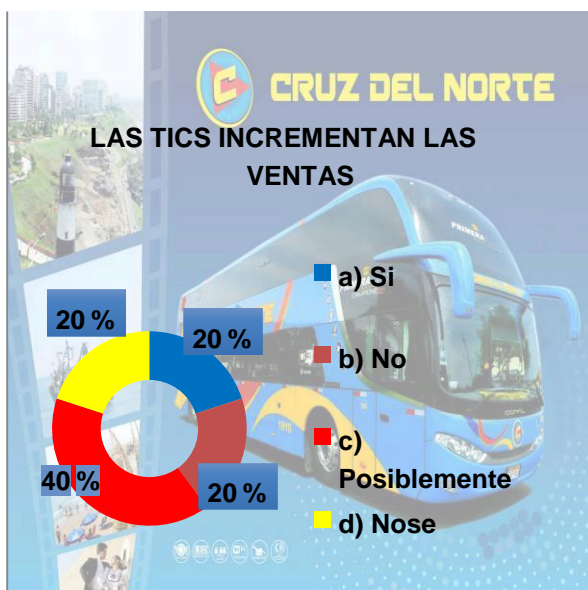


Figura 11: La TICs incrementan las ventas

Caso Cruz Del Norte

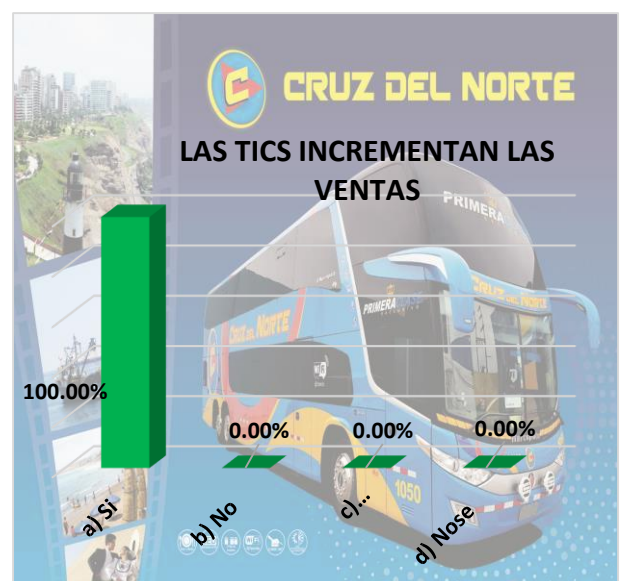


Figura 33: La TICs incrementan las ventas

Fuente: Tabla 3

Fuente: Tabla 3

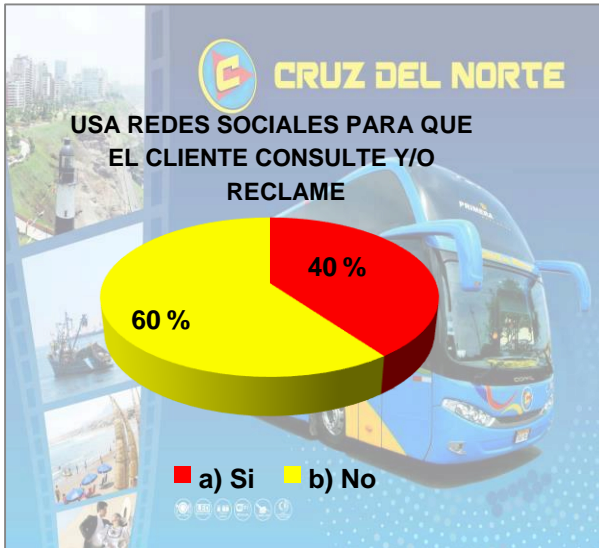


Figura 12: Usa redes sociales para que el cliente consulte y/o reclame
3

Figura 34: Usa redes sociales para que el cliente consulte y/o reclame
Fuente: Tabla 3

