



---

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA CAPACITACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN LA  
GESTIÓN DE CALIDAD Y PLAN DE MEJORA, EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO ALQUILER DE CAMIONETAS 4x4, EN  
EL DISTRITO DE TRUJILLO, 2018.

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

**AUTOR**

Br. LOZANO MONTENEGRO, ELIA YAJAHIRA  
ORCID: 0000 0002 3865 0936

**ASESOR**

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS  
ORCID: 0000 0002 6399 5928

**CHIMBOTE – PERÚ  
2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Br. LOZANO MONTENEGRO, ELIA YAJAHIRA

ORCID: 0000 0002 3865 0936

### **ASESOR**

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000 0002 6399 5928

### **JURADO**

Mgtr. MORILLO CAMPOS, YULY YOLANDA

ORCID: 0000-0002-5746-9374

PRESIDENTE

Mgtr. LIMO VÁSQUEZ, MIGUEL ÁNGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

MIEMBRO

Mgtr. CERNA IZAGUIRRE, JULIO CÉSAR

ORCID: 0000-0002-5471-4549

MIEMBRO

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

Mgr. Morillo Campos, Yuly Yolanda  
PRESIDENTE

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel  
MIEMBRO

Mgr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar  
MIEMBRO

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por darme la fuerza, el coraje para hacer este sueño realidad, por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y el permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

Les doy gracias a mi padre Roger por enseñarme la perseverancia y sobre todo a mi madre Doraliza y Yessica por su apoyo incondicional, por estar en cada etapa de mi vida, comprenderme en los momentos más difíciles.

Gracias a mis hermanas y sobrinos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar.

A Roger Torres T. por ser pieza importante en cada logro que voy alcanzando, por ser un ejemplo como profesional, a quien admiro y siempre estuvo apoyándome en todo momento.

## **DEDICATORIA**

**A Dios** quien ha sido mi guía, fortaleza con su fidelidad y amor ha estado conmigo hasta el día de hoy.

**A mi madre Doraliza, Yessica,** mis hermanas Dora, Pilar, Milka, Karla, Yessenia, mis sobrinos Carlo, Darshan, Baruc y Diederid, mi padre Roger, familia y amigos (as) y a todos los que me quieren y creyeron en mí, cada consejo y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar las características *La capacitación como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018*, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal, con una población muestral de 45 MyPE (Micro y Pequeña Empresa), se aplicó un cuestionario de 15 preguntas, obteniendo los siguientes resultados, según la edad el 44% tiene entre 31 a 50 años, según su género el 78% son hombres, en cuanto a su grado de instrucción el 44% son técnicos, el 42% tiene más de 6 años de permanencia en el mercado, según el número de trabajadores el 56% tiene entre 6 a 10 trabajadores. El 78% cuenta con estándares de calidad ISO; el 44% utiliza la mejora continua. El 53% son dueños, y el 82% realizan capacitaciones orientadas al servicio; en cuanto en que aspecto ha recibido la capacitación el 62% en calidad de servicio. Cuántas veces ha capacitado a su personal el 87% más de 3 veces. La capacitación mejora la rentabilidad el 93% respondieron que sí. Concluyendo que la mayoría tiene 31 a 50 años, con estudios técnicos, y tiene más de 6 años en el mercado y cuenta entre 6 a 10 trabajadores y tienen estándares de calidad y la mayoría son dueños de la empresa.

Palabras clave: Capacitación, gestión de calidad, MyPE.

## ABSTRACT

The research aimed to determine the characteristics *Training as a relevant factor in quality management and improvement plan, in micro and small companies in the service sector 4x4 truck rental, in Trujillo district, 2018*, the design of the Research was non-experimental, cross-sectional, with a sample population of 45 MyPE, a questionnaire of 15 questions was applied, obtaining the following results, according to age 44% are between 31 and 50 years old, according to their gender 78% are men, As for their degree of instruction, 44% are technicians, 42% have more than 6 years of permanence in the market, according to the number of workers, 56% have between 6 and 10 workers. 78% have ISO quality standards; 44% use continuous improvement. 53% are owners, and 82% conduct service-oriented trainings; as to what aspect the training has received 62% in quality of service. How many times have your staff trained 87% more than 3 times. And if the training improves profitability, 93% said yes. Concluding that the majority are 31 to 50 years old, with technical studies, and have more than 6 years in the market and have between 6 to 10 workers and have quality standards and most of them own the company.

Keywords: Training, quality management, MyPE.

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| TITULO.....   | i    |
| EQUIPO DE TRABAJO.....                                    | ii   |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....                             | iii  |
| AGRADECIMIENTO.....                                       | iv   |
| DEDICATORIA.....  | v    |
| RESUMEN.....  | vi   |
| ABSTRACT.....   | vii  |
| ÍNDICE.....   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                      | 1    |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....                        | 6    |
| 2.1. Antecedentes.....                                    | 6    |
| 2.2. Bases teóricas.....                                  | 8    |
| 2.3. Marco conceptual.....                                | 17   |
| III. HIPÓTESIS.....                                       | 20   |
| IV. METODOLOGÍA.....                                      | 21   |
| 4.1. Diseño de investigación.....                         | 21   |
| 4.2. Población y muestra.....                             | 21   |
| 4.2.1. Población.....                                     | 21   |
| 4.2.2. Muestra.....                                       | 21   |
| 4.3. Definición y Operacionalización de variables.....    | 21   |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 23   |
| 4.5. Plan de análisis.....                                | 23   |
| 4.6. Matriz de consistencia.....                          | 24   |
| 4.7. Principios éticos.....                               | 25   |
| V. RESULTADOS.....  | 26   |
| 5.1. Resultados.....                                      | 26   |
| 5.2. Análisis de resultados.....                          | 31   |
| VI. CONCLUSIONES.....                                     | 44   |
| Recomendaciones.....                                      | 45   |
| Referencias Bibliográficas.....                           | 46   |
| POBLACIÓN.....  | 53   |

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### INDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>TABLA 1.</b> Características del representante legal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.....   | 24 |
| <b>TABLA 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.....   | 25 |
| <b>TABLA 3.</b> Características de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018..... | 26 |
| <b>TABLA 4.</b> Plan de mejora la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.....     | 28 |

## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Edad del Representante legal.....                          | 56 |
| Figura 2. Género del Representante legal.....                        | 56 |
| Figura 3. Grado de Instrucción del Representante legal.....          | 57 |
| Figura 4. Tiempo de Permanencia en el mercado de las MyPE.....       | 57 |
| Figura 5. Número de Trabajadores en las MyPE.....                    | 58 |
| Figura 6 Cuenta con estándares de calidad ISO.....                   | 58 |
| Figura 7. Están aplicando una gestión de calidad.....                | 59 |
| Figura 8. Técnicas ejecutadas en la empresa.....                     | 59 |
| Figura 9. Como se presentan ante sus trabajadores .....              | 60 |
| Figura 10. Realiza capacitaciones orientadas al servicio.....        | 60 |
| Figura 11. Considera la capacitación como una inversión .....        | 61 |
| Figura 12. En qué aspecto ha recibido la capacitación .....          | 61 |
| Figura 13. Cuantas veces a capacitado a su personal.....             | 62 |
| Figura 14. La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa..... | 62 |

## I. INTRODUCCIÓN

Las principales características de la gestión de calidad como factor relevante de la capacitación en las MyPE del sector servicio, rubro alquiler de camioneta, Trujillo, constituyen un problema generalizado, producido a la falta de capacitación en los trabajadores de las MyPE, en vista de la gestión de calidad; además no se utilizan las ventajas organizacionales de un sistema de gestión de calidad a pesar de que la organización se garantiza que funciona bien cuando puede cumplir los objetivos propios de la empresa y cuando considera contar con un sistema para gestionar con calidad el desarrollo de sus actividades.

Según el informe de accidentes de tránsito en el Sistema Urbano de Calles, el número de daños causados por accidentes automovilísticos se incrementó de 41756 en el 2016 a 48849 en el año 2017. A su vez, el número de muertos por accidentes automovilísticos disminuyó de 2718 en el 2016 a 2054 en el año 2017.

Se postulan varias razones como causantes de estos accidentes, entre ellos el exceso de velocidad, uso de bebidas alcohólicas, fallas mecánicas, el no uso del cinturón de seguridad, uso del teléfono mientras se conduce, etc. (Consejo nacional de seguridad vial)

SUTRAN (2016) *señalo que más de 250 conductores y trabajadores administrativos de las empresas de transporte fueron capacitados desde agosto por la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), a través de los cursos gratuitos que promueve la Gerencia de Prevención. Esta actividad es parte del programa "Preparando vidas" y se centra en que los miembros aprendan sobre la forma de vida de la evasión en el transporte terrestre y las pautas actuales cuando van a una calle nacional. Temas, por ejemplo, conducción vigilada, control del transporte terrestre y su sistema de autorización, bienestar y bienestar en el trabajo del conductor, importancia del control de seguridad de la calle, control de peso por pivote, estructura administrativa del transporte terrestre, entre otros. Además, el transportista que proporciona administración de transporte de productos poco comunes debe aceptar las disposiciones de las pautas particulares, en este Reglamento y las diferentes pautas que administran este tipo de vehículo.*

Los conductores deben SIEMPRE tener en cuenta lo siguiente:

Manejar con prudencia y protección.

Disminuir la velocidad en las curvas.

No adelantar en curvas ni en tramos donde no está permitido. Tampoco en zonas de escasa visibilidad.

Respetar las señales de tránsito, en especial los controladores de velocidad.

No conducir superando las horas de conducción establecidas (5 de día y 4 de noche).

En rutas largas deberán ser dos conductores, como mínimo.

No chatee por teléfono ni coma mientras se conduce.

Detenerse sólo en puntos autorizados. En caso se brinde el servicio estándar: ofrecer las garantías de seguridad a los pasajeros, no poner en riesgo a los usuarios de las vías y no obstruir el tránsito en la carretera.

Tomar en cuenta las condiciones climatológicas y el estado de la infraestructura vial.

Brindar las facilidades a los fiscalizadores de la SUTRAN.

En caso de estar medicado o sentir cansancio, relevarse con el segundo conductor, incluso antes de cumplir con su turno.

Recordar la responsabilidad que significa transportar vidas humanas.

No permitir que los pasajeros viajen en los pasillos del vehículo o cabina del conductor. Tampoco en las literas o bodegas.

Los expositores son especialistas de diferentes áreas de la SUTRAN y de instituciones vinculadas a la prevención como el Ministerio de Salud (MINSA) y el Consejo Nacional de Seguridad Vial (CNSV).

Por otro lado, la Organización Mundial de Salud (OMS) (2018), especifica que alrededor de 1,25 millones de vidas se pierden cada año debido a accidentes automovilísticos. Entre 20 millones y 50 millones de personas sufren heridas no mortales, en otros causan incapacidad. Las heridas causadas por el accidente automovilístico causan desgracias financieras para las familias y las naciones en general; esas pérdidas son consecuencia de los costos del tratamiento y de la pérdida de productividad de las personas que mueren o quedan discapacitados y del tiempo de trabajo o estudio que los familiares deben ocupar para atenderlos. Dado los ajustes en las condiciones laborales y comerciales, la preparación es la respuesta al requisito de que las organizaciones tengan un certificado, rentable y con un sentimiento superior de autoconocimiento. La capacitación para los conductores del rubro alquiler de camionetas debe ser de vital importancia para las empresas u organizaciones,

porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos, a la vez que redonda en beneficios para la empresa.

Por ello, las MyPE son las protagonistas del crecimiento del Perú y contribuyen al crecimiento económico – social del país. En la región La Libertad, la mayoría de empresarios del rubro alquiler de vehículos son MyPE, las cuales son las mayores generadoras de empleo. De la misma manera, la OMS quiere resolver y disminuir las cantidades normales de muertes en accidentes automovilísticos en todo el mundo, ampliando los ejercicios a nivel nacional, local y mundial. Alrededor del alquiler de camionetas, los propietarios de estas organizaciones están compuestos en su mayor parte de 2 a 6 especialistas, algunos enmarcados por cargadores y otros por expertos. Un número significativo de ellos utiliza el autofinanciamiento y otros recurren a la banca, el presupuesto, etc.

Esta investigación surge de una preocupación por comprender la problemática del servicio de alquiler de camionetas buscando demostrar el impacto positivo que genera la capacitación en los conductores.

Por lo mencionado anteriormente el enunciado del problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la capacitación como factor relevante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018?, como objetivo general fue, determinar las principales características de la capacitación como factor relevante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018. Y como específicos:

Describir las características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.  
Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.

Describir las características de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.

Elaborar Plan de mejora para la capacitación como factor relevante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.

La capacitación está orientada para desarrollar en el individuo las capacidades de información y conocimientos.

El trabajo de investigación por sus mismas características permitió la elaboración de nuevos instrumentos de medición, utilizando técnicas e instrumentos adecuados para el logro de los objetivos dando un sustento teórico al trabajo de investigación, cuyos resultados servirán como fuente de información a los futuros investigadores.

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, ayudará en tener una mejor formación sobre la capacitación para los conductores en las Micro y Pequeñas Empresas bajo los principios éticos de Confidencialidad y respeto a la persona humana.

Por ello esta investigación se justifica por que permitió conocer las características del representante legal, de las Micro y Pequeñas Empresas, de la capacitación como factor relevante en la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas ya mencionadas. Finalmente, se justifica por que se elaboró un plan de mejora que permitirá mejorar la rentabilidad o productividad de las Micro y Pequeñas Empresas, según la capacitación.

