



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS  
MYPES SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE  
INTERPROVINCIAL EN LA URBANIZACIÓN ANDRÉS  
ARAUJO MORÁN DEL DISTRITO DE TUMBES, AÑO  
2018.**

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

**AUTOR**

**SOLANO ROMERO, GUSTAVO ADOLFO**

**ORCID: 0000-0002-5982-0308**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**TUMBES – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

**Solano Romero, Gustavo Adolfo**

**ORCID: 0000-0002-5982-0308**

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

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de  
Administración, Tumbes, Perú

### **JURADO**

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

**MG. GALVANI GUERRERO GARCÍA**  
**PRESIDENTE**

---

**MG. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA**  
**MIEMBRO**

---

**MG. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA**  
**MIEMBRO**

---

**MG. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ**  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

Al asesor Escobedo Gálvez, José F. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

## **DEDICATORIA**

A esposa y mis hijos por su infinito amor.

## RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES, del sector servicios rubro transporte interprovincial, en la urbanización Andrés Araujo Morán del Distrito de Tumbes, año 2018. Con un problema de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES, del sector servicios rubro transporte interprovincial, en la urbanización Andrés Araujo Morán del Distrito de Tumbes, año 2018? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 3 MyPes dedicada al sector servicio rubro empresas transporte interprovincial - Tumbes, 2020, y una muestra de 20 trabajadores, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos, se concluyó que los trabajadores se adaptan a los cambios que se generan en función a las necesidades de los pasajeros; disponibilidad, abarcando en la diversificación de los servicios, y la necesidad que pueda crearse.

***Palabras clave: Gestión de calidad, Competitividad y MyPes.***

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the characterization of the quality management and competitiveness of the MYPES, in the interprovincial transport services sector, in the Andrés Araujo Morán urbanization of the Tumbes District, year 2018. With a research problem: What are the characteristics of the quality management and competitiveness of the MYPES, of the services sector, interprovincial transport sector, in the Andrés Araujo Morán urbanization of the Tumbes District, year 2018? With a quantitative research methodology, descriptive level and non-experimental design, with a population of 3 MyPes dedicated to the service sector of interprovincial transport companies - Tumbes, 2020, and a sample of 20 workers, applying surveys as a data collection instrument , it was concluded that the workers adapt to the changes that are generated based on the needs of the passengers; availability, covering the diversification of services, and the need that may be created.

***Key words: Quality management, Competitiveness and MyPes.***

# ÍNDICE

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes locales.....	10
2.2. Bases teóricas y conceptuales .....	12
2.2.1 Gestión de calidad .....	12
2.2.1.1 Definición .....	12
2.2.1.2 Características:.....	13
2.2.1.3 Principios:.....	13
2.2.1.4 Teoría.....	14
2.2.1.5 Dimensiones .....	14
2.2.1.5.1 Calidad de servicio.....	14
2.2.1.5.2 Fiabilidad .....	15
2.2.2 Competitividad .....	16
III. HIPÓTESIS .....	20



IV. METODOLOGÍA.....	21
4.1. Diseño de investigación .....	21
4.2. Población y muestra.....	21
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	21
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
4.5. Plan de análisis.....	23
4.6. Matriz de consistencia.....	23
4.7. Principios éticos.....	26
V. RESULTADOS .....	27
5.1. Resultados.....	27
5.2. Análisis de resultados .....	34
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:.....	34
5.2.2. Respecto a las características las MyPes: .....	34
5.2.3. Respecto a las características de gestión de calidad .....	34
5.2.4. Respecto a las características de la competitividad: .....	35
VI. CONCLUSIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	37
ANEXOS .....	42
Anexo 01: Encuesta.....	42
Anexo 2: Turnitin .....	46

## **I. INTRODUCCIÓN**

En España se realizó una investigación respecto al transporte público o urbano como se conoce, se utiliza más los autobuses; la cual presentan ineficientes, por motivo que transportan automóviles u otros, provocando congestión vehicular, ocasionando retraso a los destinos de los usuarios. (Celi, 2018).

En República Dominicana se realizó una investigación respecto al transporte colectivo, fijándose en las ciudades que tienen la oportunidad de tener redes eficaces con el transporte; lo que se busca es que los automóviles privados no solo brinden mejores servicios. (Ruiz, 2016)

En Italia se realizó una investigación respecto a la calidad de servicio del transporte público urbano, este servicio permite a ciudadanos movilizarse desde distintos puntos; su único objetivo de este medio de transporte es tener un nivel alto de bienestar, satisfacción, en los ciudadanos. (Llanos, Llanos, & Molina, 2013)

En Colombia se realizó una investigación respecto al transporte público, evidenciando problemática en distintas ciudades, brindado deficiente servicio de calidad y una inadecuada infraestructura, el servicio que se brinda actúan de una forma descoordinada, ocasionando congestión entre ellos. (Junca & Aguilar, 2013)

En Arequipa - Perú se realizó reporte con respecto al transporte interprovincial, la competitividad entre las empresas existentes cayó de manera inoportuna frente a esta situación crítica del COVID-19, ya que esto ocasiono

millones de pérdidas, enfrentando diferentes obligaciones económicas. (Pari, 2020)

En Lima – Perú se realizó un estudio sobre la competencia del transporte interprovincial, encontrando problemática sobre empresas informales la cual no respetan los lineamientos, existe también la competencia informal respecto a precios de pasajes; el servicio de este sector tiene mayor deficiencia. (Trigoso, 2019)

En Ayacucho – Perú se realizó un estudio sobre imagen corporativa y ventaja competitiva en el transporte, la cual son importantes para lograr calidad de servicio y poder mantenerse en el mercado competitivo, y lograr satisfacción en clientes, existe deficiencia en ello. (Arango & Quispe, 2017)

En Tumbes se dio a conocer sobre el transporte, falta de señalización, semáforo, y el más preocupante deterioro de las vías; la problemática más existente en esta Ciudad es la gran cantidad (combis y colectivos), así mismo transporte interprovincial, y también el exceso de mototaxistas informales. (Fernandez, 2019)

Así mismo en Tumbes en la actualidad existe desorden e informalidad, no hay un espacio de un solo punto como terminal terrestre de las agencias existen, y así mismo poder brindar un buen servicio de atención, calidad de servicio, para aquellos visitantes y los mismos ciudadanos. (Reyes, 2018)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES, del sector servicios rubro transporte interprovincial, en la urbanización Andrés Araujo Morán del Distrito de Tumbes,

año 2018? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES, del sector servicios rubro transporte interprovincial, en la urbanización Andrés Araujo Morán del Distrito de Tumbes, año 2018. Y objetivos específicos: Establecer como la característica del desempeño repercute en la competitividad de las MYPES del sector servicios rubro transporte interprovincial de la urbanización Andrés Araujo Morán, del Distrito de Tumbes, 2018. Determinar como la característica de la calidad del servicio repercute en la competitividad de las MYPES del sector servicios rubro transporte interprovincial de la urbanización Andrés Araujo Morán, del Distrito de Tumbes, 2018. Establecer como la característica de la fiabilidad trasciende en la característica de la flexibilidad de las MYPES del sector servicios rubro transporte interprovincial de la urbanización Andrés Araujo Morán, del Distrito de Tumbes, 2018. Determinar como la gestión de calidad repercute en la característica de la innovación de las MYPES del sector servicios rubro transporte interprovincial de la urbanización Andrés Araujo Morán, del Distrito de Tumbes, 2018.