Mype

Caso Cruz Del Norte

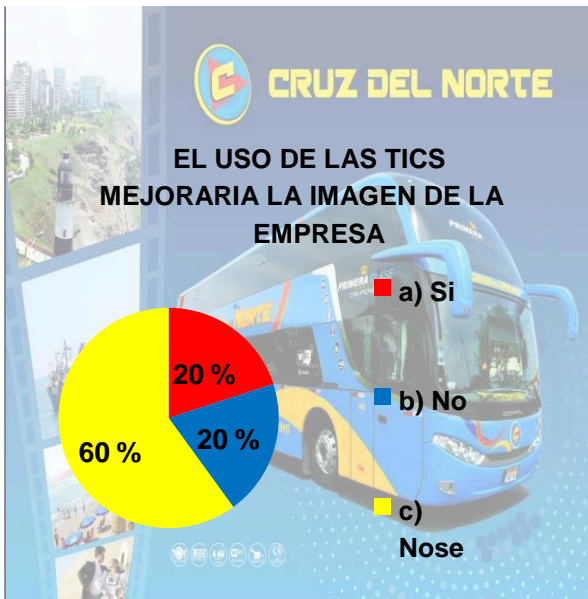


Figura 13: El uso de las TIC mejoraría la imagen de la empresa de la empresa
Fuente: Tabla 3

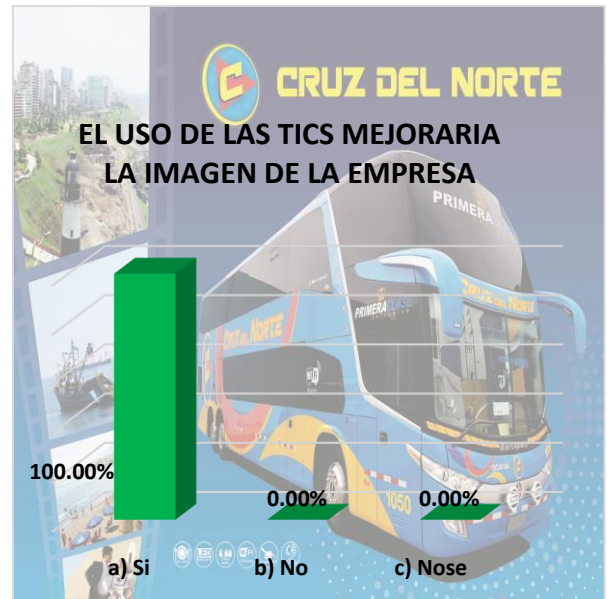


Figura 35: El uso de las TIC mejoraría la imagen de la empresa de la empresa
Fuente: Tabla 3



Figura 14: Es necesario capacitar al personal para el uso de TICs para el uso de TICs
Fuente: Tabla 3

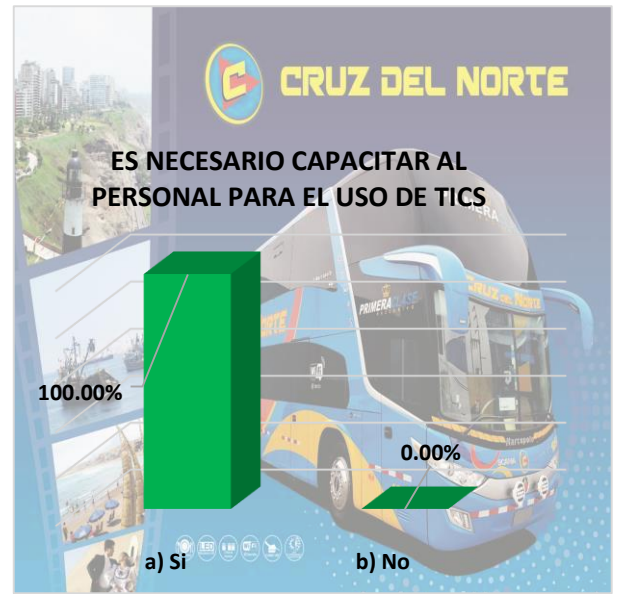


Figura 36: Es necesario capacitar al personal para el uso de TICs
Fuente: Tabla 3

