

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL
BENCHMARKING EN LAS MYPE DE TRASPORTE PÚBLICO
PIURA- JAÉN TERMINAL TERRESTRECASTILLA PIURA, 2018

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

AUTOR

JIMENEZ MANUEL ELEODORO

ASESOR

PELAEZ CAMACHO HECTOR YVAN

PIURA-PERÚ

2018

1. TITULO DE LA TESIS

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL
BENCHMARKING EN LAS MYPE DE TRASPORTE PÚBLICO
PIURA- JAÉN TERMINAL TERRESTRE CASTILLA PIURA, 2018**

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Jiménez Manuel, Eleodoro
Orcid: 0000-0001-7013-8361
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura,
Perú

ASESOR

Pelaez Camacho, Hector Yvan
Orcid: 0000-0002-5394-1037
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Piura,
Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo
Orcid: 0000-0003-2027-6920

Guzmán castro, Iván Arturo
Orcid: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza zelindeth
Orcid: 0000-0001-7372-411X

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por hacer de mí un hombre fuerte que no se venció por los obstáculos que se presentaron durante mi formación profesional, para de esa forma poder concretar nuestras actividades eficiente y eficaz con el objetivo de una buena formación, también agradezco a mis padres por brindarme su respaldo en los momentos de dificultad dándome impulso a seguir luchando, agradeciendo mutuamente al docente por inculcarnos sus conocimientos en nuestro desarrollo profesional para de tal forma poder salir exitosos en nuestro trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A dios y a mis padres, siendo de suma importante para poder lograr desarrollar este proyecto de investigación, Dios por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad por darme una vida llena de aprendizaje, experiencia, felicidad y por guiarme en mi formación profesional.

RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión de calidad y su relación con el benchmarking en las MYPE de transporte público Piura- Jaén terminal terrestre castilla Piura, 2018, tuvo como objetivo general Describir cómo influye la Gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE de transporte te público, terminal terrestre Castilla-Piura 2018. La investigación es de nivel descriptivo, de tipo cuantitativa, se eligió una muestra de 3 MYPE de transporte de pasajeros de buces interprovinciales Piura Jaén, a quien se le aplicó una encuesta de 24 preguntas y se observó los siguientes resultados: respecto a la gestión de calidad. Se determina que el 75% responde que la gestión de calidad si la consideran como un control para el logro de los objetivos, por otro lado el 91% responde que los principios de gestión de calidad si es una estrategia para que sus trabajadores mejoren en su puesto de trabajo. Respecto al benchmarking el 100% responden que el benchmarking si es una herramienta para mejorar los ingresos de su empresa, por otro lado en un 100% responde que el benchmarking es una herramienta que le ayuda en la acción inmediata de la empresa trayendo mejores beneficios llegándose a las siguientes conclusiones: la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrece las medianas y pequeñas empresas de transporte logrando satisfacer las necesidades de sus clientes, y que el benchmarking de igual forma es una herramienta estratégica que ayuda a mejorar la rentabilidad de las organizaciones mejorando la capacidad laborar y organizacional.

Palabras claves: justificación, gestión de calidad, benchmarking.

Contenido

4. INTRODUCCIÓN	8
5. Planteamiento del Problema	13
5.1 Caracterización del problema	13
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
5.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
5.2.1 OBJETIVOS GENERALES	18
5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
5.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
Justificación teórica.....	19
Justificación práctica	19
Justificación metodológica.	19
II. 6 REVISACIÓN DE LA LITERATURA	19
6.1 Antecedentes	19
6.1.1 variable Gestión de calidad	19
6.1.2 Variable benchmarking	25
6.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	32
6.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD	32
6.2.1.2 CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	33
6.2.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	36
6.3.3 BENCHMARKING	40
6.3.1 LOS TIPOS DEL BENCHMARKING	41
6.3.2 PROCESO DEL BENCHMARKING	42
6.4 HIPÓTESIS	45
III 7. METODOLOGÍA	46
7.1 Tipo de investigación	46
7.2 Nivel de investigación	46
7.3 Diseño de investigación	46
7.4 Población y muestra	46
7.5 Plan de análisis	48

4. INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación tiene como título **“Gestión de Calidad y el Benchmarking en las MYPE, rubro transporte público terminal terrestre Castilla - Piura, 2018”** proveniente de la línea de investigación Caracterización, Financiamiento, Capacitación, Competitividad, Rentabilidad de las (MYPE) como también Gestión de calidad y formalización de las Micro y Pequeñas empresas que son diseñadas por la escuela de Administración “ULADECH – PIURA” comprendiendo el campo disciplinario y promoción de las Micro y Pequeñas organizaciones que son vinculan con las variables que se utilizara para elaborar este proyecto de investigación que es la Gestión de Calidad y el Benchmarking.

Respecto a la situación presente lo que se ha podido recoger en las MYPES es la poca Gestión de Calidad y el Benchmarking tanto en los dueños como colaboradores de las Micro y Pequeñas organizaciones es por ello que este proyecto de investigación está orientado a este tipo de deficiencia que se presenta en las organizaciones de transporte, es así que de esa forma los pequeños empresarios tengan conocimiento de la crisis por lo cual estas enfrentando y así puedan realizar mejoramiento continuas en ellas.

En la región Piura como en todas las regiones del (Perú) todo segmento empresarial se encuentran operando 5 millones de MYPE aproximadamente muchas de ellas son informales, lo cual vienen representando un porcentaje del 45% del producto bruto interno del Perú en “PBI” siendo ellas las principales fuentes de empleos para la población es por ello que los porcentajes demuestran un alto nivel de empleos, por otro lado se observa quiebras y muchas de ellas endeudadas estas Medianas y Pequeñas organizaciones pueden ser de distintos rubros estos problemas trascurren por la poca Gestión empresarial al no tener conocimiento

de gestión de mercados o las carencias de recursos económicos a los que ellas puedan ascender en su planificación de negocio según el aporte del autor (Flores 2014).

Para la elaboración y desarrollo de esta investigación es necesario tener conocimiento los factores externos e internos que influyen en estas Medianas y Pequeñas MYPES.

En el ámbito interno encontramos la herramienta de la cadena de valor que es principal mente utilizada para el analice de las actividades de las Medianas y Pequeñas (MYPE) así mismo detecta las ventajas competitivas que éstas presentan.

Las Medianas y Peñas organizaciones de trasportes publico cuentan con una infraestructura avanzada lo cual obtiene equipamientos tecnológicos de última generación para brindan un buen servicio a los pasajeros, incluyendo así la calidad y el Benchmarking de los profesionales conductores, de dicho modo está dividida 3 salas una sala designada para la recepción y venta de pasajes, y la otra sala se designa para los pasajeros que esperan la hora de partida, la última sala donde es el almacenamiento de todo giro y encomiendas que traslada los buces y las documentaciones de los buces y oficinas.

Estas MYPE de trasportes entre provincial tiene diferentes maneras de financiar los servicios de viajes de los clientes, puede ser atrás de llamadas telefónicas para un abono en depósito por su servicio que va ocupado mediante tarjetas bancarias o giros facilitando la atención de sus pasajeros.

De la misma manera la gerencia de estas organizaciones esa relacionado con las planificaciones de la visión firme en lograr los objetivos, tácticas y políticas de las entidades que en la actualidad se generan cambio constante implicando un desarrollo de las organizaciones en función a la capacidad de toma de decisiones en cuanto a gerencia hace a

sus colaboradores midiéndoles sus habilidades y desempeño en las funciones que se comprometen.

Por otra parte, el gran trabajo de las Medianas y Pequeñas (MYPE) es posicionarse en la mente de las personas que hacen uso de sus servicios convirtiéndose en sus clientes fieles, de dicho modo debe satisfacerse sus necesidades con una buena calidad de servicio.

También en este proyecto de investigación hablaremos del **ámbito externo** de las (MYPE) teniendo información acerca de ellas por los aspectos claves de la manera directa e indirecta, aplicando la herramienta de PESTEL que es un arma fundamental de las organizaciones para detectar mantenerse informados que ventajas y desventajas tiene lo externo de la MYPE para prevenir y aplicar conforme se conoce.

En lo político: se ha observado un proyecto en crecimiento constante con respecto al PBI en el territorio peruano en este año 2018 en un 4%, recientemente existe una preocupación política por los escasos recursos económicos, por motivo de bastantes escándalos de malversaciones en la corrupción de nuestro territorio peruano, con lo que sucede día a día en el consejo nacional de nuestro país.

Los presidentes del Perú han plasmado diversos acuerdos de libre comercio con varios países del mundo, esto es importante porque se recortan los porcentajes arancelarios y barreras de prohibición de bienes y servicios. Presentan más de 20 acuerdos de libre comercio y 10 en un proceso de negociación en nuestro territorio, según el alcance Perú.

En lo económico: la inflación de este año 2018 está culminando en un 2,20% según el diario el comercio, se prescinde que el PBI en el año 2019 crecerá más que el 2018 a una

aproximación 3.7% impulsando por la aceleración interna según lo que reporto la cámara de comercio de Lima.

Así mismo la influencia de la economía ha crecido de manera acelerada en los sectores socio económicos B y C, ya no es solo del sector del nivel socio económico AB.

Por lo tanto, el ministerio de economía se encuentra conduciendo algunas estrategias para promover el financiamiento de varias organizaciones ya sean Medianas y Pequeñas MYPE, según los artículos establecidos por el comercio, su meta es obtener logros y brindar facilidad y así poder tener créditos en su organización con el propósito que tengan una transformación y una futura aceleración en estructura, eso es parte de su crecimiento hacia un futuro objetivo planificado para un buen aspecto económico.

En lo social: con respecto al ámbito social y cultural se ha modificado el trato con los animales de casa, pues ahora tienen el trato como un factor principal en la familia, por dicha razón invierten una cierta cantidad en sus alimentos diarios como también en salud y cuidado.

Según una fuente importante como es el diario gestión el 14, el congreso internacional de republica 2017, hablaron sobre un tema de la perspectiva hacia el futuro crecimiento en la socializarse con otro tipo de intercambio de los países sud desarrollados vía online se puede saber que en el territorio peruano ya son más 3 millones que hacen solicitud de servicio online según el último reporte de estudio de IPSOS, que se supo la masiva tendencia de compradores según el reporte presentado en el congreso informan que viene en crecimiento desde el año 2015, con eso da entender que el comercio electrónico se encuentra en movimiento pero aun no deja de generar ciertas desconfianzas con las compras online. En visto de que hay consumo indebido de la información personal por la corrupción y delincuencia que surca por

los medios. Por ese debido motivo el comercio electrónico no termina de desplegarse a un 100% porque puede verse perjudicado.

En lo tecnológico: se puede mencionar que la globalización hizo que no existan muchas barreras en aspecto de la tecnología porque ahora es muy fácil ingresar al comercio online con el sinnúmero de medios de páginas web que se dan. Para el comercio es muy factible y fácil de hacer crecer el negocio por medio de páginas puede ser redes sociales impulsando un negocio en mercadeo con su multitud de marketing que presenta o puede ser una marca nueva con los distintos diseños o modelos.

Se hizo un estudio por la agencia Euro monitor en el 2014, evidencio que la participación de mercado para el comercio tecnológico en el Perú está abundando de menos a más, claras evidencia por la marca Amazon que es la que encabeza en un 27,5% seguida por saga: son las claras evidencias de las tecnologías en nuestro país para bienestar de crecimiento de las Medianas y Pequeñas organizaciones dándole un realce y motivación a los individuos para tener más preparación en los aspectos tecnológicos que lo rodea la sociedad.

En lo ecológico: en estas últimas decenas nuestro territorio peruano asido acido participe las contaminaciones toxicas de destrucción a la capa de ozono de nuestra madre tierra, trayendo muchas afectaciones a muchas vidas humanas y todo ser viviente que se encuentra en la naturaleza es afectado por esta contaminación que causan las personas: todo los daños causantes a la madre naturaleza la pagamos en enfermedades desconocidas, muchas de estas causas son generadas por las organizaciones ya sea privadas o estatales, medianas o grandes empresas son las responsables de todo esto, masque todo por las empresas mineras y madereras son las de alto porcentaje de contaminaciones (según salud y medio ambiente diario el comercio 2015).

En lo legal: en este año 2018 el congreso del país aprovecho y aprobó varias leyes lo cual están dirigidas al deporte peruano, Ley N° 30056, mediante el Decreto Supremo N° 013-2013-elaborado 2013 aprobado por el TUO (Texto Único Ordenado) de la Ley de estímulo al crecimiento Productivo y al aumento organizacional por lo tanto incluye la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de las (MYPE), leyes que hacen que las organizaciones obtengan un mayor rendimiento alcancen tener una acometividad de calidad en el mercado que se expanda, prebendándose en el medio legal en cuanto a su formalización y competitividad conforme se requiera.

5. Planteamiento del Problema

5.1 Caracterización del problema

Las micro y pequeñas empresas MYPE incluyen un espacio en la economía peruana, estas se encuentran cumpliendo sus respectivas actividades y funciones en todo el territorio peruano, ellas son las que más compiten en el mercado de libre comercio para tratar una mejor calidad y una buena imagen. según José, C. (2012) menciona que la calidad de las micro empresas de trasportes en muchas localidades de nuestro país presenta las deficiencias más grandes por motivo de las malas trochas carrózales. Piura en una de las zonas rurales y urbanas que no dan garantías responsables por los mismos motivos de los diferentes climas que tiene el departamento, por ese motivo el benchmarking es una herramienta metodológica para mejorar el desarrollo de las MYPES de trasportes público para solucionar los presenten obstáculos en su desarrollo convencional o total en mejorar la tecnología.

Gestión de calidad y su relación con el benchmarking en las MYPE de transporte público Piura- Jaén terminal terrestre castilla Piura 2018, contribuyen serios problemas generalizados, por la falta del uso de herramientas modernas como es el benchmarking para las micro y pequeñas organizaciones basándose en la Gestión de calidad, más aún no hacen uso de las ventajas empresariales de un sistema de Gestión de calidad a pesar de que las MYPE afirman que funcionan perfectamente cuando puede cumplir sus propios objetivos de las entidades y cuando permita contar con un sistema para gestionar con transparencia y calidad el desarrollo de sus actividades empresariales. En esta dirección de análisis, no se le está dando valor a la gestión de calidad como al benchmarking, a pesar que son herramientas que promueven la competencia cada vez mayor, existiendo adversarios que van equiparando en calidad y precio de primer nivel, dado que aun así no satisface plenamente las necesidades de los clientes, habría una gran inadvertencia en tomar en cuenta aspectos primordiales de la Gestión de calidad y el uso de herramientas modernas como el benchmarking.

A nivel internacional se presentó un gran interés de crecimiento en los transportes públicos según el aporte de Ospina (2015) quien sostuvo que durante las dos últimas décadas en España, han mostrado el gran interés de crecimiento por el transporte, desde las universidades se ha llegado a afirmar que el valor de la motivación dominante de las decisiones de uso de transporte de los clientes individuales e institucionales han sido de mayor esfuerzos personales, los investigadores universitarios hacen grandes contribuciones desarrollando y refinando herramientas modernas para el crecimiento de transportes para tener una mejor desempeño en la evolución para brindar mejor calidad de vida a la sociedad transportista o uso de ello y su impacto de valor que tienen los clientes. Tienen conocimiento que la perspectiva del cliente los medios de transporte terrestre están convirtiendo a países en un gran

crecimiento, es decir, cuando los clientes intercambian con la empresa de transporte cada dialogo se denomina una satisfacción general del cliente que ha su desposesión está al alcance para hacer negocio con la empresa de transporte terrestre.