El trabajo se ha de justificar en los fundamentos teóricos por lo que nos permite que ampliemos nuestro conocimiento en cuanto a la gestión de calidad y competitividad; se justifica metodológicamente, por lo que proporciona instrumentos que recolectan información para posterior a ello la aplicada el método estadístico al momento de elaborar cada tabla y grafico; a través de tipos descriptivos, niveles cuantitativos y diseños no experimentales. Se justifica socialmente lo que hará que se beneficie cada dueño de cada MyPe ya que, es desarrollado responsablemente hacia los ámbitos empresariales en búsqueda de

poder obtener ingresos rentables. Mi investigación permitirá optar el título profesional de Licenciado en Administración.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

(Rodríguez & Pérez, 2016) En su investigación “*Competitividad del sector transporte terrestre intermunicipal de pasajeros por carretera en Boyacá: una aproximación al estado del arte*”. La competitividad se ha convertido en un elemento que caracteriza la dinámica de un sector o una organización y su búsqueda ha provocado la construcción y aplicación de herramientas que permiten mejorar las condiciones en las que dichas organizaciones compiten en el mercado. Metodología: su desarrollo metodológico se basó en la consulta y análisis de fuentes documentales para establecer el estado en el cual se halla la investigación del sector involucrado. Dicha revisión permite establecer que no ha existido, por tradición, un interés investigativo en el sector, salvo en sus aspectos puramente técnicos, los que han sido realizados por instituciones educativas de orden superior, más no así en el campo de la gestión del mismo. Particularmente, esta investigación presenta resultados de una revisión teórica de la competitividad del transporte intermunicipal de pasajeros por carretera en Boyacá (Colombia), con el ánimo de colaborar a investigaciones más profundas como contribución al desarrollo de este sector en la región. Se concluye que es evidente profundizar en investigaciones que aborden los elementos propiciadores de la competitividad del sector.

(Morán, 2016) En su investigación “*Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la Ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*”. Esmeraldas cuenta con el servicio de transporte urbano de buses desde el año 1957, cuando la cooperativa “Las Palmas” inició sus actividades

en esta ciudad. La ciudad de Esmeraldas se ha expandido hacia el sur durante todos estos años, así como también se ha visto un crecimiento acelerado de su población. Luego, en 2001 la cooperativa Alonso de Illescas empieza a entregar el servicio de transporte urbano de buses en la ciudad. Para recabar información, se aplicó una encuesta que contenía diecinueve preguntas, a un total de cuatrocientas siete personas, en diferentes lugares de la localidad, considerando que tuvieran una edad de 15 años en adelante. La entrevista contenía diecinueve preguntas y fue aplicada a ocho directivos y socios de las cooperativas de buses urbanos que actualmente funcionan en Esmeraldas. El objetivo principal de este trabajo fue analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas, desde la óptica del usuario. Mediante los métodos científicos analítico y estadístico se logró estudiar la información para luego presentar los resultados mediante gráficos y tablas. Entre los principales resultados se evidencia el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte en relación a las variables: “trato recibido de parte de choferes y cobradores” con el 95,82%, seguido de “comodidad y limpieza de los buses” con el 79,61%, y “conducción de los buses” con el 78,63% de insatisfacción. En lo relacionado al cumplimiento de rutas y frecuencias, el 79,60% está satisfecho, seguido del 73,22% que también lo está en lo que respecta al costo del servicio. Se revisaron varios estudios previos como artículos científicos, tesis y noticias nacionales; en ellos se muestra que otra variable importante al momento de medir la calidad del servicio de transporte es el impacto medioambiental, el cual no está siendo tomado en cuenta en Esmeraldas para la prestación de este servicio. Se evidencia XIII además que Cuenca es la ciudad más organizada a

nivel nacional, en lo que respecta al servicio de transporte urbano de buses. Como conclusión principal se considera que la calidad del servicio de transporte urbano en Esmeraldas presenta múltiples deficiencias debido a la falta de evaluaciones al servicio en casi sesenta años de utilización, siendo el trato recibido por parte de choferes y cobradores la mayor queja que presentan los usuarios.

(Rodríguez & Becerra, 2015) En su investigación “*Competitividad del sector transporte intermunicipal de pasajeros en Boyacá*”. El sector de transporte de pasajeros, al igual que otros sectores de la economía nacional, actualmente registra una serie de problemas relacionados con competitividad. Por lo anterior, instituciones como la ANDI, en el Tercer Congreso Nacional de Transporte de Pasajeros, identifica las siguientes problemáticas en el sector: No hay Homogeneidad en servicio de transporte, existencia de prelación de precios y deficiente control por parte del estado. La informalidad en el transporte de pasajeros, constituye una amenaza, debido a que no se garantiza al pasajero un buen servicio, las empresas formales, dejan de percibir utilidades, por tanto es difícil invertir, innovar y crecer. En consecuencia, el sector no puede crear, ni mantener ventajas competitivas. De seguir presentándose las situaciones, anteriormente mencionadas, el sector de transporte intermunicipal de pasajeros, no logrará niveles de competitividad tendientes a garantizar calidad, innovación y productividad. Teniendo en cuenta la problemática descrita, surge el interés de realizar un análisis detallado de brechas competitivas en el sector transporte intermunicipal de pasajeros en Boyacá, que permita vislumbrar estrategias que garanticen la sostenibilidad de las empresas, teniendo en cuenta las exigencias y tendencias del mercado.



### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

(Chávez, Quezada, & Tello, 2017) En su investigación “*Calidad en el servicio en el sector transporte interprovincial en el Perú*”. La percepción positiva sobre la calidad de los servicios representa una ventaja competitiva, clientes satisfechos, recomendación y sostenibilidad en el tiempo. Es por ello que las empresas contemporáneas con visión ponen mucho énfasis en priorizar la calidad. A lo largo de la historia se han planteado diversos modelos de medición de la calidad de los servicios, siendo SERVQUAL el más preciso y aceptado. Según este, la calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los clientes comparan sus percepciones en contraste con sus expectativas. A pesar de su proliferación a nivel internacional y aplicación en sectores diversos, en lo que respecta al transporte terrestre interprovincial, en el Perú existen pocos estudios que empleen dicho modelo. Por ello, esta investigación, busca validar la aplicación del SERVQUAL en un sector de suma importancia para el país, a través de un cuestionario estructurado y validado, como indica la teoría. Así, la presente investigación provee evidencia empírica de la relación existente entre la expectativa y la percepción de cada dimensión del modelo SERVQUAL. Los resultados indican que no todas impactan igualmente en la calidad en el servicio del sector, aunque existe una correlación positiva entre cada una, y la calidad total.

(O. Gonzales, 2016) En su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*”. Tuvo como objetivo, determinar las principales características de la gestión de

calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz en el 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. Para la determinación de la muestra, se identificó una muestra censal de 47 gerentes de la empresa de transporte terrestre debido a que la población fue relativamente pequeña, a quiénes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 51,06% de los gerentes encuestados del rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre señalan que los empleados no cumplen con sus funciones dentro de la empresa y un 48,9 manifiestan lo contrario. El 61,70% de los gerentes encuestados manifiestan, que realizar los trámites dentro de la empresa tardan demasiado y el 38.30% manifiestan que realizar los trámites dentro de la empresa son rápidos. Finalmente se concluye que otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre del distrito de Huaraz, señalan que los empleados no cumplen con sus funciones dentro de la empresa, y a la vez señalan que realizar los trámites dentro de la empresa tarda demasiado por parte de los empleados.