La metodología de la investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal porque se han realizado en un tiempo determinado y descriptivo, contando con una población muestral de 45 Micro y Pequeñas Empresas del rubro alquiler de camioneta 4x4, distrito Trujillo, 2018. Así mismo, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

La población muestral fue de 45 Micro y Pequeña Empresa (MyPE), se aplicó un cuestionario de 15 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: según la edad el 44% tuvo entre 31 a 50 años, según su género el 78% fueron hombres, en cuanto a su grado de instrucción el 44% fueron técnicos, el 42% tuvo más de 6 años de permanencia en el mercado, según el número de trabajadores el 56% tuvo entre 6 a 10 trabajadores. El 78% contaba con estándares de calidad ISO; el 44% utilizó la mejora continua. El 53% eran dueños, y el 82% realizaron capacitaciones orientadas al servicio; en cuanto en qué aspecto ha recibido la

capacitación el 62% lo hicieron en calidad de servicio. Respecto a cuántas veces ha capacitado a su personal el 87% respondieron más de 3 veces; y respecto a si la capacitación mejoraba la rentabilidad el 93% respondieron que sí. Concluimos que la mayoría tuvo entre 31 a 50 años, contaban con estudios técnicos, tuvieron más de 6 años en el mercado, contaban entre 6 a 10 trabajadores, tenían estándares de calidad y la mayoría eran dueños de la empresa.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Solytecno (2014) en su investigación *La importancia de la capacitación en las empresas de transporte*, hace referencia a la importancia de prepararse en las organizaciones de vehículos. En México, es cada vez más frecuente descubrir organizaciones de transporte preocupadas por prescindir de prácticas laborales terribles que influyen directamente en sus niveles de presentación. La mayoría de las veces, las prácticas erróneas tienen su punto de partida en ausencia de una preparación satisfactoria, lo que se convierte en desviaciones, por ejemplo, no utilizar el equipo de defensa individual de manera adecuada, utilizar las unidades sin haber realizado una verificación previa, o guardar silencio sobre posibles daños a vehículos debido a un miedo paranoico de ser confiable, entre diferentes casos. El objetivo principal de cualquier organización es lograr la productividad, a fin de proceder en el mercado y ser competitiva. Para lograrlo, debe mantener operaciones con altos niveles de productividad y eficiencia en todos sus departamentos y procesos. Conclusión una capacitación adecuada tiene muchos beneficios, pues, además de integrar un equipo de trabajo profesional y leal, reduce la tasa de accidentes, permite la maximización de los recursos, como es el caso del ahorro de combustible, protege los bienes de carga de los clientes y promueve que las unidades se mantengan en buen estado.

Beltrán (2014) en su estudio *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MyPE del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote*. Llegó a los siguientes hallazgos: El 37.5% de los empresarios estudiados en los MyPE tienen un grado de instrucción opcional. En cuanto a la información. El 56.3% de los MyPE estudiados son casuales, esto demuestra que hay una posición levemente favorable de casualidad sobre la costumbre en el mercado. En cuanto a la gestión. El 56.3% de los MyPE revisados dijeron que en el caso de que apliquen una administración de calidad para aumentar sus activos, el 56.3% de los MyPE estudiados dijeron que ejecutaron el método de mejora constante, el 100% de los MyPE resumidos dijeron que dan artículos de Calidad

en sus organizaciones, sin embargo, no actualizaron los marcos de administración de calidad en sus organizaciones, el 87.5% de los MyPE lo consideraron como un imperativo para utilizar marcos o estrategias de calidad en las organizaciones de hoy.

Gonzales (2016) en su estudio titulado *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*, se llegó a los siguientes resultados: que el 51.06% de los administradores revisaron en el campo diferentes tipos de transporte de viajeros estándar por tierra demuestran que los trabajadores no satisfacen sus capacidades dentro de la organización y 48.9 declaran lo contrario. El 61.70% de los supervisores resumidos afirman que completar la metodología dentro de la organización lleva demasiado tiempo y el 38.30% expresan que las técnicas dentro de la organización son rápidas. Por fin, se infiere que los diferentes tipos de transporte de viajeros ordinarios por tierra en la región de Huaraz demuestran que los representantes no satisfacen sus capacidades dentro de la organización y, simultáneamente, muestran que completar los sistemas dentro de la organización requiere una cantidad excesiva de tiempo de los trabajadores.

Huaranga (2016) en su estudio titulado *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Se obtuvo los siguientes hallazgos: El 69,6% tiene sus MyPE formalizados. El 65,2% mantiene a sus trabajadores de forma informal. El 100% no verifica las medidas de calidad ISO. El 60,9% aplica administración de calidad. El 56,6% utiliza la mejora continua como sistema de administración. El 47.8% tienen un título de orientación universitaria. El 43.5% tiene 3 años de actividad. El 65,2% tiene un límite entre 1 y 5 empleados. El 69,6% tiene sus MyPE formalizados. El 65.2% mantiene a sus empleados casualmente. El 100% no verifica las normas de calidad ISO. El 60,9% se enfoca en la administración de calidad. El 56,6% usa la mejora incesante como método de administración. 47.8% son considerados propietarios antes que sus

trabajadores. El 78,3% realiza la administración organizada preparando. El 39.1% cree que el costo es su necesidad ante sus proveedores. Por fin, se razona que la totalidad de los delegados de los MyPE del área de administración de restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013, la mayor parte son hombres, tienen entre 18 y 30 años de edad con estudios universitarios y 3 años en acción. La gran parte de las MyPE están formalizados, sin embargo, la minoría de los trabajadores trabaja oficialmente, todos los MyPE no piensan en normas de calidad y ejecutan una administración de calidad de forma inadecuada con falta de todo un plan estratégico administrativo y operativo, lo que los realiza vulnerables en este mercado competitivo.

Hernández (2014) en su investigación Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MyPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014. Los hallazgos encontrados fueron: El 40% de la edad media de los empresarios se encuentra entre el rango de 30 y 40 años, el 66.67% de los empresarios son mujeres. El 53.33% de los Gerentes y/o supervisores de las MyPE estudiadas tienen solamente educación secundaria terminada. Con respecto a la administración de calidad se observa que el 66.67% de los empresarios analizados indican que si tienen alguna posibilidad de prepararse y enfocarse en mejorar el servicio brindado. El 53.33% expresan que la calidad agregada al costo es el elemento decisivo para elegir un proveedor. El 53.33% no tiene la menor idea de qué se trata el ISO. El 86,67% muestra que no están garantizados por una ISO. El 60% aplica solo iniciativa de costo amplio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Micros y Pequeñas Empresas**

Según la Ley 28015 (2003) *en su Artículo 2° sobre definición de la Micro y Pequeña Empresa*, las Micro y Pequeñas Empresas son la unidad monetaria establecida por un individuo característico o legal, bajo cualquier tipo de asociación comercial o los ejecutivos que se consideran en el presente

promulgación, que espera crear ejercicios de extracción, cambio, generación, publicidad de mercadería o arreglo de administraciones.

Características de las MyPE, según la ley 30056, en su Artículo 5 menciona que las características son:

Microempresa de uno (1) hasta diez (10) especialistas integrales y acuerdos anuales hasta la mayor medida de 150 Unidades Tributarias (ITU), pequeñas empresas de uno (1) hasta cien (100) trabajadores integrales y acuerdos anuales hasta a la medida más extrema de 1700 unidades tributarias (ITU). La expansión en la suma anual de tratos más extrema demostrada para la Pequeña Empresa estará controlada por el Decreto Supremo respaldado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será exactamente la variedad de tasa total del PIB aparente durante El período aludido. Las entidades públicas y privadas avanzarán en la consistencia de los criterios de estimación para construir una base de datos homogénea que permita la inteligencia en el plan y el uso de estrategias abiertas para el avance y la formalización del segmento (El Peruano, 2013).

Objetivo de las MyPE, el 02 de julio de 2013, el Congreso aprobó la Ley 30056, Ley que cambia diferentes leyes para alentar la especulación, respaldar la mejora rentable y el desarrollo empresarial, lo que dio, entre otros, la alteración de diferentes artículos del contenido único. arriba, comenzando con su nombre: Texto único ordenado de la Ley de Promoción del Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial (El Peruano, 2013).

Importancia: Las MyPE son importantes porque forman una parte integral de la economía, generando empleo y de esa manera alivia el alto índice de desempleo en nuestro país (El Peruano, 2013).

### **Tipo de empresa que puede acogerse a este régimen**

En un nivel básico, cualquier tipo de organización que cumpla con los requisitos legales previos puede ajustarse a REMYPE, ya que incluso permite la utilización de:

- Las afiliaciones o reuniones de propietarios u ocupantes en régimen de propiedad horizontal o un sistema habitacional, así como las afiliaciones o reuniones de vecinos pueden beneficiarse con el sistema de trabajo de microempresas para los empleados que les brindan servicios básicos de limpieza, reparación, mantenimiento y demás.
- Las microempresas que completan ejercicios incorporados a la Ley N° 27360, Ley que respalda las Reglas para la Promoción del Sector Agrícola, según los estándares importantes (siempre que sean trabajadores contratados a partir del 1 de octubre de 2008) (El Peruano , 2008).

Esto no se extiende a las empresas privadas en el área agrícola que están representadas únicamente por la Ley 27360 y su norma administrativa. No obstante, como se mostró, hay algunos límites. Por ejemplo, están excluidas de forma que expresa aquellas organizaciones que se enfoquen al área de bares, discotecas, juegos de azar y afines. Asimismo, aquellas empresas que:

- Establecen una recaudación monetaria o una conexión financiera según los arreglos de las reglas adecuadas.
- Tener una asociación financiera con otras organizaciones o grupos financieros nacionales o extranjeros que no se cumpla con estas cualidades.
- Datos falsos
- Separe sus unidades empresariales. Por último, debemos mostrar que, para ello el numeral i), la reunión de asociaciones se considera una reunión monetaria, cualquiera que sea su acción o razón corporativa, que depende del control de una persona natural o jurídica o de un mismo grupo de personas naturales o jurídicas. Cuando se diseña la recaudación monetaria, se mantendrá mientras se mantenga el control aludido en el párrafo anterior.

Se considera que dos (2) o más organizaciones tienen vínculos financieros cuando:

- Una persona natural o jurídica posee más de 30% del capital de otra persona jurídica, directamente o por medio de un tercero.
- Más de treinta por ciento del capital de dos (2) o más personas jurídicas tienen un lugar con una persona natural o jurídica, por medio de una tercera persona.
- En cualquiera de los casos anteriores, cuando el aumento de capital mostrado ocurre con compañeros o que viven juntos o con personas naturales asociadas con el segundo nivel de afiliación o parcialidad.
- El capital de dos (2) o más personas legales tiene un lugar que excede (30%) a los socios normales.
- Además, en el momento en que las personas naturales que poseen una propiedad exclusiva son compañeros, viven juntos o son parientes hasta el segundo nivel de afiliación o gusto y tienen más del veinticinco por ciento (25%) de trabajadores de la misma manera.
- Las personas jurídicas o elementos tienen, en cualquier caso, al menos un jefe, directores, gerentes u otros funcionarios normales, que tienen el control de la iniciativa en los entendimientos relacionados con el dinero, operativos o comerciales.
- En cualquier caso, una asociación no domiciliada tiene al menos una fundación duradera en un país, en cuyo caso habrá una conexión entre la organización no domiciliada y cada una de sus fundaciones inmutables y entre todas.
- Una asociación ofrece una organización similar u organizaciones relacionadas (80%) o una mayor cantidad de sus negocios.
- Una acreditación comparativa refuerza los compromisos de dos asociaciones, o cuando más del 50% de las de una de ellas están aseguradas por la otra, y la otra no es una organización en el marco relacionado con el dinero.
- Más del 50% de las responsabilidades de un individuo legal son créditos del otro, y este otro no es una asociación del marco presupuestario. La asociación

se establecerá cuando ocurra la explicación y permanecerá en el poder mientras permanezca.

Estos supuestos no funcionarán con organizaciones que tengan un lugar en el movimiento comercial del Estado. En el caso de que el MTPE decida la presencia de una reunión monetaria o una conexión financiera entre organizaciones de menor escala y pequeñas, prohibirá a estas organizaciones la extensión del sistema extraordinario cuando sea apropiado (El Peruano , 2008).

### **Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)**

Es un registro en el que pueden inscribirse las micro y pequeñas empresas (MyPE) para acceder a los beneficios de la Ley MyPE. Pueden entrar en REMYPE las micro y pequeñas empresas constituidas por personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Asimismo, deben tener como mínimo un trabajador. No pueden acceder a este registro empresas del rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar (REMYPE, 2019).

### **Inscripción de las MyPE**

El procedimiento de la inscripción se realiza en la web, a través del sitio del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Las reuniones, afiliaciones o reuniones de propietarios u ocupantes se enlistan a través de la web, adjuntando la documentación requerida. ¿Quién da datos sobre la inscripción del MyPE? En los casos de consideración con respecto a las entrevistas, los lugares de trabajo de las Direcciones de Promoción del Empleo y Formación Profesional en las Direcciones Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo, están a cargo de aclarar las preguntas con respecto al alistamiento en el sitio MTPE. (Ministerio de Trabajo, 2019).

## **Modificaciones al registro de la MyPE**

El micro o pequeño emprendedor, podrán hacer cambios en lo que respecta a las alzas y bajas de sus empleados, entrando a la web del MTPE, con su RUC y su Clave SOL. Se puede cambiar al empresario legal de la organización, sólo entrando su RUC y Clave SOL, esta información se cambia rápidamente con los datos declarados en la SUNAT (Mi empresa propia, 2016).