Gaitán (2015) afirma que un modelo de gestión de calidad para las organizaciones de transportes terrestre que se realizó en Colombia, diseño un amplio modelo de gestión de calidad con visión a un enfoque de gestión de procesos, buscando anular las barreras funcionales dentro de los procesos empresariales con base a las reglas normativas de cada estado dirigías hace organizaciones de transporte terrestre, con una finalidad de corregir la estructura jerárquica de las mismas entidades, orientado a los usuarios, al liderazgo gerencial, en personal operativo, para tener un buen impacto en la sociedad: los resultados globales y una buena mejora continua se da por medio de una herramienta de autoevaluación constante.

A nivel nacional, según los informes y el aporte del Consejo Nacional de Seguridad vial (2016) menciona dentro de las estrategias específicas N° 13 sobre ordenamiento del sistema del transporte público a nivel de todo el país de pasajeros, encomiendas y cargas, en el Perú, no se registran mayores acciones sobre la materia de otros medios de transporte público en el país, hasta agosto del 2016, en donde se da un ordenamiento del transporte terrestre para los pasajeros en la ciudad de Lima y otras provincias y localidades del país, buscando a través de distintos medios las inspecciones para los abordes de transporte, para poder reducir las aglomeraciones de vehículos en muchas ciudades, si bien las representaciones de los consejos regionales de seguridad vial, ha sido con una visión de permitir la integración de los distintos gobiernos a los lineamientos del objetivo de plan nacional, como también están las principales razones de los establecidos, mostrándose puntos fundamentales como son las

fechas de creación de los propios consejos representantes de las regiones que se concluyeron de crearse en el año 2012.

A nivel local, con el aporte de Pereyra (2016) hace mención que la ciudad de Piura cuenta con un terminal terrestre que une las provincias de Piura – Jaén conocido como “Terminal Terrestre Castilla” a nivel local e interregional con servicio hace a la selva de nuestro país. Con el venir de los meses y años en nuestra región Piura contadas organizaciones de trasportes muestran actualización de tecnología, siendo las mismas que ofrecen los servicios de trasportes de pasajeros interregionales, actual mente hay una empresa que muestrabastante acogida del público como es el caso de la “TSP” S.A, del sector privado cuenta con los problemas más comunes como cuales.

- ✓ El sueldo de los trabajadores no son los reales de los que se percibe.
- ✓ No hay un control de inventario o almacén por pérdida de comprobantes de pago como boletos.
- ✓ La comprobación correcta de repuestos y suministros.
- ✓ La empresa no cuenta con un asesor interno, como externo en la parte tributaria o económico de la empresa.

De tal manera que todo esto no se estaría tomando en cuenta los principios de gestión de calidad con las empresas orientadas a los clientes, aporte del personal, la mejora continua, liderazgo, ETC. así mismo no se tendría en consideración los fundamento de las pequeñas y medianas organizaciones de transporte terrestre entre provincial. Mucho menos no se tendría en cuenta las dimensiones del servicio de transporte público tales como los catálogos de organización y función donde se muestra claramente la visión, y misión con sus respectivos objetivos como organizaciones formales, los requisitos estructurados por cargos, y las reglas

de relaciones de autoridad, la eficiencia y la eficacia es fundamental establece el reglamento interno de trabajo en sus normas de ingreso al trabajo, derecho y obligación al empleador, sus jornadas y horas laboradas, las autorizaciones y licencias del personal, los pagos equitativos, las vacaciones y las horas designadas de capacitación que deben tener en toda empresa ya sea grande o pequeña organización de transporte terrestre.

De tal manera no se estaría consideran las funciones del reglamento de organización y función en cuanto al esquema orgánico, las transparencias de responsabilidad, los diálogos y relaciones entre organizaciones, mucho menos en cuanto régimen laboral con económico. Este factor se agravaría cuando no cuenta con un manual único de procesos administrativos en cuanto a la gestión de trámites. Procesos establecidos, supervisión de las acciones administrativas.

Debido a la descripción análisis y lo que plasma el problema en este rubro se ha decidido responder al problema de investigación.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por escrito anterior mente el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cómo se desarrolla la Gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro trasportes publico terminal terrestre Castilla Piura 2018?

5.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.2.1 OBJETIVOS GENERALES

Describir cómo se desarrolla la Gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE de transporte te público, terminal terrestre Castilla-Piura 2018.

5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Mencionar las características de gestión de calidad en las MYPE, Rubro transporte público terminal terrestre Catilla, Piura-Jaén, 2018.
- b) Describir los principios de gestión de calidad en las MYPE de transporte público, terminal terrestre Castilla- Piura 2018.
- c) Identificar el proceso del benchmarking en las MYPE de transporte terrestre Piura- Jaén año 2018.
- d) Determinar los tipos del benchmarking y su avance tecnológico en las MYPE, rubro transportes público Piura-Jaén, 2018.

5.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La realización de la investigación está basada conforme a la ley, lo cual se a conocer los reglamentos de registro nacional en una investigación para un grado académico y título profesional, para poder lograr los objetivos de investigación que tiene como finalidad, comprender, analizar, resolver, de cómo influye la gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE de transporte de buces en el terminal terrestre Castilla-Piura.

Justificación teórica.

porque se logra comunicar conocimientos que logren complementar a lo ya existente, acerca de las características de gestión de calidad dentro del entorno de las MYPE rubro transporte terrestre.

Justificación práctica.

porque a través de este estudio de investigación se logrará reconocer las causas que obstaculizan una buena gestión de calidad y el uso de la herramienta del benchmarking en las MYPE rubro transporte terrestre, de esa manera se lograra solucionar eficientemente a los problemas concretos que perjudican a la organización.

Justificación metodológica.

porque para lograr recolectar los datos y resultados se emplea métodos matemáticos y estadísticos que por medio de un cuestionario de preguntas se podrá recolectar los resultados, que ayudaran para generar conocimientos válidos y confiables.

II. 6 REVISACIÓN DE LA LITERATURA

6.1 Antecedentes

6.1.1 variable Gestión de calidad

Internacionales

Ospina (2016) en su tesis doctoral “Gestión de Calidad de servicio y valor en el transporte”. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitorio; realizado en Valencia, tuvo como objetivo general establecer un marco conceptual del transporte de mercancías y a un nivel superior, de la logística, como una variable estratégica de la gestión de las empresas y como disciplina de investigación, para lo cual se aplicó la investigación empírica, encuesta realizada a los encargados y propietarios de las organizaciones de transporte, para realizar el servicio prometido a sus clientes de forma fiable

y precisa. **Conclusión:** En esta tesis se entiende la logística como una actividad integral de las empresas con una clara orientación a los encargados, por lo que los requerimientos y necesidades de éstos, determinarán las decisiones y el estilo de gestión que se desarrolle.

Sánchez & Cerón (2015) tesis de titulación sobre gestión de calidad y Documentación del sistema, bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Transportes A.R.S.A.S.”; realizado en Venezuela, el objetivo fue: Documentar un sistema de gestión de calidad para la empresa “TRANSPORTES A.R. S.A.S.” bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015, para lo cual se aplicó la investigación descriptiva a una muestra de todo el personal de la empresa TRANSPORTES AR S.A.S., desde la gerencia hasta el personal operativo. **Conclusión:** Se realizó el diagnóstico de la empresa transportes AR S.A.S mediante un seguimiento del funcionamiento interno y de los procesos de la misma donde se identificaron las debilidades y fallas existentes que se corrigieron con la gestión de calidad. Se recopiló la información existente en la compañía que sirvió como soporte en el Sistema de Gestión de la Calidad documentado. Se estableció el direccionamiento estratégico de la empresa “TRANSPORTES A.R. S.A.S. basándose en la norma ISO 9001:2015” para formular las finalidades y propósitos de la organización.

Naulaguari & Zuña (2016) tesis de titulación sobre Diseño de un sistema de gestión calidad y administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses “Río Paute”; realizado en Cuenca – Ecuador, tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión administrativa para la Cooperativa de Transporte Interprovincial “Río Paute”, para lo cual se aplicó la investigación descriptiva a una muestra de 21 socios de la cooperativa de transporte “Río Paute” **Conclusión:** El proceso de organización de la cooperativa “Río Paute” no se lo

realiza adecuadamente en primer lugar no existe un organigrama estructural lo que conlleva a que las funciones de cada uno de los cargos no se realicen a cabalidad a más de esto la estructura interna actual de la cooperativa es la general para todas las cooperativas y no existe una estructura que contenga las funciones específicas para cada cargo de acuerdo a su ámbito de operación.

Nacionales

Centurión (2015) tesis de titulación sobre Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013), el objetivo principal fue describir las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, para lo cual se aplicó la investigación cuantitativo de diseño no experimental, para ello se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 MYPES; con las cuales se determinó sus principales características y las de sus representantes. En 13 MYPES se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 MYPES, las características de la formalización; en 50 MYPES, las características de competitividad; en 97 MYPES, las características del financiamiento; en 100 MYPES, las características de la capacitación y en 11 MYPES las características de rentabilidad. Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las MYPES mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes **conclusiones:** Las MYPES en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal

con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio.

Tuesta, J. (2015). Su proyecto se denominó; “Alternativas de gestión de calidad para la implementación de una sucursal de la empresa Móvil Tours S.A. en la ciudad de Lambayeque en el periodo 2015”. La investigación tiene por objetivo principal es de sugerir una opción de una buena gestión de calidad que se ajuste al proyecto de construcción de un nuevo terminal para la organización, concluye que la ciudad de Lambayeque representa un mercado atractivo para el negocio de transporte terrestre de pasajeros ya que refleja un excelente crecimiento notable. **Comentario:** La empresa Móvil Tours tiene muy buena aceptación en la demanda de sus servicios prestados a los usuarios ya que en la ciudad de Lambayeque existe un mercado interesante en el sector transporte terrestre de pasajeros ya que muestra un potencial crecimiento en el rubro.

Villavicencio, R. (2016). Su proyecto se denominó; Gestión de Calidad y servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2015”. La investigación tiene por objetivo principal saber cuál es la gestión de calidad y servicio en el área de carga, encomiendas y su vínculo con la satisfacción de los usuarios, concluye que la calidad y servicio del área de carga y encomiendas es eficaz por la seguridad que esta ofrece a sus usuarios, el vínculo entre ambas (empresa -usuario) es muy buena y cordial.

Comentario: Hay que tener en cuenta que una empresa no solo depende de los altos directivos, sino también de un trabajo en equipo, por ello debemos hacer lo que los

trabajadores se sientan identificados con la empresa, mediante capacitaciones constantes, motivaciones e incentivos y tomar en cuenta sus opiniones.

A nivel local

En este caso Sánchez (2017) en su tesis para optar el título profesión, de licenciada en administración titulada caracterización de la gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros – rubro transporte público de la provincia de Sullana, año 2016. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de capacitación y la gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros – rubro transporte público de la provincia de Sullana, se recogió los siguientes resultados, a la pregunta. En cuanto a la pregunta ¿usted cree que la gestión de calidad que brinda su MYPE, atrae la mayor cantidad de clientes? Donde los gerentes a esta pregunta respondieron en un 100%. A estas preguntas se llegó a las conclusiones, que la Gestión de calidad se caracteriza por desarrollar habilidades y mejoramientos laborales dentro de la empresa a través de la experiencia y aprendizaje de nuevos conocimientos que mejoran el desempeño en el ambiente laboral, así como también en ayudar el crecimiento de la micro y pequeña empresa.

Martinez, (2016) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada Gestión De Calidad Y Formalización De Las Mype Del Sector Comunicaciones Rubro Transporte De Pasajeros De La Ciudad Piura, Año 2015 tuvo como objetivo general analizar la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la formalización de las MYPE del sector comunicaciones del rubro transportes de pasajeros de la Ciudad Piura, año 2015, La investigación es de tipo descriptiva porque se conoció como influye la formalización y la gestión de calidad de las MYPE servicio rubro transportes de pasajeros (Piura) año

2015, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio. Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 15 empresarios y 30 trabajadores con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y la Formalización MYPE de servicio rubro transporte de pasajeros, se pudo conocer que el 64% de los empresarios conocen de la facilidad que existen para formalizarse, y 60% opina que la formalización mejora la productividad y calidad del servicio al estar correctamente formalizados. También se pudo conocer que el 75% de los empresarios utiliza mediciones de desempeño de los procesos de calidad, se encontró que el nivel de liderazgo con 75% por parte de los empresarios es muy probable para éxito empresarial. Hay que resaltar según los resultados que los empresarios del rubro transportes muy poco les interesa las capacitaciones y de dar un buen servicio al cliente. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de la MYPE encuestadas no tienen un manejo adecuado de la gestión de calidad y un tercio de las mismas tienen conocimiento de la formalización.

Desulovich, (2015) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulada la gestión de calidad y capacitación en las MYPE rubro transporte de carga pesada Piura, año 2015. Teniendo como objetivo general determinar la caracterización de la capacitación y la gestión en las MYPE rubro transporte de carga pesada Piura, año 2015. Tipo de investigación - descriptiva nivel de investigación: cuantitativo diseño: no experimental población y muestra la unidad de análisis de las 10 MYPE Según los resultados obtenidos en la investigación podemos conocer que la gestión de calidad de las MPYE de carga pesada van desde un análisis de organización, análisis de tareas y análisis de personas siendo la última con mayor nivel de desarrollo de habilidades en el personal para el desarrollo de sus actividades, a través de la empatía, orientación al servicio y liderazgo. Se ha logrado

determinar a través del diagnóstico realizado en la encuesta, que los colaboradores recomiendan la gestión de calidad en manejo defensivo, reglamento de tránsito, mecánica básica.

6.1.2 Variable benchmarking Internacionales

Martínez (2015) realizó la investigación titulada *el Benchmarking Competitivo de la Empresa Autos Querétaro S.A.*, con el objetivo de identificar información útil y precisa acerca de los servicios y procesos de trabajo de las agencias competidoras del sector industrial automotriz con la finalidad de obtener y detectar las áreas de oportunidad para alcanzar el nivel competitivo. La metodología que se utilizó en el diseño fue experimental, y se aplicó a una muestra de 30 personas del departamento de conductores, para la recolección de datos se empleó cuestionarios y entrevistas. En el resultado del cuadro comparativo de semejanzas y diferencias con respecto a las demás agencias, se encontró que la empresa tiene más similitudes que diferencias. Concluye en que se debe aplicar diferentes enfoques o metodologías en los estudios de benchmarking, ya que cada empresa decide el tipo de proceso que mejor le acomode de acuerdo a sus recursos y necesidades; es por ello que en la investigación se eligió integrar las etapas del proceso de Spendolini y la aplicación de algunos formatos que ayudan a la recolección de datos informativos para la agencia Querétaro S.A.