(Aranibar, Ramos, Sánchez, & Sota, 2015) En su investigación “*Calidad en las empresas del sector transporte terrestre interprovincial de pasajeros en el Perú*”. En la actualidad, la calidad del sector transporte terrestre interprovincial de pasajeros en el Perú no está muy desarrollada lo cual limita el crecimiento y desarrollo del sector; prueba de ello es la cantidad, cada vez más creciente, de accidentes de tránsito, incluso con pérdidas de vidas humanas, que indican

la deficiente calidad del servicio. Por consiguiente, la presente tesis, basada en la investigación del sector transporte terrestre de pasajeros es de suma relevancia, porque generó el conocimiento objetivo de los principales problemas que aquejan a estas empresas, haciendo uso adecuado de herramientas de la investigación cuantitativa, que nos permitieron emitir recomendaciones para impulsar un desarrollo sostenible y un enfoque integral que ayude al desarrollo de este sector en los siguientes años. Estas recomendaciones emitidas, no serían posibles sin la aplicación correcta de la Administración Total de la Calidad (TQM, por siglas en inglés), que viene a ser un conjunto de valores y actitudes que hay que adoptar y poner en práctica como un nuevo modo de vida empresarial y de organización, comprometiendo el liderazgo de la alta dirección, el entrenamiento de los trabajadores, así como, reconocimientos y recompensas. Asimismo, también de suma importancia es utilización de la norma ISO, enfocada siempre al cliente, el análisis interno AMOFHIT indicó la situación del sector transporte terrestre de pasajeros, permitiendo tener una visión global del sector. Se infirió por la muestra que no es un sector que cuente con sistemas de gestión de calidad (13.7% de la muestra contaba con ISO 9000), sin embargo, se observó factores con promedios relevantes como auditoría y evaluación de la calidad, y otros por mejorar como educación y entrenamiento.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

(Villar, 2019) En su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las mypes sector transporte, rubro carga pesada en el Distrito de Tumbes, 2019*. Tuvo como problema general ¿Cómo se determina la caracterización de la gestión de calidad y el uso marketing de las MYPES sector transporte, rubro carga pesada en el distrito de tumbes, 2019? Sabiendo

que el objetivo general de la investigación fue Determinar las características de la gestión de calidad y el uso marketing de las MYPES sector transporte, rubro carga pesada en el distrito de tumbes, 2019. El estudio de investigación fue de tipo de descriptivo, nivel de investigación cuantitativo y el diseño de investigación fue no experimental, teniendo en cuenta la muestra de 10 involucrados, siendo 68 clientes en 10 empresas de transporte rubro carga pesada y por cada empresa 01 involucrado, en la Ciudad de Tumbes, a quienes en el trascurso de la investigación se les se aplicaron un cuestionario estructurado directamente sobre el tema de investigación a través de la técnica de la encuesta y tenemos en conclusión tenemos que las empresas si tienen vehículos eficientes pero que tienen que seguir mejorando, y que las empresas si realizan el marketing mix porque los precios si están en concordancia con la distancia del trayecto.

(Flores, 2017) En su investigación *Incidencia De La Evasión Tributaria En La Gestión Empresarial De Las Empresas De Transportes Interprovincial De Pasajeros Domiciliadas En La Región De Tumbes 2015*. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la incidencia de la evasión tributaria en la gestión empresarial de las empresas de transportes interprovincial de pasajeros domiciliadas en la región de Tumbes, 2015. La metodología utilizada es de tipo cuantitativa ya que se utilizará técnicas de conteo y medición de nivel descriptivo dado que los hechos de estudio ya ocurrieron, en cuanto al diseño es no experimental – transversal – descriptivo, porque no se manipulará premeditadamente las variables de investigación. El recojo de información se hizo de manera dirigida teniendo como muestra tres empresas, de una población de tres empresas de transportes interprovincial de pasajeros,

aplicándoles un cuestionario de 36 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo el resultado siguiente: que la evasión tributaria produce una gestión empresarial inadecuada, dado que, de los datos y análisis obtenidos del trabajo de campo; no existe la voluntad, la conciencia de parte del contribuyente en cumplir eficientemente con las normas que rigen en aplicación de su actividad económica, pensando que el Estado no cumple con efectivizar el gasto público. Como consecuencia esta actitud de los contribuyentes deteriora el accionar dentro de la empresa permitiendo que las políticas organizacionales no estén diseñadas a metas trazadas y lo más preocupante los administradores no acepten la responsabilidad equitativa con sus trabajadores.

## **2.2. Bases teóricas y conceptuales**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1 Definición**

La gestión de calidad es un sistema que ayuda a la optimación de procesos en las organizaciones, por medio de una remisión de mejora continua donde éstas puedan tener la garantía de sus servicios o productos cumplan todos los requisitos básicos y no sean defectuosos, gracias a la implementación de este sistema SGC. (ESAN, 2018)

Base que se conoce a nivel en general, donde el producto o servicio no se describe solo y que demanda una alta calidad; el negocio demuestra que es una especificación que siempre los consumidores buscan. (Excellent, 2017)

Calidad definida como el conveniente de un producto o servicio y la verificación de lo que brinda al cliente; de una u otra forma implicará necesidades del consumidor y lograr sus expectativas. (Lizarzaburu, 2016)

### **2.2.1.2 Características:**

El sistema de gestión de calidad cuenta con diversas características las cuales mencionamos a continuación: Gestionar y controlar procesos, quiere decir que estos sean desarrollados por la empresa y debe tener interacción con los demás procesos; además garantizar que cumple con requisitos que necesitan los clientes; fijarse en un objetivo que garantice una adecuada prestación de servicio que permitirá ayudar el Aumento de la relación y el control de proveedores; así mismo seguir la estructura que presenta según el ciclo de una Mejora continua, quiere decir Planificar, verificar, Actuar y Hacer. (Consultoría, 2016).

### **2.2.1.3 Principios:**

La calidad se manifiesta como principio dentro de una organización durante el ciclo XXI ya que está vinculado a ella que está buscando crecer, consolidarse y desarrollarse para lograr éxito. Es por eso que los principios de la gestión de calidad son afirmaciones que hace que las organizaciones puedan transmitir por la alta dirección. Los principios de la gestión de calidad son los siguientes: primero Enfoque al cliente; las empresas y los negocios depende de sus consumidores y es por eso que deben siempre en comprender las necesidades de ellos sean actuales o futuras; segundo Participación de personal; si bien sabemos el personal es aquella esencia en la organización utiliza todo su principal compromiso y habilidades para que sean utilizadas en beneficio de la organización, pero para ello la clave es la motivación del colaborador, tercero Mejor continua; es el desempeño general en las organizaciones esto se consigue por medio del ciclo: Planificar, Verificar, Hacer y Actuar; para así mejorar. En conclusión, el uso de los distintos principios de la gestión de calidad que existen

solo aportan beneficios directos ya que actúan de una manera importante sobre contribuir en la gestión de costos y riesgos. (ISO - 9001, 2015).