Mype



Figura 15: Realiza operaciones de compra y venta usando TIC y venta usando TIC

Caso Cruz Del Norte

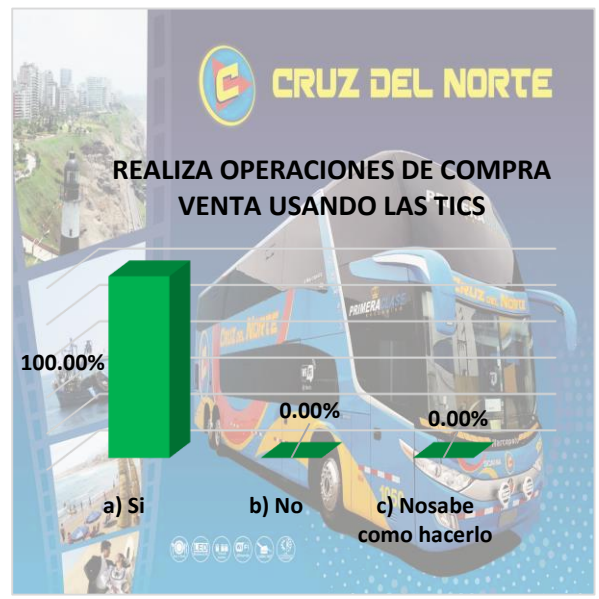


Figura 37: Realiza operaciones de compra y venta usando TIC Fuente: Tabla 3 Fuente: Tabla 3