## **Beneficio del régimen laboral especial**

- **Microempresas**

Para garantizar al Sistema Integral de Salud, bajo la obligación del Ministerio de Salud, este es un marco semi contributivo, es decir el Estado asume el 50% de este seguro y el empleador el otro 50%. Asegurados al Sistema Nacional de Pensiones, al Sistema Privado de Pensiones (AFP), aplicable sólo a empleados y conductores de las microempresas. Jornada máxima de 08 horas por día o 48 horas por semana. Indemnización, si surgiera un caso de rechazo subjetivo, idéntico a 10 remuneraciones diarias por cada tiempo de trabajo, con un máximo de 90 tasas de pago por día. Mínimo pago crucial (S /. 675.00 nuevos soles) 15 días de excursión, por cada tiempo de trabajo o su correspondiente, teniendo la opción de disminuir de 15 a 7 días con la remuneración debida relacionada con el dinero. Aprecie las temporadas especiales acumuladas en el Régimen Laboral Común, es decir, primero de enero, jueves y Viernes Santo, Día del Trabajo, Fiestas Nacionales, Santa Rosa de Lima, Combate Angamos, Todos los Santos, Inmaculada Concepción, Navidad (Mi empresa propia, 2016).

- **Pequeñas empresas**

Asóciase en una parte del marco de carga de ESSALUD, donde la organización debe aportar el 9% de lo que obtiene el especialista. Protegido al Sistema Nacional de Pensiones (SNP / ONP), o al Sistema Privado de Pensiones (AFP) Día máximo de 08 horas por día o 48 horas por semana. 24 horas de descanso físico sin parar. Remuneración, si surge un rechazo auto afirmativo, idéntico a 20 tasas de pago

diarias por cada tiempo de trabajo con un punto de ruptura mayor de 120 compensaciones diarias. Obtenga ½ paga por cada tiempo de trabajo, como compensación por tiempo de servicio (CTS). Quince días de vacaciones, por cada año de trabajo o su parte proporcional. Una base de compensación fundamental (S /. 675.00). Obtenga recompensas equivalentes a ½ paga en julio y ½ paga en diciembre, siempre que haya trabajado todo el semestre, es decir, de enero a junio y de julio a diciembre, de lo contrario obtendrá la parte correspondiente. Sé parte de una asociación. Gozar del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo en caso realice actividades riesgosas (Mi empresa propia, 2016).

### **Beneficios de estar registrado en el REMYPE**

- Pueden interesarse en las compras estatales y obtener un 40% de ahorro para MyPE.
- Capacitaciones como: la formación de organizaciones, asociación empresarial y asociatividad, creación y rentabilidad, promoción y publicidad.
- Financiamientos: Acceso al mercado monetario y al mercado de capitales.
- Reducción de tarifas y multas laborales
- Elija en el sistema de trabajo excepcional un marco de bienestar que será semi-patrocinado por la nación (Seguro Integral de Salud – SIS).
- Beneficios comerciales, que es un instrumento que pronto será impulsado. COFIDE y el Ministerio de Producción están a cargo de representar cómo se comprarán las aplicaciones MyPE con el punto de no pasar más de un cuarto de año, por ejemplo, antes de que su cliente le pague (Mi empresa propia, 2016).

### **Gestión de calidad total**

La gestión de calidad total está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales, no solo a seguir los procedimientos. Contempla a la organización de manera global, junto con las personas que trabajan en ella.

El concepto de “calidad total” hace alusión a una “mejora continua” con el objetivo de alcanzar una calidad óptima en todas las áreas de la institución: desde la filosofía, la cultura, la estrategia y el estilo de la organización, todas las personas estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua

### **Capacitación**

Aguilar (2012) La capacitación comprende una acción organizada y dependiente de las necesidades genuinas de una organización o asociación y situada hacia un ajuste en el aprendizaje, habilidades y actitudes del colaborador. Sin duda una definición que cumple con diversos puntos a favor que los gerentes de recursos humanos tratamos de proyectar a los colaboradores y directores generales. Aprender es poder y la preparación es, sin duda, una especulación de que proporcionamos la experiencia y el límite que creamos a lo largo de la vida cotidiana y sabremos la importancia a la que se refiere en una persona.

Beltrán (2014) la capacitación constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos. Sea como fuere, hacia el inicio puede ser muy costoso y exigente, pero los resultados se reflejarán en el desarrollo y avance del personal. Es importante resaltar que la capacitación promueve una mayor productividad, mejora la información laboral en todos los niveles, mejora la relación de los supervisores subordinados, avanza la correspondencia a través de la asociación y acelera el liderazgo básico y el pensamiento crítico.

Según el autor la capacitación es la mejor especulación para las organizaciones, ya que la fuerza laboral preparada realizará más para cumplir con los objetivos empresariales.

### **Importancia de la capacitación:**

Gómez (2013) afirma que es muy importante mantener preparados al personal y a los empresarios, para que puedan depender de él como una ventaja sobre su oposición. No se trata de tomar todos los cursos existentes o contratar

especialistas en todas las áreas, sino de definir específicamente las áreas y los temas en que se requiere actualizar, mejorar o implementar.

Caicedo (2013) la capacitación es un instrumento importante para la Administración de Recursos Humanos, es un procedimiento ordenado, ordenado y compuesto que busca alterar, mejorar y extender la información, aptitudes y estados de ánimo del personal nuevo o actual, porque de su procedimiento regular de progreso, desarrollo y ajuste a las nuevas condiciones interiores y exteriores. Mejora los niveles de desempeño y es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual.

Capacitar al personal es una ventaja para la empresa para poder crecer en el mercado de la competencia.

### **Objetivos de la capacitación:**

Caicedo (2013) el objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización.

Entre los objetivos principales de la Capacitación se encuentran los siguientes:

- Incrementar la productividad
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo
- Facilitar la supervisión del personal
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.

- Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

Para el autor su mayor objetivo es lograr una perfección en sus trabajadores, desarrollando responsabilidad para así poder lograr una Buena productividad de la empresa.

### **Beneficios de la Capacitación de los empleados**

Rodríguez (2013) los beneficios para la organización son:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

Para el autor en hoy en día, tener a un personal altamente capacitado en las MyPE, de nuestra ciudad permite crecer en la empresa dentro del sector alquiler de transporte.

## **2.3. Marco conceptual**

### **Micro y Pequeñas Empresas (MyPE)**

Las MyPE son micro empresas que cuentan con 10 trabajadores como máximo con ventas anuales hasta 150 UIT.

La Micro y Pequeña Empresa (MyPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización

que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE.

El gobierno otorga beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

La gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización.

### **Gestión de calidad del servicio**

Al gestionar la calidad de la prestación de servicios, es importante considerar que un servicio es un proceso que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor, o también puede entenderse como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

Los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos tangibles de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados:

- Intangibles
- Heterogéneos
- Producción y consumo simultaneo
- Perecedores

## **Capacitación**

La Capacitación es un proceso que tiene como finalidad mejorar el desempeño de los servidores civiles a través del cierre de brechas y desarrollo de competencias y conocimientos, que permitan fortalecer sus capacidades y alcanzar el logro de los objetivos institucionales.

Cadena de valor de la Capacitación:

- Capacitación
- Mejora de desempeño
- Logros de objetivos institucionales
- Ciudadanos mejores atendidos.

### **III. HIPÓTESIS**

En la investigación: La capacitación como un factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018, no se plantea hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental por que las variables no han sufrido modificaciones. Y de corte transversal porque se ha realizado todo en un tiempo determinado.

Y fue descriptivo, porque los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular.

### 4.2. Población y muestra

#### 4.2.1. Población

Fue determinado de acuerdo con el sector y rubro de alquiler de camionetas 4x4 encontrándose a 45 Micro y Pequeña Empresa (MyPE) en el distrito de Trujillo, a través de un sondeo.

#### 4.2.2. Muestra

La muestra, estuvo conformada por la misma cantidad de 45 Micro y Pequeña Empresa (MyPE), siendo considerada una población no probabilística.

### 4.3. Definición y Operacionalización de variables

| Variable   | Definición conceptual  | Dimensiones          | Indicadores                                   | Medición |
|--|--|----------------------|---|----------|
| Perfil de los representantes y de las Micro y Pequeña empresa (MyPE) | Es la persona natural o jurídica encargada o responsable de la MyPE, de una forma económica u organizacional o de gestión empresarial. | Edad                 | 18 – 30 años<br>31 – 50 años<br>51 a más.     | Razón    |
|  |  | Genero               | Masculino<br>Femenino                         | Nominal  |
|  |  | Grado de instrucción | Primaria<br>Secundaria<br>Técnico<br>Superior | Nominal  |

|  |  |   |   |         |
|--|--|---|---|---------|
|  | MyPE, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa) inscrito en la REMYPE.   | Tiempo de permanencia en el mercado           | 0 – 2 años<br>3 – 5 años<br>6 a más.  | Razón   |
|  |  | Número de trabajadores                        | 01 – 05 trab.<br>06 – 10 trab.<br>11 a más.                                       | Razón   |
| Capacitación como factor relevante en la gestión de calidad. | Permite ver los avances o logros obtenidos y los requerimientos de la empresa para lograr el éxito mejorando en la gestión de calidad de las Micro y Pequeña Empresa (MyPE). | Normas estándares calidad                     | Bueno<br>Mejorable<br>Malo  | Nominal |
|  |  | Proceso de gestión                            | Bueno<br>Mejorable<br>Malo  | Nominal |
|  |  | Aplicación de técnicas de gestión de calidad  | Mejora continua<br>Calidad total<br>Plan estratégico<br>Otros                     | Nominal |
|  |  | Representación ante sus trabajadores          | Jefe<br>Líder<br>Dueño<br>Trabajador  | Nominal |
|  | Gestión de calidad: Significa la satisfacción del cliente externo e interno.   | Capacitación de orientación al servicio       | Bueno<br>Mejorable<br>Malo  | Nominal |
|  |  | Considera la capacitación como una inversión. | Si<br>No  | Razón   |
|  |  | En qué aspecto ha recibido la capacitación.   | Calidad de servicio.<br>Atención al cliente.<br>Marketing<br>Desarrollo personal. | Nominal |
|  |  | Cuántas veces ha capacitado a su personal.    | 1 – 2 veces<br>3 a más.   | Nominal |

|  |  |   |          |         |
|--|--|---|----------|---------|
|  |  | La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa. | Si<br>No | Nominal |
|--|--|---|----------|---------|

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

Para la recolección de datos:

**Técnica:** La encuesta es aquella técnica que se utilizó para la recolección de información.

**Instrumento:** El cuestionario se presentó a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad para que sean resueltos de igual modo. (Ver anexo 1)

#### 4.5. Plan de análisis

En la investigación se utilizó el método de análisis de tipo descriptivo ya que se analizó la variable Capacitación como factor relevante en la gestión de calidad, utilizando el programa de Microsoft Excel 2019 para obtener resultados y mostrarlos a través de figuras para una mejor comprensión de los datos obtenidos.

También se utilizó tablas para la presentación de las frecuencias simples y relativas de manera tal que proporcione un mayor entendimiento de la investigación.

#### 4.6. Matriz de consistencia

| Problema   | Objetivos  | Variable   | Metodología  |   |  |   |
|--|--|--|--|---|--|---|
|  |  |  | Población y Muestra  | Métodos   | Instrumentos y Procedimientos  | Plan de Análisis  |
| ¿Cuáles son las principales características de la capacitación como factor relevante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018? | <p><b>Objetivo General</b><br/>Determinar las principales características de la capacitación como factor relevante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.</p> <p><b>Objetivo Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Describir las principales características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.</li> <li>•Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.</li> <li>•Describir las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.</li> <li>•Describir las principales características de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.</li> <li>•Plan de mejora para la capacitación como factor relevante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.</li> </ul> | Capacitación como factor relevante en la gestión de calidad. | <p>El universo, estuvo determinado de acuerdo con el sector y rubro de alquiler de camionetas 4x4 encontrando a 45 Micro y Pequeña Empresa (MyPE) en el distrito de Trujillo.</p> <p>La muestra, estuvo conformada por la misma cantidad de 45 Micro y Pequeña Empresa (MyPE), siendo considerada una población no probabilística.</p> | <p>Diseño no experimental por que no se ha manipulado la variable.</p> <p>Descriptivo, describió cada una de las características.</p> <p>Trasversal: porque se dio un tiempo determinado.</p> | <p>Instrumento:<br/>Cuestionario.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Procedimientos:<br/>Para la descripción de los datos obtenidos se emplearon los datos, como tablas y figuras.</p> | <p>Los datos tabulados son ordenados según a las variables, se organizan en figuras, y porcentajes para una mejor visualización.</p> <p>Se utilizó el programa Excel para procesar los datos recopilados. Después se realizó el análisis de interpretación de los datos recopilados por medio de un instrumento recolección de datos.</p> |

#### 4.7. Principios éticos

- **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.
- **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.** - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características del representante legal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.*

| <b>Características del representante legal</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| <b>Edad</b>                                    |          |          |
| 18 – 30 años                                   | 15       | 33.00    |
| 31 – 50 años                                   | 20       | 44.00    |
| 51 a mas                                       | 10       | 23.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>Genero</b>                                  |          |          |
| Masculino                                      | 35       | 78.00    |
| Femenino                                       | 10       | 22.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>Grado de instrucción</b>                    |          |          |
| Primaria                                       | 5        | 11.00    |
| Secundaria                                     | 8        | 18.00    |
| Técnico  | 20       | 44.00    |
| Superior                                       | 12       | 27.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeña Empresa (MyPE) del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4 del distrito de Trujillo.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.*

| <b>Características de las Micro y Pequeñas Empresas</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|---|----------|----------|
| <b>Tiempo de permanencia en el mercado</b>              |          |          |
| 0 – 2 años  | 11       | 24.00    |
| 3 – 5 años  | 15       | 34.00    |
| 6 a mas   | 19       | 42.00    |
| Total   | 45       | 100.00   |
| <b>Número de trabajadores</b>                           |          |          |
| 1 – 5 trabajadores                                      | 15       | 33.00    |
| 6 – 10 trabajadores                                     | 25       | 56.00    |
| 11 a mas  | 5        | 11.00    |
| Total   | 45       | 100.00   |

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeña Empresa (MyPE) del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4 del distrito de Trujillo.