#### **2.2.1.4 Teoría:**

La teoría menciona que la calidad está en el derecho de cumplir con principales requisitos (indicadores de un producto en buen estado, normas); por lo tanto ayuda a mejorar las condiciones de productos y poder lograrlo a través del equipo de los colaboradores. Una de las teorías es el renacimiento productivo y la teoría de aplicación de la calidad. Para hacer el uso de la teoría de la calidad existen algunos elementos: Calidad de diseño, Calidad de conformidad, Disponibilidad, Servicio de posventa. (Chacón & Rugel, 2018)

#### **2.2.1.5 Dimensiones**

##### **2.2.1.5.1 Calidad de servicio**

Presentación de aquel servicio que se ofrece a los consumidores, es grupo de funciones importantes para lograr la satisfacción del consumidor, existe una relación entre el trabajador y el consumidor cuando ésta funciona adecuadamente y muy bien existe una calidad de servicio al atender al consumidor por lo que ayudará en el crecimiento económica de la empresa.(Izquierdo, 2019)

La calidad de servicio es un punto fundamental para el desarrollo y progreso de las actividades, existen grupos personas, trabajadores, socios que brindan calidad de servicio en sus negocios o empresas de acuerdo a sus rubros de la que se dedica. Haciendo que su empresa reciba constante capacitación y evaluación para saber el resultado de la productividad de sus trabajadores. (Cardenas, 2016)

El termino de calidad de servicio se define como aspecto positivo la cual se realizan actividades con el objetivo de mejorar el servicio que brindada a su clientes para lograr una total satisfacci3n. La capacitaci3n para los trabajadores en uno de los requisitos que ayudar3a mejorar la calidad en sus funciones. (Onton, Mendoza, & Ponce, 2010)

#### **2.2.1.5.2 Fiabilidad**

La fiabilidad se entiende por la habilidad que una empresa puede poseer al suministrar el servicio que brinda, prometido de una manera segura, fiable y cuidadosa, lo que va a demostrar a sus clientes y estar comprometidos con ellos. (Ortega, Vega, Mejía, & Reyes, 2016)

Se define como aquella habilidad donde se ejecuta el servicio prometido ya sea de una manera cuidadosa y fiable; quiere decir que se supone que el consumidor tiene la informaci3n por parte de la empresa la cual se prometen algunos aspectos del servicio a brindar. Uno de ellos podría ser, publicidad, contrato descripci3n del servicio quiere decir este aspecto si hablamos de la p3gina web, ser3a por medio de un folleto. (CalidadenelServicio's, 2010)

La fiabilidad es aquella herramienta que se entiende por lograr disminuci3n de aquellos fallos que se pueden presentar y poder solucionarlos en el momento preciso, antes que la unidad de operaciones comunique del problema ya que es la se encarga de monitorear aquellas fallas que la organizaci3n podría presentar. La fiabilidad siempre ser3a beneficiosa. (Kleyne, 2009)



## **2.2.2 Competitividad**

### **2.2.2.1 Definición**

Para que una empresa tenga éxito una de las claves es la competitividad en el mercado; algunas empresas de transportes también pueden conseguir el éxito que siempre han deseado; para lograr competitividad en este sector de transporte no es nada fácil, pero si se opta por mecanismos que sean necesario llevara a la empresa al éxito. (Gómez, 2018)

En la actualidad la competitividad es un interés y elemento que se muestra dinámicamente en una organización o sector, esta herramienta la competitividad permite superar aquellas condiciones de las empresas que se encuentran en competencia en el mercado. (Rodríguez & Pérez, 2016)

Es la capacidad que una empresa brinda bienes y servicios en un definido tiempo, lugar y de manera satisfactoria sus clientes ya sea con los precios y buena atención que lo diferencia de la competencia. La organización siempre estará ligada a sus empleados ya que gracias a ellos también se logran metas, interactúan en diferentes factores, una de ellos su factor económico. (Franco, Restrepo, & Sánchez, 2014)

### **2.2.2.2. Características**

Cuando una empresa tiene una ventaja en la competencia es porque posee una característica que la diferencia entre sus competidores, ayuda en su capacidad de poder lograr rendimientos superior a ellos; una de sus características de la competitividad es enfocarse en sus proceso que se pueden relacionarse en La eficiencia se refiere a la capacidad de cómo hacer crecer su productividad y llevar un control de los costos, también encontramos la calidad, aquella donde se muestra la estética del producto, confiabilidad y durabilidad de éste; y las

otras dos características que hay para lograr la competitividad está la innovación y la sostenibilidad, que va en relación con los clientes. (H. Gonzales, 2015)

#### **2.2.2.3. Principios**

Una organización tiene la capacidad de ser competitiva para poder, consolidar, incrementar y poder seguir manteniéndose en el mercado; se resalta necesariamente algunos principios la cual es un complemento que interactúa de manera continua en ellos. Cuando se realiza alguna modificación, se modificará también la competencia de la empresa, los principios sucesivamente están interactuado de forma sistemática y están relacionado uno con otro. Uno de los principios son Equipo directo; es aquel que toma el control de aquello que se realiza al interior de la empresa; Posición competitiva, es aquella que evalúa las ventajas y desventajas competitivas; Políticas y procedimiento; Posición competitiva, etc. (Álvarez, 2020)

#### **2.2.2.4. Teoría**

Una de la consideración que hay teóricamente respecto al a competitividad es desde el punto de vista del conocimiento y aquella referencia de otro elementos, que ayudan a la organización puedan lograr niveles de competitividad mediante la inteligencia organizacional, esta permitirá que la organización enmarque a todos sus trabajadores a través de su participación, integración. Existen diferente puntos que ayudan de forma teórica a la competitividad, ya sea en medir su ventaja, diversificación, calidad, etc. (Lombana & Rozas, 2009)

## **2.2.2.5. Dimensiones**

### **2.2.2.5.1 Innovación**

Innovación prácticamente se refiere al cambio, cuando se realiza este cambio va requerir de esfuerzo, la sea en la organización, cultura, trabajo; al realizar este cambio o innovación está en adaptarse son cosas normales. La innovación es hacer ideas originales que consiguen valor sea económico o social, de manera sostenible. (Francesc, 2018)

La innovación empresarial es el proceso que permitirá el crecimiento en negocios, empresas, al desarrollar algo bien o nuevo, bajo una estrategia. Innovar en tu negocio no solo es realizar algo distinto, si no realizar algo que sea mucho mejor; sin innovación en tu empresa no hay mejora, y si no lo hay no habrá propósito de un cambio para realizar competencia; y así poder triunfar en el mercado donde se encuentra. (Argudo, 2017)

La innovación consta en usar conocimientos para poder elaborar un camino nuevo la cual lleva a una meta, tiene procesos específicos para cada uno de los casos y es muy posible que no pueda ayudar en otros retos; al innovar aumentamos el valor de esa sociedad y de lo se hace en ella. En conclusión, la innovación es lograr algo a través de conocimiento por medio de u camino que previamente no se había seguido. (Palacio, 2015)

### **2.2.2.5.2 Flexibilidad**

La flexibilidad por lo general se entiende a la capacidad de adaptarse a cambios ante condiciones externos, responder a su entorno competente de manera eficaz, la empresa flexible esa en relación de objetivos; ya sea corto o largo plazo, si lo hace corto plazo va utilizar muy bien y de mejor manera sus factores

posibles; y en el largo plazo se facilitara que se adapte a su entorno competitivo y lograr su buen desarrollo. (Rimbau, 2017)

Se entiende por flexibilidad organizacional a la capacidad de adaptación de una organización por aquel cambio que realizó y estar anticipado a amenazas y a las oportunidades que se presenten en el futuro. Cuando la flexibilidad crece en una organización ésta deberá estar en medio de cualquier propósito de cualquier empresa. (ACMS, 2016)

Las empresas actualmente enfrentan distintos cambios y complejos, es por eso la flexibilidad en ellas la cual consigue el estar alerta a esos cambios ya sean internos y externos, así como también a desafíos y oportunidad que se conviene en la capacidad de usas recursos que ese encuentran disponibles de una manera relevante, flexible, con el fin de poder dar respuesta a los cambios de una manera efectiva. (Improven, 2013)

### **III. HIPÓTESIS**

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

El estudio fue de diseño descriptivo transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de gestión de calidad y competitividad. (Hernández et al., 2017)