Figura 16: Las TIC ayuda al crecimiento de la empresa Fuente: Tabla 3

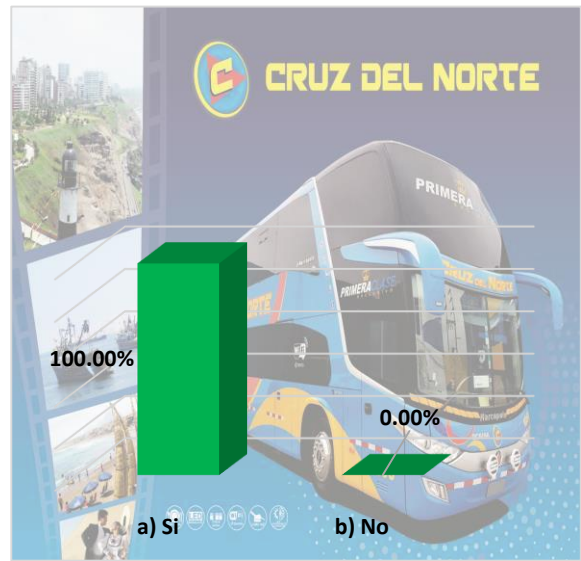


Figura 38: Las TIC ayuda al crecimiento de la empresa Fuente: Tabla 3

Mype

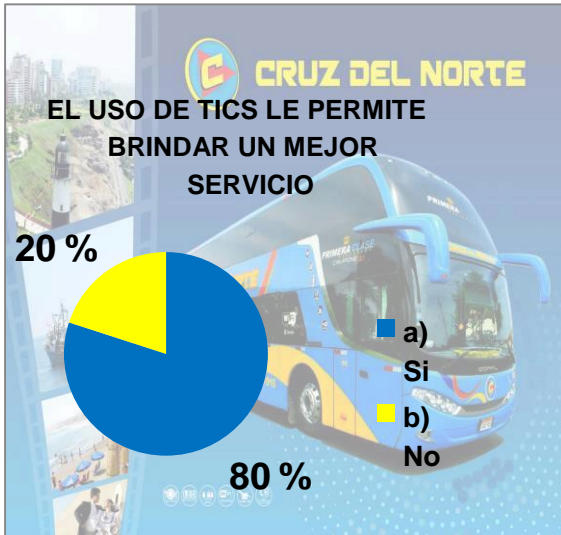


Figura 17: El uso de las TIC le permite brindar un mejor servicio

Fuente: Tabla 3

Caso Cruz Del Norte



Figura 39: El uso de las TIC le permite brindar un mejor servicio

Fuente: Tabla 3



Figura 18: Por seguridad la empresa debe tener una base de datos de los clientes

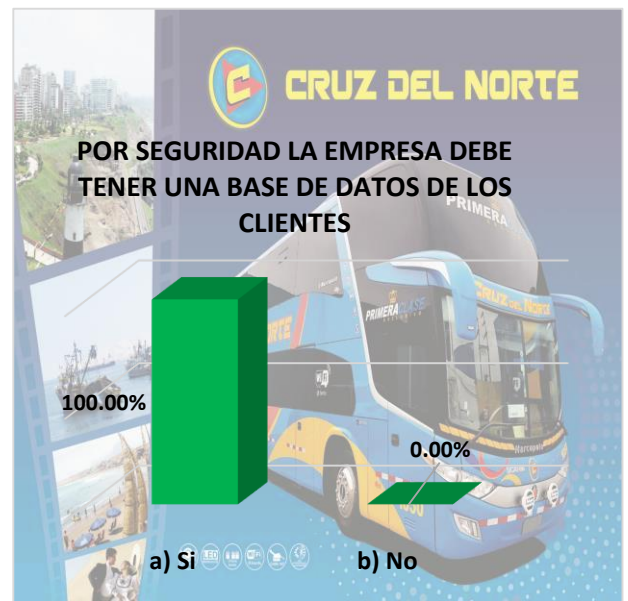