**Tabla 3**

*Características de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.*

| <b>Características de la capacitación y gestión de calidad</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| <b>Cuenta con estándares de calidad ISO</b>                    |          |          |
| Si   | 35       | 78.00    |
| No   | 10       | 22.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>Están aplicando una gestión de calidad</b>                  |          |          |
| Si   | 39       | 87.00    |
| No   | 6        | 13.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>Técnicas ejecutadas en la empresa</b>                       |          |          |
| Mejora continua  | 20       | 44.00    |
| Calidad total  | 14       | 31.00    |
| Plan estratégico   | 8        | 18.00    |
| Otros  | 3        | 7.00     |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>Como se presenta ante sus trabajadores</b>                  |          |          |
| Jefe   | 5        | 11.00    |
| Líder  | 7        | 16.00    |
| Dueño  | 24       | 53.00    |
| Trabajador   | 9        | 20.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>Realiza capacitaciones orientadas al servicio</b>           |          |          |
| Si   | 37       | 82.00    |
| No   | 8        | 18.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>Considera la capacitación como una inversión</b>            |          |          |
| Si   | 40       | 89.00    |
| No   | 5        | 11.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>En qué aspecto ha recibido la capacitación</b>              |          |          |
| En calidad de servicio   | 28       | 62.00    |
| En atención al cliente   | 6        | 13.00    |
| En marketing   | 3        | 7.00     |
| En desarrollo personal   | 8        | 18.00    |

Continúa...

*Características de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.*

*Concluye*

| <b>Características de la capacitación y gestión de calidad</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--|----------|----------|
| <b>Cuántas veces ha capacitado a su personal</b>               |          |          |
| 1 – 2  | 6        | 13.00    |
| 3 a mas  | 39       | 87.00    |
| Total  | 45       | 100.00   |
| <b>La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa</b>    |          |          |
| Si   | 42       | 93.00    |
| No   | 3        | 7.00     |
| Total  | 45       | 100.00   |

*Fuente.* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeña Empresa (MyPE) del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4 del distrito de Trujillo.

**Tabla 4**

*Plan de mejora la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018.*

| <b>Problemas encontrados (Resultados)</b>                              | <b>Causas</b>  | <b>Solución – Aplicación de Mejora</b>   | <b>Responsable</b>         |
|--|--|--|----------------------------|
| El 82% desconoce o conoce poco esta técnica.                           | Desconocimiento de los empresarios en cuanto a las técnicas de la gestión de calidad | Participar en diferentes eventos de capacitación para las herramientas de una mejor gestión de la calidad. | Gerentes y/o propietarios. |
| Falta de capacitación en la calidad total para una gestión de calidad. | No cuenta con un plan de capacitación continua hacia el personal.                    | Elaboración de un plan de capacitación en cuanto a la calidad total.                                       | Gerentes y/o propietarios. |
| Falta de liderazgo en la empresa a un nivel horizontal y no vertical.  | Existe una jerarquía vertical hacia los trabajadores                                 | Un desarrollo social entre los trabajadores.   | Gerentes y/o propietarios. |

*Fuente.* Plan de mejora elaborado por el autor

## 5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

En cuanto a las características del representante legal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo (tabla 1), según la edad el 44% tiene entre 31 a 50 años, el 33% tiene de 18 a 30 años y el 22% tiene más de 51 años. Según su género el 78% son hombres y el 22% son mujeres. En cuanto a su grado de instrucción el 44% son técnicos, el 27% son universitarios, el 18% tiene secundaria y el 11% tiene solo primaria. Beltrán (2014), el 37.5% de los empresarios estudiados en los Micro y Pequeña Empresa (MyPE) tienen un grado de instrucción opcional. En cuanto a la información. El 56.3% de los Micro y Pequeña Empresa (MyPE) estudiados son casuales, esto demuestra que hay una posición levemente favorable de casualidad sobre la costumbre en el mercado. Hernández (2014), el 40% de la edad media de los empresarios se encuentra entre el rango de 30 y 40 años, el 66.67% de los empresarios son mujeres. El 53.33% de los Gerentes y/o supervisores de las Micro y Pequeña Empresa (MyPE) estudiadas tienen solamente educación secundaria terminada.

Tabla 2

En cuanto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo (tabla 2), según el tiempo de permanencia en el mercado, el 42% tiene más de 6 años, el 33% tiene entre 3 a 5 años y el 24% tiene hasta dos años. Según el número de trabajadores el 56% tiene entre 6 a 10 trabajadores, el 33% tiene de 1 a 5 trabajadores y el 11% tiene más de 11 trabajadores. Según Gonzales (2016), el 61.70% de los supervisores resumidos afirman que completar la metodología dentro de la organización lleva demasiado tiempo y el 38.30% expresan que las técnicas dentro de la organización son rápidas.

Tabla 3

En cuanto a las características de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios

– rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo (tabla 3), si cuenta con estándares de calidad ISO el 78% respondieron que sí, y el 22% no; en cuanto si están aplicando la gestión de calidad el 87% respondieron que sí, y el 13% respondió que no; en cuanto a las técnicas ejecutadas el 44% utiliza la mejora continua, el 31% calidad total, el 18% plan estratégico y el 7% otras técnicas. En cuanto a la presentación ante sus trabajadores el 53% son dueños, el 20% son trabajadores, el 16% son líderes y el 11% son jefes. Gaitán (2011), buscó eliminar obstrucciones útiles dentro de los procedimientos de asociación dependiendo de los instrumentos de estandarización, tratando de abordar las diversas estructuras niveladas del equivalente; situado a clientes, autoridad administrativa, personal, influencia en la sociedad, hallazgos mundiales y mejora continua, a través de un instrumento de autoevaluación permanente. En cuanto a Huaranga (2016), el 56,6% utiliza la mejora continua como sistema de administración. El 47.8% tienen un título de orientación universitaria. El 43.5% tiene 3 años de actividad. El 65,2% tiene un límite entre 1 y 5 empleados. El 69,6% tiene sus Micro y Pequeña Empresa formalizados. El 65.2% mantiene a sus empleados casualmente. El 100% no verifica las normas de calidad ISO. El 60,9% se enfoca en la administración de calidad. El 56,6% usa la mejora incesante como método de administración. 47.8% son considerados propietarios antes que sus trabajadores. El 78,3% realiza la administración organizada preparando. El 39.1% cree que el costo es su necesidad ante sus proveedores. Hernández (2014) con respecto a la administración de calidad se observa que el 66.67% de los empresarios analizados indican que si tienen alguna posibilidad de prepararse y enfocarse en mejorar el servicio brindado. El 53.33% expresan que la calidad agregada al costo es el elemento decisivo para elegir un proveedor. El 53.33% no tiene la menor idea de qué se trata el ISO. El 86,67% muestra que no están garantizados por una ISO. El 60% aplica solo iniciativa de costo amplio.

Asimismo, si realizan capacitaciones orientadas al servicio el 82% respondió que sí, el 18% no; si se considera a la capacitación como una inversión, el 89% respondió que sí y el 11% que no; en cuanto en que aspecto ha recibido la capacitación el 62% en calidad de servicio, el 18% en desarrollo personal, en la atención al cliente el 13% y el 7% en marketing. Cuántas veces

ha capacitado a su personal el 87% más de 3 veces, 13% entre 1 a 2 veces. Y si la capacitación mejora la rentabilidad el 93% respondieron que sí, y el 7% que no. Solytecno (2014) hace referencia que una capacitación adecuada tiene muchos beneficios, pues, además de integrar un equipo de trabajo profesional y leal, reduce la tasa de accidentes, permite la maximización de los recursos, como es el caso del ahorro de combustible, protege los bienes de carga de los clientes y promueve que las unidades se mantengan en buen estado.

## **Plan de Mejora**

### **1. Datos Generales**

**Razón social:** SAMYMED SAC

**Ruc:** 20540054313

**Dirección:** Cal. Las Turquezas 305 3er piso – Urb. Santa Ines Trujillo

**Representante Legal:** Roger Torres Tarazona.

### **2. Misión**

Generar eficiencia, brindando soluciones adecuadas a la necesidad de nuestros clientes proporcionando en cada servicio seguridad y calidad bajo los principios de responsabilidad y confianza.

### **3. Visión**

En SAMYMED SAC deseamos ser la primera empresa peruana líder en servicios de alquiler de vehículos y servicio de chófer, con un buen estándar de calidad operativa y contribuir en el desarrollo de nuestro capital humano para el año 2025.

### **4. Objetivos Empresariales**

SAMYMED SAC es una entidad de carácter privado, destinado a ofrecer el servicio de calidad, implementando valores agregados como:

#### **Comercial:**

- Experiencia en el mercado peruano.
- Principal proveedor de empresas de la región, tanto en el sector público como privado.

#### **Operativo:**

- Flota de vehículos propia.
- Los vehículos los adecuamos de acuerdo a la necesidad del cliente.
- Conductores certificados.
- Monitoreo GPS.

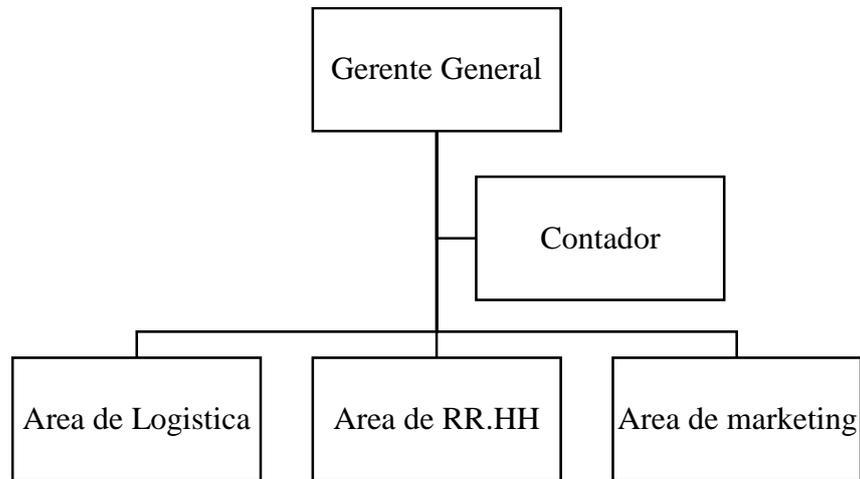
**Administrativo:**

- SSOMAC – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Participación en programas de responsabilidad social.
- Operamos bajo el Software

**5. Servicios**

SAMYMED SAC ofrece una amplia selección de servicios y prestaciones personalizadas de alquiler de sus unidades móviles, para beneficio de sus clientes.

**6. Organigrama de la empresa**



**6.1. Funciones de cada Área**

| Cargo     | Gerente General   |
|-----------|---|
| Perfil    | - Profesional responsable por la dirección y representación legal de la empresa.                                      |
| Funciones | - Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar el crecimiento y la consolidación de la empresa. |

| Cargo     | Contador   |
|-----------|--|
| Perfil    | - Profesional con estudios contables y con experiencia en el rubro.                                |
| Funciones | - Velar por la situación financiera de la empresa, administrar sus ingresos e egresos de la misma. |

| <b>Cargo</b>     | <b>Área de Logística</b>   |
|------------------|--|
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional en administración o ingeniería industrial.</li> <li>- Experiencia laboral y manejo de almacén.</li> </ul> |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de inventarios</li> <li>- Procesos operativos en almacén</li> <li>- Transporte de distribución.</li> </ul>    |

| <b>Cargo</b>     | <b>Área de RR. HH</b>  |
|------------------|--|
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional en administración de empresas.</li> <li>- Experiencia laboral y manejo de personal.</li> </ul>                  |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutar personal capacitado</li> <li>- Formulación de contratos</li> <li>- Altas, bajas, permisos y vacaciones.</li> </ul> |

| <b>Cargo</b>     | <b>Área de Marketing</b>  |
|------------------|---|
| <b>Perfil</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas y marketing.</li> <li>- Conocimiento en redes sociales y community manager.</li> </ul>                            |
| <b>Funciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigación del mercado en el rubro de alquiler de camionetas 4x4</li> <li>- Fijación de precios del servicio.</li> <li>- Elaboración de estrategias de comunicación.</li> </ul> |