### **4.2. Población y muestra**

La población es finita y estuvo constituida por trabajadores de las empresas de transporte interprovincial, en la urbanización Andrés Araujo Morán del Distrito de Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de trabajadores. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

**Tabla 1. Población**

<b>Detalle</b>	<b>REGIMEN</b>	<b># Empresas</b>	<b># Trabajadores</b>
Empresas de transporte interprovincial	MYPE	3	20

**Fuente:** Elaboración propia.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables**

**Tabla 2. Operacionalización de variables.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Escala de medición
<b>Gestión de calidad</b>	Es el resultado de comparar lo que el cliente, trabajador espera de un servicio con lo que recibe. (Cadena, Vega, Real, & Vásquez, 2016)	Se describirá la variable gestión de calidad de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	<b>Innovación</b>
			<b>Características de calidad</b>
<b>Competitividad</b>	Elemento que permite que las organizaciones generen planes estratégicos para lograr un alto nivel de competencia en el mercado buscando la estabilidad económica. (Castillo, 2017)	Se describirá la variable competitividad de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	<b>Nominal</b>
			<b>Fiabilidad</b>
			<b>Flexibilidad</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2018. Para ello, se solicitó la autorización de los dueños de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el propietario manifestó.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los trabajadores* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/Régimen Especial/Régimen General); y *características de la gestión de calidad y competitividad*.

#### **4.6. Matriz de consistencia**



**Tabla 3. Matriz de consistencia.**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>	<b>Escala de medición</b>
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES, del sector servicios rubro transporte interprovincial, en la urbanización Andrés Araujo Morán del Distrito de Tumbes, año 2018?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula la hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES, del sector servicios rubro transporte interprovincial, en la urbanización Andrés Araujo Morán del Distrito de Tumbes, año 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Establecer como la característica del desempeño repercute en la competitividad de las MYPES del sector servicios rubro transporte interprovincial de la urbanización Andrés Araujo Morán, del Distrito de Tumbes, 2018. Determinar como la característica de la calidad del servicio repercute en la competitividad de las MYPES del sector servicios rubro transporte interprovincial de la</p>	<p><b>V1:</b> Gestión de calidad.</p> <p><b>V2:</b> Competitividad</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental.</p>	<b>Likert</b>

urbanización Andrés Araujo Morán, del Distrito de Tumbes, 2018. Establecer como la característica de la fiabilidad trasciende en la característica de la flexibilidad de las MYPES del sector servicios rubro transporte interprovincial de la urbanización Andrés Araujo Morán, del Distrito de Tumbes, 2018. Determinar como la gestión de calidad repercute en la característica de la innovación de las MYPES del sector servicios rubro transporte interprovincial de la urbanización Andrés Araujo Morán, del Distrito de Tumbes, 2018.

---

#### **4.7. Principios éticos**

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 4. Características demográficas.**

<b>Características</b>	<b>n (%)</b>
<b>Edad</b>	35.6 ± 19.41
<b>Sexo</b>	
Femenino	20 (100.0)
Masculino	0 (0.0)
<b>Estado civil</b>	
Soltero	10 (50.0)
Casado	10 (50.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
<b>Grado de instrucción</b>	
Educación básica	15 (75.0)
Técnico	5 (25.0)
Superior	0 (0.0)
Posgrado	0 (0.0)

\* Media ± desviación estándar

**Tabla 5. Características de la MyPes.**

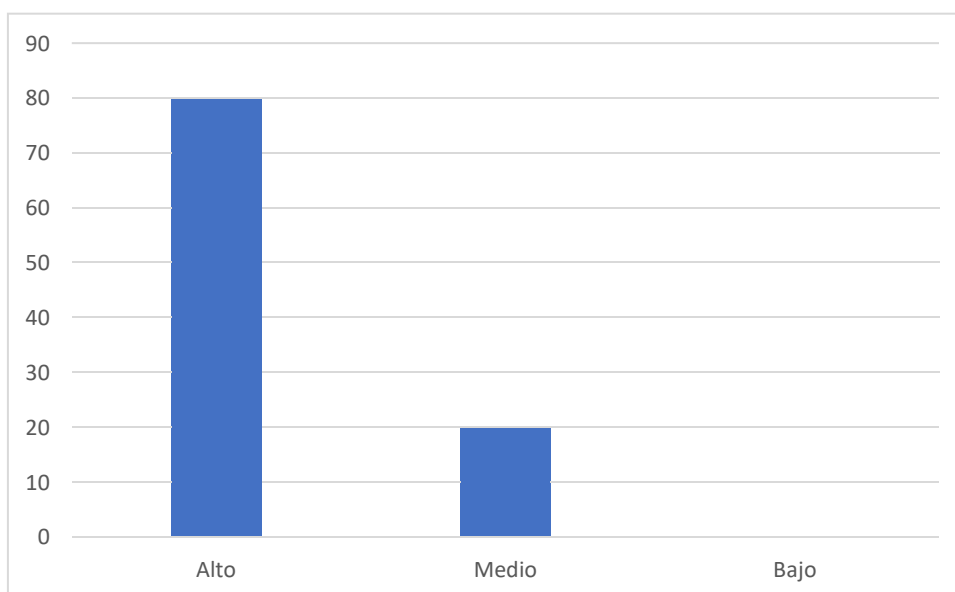
<b>Características</b>	<b>n (%)</b>
<b>Régimen</b>	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPes	20 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
<b>Años constituido</b>	25
<b>Modalidad</b>	
Taxi	0 (0.0)
Transporte distrital	0 (0.0)
Transporte interprovincial	20 (100.0)
Transporte informal	0 (0.0)

**Tabla 6. Nivel de innovación.**

<b>Nivel</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	<b>16</b>	80
<b>Medio</b>	<b>4</b>	20
<b>Bajo</b>	<b>0</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de transporte interprovincial, 2018.

**Figura 1.**



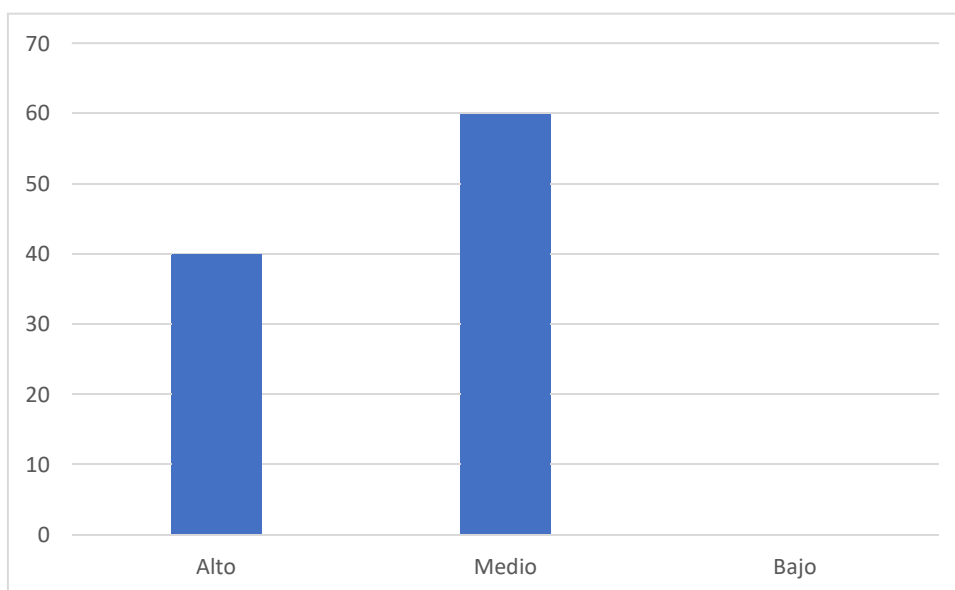
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 7. Nivel de calidad de servicio.**

<b>Nivel</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	<b>8</b>	<b>40</b>
<b>Medio</b>	<b>12</b>	<b>60</b>
<b>Bajo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de transporte interprovincial, 2018.