Figura 40: Por seguridad la empresa debe tener una base de datos de los clientes

Fuente: Tabla 3

Mype

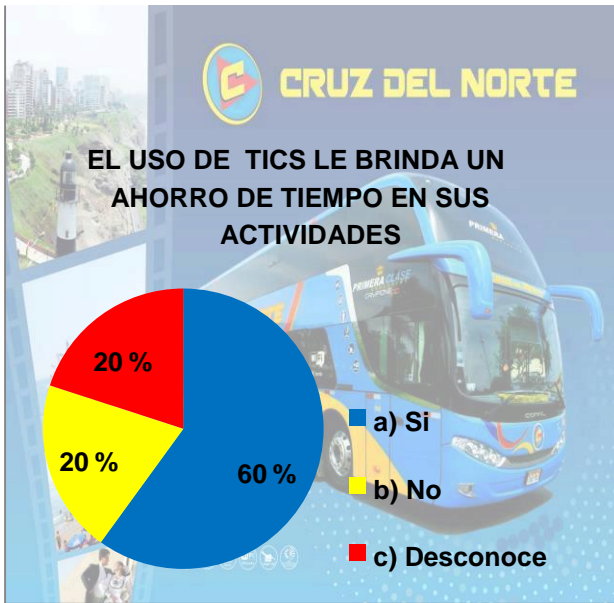


Figura 19: El uso de TIC le permite un ahorro de tiempo en sus actividades

Fuente: Tabla 3

Fuente: Tabla 3

Caso Cruz Del Norte



Figura 41: El uso de TIC le permite un ahorro de tiempo en sus actividades

Fuente: Tabla 3

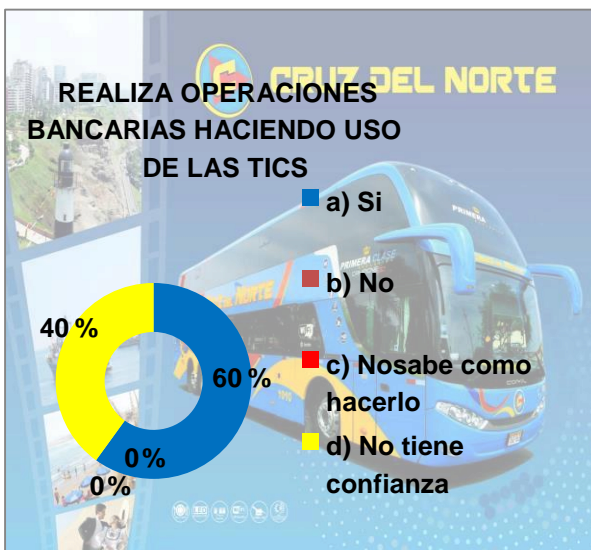


Figura 20: Realiza operaciones bancarias

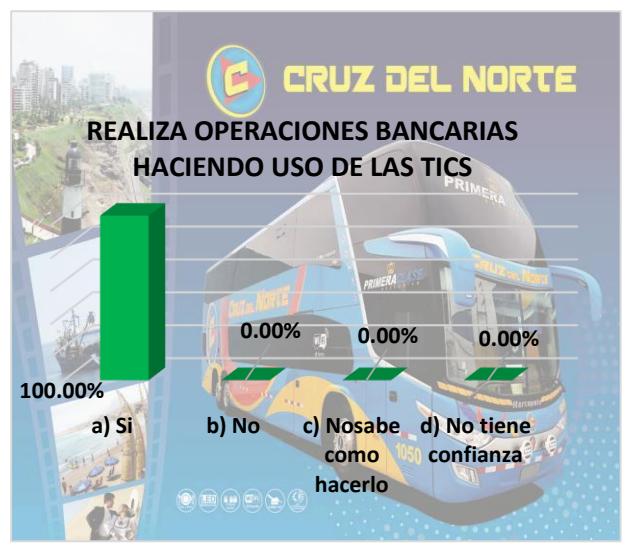


Figura 42: Realiza operaciones bancarias

haciendo uso de las TICs

Fuente: Tabla 3

Mype



Figura 21: Medidas de seguridad en cuanto al uso de las TICs

Fuente: Tabla 3

haciendo uso de las TICs

Fuente: Tabla 3

Caso Cruz Del Norte

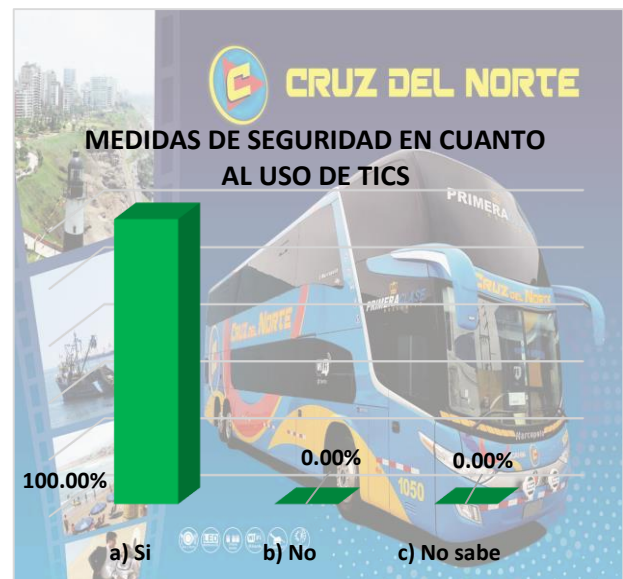


Figura 43: Medidas de seguridad en cuanto al uso de las TICs

Fuente: Tabla 3

Mype

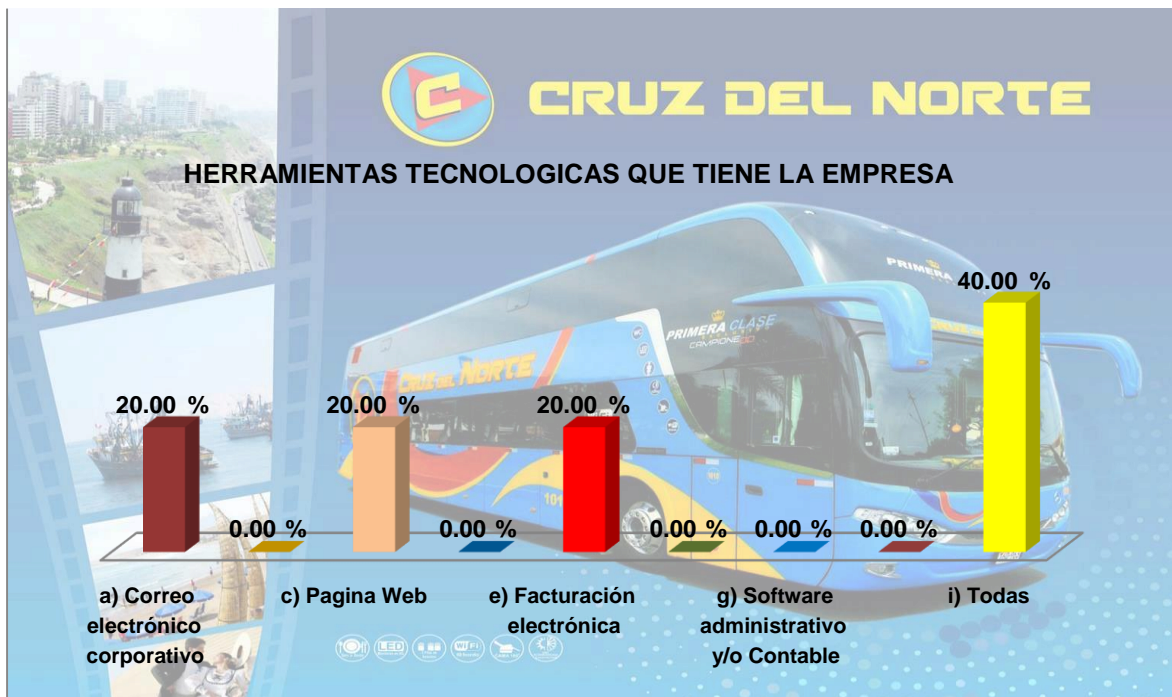


Figura 22: Herramientas tecnológicas que tiene la empresa
Fuente: Tabla 3

Caso Cruz Del Norte

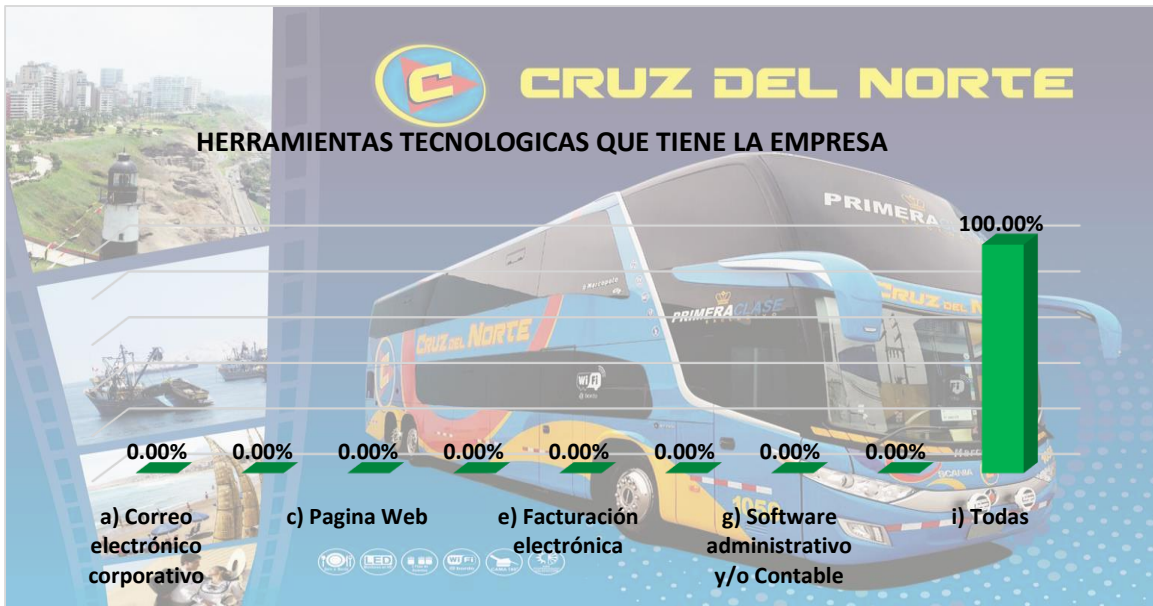


Figura 44: Herramientas tecnológicas que tiene la empresa **Fuente:** Tabla 3