## 6.2. Diagnóstico Empresarial

|   | <b>FORTALEZA</b>   | <b>DEBILIDADES</b>   |
|---|--|--|
| <b>FACTORES INTERNOS</b>  | F1: Imagen corporativa   | D1: Flotilla vehicular local limitada  |
|   | F2: Calidad de servicio<br>F3: Personal altamente capacitado<br>F4: Servicios online para reservaciones e información.   | D2: Falta de sistemas de control adecuado.<br>D3: Insuficientes recursos tecnológicos.   |
|   |  |  |
| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>ESTRATEGIAS FO</b>  | <b>ESTRATEGIAS DO</b>  |
| O1: Economía nacional con tendencia a crecimiento.                | EO1: Desarrollo de nuevas alternativas de servicio   | Elaboración de presupuesto<br>Ejemplo: Estrategia de desarrollo para superar debilidades a fin de aprovechar oportunidades.<br><br>Asesorar a los gerentes para obtener mayor conocimiento e implementar y aplicar una correcta gestión de calidad |
| O2: Licitaciones Públicas.  | EO2: Fortalecer las estrategias y capacitación del personal para ganar licitaciones: Propuesta técnica correctamente elaborada, Propuesta económica competitiva. |  |
| O3: Estilo de vida  | EO3: Fidelizar a los clientes para mejorar la Rentabilidad: Ofertar vehículos con el mejor rendimiento de combustible.   |  |
| O4: Mercado poco explotado  | EO4: Invertir en publicidad que promueva la renta de camionetas 4x4: Publicidad por medio de un community manager.   |  |
| O5: Tendencias de personas a gastar.                              |  |  |
| <b>AMENAZAS</b>   | <b>ESTRATEGIAS FA</b>  | <b>ESTRATEGIAS DA</b>  |
| A1: Competencia informal y desleal.                               | Diferenciación para hacer frente a la Competencia: Ofertar vehículos mejor implementados y con mejores prestaciones de seguridad.                                | Inversión para capacitar y tener personal eficiente.   |
| A2: Clientes exigentes en altos estándares de calidad de servicio |  |  |
| A3: Amenazas de nuevas marcas alquiladoras                        | Implementar programas de mercadeo, modernización y creación de nuevos servicios complementarios de alquiler de camionetas 4x4                                    | Elaboración de plan de mejora eficiente para hacer frente a los problemas futuros: Establecer plan de renovación de flota vehicular.   |
| A4: Clientes que falsean información.                             |  |  |

## 7. Indicadores de Gestión

| <b>Indicadores</b>                                   | <b>Evaluación de los Indicadores dentro de la MyPE</b>  |
|--|---|
| Cuenta con estándares de calidad ISO                 | Porcentaje de MYPES que cuenta con estándares de calidad ISO.   |
| Están aplicando una gestión de calidad               | Porcentaje de MYPES que aplican gestión de calidad.   |
| Técnicas ejecutadas en la empresa                    | Porcentaje de MYPES que ejecuto técnicas como: Mejora continua, calidad total, plan estratégico u otros.  |
| Cómo se presenta ante sus trabajadores               | Porcentaje de gerentes que se presentan ante sus trabajadores como: Jefe, Lider, Dueño o trabajador.  |
| Realiza capacitaciones orientadas al servicio        | Porcentaje de MYPES que realizan capacitaciones orientadas al servicio.   |
| Considera la capacitación como una inversión         | Porcentaje de MYPES que considera la capacitación como una inversión  |
| En qué aspecto ha recibido la capacitación           | Porcentaje de MYPES que ha recibido capacitación en los siguientes aspectos: Calidad de servicio, atención al cliente, marketing y desarrollo personal. |
| Cuántas veces ha capacitado a su personal            | Porcentaje de MYPES que ha capacitado a su personal: Hasta 2 veces por año o 3 o mas por año.   |
| La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa | Porcentaje de MYPES que consideran que la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa.  |

## 8. Problemas

| <b>Indicadores</b>                     | <b>Problema</b>   | <b>Surgimiento del problema</b>   |
|--|---|---|
| Cuenta con estándares de calidad ISO   | La falta de compromiso de los gerentes, que impide implementar estándares de calidad ISO. | Prioridad de los gerentes en otras actividades comerciales.                           |
| Están aplicando una gestión de calidad | Directivos de la empresa no aplican gestión de calidad.                                   | Falta de capacitación de los directivos de la empresa en temas de gestión de calidad. |

|  |  |   |
|--|--|---|
| Técnicas ejecutadas en la empresa                    | Carencia en la empresa de un área encargada de ver temas de técnicas de mejora continua.   | Escaso interés de los directivos en técnicas de mejora continua, calidad total, plan estratégico u otros.   |
| Cómo se presenta ante sus trabajadores               | Falta de comunicación entre la gerencia y los trabajadores de la empresa.  | Falta de comunicación entre gerencia y trabajadores sobre la forma como se presenta el gerente ante ellos.  |
| Realiza capacitaciones orientadas al servicio        | La empresa realiza capacitaciones orientadas al servicio con poca frecuencia.  | Falta de presupuesto asignado a la capacitación orientada al servicio.  |
| Considera la capacitación como una inversión         | Los directivos de la empresa no consideran a la capacitación como una inversión.   | Los directivos consideran a la capacitación como un gasto y no como una inversión.  |
| En qué aspecto ha recibido la capacitación           | Los directivos de la empresa no capacitan en aspectos como: Calidad de servicio, atención al cliente, marketing y desarrollo personal. | Poco interés de los directivos de la empresa en capacitar en los aspectos de calidad de servicio, atención al cliente, marketing y desarrollo personal. |
| Cuántas veces ha capacitado a su personal            | Los directivos han capacitado a su personal con poca frecuencia.   | Poco interés de los directivos de la empresa en capacitar a su personal.  |
| La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa | Los directivos de la empresa consideran que la capacitación no mejora su rentabilidad.   | Creencia de los directivos de la empresa que la capacitación del personal empeorará su rentabilidad.  |

## 9. Establecer soluciones

### 9.1. Establecer acciones

| Indicadores                                   | Problema   | Acción de mejora  |
|---|--|---|
| Cuenta con estándares de calidad ISO          | La falta de compromiso de los gerentes, que impide implementar estándares de calidad ISO.  | Comprometer al personal de dirección de la empresa para gestionar con estándares de calidad ISO.  |
| Están aplicando una gestión de calidad        | Directivos de la empresa no aplican gestión de calidad.  | Comprometer al personal de dirección de la empresa para realizar una correcta gestión de calidad y obtener mayor productividad.                             |
| Técnicas ejecutadas en la empresa             | Carencia en la empresa de un área encargada de ver temas de técnicas de mejora continua.   | Designar un área y asignar presupuesto para ejecutar técnicas de mejora continua, calidad total, plan estratégico u otros.                                  |
| Cómo se presenta ante sus trabajadores        | Falta de comunicación entre la gerencia y los trabajadores de la empresa.  | Mayor comunicación entre la gerencia y los trabajadores para presentar al gerente como un líder.  |
| Realiza capacitaciones orientadas al servicio | La empresa realiza capacitaciones orientadas al servicio con poca frecuencia.  | Designar un área y asignar presupuesto para realizar capacitaciones orientadas al servicio.   |
| Considera la capacitación como una inversión  | Los directivos de la empresa no consideran a la capacitación como una inversión.   | Comprometer al personal de dirección de la empresa para ver la capacitación como una inversión.   |
| En qué aspecto ha recibido la capacitación    | Los directivos de la empresa no capacitan en aspectos como: Calidad de servicio, atención al cliente, marketing y desarrollo personal. | Comprometer al personal de dirección para brindar capacitación en aspectos como: Calidad de servicio, atención al cliente, marketing y desarrollo personal. |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Cuántas veces ha capacitado a su personal            | Los directivos han capacitado a su personal con poca frecuencia.                       | Comprometer al personal de dirección para brindar capacitación a su personal con una frecuencia de al menos 3 veces por año. |
| La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa | Los directivos de la empresa consideran que la capacitación no mejora su rentabilidad. | Comprometer al personal directivo a fin de entender que la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa.                |

## 9.2. Estrategias que se desean implementar

| N° | Acciones de mejora a llevar a cabo  | Dificultad   | Plazo   | Impacto  | Priorización  |
|----|---|--|---------|--|---|
| 1  | Incorporar a todos los miembros de la organización para realizar una correcta gestión de calidad, obteniendo mayor productividad. | Falta de compromiso de todos los integrantes de la empresa.                                      | 9 meses | Excelente servicio de atención al cliente mediante una adecuada gestión de calidad.  | Difundir las ventajas que se tiene al aplicar una correcta gestión de calidad.                          |
| 2  | Designar personal responsable con experiencia y conocimiento en la tarea asignada.  | Falta de confianza para designar un personal responsable para la evaluación de los trabajadores. | 6 meses | Trabajadores productivos que mejora la rentabilidad de la empresa.                   | Facilitar reuniones participativas para seleccionar un responsable para la evaluación.                  |
| 3  | Realizar un plan de presupuesto de capacitación   | Escaso presupuesto para invertir en capacitaciones   | 1 año   | Permitirá a la empresa contar con presupuesto fijo para capacitaciones y desarrollar | Elaborar y ejecutar el plan de presupuesto de capacitación.   |
| 4  | La alta dirección debe evaluar constantemente al personal que labora en el área de recursos humanos.                              | Escasa supervisión de los trabajadores   | 3 meses | Aumentar el nivel de competitividad de la empresa.                                   | Evaluar constantemente al área de recursos humanos, para tomar mejores decisiones en las contrataciones |

|   |  |   |         |   |   |
|---|--|---|---------|---|---|
| 5 | Realizar supervisiones y evaluaciones constantes al personal para conocer qué necesidades tienen y así se pueda proponer temas para poder capacitar. | Falta de evaluación y supervisión constante a todo el personal de la empresa. | 6 meses | Conocer qué trabajadores y qué áreas tienen mayores dificultades en las tareas asignados. | Elaborar un cronograma de evaluación para todas las áreas que conforman la empresa. |
|---|--|---|---------|---|---|

### 9.3. Recursos para la implementación de estrategias

| N° | Estrategias  | Recursos Humanos                     | Económicos         | Tecnológicos                                     | Tiempo  |
|----|--|--------------------------------------|--------------------|--|---------|
| 1  | Contratar personal experto en gestión de calidad   | Apoderada y área de recursos humanos | s/ 950 mensuales   | Local de la empresa, materiales, equipos, tiempo | 3 meses |
| 2  | Mayor acercamiento entre gerentes y colaboradores, mediante reuniones participativas para seleccionar un responsable para la evaluación. | Gerente y apoderada                  | s/ 700 mensual     | Local, materiales y tiempo                       | 6 meses |
| 3  | Elaborar y aplicar el plan de presupuesto de capacitación.   | Contador y administrador             | s/ 800 mensuales   | Materiales, equipos, tiempo.                     | 8 meses |
| 4  | Evaluar constantemente al área de recursos humanos para tomar decisiones de mejora   | Gerente y apoderada                  | s/ 1 200 mensuales | Materiales, equipos, tiempo                      | 6 meses |
| 5  | Elaborar un cronograma de evaluación de todas las áreas que conforman la empresa.  | Apoderada                            | s/ 850 mensual     | Materiales equipos, tiempo                       | 5 meses |

### 10. Cronograma de actividades

| N° | Tareas   | MESES |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    |  | E     | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| 1  | Contratar personal experto en gestión de calidad   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | Mayor acercamiento entre gerentes y colaboradores, mediante reuniones participativas para seleccionar un responsable para la evaluación. |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | Elaborar y aplicar el plan de presupuesto de capacitación.   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | Evaluar constantemente al área de recursos humanos para tomar decisiones de mejora.  |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | Elaborar un cronograma de evaluación de todas las áreas que conforman la empresa   |       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

## VI. CONCLUSIONES

Las características predominantes del representante legal de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, según la mayoría tiene entre 31 a 50 años, y según su género la mayoría son hombres, en cuanto a su grado de instrucción la minoría son técnicos.

Las características predominantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, según el tiempo de permanencia en el mercado, la mayoría tiene más de 6 años, según el número de trabajadores la mayoría tiene entre 6 a 10 trabajadores.

Según las características de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro alquiler de camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, si cuenta con estándares de calidad ISO, donde la mayoría respondieron que sí; en cuanto si están aplicando la gestión de calidad la mayoría respondieron que sí; en cuanto a las técnicas ejecutadas la minoría utiliza la mejora continua. En cuanto a la presentación ante sus trabajadores la mayoría son dueños. Asimismo, si realizan capacitaciones orientadas al servicio la mayor parte respondió que sí; en cuanto en que aspecto ha recibido la capacitación el 62% en calidad de servicio. Cuántas veces ha capacitado a su personal el 87% más de 3 veces. Y si la capacitación mejora la rentabilidad el 93% respondieron que sí.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de implementar las estrategias y logros para la gestión de calidad.

## **Recomendaciones**

Realizar capacitaciones relacionadas al tema de gestión de calidad, como motivación, trabajo en equipo, liderazgo y otros contribuirá a mejorar los ambientes de trabajo de las MyPE de Trujillo.

Implementar el manual del perfil y descripción de puestos para cada una de las áreas de acuerdo a las labores desarrolladas, se constituirá en una herramienta de ayuda a la gestión que permita encaminar sus esfuerzos en búsqueda de una mejora en sus procedimientos diarios.

Formar círculos de apoyo, para que busquen los nuevos problemas que presente la empresa y con ello nuevas soluciones, asimismo, se recomienda monitorear las situaciones deficientes, de manera periódica, para evitar que las empresas obtengan resultados no deseados.

Implementar un registro en las base de datos software actualizado con el fin de mejorar la gestión de calidad en los trabajadores, se puede convertir en un excelente complemento para el control de la productividad, la previsión sobre las asignaciones de recursos, tiempo e inclusive las rotaciones del personal comercial.

Implementar la propuesta de mejora planteada sobre la gestión de calidad en base a los resultados obtenidos de la investigación, por cuanto permitirá encaminar a las MyPE de Trujillo hacia una adopción de una cultura de mejora continua, que finalmente beneficiará a los clientes o usuarios finales de los servicios que brindan.