**Figura 2.**



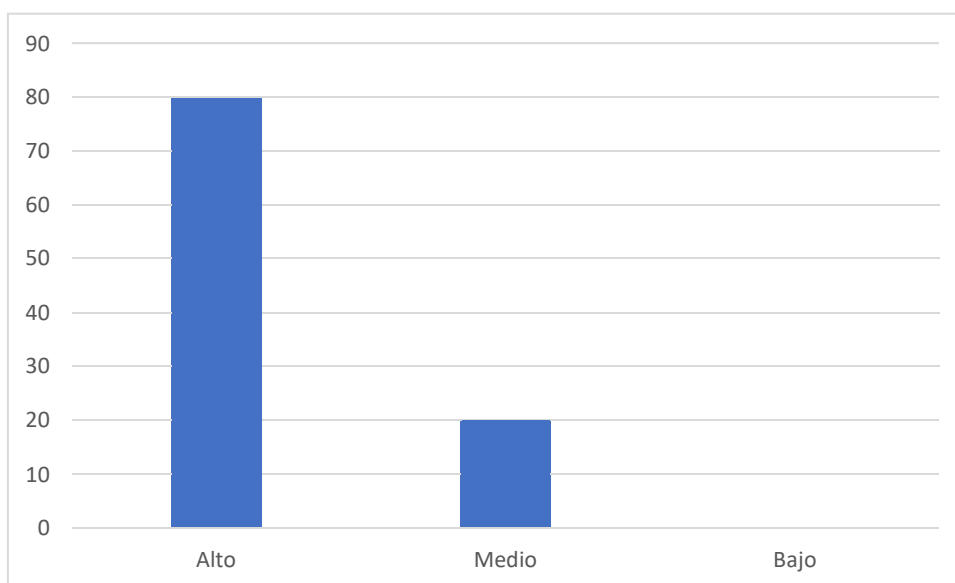
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 8. Nivel de fiabilidad.**

<b>Nivel</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	<b>16</b>	80
<b>Medio</b>	<b>4</b>	20
<b>Bajo</b>	<b>0</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de transporte interprovincial, 2018.

**Figura 3.**



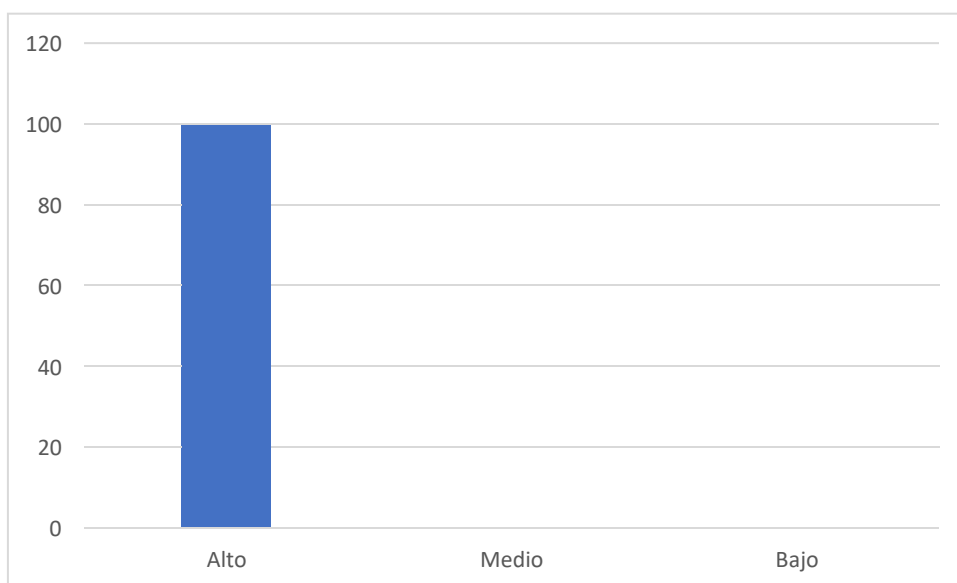
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 9. Nivel de flexibilidad.**

<b>Nivel</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	<b>20</b>	100
<b>Medio</b>	<b>00</b>	0
<b>Bajo</b>	<b>0</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de transporte interprovincial, 2018.

**Figura 4.**



**Fuente:** Elaboración propia.

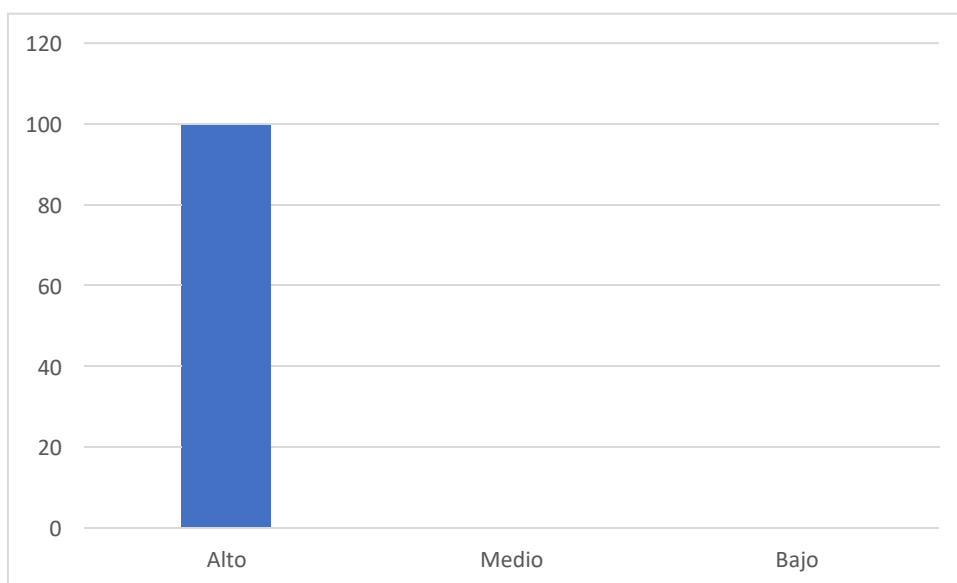


**Tabla 10. Nivel de gestión de calidad.**

<b>Nivel</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	<b>20</b>	100
<b>Medio</b>	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	<b>0</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de transporte interprovincial, 2018.