Ferrari (2017) en su trabajo de investigación denominada “Diseño de un modelo de benchmarking para evaluar competitividad en el mercado de buces”, tesis para optar al título de Ingeniero Civil Industrial, en la Universidad de Chile, Chile, el cual tuvo como su objetivo general: Diseñar una metodología para analizar el nivel de complejidad, o competitividad de

los principales procedimientos vehiculares que permitan tomar decisiones estratégico comerciales. La metodología que empleó en la investigación es análisis de opiniones expresadas por diversos autores, preparación de una propuesta propia, los principales resultados y conclusiones fueron que Christus adquirió el 40% de la Red tecnológica, a una valoración de 407 millones. Para el 2016, se registra por concepto de facturación de prestaciones de turismo a pacientes beneficiarios del sistema de empresarial, y concluyo que la información disponible sobre egresos empresariales de buces no permite ser vinculada a los procedimientos informales, ni con información relativa a precios, costos o composición de los mismos. La conclusión más evidente en este listado, es la significancia de los procedimientos asociados al área de operativa, que concentran gran parte de las operaciones de los prestadores privados, en un área de los conductores. Una de las conclusiones más interesantes de este estudio, es la identificación de intervenciones o procedimientos cuya variabilidad de precios es relativamente menor en la institución con respecto al mercado. Contener esta variabilidad es fundamental en un mercado de naturaleza incierta, debido al rango de casuística que se da en las organizaciones, el cual es distinto para todos los prestadores de servicios.

Gallegos (2016) realizó la investigación titulada *el Benchmarking de la empresa RTB, con el sector automotriz como socio comparativo de procesos*, con el objetivo de elaborar un benchmarking y asumir en la industria automotriz como referencia de mejores prácticas en la ejecución de sus procesos productivos para generar iniciativas dentro de la operación de la empresa automotriz. La metodología que se utilizó en el diseño fue experimental, y se aplicó a una muestra de 40 colaboradores del área de Recursos Humanos, Sistemas y Actividades dentro de los Subprocesos e Indicadores de Operación, para la recolección de datos se empleó

un cuestionario con preguntas abiertas. El resultado que se obtuvo fue que el 10% de errores detectados en las auditorías durante el primer semestre, indican que de manera aproximada al año hay \$13.06 miles de pesos (mdp) pagados erróneamente sus pasajes, distribuidos en 1,024 siniestros. Esta cantidad se debe ver disminuida en las auditorías de proceso al 5%, es decir, disminuir a la mitad los errores y el monto pagado erróneamente, lo que significa que, para el final del 2016, las auditorías tendrán que tener de resultados de incidencias únicamente \$6.53 mdp y 512 siniestros detectados con error. Concluye en implementar una filosofía Lean en los procesos, independientemente de su ramo o sector; también se debe conocer primero cuáles son las estrategias globales de la empresa automotriz, para entonces si poder diseñar una táctica y una acción.

NACIONALES

Espino y Casas (2016) realizó la investigación titulada *Programa de Benchmarking para mejorar la Competitividad laboral de los colaboradores de la Empresa Trans Miki E.I.R.L en el Distrito de Lurín*, con el objetivo de elaborar un programa de benchmarking para mejorar la competitividad laboral de la empresa Trans Miki E.I.R. La metodología que se utilizó fue tipo descriptivo y con un diseño pre-experimental, y se aplicó a una muestra de 100 colaboradores de la empresa, para la recolección de datos se empleó cuestionarios. En el resultado indica que los colaboradores tras la realización del plan, tienen una mayor capacidad de mejorar en los procesos manifestándolo con un 80 % que son excelentes, mientras que el 20% dice que no. Se concluye en que el benchmarking es la consecuencia de una administración para la calidad, además de ser una herramienta en la mejora de procesos.

Para Ramos (2016) en su tesis para optar el grado de maestro en ciencias económicas, mención en administración de negocios denominado, plan de benchmarking para captar y

fidelizar clientes para la ruta Trujillo – Jaén en la empresa de transporte Ave Fénix S.A.C., en su objetivo determinar la influencia de un plan de benchmarking en la captación y fidelización de clientes en la ruta Trujillo – Jaén, nos da en sus referentes con respecto al nivel de satisfacción, seguridad, accesibilidad y precios por el servicio, entre los datos obtenidos muestran claramente que el 100% de los clientes consideran importante la higiene de los buses; por otro lado el 51.75% señalaron que la higiene de es buena, aunque en contraste, el 32.63% mencionaron que la higiene de los buses no es buena y necesita mejorar, en relación al cumplimiento con los horarios de salida y llegada de los buses mencionan que el 44% de los encuestados mencionan que los buses parten a la hora indicada, el 52% menciona que el cumplimiento de los horarios de salida no es siempre el señalado por la empresa, y el 4% mencionan que la empresa nunca se cumple los horarios establecidos en sus salidas, en la determinación de la comodidad con el servicio brindado, en lo referido a comodidad vemos que aproximadamente un tercio (34%) señalaron estar de acuerdo con la comodidad brindada por la empresa en sus unidades, también se pudo observar que el 46% de los encuestados no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comodidad brindada, y un 20% indicaron que la comodidad brindada es mala, así mismo se determinó la opinión de los clientes sobre si la empresa debería cubrir los gastos de pérdida o robos de lo que se tuvo que apreciar que el 29% estuvieron totalmente de acuerdo con la empresa responda por la pérdida o robo de sus pertenencias, el 33% dijo no estar de acuerdo in en desacuerdo en que la empresa responda por dichas perdidas, el nivel de la atención por parte de los trabajadores de la empresa fue catalogada; el 32.46% indicaron estar totalmente de acuerdo con la buena atención que brinda la empresa, el 39.92% están de acuerdo con la atención fue regular y el 27.62% indicaron que la atención brindada por la empresa fue mala, **en sus conclusiones** podemos apreciar que sus clientes se sintieron medianamente satisfechos por la calidad de

servicio que brinda la empresa y esto se puede evidenciar gracias a la aceptación mostrada por los clientes, tanto por el servicio como la calidad que brinda a los clientes, según los datos obtenidos señalan que el plan de benchmarking tendrá un impacto positivo para las ventas.

Honorio (2015) en su tesis para optar el título de licenciado en administración, titulado plan de benchmarking para incrementar el posicionamiento de la empresa de transporte terrestre de pasajeros Ittisa 2015, tuvo como objetivo proponer un plan de benchmarking para incrementar el posicionamiento de la empresa de transporte terrestre de pasajeros Ittisa 2015, para ello propuso analizar el posicionamiento actual de la empresa, analizar la competencia de la empresa, determinar los atributos más valorados por el consumidor en relación a la competencia y determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio. En donde sus resultados arrojan que un 58% de los clientes de Trujillo, manifiesta que el sector transporte interprovincial en la región la libertad ha tenido un crecimiento relevante, cerca del 60% de los clientes, consideran que existe suficiente oferta de las empresas dedicadas al transporte interprovincial, también nos dice que la mayoría de personas que usa el este servicio viajan en el turno noche (44%), seguido del turno mañana (32%), en tanto que solo un 24% lo realizan en el turno tarde, con respecto a los servicios que brinda la empresa se dice que cerca del 60% de los clientes de la dicha empresa utiliza el servicio económico, mientras que solo un 13% utiliza el servicio sofá cama y súper cama, en tanto a calidad de servicio el 57% de sus clientes considera al servicio como regular y bueno; en tanto que tan solo un 3% lo considera como pésimo y malo, con respecto a las salidas el 51% de los clientes considera que “ casi siempre” se respetan los tiempos de salida, un 25% considera que “siempre” respetan; mientras que un 8% manifiesta que “nunca” lo respetan, con respeto a atención

según los clientes consideran que la empresa debe mejorar principalmente su promoción (25%) y la atención al cliente (23%), en cuanto a costos el 57% de los clientes considera que los pasajes que encuentran entre económicos y muy económicos, cerca del 25% considera los precios normales y el 19% lo considera muy costoso. **conclusión** que en el rubro transporte de la región la libertad existe cada vez más competencia, deben respetarse los horarios de salida, las dimensiones más importantes que influye en el plan de benchmarking de la empresa son: promoción y calidad de servicio.

Local

Llontop & Rimarachín (2016) en su investigación denominado “Benchmarking y su relación con las ventas en la estación de servicios santa Ángela S.A.C Chulucanas”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar vallejo, Piura; quien tuvo como objetivo general: Identificar la relación entre el benchmarking y las ventas de la Estación de Servicios “Santa Ángela” S.A.C, el cual empleó la metodología en la investigación descriptiva, correlacional, propositiva, con diseño cuantitativa no experimental, inductivo – deductivo, con la técnica de encuesta, entrevista, observación con el instrumento del cuestionario; los principales resultados y conclusiones fueron que si existe relación entre el benchmarking y las ventas dado que el coeficiente de correlación de Pearson nos arrojó 0.737, los factores que afectan los tipos de benchmarking en la empresa estación de servicios “Santa Ángela S.A.C” es la poca preocupación por dar a conocer su historia (publicidad) y la falta de servicios anexos como minimarket y venta de boletos simples que arrojaron un resultado en totalmente desacuerdo de 60% y 100% respectivamente. El benchmarking ayudará a incrementar las ventas en la empresa estación de servicios “Santa

Ángela S.A.C”. La propuesta de benchmarking contribuirá a mejorar el nivel de ventas en la empresa estación de servicios “Santa Ángela S.A.C”.

Trejo (2017) en su trabajo de investigación denominado “Estrategias de Benchmarking para mejorar la Fidelización de Clientes de la empresa san juan en Morropón, 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Antenor Orrego en la ciudad de Piura; quien tuvo como objetivo general: Proponer un plan de benchmarking para mejorar la fidelización de clientes de la empresa san juan, el cual empleó la metodología en la investigación descriptivo, las técnicas utilizadas son las encuestas; los principales resultados y conclusiones fueron que un 6.67% del total de encuestados indican un nivel ineficiente en la retención del cliente, el 60% manifiesta un nivel regular y el 33.33% se percibe un nivel eficiente con respecto a la retención del cliente, por lo tanto la empresa debe mejorar este aspecto, el 6,67% del total de encuestados indican un nivel ineficiente en la fidelización de cliente, el 70% manifiesta un nivel regular y el 23.33% percibe un nivel eficiente con respecto a la fidelización de cliente lo cual es un resultado bajo y perjudicial para la empresa porque se considera como una causa para las baja rentabilidad y competitividad de la empresa, y concluyo que propuso un plan de benchmarking para mejorar la fidelización de clientes de la empresa san juan, obteniendo resultados que no es el óptimo con respecto a la fidelización de clientes, es decir la empresa aún no cuenta con una cartera de clientes fidelizados a pesar de brindar servicios de calidad y contar con personal de amplia experiencia en el plano operativo. La empresa tiene un problema con respecto a servicio al cliente, ya que en el diagnóstico realizado se obtuvo resultados negativos es decir el cliente percibe que la empresa no brinda un servicio de calidad, motivo por el cual la retención del cliente también es bajo, sin embargo están

satisfechos con los servicios adquiridos es decir la empresa ofrece pasajes de oferta de baja calidad. Durante la investigación realizada se ha teorizado las categorías y subcategorías, en este caso la herramienta de gestión Benchmarking asimismo la fidelización de clientes. La propuesta se ha diseñado con la finalidad de mejorar el proceso de fidelización de clientes de la empresa para lo cual se ha utilizado como herramienta de gestión benchmarking competitivo el cual permitió realizar una comparación con una de las cadenas de Óptica reconocida en el mercado. Los instrumentos para el diagnóstico han sido validados por tres expertos conocedores del tema y la propuesta fue validada por el Gerente general de la empresa quien intervino durante el proceso de la investigación aportando sus conocimientos. Sexta: La propuesta se evidencia con un manual de propuesta que se ha desarrollado para mejorar la fidelización de clientes de las empresas de trasportes.

6.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

6.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

Según Pérez & Gardey (2015) menciona que la gestión de calidad es el factor operativo de una MYPE para optimizar sus transacciones o procesos, la principal finalidad es orientar la información, los equipos y el trabajo de forma de que los beneficiados estén conformes en los servicios o bienes materiales que se obtiene. La gestión de calidad, de tal manera traza una coordinación de procedimientos y recursos para obtener mejoras en la gestión de calidad en cuanto a las ofertas. Un ocupador de sus servicios satisfechos siempre implica un beneficio para la organización: mejores ganancias, fidelidad, reducción de gastos en resolución de problema, etc. es fundamental entender los sistemas de gestión de calidad como instrumentos para planificación, la ejecución, la evaluación de los proyectos organizacionales en transporte

terrestre, con calidad transparencia con un único fin, para cumplir con sus objetivos pueden emplear distintas metodologías técnicas e instrumento.

6.2.1.1 MEDIANA Y PEQUEÑA ORGANIZACIONES (MYPES)

Con el aporte del artículo 2 de la ley 28015, con el aporte de Sánchez (2009) menciona que las medianas y pequeña organización es la principal forma económica constituida por personas puede ser de carácter natural o jurídica, bajo cualquier norma de organización o gestión empresarial completada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción o producción, comercialización o trasportación de bienes o prestación de servicios según el aporte de (P. 46)

6.2.1.2 CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para Pillou “citado por Centurión, 2017”, hace mención que las características de gestión de calidad son diseñadas para la creación de un plan organizacional estructurado en estrategias de calidad innovadora, integrando todos los colaboradores de las empresas lográndose conocer que la característica se basa en formar planes estratégicos completos para poder garantizar una organización que si cuenta con calidad y los recursos para la ampliación en beneficios técnicos en la gestión, implementándose un espíritu al beneficio del bienestar del usuario siendo compartido con los estándares solicitados para que los servicios sean concretados en existo empresarial con toda las características aplicadas.

recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, corto y largo plazo. Se debe desarrollar un “espíritu de calidad” y todos deben compartirlo para que la gestión de calidad total tenga éxito en las MYPE con las características que la aplican. (p.151)

Guarneros, (2018) En las últimas décadas, todas las organizaciones van teniendo conocimiento que es importante crear un sistema de balances como también un sistema de gestión de calidad que asegure la satisfacción total que los requisitos de requerimientos que solicitan los clientes en toda parte del mundo que se beneficia del sector transportes.

❖ **ISO 9000 para micro y medianas organizaciones.**

Esta norma ISO son reglas establecidas por la institución llamada (OIE) Organización internacional de estandarización para minimizar errores y poder alcanzar mejoramientos de normas de fabricación, comercio y comunicación en todo el planeta al aporte de Wisse, 2017.

- ✓ ISO, (2015) Las normas ISO 9000:2015 es Regla Internacional proporciona las características de gestión y conceptos fundamentales, como los valores y lenguaje para los sistemas de Gestión de calidad, establece bases para otras normas como son SGC. Esta regla internacional está a disposición para ayudar al usuario para entender los conceptos fundamentales, los valores y principios y el lenguaje de la gestión de la calidad para que pueda ser capaz de mejorar las implementaciones de manera concreta y eficaz un y obtener valor de otras normas.

❖ **Gestión y control de procesos**

Para Guarneros (2018) hace su aporte que los procesos en cuanto a las actividades de trabajo como son, diseño, presentación del servicio, formación, todo esto es desarrollo por la organización como también con su interacción con el resto de los procesos planeados.

La gestión está regida como la administración para concretar calidad basándose en las características más básicas que utiliza toda la organización como las herramientas que les fortalece su crecimiento: la planificación de la calidad del servicio, el control total de la calidad y el mejoramiento de la calidad empresarial, toda esta cadena de procedimientos es una herramienta de medida para saber el crecimiento de gestión que está logrando las empresas, con el aporte de Carranza (2017).

El control de todo proceso organizacional muestra lo positivo y lo negativo de una empresa, los componentes de crecimiento que están en procesos que sean una oportunidad de mejoramiento mayor a lo obtenido, que dicho proceso que viene siguiendo toda empresa sea el factor de evolución en ayudar en concretar sus objetivos.

❖ **Relación y control de proveedores**

Todo ello con el objetivo de ofrecer y garantizar la correcta participación del servicio pueden llegar a las mejores condiciones su buen hacer como persona además el desempeño de crecimiento en gestión con sus características desarrolladas en la rapidez con eficiencia, habiendo mucha atención en relación de proveedores hacia donde desarrolla su actividad entre su consumidor: Por su lado, Gómez (2016).

- ✚ Son motivaciones de crecimiento y unión en lograr juntos los objetivos que son diseñados con un plan estratégico favorable al ambiente de los encargados de

cualquier compañía, en unión poder resolver los problemas que no le suma ala empresa.

- ✚ Son estrategias de evolución hacer posible el liderazgo entre sí mismos, promoviendo la experiencia de distintas formas como un conjunto de trabajo entre beneficiarios.

❖ **Medición y seguimiento de procesos**

Todo a través de indicadores se muestran diseños para llevar buenos procesos, siendo un punto principal y base para llegar al análisis de la eficiencia y eficacia del sistema de cara a las mejoras relevantes de el mismo con todo el proceso que tienen un seguimiento por las principales características de la buena gestión de calidad, según el aporte de Boisier (2015).

6.2.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Según Tschohl (2016) habla que los principio sirven para poder conducir y operar una empresa de modo eficiente y eficaz es fundamental controlar en forma sistemática con el diseño e implementación de un sistema, así como se deben seguir, reglas o estrategias que sean primordial para hacer funcionar a la organización de forma que este enfocada a las mejoras continuas y centrada en los servicios a sus usuarios.

La reconocida norma internacional ISO 9001: 2008 hace mención de 7 principios de gestión de calidad, por lo cual se rigen a la organización a un buen desempeño. Estos principios se describen en la norma ISO 9004: 2008, lo cual se describirá en lo siguiente párrafos.

Principio 1: Enfoque al cliente.

Para Wisse (2016) hace el aporte que las empresas dependen mucho de sus consumidores y por lo tanto deben tomar conciencia de sus necesidades actuales y futuras de los clientes, para

de tal forma poder satisfacer los requisitos de los clientes y tener un enfoque en exceder las expectativas del cliente: con el principal objetivo de lograr la satisfacción principal y plena del cliente.

- ✓ Estudiar las múltiples necesidades y expectativas de todos sus usuarios que requieren de servicios, centrándose en las actividades más específicas de las empresas de servicios como es empresas vía terrestre.
- ✓ Fijar los objetivos de la empresa en esas necesidades y expectativas de sus beneficiarios.

Principio 2: Liderazgo

Según Ros (2017) habla que los identificados líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la empresa. Debería darse y crearse un ambiente interno en lo cual los individuos puedan llegar a involucrarse en los logros y obtenciones de los objetivos de la empresa. Son los líderes quienes concretan el alcance de los objetivos y metas propuestas en lo establecido. Propiciando un maravilloso ambiente de trabajo. Incluyendo a cada persona en obtener el logro de las metas.

- ✚ El liderazgo está considerado en las empresas como las actividades de todas las participaciones de los colaboradores interesadas en un crecimiento, todos en conjunto como es colaboradores, propietarios, socios.
- ✚ Traza metas retadoras en bien de la empresa.
- ✚ Establece una clara visión del futuro de las empresas de servicio o cualquier índole de empresa que sea.

Principio 3. La Participación de las personas

Los colaboradores en toda edad o nivel, son el pulmón de una empresa y su responsabilidad es velar por salir adelante empleando sus habilidades que ayuden en el bienestar de las organizaciones, los colaboradores que integran las instalaciones de la organización deben hacer todo el aporte de sus conocimientos conforme sea el nivel de ocupación de puestos, de tal manera que los colaboradores se encontraran motivados involucrándose íntegramente, aceptando con total responsabilidad imponiendo solución de salida óptima para concretar las metas y objetivos de las empresas .

- ✓ Valorar la importancia de su desempeño y rol en lo que construye en la empresa para que siga en el camino de la visión trazada.
- ✓ Identificar las arias correspondientes que más habilidades tiene generando un buen desempeño.
- ✓ Valorar la responsabilidad que tienen para solucionar cualquier tipo de problema.
- ✓ Identificar oportunidades para su crecimiento en su competencia, conocimiento y experiencia que tiene como persona dentro de una organización.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Un enfoque de diagnósticos se logra más rápidamente cuando las tareas y diseños son fijadas en recursos relacionados en gestión de objetivos basándose en un proceso asertivo. El alcance de tareas y objetivos se obtienen rápidamente con la eficiencia cuando se basa en los correctos procesos para enfocarlos en la estructura de las empresas en una labor exitoso. Llevando al uso eficiente y beneficioso de los recursos. Estructurando las tareas primordiales, dando una responsabilidad, observando para los mejoramientos que óbrese su desempeño.

- ✓ Usar estrategias estructuradas para seleccionar las actividades más fundamentales para obtener el resultado trazado que desea obtener las empresas.
- ✓ Estructurar establecimiento de eficiencia y responsabilidad específicas para administrar las tareas principales, nombrando a un propietario de procesos o subprocesos que esté a cargo de la empresa.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, mencionar, entender y gestionar los principios interrelacionados de tal manera con un sistema que al logro de eficiencia de una empresa en obtener la visión de sus objetivos, es decir, que al utilizar este principio se logre estructurar una herramienta que permita que concretar las tareas trazadas de la empresa de manera eficaz, de manera integrada de todos los procesos que se trabaja dentro de una empresa, porque a través de enfoques se concreta logros con una guía que se debe seguir, para que puedan tener mejoramientos

- ✚ Orientar y fijar la forma en que se debe acoger las tareas específicas en lo interno de un sistema empresarial.
- ✚ Mejorará constante mente el sistema designado en mediciones y análisis de sus objetivos logrados.

continuamente los sistemas desarrollados en una evaluación. Algunos de estos sistemas son de gestión e información y comunicación de conocimientos, en los sistemas de recursos humanos entre otros.

Principio 6: Mejora continua

La mejora continua es un desempeño global de la empresa con un objetivo permanente de estas, estructurando y organizando las actividades de mejoramiento con los objetivos

estratégicos en todo aspectos y niveles, utilizando una orientación coherente para la mejora continua del trabajo, estructurando metas, desarrollando mediciones para la confirmación del grado de procedimientos.

Principio 7: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente fundamental en beneficios en crecimiento de capacidad para crear un valor de ambos, obteniendo los logros y flexibilidad en un mercado en la sociedad de constante cambios con la globalización, requiriendo pautas inmediatas ante cualquier necesidad del ocupante del servicio. Con una pauta clara y profunda de entrelazar conocimientos e información clara. Aceptando ética, responsabilidad, habilidades conjuntas ante cualquier proyecto en un futuro.

Para Anzola (2016) Estos principios se manifiestan y presentan los pilares, beneficiando a las empresas a lograr buenos objetivos con un plan de organizar un sistema de fortalecimiento para prevenir ante la competencia y exigencia del mercado global para los requerimientos de los usuarios que solicitan el servicio, concretándose los requisitos del servicio de calidad, contando con un control diseñado para el entorno interno como externo de las empresas.

6.3.3 BENCHMARKING

Alarcón (2016), afirma que el Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones de transportes que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizaciones.

Como también el benchmarking tiene el objetivo de generar información para la organización, y con ello se pueda planificar y adoptar prácticas basadas en la experiencia y el éxito que alcanzan otras organizaciones.

Según Rodríguez (2017) no dice que: Es un proceso en el cual el objetivo de la compañía es mejorar en las áreas de la misma empresa, identificando y estudiando las mejores prácticas de otras compañías en estas áreas e implementando procesos y sistemas nuevos para reforzar su propia productividad y calidad (p.43).

También, Alarcón (2016) refiere:

El benchmarking es un proceso que se podía utilizar no solamente a los competidores sino también a cualquier organización competidora o no, grande o pequeña, pública o privada, doméstica o internacional. La clave es aislar medidas comunes en funciones y comparar las prácticas de su propio negocio con las de las organizaciones que se identifican como líderes o innovadoras en esa función específica comercial (p.27).

6.3.1 LOS TIPOS DEL BENCHMARKING.

Según el aporte de Spendolini, M. (2016). Dice que los tipos del benchmarking son medidas de procesos que se emplea en cualquier organización de cualquier rubro, puede ser por el tamaño, puede ser pública o privada no justifica el carácter que sea, esto ayuda a las prácticas de mejoramiento y compensaciones para luego aprender de sus procesos para final mente mejorar los tipos del benchmarking es aprender de la teoría y aplicar en la práctica de las organizaciones este conocimiento hace hacer sus propias prácticas de negocio o gestión de una manera sencilla eficaz y beneficiosa.

Benchmarking interno

Claros (2015) dice El benchmarking interno es la comparación entre las prácticas usadas en operaciones semejantes dentro de una misma organización, sea entre sus respectivas áreas y divisiones o incluso entre sus diferentes unidades puede ser pública o privada. Es por ello el benchmarking probablemente tendrá más oportunidades de ser practicado en grandes organizaciones, multinacionales o internacionales.

Benchmarking competitivo

Spendolini, M. (2016). Michael Spendolini manifiesta que el benchmarking competitivo, comprende la identificación de productos, servicios y procesos de trabajo de los competidores directos de su organización con el objetivo de identificar información específica acerca de los productos, los procesos y los resultados comerciales de sus competidores y compararlos con los de su organización.

Benchmarking funcional

Spendolini, M. (2016). Afirma que el benchmarking funcional comprende la identificación de productos, servicios y procesos de trabajo de organizaciones que podrían ser o no ser competidoras directas de su organización, e identificar las mejores prácticas de cualquier tipo de organización que se haya ganado una reputación de excelencia en el área específica que se esté sometiendo a benchmarking.

6.3.2 PROCESO DEL BENCHMARKING

El proceso es una sucesión de acciones que se realizan con un orden, que se dirigen a una finalidad, en un tiempo determinado.

Según Valdivia (2017) explica: Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

El proceso es un conjunto de actividades con una cierta cantidad de personas y de recursos materiales para conseguir el objetivo de la empresa.

Torres (2016) nos dice que: Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema (p.25).

El proceso se da por una serie de pasos para lograr un resultado específico, que las personas diseñan mecanismos para mejorar la productividad de su empresa, ya sea estableciendo un orden o eliminado el problema.

Giorgo (2017) Aporta que el proceso concite en 3 partes fundamentales continuando a través de muchos análisis de procesos con sus respectivas etapas para la implementación de las técnicas que contiene la herramienta del benchmarking en una organización empresarial de trasportes terrestre, que serán descritas a continuación para de esa manera poder tener conocimiento de qué forma se desarrollan los procesos.

Proceso de Integración. La integración es un proceso de usar los hallazgos de la herramienta del benchmarking para de tal forma fijar objetivos operacionales para obtener el cambio, influye la planificación cuidadosa para incluir e inculcar nuevas practicas tanto a la organización como a los colaboradores y asegurar que los hallazgos se incorporen a todo el proceso formal a una entidad que usa una herramienta de mejoramiento Giorgo (2017).

Establecer funciones: este es el punto que se trata que proponer y establecer metas funcionales con respecto a los hallazgos de la herramienta del benchmarking, para convertir dichas metas en principios de operación.

Proceso de Acción. Según Giorgio (2017) hace mención que tiene convertirse en función de hallazgo del benchmarking en las organizaciones de transporte terrestre cumpliendo con los principios operacionales basadas en ellas, esta herramienta convierte a acciones específicas de los logros eficientes en las practicas periódicas que se someten a evaluación para poder obtener un logro eficaz.

- ✚ Especifico la tarea.

- ✚ Poner en orden las tareas.

Proceso de Análisis. Después de obtener los logros determinar los sacrificios, se tiene que llevar acabo el análisis y recopilación que tuvo durante el proceso de mejora en analizar los datos, esto se puede describir que la comprensión cuidadosa de las practicas actuales del proceso son de fundamentales en el desarrollo que vienen logrando los buces de trasportes en todo el mundo principal mete las que hacen uso del benchmarking, según el aporte Torres (2016).

6.4 HIPÓTESIS

Este presente trabajo de investigación no lleva hipótesis, por el motivo que es un proyecto de forma descriptivo, y por lo tanto mi proyecto de investigación no incluirá hipótesis.

Según Fernández, S. (2015) afirma que todas las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis y de tal manera no es necesarios establecerla, por el mismo echo que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática teniendo un alcance de todos los fenómenos estudiados.

III 7. METODOLOGÍA

7.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo, porque se busca relatar las primordiales características de la gestión de calidad bajo un uso instrumentos normativos de gestión en las MYPE del sector servicio – rubro transporte público de pasajeros por las vías terrestres, en la Región Piura, según el aporte de Fernández, (2015).

7.2 Nivel de investigación

Esta presente investigación es de tipo cuantitativa porque pretende realizar un estudio de estadísticas de la recolección de información y datos con una medición numérica, dicho análisis es continuo y de máximo control en cada nivel y normativos de gestión en las micro y pequeñas organizaciones del sector servicio – rubro transporte público de pasajeros por las vías terrestres, en la Región Piura, según el aporte de Fernández, (2015)

7.3 Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental “transaccional o trasversal” porque se recogió los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su finalidad determinar la variable que se está estudiando, el aporte que da Hernández, F (2015).

7.4 Población y muestra

Población

P1 la población de la variable gestión de calidad se considera una población finita conocida, lo cual está compuesta 32 personas del rubro transporte público que está ubicado en AV

Guardia civil S/N Castilla – Piura para lo cual se solicitó información a una serie de entidades como es la SUNAT y otras

P2 la población de la variable benchmarking se considera una población finita conocida la cual está integrada por 29 trabajadores por la dimensión tipos de benchmarking así mismo 3 dueños por la dimensión proceso de benchmarking del rubro transporte publico en AV Guardia civil S/N Castilla – Piura.

Composición de la población

N° DE ORDEN	NOMBRE DE LAS MYPE	RUC	N° TRABAJADORES	Propietario	UBICACIÓN
01	TSP	20536201751	10	1	AV, Guardia Civil S/N Catilla- Piura
02	DÍAS	20438637380	12	1	AV, Guardia Civil S/N Catilla- Piura
03	TRANSMAR	20501622819	7	1	AV, Guardia Civil S/N Catilla- Piura
	Total		= 32		

Muestra

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2015), mencionan que “si la población es menor de 50 individuos, la población es igual a su muestra”, por otra parte, las poblaciones de las variables son finitas, en la cual se conocen los rasgos de la población. Así mismo se establece la muestra de las variables de gestión de calidad y benchmarking. En donde $N= 32$ la cual $N=n$, por la cual $n= 32$

M1 Para la Variable Gestión de calidad: $n = 32$

M2 Para la Variable benchmarking:

Para las dimensiones Tipos y Proceso lo cual está integrada por 29 trabajadores y 3 propietarios.

Un esquema de muestra

No es necesario hacer desarrollo de muestra, según Tamayo (2008) dice que si la población que está investigando tiene un número de personas por debajo de los (50) se tiene que trabajar con toda la población.

7.5 Plan de análisis

Una vez que se haya realizado y recoger los datos se evalúa los factores de cada variable de una forma estadística descriptiva, y se procederá a realización de gráficos para lograr la medición del desempeño de cada variable, para este siguiente procedimiento se utilizara distintos programas como Microsoft Word, y el Microsoft Excel 2016, para aplicar los cuadros de medición y diagnosticar los resultados correctos de correlación entre ambas variables.

7.6 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Escala	Técnica e instrumento	Fuente
Gestión de Calidad	Pérez & Gardey (2015) menciona que la gestión de calidad es el mecanismo operativo de una MYPE para optimizar sus procesos, el principal objetivo es orientar la información, de tal manera que apunta la coordinación de procedimientos y recursos para obtener mejoras en la gestión de calidad en cuanto a la mejora.	Características	<ul style="list-style-type: none"> -ISO -Controlar de procesos. -Relación de proveedores. -Medición de procesos. 	Pillou (citado por Centurión, 2017), manifiesta que las características gestión de calidad total se refiere a la creación de un plan empresarial basado en procesos de calidad involucrando a todos los trabajadores	Normal	Encuesta y Cuestionario	Dueños y colaboradores
		Principios	<ul style="list-style-type: none"> . Enfoque al cliente. . Liderazgo. . Enfoque basado en procesos. . Enfoque para la gestión. . Mejora continua. 	Tschohl (2016) habla que los principios sirven para poder conducir y operar una empresa de modo eficiente y eficaz es fundamental controlar en forma sistemática con el diseño e implementación de un sistema.	Normal		

Fuente elaborada propia

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Definición operacional	Escala	Técnica e instrumento	Fuente
Benchmarking	Alarcón (2016) afirma que el Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones de transportes que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas.	Tipos	<ul style="list-style-type: none"> . Benchmarking Interno. . Benchmarking competitivo. . Benchmarking funcional. 	Spendolini, M. (2016). Dice que los tipos del benchmarking son medidas de procesos que se emplea en cualquier organización de cualquier rubro, puede ser por el tamaño, puede ser pública o privada no justifica el carácter que sea.	Normal	Encuesta y Cuestionario	Dueños y colaboradores
		Proceso	<ul style="list-style-type: none"> . Proceso de integración. . Funciones. . Proceso de acción. . Proceso de análisis. 	Valdivia (2017) explica: Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo.	Normal		

Fuente elaborada propia

7.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este desarrollo de investigación de recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como herramienta un cuestionario digital a los gerentes de transportes terrestre regulares de clientes por vía terrestre del departamento de Piura.

El nivel de gestión de calidad y el benchmarking de gestión se midió sobre la base de 4 atributos, como también otro tipo de transporte regulares de pasajeros por las vías terrestres los cuales tuvieron una validación por 2 lic, en la rama de administración 2017, el cuestionario posee 2 alternativas de respuesta (escala de Likert) SI (1) NO (1)

técnicas

para el desarrollo de esta investigación se aplicó la técnica de la observación.

MATRIZ DE PREGUNTAS

Orden	Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Respuestas		
	Gestión de calidad	Características	-ISO	¿Usted tiene conocimiento de las normas ISO?	SI	NO	
				-Controlar de procesos.	¿En su centro de trabajo se establecen funciones y control para el logro de los objetivos? ¿El personal cumple con los procesos de las actividades establecidas?	SI	NO
				-Relación de proveedores.	¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto?	SI	NO
				Medición de procesos.	¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto?	SI	NO
						SI	NO
			Principios	Enfoque al cliente.	¿Los propietarios velan por una mejor calidad? ¿Los trabajadores resuelven las inquietudes de los clientes?	SI	NO
				Liderazgo.	¿los trabajadores poseen liderazgo en su puesto? ¿Qué usted que el liderazgo es importante?	SI	NO
				Enfoque basado en procesos.	¿Las actividades están basadas en procesos para obtener buenos resultados? ¿Los recursos con lo que cuenta la organización de trasportes consta de un proceso?	SI	NO
				Enfoque para la gestión	¿Los propietarios tienen una mejor estrategia que se enfoquen en una buena gestión?	SI	NO
			Mejora continua.	¿Usted cree que sus trabajadores tienen mejoras constante mente en su puesto?	SI	NO	

Orden	Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Respuestas		
	Benchmarking	Tipos	Benchmarking Interno.	¿Considera usted que el benchmarking interno ayuda en la mejora organizacional? ¿El benchmarking interno es beneficioso para su organización?	SI	NO	
				. Benchmarking competitivo	¿Considera usted que el benchmarking competitivo motiva a las empresas por una mejora?	SI	NO
				. Benchmarking funcional.	¿Usted conoce sobre el benchmarking funcional?	SI	NO
		Proceso	Proceso de integración.	¿Verifica usted el cumplimiento de los procesos para llevar a cabo una función? ¿Los procesos que se establecen en su oficina son óptimos? ¿Tiene algún proceso de cumplimiento para los conductores?	SI	NO	
			Funciones.	¿Considera usted que una buena función nos permite llegar donde queremos?	SI	NO	
			Proceso de acción.	¿Cree usted que la acción inmediata le ayuda en el crecimiento organizacional?	SI	NO	
			. Proceso de análisis.	¿En su oficina cuenta con algún proceso de análisis para el logro de sus objetivos? ¿Cuenta con algún proceso para el pago de sus trabajadores?	SI	NO	

7.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

tabla 7.2.

Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado general	Objetivos		Variables	Metodología
<p>Gestión de Calidad y su relación con el Benchmarking en las MYPE de transporte público Piura- Jaén terminal terrestre castilla Piura, 2018.</p>	<p>¿Cómo se desarrolla la Gestión de calidad y benchmarking en las MYPE rubro transportes publico terminal terrestre Castilla Piura 2018?</p>	General	Específicos	<p>Gestión de Calidad</p>	
		<p>Describir cómo influye la Gestión de calidad y el benchmarking en las MYPE de transporte público, terminal terrestre Castilla- Piura 2018.</p>	<p>a) Mencionar cómo influye las características de gestión de calidad en las MYPE, Rubro transporte público terminal terrestre Catilla, Piura-Jaén, 2018.</p>		
			<p>b) Describir los principios de gestión de calidad en las MYPE de transporte público, terminal terrestre Castilla- Piura 2018.</p>		
			<p>c) Identificar el proceso del benchmarking en las MYPE de transporte terrestre Piura- Jaén año 2018.</p>		
	<p>d) Determinar los tipos del benchmarking y su avance tecnológico en las MYPE, rubro transportes público Piura-Jaén, 2018.</p>				

Fuente elaborada propia

7.9 PRINCIPIOS ÉTICOS

En la presente investigación se realizó un estudio con mucha honestidad obteniendo buenos resultados, ya sea en cualquier espacio, circunstancia se acudió al mayor número posibles de fuentes, para un mejor conocimiento de hecho. Respetando la propiedad intelectual, protegiendo la identidad de los individuos que participan en el estudio de investigación, así mismo se realizaran las conclusiones ya sean prejuiciosas manipuladas y alienantes. Por lo consiguiente la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, neutralidad y responsabilidad social.

8. Resultaos:

8.1 Resultados de la encuesta:

Los resultados de esta encuesta que asido aplicada a los dueños y trabajadores de la MYPE “TSP” dedicada al rubro de transporte terrestre interprovincial, tiene como primordial aspecto la gestión de calidad y la innovación, se presentará a continuación lastablas correspondientes con sus porcentajes.

Tabla N°

¿Usted tiene conocimiento de las normas ISO?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	9 %
NO	29	91%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar las principales características de la gestión de calidad.



Interpretación: de los 32 encuestados tanto propietarios como trabajadores de las micro y pequeñas empresas el 9% dijo que no tiene conocimiento de las normas ISO, mientras el 91% dijo lo contrario.

Tabla N°

¿En su centro de trabajo se establecen funciones y control para el logro de los objetivos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	25%
SI	24	75%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar las principales características de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuetados de las micro y pequeñas empresas el 25% respondieron que en el centro de trabajo no establecen funciones para el logro de los objetivos, el 75% responde lo contrario.

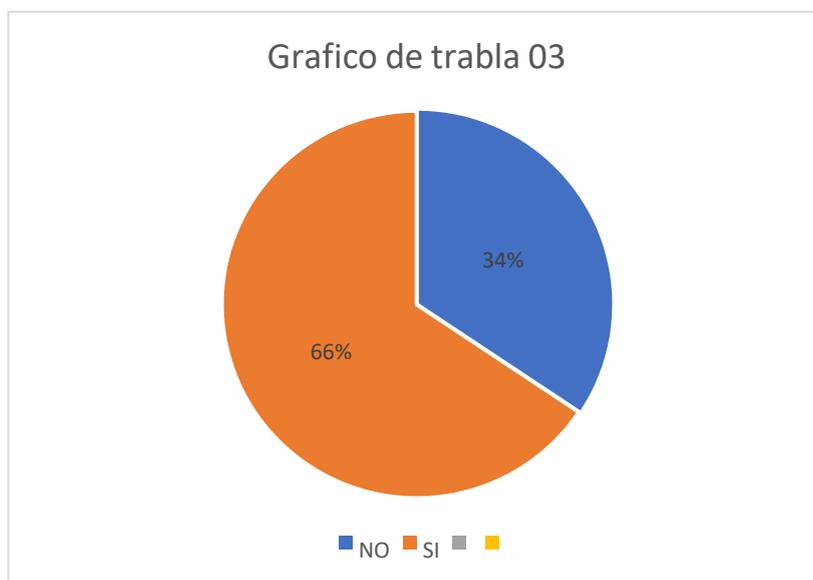
Tabla N°

¿El personal cumple con los procesos de las actividades establecidas?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	11	34%
SI	21	66%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar las principales características de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuestados de las micro y pequeñas empresas de transporte el 34% manifestaron que el personal no cumple los procesos de las actividades establecidas, el 66% manifiesta lo contrario.

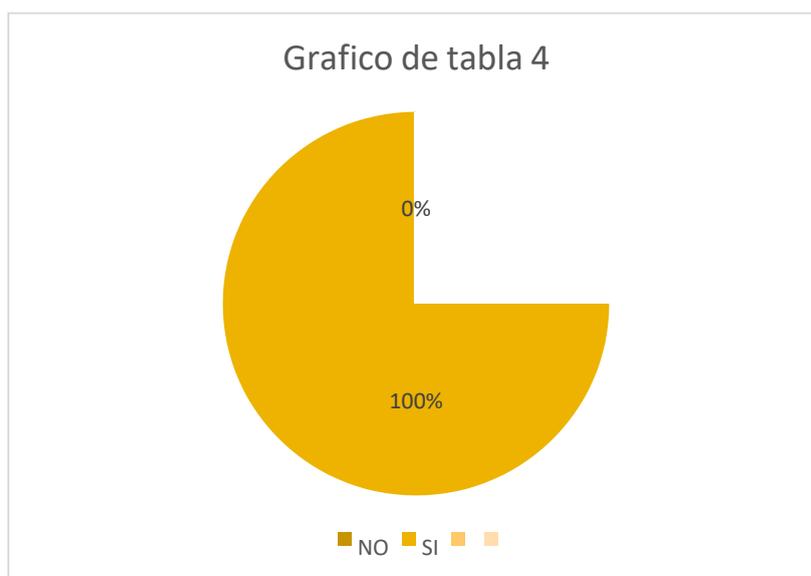
Tabla N°

¿La relación laboral con sus proveedores es beneficiosa?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar las principales características de la gestión de calidad.



Interpretación: Del total de dueños y trabajadores encuestados se observa que el 100% manifiesta que si es importante la relación laboral con sus proveedores y es muy beneficiosa.

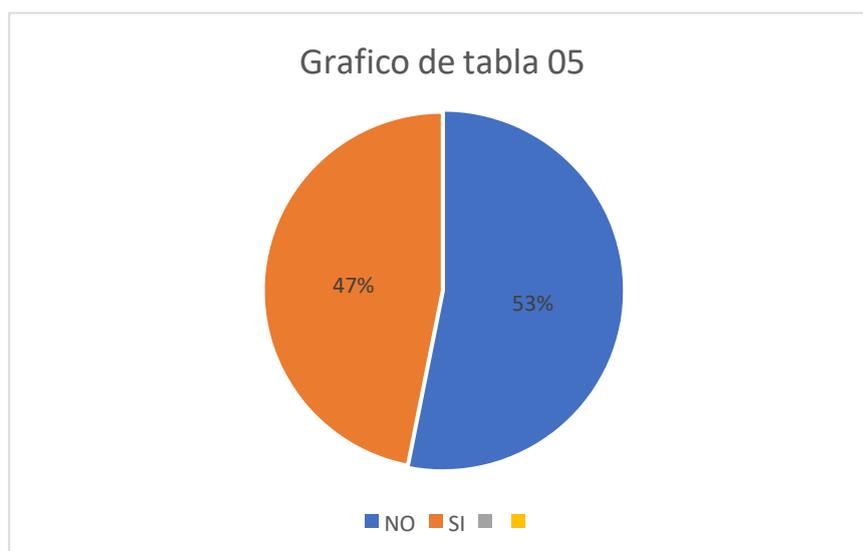
Tabla N°

¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	53%
SI	25	47%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar las principales características de la gestión de calidad.



Interpretación: del total de dueños trabajadores encuestados se observa que el 53% no está de acuerdo con las Verificaciones de proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto, mientras que el 47% si está de acuerdo.

Tabla N 6

¿Los propietarios velan por una mejor calidad?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	15	53%
SI	17	47%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales principios de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuetados tanto dueños como trabajadores el 53% manifiesta que los propietarios no velan por una mejor calidad y el 47% manifestaron lo contrario.

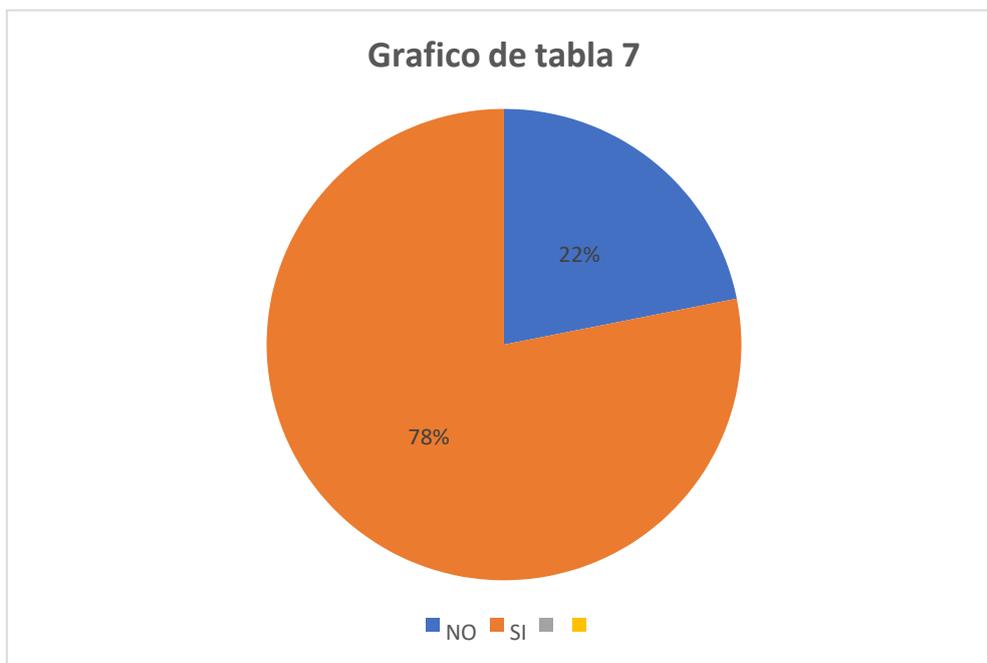
Tabla N°

¿Los trabajadores resuelven las inquietudes de los clientes?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	22%
SI	25	78%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales principios de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuetados de las micro y pequeñas organizaciones de transporte terrestre el 22% manifestaron que Los trabajadores no resuelven las inquietudes de los clientes y el 78% dice lo contrario.

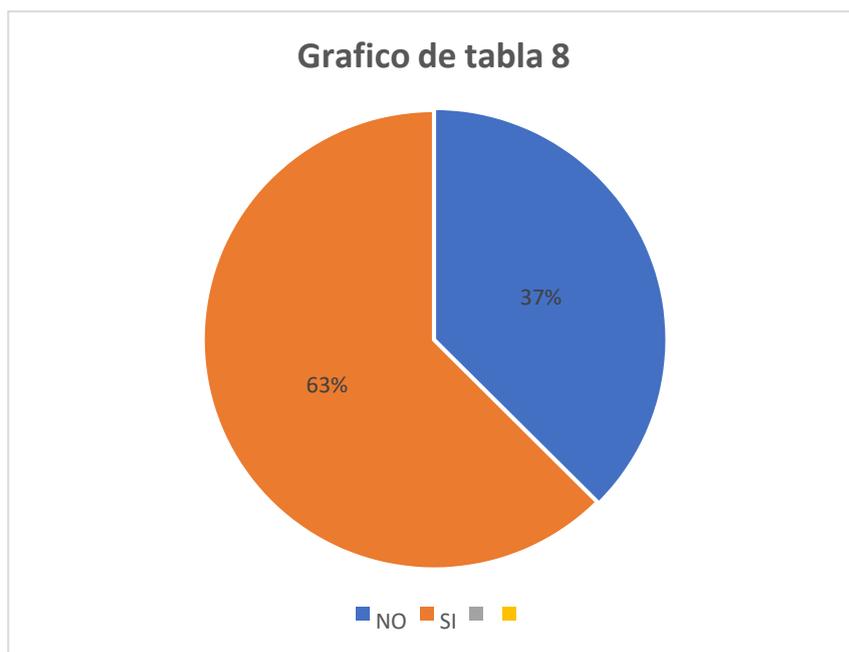
Tabla N°

¿los trabajadores poseen liderazgo en su puesto?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	20	37%
SI	12	63%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales principios de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuetados tanto dueños como trabajadores el 37% manifestaron los trabajadores no poseen liderazgo en su puesto, el 63% manifestaron lo contrario.

Tabla N°

¿cree usted que el liderazgo es importante?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	1	3%
SI	31	97%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales principios de la gestión de calidad.



Interpretación: del total de dueños encargados y colaboradores encuestados se observó que el 3% dice que el liderazgo no es importante, el 93% manifiesta que si es importante el liderazgo.

Tabla N° 67

¿Las actividades están basadas en procesos para obtener buenos resultado?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales principios de la gestión de calidad.



Interpretación: Del total de dueños y trabajadores encuestados se observa que el 100% manifiesta que las actividades si están basadas en procesos para obtener buenos resultado, mientras el 0% dice lo contrario.

Tabla N° 68

¿Los recursos con lo que cuenta la organización de transportes consta de algún proceso?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales principios de la gestión de calidad.



Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 100% manifiesta que Los recursos con lo que cuenta la organización de transportes si consta de procesos, mientras el 0% dice lo contrario.

Tabla N° 69

¿Los propietarios tienen una mejor estrategia que se enfoquen en una buena gestión?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	15	47%
SI	17	53%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales principios de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuestados dueños como trabajadores el 47% responde que los propietarios no tienen mejores estrategias para una buena gestión, el 53% manifiesta que los propietarios si tienen mejores estrategias para una buena gestión.

Tabla N° 70

¿Usted cree que sus trabajadores tienen mejoras constantes en su puesto?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	3	9%
SI	29	91%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales principios de la gestión de calidad.



Interpretación: del total de encuestados el 9% se manifiesta que los trabajadores no mejoran en su puesto, mientras el 91% se manifiesta lo contrario.

Tabla N° 71

¿Considera usted que el benchmarking interno ayuda en la mejora organizacional?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales tipos del benchmarking.



Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 100% no Considera que el benchmarking interno ayuda en la mejora de las organizaciones, mientras que 0% manifiesta lo contrario.

Tabla N° 72

¿El benchmarking interno es beneficioso para la organización?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales tipos del benchmarking.



Interpretación: Del total de dueños y trabajadores encuestados se observa que el 100% manifiesta que el benchmarking interno si es beneficioso para la organización, el 0% manifiesta lo contrario.

Tabla N° 73

¿Considera usted que el benchmarking competitivo motiva a las empresas por una mejora?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	12	37%
SI	20	63%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales tipos del benchmarking.



Interpretación: Del total de dueños y trabajadores encuestados el 37% manifiesta que el benchmarking competitivo no motiva a las empresas por una mejora, mientras que el 63% manifiesta que el benchmarking competitivo si motiva a las empresas por una mejora.

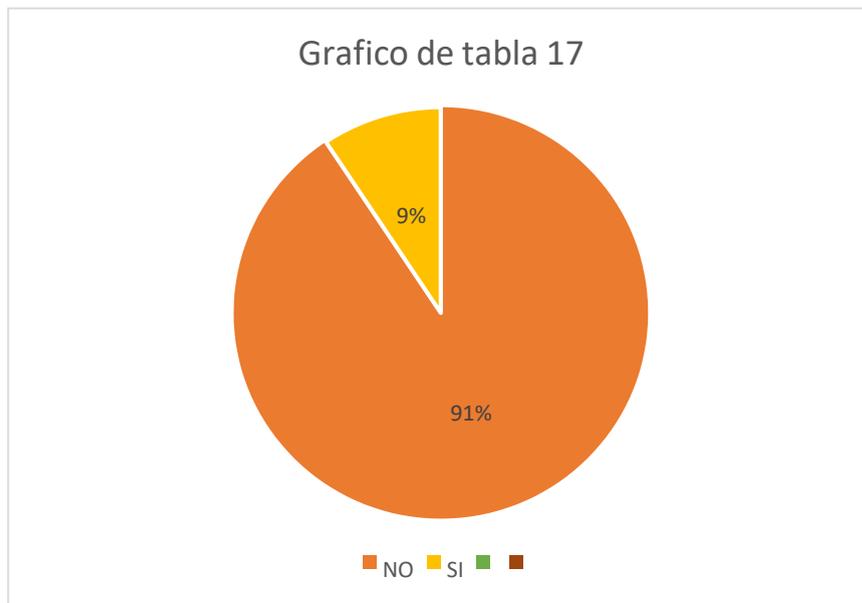
Tabla N° 74

¿Usted conoce sobre el benchmarking funcional?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	29	9%
SI	3	91%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar los principales tipos del benchmarking.



Interpretación: De 32 encuestados se observa que el 9% no conoce sobre el benchmarking funcional, mientras el 91% manifiesta lo contrario.

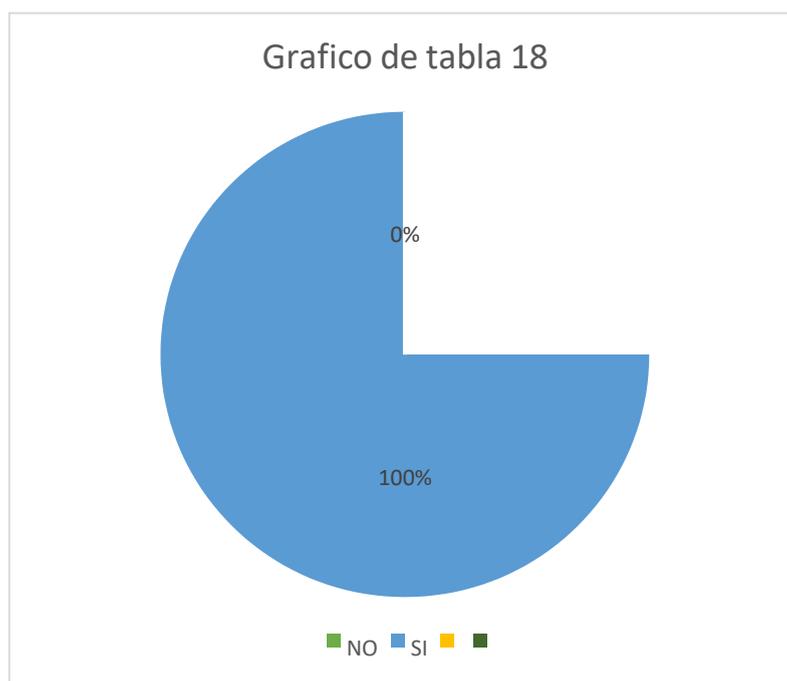
Tabla N° 75

¿Verifica usted el cumplimiento de los procesos para llevar a cabo una función?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar el principal proceso del benchmarking.



Interpretación: de los 32 encuestados de las organizaciones de transporte terrestre el 100% manifestaron que si Verifican el cumplimiento de procesos para llevar a cabo una función y el 0% manifestaron lo contrario.

Tabla N° 76

¿Los procesos que se establecen en su oficina son óptimos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	29	9%
SI	3	91%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar el principal proceso del benchmarking.



Interpretación: Del total de dueños, trabajadores encuestados se observa que el 9% de los procesos establecidos en su oficina no son óptimos, el 91% manifiesta lo contrario.

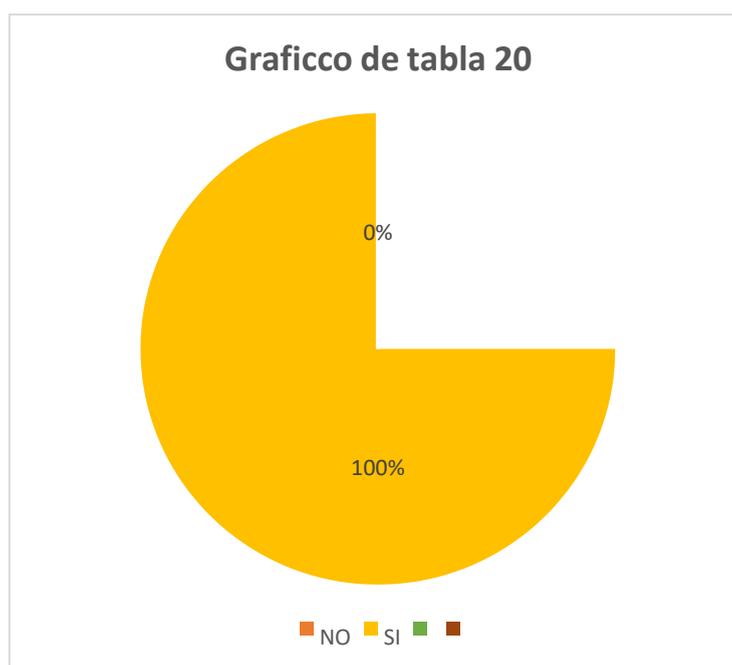
Tabla N° 77

¿Tiene algún proceso de cumplimiento para los conductores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar el principal proceso del benchmarking.



Interpretación: Del total de dueños y trabajadores encuestados se observa que el 100% dicen que si tienen procesos de cumplimientos para los conductores y el 0% manifiesta lo contrario.

Tabla N° 78

¿Considera usted que una buena función nos permite llegar donde queremos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar el principal proceso del benchmarking.



Interpretación: De los 32 encuestados tanto dueños como trabajadores el 100% responden que una buena función si permite llegar donde quiere, el 0% manifiesta lo contrario.

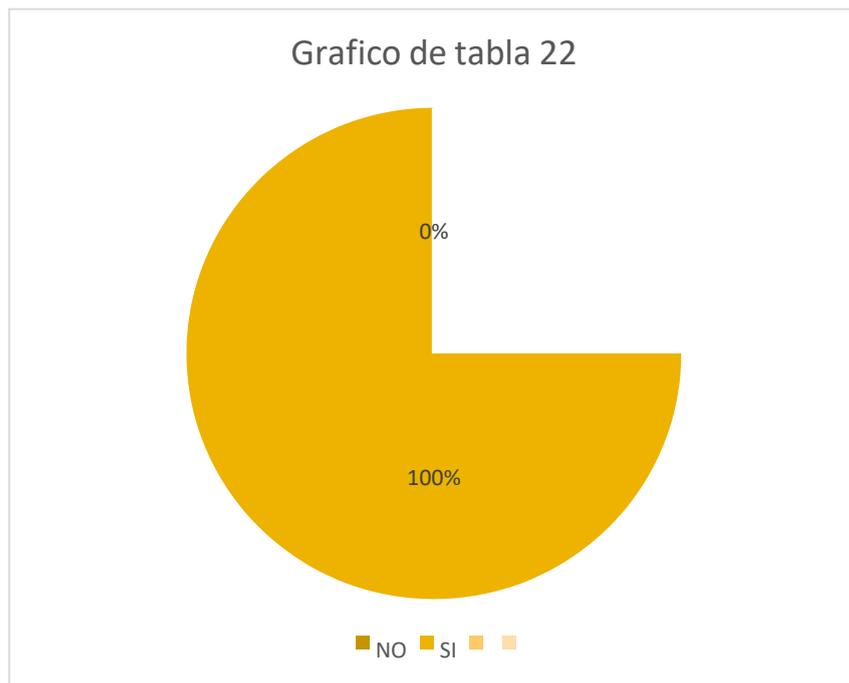
Tabla N° 79

¿Cree usted que la acción inmediata le ayuda en el crecimiento organizacional?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar el principal proceso del benchmarking.



Interpretación: De los 32 encuestados, propietarios y trabajadores el 100% responde que la acción inmediata si ayuda en el crecimiento organizacional 0% manifestó lo contrario.

Tabla N° 80

¿En su oficina cuenta con algún proceso de análisis para el logro de sus objetivos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	25%
SI	24	75%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar el principal proceso del benchmarking.



Interpretación: Del total de dueños y trabajadores encuestados se observa que el 25% manifiesta que en la oficina no cuentan con algún proceso de análisis para lograr sus objetivos y el 75% manifiesta lo contrario.

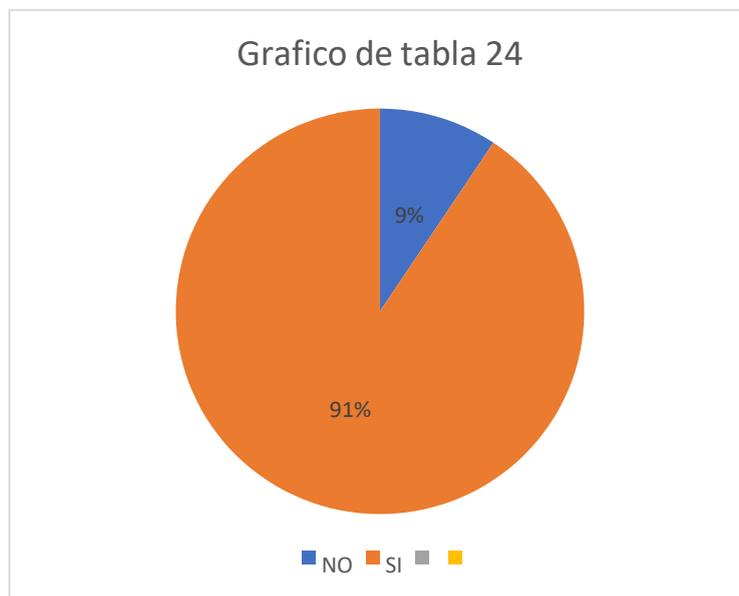
tabla N° 24

¿Cuentan con algún proceso para el pago a sus trabajadores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	3	9%
SI	29	91%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio del sector transporte de pasajeros – rubro transporte terrestre de buces del departamento de Piura a la provincia de Jaén, se realiza para determinar el principal proceso del benchmarking.



Interpretación: De 32 dueños como trabajadores encuestados se observa que 9% manifiesta que no cuentan con proceso para el pago a sus trabajadores, el 91% manifiestan que si cuentan con procesos para la remuneración de sueldos.

8.3 Análisis de resultados

Mencionar cómo influye las características de gestión de calidad en las MYPE

- El 29% de los encuestados responde que no conocen las normas ISO y el 3% dice lo contrario (ver tabla 1) resultados discrepantes con (Wisse 2017), que las normas ISO están para minimizar errores y poder alcanzar mejoramientos para una mejor calidad, lo que nos recuerda Sánchez (2015) en su investigación que las normas ISO, documentan un sistema de gestión de calidad para las empresas.

- El 24% de los encuestados responden que su centro de trabajo si establecen funciones para lograr los objetivos (ver tabla 2) resultados cercanos con Tuesta (2015) en su investigación habla de las sugerencias opcionales de una buena gestión de calidad para poder lograr los objetivos organizacionales, y tiene coincidencia con (Guarneros 2018) hace mención sobre el compromiso que tienen que tener las personas con su trabajo para lograr el desarrollo de la organización.

- El 21% de los encuestados respondieron que el personal si cumple con los procesos y actividades establecidas en la empresa (ver tabla 3) lo que nos recuerda Villavicencio (2015) que la calidad y el servicio no depende de los altos directivos sino también de los trabajadores todos en equipo, además coincide con (Carranza 2017) por consiguientes en este punto que está regida la administración para concretar la calidad haciendo utilización de las herramientas que obtiene cada organización para el crecimiento.

- El 100% de los propietarios como trabajadores de las micro y pequeñas empresas encuestados, consideraron que la relación laboral con los proveedores es muy beneficioso para la empresa. (ver tabla 4) cercano con el aporte de (Gómez 2016) que habla acerca de un propósito de llevar una correcta participación entre beneficiarios para poder lograr una buena condición de ingresos a las empresas, aporte légado con (Centurión 2015) quien concluye que para una buena relación entre proveedores tiene que llevar tiempo trabajando para poder obtener un poco de confianza laboral para así poder crecer y obtener ganancias.

- El 30% de los encuestados responden que si verifican procesos para que sus trabajadores asciendan de puesto (ver tabla 5), según Ospina (2016) en su investigación nos dice que establecer funciones es sinónimo de procesos para poder elegir los colaboradores adecuados de cada puesto tanto a los encargados como administradores.

Pregunta 6: según Tschohl (2016) se debe conocer que las empresas dependen mucho de sus consumidores y por lo tanto deben tomar conciencia de sus necesidades, coincidente con (Gómez 2016) que hace mención de la evolución promoviendo la experiencia de distintas formas como un conjunto de trabajo.

Pregunta 7: para Ros (207) los enfoques a los clientes se deben tomar con responsabilidad para poder satisfacer las expectativas de los clientes, aporte coincidente con (Wisse 2016) quien concluye que las múltiples necesidades y

expectativas deben ser garantizadas con mayor ámbito de responsabilidad porque ellos requieren de un buen servicio.

Pregunta 8: Según Ros (2017) los trabajadores llamados líderes se basa en el concepto de la calidad total, buscando forma para poder solucionar los problemas presentados y ayudar de esa manera a la organización a lograr con sus objetivos, son ellos quienes concretan el alcance de los planes trazados.

- **Tabla 9** – Denominada. El liderazgo es importante el 97% respondieron que el liderazgo si es importante y el 3% dice lo contrario, (ver tabla 9) resultados cercanos con Ros (2017) que concluye que los lideres es un factor muy importante para las organizaciones de trasportes.
- El 100% de los dueños como trabajadores de las micro y pequeñas organizaciones de transporte respondieron que las actividades están basadas en procesos para obtener buenos resultados, (ver tabla 10).
- **Tabla 11** – Denominada. Los recursos con lo que cuenta la organización de trasportes constan de un proceso el 100% responden que lo recursos que tiene la organización si consta de procesos y el 0% dice lo contrario resultados coinciden Ros (2017) que dice que un resultado de diagnóstico se alcanza más rápidamente cuando las actividades se gestionan con un proceso.
- **Tabla 12** – Denominada, Los propietarios tienen mejor estrategia enfocadas en una buena gestión 53% respondieron que si tienen mejores estrategias los

propietarios para conquistar una buena gestión y el 47% dice lo contrario: estos resultados conciben con Ros (2017) nos dice que las gestiones son procesos de intercambio de un buen sistema para la eficiencia de la empresa.

- Tabla 13 – Denominado, los trabajadores tienen mejoras constantes en su puesto de trabajo 91% respondieron que los trabajadores si tienen mejoras cada día en su puesto de labores y el 9% dice lo contrario: estos resultados cercanos con Ros (2017) nos dice que la mejora continua es un desempeño global de la empresa con un objetivo permanente de mejorar en cada aspecto.

- Tabla 14 – Denominado, Considera que el benchmarking interno ayuda en la mejora organizacional 100% respondió que el benchmarking interno si ayuda en los mejoramientos empresariales y el 0% dice lo contrario: resultados cercanos con Rodríguez (2017) nos dice que es un proceso en lo cual el objetivo de la compañía es mejorar en las áreas de la misma empresa.

- Tabla 15 – Denominado, El benchmarking interno es beneficioso para las empresas 100% respondieron que el benchmarking interno es de vital importancia para el beneficio empresarial y el 0% dicen lo contrario: resultados cercanos con Claros (2015) menciona que el benchmarking interno es la comparación entre la practica usadas en operaciones semejantes dentro de una misma organización.

- Tabla 16 – Denominado, el benchmarking competitivo motiva a las empresas por una mejora el 63% de los encuestados respondieron que el benchmarking

competitivo si motiva a las empresas por un mejor crecimiento y el 37% respondieron lo contrario: resultados cercanos con Spendolini (2016) menciona que el benchmarking competitivo comprende la identificación específica acerca de los productos, los procesos y los resultados comerciales de sus organizaciones.

- El 91% de los dueños como trabajadores encuestados del rubro transporte terrestre señalan que si conocen los procesos funcionales de la empresa y el 9% dicen lo contrario (**ver tabla 17**) de estos resultados se pueden observar que la gran mayoría de los dueños como trabajadores encuestados señalan el conocimiento de los procesos de la organización comprendiendo la identificación de la producción.

- De los 32 encuestados tanto dueños como trabajadores el 100% respondieron la importancia que tiene el cumplimiento de los procesos para llevar a cabo una buena función y el 0% respondió lo contrario (**ver tabla 18**) resultados cercanos con Giorgio (2017) hace un aporte de la integración para fijar objetivos operacionales para obtener el cambio de una planificación cuidadosa para incluir e inculcar nuevas practicas a la organización.

- **Tabla – 19 Denominado, Los procesos que establecen en su oficina son óptimos** el 91% respondieron el beneficio que tienen los procesos son los más óptimos para muchas empresas y el 9% responde lo contrario: aportes cercanos con Giorgio (2017) habla sobre los hallazgos que incorporan a todo el proceso formal a una

entidad que usa una herramienta de mejoramiento para poder tener resultados más beneficiosos.

- **Pregunta 20:** según Giorgio (2017) se debe buscar un lugar a cada cosa para hacer cumplir el compromiso a los trabajadores, esto asegura que los hallazgos se incorporen a todo el proceso formal a una entidad que usa herramientas.

- **Pregunta 21:** según Giorgio (2017) la integración es un proceso de usar las herramientas del benchmarking para de dicha forma fijar objetivos para obtener mejoramientos de lograr las metas propuestas.

- El 100% de los dueños como trabajadores de las micro y pequeñas organizaciones de trasportes terrestres mencionaron que la acción inmediata les ayuda a crecer empresarial mente: (**ver tabla 22**) coincide con el aporte de Giorgio (2017) hace mención que tiene que convertirse en función de hallazgo del benchmarking en las organizaciones de transporte terrestre cumpliendo con los principios operacionales.

- De los 32 encuestados dueños como trabajadores de las empresas de trasportes el 75% respondieron que en la oficina que laboran cuentan con procesos para llegar a lograr los objetivos trazados y el 25% dice lo contrario (**ver tabla 23**) resultados cercanos con Casas (2016) menciona que el 80% en su totalidad de las oficinas empresariales realizan procesos con una visión transparente de concretar objetivos.

- El 91% de los encuestados responden que si Cuenta con proceso para tener que recibir su salario (**ver tabla 24**), resultados discrepantes con Gallegos (2016) en su investigación dice que 10% de sus encuestados en su investigación indican que de manera aproximada al año hay S/13.06 miles de pesos que pagaron erróneamente sus remuneraciones.

9. CONCLUSIONES

Una vez terminado el estudio y de analizar los resultados de las siguientes variables gestión de calidad y el benchmarking se logró llegar a las siguientes conclusiones.

Respecto a las características de gestione calidad (objetivo específico 01)

La gestión de calidad se caracteriza por desarrollar los mejoramientos pertinentes en bien del crecimiento de la empresa a través de la excelente calidad con nuevos conocimientos para mejorar el desempeño en la calidad, así como también ayuda al crecimiento de la micro y pequeña organización.

Respecto a los Principios de la gestión de calidad (objetivo específico 02)

Así mismo los encargados de estas organizaciones de trasportes la mayor parte, aplican los principios de la gestión de calidad llevando con más conveniencia principios de calidad en sus puestos, lo cual les permite crecer sus propósitos y responsabilidades con las organizaciones trazando la visión de los buces de trasportes terrestre TSP.

Respecto al proceso del benchmarking (objetivo específico 03)

Con respecto al proceso del benchmarking los propietarios y gerentes se encuentran comprometidos en desarrollar para poder lograr sus actividades en las organizaciones de transportes terrestre “TSP” siendo de muchos beneficios para el éxito de su crecimiento organizacional. Por ende, la tecnología brinda un ambiente favorable a muchas empresas del rubro transporte público de modo adecuado.

Respecto a los tipos del benchmarking (objetivo específico 04)

Los factores que vienen afectando los tipos del benchmarking en la MYPE de transporte público “TSP” es la poca preocupación por mostrar los conocimientos su historia de ofertas: sabiendo que el benchmarking ayuda a incrementar las ventas de boletos para bienes empresariales.

10. RECOMENDACIONES

1. Las MYPE del sector servicio, rubro transporte público de pasajeros deben de actualiza en lo posible el lugar y el tipo de mercado para logran rescatar lo que buscan las personas y de tal forma sacar sus expectativas para mantenerlos y diferirlos.
2. Considerando las recomendaciones y sugerencias o inquietudes como son los reclamos, no es suficiente para reducir los errores y mejorar los servicios, lo que deben de hacer es implementar y poner normas o políticas de gestión para solucionar las dificultades.
3. Se enfoca a las autoridades encargadas o competentes nombradas municipalidades y ministerios de transportes y comunicaciones evaluar transparente mete a las

organizaciones de transporte antes de otórgales los permisos de funcionamiento de trabajo porque muchas de las organizaciones de transporte público no cumplen con las normas inculcadas por la ley.

financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2015). Santa.

- Chamba, D. (2015). Caracterización del financiamiento y la capacitación de las

MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 2014. Sullana.

- Claros, R. (2015). *Etapas y Estrategias de Benchmarking en la Gestión*

Subnacional. Recuperado el 24 de Marzo de 2017, de:

<http://aempresarial.com/servicios/revista/85>

- Casa, E. (2018). *CALIDAD DE LOS SERVICIO DE Transporte público urbano*

de la ruta 104 "EL DORADO" en la ciudad del Cusco. Cusco: UNSAAC.

Obtenido de Scribd, recuperdo de:

<https://es.scribd.com/doc/137396693/calidad-deseervicio-de-transporte-publico-ciudad-cusco-docx>

- CARRANZA, A (2017) *Antecedentes y Filosofías de La calidad*. México.

Recuperado de <https://www.slideshare.net/albertojecha/antecedentes-y-filosofias-de-la-calidad>.

- Diccionario ABC. Automóvil. (Acceso 2016 set.19). Recuperado de:

<http://www.definicionabc.com/tecnologia/automovil.php>.

- Diccionario ABC. Ómnibus. (Acceso 2016 set. 19). Recuperado de:
<http://www.definicionabc.com/general/omnibus.php>

- Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw Hill.

- Gallegos, J. (2017). *Benchmarking de empresas de trasportes, con el secotr automotriz como socio comparativo de procesos*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 10 de Marzo de 2018, de:
<http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/7291/Tesis.pdfsequence>.

- Gómez, F. (2016). Caracterización de gestion decalidad de las MYPE, rubro trasporte de personas de la ciudad de Chulucanas, año 2016. Chulucanas.

- Gaitán, L. (2015). Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión de procesos para empresas de transportes. Tesis de Maestría. Colombia-Barranquilla: Fundación Universidad del Norte.

- Giorgo, F. (2015). *El Benchmarking en el Sector transporte: Aportes y Propuestas de Implementación para la Provincia de Buenos Aires*. Buenos Aires: Lumen.

- Ministerio de Relaciones Laborales. (2015). 340 dólares es el salario básico para el 2014. Recuperado el 13 de enero de 2016, de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/340-dolares-es-el-salario-basicopara-el-2016>

- Martínez, L (2016). *Benchmarking competitivo 2016*. (Obtención de título, Universidad Tecnológica de Querétano, Santiago de Querétano). Recuperado de <http://www.uteq.edu.mx/tesis/ME/0196>.

- Naulaguari, M. & Zuña, C. (2016). Diseño de un sistema de gestión administrativa para la empresa de transporte interprovincial de pasajeros en buses “Río Paute”. Tesis de Titulación. Ecuador: Universidad de Cuenca.

- Norma ISO 9001:2008, 2008. Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos. http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/qmp.htm.

- Ospina, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.

- Pereyra, D. P. (2016). Propuesta de modelo de gestión calidad por procesos del área de transporte terrestre e implementación de un sistema de capacitación, Villa el Salvador y su posicionamiento en el mercado. Lima
- Pérez, J. & Gardey, A. (2015). El sistema de gestión de calidad. España: El Trébol.
- Pelaes, O. (2015). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente* Lima: UNMSM.
- Ramos, H. (2016). PROPUESTA DE INTELIGENCIA EMPRESARIAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS EN CHICLAYO – PERÚ. *HATUN RUNA*, 28.
- Rodríguez, J. (2016). *Gestión de calidad y la formalización de la mypes en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad católica Uladech, Iquitos, Perú.
- Lirio, F. (2016). Servicios de los terminales terrestres interregionales de la ciudad de Huaraz: expectativas y percepción de los pasajeros 2016. Tesis de Titulación. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

- Torres, B (2016). Diseño del sistema de gestión integrado de trasportes ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente para la empresa teca transporte S.A. dedicada al transporte terrestre de carga líquida y seca. Tesis de Titulación. Bogotá: Universidad de la Salle.
- Spendolini, M (2017). *Benchmarking*. Colombia: Editorial Norma S.A.
- Sánchez, A. & Cerón, O. (2015). Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Transportes A.R.S.A.S” Tesis de Titulación. Venezuela: Universidad Tecnológica De Pereira
- Spendolini, M (2016). *Benchmarking*. Colombia: Editorial Norma S.A.
- Tschohl, J. (2001). *Servicio al cliente*. 3ra ed. México: Editorial Pax.
- Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkJwC&pg=PA46&dq=investigacion+descriptiva&hl=es&sa=X&ved=0CCEQ6AEwAWoVChMIub6OgJGzyAIVipUNCh0hDgVE#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva&f=false>
- Torres, C (2016, 30 de marzo). *Diseño de un modelo escalonado de calidad para las empresas de transporte urbano de pasajeros*. Dialnet. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es>.

- Tuesta, J. (2016). “*Alternativas de Gestión de calidad la implementación de una sucursal de la empresa Movil Tours S.A. en la ciudad de Lambayeque en el periodo 2016*”. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú). Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/217>.

- Valdivia, M. (2016). *Definición de Procesos*. Recuperado el 30 de Marzo de 2017, de <https://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo>.

- Villavicencio, R. (2016). Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea S.A. Trujillo 2016. Tesis de Titulación. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

ANEXO



Este presente cuestionario tiene como propósito recolectar información de las **MYPE**, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y su relación con el Benchmarking en las MYPE de transporte público Piura- Jaén terminal terrestre castilla Piura, 2018”.

La información que usted nos brinda será utilizada solo con un propósito académico y de investigación, por lo que se agrácese su valiosa colaboración.

Encueta Propietarios o Encargados

¿Usted tiene conocimiento de las normas ISO?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

¿En su centro de trabajo se establecen funciones y control para lograr los objetivos?

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

¿El personal cumple con los procesos de las actividades establecidas?

SI	
NO	

¿La relación laboral con sus proveedores es beneficiosa?

SI	
NO	

¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto?

SI	
NO	

¿Los trabajadores resuelven las inquietudes de los clientes?

SI	
NO	

¿los trabajadores poseen liderazgo en su puesto?

SI	
NO	

¿Los recursos con lo que cuenta la organización de transportes consta de un proceso?

SI	
NO	

¿Usted cree que sus trabajadores tienen mejoras constantes en su puesto?

SI	
NO	

¿El benchmarking interno es beneficioso para su organización?

SI	
NO	

¿Verifica usted el cumplimiento de los procesos para llevar a cabo una función?

SI	
NO	

¿Los procesos que se establecen en su oficina son óptimos?

SI	
NO	

¿Tiene algún proceso de cumplimiento para los conductores?

SI	
NO	

¿En su oficina cuenta con algún proceso de análisis para el logro de sus objetivos?

SI	
NO	

¿Cuenta con algún proceso para el pago de sus trabajadores?

SI	
NO	



Este presente cuestionario tiene como propósito recolectar información de las **MYPE**, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y su relación con el Benchmarking en las MYPE de transporte público Piura- Jaén terminal terrestre castilla Piura, 2018”.

La información que usted nos brinda será utilizada solo con un propósito académico y de investigación, por lo que se agrácese su valiosa colaboración.

Encueta Trabajadores

Trabajadores

¿Los propietarios velan por una mejor calidad?

SI	
NO	

¿cree usted que el liderazgo es importante?

SI	
NO	

¿Las actividades están basadas en procesos para obtener buenos resultados?

SI	
NO	

¿Los propietarios tienen una mejor estrategia que se enfoquen en una buena gestión?

SI	
NO	

¿Considera usted que el benchmarking interno ayuda en la mejora organizacional?

SI	
NO	

¿Considera usted que el benchmarking competitivo motiva a las empresas por una mejora?

SI	
NO	

¿Usted conoce sobre el benchmarking funcional?

SI	
NO	

¿Considera usted que una buena función nos permite llegar donde queremos?

SI	
NO	

¿Cree usted que la acción inmediata le ayuda en el crecimiento organizacional?

SI	
NO	

LIBRO DE CÓDIGOS

Código	Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Nivel	Frecuencia	Total	Porcentaje	total	
1	Gestión de calidad	Características	-ISO	¿Usted tiene conocimiento de las normas ISO?	SI	28	32	9	100%	
				NO	4	91				
2			-Controlar de procesos.	¿En su centro de trabajo se establecen funciones y control para el logro de los objetivos?	SI	10	32	75	100%	
					NO	22		25		
			¿El personal cumple con los procesos de las actividades establecidas?	SI	21	32	66	100%		
				NO	11		34			
3			-Relación de proveedores.	¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto?	SI	24	32	100	100%	
					NO	8		0		
4			Medición de procesos.	¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto?	SI	22	32	47	100%	
					NO	10		53		
xxxxxx										
5			Principios	Enfoque al cliente.	¿Los propietarios velan por una mejor calidad?	SI	15	32	47	100%
	NO	7				53				
			¿Los trabajadores resuelven las inquietudes de los clientes?	SI	25	32	78	100%		
				NO	7		22			
6	Liderazgo.	¿los trabajadores poseen liderazgo en su puesto?	SI	12	32	63	100%			
			NO	20		37				
		¿Qué usted que el liderazgo es importante?	SI	31	32	97	100%			
			NO	1		3				
7	Enfoque basado en procesos.	¿Las actividades están basadas en procesos para obtener buenos resultados?	SI	32	32	100	100%			
			NO	0		0				
		¿Los recursos con lo que cuenta la organización de trasportes consta de un proceso?	SI	32	32	100	100%			
			NO	0		0				
8	Enfoque para la gestión	¿Los propietarios tienen una mejor estrategia que se enfoquen en una buena gestión?	SI	17	32	53	100%			
			NO	15		47				

9			Mejora continua.	¿Usted cree que sus trabajadores tienen mejoras constante mente en su puesto?	SI	29	32	91	100%
					NO	3		9	

Orden	Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Nivel	frecuencia	Total	Porcentaje	Total		
	Benchmarking	Tipos	Benchmarking Interno.	¿Considera usted que el benchmarking interno ayuda en la mejora organizacional?	SI	32	32	100	100%		
					NO	0		0			
				¿El benchmarking interno es beneficioso para su organización?	SI	32		100	100%		
					NO	0		0			
			. Benchmarking competitivo		¿Considera usted que el benchmarking competitivo motiva a las empresas por una mejora?	SI	20	32	63	100%	
						NO	12		37		
				. Benchmarking funcional.		¿Usted conoce sobre el benchmarking funcional?	SI	3	32	91	100%
							NO	29		9	
				Proceso	Proceso de integración.	¿Verifica usted el cumplimiento de los procesos para llevar a cabo una función?	SI	32	32	100	100%
							NO	0		0	
						¿Los procesos que se establecen en su oficina son óptimos?	SI	3	32	91	100%
							NO	29		9	
¿Tiene algún proceso de cumplimiento para los conductores?	SI					32	32	100	1000%		
	NO					0		0			
		Funciones.		¿Considera usted que una buena función nos permite llegar donde queremos?	SI	32	32	100	100%		
					NO	0		0			
			Proceso de acción.	¿Cree usted que la acción inmediata le ayuda en el crecimiento organizacional?	SI	32	32	100	100%		
					NO	0		0			
			. Proceso de análisis.	¿En su oficina cuenta con algún proceso de análisis para el logro de sus objetivos?	SI	24	32	75	100%		
					NO	8		25			
				¿Cuenta con algún proceso para el pago de sus trabajadores?	SI	29	32	91	100%		
					NO	3		9			

PLAN DE BENCHMARKING COMPETITIVO



VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Es persistente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Usted tiene conocimiento de las normas ISO?	✓					✓		✓
¿En su centro de trabajo se establecen funciones y control para lograr los objetivos?	✓			✓		✓		✓
¿El personal cumple con los procesos de las actividades establecidas?	✓			✓		✓		✓
¿La relación laboral con sus proveedores es beneficiosa?	✓			✓		✓		✓
¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto?	✓			✓		✓		✓
¿Los propietarios velan por una mejor calidad?	✓			✓		✓		✓
¿Los trabajadores resuelven las inquietudes de los clientes?	✓			✓		✓		✓
¿Los trabajadores poseen liderazgo en su puesto?	✓			✓		✓		✓
¿Cree usted que el liderazgo es importante?	✓			✓		✓		✓
¿Las actividades están basadas en procesos para obtener buenos resultados?				✓		✓		✓
¿Los recursos con lo que cuenta la organización de trasportes consta de un proceso?	✓			✓		✓		✓
¿Los propietarios tienen una mejor estrategia que se enfoquen en una buena gestión?	✓			✓		✓		✓
¿Usted cree que los trabajadores tienen mejoras constantes en su puesto?	✓			✓		✓		✓
Ítems relacionados con el Benchmarking	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Considera usted que el benchmarking interno ayuda en la mejora organizacional?	✓			✓		✓		✓
¿El benchmarking interno es beneficioso para su organización?	✓			✓		✓		✓
¿Considera usted que el benchmarking competitivo motiva a las empresas por una mejora?	✓			✓		✓		✓
¿Usted conoce sobre el benchmarking funcional?	✓			✓		✓		✓
¿Verifica usted el cumplimiento de los procesos para llevar a cabo una función?	✓			✓		✓		✓
¿Los procesos que se establecen en su oficina son óptimos?	✓			✓		✓		✓
¿Tiene algún proceso de cumplimiento para los conductores?	✓			✓		✓		✓
¿Considera usted que una buena función nos permite llegar donde queremos?	✓			✓		✓		✓
¿Cree usted que la acción inmediata le ayuda en el crecimiento organizacional?	✓			✓		✓		✓
¿En su oficina cuenta con algún proceso de análisis para el logro de sus objetivos?	✓			✓		✓		✓
¿Cuenta con algún proceso para el pago de sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓



 Sr. VICTOR HELIO ZATINO MIN

 RUC: CLAD-02348

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **Victor Helio Patiño Niño** Identificado con RUC: **CLAD-02348**

MAGISTER EN: **Ciencias Administrativas**

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)

Instrumento recolección de datos:

Cuestionario elaborado por:

Jiménez Manuel Eliodoro, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación “Gestión de calidad y su relación con el benchmarking en las MYPE del rubro transporte terrestre “TSP” Piura – Jaén, 2018”

Que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad optimizar los resultados, Piura, 15 de octubre 2019



Victor Helio Patiño Niño
RUC: CLAD-02348

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Se permite con el concepto?		¿Puede mejorar la seguridad?		¿Se involucran, empoderan?		¿Se genera más temas para mejor el concepto?		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
¿Usted tiene conocimiento de las normas ISO?	X			X	X		X		
¿En su centro de trabajo se establecen funciones y control para lograr los objetivos?	X			X	X		X		
¿El personal cumple con los procesos de las actividades establecidas?	X		X		X		X		
¿La relación laboral con sus proveedores es beneficiosa?		X	X			X		X	
¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores se sientan de puestos?	X			X	X		X		
¿Los propietarios zejan por una mejor calidad?	X			X	X		X		
¿Los trabajadores resuelven las inquietudes de los clientes?	X		X		X		X		
¿Los trabajadores poseen liderazgo en su puesto?	X		X		X		X		
¿Cree usted que el liderazgo es importante?		X	X		X		X		
¿Las actividades están basadas en procesos para obtener buenos resultados?		X		X	X		X		
¿Los recursos con lo que cuenta la organización de transportes consta de un proceso?	X		X			X	X		
¿Los propietarios tienen una mejor estrategia que se enfoquen en una buena gestión?	X			X	X		X		
¿Usted cree que los trabajadores tienen mejores constantes en su puesto?	X			X	X		X		
Ítems relacionados con el benchmarking									
¿Considera usted que el benchmarking interno ayuda en la mejora organizacional?	X			X	X		X		
¿El benchmarking interno es beneficioso para su organización?	X			X	X		X		
¿Considera usted que el benchmarking competitivo motiva a las empresas por una mejora?	X			X	X		X		
¿Usted conoce sobre el benchmarking funcional?	X			X	X		X		
¿Verifica usted el cumplimiento de los procesos para llevar a cabo una función?	X		X		X		X		
¿Los procesos que se establecen en su oficina son óptimos?		X	X		X		X		
¿Tiene algún proceso de cumplimiento para los conductores?	X		X		X		X		
¿Considera usted que una buena función nos permite llegar donde queremos?	X		X		X		X		
¿Cree usted que la acción inmediata le ayuda en el crecimiento organizacional?	X		X		X		X		
¿En su oficina cuenta con algún proceso de análisis para el logro de sus objetivos?	X		X		X		X		
¿Cuenta con algún proceso para el pago de sus trabajadores?	X			X	X		X		

[Handwritten Signature]
 Juan M. ...
 U.E. ...
 ...

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria del Rosario Pizarro identificada con DNI 02318735

Lic. Administración

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)

Instrumento recolección de datos:

Cuestionario elaborado por:

Eledoro Jimenez Manuel, a los efectos de su aplicación a los elementos de estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y su relación con el benchmarking en las MYPE del rubro transporte terrestre "TSP" Piura - Jaén, 2018"

Que se encuentra realizando.

Después de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad optimizar los resultados, Piura, 19 de octubre 2019


Marianela C. Pizarro
Lic. Administración
L. Pizarro

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

Ítem relacionado con gestión de calidad	¿Se paraseñtó sobre el crecimiento?		¿Frecuencia mejorar la productividad?		¿Se mejoraron los procedimientos?		¿Se conocen más temas para mejorar el desempeño?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Usted tiene conocimiento de las normas ISO?								
¿En su centro de trabajo se establecen funciones y control para lograr los objetivos?								
¿El personal cumple con los procesos de las actividades establecidas?								
¿La relación laboral con sus proveedores es beneficiosa?								
¿Verifica usted algún proceso para que sus trabajadores asciendan de puesto?								
¿Los propietarios velan por una mejor calidad?								
¿Los trabajadores resuelven las inquietudes de los clientes?								
¿Los trabajadores poseen liderazgo en su puesto?								
¿Cree usted que el liderazgo es importante?								
¿Las actividades están basadas en procesos para obtener buenos resultados?								
¿Los recursos con lo que cuenta la organización de transportes consta de un proceso?								
¿Los propietarios tienen una mejor estrategia que se enfoquen en una buena gestión?								
¿Usted cree que los trabajadores tienen mejoras constantes en su puesto?								
Ítems relacionados con el Benchmarking	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿Considera usted que el benchmarking interno ayuda en la mejora organizacional?								
¿El benchmarking interno es beneficioso para su organización?								
¿Considera usted que el benchmarking competitivo motiva a las empresas por una mejora?								
¿Usted conoce sobre el benchmarking funcional?								
¿Verifica usted el cumplimiento de los procesos para llevar a cabo una función?								
¿Los procesos que se establecen en su oficina son óptimos?								
¿Tiene algún proceso de cumplimiento para los conductores?								
¿Considera usted que una buena función nos permite llegar donde queremos?								
¿Cree usted que la acción inmediata le ayuda en el crecimiento organizacional?								
¿En su oficina cuenta con algún proceso de análisis para el logro de sus objetivos?								
¿Cuenta con algún proceso para el pago de sus trabajadores?								

Mg. Heredia I. E. Alán Flor Delicia
 DNE N° 4136624

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Dr. Cecilia Heredia Velásquez identificada con DNI 54365929
MAGISTER Administración

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los)
Instrumento recolección de datos:

Cuestionario elaborado por:
Claudia Jimenez Marcel, a los efectos de su aplicación a los elementos de
estudio de la población seleccionada para el trabajo de investigación "Gestión de calidad y
su relación con el benchmarking en las MYPE del rubro transporte terrestre" Pura,
Jaén, 2018"

Que se encuentra realizando.
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad optimizar los resultados, Pura, 19
de octubre 2019



Dr. Cecilia Heredia Velásquez
Mg. Heredia Cecilia Heredia Velásquez

DNI 54365929