## Referencias Bibliográficas

- Aguilar, E. (2012). *Capacitación y Desarrollo de personal*.
- Beltrán, O. (2014). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote*. Chimbote.
- Beltran, O. (2014). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las mypes del sector industria, rubro panaderías del distrito de Chimbote, 2014*.
- Brown, F. (2015). *Investigación Científica. México: El Manual Moderno*.
- Caicedo, V. (2013). *Talento y confiabilidad humana. Gestión por competencias*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/preppie83/proceso-decapacitación-y-desarrollo>
- Consejo Nacional de Seguridad Vial . (2017). *Accidentes de transito 2006 - 2017*. Recuperado de <https://www.mtc.gob.pe/cnsv/estadistica.html>
- El Peruano . (2003). *Ley de promocion y formalizacion de la micro y pequeña empresa*. Lima: LEY N° 28015.
- El Peruano . (2008). *Ley que aprueba las normas de promoción del sector agrario*. Perú: Ley N° 27360.
- El Peruano. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: Ley N° 30056.
- Gaitán, L. (2011). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos*. . Ecuador: Universidad del Oriente.
- Gomez, F. (2013). *Caracterización de capacitación y servicio al cliente de las mype, rubro restaurantes de la ciudad de chulucanas, año 2013*.
- Gonzales, O. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de huaraz, 2016*. huaraz – peru: universidad católica los ángeles chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1072/mype\\_gestion\\_de\\_calidad\\_gonzales\\_toledo\\_olivia\\_elisabet.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1072/mype_gestion_de_calidad_gonzales_toledo_olivia_elisabet.pdf?sequence=4)
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: Mc Graw Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernández, S. (2014). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo año 2014*. Trujillo.
- Huarínga, L. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en el distrito de nuevo chimbote, 2013*. chimbote- Perú: universidad catolica los angeles de chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/gestion\\_de\\_calidad\\_mypes\\_luna\\_huarínga\\_kevin\\_arnold.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/gestion_de_calidad_mypes_luna_huarínga_kevin_arnold.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mi empresa propia. (2016). *REMYPE – Registro de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de <https://mep.pe/remype-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa/>
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Información sobre el REMYPE*. Recuperado de <https://www.trabajo.gob.pe/mostrarContenido.php?id=831&tip=541>
- Organización Mundial de Salud. (2018). *Accidentes de tránsito*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries>
- REMYPE. (2019). *Registro de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de <https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype>
- Rodríguez, A. (2013). *Especialización en Gerencia, Mención: Sistemas de Información*. Recuperado de <http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>
- Sinia. (2015). *La Libertad: Capacitación a transportistas en tema de contaminación acústica, 2010*. La Libertad: Segat. Recuperado de <https://sinia.minam.gob.pe/contenido/libertad-capacitacion-transportistas-tema-contaminacion-acustica-2010>
- Solytecno. (2014). *La importancia de la capacitación en las empresas de transporte*. México. Recuperado de <https://solytecno.wordpress.com/2014/04/03/la-importancia-de-la-capacitacion-en-las-empresas-de-transporte/>
- Sutran. (2016). *SUTRAN capacitó a más 250 transportistas en prevención de accidentes*. Lima - Perú. Recuperado de <http://www.sutran.gob.pe/2016/09/sutran-capacito-a-mas-250-transportistas-en-prevencion-de-accidentes>

Anexo N° 01

Esquema del cronograma de Actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES |   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   |   |
|---------------------------|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|
| N°                        | ACTIVIDADES   | AÑO        |   |   |   |             |   |   |   | AÑO 2019   |   |   |   |             |   |   |   |
|                           |   | SEMESTRE I |   |   |   | SEMESTRE II |   |   |   | SEMESTRE I |   |   |   | SEMESTRE II |   |   |   |
|                           |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1           | 2 | 3 | 4 |
| 1                         | Elaboración del proyecto  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   | x           |   |   |   |
| 2                         | Revisión del proyecto por el jurado de investigación                    |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   | x           |   |   |   |
| 3                         | Aprobación del proyecto por el jurado de investigación                  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   | x           |   |   |   |
| 4                         | Exposición del proyecto al jurado de investigación                      |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             | X |   |   |
| 5                         | Mejora del marco teórico y metodológico                                 |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             | X |   |   |
| 6                         | Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             | X |   |   |
| 7                         | Elaboración del consentimiento informado                                |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             | X |   |   |
| 8                         | Recolección de datos  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             | X |   |   |
| 9                         | Presentación de resultados  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   | x |   |
| 10                        | Análisis e Interpretación de los resultados                             |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   | x |   |
| 11                        | Redacción del informe preliminar  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   | x |
| 12                        | Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   | x |
| 13                        | Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   | x |
| 14                        | Presentación de ponencia en jornadas de investigación                   |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   | x |
| 15                        | Redacción de artículo científico  |            |   |   |   |             |   |   |   |            |   |   |   |             |   |   | x |

**Anexo N° 02**

**Esquema de presupuesto**

| <b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>                             |             |                   |                   |
|---|-------------|-------------------|-------------------|
| <b>Categoría</b>  | <b>Base</b> | <b>% o número</b> | <b>Total (S/)</b> |
| <b>Suministros</b>  |             |                   |                   |
| • Impresiones   |             |                   | 50.00             |
| • Fotocopias  |             |                   | 30.00             |
| • Empastado   |             |                   | 85.00             |
| • Papel bond A-4 (500 hojas)  |             |                   | 20.00             |
| • Lapiceros   |             |                   | 5.00              |
| <b>Servicios</b>  |             |                   |                   |
| • Uso de Turnitin   | 55          | 2                 | 110.00            |
| <b>Sub total</b>  |             |                   | 300.00            |
| <b>Gastos de viaje</b>  |             |                   |                   |
| • Pasajes para recolectar información                                     |             |                   | 150.00            |
| <b>Sub total</b>  |             |                   | 150.00            |
| <b>Total de presupuesto desembolsable</b>                                 |             |                   | 450.00            |
| <b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>                         |             |                   |                   |
| <b>Categoría</b>  | <b>Base</b> | <b>% o número</b> | <b>Total (S/)</b> |
| <b>Servicios</b>  |             |                   |                   |
| • Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)              | 30.00       | 4                 | 120.00            |
| • Búsqueda de información en base de datos                                | 35.00       | 2                 | 70.00             |
| • Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC) | 40.00       | 4                 | 160.00            |
| • Publicación de artículo en repositorio institucional                    | 50.00       | 1                 | 50.00             |
| <b>Sub total</b>  |             |                   | 400.00            |
| <b>Recurso humano</b>   |             |                   |                   |
| • Asesoría personalizada (5 horas por semana)                             | 63.00       | 4                 | 252.00            |
| <b>Sub total</b>  |             |                   | 252.00            |
| <b>Total de presupuesto no desembolsable</b>                              |             |                   | 652.00            |
| <b>Total (S/)</b>   |             |                   | 1956.00           |



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La Capacitación como Factor Relevante en la Gestión de Calidad y Plan de Mejora, en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Alquiler de Camionetas 4x4, en el distrito de Trujillo, 2018. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**I. GENERALIDADES**

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a mas

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria

- c) Técnico
- d) Superior
- 4. Tiempo de permanencia en el mercado
  - a) 0 – 2 años
  - b) 3 – 5 años
  - c) 6 a mas
- 5. Número de trabajadores
  - a) 1 – 5 trabajadores
  - b) 6 – 10 trabajadores
  - c) 11 a mas

## **II. CAPACITACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE EN LA GESTIÓN DE CALIDAD**

- 1. Cuenta con estándares de calidad ISO
  - a) Si
  - b) No
- 2. Están aplicando una gestión de calidad
  - a) Si
  - b) No
- 3. Técnicas ejecutadas en la empresa
  - a) Mejora continua
  - b) Calidad total
  - c) Plan estratégico
  - d) Otros
- 4. Como se presenta ante sus trabajadores
  - a) Jefe
  - b) Líder
  - c) Dueño
  - d) Trabajador
- 5. Realiza capacitaciones orientadas al servicio
  - a) Si
  - b) No
- 6. Considera la capacitación como una inversión
  - a) Si
  - b) No

7. En qué aspecto ha recibido la capacitación
  - a) En calidad de servicio
  - b) En atención al cliente
  - c) En marketing
  - d) En desarrollo personal
8. Cuántas veces ha capacitado a su personal
  - a) 1 – 2
  - b) 3 a mas
9. La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa
  - a) Si
  - b) No

**Anexo N° 04**

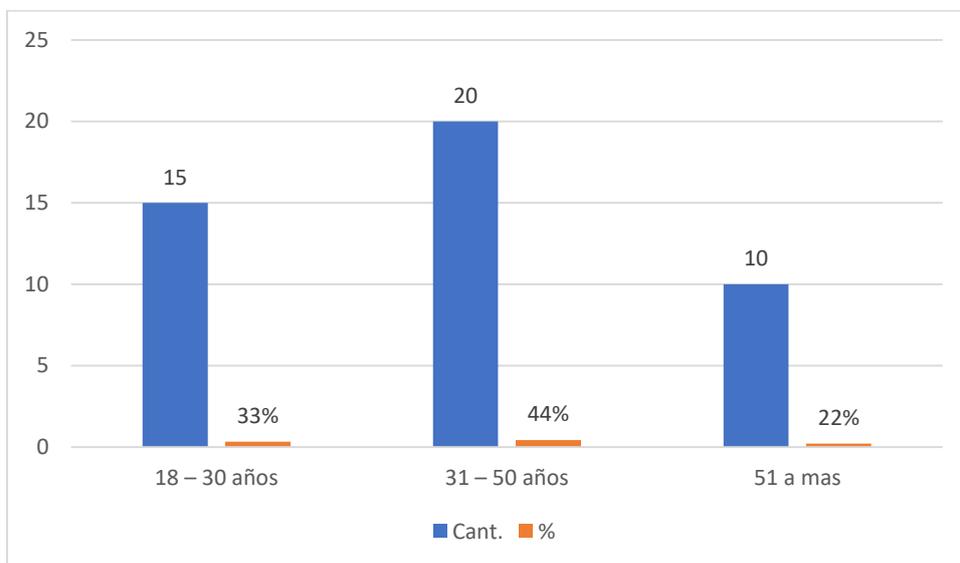
**POBLACIÓN**

| <b>N°</b> | <b>RUC</b>  | <b>RAZON SOCIAL</b>                         | <b>REPRESENTANTE LEGAL</b>          | <b>DIRECCION</b>   |
|-----------|-------------|---|-------------------------------------|--|
| 1         | 20477616624 | DVF CORPORATION S.A.C.                      | Castillo Miranda Jamie Fortunato    | Av. Juan Pablo II Mza. k lote. 16 Urb. Vista Hermosa La Libertad - Trujillo - Trujillo                     |
| 2         | 10178603171 | TELLO POZO TEOFILO                          | Tello Pozo Teofilo                  | Trujillo   |
| 3         | 20477360484 | ARVAK S.R.L.                                | Tello Ramirez Juan Carlos           | Cal. Santiago Rosales N° 511 Int. b108 Urb. la noria la La Libertad - Trujillo - Trujillo                  |
| 4         | 20559767752 | MARQUEZADD SERVICIOS GENERALES S.A.C.       | Quezada Mallqui Jose Alexander      | Av. Pablo Casals N° 453 Urb. Mochica La Libertad - Trujillo - Trujillo                                     |
| 5         | 20559773213 | SERVICIOS COMPLEMENTARIOS TRUJILLO E.I.R.L. | Medina Velasquez Elizabeth          | Cal. Jose Ortega y Gasset nro. 533 Urb. Andres Razuri et. 2 la Libertad - Trujillo - Trujillo              |
| 6         | 10178886717 | SILVA MALABRIGO JOSE LUIS                   | Silva Malabrigo Jose Luis           | Trujillo   |
| 7         | 20540054313 | SAMYMED SAC                                 | ROGER TORRES TARAZONA               | Calle Las Turquezas N° 305 Urb. Santa Ines – La Libertad - Trujillo- Trujillo                              |
| 8         | 20600828038 | INVERSIONES GENERALES CHARLY E.I.R.L        | Ramirez Cubas Karla Fiorella        | Av. Manuel Vera Enriquez N° 146 Int. 2p Urb. Huerta Grande La Libertad - Trujillo - Trujillo               |
| 9         | 10181077030 | GUEVARA HILARIO BENIS ANSELMO               | Guevara Hilario Benis Anselmo       | Trujillo   |
| 10        | 10182078331 | VILLAVICENCIO CARRANZA HELI ENRIQUE         | Villavicencio Carranza Heli enrique | Trujillo   |
| 11        | 20481320900 | BAGSERVIS S.A.C.                            | Varas Zavaleta Alicia Mery          | Av. Geronimo de la Torre N° 285 dpto. 502 Urb. Las Quintanas La Libertad – Trujillo - Trujillo             |
| 12        | 20481962928 | BRISA INVERSIONES EIRL                      | Saldaña Sanchez Musio Leonidas      | Jr. Diego de Almagro N° 587 Int. 207 (frente al hotel los conquistadores) La libertad – Trujillo- Trujillo |
| 13        | 20481344752 | CONSORCIO BETHEL S.A.C.                     | Navarro Castro Rusbel               | Cal. Las Esmeraldas N° 151 A.H. La Verónica (altura 5 paradero) La Libertad - Trujillo - La Esperanza      |
| 14        | 20601543720 | GROUP BETHEL PERU S.A.C.                    | Guevara Hilario Fany amelia         | Cal. Las Esmeraldas N° 151 A.H. La Verónica -la  |