**Figura 5.**



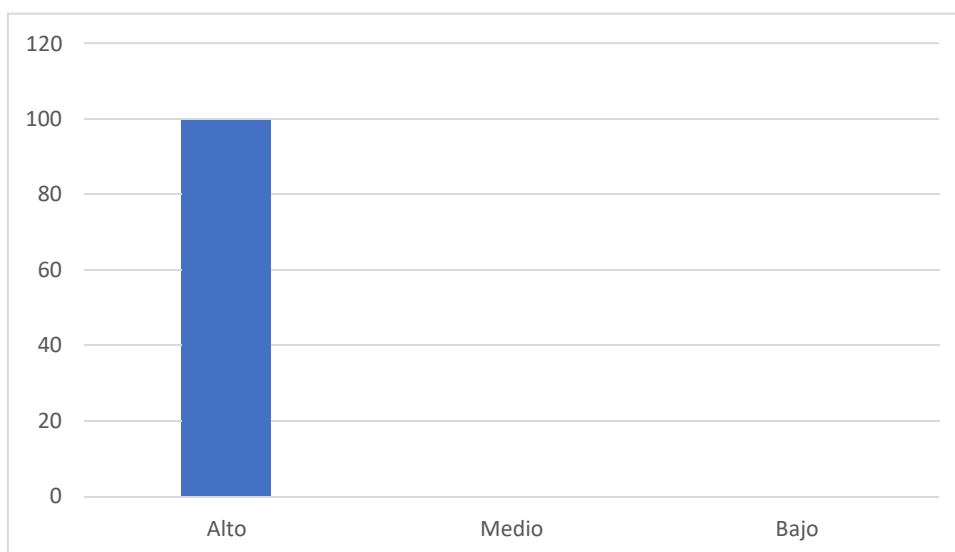
**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 11. Nivel de competitividad.**

<b>Nivel</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Alto</b>	<b>20</b>	100
<b>Medio</b>	<b>0</b>	0
<b>Bajo</b>	<b>0</b>	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de las empresas de transporte interprovincial, 2018.

**Figura 6.**



**Fuente:** Elaboración propia.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:**

Cada encuestado es decir el trabajador de las empresas de transporte interprovincial, en los mayores porcentajes son de sexo masculino 100% (20), de estado civil solteros 50% (10), y con un estudio básico que se realizó en un instituto educativas.

### **5.2.2. Respecto a las características las MyPes:**

Las empresas de transporte interprovincial de la urbanización Andrés Araujo Morán Tumbes, están bajos regímenes MyPes, su organización empresarial se encuentra vigente desde su constitución en un aproximado de 25 años de aproximado según información que se recopila del trabajador.

### **5.2.3. Respecto a las características de gestión de calidad:**

Los trabajadores de las empresas de transporte interprovincial manifestaron que un 80% (16) de ellos considera que existe un alto nivel de innovación respecto a la limpieza de los vehículos, vestimenta de los conductores; además, el 60% (12) trabajadores manifiesta que las características de la gestión de calidad están en un nivel alto respecto a la empatía, asertividad y la satisfacción de sus caseros, esto frente a la gran afluencia de clientes que utiliza los servicios del transporte interprovincial; pero el 100% (50) trabajadores está completamente seguro que existe un alto nivel de gestión de calidad respecto a la calidad de atención, respecto a que se le ofrece un servicio eficiente, tranquilidad y seguridad al pasajero, discrepando con (O. Gonzales, 2016) quien concluye que los empleados no cumplen con sus funciones dentro de la empresa, y a la vez

señalan que realizar los trámites dentro de la empresa tarda demasiado por parte de los empleados; y, también se discrepa con (Morán, 2016) quien consideró se evidencia el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte en relación a las variables: “trato recibido de parte de choferes y cobradores” con el 95,82%, seguido de “comodidad y limpieza de los buses” con el 79,61%, y “conducción de los buses” con el 78,63% de insatisfacción.

#### **5.2.4. Respecto a las características de la competitividad:**

Los trabajadores manifestaron que el 80% (16) de ellos considera que existe un nivel alto respecto a la fiabilidad del servicio que cada uno de los trabajadores se preocupa por la seguridad de los pasajeros, la gran necesidad de traslado permite que las empresas de transporte interprovincial generen que los índices de ventas están frecuentemente altos en el transcurrir de los días; además, existe un nivel alto de flexibilidad, lo cual involucra adaptarse a los cambios respecto a las normas de transporte, actualización de licencias, rutas, y compromiso con el empresariado por parte del gobierno; corroborando con (Rodríguez & Becerra, 2015) concluyen que teniendo en cuenta la problemática descrita, surge el interés de realizar un análisis detallado de brechas competitivas en el sector transporte intermunicipal de pasajeros en Boyacá, que permita vislumbrar estrategias que garanticen la sostenibilidad de las empresas, teniendo en cuenta las exigencias y tendencias del mercado.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **1. Concerniente al objetivo concreto 01:**

Los trabajadores consideran que la empresa innova mucho en la calidad de servicio, preocupándose por la percepción del pasajero frente a la unidad vehicular y el conductor.

### **2. Concerniente al objetivo concreto 02:**

Las características de la gestión de calidad están en función a factores a como se desenvuelve el trabajador frente a los pasajeros, el compromiso de brindar seguridad y bienestar dentro de la unidad móvil.

### **3. Concerniente al objetivo concreto 03:**

Los trabajadores se enfocan en la fiabilidad del servicio, proporcionando confianza y fidelidad por parte del pasajero; en donde cada trabajador trata de generar el vínculo de fortalecer las relaciones interpersonales con sus pasajeros.

### **4. Concerniente al objetivo concreto 04:**

Los trabajadores se adaptan a los cambios que se generan en función a las necesidades de los pasajeros; disponibilidad, abarcando en la diversificación de los servicios, y la necesidad que pueda crearse.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACMS, C. (2016). Flexibilidad en las organizaciones. Retrieved May 6, 2020, from Grupo ACMS Consultores website: <https://www.grupoacms.com/noticias/flexibilidad-la-clave-de-un-futuro-prospero-en-las-organizaciones->
- Álvarez, M. (2020). Competidores Sustitutos |Principios de la competitividad.
- Arango, J., & Quispe, R. (2017). *Imagen corporativa y ventaja competitiva de las empresas de transporte terrestre interprovincial de pasajeros en la Ciudad de Ayacucho – 2016*.
- Aranibar, L., Ramos, C., Sánchez, C., & Sota, E. (2015). *Calidad en las empresas del sector transporte terrestre interprovincial de pasajeros en el Perú*.
- Argudo, C. (2017). La innovación empresarial | ¿Qué es la innovación empresarial? Retrieved May 6, 2020, from Emprende Pyme website: <https://www.emprendepyme.net/innovacion>
- CalidadenelServicio's, B. (2010). Aspectos importantes del servicio: la FIABILIDAD. Retrieved May 5, 2020, from Just another WordPress.com website: <https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/>
- Cardenas, A. (2016). *Diseño de un plan de mejora de calidad en el servicio para el restaurante Bambao ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad de las Américas, 2016.
- Celi, S. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. *Revisa Espacios*, 39 (N°18)(0798 1015), 1–15.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(0798 1015), 50.
- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad en el servicio en el sector transporte interprovincial en el Perú*.
- Consultoría, I. y. (2016). Características del Sistema de Gestión de Calidad. Retrieved May 5, 2020, from Ingeniería y Consultoría IC website:

<https://www.ingenieriayconsultoriaic.es/consultoria/características-del-sistema-de-gestión-de-calidad/>

ESAN, C. (2018). ¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa? Retrieved May 5, 2020, from Apuntes empresariales / Gestión de proyectos website: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>

Excellent, I. T. (2017). ¿Qué es la gestión de calidad total? Retrieved May 5, 2020, from Blog Calidad y servicio website: <https://www.isotools.org/2017/04/24/la-gestion-calidad-total/>

Fernandez, F. (2019). Sector transportes saturado en Tumbes Tumbes | Correo. Retrieved May 9, 2020, from Diario Correo website: <https://diariocorreo.pe/edicion/tumbes/sector-transportes-saturado-en-tumbes-877416/?ref=dcr>

Flores, A. (2017). *Incidencia De La Evasión Tributaria En La Gestión Empresarial De Las Empresas De Transportes Interprovincial De Pasajeros Domiciliadas En La Región De Tumbes 2015.*