|    |             |  |                                  |   |
|----|-------------|--|----------------------------------|---|
|    |             |  |                                  | libertad - Trujillo - La Esperanza  |
| 15 | 10413041142 | ARCE DIAZ JULISSA ROCIO                            | Arce Diaz Julissa Rocio          | Gran Chimú  |
| 16 | 20601700388 | INVAMAX CORPORATION S.A.C.                         | Goicochea Horna Josselyn Yajaira | Mza. I lote. 10 Int. 401 Urb. La Merced III etapa (frente al jardín botánico) La Libertad - Trujillo - Trujillo         |
| 17 | 20440192051 | TRANSPORTES Y COMERCIALIZADORA SAN LUIS EIRL       | Sanchez Julca Manuel Francisco   | Av. Guzmán Barrón N° 253 Urb. Palermo et. 2 la Libertad – Trujillo - Trujillo   |
| 18 | 20440065296 | EMPRESA DE TRANSPORTES HONESA E.I.R.L.             | Salazar Arteaga Horacio Neon     | Cal. Julio Ramón Ribeyro 1ºp Mza. j lote. 10 sector Ramón Castilla (1º piso) La Libertad - Trujillo - Huanchaco         |
| 19 | 20481600422 | INVERSIONES Y TRANSPORTES TERESITA SAC             | Gonzalez Zavala Victor Paolo     | Av. Teodoro Valcarcel N° 350 Int. 201 Urb. Primavera (frente a canal panamericana tv) La Libertad - Trujillo - Trujillo |
| 20 | 20600505361 | JF SERVICIOS MULTIPLES EN GENERAL S.A.C.           | Fiestas Merino Agustin Ricardo   | Jr. Gamarra N° 306 Int. 301 Centro Cercado - La Libertad - Trujillo - Trujillo  |
| 21 | 20481692793 | TRANSPORTES E INVERSIONES MEDINA S.A.C TIME S.A.C. | Medina Velasquez Jesus Antonio   | Mza. 8 lote. 5 Urb. Los Jardines del Golf (Dpto 501) La Libertad - Trujillo - Victor Larco Herrera                      |

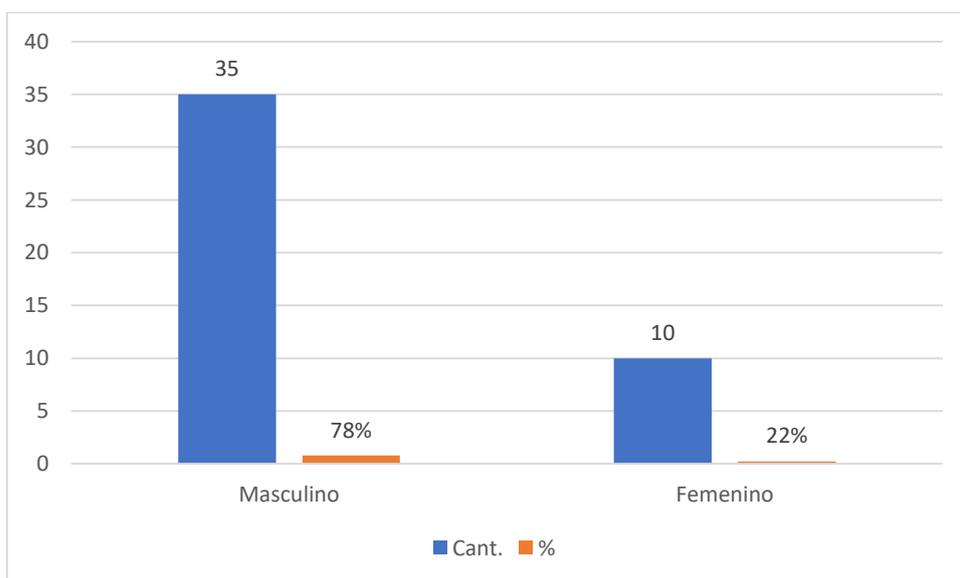
## Anexo N° 05

### Figuras



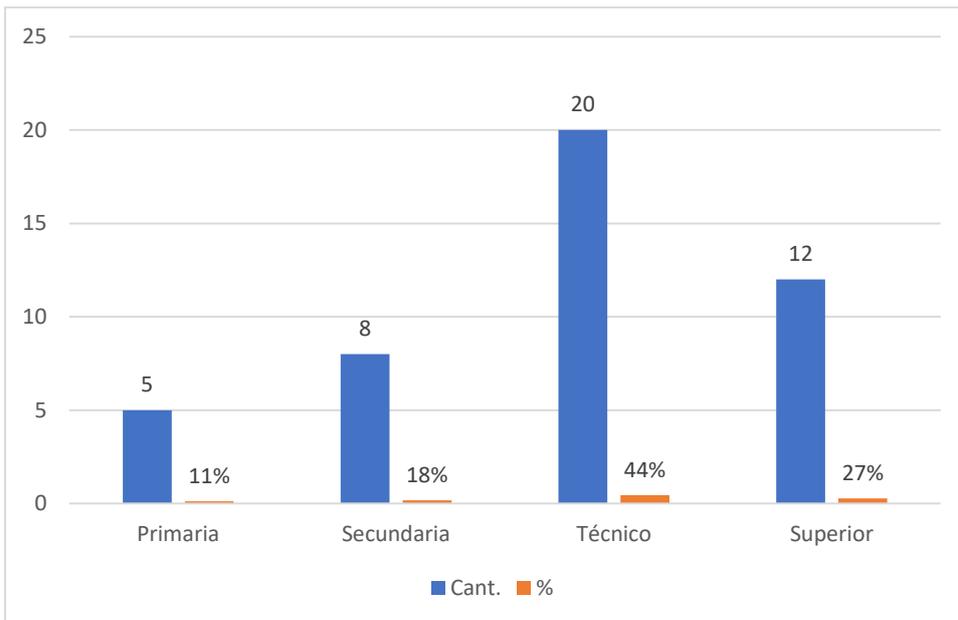
**Figura 1.** Edad del Representante legal

**Fuente.** Tabla 1



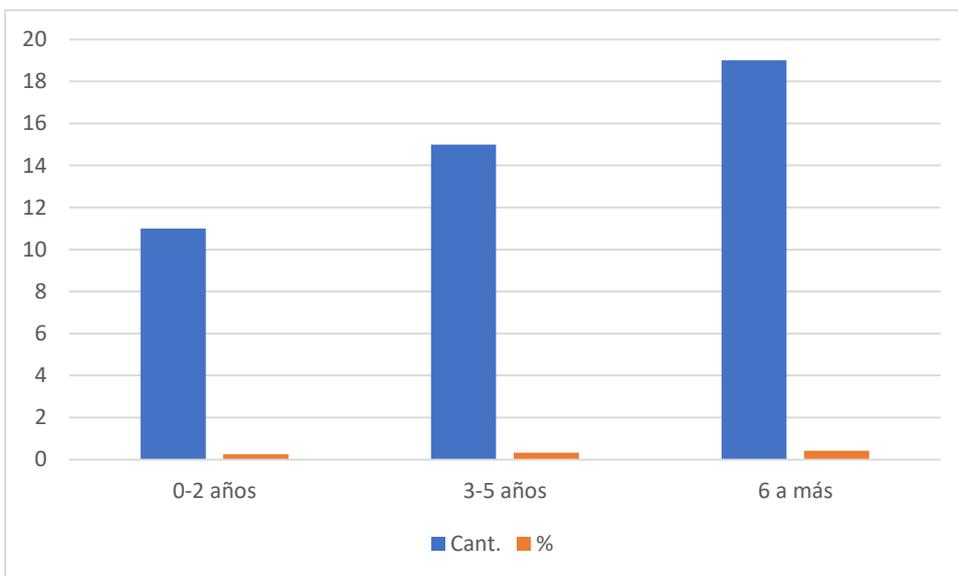
**Figura 2.** Género del Representante legal

**Fuente.** Tabla 1



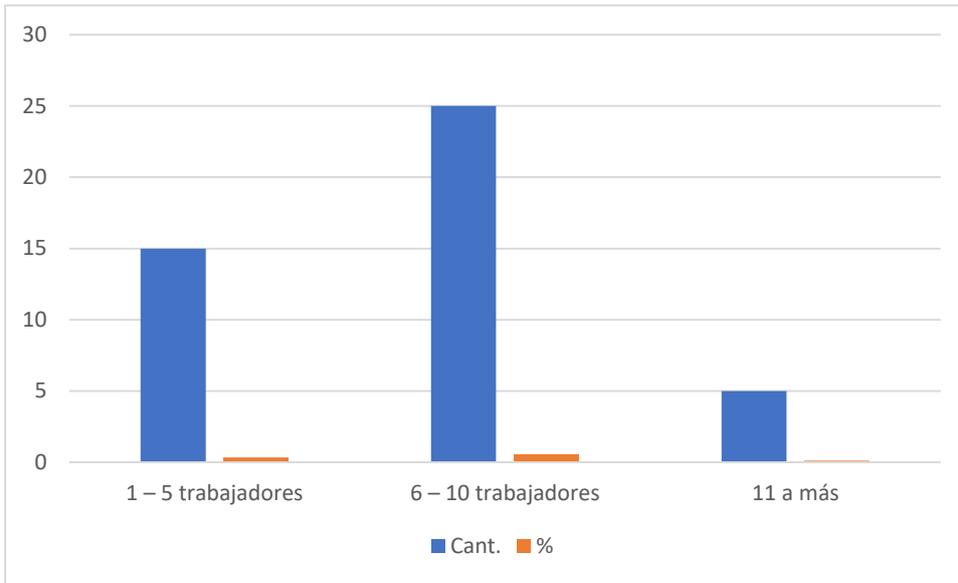
**Figura 3.** Grado de Instrucción del Representante legal

**Fuente.** Tabla 1



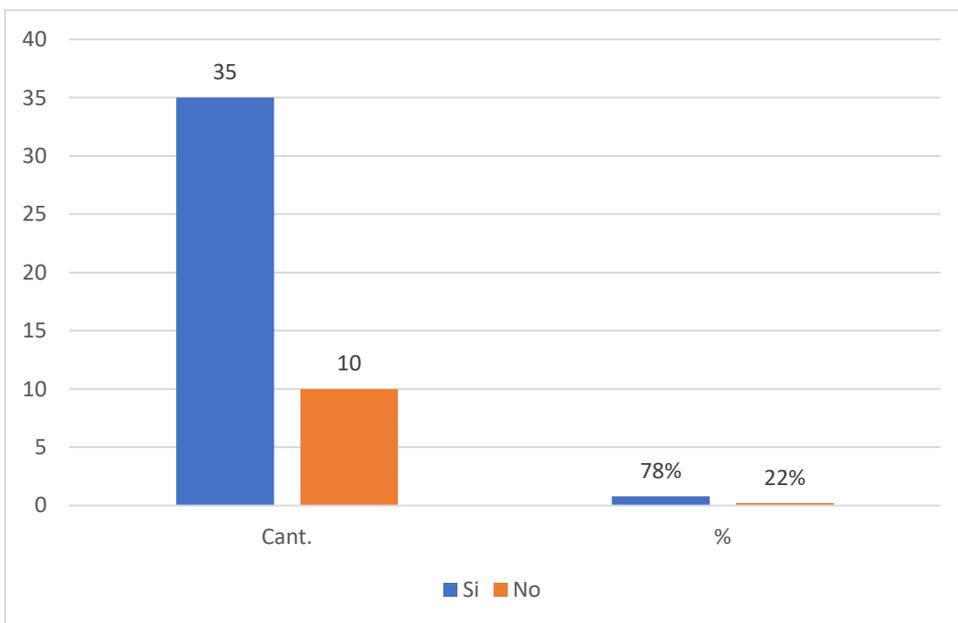
**Figura 4.** Tiempo de Permanencia en el mercado MyPE

**Fuente.** Tabla 2



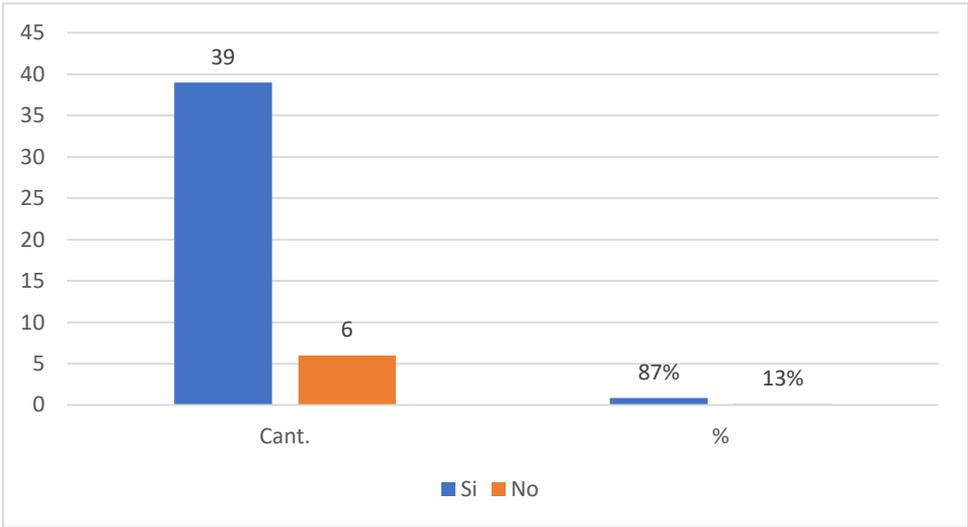
**Figura 5.** Número de Trabajadores en las MyPE

**Fuente.** Tabla 2



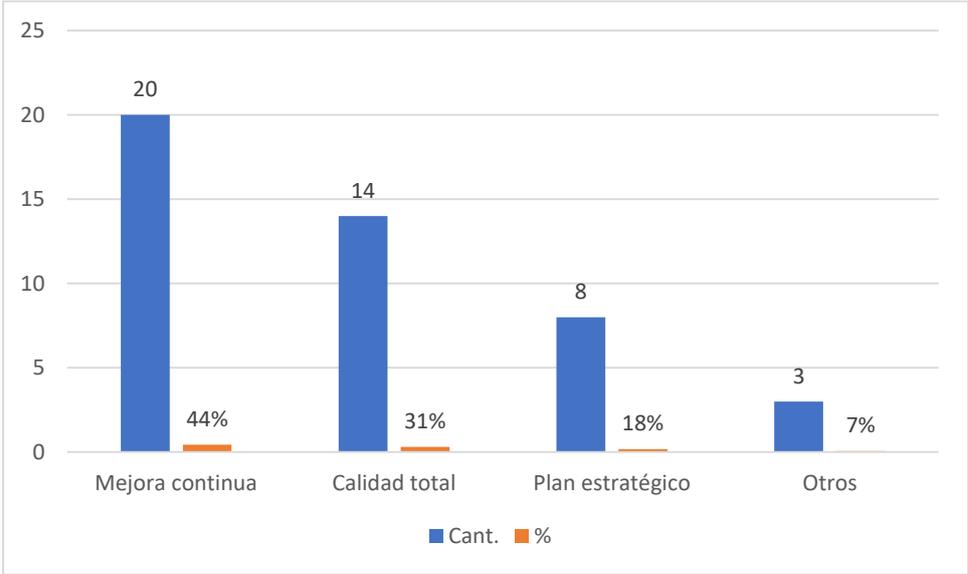
**Figura 6** Cuenta con estándares de calidad ISO

**Fuente.** Tabla 3



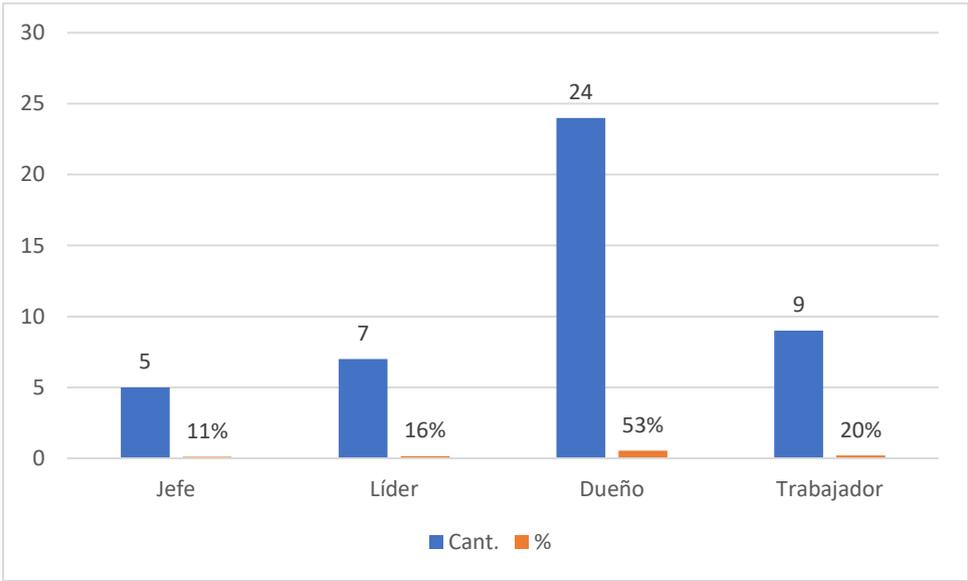
**Figura 7.** Están aplicando una gestión de calidad

**Fuente.** Tabla 3



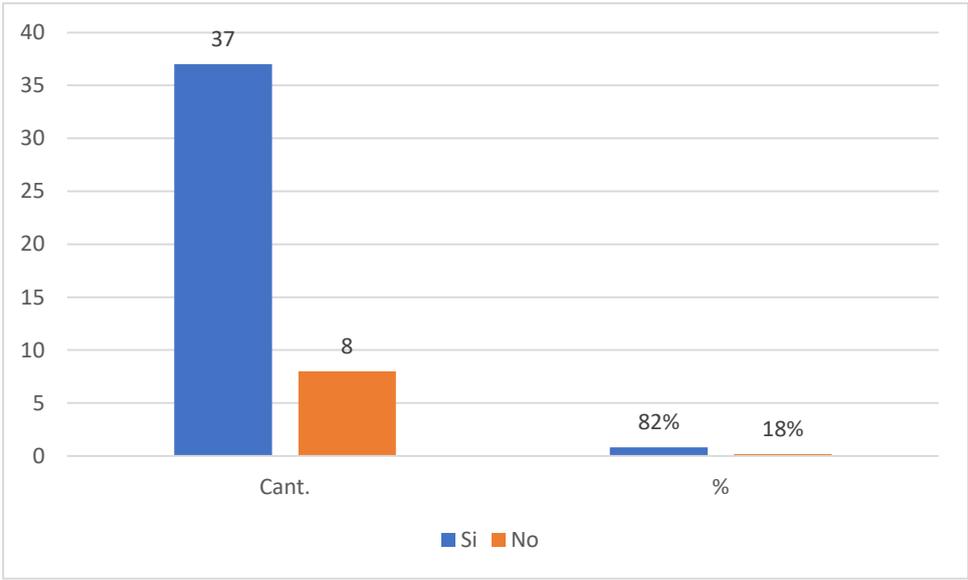
**Figura 8.** Técnicas ejecutadas en la empresa

**Fuente.** Tabla 3



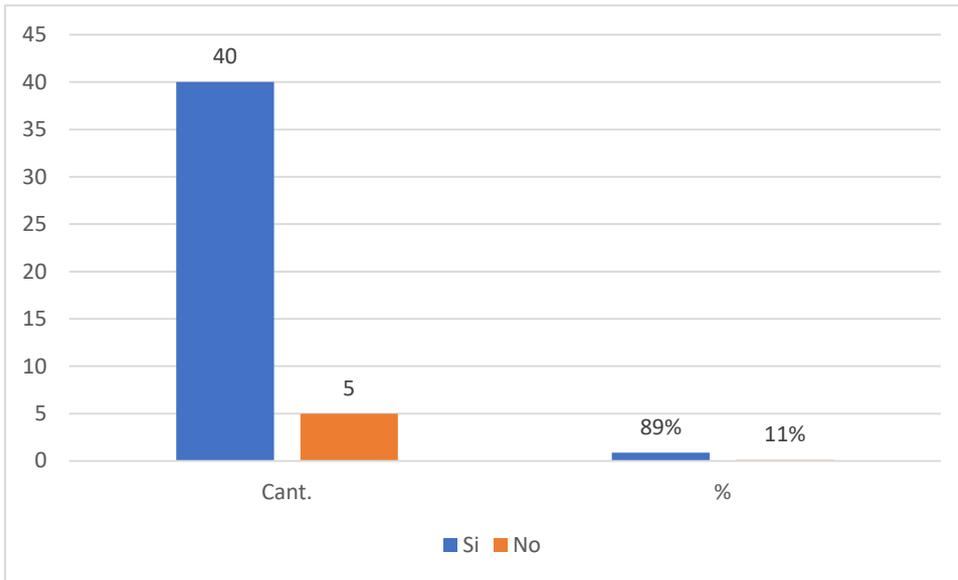
**Figura 9.** Como se presentan ante sus trabajadores

**Fuente.** Tabla 3



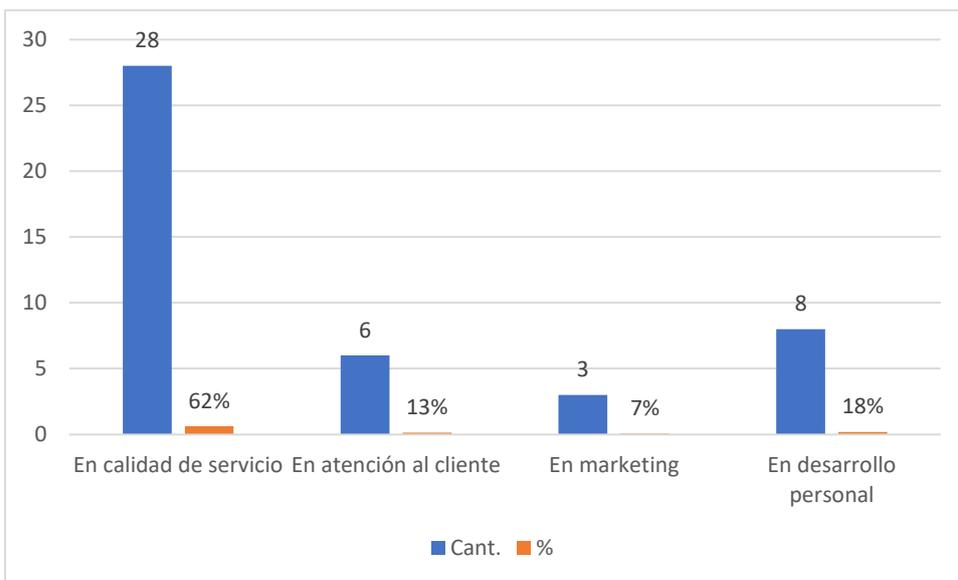
**Figura 10.** Realiza capacitaciones orientadas al servicio

**Fuente.** Tabla 3



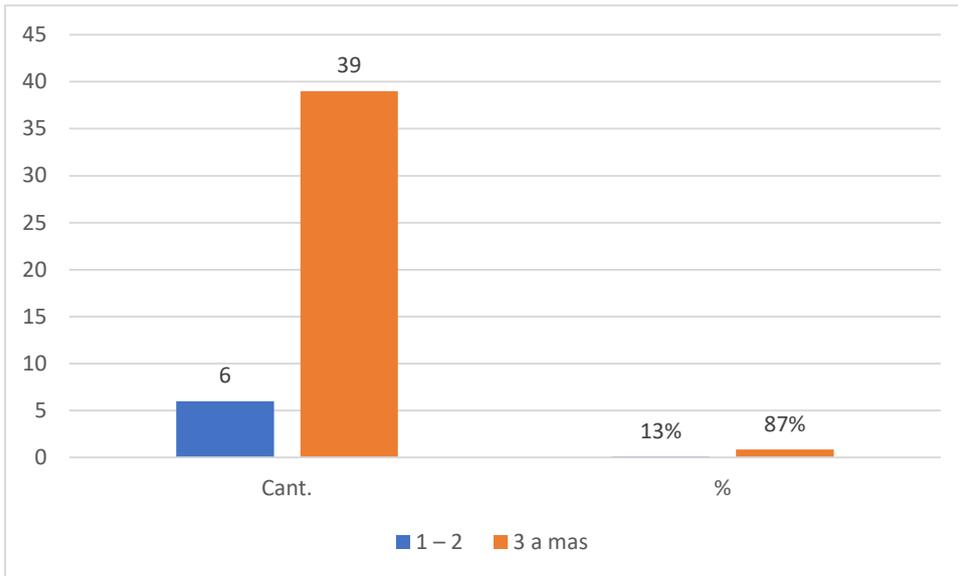
**Figura 11.** Considera la capacitación como una inversión

**Fuente.** Tabla 3



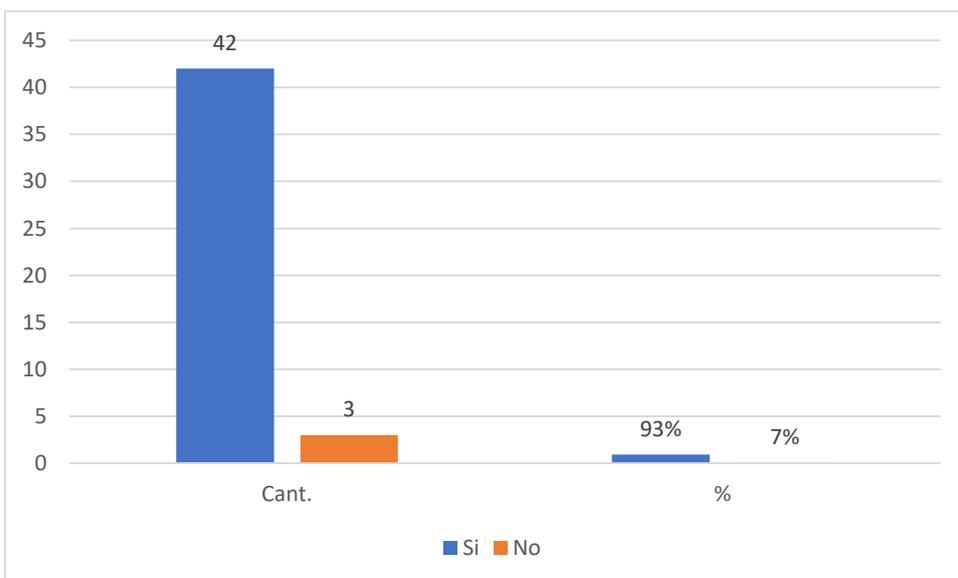
**Figura 12.** En qué aspecto ha recibido la capacitación

**Fuente.** Tabla 3



**Figura 13.** Cuantas veces a capacitado a su personal

**Fuente.** Tabla 3



**Figura 14.** La capacitación mejora la rentabilidad de su empresa

**Fuente.** Tabla 3