Francesc, G. (2018). Innovación es cambio. Retrieved May 6, 2020, from Innovación Agil website: <https://www.fguell.com/es/innovacion-es-cambio/>

Franco, J., Restrepo, C., & Sánchez, J. (2014). La gestión del mercadeo: un aporte a la competitividad de las pequeñas empresas del sector servicios en Medellín. *Pensamiento & Gestión*, 37(1657–6276), 150–174. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64632634008>

Gómez, C. (2018). Claves para ganar competitividad en el transporte de mercancías | Sertrans. Retrieved May 6, 2020, from SERTRANS - Servicios de transporte website: <https://www.sertrans.es/transporte-internacional/claves-para-ganar-competitividad-en-el-transporte-de-mercancias/>

Gonzales, H. (2015). “Características de las empresas competitivas.” Retrieved May 6, 2020, from Prezi website: <https://prezi.com/ru4majxgrcj/caracteristicas-de-las-empresas-competitivas/>

Gonzales, O. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos*

*normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016.*

Improven. (2013). Cómo lograr organizaciones flexibles. Clave éxito. Retrieved May 6, 2020, from Area de estudios de Improven website: <https://www.improven.com/blog/organizativa-organizaciones-flexibles-la-clave-para-tener-exito/>

ISO - 9001, 2015. (2015). Principios de Gestión de la Calidad ¿Cuáles son y qué indican? Retrieved May 5, 2020, from Nueva Iso 9001-2015 website: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Izquierdo, C. (2019). La Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente de la empresa Burgos's Restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado - 2018 (Universidad Andina del Cusco; Vol. 70). <https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2019.80.19>

Junca, C., & Aguilar, J. (2013). *LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE URBANO EN COLOMBIA.*

Kleyne, B. (2009). *35 Revista ABB 1/2009 ¿Qué es la fiabilidad?*

Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de calidad en el Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18, 33–54. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>

Llanos, Y., Llanos, D., & Molina, I. (2013). *Percepción de la calidad del servicio de transporte urbano en la Ciudad de Florencia.*

Lombana, J., & Rozas, S. (2009). Marco analítico de la competitividad Fundamentos para el estudio de la competitividad regional. *Pensamiento & Gestión*, 26(1657–6276), 1–38.

Morán, G. (2016). *“Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la Ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario.”*

Onton, I., Mendoza, C., & Ponce, M. (2010). *Estudio de Calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del pasajero turista* (Vol. 9). Pontificia Universidad Católica del Perú.



- Ortega, G., Vega, F., Mejía, M., & Reyes, G. (2016). Fiabilidad en el servicio del transporte terrestre de carga. *Recibido Enero*, 3(2410–4019), 26–35. Retrieved from [www.ecorfan.org/bolivia](http://www.ecorfan.org/bolivia)
- Palacio, J. (2015). ¿Qué es la innovación? Retrieved May 6, 2020, from Red Innovación EOI website: <https://www.eoi.es/blogs/redinnovacionEOI/2015/09/03/que-es-la-innovacion/>
- Pari, D. (2020). Transporte interprovincial y urbano parado y con pérdidas | Estado de emergencia. Retrieved May 6, 2020, from La República website: <https://larepublica.pe/sociedad/2020/04/18/transporte-interprovincial-y-urbano-parado-y-con-perdidas-de-s-64-millones-estado-de-emergencia-arequipa-tacna-cusco-lrsd/>
- Reyes, D. (2018). *Terminal terrestre en la provincia de tumbes*.
- Rimbau, E. (2017). ¿Qué significa flexibilidad en la empresa? Retrieved May 6, 2020, from La nueva ruta del empleo - Argentina website: <https://lanuevarutadelemploargentina.wordpress.com/2017/12/09/que-significa-flexibilidad-en-la-empresa/>
- Rodríguez, D., & Becerra, C. (2015). Competitividad del sector transporte intermunicipal de pasajeros en Boyacá. *Inquietud Empresarial*, 14(2), 33–67. <https://doi.org/10.19053/01211048.3340>
- Rodríguez, D., & Pérez, R. (2016). Competitividad del sector transporte terrestre intermunicipal de pasajeros por carretera en Boyacá: una aproximación al estado del arte. *Cooperativismo & Desarrollo*, 24(109), 1–40. <https://doi.org/10.16925/co.v24i109.1511>
- Ruiz, M. (2016). Un nuevo modelo de transporte para el Gran Santo Domingo. *Ciencia y Sociedad*, 41(2), 337–359. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87046120005>
- Trigoso, M. (2019). El 89% de empresas de transporte interprovincial sería informal. Retrieved May 6, 2020, from Gestión.pe website: <https://gestion.pe/economia/empresas/89-empresas-transporte-interprovincial-seria-informal-263053-noticia/>

Villar, D. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las mypes sector transporte, rubro carga pesada en el Distrito de Tumbes, 2019.*

## ANEXOS

### Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre “Gestión de calidad y competitividad”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

#### **Características de los trabajadores:**

**Edad** : \_\_\_\_\_

**Sexo** : \_\_\_\_\_

**Estado civil** :

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

**Grado de instrucción** :

- a. Educación básica
- b. Técnico
- c. Superior
- d. Posgrado

**Características de la MYPE:**

**¿La empresa tiene RUC?**

- a. Si
- b. No

**¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?**

- a. Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- b. Régimen Especial
- c. Régimen MYPE
- d. Régimen General

**¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?**

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 10 años
- d. 11 a más años

**¿Modalidad de la empresa?**

- a. Taxi
- b. Transporte interprovincial
- c. Transporte distrital
- d. Transporte informal

### Características de la Gestión de calidad

Ítems relacionados con la variable Gestión de calidad	Opción	
	SÍ	NO
¿La empresa dispone de una estructura organizacional establecida?		
¿La empresa dispone de un plan estratégico?		
¿La empresa dispone de los recursos necesarios para el eficiente desarrollo de las actividades?		
¿Existen procedimientos establecidos para el cumplimiento de las actividades?		
¿La empresa presenta manual para proporcionar calidad en el servicio?		
¿La empresa cuenta con políticas de calidad establecidas en su planeamiento estratégico?		
¿La empresa utiliza instrumentos para evaluar las opiniones que tienen los clientes acerca de los productos ofrecidos?		
¿La empresa se enfoca en las necesidades que presenta el cliente?		
¿Dentro de la empresa existe una buena participación de personal?		
¿Cuentan con un proceso de sistema de gestión integral de la calidad?		
¿Aplican Normas ISO?		
¿La empresa está dispuesta a utilizar nuevos métodos para conocer si hay una mejora?		
¿Antes de tomar una decisión se enfoca en los hechos?		
¿Mantiene una buena relación con los proveedores?		

### Características de la Competitividad

Ítems relacionados con la variable Competitividad	Opción	
	SÍ	NO
¿Cómo considera la calidad del producto en relación a los materiales del producto?		
¿Cómo considera la calidad del producto en relación a la variedad del producto?		
¿Cómo considera el nivel del precio en relación a los precios de la competencia?		
¿Considera que el precio del producto es relativamente bajo en función a la competencia?		
¿Considera que la empresa está posicionada en la mente del cliente?		
¿Considera que la empresa aplica estrategias para buscar fidelizar al cliente?		

## Anexo 2: Turnitin

### Turnitin

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**5%**

INDICE DE SIMILITUD

**5%**

FUENTES DE INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

**0%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

**1**

**repositorio.uladech.edu.pe**

Fuente de Internet

**5%**

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado